



Modalités de traitement des réclamations

Une réclamation correspond à toute expression d'insatisfaction concernant l'organisation, le déroulement ou la qualité de la formation, l'accueil, la communication ou les relations avec l'équipe pédagogique et administrative.

CF Livry Conduite met en place un dispositif de traitement des réclamations afin de garantir la qualité de l'accueil, de la formation et du suivi pédagogique des élèves.

1. Modalités de dépôt des réclamations

Les réclamations peuvent être formulées par les élèves ou leurs représentants légaux selon les modalités suivantes :

- En agence, directement auprès du bureau d'accueil
- Par courrier électronique : ✉ cflivryconduite@gmail.com
- Par téléphone : ☎ 09 50 20 65 47
- Via le formulaire de contact du site internet.

Ces modalités sont accessibles à tous les élèves et communiquées dans les locaux et sur le site internet de CF Livry Conduite.



2. Prise en compte et traitement

Toute réclamation est prise en compte de manière objective, impartiale et confidentielle.

Après réception, elle fait l'objet :

- d'une analyse par l'équipe ou la direction ;
- d'un échange si nécessaire avec l'élève afin de clarifier la situation ;
- d'une réponse adaptée visant à apporter une solution ou une explication.

3. Délais de réponse

CF Livry Conduite s'engage à apporter une réponse dans un délai maximum de 15 jours, sauf situation particulière nécessitant une analyse complémentaire.

4. Suivi et traçabilité

Les réclamations sont enregistrées et suivies afin d'assurer leur traçabilité.

Elles peuvent donner lieu à des actions correctives ou d'amélioration, dans une démarche permanente de qualité et de satisfaction des élèves.

5. Engagement de CF Livry Conduite

CF Livry Conduite s'engage à :

- traiter chaque réclamation avec sérieux et respect ;
- garantir la confidentialité des échanges ;
- veiller à ce qu'aucune réclamation n'ait de conséquence négative sur le parcours de formation de l'élève.