PROCÉDURE

Procédure de traitement des réclamations

Déposer une réclamation, délais de réponse et voies de recours

1. Objet et champ d'application

Cette procédure décrit comment ML SCHOOL reçoit, traite et suit les réclamations des élèves, de leurs représentants légaux, des financeurs éventuels et de toute autre partie prenante. Elle concerne tous les aspects du service : formation théorique et pratique, accueil, organisation des examens, facturation et relations avec l'équipe.

2. Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Une réclamation est l'expression d'un mécontentement à l'égard d'un service, d'une prestation ou d'un comportement jugé non conforme à vos attentes. Une simple demande d'information n'est pas une réclamation : elle est traitée par l'accueil.

3. Comment déposer une réclamation ?

Canal	Modalités
Par e-mail	contact@mlschool.fr – merci d'indiquer « Réclamation » en objet.
Par courrier	ML SCHOOL, 10 rue des 2 Communes, 91480 Quincy-sous-Sénart.
Par téléphone	06 63 68 21 58 – la réclamation est consignée par écrit et confirmée à l'élève.
À l'accueil	Sur place, auprès de la direction ou de l'enseignant, qui la consigne par écrit.

Pour faciliter le traitement, précisez votre nom et prénom, vos coordonnées, la date et l'objet de la réclamation, et joignez les éléments utiles.

4. Étapes et délais de traitement

Étape	Action	Délai
1. Enregistrement	La réclamation est inscrite au registre des réclamations (date, nom, objet).	Le jour de sa réception ou le premier jour ouvré suivant
2. Accusé de réception	Confirmation écrite adressée au réclamant (e-mail ou courrier), avec le nom de la personne en charge du dossier.	Sous 2 jours ouvrés
3. Analyse	La direction examine les faits, entend l'élève et l'enseignant concernés, et identifie la cause.	Dans le délai de réponse
4. Réponse	Réponse écrite et motivée, avec les actions correctives décidées le cas échéant. Si l'analyse demande plus de temps, le réclamant est informé du motif et de la nouvelle date.	Au plus tard 10 jours ouvrés après réception
5. Clôture et suivi	Le réclamant est invité à indiquer s'il est satisfait de la réponse. Le dossier est clôturé au registre (date, réponse, actions).	À l'issue de la réponse

5. Si la réponse ne vous satisfait pas

Vous pouvez saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève ML SCHOOL, après avoir adressé une réclamation écrite à l'établissement et au plus tard un an après cette réclamation.

Médiateur	Société Médiation Professionnelle, médiateur de la consommation validé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC)
Saisine en ligne	https://www.mediateur-consommation-smp.fr/
Saisine par courrier	Société de la Médiation Professionnelle, Alteritae, 5 rue Salvaing, 12000 Rodez
Conditions	La saisine s'effectue par écrit et en langue française. La médiation est gratuite pour le consommateur.

À défaut de solution amiable, les tribunaux compétents peuvent être saisis.

6. Suivi et amélioration continue

- Chaque réclamation est consignée au registre : date, auteur, objet, réponse apportée, actions correctives, date de clôture.
- Les réclamations sont analysées chaque trimestre par la direction afin d'identifier les causes récurrentes et de décider des actions d'amélioration.
- Les enseignements sont partagés avec l'équipe pédagogique et intégrés à la démarche d'amélioration continue de l'établissement.
- Les informations transmises sont traitées de manière confidentielle, conformément à la politique de confidentialité de ML SCHOOL.

7. Responsabilités

Intervenant	Rôle
Direction (Imane Rahmani, présidente)	Pilote la procédure, analyse les réclamations, répond au réclamant, tient le registre et organise le suivi trimestriel.
Enseignants et équipe d'accueil	Transmettent à la direction toute réclamation reçue, dans un délai d'un jour ouvré.
Réclamant	Décrit les faits de manière précise et communique les éléments utiles au traitement.

8. Information du public

Cette procédure est publiée sur le site mlschool.fr, affichée dans les locaux de ML SCHOOL, remise sur demande et rappelée dans le règlement intérieur.