



Traitement des réclamations de toutes les parties prenantes

1. Objet et périmètre

2 BL CONDUITES ET FORMATIONS, établissement de Laigné, recueille et traite les réclamations des élèves, de leurs familles, de l'équipe pédagogique et de toute autre partie prenante concernée.

2. Modalités de réception

Les réclamations peuvent être formulées directement auprès de David ou Clément, par téléphone, par courrier ou par courriel à l'auto-école. Une réclamation exprimée oralement est également prise en compte.

3. Enregistrement et analyse

David consigne la réclamation dans le registre dédié : date de réception, catégorie du réclamant, objet, mode de réception et suivi. Il examine les faits et échange si nécessaire avec les personnes concernées. Les informations personnelles sont limitées à ce qui est nécessaire au traitement.

4. Réponse et clôture

Une réponse est apportée dans les meilleurs délais, oralement ou par écrit selon la situation. Les démarches effectuées, la date et le mode de réponse ainsi que la clôture sont inscrits au registre. Si le traitement nécessite du temps, le réclamant est tenu informé de l'avancement.

5. Amélioration continue

Lorsqu'une réclamation met en évidence un dysfonctionnement ou une possibilité d'amélioration, l'action décidée est reportée dans le registre d'amélioration continue du critère 7.3. Son efficacité est vérifiée lors du suivi.

6. Conservation et accès

Le registre est conservé par la direction, avec un accès limité aux personnes habilitées. Les pièces utiles sont conservées de manière appropriée et les informations sensibles ne sont pas diffusées inutilement. Les élèves sont informés qu'ils peuvent présenter une réclamation directement ou par courriel.

Application : à compter de la mise en service du dispositif • Responsable : direction de l'établissement



2BL CONDUITES ET FORMATIONS
SARL au capital de 1501€
4 rue de Bretagne – Laigné
53200 PREE D'ANJOU

933 778 821 R.C.S. Laval
Agrément Préfectoral : E2505300010
NDA : 52530126153