

## PROCEDURE Gestion des avis et réclamations

**Fréquence : 1 fois /semaine**

**Responsable : G. MATHIEU- (Dirigeant)**

### **Modalités**

- Connexion sur Easysystème à chaque réception de mail d'information envoyé par la plateforme de récupération des avis.
- Réponse à l'élève sur le site Easysystème

### **Lecture de l'avis émis par l'élève**

- 1- En cas d'avis positif :    —>    **Remerciements**
- 2- En cas d'avis négatif :   —>    **Analyse de la critique, discussion avec l'élève si cela est possible**
- 3- Recherche d'une amélioration sur le point négatif soulevé (au besoin, une concertation avec l'ensemble des enseignants peut être organisée).
- 4- Proposition d'amélioration enregistrée sur le tableau récapitulatif des : **Propositions d'amélioration après traitement des avis des élèves**
- 5- Mise en place d'une nouvelle procédure permettant l'amélioration du point négatif.
- 6- Le dirigeant informe le/les moniteurs par oral ou par écrit de la nouvelle procédure