PROCESSUS DE COLLECTE DES AVIS, TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ET AMELIORATION CONTINUE

Collecte des avis

Afin d'être le plus en adéquation avec les attentes et les besoins de nos élèves, nous avons adhéré au « Club Rousseau », organisme tiers indépendant, qui interroge nos élèves au fur et à mesure de l'avancée de leur formation sur les thèmes suivant : l'accueil, l'information sur l'offre de formation, les moyens pédagogiques mis à disposition, la disponibilité de l'Équipe, le respect du parcours de formation et la satisfaction générale.
Un questionnaire est adressé le cas échéant par mail à l'élève pour recueillir son avis :

- ✓ suite à l'évaluation et à l'inscription
- ✓ après l'obtention de l'Épreuve Théorique Générale
- ✓ après l'obtention du permis de conduire

Pour chacun des items, l'élève doit décerner 1, 2, 3, 4 ou 5 étoiles, et peut formuler un avis qui est ensuite modéré et certifié par Codes Rousseau.

Le premier questionnaire suite à l'évaluation & à l'inscription :

- ✓ *As-tu été bien accueilli (e) ? (courtoisie, disponibilité…)*
- ✓ *As-tu trouvé les locaux agréables ? (décoration, confort, propreté…)*
- ✓ *Les renseignements fournis ont-ils été clairs ? (présentation des formations, des méthodes d'enseignement…)*
- ✓ *Es-tu satisfait (e) de ton contrat de formation ? (explications, précision…)*

Le second après l'obtention de l'Épreuve Théorique Générale:

- ✓ *Comment juges-tu la qualité de l'enseignement reçu ? (disponibilité des enseignants, intérêts des cours théoriques, suivi de ta progression…)*
- ✓ *Es-tu satisfait (e) des outils de formation théorique utilisés par l'auto-école ? (livre, site/appli, tests en salle…)*
- ✓ *As-tu été bien conseillé (e) pour l'examen ? (prise en charge du dossier administratif, assistance, accompagnement à l'examen)*

Le dernier après l'obtention du permis de conduire:

- ✓ *Es-tu satisfait (e) de la gestion des prises de rendez-vous ? (créneaux disponibles, points de rendez-vous, fréquence des leçons…)*
- ✓ *Que penses-tu de l'équipement utilisé par l'auto-école ? (voitures, outils de suivi de ta formation)*
- ✓ *Comment juges-tu la qualité de l'enseignement reçu ? (méthode d'enseignement, relations avec ton formateur, efficacité de l'apprentissage…)*
- ✓ *As-tu été bien conseillé (e) pour l'examen ? (prise en charge du dossier administratif, assistance, accompagnement à l'examen)*

Codes Rousseau est agréé par l'AFNOR pour la certification des avis sur internet. Le certificat est joint en annexe.

Traitement des avis

2 fois par mois, nous consultons ces avis et répondons aux élèves.

Nous collectons les avis « négatifs » ou toutes les suggestions d'amélioration dans le « registre de réclamations » (en annexe), tant en terme de qualité de la formation et de transparence des informations transmise au public, que de dispositifs d'accueil, de moyens pédagogiques mis à disposition ou de la disponibilité de l'équipe (liste non exhaustive).

Traitement des réclamations et amélioration continue

Nous prenons contact dans les plus brefs délais avec chaque élève, afin de trouver la solution la plus appropriée.
Nous enregistrons la réponse apportée dans le registre de réclamations.

Si un dysfonctionnement est constaté, une action corrective est mise en place. Le suivi de sa réalisation est assuré par le Responsable Pédagogique et tracé dans le registre.