



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**



Gestion des avis et réclamations

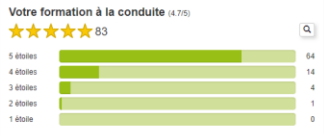
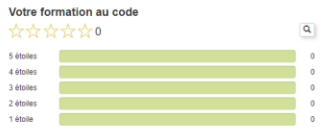
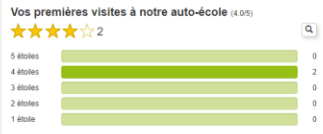
- **Dans Easysystème**, l'auto-école FPCR récupère et mesure les avis de ses élèves. L'auto-école bénéficie de la publication des avis collectés via Easysystème sur la plateforme Codes Rousseau et qui mesure la satisfaction des élèves par des avis certifiés par un organisme tiers indépendant portant notamment sur : les dispositifs d'accueil, l'information sur l'offre de formation, les moyens pédagogiques mis à disposition, la disponibilité de l'équipe pédagogique
- **Les élèves sont informés par mail, envoyé par les Codes Rousseau (Adhésion Club Rousseau de l'auto-école), dès la fin de leur formation, de la possibilité de déposer un avis relatif à leur formation. Cet avis est directement traité par l'organisme Codes Rousseau et mis en ligne par leurs soins, dans Easysystème et est consultable en ligne par toute personne qui souhaite en prendre connaissance.**
- FPCR s'engage à consulter régulièrement les avis et prend en compte les remarques afin d'améliorer les formations au sein de son auto-école.
- **En cas de réclamation**, le dirigeant peut être contacté par téléphone (06 03 52 24 44) ou par mail (autoecole.fpcr.clapiers@laposte.net) ou directement en présentiel au bureau.



Initiation à l'éco-conduite

FPCR CLAPERS
GREGORY MATHIEU

- ACCUEIL
- ELEVES
- ABONNEMENTS
- J'ACCELERE
- PLANNING
- FORMATEURS
- BUREAUX
Créez un bureau
- RÉSULTATS
Résultats par élève
Séances passées
- AVIS
- ROUSSEAU INFO SERVICE
- MA COM



Derniers avis


Note globale

Toutes

 **mecredi 27 décembre 2023 à 20:35**
★★★★★
[Répondre à ce commentaire](#)

 **Robin B.**
jeudi 10 décembre 2023 à 22:53
★★★★★
[Répondre à ce commentaire](#)

 **Antony C.**
mecredi 06 décembre 2023 à 22:45
★★★★★
[Répondre à ce commentaire](#)

 **Camille M.**
mecredi 06 décembre 2023 à 22:45
★★★★★
[Répondre à ce commentaire](#)