

GESTION DES RECLAMATIONS

Notre engagement

Dans le cadre de notre démarche qualité, CER SIMON BOLIVAR met à la disposition de ses élèves et de toute personne concernée une procédure permettant de formuler une réclamation et d'obtenir une réponse dans des délais définis.

Toute réclamation est prise en compte avec sérieux, impartialité et confidentialité.

- **Comment formuler une réclamation ?**

Elle peut être formulée :

- Directement au bureau de l'auto-école,
- Par courrier à l'adresse suivante : 116 Avenue Simon Bolivar 75019 Paris,
- Par email à : contact@cersimonbolivar.fr

Afin de permettre un traitement efficace, nous vous invitons à préciser :

- Vos nom et prénom, vos coordonnées, l'objet de votre réclamation, les faits ou difficultés rencontrés, les éventuels documents ou éléments permettant de comprendre la situation.

Elle pourrait également être formulée oralement, mais afin d'assurer sa traçabilité et son traitement, il pourra être demandé de la formaliser par écrit.

- **Accusé de réception**

Toute réclamation écrite reçue par l'auto-école fait l'objet d'un accusé de réception dans un délai maximal de 3 jours ouvrés.

- **Traitement de la réclamation**

Chaque réclamation fait l'objet d'un examen individuel et objectif.

- Vérifier les éléments du dossier de l'élève,
- Recueillir les informations nécessaires auprès des personnes concernées,
- Analyser les circonstances à l'origine de la réclamation,
- Proposer, lorsque cela est possible et justifié une solution ou une action corrective,

Les réclamations sont enregistrées et suivies afin d'assurer leur traçabilité jusqu'à leur clôture.

- **Délai de réponse**

Nous nous engageons à apporter une réponse définitive dans un délai maximal de 10 jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation, sous réserve que les éléments nécessaires à son traitement soient disponibles.

Lorsque la situation nécessite des vérifications complémentaires et que ce délai ne peut être respecté, le réclamant en est informé et reçoit une information sur l'état d'avancement de sa demande ainsi que sur le nouveau délai prévisionnel de réponse.

- **Enregistrement et suivi**

Chaque réclamation fait l'objet d'un suivi permettant notamment de conserver :

La date de réception, l'identité du réclamant (lorsque celle-ci est communiquée), l'objet de la réclamation, les éléments transmis, les actions réalisées, la réponse apportée ainsi que la date de clôture de la réclamation.

Ces données sont conservées conformément aux règles applicables en matière de confidentialité et de protection des données.

- **Amélioration continue**

Les réclamations constituent une source d'amélioration pour notre auto-école. Elles font l'objet d'une analyse périodique afin d'identifier les éventuels dysfonctionnements ou difficultés récurrentes et de mettre en place, lorsque cela est nécessaire, des actions correctives ou préventives.

- **Notre engagement**

Chaque réclamation est prise en compte, enregistrée, traitée et suivie jusqu'à sa clôture.

Notre objectif est de répondre de manière claire et adaptée à chaque situation et d'utiliser les réclamations comme un outil d'amélioration de la qualité de nos services.