

**SO'DRIVE**  
3, rue Sainte-Marie Aux Mines  
67300, Schiltigheim  
Sodrive67@gmail.com  
SIRET : 98784278800018  
TVA : FR90 9870842 788

## 7.4

# **PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS**

## 1. L'ÉCOLE DE CONDUITE

Adressez-vous en priorité à Mariam HADIF ou Syrine AFIF – secrétaires de l'auto-école, par téléphone, par mail ou à l'auto-école, qui va transmettre au gérant AFIF SOUFIAN votre réclamation.

Le gérant 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 la gérante, contacter le médiateur de l'auto-école :  
[mediateur@mediateur-mobilians.fr](mailto:mediateur@mediateur-mobilians.fr) – 43 bis, route de Vaugirard - CS 80016 –  
92197 MEUDON

## 3. LE TRIBUNAL

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