



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

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

En personne	Auprès de l'accueil ou du référent élèves
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

3. Coordonnées du médiateur de la consommation

Médiateur de Mobilians
43 bis route de Vaugirard
CS 80016 - 92197 Meudon CEDEX
mediateur@mediateur-mobilians.fr