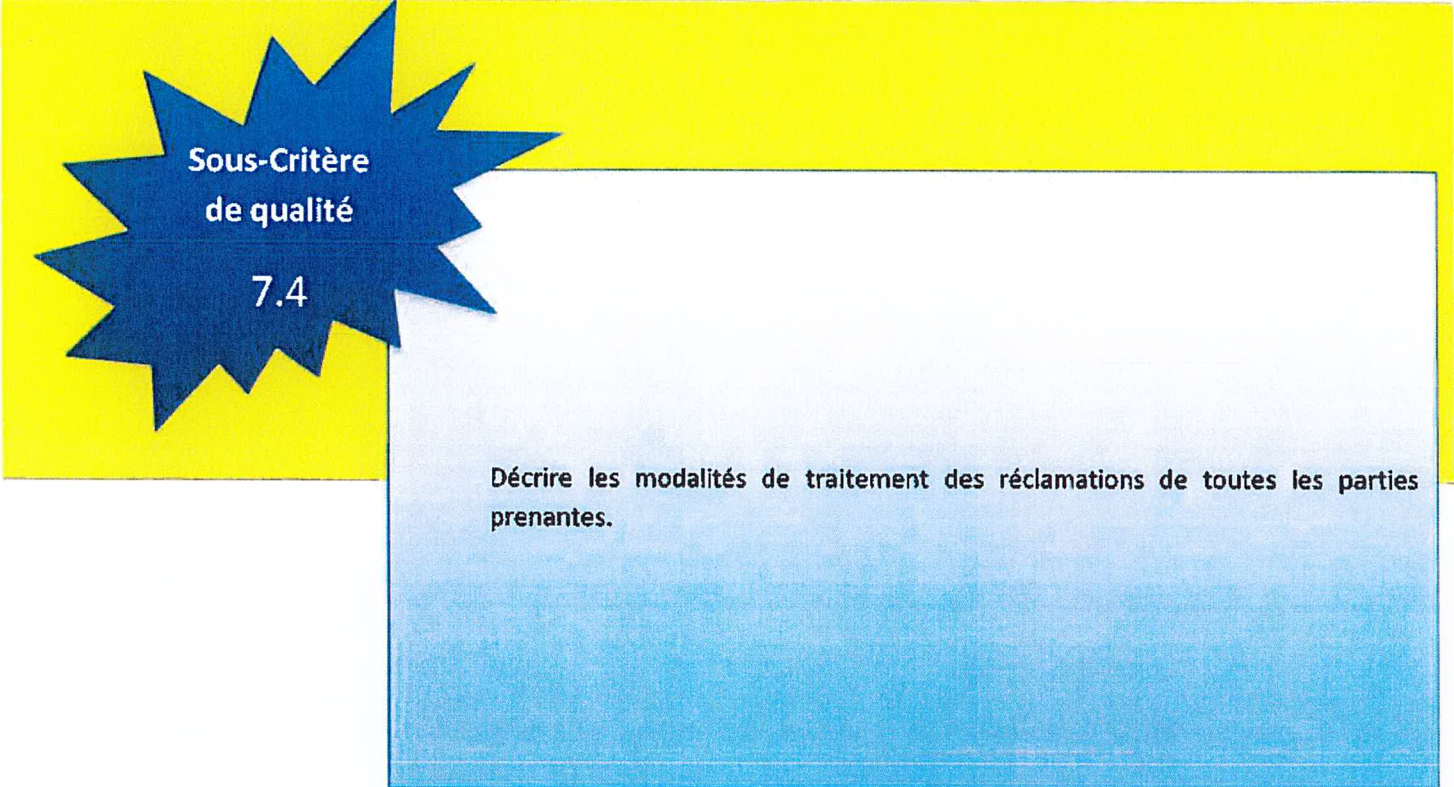




Sous-Critère
de qualité

7.4

Décrire les modalités de traitement des réclamations de toutes les parties prenantes.



PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

Réclamation écrite adressée à l'école de conduite de l'ACSO
– 8 place des Quinconces, 33000 BORDEAUX

Réponse écrite de l'école de conduite dans un délai maximal de 15 jours

Pas de résolution de conflit :
Proposition de RDV avec les
parties prenantes

Résolution du conflit :
Fin de la procédure

Résolution du conflit :
Fin de la procédure

Pas de résolution de conflit :
recours possible à un
médiateur extérieur

Résolution du conflit :
Fin de la procédure

Vous pouvez saisir gratuitement le
Médiateur du C.N.P.A en vue d'une
résolution amiable.

Adresse postale :

M. le Médiateur du Conseil national des
profession de l'automobile (CNPA).
50 rue Rouget de Lisle
92158 SURESNES Cedex

Site internet : www.mediateur-cnpa.fr

Attestation sur l'honneur

Je soussignée Gaëlle MANON LE DRET gérante de l'Ecole de conduite de l'AUTOMOBILE-CLUB du SUD-OUEST, atteste sur l'honneur ne pas être concerné par sous-critère 7.4., pour l'instant.

Notre école de conduite n'a jamais fait l'objet de réclamation depuis sa date de création, soit le 29 septembre 2020.

Cependant, nous avons mis en place une procédure de réclamation.

Pour valoir ce que de droit
Bordeaux le 16/09/2025

Le Gérant
Gaëlle MANON LE DRET

