



ASSOCIATION POUR LE MANAGEMENT  
DE LA RÉCLAMATION CLIENT

## Code de déontologie du prestataire adhérent

Ce code s'adresse à tout prestataire qui souhaite adhérer à l'AMARC. Un prestataire est le représentant d'un organisme qui a un intérêt commercial dans le management de la réclamation client : fabricant de matériel, consultant, formateur, fournisseur de solutions informatiques, centre d'appels, organisme certificateur, agence de communication.

1. L'AMARC est une association professionnelle dont les membres souhaitent échanger des réflexions et expériences entre praticiens. Ils ne souhaitent pas être importunés par des démarches commerciales au sein des activités de leur association. Rappelons que l'article 6

- Admission des statuts stipule que :

« Chaque membre :

- s'engage à respecter la règle de confidentialité concernant toute information relative aux politiques et pratiques de Management de la Réclamation Client de tous les autres adhérents,
- accepte sur demande d'apporter le témoignage de sa politique de Management de la Réclamation Client mise en œuvre dans son entreprise,
- accepte la publication de ses coordonnées dans l'annuaire de l'AMARC,
- s'interdit toute démarche commerciale active au sein de l'association. »

2. L'adhérent prestataire s'engage à respecter les exigences du secret professionnel et de la confidentialité des informations. Ces exigences concernent essentiellement les informations d'un adhérent non connues du public et tout propos échangé lors d'une activité de l'association.

3. L'utilisation du fichier des adhérents AMARC à des fins de prospection et de démarchage est interdite.

4. Tout adhérent prestataire peut inscrire sur ses documents commerciaux qu'il est adhérent de l'AMARC et donner sur son site le lien internet du site de l'association. Il s'engage néanmoins à ne pas présenter son appartenance à l'AMARC comme caution de son professionnalisme : l'adhésion à l'AMARC n'est ni un label, ni un agrément. L'utilisation du logo de l'AMARC sur ses documents commerciaux est possible après autorisation expresse du bureau et dans le respect de la charte graphique de l'association.

5. Le prestataire s'engage à maintenir une relation confraternelle et loyale avec les autres prestataires et a fortiori avec les membres de l'association, en s'interdisant tout dénigrement ou critique injustifiés.

6. Le signataire de ce code de déontologie s'engage personnellement à respecter ces dispositions et à les faire respecter par toute personne travaillant pour son organisme. Tout manquement constaté au code de déontologie par un adhérent-prestataire ou un de ses représentants peut entraîner une prise de sanctions pouvant aller jusqu'à l'exclusion.