



## GESTION DES RECLAMATIONS

### **1) Réception de la réclamation**

Soit directement à l'auto-école, par téléphone ou par mail

### **2) Transmission au responsable de l'entreprise**

Si nécessaire rencontre avec le formateur concerné

### **3) Prise de rdv avec les parties prenantes**

Elève & parents, formateur (si nécessaire)

### **4) Problématique discutée**

### **5) Proposition de solutions concrètes**

Formalisation de l'accord, signature des deux parties

### **6) Si pas d'accord**

Recours possible d'un médiateur extérieur (dont le nom figure sur le contrat) ou à l'administration octroyant le label

## GESTION DES RECLAMATIONS

