

7.1 – 7.3 – 7.4 PROCESSUS D'AMELIORATION CONTINUE

Depuis son entrée au Club Rousseau en décembre 2021, l'auto-école associative dispose d'un système de collecte et de traitement d'avis via la plateforme web du Club Rousseau et Easysystème.

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

Les stagiaires sont interrogés par mail.

Traitement d'une réclamation

A réception d'une réclamation, l'auto-école renseigne le registre des réclamations (en annexe document excel) en précisant : le nom du stagiaire, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat, produit ou service visé par la réclamation, les intervenants autres que le professionnel, les personnes visées par la réclamation.

Le cas échéant, l'auto-école associative tient le stagiaire informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répond dans un délai d'1 mois à compter de la réception de la réclamation (fichier de suivi et gestion des réclamations en annexe).

Répondre à la réclamation

L'auto-école tient le stagiaire informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répond dans un délai d'1 mois à compter de la réception de la réclamation. Si, dans la réponse apportée à la réclamation, l'auto-école rejette totalement ou partiellement la demande du stagiaire, elle lui indique les voies de recours dont il dispose :

Coordonnées du médiateur de la consommation :

Médiation professionnelle www.mediateur-consommation-smp.fr

Améliorer notre pratique professionnelle

A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, l'auto-école détermine et met en œuvre les actions correctives. Ces dernières sont enregistrées dans le registre de suivi des réclamations.

A l'obtention de leur permis de conduire, les stagiaires sont interrogés individuellement par l'auto-école quant à leur satisfaction/insatisfaction.

