

Lorsque un élève ou un stagiaire rencontre une difficulté, ou une problématique au sein de Ognard auto-école, il peut faire une réclamation qui sera traité en fonction de la procédure ci-dessous.

- **Étape 1: Envoi de la réclamation**

Réception de la réclamation. L'élève ou le stagiaire a la possibilité de faire une demande de réclamation écrite qui sera a envoyé soit par courrier à l'adresse : Ognard auto-école 41 Rue Marius et Ary Leblond, Immeuble Isautier - lot n°2 - 97410 Saint-Pierre. Ou par email à l'adresse : oae@ognard-autoecole.re ou à déposer sur place, en mains propres, auprès du secrétariat.

- **Étape 2: Prise en compte de la réclamation**

Dès réception de la réclamation, un numéro de réclamation sera attribué et un délai de réponse maximum sera indiqué.

- **Étape 3: Instruction de la réclamation**

La direction analysera les éléments constituant le dossier de réclamation et engagera une enquête sur l'objet et le contexte de la réclamation, et entendra les protagonistes.

- **Étape 4: Action corrective**

La direction se réserve le droit de recevoir l'élève ou le stagiaire afin d'éclaircir la situation. Et proposera une action corrective, quand cela est possible.

- **Étape 5: Clôture de la réclamation**

La direction apportera une réponse écrite de la suite qu'elle souhaite réserver à cette réclamation, qui pourra se faire par voie postale ou email.

- **Pour information,:**

La direction de l'auto-école Ognard, mettra tout en oeuvre pour privilégier une résolution à l'amiable tant que possible et en cas d'échec, le tribunal compétent qui pourra être saisi est celui de Saint-Pierre, Réunion.