

AUTO ECOLE DES VICTOIRES

Critère 7.1

Notre Etablissement est adhérente à CODE ROUSSEAU, ci-joint l'attestation, celui-ci a mis en place la marque Afnor prouve la conformité à la norme NF ISO 20488 de septembre 2018 et aux règles de certification NF522 Version 2 et garantit notamment que :

Les règles de collecte, de modération et de publication des avis sont affichées

Il n'y a pas de sélection effectuée dans les consommateurs pouvant déposer un avis, ni dans les avis publiés

Les avis correspondent à des expériences de consommation et à des auteurs identifiés

Le consommateur est informé en cas de rejet de son avis

La société qui gère les avis ne peut pas les modifier

Le consommateur peut signaler un avis qui lui semble suspect

Les professionnels ont la possibilité de répondre aux avis

Les avis sont présentés par défaut du plus récent au plus ancien

Ces dispositions sont contrôlées régulièrement par AFNOR Certification - 11 rue Francis de Pressensé - 93 571 La Plaine Saint-Denis cedex.

Les élèves sont contactés par email et mettent un avis s'ils le désirent.

Nous déclarons sur l'honneur nous engager à

Réaliser une synthèse des avis

Critère 7.2

Pour l'instant, nous n'avons pas de financement entreprise. Toutefois si cela arrivait, nous avons déjà préparé un questionnaire de satisfaction personnalisé à notre structure.

Ci-joint le questionnaire.

Mettre en place un processus d'amélioration que ce soit sur la qualité des formations et la transparence des informations données.

Ci-joint des avis des élèves.

Critère 7.3

Nous rendons disponibles auprès des élèves qui en font la demande les avis rendus. Ils peuvent également les lire sur Internet.

Critère 7.4

Processus de gestion des réclamations

Notre auto-école met en place un processus structuré afin de garantir une prise en charge efficace et bienveillante des réclamations des clients.

Réception des réclamations

Les réclamations ou dysfonctionnements peuvent être signalés à l'oral ou à l'écrit auprès de l'équipe. Elles sont ensuite transmises au référent bureau (Luc et Cathy), chargés d'en assurer le suivi. Lorsqu'un dysfonctionnement est identifié, celui-ci est enregistré dans le tableau Plan de Gestion des Réclamations, précisant notamment la date de réception, l'identité du réclamant et la description de la situation.

Traitement et réponse

Cathy informe le client de l'avancement du traitement de sa demande. La gérante apporte une réponse au client dans un délai maximal de 7 jours à compter de la réception de la réclamation. Les différents acteurs impliqués dans le processus (responsable administratif et gérante) assurent la mise à jour régulière du tableau de suivi.

Amélioration continue

L'analyse des réclamations, dysfonctionnements ou mauvaises pratiques permet d'identifier les axes d'amélioration. Des actions correctives sont mises en place et consignées dans le tableau de suivi afin d'améliorer en continu la qualité des services proposés par l'auto-école.

Médiation

En cas de difficulté liée à l'application du contrat de formation, le client est invité à s'adresser en priorité à Cathy. En second recours, il peut saisir le médiateur de Mobilians, soit par courrier via le formulaire disponible sur le site www.mediateur-mobilians.fr

soit par courriel à l'adresse mediateur@mediateur-mobilians.fr

FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

Formulaire à envoyer à l'adresse mail suivante : aedesvictoires@yahoo.fr

Je soussigne (NOM, prénom)

Concerne l'élève (NOM, prénoms)

Objet de la réclamation :

- Qualité de l'accueil Organisations des cours
- Qualité des leçons Ponctualité
- Entente avec l'enseignant Autres à exprimer ci-dessous

Pouvez-vous préciser le moment, la fréquence ou une période où vous avez subi ce désagrément

Avez-vous déjà pris contact avec l'exploitant, le formateur ou Cathy, la référente pour lui préciser les réclamations ?

Date du dépôt de la demande

Date du fait de la réclamation

Fait à _____ le _____

Signature

PLAN DE GESTION DES RECLAMATIONS

Date	NOM	Réclamation	PERSONNE EN CHARGE DU DOSSIER	SOLUTION APPORTEE	Date de clôture