

Traitement des réclamations

Auto-école Rétro'conduite – Alençon

Chez Rétro'conduite, votre avis compte. Si une prestation ne vous a pas donné satisfaction, vous pouvez nous le signaler : élèves, familles, financeurs, partenaires et membres de l'équipe pédagogique peuvent déposer une réclamation. Chaque réclamation est examinée avec sérieux, dans le respect de la confidentialité.

1. Comment déposer une réclamation

- **Par e-mail** : retroconduite61@gmail.com
- **Par courrier ou en main propre** : RETRO'CONDUITE ALENÇON, 12 boulevard de la République, 61000 Alençon

Merci d'indiquer vos nom et prénom, vos coordonnées, la date et la nature du problème, ainsi que tout élément utile (enseignant concerné, date de la leçon, etc.).

2. Comment elle est traitée

Étape	Ce qui se passe	Délai
Réception	Votre réclamation est enregistrée dans le registre des réclamations de l'auto-école.	Dès réception
Accusé de réception	Nous vous confirmons par écrit (e-mail ou courrier) que votre demande a bien été reçue.	48 h ouvrées
Examen	Le responsable examine les faits et, si besoin, vous contacte ou rencontre les personnes concernées.	Pendant l'instruction
Réponse	Vous recevez une réponse écrite et motivée, avec les actions décidées le cas échéant.	15 jours maximum

3. Responsable du traitement

Les réclamations sont traitées par le dirigeant de l'auto-école, Tarek ZINEDDINE, référent en charge des relations avec les élèves.

4. Suites données

- Chaque réclamation est suivie jusqu'à sa clôture et conservée dans le registre.
- Lorsque la réclamation est fondée, des actions correctives sont mises en place pour éviter qu'elle ne se reproduise.
- Les réclamations servent à améliorer en continu la qualité de nos formations.

5. Recours au médiateur de la consommation

Si, après avoir saisi l'auto-école, le litige n'est pas résolu, vous pouvez gratuitement saisir le médiateur de la consommation : **le Médiateur de Mobilians** (ex-CNPA).

- **En ligne** : www.mediateur-mobilians.fr
- **Par e-mail** : mediateur@mediateur-mobilians.fr
- **Par courrier** : M. le Médiateur de Mobilians, 43 bis route de Vaugirard – CS 80016 – 92197 Meudon Cedex