



## TRAITEMENT DES ENQUETES, RECLAMATIONS ET SUGGESTIONS

### 1. Objet, domaine d'application et responsabilités

Le présent document décrit les dispositions prises par notre école de conduite pour traiter les enquêtes de satisfaction, les réclamations clients et les suggestions du personnel.

Le suivi des résultats des enquêtes de satisfaction est sous la responsabilité de la direction.

L'enregistrement des réclamations est sous la responsabilité de l'ensemble du personnel.

Le suivi des réclamations est sous la responsabilité de la direction.

Le suivi des suggestions du personnel est sous la responsabilité de la direction.

### 2. Enquête de satisfaction

Afin de mesurer la satisfaction des élèves, des questionnaires de satisfaction électroniques leur sont envoyés via notre logiciel ElgeaWeb, à 3 moments clé :

- Suite à leur inscription dans notre école de conduite
- Suite à l'obtention de leur examen théorique
- Suite à l'obtention de leur examen pratique

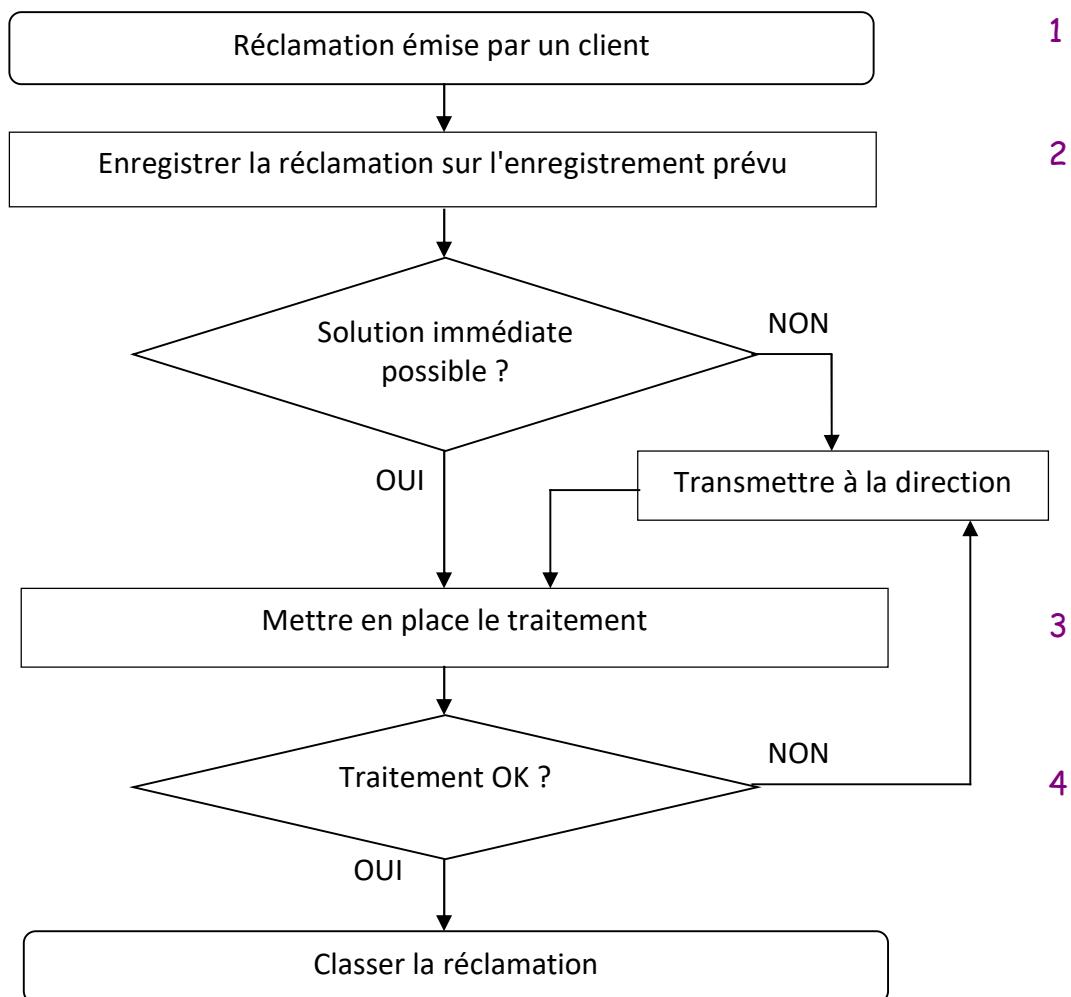
Les réponses obtenues sont traitées en 2 temps :

- Les avis reçus sont pris en compte par la direction. Si des remarques négatives sont émises, elles sont enregistrées en tant que réclamations (voir 3.)
- L'ensemble des réponses est traité par la direction. Les résultats sont analysés et présentés au personnel et au public :

 02-SMQ-ENR-003 Bilan enquête de satisfaction

Après traitement, l'analyse des résultats peut donner lieu au lancement d'actions d'amélioration.

### 3. Traitement des réclamations



#### 1 Rédaction de la réclamation

Les clients peuvent émettre des réclamations :

- Par écrit : par courrier, mail, à partir du formulaire "contact" du site Internet ou en utilisant le formulaire suivant :  
    [Icone] 02-SMQ-ENR-002 Fiche de réclamation / suggestion
- Par oral : directement à l'auto-école ou par téléphone

#### 2 Enregistrement de la réclamation

Toute réclamation doit être enregistrée. Pour cela, nous utilisons l'enregistrement :

[Icone] 02-SMQ-ENR-002 Fiche de réclamation / suggestion

### **3 Mise en place du traitement**

- Une correction immédiate est mise en place si possible
- Une réponse est apportée au client

**Ces 2 actions doivent obligatoirement être enregistrées dans la réclamation.**

### **4 Vérification de la réponse apportée**

Toutes les réclamations sont revues par la direction.

L'objectif de ces revues est de :

- vérifier que les réclamations sont bien prises en compte afin d'apporter satisfaction au client et que celui-ci a été informé de la suite apportée à sa demande.
- Déclencher, si besoin, des actions d'amélioration pour supprimer les réclamations récurrentes

### **4. Traitement des suggestions du personnel**

Le personnel est invité, tout au long de l'année, à effectuer des suggestions concernant l'amélioration de la prestation offerte par notre école de conduite. Celles-ci sont étudiées par la direction. En fonction des objectifs annuels et des priorités elles peuvent donner lieu au lancement d'actions d'amélioration.

Le personnel peut utiliser l'enregistrement :

 02-SMQ-ENR-002 Fiche de réclamation / suggestion