

## **ATTESTATION SUR L'HONNEUR**

### **Traitement des réclamations – Critère 7.4**

Je soussigné **Fatih Yamaner**, agissant en qualité de responsable de l'**Auto-École Meslay**, située **37 rue Meslay, 75003 Paris**, atteste sur l'honneur que l'établissement a mis en place un dispositif de traitement des réclamations accessible à l'ensemble des parties prenantes (élèves, représentants légaux, tiers).

#### **Modalités de recueil des réclamations**

Les réclamations peuvent être formulées verbalement à l'accueil de l'auto-école, par courrier électronique ou par courrier postal.

#### **Traitement des réclamations**

Toute réclamation fait l'objet d'un accusé de réception. Une réponse est apportée dans un délai maximum de 7 jours ouvrés. La réclamation est analysée et traitée dans un délai raisonnable en fonction de sa nature. Les actions correctives éventuelles sont mises en œuvre et suivies.

#### **Information du public**

Les modalités de traitement des réclamations sont affichées dans les locaux de l'auto-école et communiquées sur demande. Un registre de suivi des réclamations est tenu afin d'assurer la traçabilité et l'amélioration continue du service.

Fait pour servir et valoir ce que de droit.