



Modalités de traitement des réclamations

Chez Cer Porte de Douai, nous attachons une grande importance à la satisfaction de toutes les parties prenantes, qu'il s'agisse de nos élèves, de leurs parents, de nos collaborateurs ou de tout autre intervenant impliqué dans notre activité. Nous comprenons que des insatisfactions peuvent survenir malgré tous nos efforts pour offrir une expérience positive. C'est pourquoi nous avons mis en place un processus clair et transparent de traitement des réclamations, afin de garantir que chaque problème soit pris en compte et résolu de manière équitable et efficace.

1. Collecte des réclamations :

Nous encourageons nos parties prenantes à exprimer leurs réclamations de manière ouverte et constructive. Les réclamations peuvent être déposées par divers moyens, tels que :

- Par courrier : Les parties prenantes peuvent nous envoyer leur réclamation par courrier à notre adresse physique.
- Par email : Nous acceptons également les réclamations par email .
- Par téléphone : Nos collaborateurs sont formés pour recevoir les réclamations par téléphone et les enregistrer dans notre système.
- Sur place : Les élèves peuvent déposer leur réclamation directement à l'accueil de notre auto-école.

2. Enregistrement et suivi des réclamations :

Chaque réclamation que nous recevons est enregistrée dans notre système.

3. Examen et analyse :

Une fois qu'une réclamation est enregistrée, notre équipe procède à une analyse approfondie du problème soulevé. Nous étudions les faits, identifions les causes et prenons en compte tous les éléments pertinents pour comprendre la situation.

4. Communication avec les parties prenantes :

Nous croyons en une communication ouverte et transparente avec nos parties prenantes. Nous nous engageons à tenir informées les personnes concernées du suivi de leur réclamation et des actions entreprises pour la résoudre.

5. Résolution et mesures correctives :

Une fois l'analyse terminée, nous mettons en place des mesures correctives appropriées pour résoudre le problème soulevé. Nous nous efforçons de prendre des actions rapides et efficaces pour répondre aux attentes de nos parties prenantes.

6. Suivi post-résolution :

Après avoir traité la réclamation, nous assurons un suivi post-résolution pour nous assurer que la situation est entièrement résolue et que nos parties prenantes sont satisfaites des actions entreprises.

7. Amélioration continue :

Chaque réclamation est une opportunité d'apprendre et de progresser. Nous utilisons les retours des réclamations pour identifier les domaines où nous pouvons améliorer nos services et nos processus, afin d'éviter de futurs problèmes similaires.

Chez Cer Porte de Douai, notre objectif est de traiter chaque réclamation de manière équitable, professionnelle et réactive. Nous sommes déterminés à maintenir un niveau élevé de satisfaction pour toutes les parties prenantes impliquées dans notre auto-école.

Nous vous remercions pour votre confiance et votre engagement envers notre auto-école. Vos réclamations nous aident à progresser et à offrir une expérience toujours meilleure.

Cordialement,

L'équipe Cer Porte de Douai

**CER**
C'EST PEU EN
PORTE DE DOUAI

CER PORTE DE DOUAI
147 Rue de Douai
59000 Lille
Tél : 09 87 52 97 57
Siret : 841 138 696 00015
Agrément : E19 059 0027 0

