

Traitement des réclamations

Ce processus permet de concrétiser la mise en application de mesures correctives pour des réclamations de clients/élèves, des remarques issues des questionnaires de satisfaction ou des dysfonctionnements relevés en interne.

1 .Recueil de données

1.1. L'auto-école LUC COIFFE a mis en place un carnet de réclamation (appelé également cahier d'incident) au siège de la société Rue du Sableau. Elle s'engage à répondre dans un délais de 3 jours Les remarques et réclamations des clients/élèves font l'objet d'une analyse à chaud. Les problèmes rencontrés sont traités immédiatement si possible.

1.2. La satisfaction des élèves est mesurée par organisme certifié AFNOR : "OPINION SYSTEM". La demande est effectuée par mail à l'issue du passage de l'examen du permis de conduire. Les réponses aux avis des élèves est donnée directement sur le site et accessible à tous.

1.3. Les dysfonctionnements internes concernant la formation aux permis sont relevés directement sur le plan d'action qualité.

1.4. Pour les financeurs étatiques, un formulaire spécifique est envoyé par mail pour chaque candidat.

2 .Exploitation des données

L'ensemble de ces remarques et réclamations est synthétisé dans un fichier Excel :
- plan d'action qualité de l'auto-école LUC COIFFE.

Un bilan trimestriel de la satisfaction des élèves est réalisé.
Une synthèse est réalisée afin d'établir les thèmes représentatifs des remarques exposées, inscrite sur le plan d'action qualité de l'auto-école LUC COIFFE.

Il est mis à disposition de la clientèle sur simple demande. Cette proposition de mise à disposition est affichée dans les locaux de l'auto-école.

3. Mise en place de mesures correctives

Pour chaque remarque ou réclamation, une recherche des améliorations possibles est réalisée et une mesure corrective est décidée et intégrée dans le plan d'action.

4. Suivi de l'efficacité des mesures prises

Une mesure prise est validée si aucune remarque n'est relevée sur une période de trois mois.
L'efficacité des actions entreprises est suivie au travers du plan d'action qualité.