



18, rue d'Avron 75020 PARIS

01.88.61.10.45

[ceravron@gmail.com](mailto:ceravron@gmail.com)

7.4

## PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

### **1. L'ÉCOLE DE CONDUITE**

Adressez-vous en priorité à YELDA SALIKARA par téléphone, par mail ou à l'auto-école, qui transmettra à HICHEM HAJ YOUSSEF, président du CER AVRON qui va :

- Identifier et enregistrer votre réclamation
- Accuser réception de votre réclamation dans les 48 heures hors week-end (par mail, courrier) ;
- 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 20<sup>ème</sup> arrondissement 6 place Gambetta 75020 PARIS.

### **3. LE TRIBUNAL**

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