

7.3 Process d'analyse des avis reçus

Le responsable de l'agrément est en charge de l'analyse des avis reçus sur toutes les formations par tous les biais que ce soient.

Pour ce faire, les avis sont consultés sur les liens suivants :

Codes Rousseau (suite à l'envoi de l'enquête de satisfaction)

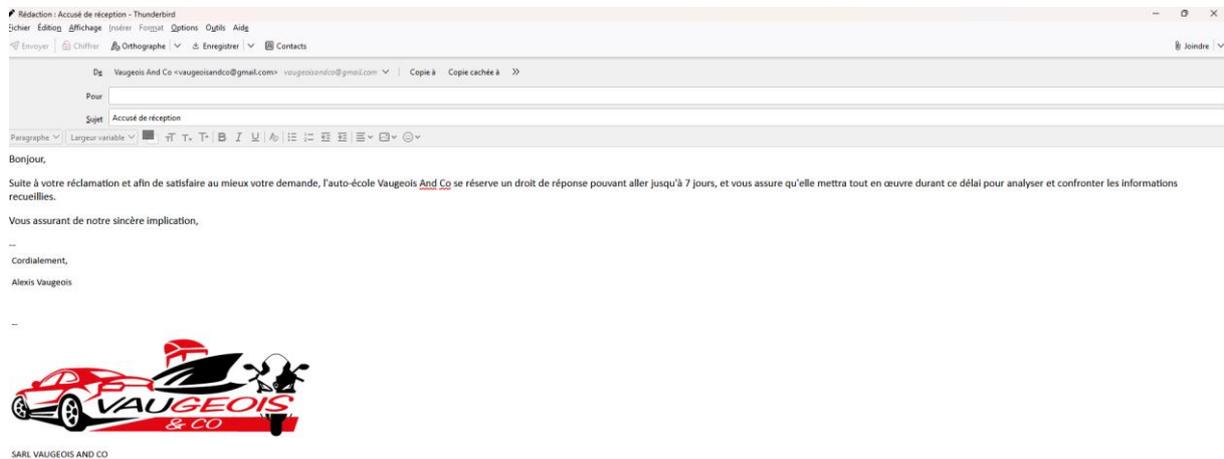
Vroum Vroum (lecture directe)

Google (lecture directe)

La Poste

Délais de réponse : (accusé de réception)

L'auto-école envoie un accusé de réception dans le cas d'une demande écrite, et une confirmation dans le cas d'une prise de RDV. Dans le cas d'un avis déposé sur internet, l'accusé de réception n'est pas disponible.



Délais d'analyse :

L'auto-école s'engage à traiter les avis et réclamations 7 jours ouvrés à réception de l'avis ou de la réclamation. L'avis est lu, séquencé par points, et répondu si besoin. La réclamation peut être effectuée par le biais d'une demande écrite papier, mail, ou sur RDV au bureau de Mayenne.

7.4 Traitement de l'analyse :

Le traitement est à la charge du responsable de l'agrément, qui se charge de la veille médiatique.

Dans le cas d'un avis ou d'une réclamation soulevant un point de formation, de tarification, d'organisation ou d'accueil, il est partagé par discussion directe avec les agents concernés (service comptable, secrétariat, enseignants) lors de points d'informations.

Dans le cas d'une réclamation, les points d'insatisfaction sont exploités et renvoyés vers les services, et une vigilance se déclenche afin de limiter les prochaines réclamations portant sur ce même point.

Bilan du processus d'analyse et de réponse des avis et réclamations :

L'intérêt de traiter ces avis et réclamations dans un délai court est de satisfaire au plus tôt la demande du client. Pour cela, une réponse de réception est nécessaire.