

Notre association s'inscrit dans la volonté d'analyser, de traiter la gestion des réclamations et de mener les actions correctives dans la dynamique d'amélioration continue.

### 1. Recueil des avis : enquête de satisfaction

L'enquête de satisfaction de fin de formation est remise à chaque élève à l'issue de sa période de formation théorique (code de la route) et/ou pratique (conduite). Elle est anonyme dans le seul respect de la RGPD.

### 2. Analyse et traitement des avis

Les avis sont répertoriés dans le tableau de synthèses des résultats.

Pour un avis satisfaisant : aucune action à mener

Pour un avis insatisfaisant : il convient de mener une action corrective

### 3. Action corrective de gestion des réclamations

- Identifier la réclamation et préciser les raisons émises par l'élève
- Vérifier si des actions peuvent être menées
- Gérer les réclamations sous un délai raisonnable (15 jours maximum)
- Rendre compte à la personne à l'initiative de la réclamation
  - Email ou courrier