



Formulaire de réclamation

A retourner à:

Mobilité Solidaire 37

A l'attention de Mme Laurence Deniau – Responsable auto-école

11b rue Joseph Cugnot

37300 Joué-Lès-Tours

ou par mail à aes37@mobilite-solidaire-cvl.fr

Identification de la personne déposant une réclamation

Nom, prénom, qualité et coordonnées complètes :

.....
.....

Objet de la réclamation :

Afin de traiter au mieux votre demande n'hésitez pas à exposer les faits de manière précise. (Acteurs des faits, nombre de personnes concernées, à quel moment, le lieu, la solution souhaitée ...)

.....
.....
.....
.....
.....

Démarches préalables :

Avez-vous déjà contacté ou mis au courant l'école de conduite de l'objet votre réclamation. Quelles ont été les suites données à cette démarche ?

.....
.....
.....
.....

Dans le cadre où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'information complémentaire sera adressée à l'utilisateur afin de pouvoir traiter le dossier.

Fait à _____ , le _____

NOTICE DE LA RECLAMATION

Le traitement des réclamations des usagers de nos services répond à l'objectif de tout établissement en matière de satisfaction de nos usagers. L'analyse des réclamations permet d'identifier les manquements et pratiques inadéquates en matière de commercialisation et de protection des usagers, qui peuvent être source de risques juridiques et opérationnels.

I - Une réclamation est une déclaration d'un usager de l'association actant de son mécontentement envers l'association Mobilité Solidaire 37. Une demande d'information, d'avis, de clarification ou de prestation n'est pas une réclamation. Après analyse de la demande Mobilité Solidaire 37 considérera le désagrément exposé comme une réclamation ou non. L'usager sera informé par écrit.

II - Les réclamations doivent être adressées à la Responsable de l'auto-école, Mme Laurence Deniau, qui en avisera le directeur de l'association, Mr Guillaume Florenson.

III - Une réclamation peut revêtir plusieurs formes :

- Un courrier écrit à l'adresse mentionnée sur le formulaire de réclamation ou remis en main propre à l'accueil de l'association.
- Un mail, à l'adresse suivante : aes37@mobilite-solidaire-cvl.fr en précisant le terme « Réclamation(s) » dans l'objet de l'e-mail.
- Un appel téléphonique au numéro suivant : 02 47 39 31 31. Une confirmation écrite par e-mail ou par courrier sera systématiquement demandée.

IV - Si un usager manifeste d'une quelconque façon un désagrément qu'il aurait subi, tout collaborateur de Mobilité Solidaire 37 doit faire face à la situation avec la meilleure diligence possible, en fonction de ses attributions et de son expérience.

Les réclamations adressées par les usagers font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide. Chaque réclamation doit être consignée et des mesures de traitement sont mises en place rapidement.

V - La réclamation sera accusée réception auprès de l'usager concerné, en main propre, par mail ou par courrier, dans un délai maximum de 7 jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation

VI - La réponse sera apportée à l'usager 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 dans le délai imparti, Mobilité Solidaire 37 tient informé l'usager du déroulement du traitement de sa réclamation ainsi que les circonstances particulières expliquant le retard ou l'impossibilité de donner une justification rapide doivent être mentionnés dans la réponse.

La réponse est rédigée, par écrit. Elle peut être suivi d'un rendez-vous entre l'usager et la responsable auto-école dans les bureaux de l'association.

VII - En cas de rejet ou de refus de la réclamation, en totalité ou partiellement, et/ou si aucune solution amiable n'a pu être trouvée, l'usager peut faire appel au médiateur.

Les réclamations ou contestations relatives à la validité, l'interprétation, l'exécution ou l'inexécution, l'interruption ou la résiliation de la convention de formation peuvent être soumises au Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du Code de la Consommation.

Le médiateur peut être saisi :

- par courrier, au moyen d'un formulaire de saisine téléchargeable sur le site du médiateur, à l'adresse : M. le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile - 50, rue Rouget de Lisle - 92158 Suresnes Cedex
- sur son site internet www.mediateur-cnpa.fr

Avant de saisir le médiateur, l'usager doit avoir adressé au préalable une réclamation écrite à l'organisme. Il doit saisir le médiateur dans le délai d'un an maximum à compter de sa réclamation écrite.

VIII - Un fichier informatique recense toutes les réclamations qui pourraient être adressées à Mobilité Solidaire 37 (dysfonctionnements constatés, actions correctrices mises en œuvre). La réclamation est conservée et archivée pendant une durée de 5 ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la relation.