

PLAN DE GESTION DES RECLAMATIONS

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 heures d'ouverture du bureau. 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 (par mail ou courrier).

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.

Ce sont les gérants qui vont répondre à la réclamation. En effet, eux seuls disposent d'un niveau de qualification suffisant (bonne connaissance des produits, services, contrats,...) et du niveau d'habilitation nécessaire (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'Autoécole ESR ROOSEVELT – 17 AVENUE DU Président Roosevelt – 93300 Aubervilliers, en vue de rechercher une solution amiable.

A défaut de solution amiable, l'élève peut recourir gratuitement, dans les conditions prévues aux articles L. 612-1 et suivants et R. 612-1 et suivants du code de la consommation à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable de tout litige l'opposant à l'établissement, relatif au présent contrat : Médiateur FNA - mediateur@fna.fr.

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.