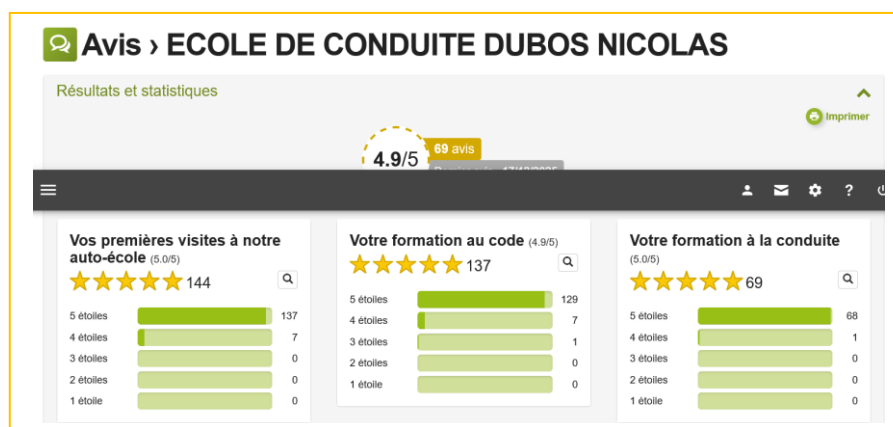


AVIS DES ELEVES ET TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Crée le 17/11/21 par E. Dubos - M.A.J. le 15/01/26 par E. Dubos
A l'intention des enseignants de la conduite et de la sécurité routière

Voyons comment l'école de conduite récolte ses avis et gère ses réclamations : identification des causes de satisfaction et d'insatisfaction, identification des causes d'abandon, plan d'amélioration.

- Dans le cadre du LABEL "Qualité des formations au sein des écoles de conduite", nous avons mis en place un lien sur notre site internet chez *Codes Rousseau*.



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.