

PROCESSUS D'AMELIORATION – EXPLOITATION DES AVIS

➤ **Processus d'amélioration.**

Afin de garantir une gestion et un enseignement de qualité, l'école de conduite analyse très régulièrement les avis postés sur la page Facebook, sur google et les avis directs donnés à l'école de conduite.

Des réunions d'équipes sont organisées très régulièrement afin de faire remonter tous les nouveaux avis obtenus et prendre en considération les remarques.

Nous tenons compte également de l'avis en cours de formation de nos élèves de chaque enseignant.

Il arrive qu'un changement d'enseignant soit demandé par l'élève. Dans ce cas, il est redirigé sur le planning d'un collègue.

➤ **Délais de réponse – délais de traitement.**

L'école de conduite est très attachée au bon déroulement de son fonctionnement (cours théoriques – leçons de conduite – accueil).

Nous nous efforçons de répondre via SMS ou téléphone dès que possible à toutes demandes d'informations.

Bien souvent, les problèmes rencontrés sont réglés directement au bureau.

➤ **Moyens utilisés.**

Utilisation des avis sur la page Facebook

Utilisation des avis sur Google

Utilisation des avis sur le recueil en format papier

Utilisation des avis de réclamation en format papier