



FORMAROUTE

AUTO-ÉCOLE • CSSR • CENTRE DE FORMATION ECSR

4 avenue Jean Jaurès - 95330 Domont

01 34 19 83 26 • formaroute95@gmail.com

www.formaroute.fr

AGRÉMENTS : Auto-école E2609500070 • CSSR R2609500030 • Centre ECSR F2609500010

CRITÈRE 7.4 • INFORMATION DU PUBLIC

Votre réclamation : écoute et suivi

1. Qui peut nous saisir ?

Élèves, stagiaires, représentants légaux, clients, financeurs, entreprises, intervenants et partenaires : toute partie prenante peut signaler une insatisfaction concernant une prestation, l'accueil, la pédagogie, la facturation ou l'organisation.

2. Comment déposer une réclamation ?

Par courriel à **formaroute95@gmail.com**, par téléphone au **01 34 19 83 26**, à l'accueil ou par courrier : FORMAROUTE, 4 avenue Jean Jaurès, 95330 Domont. Indiquez vos coordonnées, les faits, la prestation concernée et la solution souhaitée ; joignez les éléments utiles. Une demande orale est retranscrite pour permettre son suivi. Aucun formulaire particulier n'est exigé.

3. Responsable et impartialité

Cédric CONTESENNE assure le suivi des réclamations et coordonne l'analyse avec les personnes concernées. Si la réclamation le concerne directement, elle est transmise à **Brahim TRAHIM** pour son examen. Les situations de danger ou d'atteinte grave aux droits sont prises en charge en priorité.

4. Nos engagements de traitement

Réception :	enregistrement de la demande et accusé de réception sous 2 jours ouvrés.
Analyse :	examen des faits et justificatifs ; demande de précisions si nécessaire.
Réponse :	réponse écrite motivée sous 10 jours ouvrés à compter de la réception. Si l'instruction nécessite davantage de temps, une réponse d'étape est adressée dans ce délai avec le motif et une nouvelle échéance.
Solution :	les mesures retenues, leur responsable et leur calendrier sont communiqués au réclamant. La réalisation est suivie jusqu'à clôture.

5. Traçabilité et amélioration

Le registre de suivi contient la date, l'objet, le responsable, l'accusé de réception, les échanges, la réponse, les actions et leur état de réalisation. Les causes récurrentes sont examinées pour prévenir leur répétition. La clôture administrative n'empêche pas de signaler un désaccord ou un élément nouveau.

6. Si le désaccord persiste

Vous pouvez demander un réexamen par la direction en précisant les points contestés. Pour un litige de consommation, le droit de recourir gratuitement à la médiation après réclamation écrite préalable demeure applicable. Les informations d'accès au médiateur dont relève l'établissement doivent être mises à disposition sur les supports contractuels et le site. La présente procédure ne limite pas les voies de recours légales.

7. Confidentialité

Les informations sont accessibles aux seules personnes nécessaires au traitement. Une réclamation formulée de bonne foi ne donne lieu à aucune mesure de représailles.

Références : référentiel du label, critère 7.4 ; Code de la consommation, articles L. 612-1 et L. 616-1.