



## FORMULAIRE DE RECLAMATION

A imprimer et retourner à :

Par voie postale : Elite conduite, 4 grande Rue, 70100 GRAY

Par mail : [ec.eliteconduite@gmail.com](mailto:ec.eliteconduite@gmail.com)

Nom et prénom de l'élève :

Objet de votre réclamation se porte sur :

- Qualité de l'accueil
- Aspect financier
- Organisation des cours
- Qualité des leçons pratiques
- Qualité des leçons théoriques
- Enseignante
- Ponctualité de rendez-vous
- Autre

Expression explicite de votre réclamation :

Ce désagrément est :

- Permanent
- Ponctuel

Préciser date, heure, ci-dessous :

Avez-vous déjà communiqué sur ce sujet auprès de la direction ? si oui :

- Par mail
- Par téléphone
- Physiquement

Acceptez-vous d'être contacté (e) par la direction ?

- OUI
- NON

Date de réception de la réclamation :

Signature, tampon

Signature élève ou représentant  
légal

# NOTE EXPLICATIVE

## **Définition :**

Cette réclamation est un acte de mécontentement d'un élève (ou de son représentant légal si l'élève est mineur) envers l'établissement d'enseignement de la conduite et de la sécurité routière Elite conduite s'il y a lieu.

Un élève manifestant un désagrément à son encontre, la direction d'Elite conduite doit faire face à la situation avec la plus grande efficacité possible et dans les meilleurs délais.

La direction est seule décisionnaire de la nécessité de considérer le désagrément exposé par l'élève comme une réclamation ou non.

Cette procédure vise à définir les actions à mener lors de la réception de cette réclamation par la direction d'Elite conduite.

## **Procédure :**

L'élève se procure le formulaire de réclamation soit :

- Sur demande auprès de l'établissement d'enseignement de la conduite et de la sécurité routière Elite conduite en main propre,
- En le téléchargeant sur le site : [www.elite-conduite.com/](http://www.elite-conduite.com/) rubrique CERTIFICATION QUALITE/C7.4 FORMULAIRE DE RECLAMATION

La réclamation signée doit être envoyée soit :

- Par voie postale : Elite conduite, 4 grande Rue, 70100 GRAY
- Par mail : [ec.eliteconduite@gmail.com](mailto:ec.eliteconduite@gmail.com)

Son accusé réception se fera dans un délai maximum de 10 jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation, soit en main propre, soit par mail ou soit par voie postale.

La réponse sera apportée à l'élève (ou à son représentant légal si l'élève est mineur) dans un délai de 30 jours ouvrés à compter de la date de réception de la réclamation.

Dans le cas où une réponse ne peut être apportée à l'élève (ou à son représentant légal si l'élève est mineur) dans le délai imparti, Elite conduite le tiendra informé du déroulement du traitement de sa réclamation.

La réponse d'Elite conduite sera communiqué à l'élève (ou à son représentant légal si l'élève est mineur) lors d'un rendez-vous programmé au sein d'Elite Conduite.

Si aucun accord ou solution amiable n'ont pu être trouvés, l'élève (ou de son représentant légal si l'élève est mineur) peut faire appel au médiateur suivant :

Société médiation professionnelle 24 rue Albert de Mun 33000 Bordeaux ou par mail [www.mediateur-consommation-smp.fr](http://www.mediateur-consommation-smp.fr)

La réclamation est conservée et archivée pendant une durée de cinq ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de réclamation.