



### **Suivi et gestion des réclamations**

Lorsqu'un élève (ou parent ou représentant légal) souhaite porter réclamation, un entretien est prévu avec Mme Zingarelli, gérante de l'auto-école.

L'entretien peut avoir lieu au bureau de l'auto-école ou par téléphone.

En cas d'accord sur la suite à donner, une réponse amiable pourra être apportée et mise en place suite à l'entretien.

Dans le cas où une réponse ne peut être apportée dès l'entretien, Mme Zingarelli informe l'élève (ou parent ou représentant légal) du délai nécessaire pour l'apport d'une solution amiable.

Dans le cas où l'entretien n'aboutit pas à un accord, l'élève (ou son parent ou représentant légal) a la possibilité de faire appel à un Médiateur.

L'auto-école Saint-Germain a choisi comme médiateur Mobilians.

Les coordonnées de Mobilians sont affichées dans le bureau de l'auto-école.

147 rue de Douai

BP 59

59008 LILLE Cedex

Tel : 03 20 86 12 00