



**Macadam HMD conduite**

**18 rue Jacques Prévert**

**69140 Rillieux la pape**

**Tel : 09 88 42 45 95**

**Mail : [aemacadam69@gmail.com](mailto:aemacadam69@gmail.com)**

**Agrément : E2206900080**

**Siret : 9075914200014**

## Plan 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 au heure 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 le service visé par la réclamation, les intervenants autres que le professionnel, la personne visée 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 a 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 15 jours à compter de la réception de 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, La secrétaire attend l'aval du la gérante pour répondre à la réclamation.

Nous devons mettre à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportées à la réclamation ainsi que le dysfonctionnement identifié.

#### **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 en vue de rechercher une solution amiable.

En second recours, il peut s'adresser au Médiateur

-par mail [mediateur@fna.fr](mailto:mediateur@fna.fr)

-par courrier ou moyen formulaire de saisine téléchargeable sur le site du médiateur, à l'adresse :  
www.mediateur.fna.fr médiateur auprès de la FNA immeuble Axe Nord 9/11 avenue Michelet 93583  
Saint Ouen Cedex