

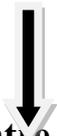
GESTION DES RECLAMATIONS

Réception de la réclamation :

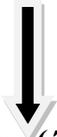
- Directement à l'auto-école
- Par téléphone
- Par mail
- Par courrier



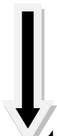
Transmission au responsable de l'entreprise



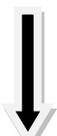
Si nécessaire, rencontre avec le formateur concerné



Prise de Rdv avec les parties prenantes (élève et parents) et formateur (si nécessaire)



Problématique discutée



Proposition de solutions concrètes



Formalisation de l'accord



Possibilité de saisir le médiateur par courriel

**Mr. ALIAS Pierre Jean
Pierre-jean.alias@laposte.net**



Si aucune solution n'est trouvée par le médiateur, le plaignant devra s'adresser au tribunal compétent, à savoir le tribunal d'Agen