



PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1ÈRE PROCÉDURE :

Dans un 1^{er} temps, adressez-vous à Sihem, par téléphone, par mail ou à l'auto-école, Sihem va :

- Identifier et enregistrer votre réclamation
- Accuser réception de votre réclamation dans les 48 heures hors week-end (par mail, courrier) ;
- Transmettre votre réclamation au responsable pédagogique, MATHIEU MAITREL, qui va 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.

2ème PROCÉDURE :

Si aucun accord amiable avec l'auto-école n'est possible, contacter le médiateur dont relève l'auto-école.

3ÈME PROCÉDURE :

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



Registre des réclamations							V2 – 2026
Date de réception	Nom du réclamant	Nom de l'organisme réclamant le cas échéant	Coordonnées le cas échéant	Objet de la réclamation	Respect du délai de 1 ^{er} contact - Saisir date de 1 ^{er} contact	Respect délai de réponse - Saisir date de réponse écrite	SOLUTION MISE EN PLACE

Pas de réclamation à ce jour.



Registre des réclamations							V2 – 2026
Date de réception	Nom du réclamant	Nom de l'organisme réclamant le cas échéant	Coordonnées le cas échéant	Objet de la réclamation	Respect du délai de 1 ^{er} contact - Saisir date de 1 ^{er} contact	Respect délai de réponse - Saisir date de réponse écrite	SOLUTION MISE EN PLACE

Pas de réclamation à ce jour.