



MODALITÉS DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Dans un souci constant d'amélioration et de satisfaction des apprenants, ECF PRO CONDUITE a mis en place un processus rigoureux de gestion des réclamations. Ce dispositif vise à garantir une écoute attentive, un traitement rapide et équitable des demandes, ainsi qu'une réponse appropriée à chaque situation rencontrée.

Parce que la qualité de l'apprentissage et la satisfaction de nos élèves sont au cœur de nos priorités, nous détaillons ici les modalités de dépôt, de traitement et de résolution des réclamations.

1. Comment déposer une réclamation ?

Lorsqu'un élève ou toute autre partie prenante exprime un mécontentement de manière verbale (en face à face ou par téléphone), il lui est conseillé de formaliser sa réclamation par écrit afin d'en assurer une prise en charge efficace. Cette réclamation peut être transmise de deux manières :

- **Par e-mail** à l'adresse suivante : reclamation@ecf-proconduite.com
- **Par courrier recommandé**, adressé à : ECF PRO CONDUITE, 5 Pl. Marx Dormoy, 91270 Vigneux-sur-Seine

Les réclamations adressées font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide. Une réponse sera apportée au réclamant sous 20 jours ouvrés après réception de sa demande.

2. Motifs pouvant donner lieu à une réclamation

Une réclamation peut concerner divers aspects relatifs à la formation et aux services fournis par ECF PRO CONDUITE. Parmi les motifs légitimes, on retrouve notamment :

- La qualité de la prestation pédagogique (contenu, organisation, méthodes, outils, formateurs)
 - L'encadrement administratif et opérationnel
 - Tout manquement réglementaire ou contractuel
- Chaque réclamation doit être clairement argumentée et étayée par des faits précis, afin d'en faciliter l'analyse et le traitement.

3. Critères de recevabilité d'une réclamation

Pour qu'une réclamation soit prise en compte, elle doit répondre aux critères suivants :

- ✓ Les faits doivent dater de moins de deux mois au moment de la réception de la réclamation.
- ✓ La demande doit concerner une prestation, un service ou un membre du personnel d'ECF PRO CONDUITE.

Si la réclamation est incomplète ou manque de précisions, une demande d'informations complémentaires sera adressée au réclamant par e-mail.

4. Contenu d'une réclamation écrite

Pour garantir un traitement optimal, toute réclamation transmise par e-mail ou courrier recommandé doit contenir les éléments suivants :

- La date de la plainte
- Les coordonnées du réclamant : nom, prénom, adresse e-mail, numéro de téléphone (et celles du représentant légal si l'élève est mineur) • Le service concerné (accueil, enseignants, direction)
- Le permis ou la formation concernée • L'objet précis de la réclamation





- Une description détaillée des faits (date, contexte, personnes impliquées)
- Les attentes et demandes spécifiques du réclamant Le réclamant peut également joindre à son dossier tout document pouvant appuyer sa demande.

5. Traitement et résolution des réclamations

Chaque réclamation reçue est étudiée avec la plus grande attention par nos équipes. Une réponse détaillée est transmise au réclamant dans un délai maximal de 20 jours ouvrés. Cette réponse précise :

- ✓ Les conclusions de l'analyse de la réclamation
- ✓ Les éventuelles mesures correctives mises en place

Notre objectif est de répondre de manière transparente et constructive à chaque demande afin d'améliorer en permanence la qualité de nos prestations.

6. Clôture d'une réclamation

Une réclamation est considérée comme clôturée dans les cas suivants : · Une réponse a été transmise au réclamant et aucune objection n'est formulée dans un délai de 15 jours à compter de l'envoi.

- Un accord a été trouvé entre ECF PRO CONDUITE et le réclamant.
 - Les actions correctives nécessaires ont été mises en œuvre et communiquées au réclamant.
- Si aucune réponse n'est reçue de la part du réclamant dans ce délai, la réclamation est considérée comme traitée et archivée.

7. Recours au médiateur

Si aucune solution satisfaisante n'a pu être trouvée après traitement interne de la réclamation, le réclamant peut saisir gratuitement le médiateur en adressant sa demande à :

Médiation de la consommation : servicemediation@mcca-mediation.fr

Le médiateur étudiera la demande et proposera une solution amiable dans un délai raisonnable.

8. Recours judiciaire

En dernier recours, et si aucune résolution n'est trouvée malgré l'intervention du médiateur, le réclamant pourra saisir les tribunaux compétents selon les dispositions légales en vigueur.

