

## MODALITES DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Les élèves ont la possibilité à tout moment de faire une réclamation relative aux offres et prestations de formations de l'organisme de formation Auto Moto Ecole Freddy HAORAU ou de faire remonter auprès de l'organisme tout incident ou dysfonctionnement constaté lors de la réalisation de la prestation.

Dans le cadre de la procédure de gestion d'évènements indésirables de notre organisme de formation, les parties prenantes, peuvent formuler leur réclamation :

🚦 Oralement par téléphone ou en face à face auprès de la secrétaire ou du responsable des relations élèves ;

🚦 Ou par courrier postal adressé à :

Freddy HOARAU, Directeur Pédagogique de l'Auto Moto Ecole Freddy HOARAU sis 65 Rue Roger Payet 97438 Sainte-Marie ou au 16 Rue de la Montée des Veuves 97438 Sainte-Marie.

🚦 Ou par courrier électronique à [aefreddyhoarau@gmail.com](mailto:aefreddyhoarau@gmail.com)

Chaque réclamation émise sera confirmée à la partie prenante et sera enregistrée le registre des réclamations (disponible auprès de la secrétaire).

Elle sera étudiée et une réponse sera apportée au déclarant dans les meilleurs délais.

A cette réclamation sera joint tout document relatif à celle-ci, elle sera clôturée lorsque le déclarant aura été satisfait.

A la clôture l'auto-école analysera les causes et proposera des axes d'amélioration