

## 7.4 PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

- En cas de réclamation, l'auto-école accuse réception de la réclamation sous huit jours, ouvre un « plan d'action corrective » puis envoie une réponse à la personne à l'initiative de la réclamation dans un délai de 15 jours à compter de l'accusé de réception de celle-ci. En cas de réclamation faite par un élève pendant sa formation, un entretien est organisé avec l'élève afin de mettre un plan d'action et ainsi répondre à la demande.