

R CONDUITE

PROCÉDURE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

Sous-critère 7.4 – Label « Qualité des formations au sein des écoles de conduite »

Raison sociale	R CONDUITE
SIRET	105 812 614 00011
Objet	Recueil, traitement, suivi et traçabilité des réclamations
Médiateur de la consommation	Société La Médiation Professionnelle

1. Objet de la procédure

La présente procédure définit les modalités mises en œuvre par R CONDUITE pour recueillir, enregistrer, traiter, suivre et clôturer les réclamations formulées par les élèves, représentants légaux, financeurs, membres de l'équipe, partenaires et autres parties prenantes.

2. Définition d'une réclamation

Une réclamation est l'expression d'une insatisfaction ou d'un mécontentement concernant une prestation, un accueil, une information, une organisation, un comportement, un délai ou tout autre élément relevant de l'activité de R CONDUITE.

3. Moyens de dépôt accessibles

R CONDUITE permet de formuler une réclamation par courrier ou remise en main propre, courrier électronique, formulaire/page de contact du site internet lorsqu'il est disponible, ou directement auprès de l'accueil avec formalisation écrite si nécessaire.

Après une réclamation préalable auprès de R CONDUITE et en cas de litige non résolu, le consommateur peut saisir le médiateur de la consommation désigné par l'établissement :

Entité de médiation	Société La Médiation Professionnelle
SIRET	814 385 357 00011
Adresse	24 rue Albert de Mun – 33000 BORDEAUX – FRANCE
Site internet	www.mediateur-consommation-smp.fr
Adresse électronique	saisine@mediateur-consommation-smp.fr
Saisine	En ligne via le site du médiateur ou par écrit à l'adresse postale indiquée

La Médiation Professionnelle indique que le consommateur peut demander une médiation lorsqu'il n'a pas pu parvenir à un accord avec le professionnel. La médiation de la consommation est gratuite pour le consommateur.

4. Enregistrement et traçabilité

Toute réclamation reçue fait l'objet d'un enregistrement dans un registre ou tableau de suivi : date, identité ou coordonnées lorsqu'elles sont communiquées, objet, prestation concernée, personne chargée du traitement, actions engagées, réponse, date de clôture et mesures d'amélioration.

5. Accusé de réception

Lorsque les coordonnées sont disponibles, R CONDUITE adresse un accusé de réception confirmant la prise en compte de la demande et précisant, lorsque cela est possible, le délai prévisionnel de traitement.

6. Analyse et traitement

La réclamation est analysée objectivement afin d'identifier les faits et d'apporter une réponse adaptée. Les personnes concernées peuvent être consultées et les documents utiles examinés.

7. Délais de réponse et de traitement

R CONDUITE s'engage à accuser réception, lorsque cela est possible, dans un délai maximal de 5 jours ouvrés. Une réponse est apportée dans un délai indicatif de 15 jours ouvrés. Si des vérifications complémentaires sont nécessaires, le réclamant est informé de l'avancement.

8. Clôture

La réclamation est clôturée lorsque les vérifications nécessaires ont été réalisées et qu'une réponse a été apportée. La date de clôture et les actions réalisées sont enregistrées.

9. Amélioration continue

Les réclamations sont analysées périodiquement afin d'identifier les causes récurrentes d'insatisfaction et les possibilités d'amélioration. Les actions correctives pertinentes sont intégrées au plan d'amélioration continue.

10. Information du public

Les modalités de réclamation et les coordonnées du médiateur sont portées à la connaissance du public par les supports utilisés par R CONDUITE : affichage dans les locaux, documents commerciaux, conditions générales et/ou site internet.

11. Confidentialité

Les réclamations sont traitées avec impartialité, respect et confidentialité. Les informations recueillies sont utilisées dans la mesure nécessaire au traitement et au suivi qualité.

Références : les modalités de saisine de la Société de la Médiation Professionnelle sont publiées sur son site officiel et dans sa charte de médiation de la consommation.

Établi par	R CONDUITE
Date de mise en application	18/08/2026
Version	2.0
Signature / cachet	