

7.3 EXPLOITATION DES AVIS ET TRAITEMENT DES RECLAMATIONS-01

1. EXPLOITER LES AVIS DES ELEVES ET/OU FINANCEURS

Les avis des élèves sont collectés par le biais d'un questionnaire à l'issue de leur formation. Chaque élève reçoit une invitation par mail à répondre à un questionnaire en ligne évaluant sa satisfaction sur les points suivants :

- Les dispositifs d'accueil,
- L'information sur l'offre de formation,
- Les moyens pédagogiques mis à disposition,
- La disponibilité de l'équipe pédagogique
- Son parcours de formation.

De la même manière, l'auto-école recueille les appréciations des financeurs à l'issue de la formation.

Le retour des questionnaires permettant une réflexion sur l'offre globale que propose l'auto-école MG CONDUITE s'inscrivant dans une démarche d'amélioration continue de l'offre de formation.

A. REALISATION

L'agence transmet par mail à l'élève et/ou le financeur le lien de l'enquête en ligne une fois que l'élève a terminé sa formation.

Les retours d'enquêtes sont consultables via Google Forms par l'agence.

B. SYNTHÈSE ET EXPLOITATION DES RESULTATS

L'agence réalise 2 fois par an l'analyse du tableau de synthèse de l'ensemble des retours d'enquêtes récupéré sur Google Forms.

L'exploitation des résultats, permettent à l'agence d'identifier ses forces, et les axes d'amélioration potentiels vis-à-vis de l'offre de formation.

Les insatisfactions identifiées font l'objet d'un plan d'action/axes d'amélioration permettant de les traiter et/ou d'améliorer les prochaines formations.

C. AMÉLIORATION CONTINUE

L'agence s'assure de la pertinence et de l'efficacité des actions menées pour répondre aux insatisfactions/axes d'amélioration identifiés.

Lors de l'analyse suivante, l'agence pourra évaluer si les actions menées ont pu améliorer le taux de satisfaction sur les items concernés.

Les résultats des taux de satisfaction sont disponibles sur demande auprès de l'agence.

7.3 EXPLOITATION DES AVIS ET TRAITEMENT DES RECLAMATIONS-01

2. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Lors de la réception d'une réclamation (courrier, mail, téléphonique) :

1. L'agence accuse réception de la réclamation dans la fiche de suivi de l'élève concerné.
2. L'agence propose un rendez-vous physique dans les 15 jours suivants la réception de la réclamation.
3. A l'issue du rendez-vous, l'agence et l'élève (ou son tuteur) ou le financeur concerné définissent un plan d'action/axes d'amélioration permettant de traiter la ou les insatisfactions évoquées lors du RDV.
4. L'agence notifie les éléments dans la fiche de suivi de l'élève.