



## PLAN DE GESTION DES RECLAMATIONS

**L'AUTO ÉCOLE DRIVE** intervient auprès personnes désireuses d'obtenir le permis B.

Par conséquent , **L'AUTO ÉCOLE DRIVE** 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'AUTO ÉCOLE DRIVE** 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, **L'AUTO ÉCOLE DRIVE** mettrait tout en oeuvre 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 oeuvre pour éviter qu'il se renouvelle.

Les résultats de la mise en oeuvre 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 Marilyn MARTINEZ est la référente relative aux problèmes rencontrés concernant la formation Auto, à la formation deux roues (moto, cyclo) ainsi qu'à la formation remorque.**

S.A.R.L. DRIVE

1508, Avenue des Pyrénées - 47520 Le Passage - 05.53.68.00.44

Siret : 92039038200017- APE 8553Z - RCS AGEN

École d'Enseignement de la Conduite des Véhicules Terrestres à Moteur enregistrée sous le n°E2204700020 par Préfet du Lot-et-Garonne



## 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 oeuvre :** .....

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

.....  
.....

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

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

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

Signature de l'élève  
Lu et approuvé

Signature des représentants légaux  
Lu et approuvé

Signature de la Direction  
Lu et approuvé