



La gestion des réclamations

La gestion des réclamations se fait directement auprès du gérant, qui, en fonction des problèmes rencontrés, propose un rendez vous pour trouver une solution à l'amiable.

Si nécessaire, un rendez-vous avec les parents est rapidement organisé, afin de trouver une solution.

Il n'existe pas spécifiquement de rapport de ses réclamations, tout au plus, il en sera fait mention sur la fiche de l'élève sur AGX, pour mémoire.

Suite à la réclamation d'un élève ou parent, monsieur DEHAYS propose un entretien. Si toute fois une réponse ne peut être apportée, monsieur DEHAYS s'engage à apporter une réponse sous 72h.

Si aucune réponse ne peut être apportée, il est possible pour l'élève de contacter un médiateur :

Le conciateur des Hauts de France
343 avenue de Dunkerque
59160 Lomme
Tel 03 20 90 08 90 30
<https://www.conciliateurs.fr>