7.4 — Procédure de traitement des réclamations

Cette procédure s’adresse aux élèves, à leurs représentants, aux financeurs, aux membres de l’équipe pédagogique et à toute autre partie prenante concernée par les prestations de l’établissement. Elle permet de recueillir, analyser et traiter les réclamations dans une démarche d’amélioration continue.

1. Comment déposer une réclamation ?

Une réclamation peut être transmise par e-mail à secretariat@julesferry.fr, par courrier à l’École de conduite Jules Ferry, 464 route de la Cave aux Fées, 74140 Saint-Cergues, ou à l’accueil de l’établissement (par écrit).

Afin de faciliter le traitement, merci d’indiquer votre nom, vos coordonnées, la formation ou prestation concernée, les faits et, si possible, les pièces utiles.

2. Accusé de réception

Toute réclamation reçue fait l’objet d’un accusé de réception dans un délai maximal de 5 jours ouvrés.

3. Analyse et réponse

La direction examine les faits, recueille si nécessaire les informations complémentaires et détermine une réponse ou une action corrective adaptée. Une réponse est adressée au demandeur dans un délai maximal de 15 jours ouvrés après réception de la réclamation.

Si une analyse plus longue s’avère nécessaire, le demandeur est informé du motif du délai supplémentaire et de la date prévisionnelle de réponse.

4. Enregistrement et suivi

Chaque réclamation est inscrite dans un registre de suivi mentionnant notamment la date de réception, l’objet, la personne chargée du traitement, les actions menées, la date de réponse et la date de clôture. Les documents sont conservés de manière confidentielle, avec un accès limité aux personnes concernées.

5. Amélioration continue

Les réclamations et les mesures apportées sont analysées périodiquement afin d’identifier les dysfonctionnements récurrents et d’améliorer l’information, l’accueil, l’accompagnement et les formations.

6. Besoin d’un complément ?

Le demandeur peut solliciter des précisions ou demander un réexamen de la réponse en reprenant les mêmes coordonnées.