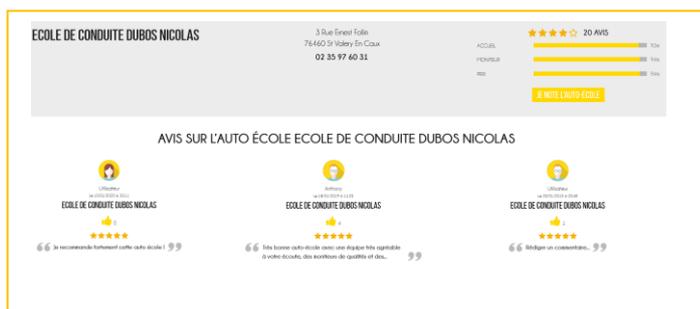


ACTIVITE : EXPLOITATION DES AVIS DES ELEVES, RECUEILLIS DE MANIERE ELECTRONIQUE	VERSION 1
CREE LE 17/11/2021 PAR E. DUBOS	DERNIERE M.A.J. LE 17/11/2021 PAR E. DUBOS
ACTEURS CONCERNES : ENSEIGNANTS DE LA CONDUITE ET DE LA SECURITE ROUTIERE	

EXPLOITATION DES AVIS DES ELEVES ET GESTION DES RECLAMATIONS

Précisons comment l'école de conduite exploite les avis (identification des causes de satisfaction et d'insatisfaction, identification des causes d'abandon, plan d'amélioration, etc.) :

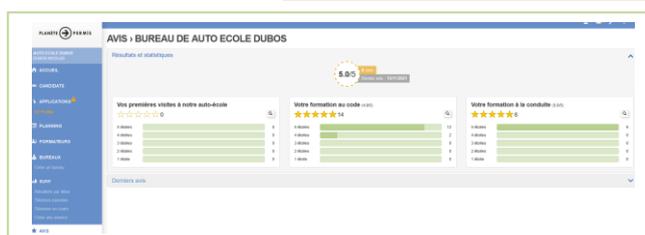
- Dans le cadre du LABEL "Qualité des formations au sein des écoles de conduite", nous avons mis en place un lien dans notre site internet. Néanmoins, il s'avère que seuls les élèves que l'on encourage à le faire donnent leur avis sur ce site.



Nous mettons à votre disposition un formulaire de réclamation disponible au bureau, il peut être pris sans s'adresser à quiconque et rendu dans la boîte aux lettres de façon anonyme.



Planète permis recueille aussi les avis →



Cependant, la plupart des réclamations se font de vive voix, en présentiel au bureau ou par téléphone ; rendant immédiate la communication et résolution de problème.

- Le traitement des réclamations s'inscrit dans une logique d'amélioration de la qualité de notre travail et pour pérenniser notre auto-école.

Les réclamations sont traitées immédiatement, afin d'instaurer un climat de confiance et de maintenir de bonnes relations.

Une réunion hebdomadaire est prévue afin de prendre le temps de discuter des difficultés qui peuvent être rencontrées et trouver des solutions.