

GESTION RECLAMATION

Plan de gestion des réclamations

Nous souhaitons améliorer de manière continue la qualité de nos services, et nous tenons compte d'un mécontentement écrit ou verbal, justifié ou non, de l'un de nos apprenants (e) ou d'un tiers mettant en cause directement ou indirectement un de nos services, un de nos salarié(s) ou une prestation de l'auto-école.

La procédure

Toutes les réclamations (écrites ou verbales) doivent être obligatoirement recueillies par écrit afin d'être traitées.

Elles doivent être transmises soit en lettre recommandée au 32 bis rue Gambetta 54000 NANCY soit via la boîte mail suivante : nancy@piloteformation.fr et doivent indiquer : l'identité du réclamant, l'objet de la réclamation ; le contrat ou produit ou service visé par la réclamation.

Ensuite la réclamation sera notée dans le tableau ci-dessous et nous nous engageons à traiter et à apporter une réponse sous 15 jours. (en jours ouvrés et en dehors de nos fermetures pour congés)

**Suivi des fiches signalétiques
et des plans d'améliorations Grand Public**

Année	Date	NOM Prénom Emetteur	Numéro d'ordre aa.n°agence.n°d'ordre (ex. 12.1001.001)	Origine (Mettre "FS" pour fiche signalétique si réclamation, ou "QS" pour Questionnaire de satisfaction, ou "PA" pour décision d'amélioration)	Objet	Justificatif n° (le cas échéant)	Suivi (Mettre date + commentaires du traitement)	Nom de la personne chargée du dossier	Date d'échéance	Date de clôture

À partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiées, nous déterminons et mettons en œuvre des actions correctives.

Le questionnaire de satisfaction avec google form »

Afin d'améliorer la qualité de notre enseignement nous avons mis en place dans nos deux agences un questionnaire de satisfaction selon les catégories, ce questionnaire est transmis à nos élèves par mail soit en fin de formation soit au moment de la convocation aux examens.

Cela nous permet de connaître les besoins et les attentes, les retours collectés sont donc précieux et nous permettent de nous améliorer en permanence.

Avis sur le net :

En cas d'avis défavorable sur le net nous répondons à la personne (en jours ouvrés et en dehors de nos fermetures pour congés) qu'elle s'identifie si le message est générique et nous lui demandons de nous appeler pour identifier le mécontentement.

Nous nous engageons à trouver une solution et mettons en place l'action corrective maximum sous 15 jours ouvrés en dehors de nos fermetures pour congés.