CER C'EST RÉUSSIR **PORTE DES LILAS**

7.4

PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1. L'ÉCOLE DE CONDUITE

Adressez-vous en priorité à VALÉRIE MATTLER par téléphone, par mail ou à l'auto-école, qui transmettra à HICHEM HAJ YOUSSEF, président de l'auto-école CER PORTE DES LILAS qui va :

- **Accuser réception de votre réclamation dans les 48 heures hors week-end** (par mail, courrier) ;
- Identifier et enregistrer votre réclamation
- Évaluer votre réclamation et enquêter en interne ;
- **Vous répondre dans les 10 jours ouvrables** et vous proposer une action corrective.

L'auto-école renseigne le registre des réclamations en indiquant votre Nom, la date et l'objet de la réclamation, la réponse, l'action corrective, la date de clôture de la réclamation.

2. LE MÉDIATEUR

À défaut d'accord amiable avec le président, contacter le médiateur de l'auto-école – https://mediation.paris.fr/mediation - 01 40 31 35 00 - Mairie du 20ème arrondissement 6 place Gambetta 75020 PARIS.

3. LE TRIBUNAL

Si la réclamation n'a pas pu être réglée à l'amiable avec HICHEM HAJ YOUSSEF ou avec le médiateur, le tribunal compétent pourra régler le litige.

CER C'EST RÉUSSIR **PORTE DES LILAS**

7.4

SUIVI DES RECLAMATIONS
« Fiche de traitement »

- Nom du client :
- Date de réception de la réclamation :
- Mode de réception de la réclamation (appel téléphonique, mail, lettre, autres…) :
- Personne en charge du traitement de la réclamation :

Détail des différents échanges avec le client depuis la réception de sa réclamation et modalités de communication et contenu :

- ----------
- ----------
- ----------
- ----------
- ----------
- ----------
- ----------
- ----------
- ----------
- ----------
- ----------

Clôture de la réclamation :

- Date :
- Conclusions :

Réponse au client :

Nom de l'élève :	Nom de la personne en charge du dossier :	Signature du responsable :