

## **Prise en compte des avis certifiés**

Les avis certifiés laissés par nos clients sont pris en compte avec la plus grande attention.

Ils sont consultés, analysés et évalués de manière régulière par notre équipe afin de mieux comprendre les attentes et les expériences vécues au sein de l'établissement.

Ces retours constituent une source essentielle d'amélioration : des décisions concrètes en découlent pour ajuster nos pratiques, renforcer nos points forts et mettre en place des actions visant à améliorer en continu la qualité de nos services et l'accueil de nos clients.

## **Gestion des réclamations**

Toute réclamation fait l'objet d'un traitement attentif et rigoureux.

Elles peuvent être formulées par mail, par téléphone ou directement en agence.

Nous nous engageons à apporter une réponse dans un délai d'une semaine, hors période de vacances.

Chaque réclamation est analysée avec soin afin d'apporter une solution adaptée et de contribuer à l'amélioration continue de notre établissement.