# 7.4 – Traitement des réclamations

Cette procédure s’applique aux réclamations des élèves, familles, financeurs, intervenants et autres parties prenantes.

## 1. Recueil des réclamations

Toute réclamation peut être exprimée à l’accueil, par téléphone, par e-mail ou par courrier. Lorsqu’elle est formulée oralement, les éléments utiles peuvent être notés pour assurer son suivi.

## 2. Examen et réponse

La direction prend connaissance de la réclamation, vérifie si nécessaire les faits et apporte une réponse adaptée dans un délai de 7 jours suivant sa réception. Elle informe le demandeur si le traitement nécessite plus de temps.

## 3. Suivi et amélioration

Une trace simple est conservée : date, objet, suite donnée et date de clôture. Le courriel ou un autre écrit existant peut servir de preuve. Si une réclamation révèle un point à améliorer, une action adaptée peut être décidée et suivie dans la démarche qualité habituelle.

# Une réclamation à nous transmettre ?

Vous souhaitez signaler une difficulté ou une insatisfaction concernant nos prestations ? L’auto-école Od’As est à votre écoute.

### À L’ACCUEIL

Auprès de notre équipe à Sathonay-Camp

### PAR E-MAIL

autoecoleodas2@outlook.fr

### PAR TÉLÉPHONE

06 76 31 48 96

### PAR COURRIER

À l’attention de la direction – Auto-école Od’As, Sathonay-Camp

## Comment votre réclamation est-elle traitée ?

La direction examine votre demande et vous apporte une réponse adaptée dans un délai de 7 jours suivant sa réception. Votre réclamation peut contribuer à améliorer notre fonctionnement.

# 4. Tableau de suivi des réclamations

À renseigner uniquement en cas de réclamation. Un courriel ou un écrit peut être conservé comme justificatif.

| Date de réception | Demandeur / contact | Objet de la réclamation | Réponse / suite donnée | Date de clôture |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |