

Critère 7.4 :

Décrire les modalités de traitement des réclamations de toutes les parties prenantes

Notre auto école CER STADE DE FRANCE s'engage dans une démarche Qualité.

Une réclamation est l'expression d'une insatisfaction. Dans ce cadre, il convient de recueillir toutes réclamations afin d'améliorer en continu la qualité de nos offres et de nos services.

Processus de traitement des réclamations

- Réception de la réclamation et enregistrement dans le registre des réclamations. *Identifier la personne qui a fait la réclamation (nom, fonction téléphone, courriel, adresse, date de la réclamation) ainsi que l'objet de la réclamation.*
- Prendre contact avec requérant (courrier, email, téléphone) et proposer éventuellement un rendez-vous.
- Proposer une action à entreprendre afin de trouver la cause du problème et d'y remédier et fixer une échéance réaliste en fonction des possibilités. Informer le client du suivi du traitement de sa réclamation.
- Clôturer la réclamation avec l'accord du requérant.

Inscrire le déroulement des réclamations dans le tableau prévu à cet effet afin d'y analyser les causes et ainsi décider d'éventuelles actions de progrès pour qu'elles ne se reproduisent plus.

Slide brochure CER STADE DE FRANCE



Nous pouvons vous remettre, sur simple demande, les éléments suivants :

- Une copie du règlement intérieur
- Le bilan annuel de nos résultats & taux de réussite par formation
- Le nombre moyen d'heures de formation correspondant aux taux de réussite en première et en deuxième présentation.
- Une synthèse des résultats des questionnaires de satisfaction

Toute réclamation, fera l'objet d'une notification écrite à CER envoyée avec accusé de réception. Une réponse est apportée dans un délai de 7 jours ouvrés.



CITÈRE 1.5 et 7.4 DU LABEL DE L'ETAT

I. IDENTIFICATION

Nom et prénom : Adresse :

.....

Téléphone : Mail :

Vous êtes : Un client Un parent Un visiteur Autre

II. VOTRE RECLAMATION

Souhaitez vous un rendez vous ? OUI NON

<u>DETAIL DE LA RECLAMATION</u>	<u>SUGGESTION OU ACTION DEMANDEE</u>
Date :	Signature :

Ecrire au verso en cas de besoin

Cadre réservé à l'auto école

<input type="checkbox"/> Réclamation fondée	<input type="checkbox"/> Réclamation non fondée
Traitement :	Motifs :

Suivi et actions mises en places - Date de clôture - Visa du responsable

