



## **Plan de gestion des réclamations :**

La gestion des réclamations est un élément important dans le processus d'amélioration continue de la qualité de nos services. Les attentes formulées par la clientèle et les engagements de notre entreprise envers ses clients et partenaires fixent les normes de qualité à atteindre.

### **1. Réception d'une réclamation**

Toute réclamation doit se faire en présentiel aux horaires d'ouverture des bureaux ou via le site internet. Lorsque nous recevons une réclamation, nous devons renseigner notre registre des réclamations en précisant : le nom du client, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat, produit ou service visé par la réclamation, les intervenants autres que le professionnel, les personnes visées par la réclamation.

### **2. Accuser réception de la réclamation**

Nous disposons de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client ou y répondre immédiatement.

Nous devons mettre à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date à laquelle nous avons accusé réception de la réclamation et veiller à son traitement dans les délais impartis.

### **3. Répondre à la réclamation**

Nous devons tenir le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondre dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation.

Si, dans notre réponse apportée à la réclamation, nous rejetons totalement ou partiellement la demande du client, nous devons lui indiquer les voies de recours dont il dispose.

La personne qui va répondre à la réclamation doit disposer d'un niveau de qualification suffisant (elle doit avoir une bonne connaissance des produits, services, contrats,...) et du niveau d'habilitation nécessaire (exemple : pour la signature des courriers ou les gestes commerciaux consentis).

Nous devons mettre à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.

### **4. Médiation de la consommation**

En cas de difficultés dans l'application du contrat de formation, le client s'adressera en priorité à l'Auto-école Pont l'Abbé 11 place du général de Gaulle 17250 Pont l'Abbé d'Arnoult, en vue de rechercher une solution amiable.

En second recours, il peut s'adresser au Médiateur de la Charente-Maritime :

- par courrier, au moyen d'un formulaire de saisie sur le site du médiateur, à l'adresse : Médiation départementale de Charente-Maritime 85 Boulevard de la République 17076 La Rochelle ;
- par courriel, à l'adresse <https://la.charente-maritime.fr/contacter-mediation-departementale>
- sur son site internet <https://la.charente-maritime.fr/mediateur>
- par téléphone : 05-46-31-70-00

### **5. Performer notre pratique professionnelle**

A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, nous devons déterminer et mettre en œuvre les actions correctives.