

## **7.4 - Traitement des réclamations et processus d'amélioration continue**

### **Réception d'une réclamation**

Lorsque nous recevons une réclamation, nous renseignons 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.

### **Accuser réception de la réclamation**

Nous nous efforçons dans un délai de 10 jours maximum à compter de la réception de la réclamation d'en accuser réception auprès de l'élève concerné.

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

### **Répondre à la réclamation et améliorer nos pratiques**

Nous convenons de l'action à mener, en consultant éventuellement une tierce personne ou un partenaire ou fournisseur.

Nous mettons à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la nature de la réponse apportée (descriptif bref de l'action à mener), ainsi que la date à laquelle cette action doit être clôturée et qui est chargé d'en suivre la réalisation jusqu'à son terme.

Dans le cas où aucune solution à l'amiable n'est trouvée entre l'auto-école et l'élève, l'élève est informé, sur les contrats et sur notre page internet, qu'il peut recourir au service d'un médiateur de la consommation à l'adresse suivante : <https://www.mediateur-consommation-smp.fr/procedure-acces-mediation/>

L'élève est informé du traitement de sa réclamation.

**>> Les visiteurs de notre page accèdent à notre plan de gestion des réclamations en bas de notre page web :**

<https://auto-ecole.codesrousseau.fr/annuaire-auto-ecoles/rouen/auto-ecole-macquet/1803>