

## PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

### **1. L'ÉCOLE DE CONDUITE**

Adressez-vous en priorité à EMMANUELLE LETESTU, secrétaire de l'auto-école, par téléphone, par mail ou à l'auto-école, Emmanuelle 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 sous 2 mois.

PARIS 15 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 Emmanuelle LETESTU, contacter le médiateur de PARIS 15 – Médiateur de Mobilians - 43 bis route de Vaugirard - CS 80016 -92197 Meudon CEDEX ; [mediateur@mediateur-mobilians.fr](mailto:mediateur@mediateur-mobilians.fr) ; <https://www.mediateur-mobilians.fr>.

### **3. LE TRIBUNAL**

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