

O'POINT AUTO-ÉCOLE s'engage à écouter, traiter chaque réclamation avec réactivité, équité et transparence afin d'améliorer en continu la qualité de ses services.

 28 rue Auguste Blanqui
93700 DRANCY



09 55 52 48 33



opoint.drancy@gmail.com



Du lundi au samedi
9h00 - 19h00

1



FORMULER UNE RÉCLAMATION

Vous pouvez adresser votre réclamation :

- par e-mail à : opoint.drancy@gmail.com
- par courrier à : O'POINT AUTO-ÉCOLE – 28 rue Auguste Blanqui – 93700 Drancy
- ou directement à l'accueil de l'établissement

2



ENREGISTREMENT DE LA RÉCLAMATION

Chaque réclamation est enregistrée dans notre registre de suivi.

Nous conservons les **informations nécessaires** : date, motif, coordonnées du réclamant, description de la situation, documents transmis, actions engagées et suivi.

Le responsable de l'établissement est informé.

3



CONFIRMATION DE LA PRISE EN COMPTE

Nous vous confirmons la réception de votre réclamation et vous informons qu'elle est en cours d'étude.

Si des vérifications ou informations complémentaires sont nécessaires, nous vous tenons régulièrement informé.

4



TRAITEMENT DE LA RÉCLAMATION

Nous analysons votre demande afin d'identifier l'origine du problème et de rechercher une solution adaptée.

Nous nous engageons à apporter une première réponse ou un point d'avancement dans un délai de **15 jours** et à traiter la réclamation dans un délai maximal de **30 jours**.

5



RÉPONSE ET CLÔTURE

Une réponse écrite vous est apportée à l'issue de l'étude.

La réclamation est clôturée lorsque la solution a été apportée et les actions nécessaires réalisées.

6



ANALYSE ET AMÉLIORATION CONTINUE

Les réclamations sont régulièrement analysées afin d'identifier les points à améliorer et mettre en place des actions correctives ou préventives.

Notre objectif : progresser chaque jour pour mieux vous accompagner.



NOTRE OBJECTIF : VOTRE SATISFACTION ET VOTRE CONFIANCE.

