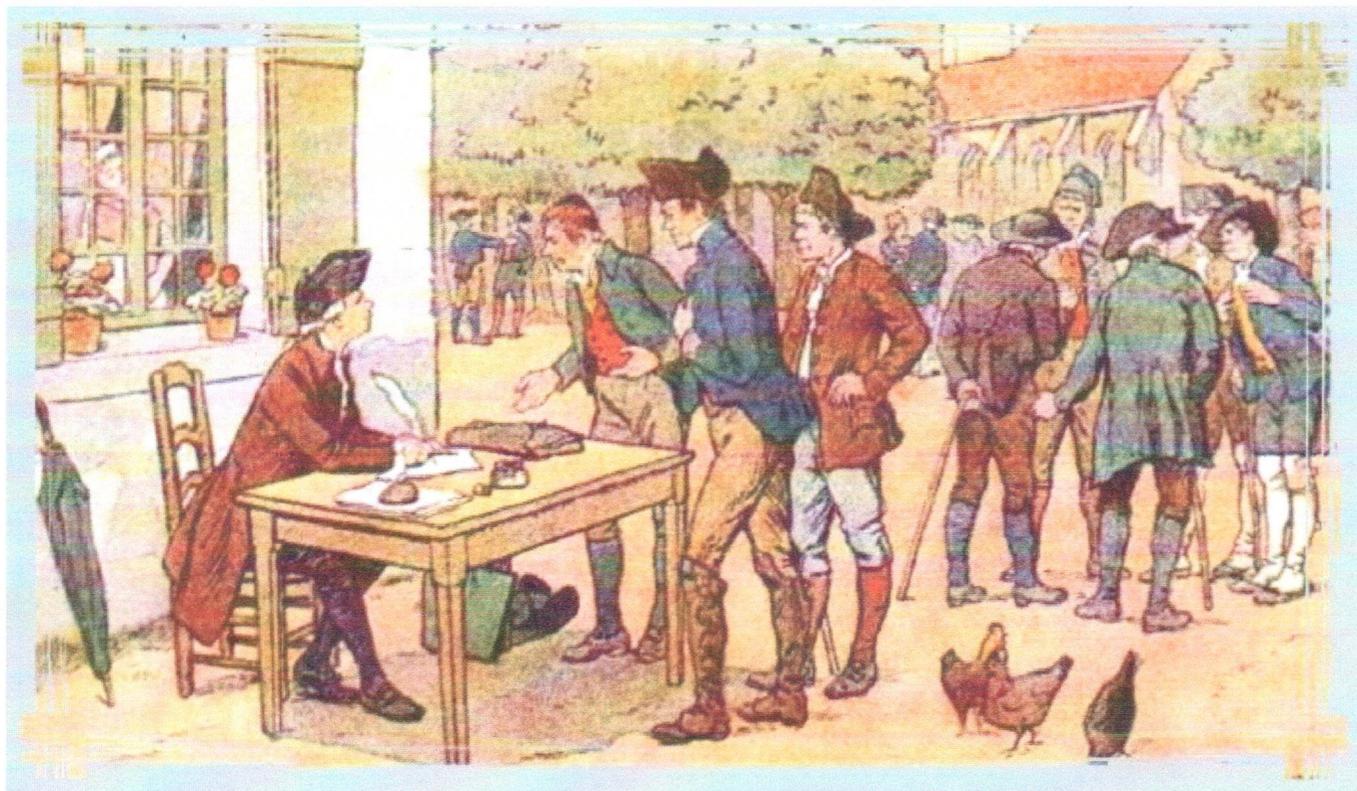


# CAHIER DE DOLEANCES



Ce document permet l'expression, le recueil et la traçabilité de toute réclamation formulée par un élève de l'Auto-École Bouriette ou par son représentant.

Aussi appelé "registre des plaintes", cet ouvrage répond aux exigences des référentiels existants en matière de démarche qualité et de certification.

Toute annotation portée sur ce document implique l'identification de la personne ainsi que sa signature.

Ce document que vous trouverez à l'accueil de l'Auto-Ecole est à la disposition de toute personne souhaitant le consulter.

Vous pouvez exprimer tous vos ressentis, vos doléances, vos préoccupations sur la formation que vous avez suivie ou que vous êtes en train de réaliser à l'Auto-Ecole Bouriette

L'auto-Ecole Bouriette s'engage à étudier la réclamation et à apporter si possible des mesures correctives. Quelle que soit la réponse, le candidat ou son représentant sera informé de la décision prise par l'Auto-Ecole

Si le conflit ne trouve pas de solution à l'amiable, conformément aux articles L.6161 et R.616-1 du code de la consommation, notre établissement a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est :

**CNPM - MEDIATION DE LA CONSOMMATION.**

En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site :

**[www.cnpm-mediation-consommation.eu](http://www.cnpm-mediation-consommation.eu) - Ou par voie postale en écrivant à  
CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION - 23,rue Territoire - 42100 SAINT ETIENNE**