



## NOTICE D'INFORMATION DU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS - A L'ATTENTION DU CANDIDAT -

### OBJET :

La présente note d'information a pour objet de formaliser les bonnes pratiques du traitement des éventuelles réclamations afin de garantir à la clientèle un processus clair et simplifié.

### FINALITE :

Fournir au bénéficiaire de la formation ou à son commanditaire :

- une information claire et transparente sur les modalités de traitement des réclamations, ainsi qu'un accès facile au système de traitement des réclamations ;
- un traitement des réclamations efficace, égal et harmonisé ;
- la mise en place d'éventuelles actions correctives à partir des dysfonctionnements identifiés à travers le traitement des réclamations.

### CHAMP D'APPLICATION :

La présente notice concerne :

- la réception ;
- le traitement ;
- le suivi des réclamations.

### COORDONNEES DES CONTACTS ET PROCEDURE :

*Pour une réclamation d'ordre pédagogique :*

#### Procédure

La première démarche est d'évoquer votre réclamation de vive voix au formateur qui animera votre formation. Il en avisera le jour même le responsable pédagogique. Si cela n'est pas possible (la réclamation porte sur le formateur par exemple) ou que vous souhaitez vous adresser à un responsable hiérarchique, vous pouvez contacter directement le responsable pédagogique, par téléphone, par mail ou sur place.

- Responsable pédagogique Gilles SEBBANE
- Téléphone : 01 42 19 00 82
- Email : [toureffel.permis@wanadoo.fr](mailto:toureffel.permis@wanadoo.fr)
- Par courrier recommandé : TOUR EIFFEL PERMIS / A l'attention de G.SEBBANE - 28 rue du Laos - 75015 PARIS

#### **1. Réclamation par téléphone.**

Le numéro n'est pas surtaxé. Ouverture de la ligne de 10h à 12h30 et de 14h à 19h30.

#### **2. Réclamation par mail.**

Le responsable pédagogique consulte ses mails régulièrement. Un accusé de réception vous sera adressé sous 24h et une réponse vous sera apportée sous 72h ouvrées maximum. MERCI DE LAISSER VOTRE NOM, PRENOM, N°TELEPHONE et OBJET PRECIS dans votre mail. Le responsable pédagogique peut être amené à vous contacter par téléphone pour échanger avec vous de vive voix ou vous proposer un rendez-vous en présentiel ou visio-conférence.



### **3. Réclamation par courrier recommandé.**

Le courrier est distribué tous les jours. Une réponse vous sera apportée par courrier sous 72 heures ouvrées maximum. MERCI DE LAISSER VOTRE NOM, PRENOM, N°TELEPHONE ET EMAIL dans votre courrier. Le responsable pédagogique peut être amené à vous contacter par téléphone pour échanger avec vous de vive voix ou vous proposer un rendez-vous en présentiel ou visio-conférence.

*Pour une réclamation d'ordre administrative :*

#### Procédure

La première démarche est de signifier votre réclamation au responsable administratif. Vous pouvez le contacter directement, par téléphone, par mail ou sur place.

- Responsable administratif Eric BOUAZIZ
- Téléphone : 01 42 19 00 82
- Email : toureiffel.permis@wanadoo.fr
- Par courrier recommandé : TOUR EIFFEL PERMIS / A l'attention de E.BOUAZIZ - 28 rue du Laos - 75015 PARIS

### **1. Réclamation par téléphone.**

Le numéro n'est pas surtaxé. Ouverture de la ligne de 10h à 12h30 et de 14h à 19h30.

### **2. Réclamation par mail.**

Le responsable administratif consulte ses mails régulièrement. Un accusé de réception vous sera adressé sous 24h et une réponse vous sera apportée sous 72h ouvrées maximum. MERCI DE LAISSER VOTRE NOM, PRENOM, N°TELEPHONE et OBJET PRECIS dans votre mail. Le responsable administratif peut être amené à vous contacter par téléphone pour échanger avec vous de vive voix ou vous proposer un rendez-vous en présentiel ou visio-conférence.

### **3. Réclamation par courrier recommandé.**

Le courrier est distribué tous les jours. Une réponse vous sera apportée par courrier sous 72 heures ouvrées maximum. MERCI DE LAISSER VOTRE NOM, PRENOM, N°TELEPHONE ET EMAIL dans votre courrier. Le responsable administratif peut être amené à vous contacter par téléphone pour échanger avec vous de vive voix ou vous proposer un rendez-vous en présentiel ou visio-conférence.

*Pour toute autre réclamation :*

#### Procédure

La première démarche est de signifier votre réclamation au responsable du centre. Vous pouvez le contacter directement, par téléphone, par mail ou sur place.

- Responsable de l'école de conduite : G.SEBBANE
- Téléphone : 01 42 19 00 82
- Email : toureiffel.permis@wanadoo.fr
- Par courrier recommandé : TOUR EIFFEL PERMIS / A l'attention de G.SEBBANE - 28 rue du Laos - 75015 PARIS



### **1. Réclamation par téléphone.**

Le numéro n'est pas surtaxé. Ouverture de la ligne de 10h à 12h30 et de 14h à 19h30.

### **2. Réclamation par mail.**

Le responsable de l'école de conduite consulte ses mails régulièrement. Un accusé de réception vous sera adressé sous 24h et une réponse vous sera apportée sous 72h ouvrées maximum. MERCI DE LAISSER VOTRE NOM, PRENOM, N°TELEPHONE et OBJET PRECIS dans votre mail. Le responsable de l'école de conduite peut être amené à vous contacter par téléphone pour échanger avec vous de vive voix ou vous proposer un rendez-vous en présentiel ou visio-conférence.

### **3. Réclamation par courrier recommandé.**

Le courrier est distribué tous les jours. Une réponse vous sera apportée par courrier sous 72 heures ouvrées maximum. MERCI DE LAISSER VOTRE NOM, PRENOM, N°TELEPHONE ET EMAIL dans votre courrier. Le responsable de l'école de conduite peut être amené à vous contacter par téléphone pour échanger avec vous de vive voix ou vous proposer un rendez-vous en présentiel ou visio-conférence.

#### **TRACABILITE DU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS :**

Toute réclamation fera l'objet d'une réunion entre le formateur, le responsable pédagogique, le responsable administratif et le responsable du centre. Un compte rendu explicatif des causes de la réclamation, récapitulatif de la procédure de traitement sera consigné par écrit afin de permettre son analyse, son stockage et d'apporter une solution rapide et efficace pour que l'objet de la réclamation ne se reproduise pas. L'ensemble de la démarche sera consigné (annexe 1).

#### **EN CAS DE LITIGE :**

En cas de litige et après réclamation restée infructueuse, vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur de la FNAA – 9 et 11 Avenue Michelet – 93583 Saint Ouen ou sur l'adresse [mediateur@fna.fr](mailto:mediateur@fna.fr).

N.B : La présente recommandation s'applique à compter du 1er février 2022.