

Suivi des réclamations et retours clients

L'établissement met à disposition une adresse email dédiée à la réception des réclamations : **reclamationspermisacceleres@gmail.com**. Toute réclamation reçue est enregistrée dans un registre de suivi comportant les informations suivantes :

- La date de réception,
- Le nom du client,
- L'objet de la réclamation,
- Le moyen de réception (mail, téléphone, formulaire papier),
- Les actions entreprises,
- La date de réponse apportée,
- La date de clôture du dossier.

Un accusé de réception est systématiquement envoyé dans un délai maximum de 10 jours ouvrés. Une réponse au client est apportée dans un délai de 2 mois maximum à compter de la réception de la réclamation.

Un modèle d'accusé de réception type est utilisé, et un responsable des réclamations est désigné au sein de l'équipe pour assurer le suivi et la traçabilité. Ce processus vise à garantir une réponse claire, objective et adaptée à chaque demande.

Les données issues des réclamations font l'objet d'une analyse périodique (trimestrielle ou semestrielle) afin d'identifier d'éventuels dysfonctionnements, récurrences ou axes d'amélioration. Des actions correctives peuvent ensuite être décidées, mises en œuvre et suivies.

Questionnaire de satisfaction et amélioration continue

L'établissement remet un questionnaire de satisfaction à chaque élève à la fin de sa formation pratique ou durant la formation. Ce questionnaire permet d'évaluer :

- La qualité de l'enseignement reçu,
- Le comportement et la ponctualité du moniteur,
- L'organisation des rendez-vous,
- La communication globale,

- Le niveau de satisfaction générale.

Une question ouverte permet également aux élèves de signaler tout point à améliorer ou problème rencontré pendant leur formation.

Les questionnaires sont collectés, archivés, et font l'objet d'une synthèse régulière. Les résultats sont analysés pour en dégager les points forts et les axes d'amélioration. En cas de remarque négative récurrente, une action corrective est déclenchée et, si nécessaire, la remarque est intégrée au registre des réclamations.

Exemple d'action corrective : à la suite de plusieurs retours d'élèves signalant un manque de créneaux de conduite en soirée, l'amplitude horaire de certains moniteurs a été élargie sur certaines plages horaires. Cette mesure a été formalisée dans le plan d'amélioration interne.