



## **CRITERE 7**

### **LE RECUEIL ET LA PRISE EN COMPTE DES APPRECIATIONS ET DES RECLAMATIONS FORMULEES PAR LES PARTIES PRENANTES AUX PRESTATIONS DELIVREES**

#### Indicateur 7.4

---

#### **GESTION DES RECLAMATIONS DE TOUTES LES PARTIES PRENANTES**

Notre processus d'amélioration continue intègre un système de prise en compte et de traitement des réclamations.

Les réclamations sont enregistrées dans le tableau de suivi consacré à l'amélioration continue et font systématiquement l'objet d'une réponse de notre part. Par ailleurs, un dossier spécifique est créé afin d'y archiver l'ensemble des pièces permettant de justifier le traitement effectué.

Les élèves / clients ont la possibilité d'adresser des réclamations directement en agence.

- Ils doivent pour cela utiliser le document prévu à cet effet (*disponible à l'accueil*) : la fiche de communication.
- Les fiches de communication sont analysées en premier lieu par le Responsable pédagogique, qui prend toutes les dispositions nécessaires pour la mise en œuvre du traitement. Les réclamations nécessitant la mise en œuvre d'une action sont transmises à la Direction.
- Lorsque l'élément déclaré requiert une action corrective et/ou préventive, les informations sont saisies dans le tableau de suivi des réclamations (plan d'actions).
- La Direction s'engage à apporter une réponse sous 30 jours.



**LABEL**  
**« QUALITE DES FORMATIONS AU**  
**SEIN DES ECOLES DE CONDUITE »**

**DOSSIER DE CANDIDATURE**  
**Date : 10/09/2024**  
**Page 2 sur 2**

Ces éléments constituent des sources d'information importantes pour notre politique qualité et alimentent notre dynamique d'amélioration continue.

- Le tableau de suivi des réclamations permet d'assurer la traçabilité du processus de gestion.