AUTO ECOLE DE SAINT LOUBES
52, AVENUE DE LA REPUBLIQUE
33450 SAINT LOUBES
Agr: E1703300140 / N° ACT: 72330844533
TEL 05.56.68.19.27/ 06.87.88.13.44
http://www.autoecoledizon.fr

CRITÈRE 7.4

Traitement des réclamations

L'auto-école prend en compte les réclamations de toutes les parties prenantes : élèves, représentants légaux, financeurs, membres de l'équipe pédagogique et partenaires. La démarche vise à examiner les difficultés signalées, apporter une réponse et rechercher une solution adaptée.

1. Déposer une réclamation

Une réclamation peut être adressée au gérant par courriel à **autoecole.saintloubes@gmail.com**, par courrier ou par remise à l'accueil au **52, avenue de la République, 33450 Saint-Loubès**. Une difficulté signalée oralement peut être mise par écrit avec l'aide de l'accueil afin d'en faciliter le suivi.

La demande précise les coordonnées du demandeur, la formation ou la prestation concernée, les faits, les circonstances et la solution souhaitée. Les justificatifs utiles peuvent être joints. Le dépôt d'une réclamation auprès de l'auto-école est gratuit.

2. Réception et accusé de réception

L'accueil transmet la demande au gérant. L'auto-école en accuse réception dans un délai maximal de **10 jours ouvrés** à compter de sa réception. Cet accusé de réception confirme la prise en compte de la demande et indique, si nécessaire, les informations complémentaires à fournir.

3. Analyse de la demande

Le gérant examine les faits et les documents disponibles. Il échange avec le demandeur et les personnes concernées afin de comprendre l'origine de la difficulté. Chaque demande est étudiée de manière objective, dans le respect des personnes et de la confidentialité des informations communiquées.

4. Réponse et solution proposée

L'auto-école s'engage à apporter une réponse écrite dans un délai maximal de **30 jours calendaires** suivant la réception de la réclamation. La réponse présente les conclusions de l'examen, la décision prise et, le cas échéant, la solution proposée ainsi que ses modalités de mise en œuvre.

Si des vérifications complémentaires empêchent de finaliser le traitement dans ce délai, le demandeur est informé avant son expiration des raisons de cette prolongation et du nouveau délai annoncé. Ces délais constituent les engagements internes de l'établissement.

5. Suivi et amélioration

Le gérant vérifie la mise en œuvre de la solution retenue et informe le demandeur de la clôture du traitement. Le suivi mentionne la réception, l'objet de la demande, les échanges, la réponse apportée et les suites données. Les difficultés récurrentes sont analysées afin d'adapter l'organisation ou les pratiques de l'auto-école.

6. Information du public et recours

Cette procédure est mise à disposition à l'accueil de l'auto-école et communiquée sur demande. Si le désaccord persiste, la réponse précise les voies de recours adaptées et, pour un litige de consommation, les coordonnées du médiateur compétent ainsi que les modalités de saisine applicables.