

**CENTRE DE CONDUITE DES CHAMPIOUX**  
146, avenue Jean Jaurès 95100 ARGENTEUIL  
01.39.80.07.68 – [champioux@gmail.com](mailto:champioux@gmail.com)  
Siret : 397 795 097 00013- Code APE : 8553Z - RCS Pontoise  
N° Agrément : E0209506110 - TVA : FR 26397795097  
N° d'Activité Professionnel : 11950711495

7.4

## PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

### **1. L'ÉCOLE DE CONDUITE**

Adressez-vous en priorité à Corinne MARTEAU, par téléphone, par mail ou à l'auto-école, Corinne 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.

Corinne 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 l'auto-école, contacter le médiateur de l'auto-école ;  
Médiation de la consommation et patrimoine, 12 square Desnouettes 75015 Paris, Tél :  
01.40.61.03.33, [contact@mepmediation.org](mailto:contact@mepmediation.org)

### **3. LE TRIBUNAL**

Si la réclamation n'a pas pu être réglée à l'amiable avec L'auto-école ou avec le médiateur, le tribunal compétent (Cergy Pontoise) pourra régler le litige.