



## Modalités de traitement des réclamations

Dans le cadre de sa politique d'amélioration-continue, l' cole de conduite met en place un processus de gestion des conflits

Définition d'un conflit, ou situation conflictuelle : Etat d'opposition entre personnes ou entités. Le conflit est chargé d'émotions telles que la colère, la frustration, la peur, la tristesse, la rancune, le dégoût. Parfois, il peut être fait d'agressivité et de violence.

### Nature du conflit :

1. **Conflit autour d'un document obligatoire** : devis, contrat, facture, note :
  - Lien vers le site de la DGCCRF : Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de le R pressions des Fraudes : donner la possibilité au consommateur ( l ve ou financeur) de s'interroger sur les obligations d'une  cole de conduite et si nécessaire porter réclamation auprès du responsable de l'établissement

Si manquement d'une obligation de l'établissement, celui-ci se doit de fournir impérativement dans les plus brefs délais,

2. **Conflit humain** : conflit d'ordre relationnel entre un membre de l'équipe pédagogique ou administrative et l'élève : La personne éprouvant un mal-être, une g ne, un malentendu est invité à ouvrir le dialogue.

Cette personne peut être l'élève et/ou le formateur et/ou le personnel administratif.

L'établissement a une personne gestionnaire des relations humaines avec les élèves,

Ce responsable des gestions des relations se tient à disposition de toute personne désirent porter réclamation, quel qu'en soit le motif

Le recueil des informations orales voire écrites (sous forme de courrier ou courriel) seront prises en considération :

Ecoute des différentes parties, analyse, prise de recul si nécessaire, prise de décision et mise en application

### 3. **Conflit sur la présentation à un examen :**

Dans le cas où l'élève ou son représentant légal ou financeur souhaite impérativement que l'élève passe son examen théorique ou pratique tandis que l'équipe pédagogique a un avis divergent : le professionnel (enseignant) de la conduite automobile et de la sécurité routière a toute légitimité quant à son jugement sur la possibilité ou l'incohérence d'une présentation à l'examen

Malgré tout, le directeur pédagogique se tiendra à disposition afin de trouver une issue favorable après écoute et concertation, un bilan théorique ou pratique sera effectué avec la présence des diverses parties.

Une décision sera prise à la suite de ce bilan :

- Continuité de la formation
- Passage de l'examen lors d'une possibilité
- Passage de l'examen lors d'une possibilité : si échec : restitution du dossier et clôture du contrat de formation
- restitution du dossier si désaccord et clôture du contrat de formation

### 4. **Conflit financier :**

Les prestations réalisées sont basées sur un contrat de formation liant les diverses parties : élève, représentant légal et financeur si le cas et l'école de conduite

Le directeur de l'établissement est à la disposition de toute personne portant une réclamation d'ordre financière, cette réclamation peut être présentée de manière orale voire plus officielle, écrite par courrier ou courriel.

Une issue à cette réclamation devra être après écoute et analyse.

L'issue négative mais éventuelle est le recours judiciaire qui statuera sur le litige.

Le consommateur comme le prestataire ne doit pas être lésé.

La base d'une formation est

- la motivation de l'élève : il faut que le contenu soit :
  - Adapté au besoin,
  - Délivré au bon moment,
  - Délivré aux bonnes personnes,
  - Adapté dans sa modalité.
  - Il est plus facile d'apprendre quand on a un objectif. Cela peut être lié à une promotion, une mutation, un projet à lancer... l'objectif permet d'ancrer la formation dans la réalité. L'envie de se former n'est pas souvent suffisante, elle reste trop abstraite. Alors que voir le sens concret de la formation permet non seulement d'augmenter la motivation mais également d'accélérer l'apprentissage car ce dernier est orienté vers une mise en pratique.
- la confiance, le respect entre l'élève et le formateur : Le formateur n'est donc plus seulement là pour transmettre de l'information mais pour construire les conditions pour que cette information soit comprise et mémorisée. De plus la légitimité du formateur et sa connaissance du sujet sont des éléments très importants pour faciliter l'apprentissage

## Recueil de réclamations numérique et anonyme :

L'élève reçoit une invitation à répondre à un questionnaire de satisfaction (questionnaire réglementé) et de réclamations à la suite de la fin de formation initiale si AAC (Apprentissage Anticipé à la Conduite) ou CS (Conduite Supervisée) et l'obtention du permis de conduire si formation traditionnelle.

Ce recueil permet à la personne de notifier ses réclamations avec précision,

L'école de conduite prendra la mesure des réclamations et contribuera à améliorer ses prestations.

L'école de conduire devra pondérer les réclamations afin de ne pas perturber ses équilibres pédagogique, économique voire humain. Les réclamations sont utiles lorsqu'elles sont constructives et non destructrices.