Note de Synthèse : Gestion des Réclamations

H.D.C Conduite s'engage à assurer une écoute active et un traitement rigoureux de chaque réclamation formulée par un élève ou son représentant légal, dans une démarche d'amélioration continue.

Définition d'une Réclamation : Une réclamation est toute déclaration d'insatisfaction relative à :

- L'accueil
- La qualité des prestations
- Les conditions administratives ou financières
- Le comportement d'un membre de l'équipe
- Le respect du règlement intérieur

Modalités de Dépôt : Les réclamations peuvent être déposées par écrit, via un formulaire à l'accueil ou par email, ou oralement lors d'un entretien avec un responsable, à condition d'être confirmées par écrit.

Procédure de Traitement :

1. **Accusé de Réception :** Une confirmation écrite est envoyée au réclamant dès réception.
2. **Analyse :** Les faits sont examinés, avec possible entretien avec l'élève ou consultation du personnel.
3. **Réponse :** Une réponse est fournie dans les 10 jours ouvrés, pouvant inclure acceptation, refus motivé, ou demande d'informations supplémentaires.
4. **Proposition de Solution :** En cas d'acceptation, une solution telle qu'un ajustement administratif, une modification pédagogique, ou une indemnisation est proposée.
5. **Clôture :** La réclamation est clôturée lorsque la solution est acceptée ou sans réponse sous 15 jours.
6. **Archivage :** Les réclamations sont archivées pendant 5 ans.

Engagement de H.D.C Conduite :L'auto-école traite toutes les réclamations de manière confidentielle, impartiale et transparente, et les utilise pour améliorer la qualité de ses services et son organisation interne.