

**FORMULAIRE DE RECLAMATION  
COMPLAINT PROCEDURE**

Si vous souhaitez déposer une réclamation, vous pouvez demander tous les jours (sauf mercredi) entre 9h et 17h un entretien avec notre médiateur (Emmanuelle Giansanti - +33 5 46 39 50 07 – ligne interne : 107).

Vous pouvez également utiliser le formulaire ci-dessous. Merci de nous indiquer un maximum d'informations afin de résoudre votre problème dans les plus brefs délais.

*If you feel you have a genuine reason for complaint, you can ask for an appointment with our mediator: Mrs Emmanuelle GIANANTI - +33 5 46 39 50 07 – internal line: 107) as soon as possible during the opening hours (9am to 5pm, except Wednesdays). We will then respond to all reasonable complaints and we will do all we can to resolve any problems.*

*You can also fill in the form below. Please give us as many details as possible so that we can resolve the issue as soon as possible.*

Nom / Last Name :

Prénom / First name :

Téléphone / Telephone number:

Email / E-mail adress :

Date du séjour / Dates of your stay :

Votre réclamation concerne / Your complaint is about :

- Le cours - Course
- L'hébergement - Accommodation
- Les activités - Activities
- Les locaux - School's facilities
- L'accueil - School's services

Votre message / Your message :

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

En [version imprimée](#), vous pouvez déposer ce formulaire à l'accueil ou dans la boîte à lettres à l'entrée principale du bâtiment. Nous vous contacterons le plus rapidement possible.

[When printed](#), this claim can be left at the school's entry desk or in the mailbox by the main gate. We will give you an answer as soon as possible.

Ce document ainsi que toutes vos correspondances ou entretiens seront gardés confidentiels.

*Correspondence, statements and records will be kept confidential*

Toute réclamation doit être déposée pendant votre séjour. Passé ce délai, aucune demande ne pourra être prise en compte sauf dans le cas où votre réclamation ait été déposée pendant que vous étiez encore dans nos locaux.

*We will not, unfortunately, be able to respond to complaints made after the student has finished their course, unless we were notified of this complaint whilst the student was still attending the course and reasonable opportunity was given to us to respond to this complaint whilst the student was still attending the course.*