

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