

## PLAN DE GESTION DES RECLAMATIONS

ST MARCEL CONDUITE intervient auprès personnes désireuses d'obtenir le permis B

Par conséquent, l'auto ecole a mis en place un questionnaire de satisfaction auprès des participants des formations. Elle a également mis en place un questionnaire de satisfaction auprès des commanditaires.

Actuellement l'agence n'a reçu aucune réserve, plainte ou autre remontée négative concernant l'organisme de formation, la formation elle-même, l'assistance ou autre.

Si une plainte ou une remontée négative devait nous parvenir, ST MARCEL CONDUITE mettrait tout en œuvre pour y répondre et remédier à cette insatisfaction au plus tôt en s'adressant, dès la réception, à la personne concernée pour analyser, comprendre pourquoi notre organisme n'a pu répondre aux attentes et proposer et mettre en place une solution au plus tôt.

Un plan d'action spécifique est mis en place (cf la description ci-après) afin de prendre en compte le problème rencontré et tout mettre en œuvre pour éviter qu'il se renouvelle.

Les résultats de la mise en œuvre du plan d'action sont communiqués aux parties prenantes selon les modalités suivantes :

Nous effectuons un retour des faits auprès du formateur par écrit afin qu'il soit impliqué et qu'il puisse mettre en place une amélioration continue de la formation.

Nous effectuons également un retour auprès de l'élève, toujours par écrit afin qu'il se rende compte que son avis, son ressenti est important et que notre organisme de formation tient à améliorer et remédier à toute situation problématique qui pourrait être rencontrée par les participants.

Les résultats des plans d'action sont tenus à la disposition des financeurs sur simple demande

Des statistiques annuelles, trimestrielles, semestrielles de satisfaction client par thème de formations sont établis et adressées aux stagiaires et aux commanditaires. L'exploitation des évaluations est mise en forme et présentée sous forme de diagrammes commentés.

Madame ROUMEAS Anouchka est la référente relatifs aux problèmes rencontrés concernant les différentes formations. (B, A)

## Plan d'action suite à l'expression d'une insatisfaction par un élève ou un financeur

**Intitulé de la Formation :** .....

**Nom du formateur :** .....

**Problème (s) rencontrés :** .....  
.....

**Contexte et nature de l'insatisfaction (date, lieu .... ) :**  
, .....  
.....  
.....

**Déroulement du plan d'action :**

**Nom de l'action à mettre en œuvre :** .....

**Description de l'action :** .....

**Participants à cette action :** .....

**Date de début de la mise en place :** .....

**Date de fin prévisionnelle :** .....