

## 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

