



232 rue du colombier 88270 MADONNE ET LAMEREY

Agrément préfectoral : E08 088 0416 0

☎ 06.17.57.58.43

✉ autoecoleolivier@gmail.com

🌐 www.autoecoleolivier.fr

Procédure de traitement des réclamations

1. Dépôt d'une réclamation

Toute partie prenante (élève, accompagnateur AAC, employeur, financeur) peut formuler une réclamation par les canaux suivants :

En personne	Après de l'accueil ou du référent élèves HETTINGER Nicolas
Par e-mail	Autoecoleolivier@gmail.com
Par courrier	À l'adresse de l'auto-école (voir en-tête)

2. Traitement de la réclamation

#	Étape	Action	Délai
1	Accusé de réception	Confirmation de la prise en charge de la réclamation	Sous 48h ouvrées
2	Analyse de la réclamation	Examen des faits, écoute des parties	Sous 5 jours ouvrés
3	Réponse apportée	Solution proposée ou explication fournie par écrit	Sous 10 jours ouvrés
4	Clôture et archivage	Enregistrement dans le tableau de suivi des réclamations	Immédiat
5	Recours externe (si nécessaire)	Information sur le médiateur de la consommation compétent	Sur demande