

# **GESTION DES RECLAMATIONS**

## **Réception de la réclamation :**

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



**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**



**Si pas d'accord : recours possible à la DDT du département**