

# DISPOSITIF DE TRAITEMENT ET GESTIONS DES LITIGES ET RECLAMATIONS

L'auto école des bords de marne existe depuis 1998 et forme chaque année plus de 400 jeunes conducteurs.

Elle s'efforce chaque jour de vous apporter le meilleur service possible, Cependant des Aléas peuvent survenir, l'erreur est humaine et son origine est multiple.

**Dans tous les cas la seule façon d'avancer et de résoudre les difficultés est de dialoguer dans le RESPECT et la COURTOISIE.**

Sachez cependant que toute violence verbale ou physique à l'égard d'un membre de notre École de Conduite fera l'objet de poursuites judiciaires.

**Différentes types d'erreurs qui peuvent survenir :**

- **Au niveau des leçons de conduite :**  
Erreur de programmation, Retard important non rattrapé, Retard répétés, ou absence du formateur à une leçon de conduite etc.....
- **Sur le plan Administratif :**  
Erreur dans l'enregistrement ou absence d'un dossier sur ANTS.etc ....

**Pour traiter vos réclamations et améliorer la qualité de notre service,**

**Voici le protocole à suivre :**

- 1) Le responsable de la gestion des réclamations est Mr HANNICHE Lounès, c'est le Directeur
- 2) Appeler au bureau (01 49 83 93 91) aux horaires de bureau ou se présenter directement au bureau voir le responsable ou envoyez un mail a cette adresse : [aebdm94@gmail.com](mailto:aebdm94@gmail.com)
- 3) Une réponse vous sera apportée dans les 24 heures qui suivent.
- 4) Exposez les faits de manière objective et en toute courtoisie.
- 5) Nous vous proposerons différentes solutions afin de résoudre le problème pour que l'aléa ne se reproduise plus.
- 6) Si les réponses ou solutions que nous vous apportons ne vous convienne pas, libre à vous de saisir le médiateur.

La liste des médiateurs publics compétents est disponible auprès de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC)

Cette commission est composée de hauts magistrats, de personnalités qualifiées d'horizons différents, de représentants d'associations de consommateurs agréées ainsi que de représentants de fédérations professionnelles. Elle permet de garantir aux consommateurs l'accès à des médiateurs de qualité en termes d'indépendance et de compétence.

**A toutes fins utiles voici un Exemple de Médiateur Professionnel :**

**Association des médiateurs indépendants d'Île de France**

**Siège social : 1 place de Fleurus - 77100 Meaux / mail : [contact@amidif.com](mailto:contact@amidif.com)**