

Procédure de gestion des réclamations (Critère 7.4)

Notre établissement s'engage à fournir des prestations de qualité. Si vous rencontrez une difficulté ou si vous souhaitez exprimer une insatisfaction, nous mettons à votre disposition une procédure transparente pour exprimer votre réclamation.

1. Qui peut formuler une réclamation ?

Toute partie prenante de notre auto-école :

- Les **élèves** et candidats.
- Les **parents** ou représentants légaux.
- Les **financeurs** (Compte Personnel de Formation - CPF, Pôle Emploi, Missions Locales, opco, etc.).
- Les **formateurs** et partenaires externes.

2. Comment formuler votre réclamation ?

Pour garantir une prise en charge rapide, les réclamations doivent être transmises par écrit via l'un des canaux suivants :

- **Par e-mail** : antici.passion@orange.fr (Préciser l'objet : "Réclamation - Nom Prénom")
- **Par courrier postal** : ANTICI'PASSION à l'attention de MME DUNOIS Elsa
121 rue gabriel Péri 91800 BRUNOY
- **Via notre formulaire** : Disponible directement à l'accueil de notre agence ou sur notre site internet www.anticipassion-permis.fr

Votre demande doit obligatoirement comporter vos coordonnées complètes, le motif précis de l'insatisfaction ainsi que tout élément ou document justificatif jugé utile.

3. Délais de traitement

- **Accusé de réception** : Vous recevrez un accusé de réception par écrit ou par mail dans un délai maximum de **5 jours ouvrés** suivant la réception de votre réclamation.
- **Traitement et réponse** : Une réponse écrite et motivée (proposant une solution ou explicitant le traitement de votre demande) vous sera adressée dans un délai maximum de **15 jours ouvrés**.

4. Suivi et amélioration continue

Toutes les réclamations sont consignées dans notre **registre interne des réclamations**. Ce suivi nous permet d'analyser les causes de votre insatisfaction et de mettre en place des **actions correctives** afin d'améliorer en continu la qualité de nos formations et de nos services.

FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

Label Qualité des Formations au sein des Auto-Écoles (Critère 7.4)

Ce formulaire est à compléter et à retourner par e-mail : antici.passion@orange.fr ou par courrier à l'attention de MME DUNOIS Elsa 121 rue gabriel Péri 91800 BRUNOY.

1. IDENTIFICATION DU DEMANDEUR

- Nom : _____
- Prénom : _____
- Téléphone : _____
- Adresse e-mail : _____

Votre profil (cochez la case correspondante) :

- ☐ Élève / Candidat
☐ Parent ou représentant légal
☐ Organisme financeur (CPF, France Travail, OPCO, etc.)
☐ Autre (Partenaire, intervenant...) : _____

2. OBJET DE LA RÉCLAMATION

La réclamation porte sur (cochez la case correspondante) :

- ☐ Accueil / Renseignement / Inscription
☐ Organisation des cours (horaires, planning, retards...)
☐ Contenu pédagogique / Formation (théorique ou pratique)
☐ Facturation / Moyens de paiement / Remboursement
☐ Autre motif : _____

3. DESCRIPTION DÉTAILLÉE DE LA RÉCLAMATION

Veillez décrire précisément les faits, les dates et la nature de votre insatisfaction (si nécessaire, vous pouvez joindre des pièces justificatives) :

4. CADRE RÉSERVÉ À L'AUTO-ÉCOLE

- Date de réception du formulaire : ____ / ____ / 2026
- Date d'envoi de l'accusé de réception : ____ / ____ / 2026
- Nom de la personne en charge du dossier :

- Décision / Action corrective programmée :

- Date de réponse définitive au demandeur : ____ / ____ / 2026