

SARL Auto-École Pierre Mornet
6, rue des Ardennes
85490 Benet
tél: 06 85 40 09 61
Agrément: E1500508020
Siret: 821 273 331 00024

Plan de gestion des réclamations

En cas de réclamation, nous renseignons notre registre...

Réception d'une réclamation

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.

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.

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.

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.

**Suivi des fiches signalétiques
et des plans d'améliorations Grand Public**

Année	Date	NOM Prénom Emetteur	Numéro d'ordre aa.n°agence.n°d'ordre (ex.:12.1801.001)	Origine (Mettre "FS" pour fiche signalétique si réclamation, ou "OS" pour Questionnaire de satisfaction, ou "PA" pour décision d'amélioration)	Objet	Justificatif n° (le cas échéant)	Suivi (Mettre date + commentaires du traitement)	Nom de la personne chargée du dossier	Date d'échéance	Date de clôture

MÉDIATEUR MOBILIANS

(EX MÉDIATEUR CNPA)

43 bis Rue de Vaugirard

CS 80016

92197 Meudon Cedex

Mail : mediateur@mediateur-cnpa.fr

Tél : 01 40 99 55 00

CONCILIATEUR DE JUSTICE

Mr. GILLES DELPLANQUE

16-18 QUAI VICTOR HUGO

85200 FONTENAY LE COMTE

TÉL : 06 66 48 26 49

COURRIEL : gilles.delplanque@outlook.fr