

# PROCESSUS D'AMÉLIORATION CONTINUE

## **Recueil des appréciations**

Les avis des élèves sont recueillis via

- Organisme tiers :
  - Code Rousseau
  - CPF (plateforme EDOF)
  
- Via enquêtes internes
  - Enquête satisfaction clients
  - Questionnaire de satisfaction élèves

Les appréciations des moniteurs sont recueillies

- A l'oral
- Par écrit
- Par mail
- Lors de l'entretien annuel

Les appréciations de tout autre organisme tiers sont recueillies

- Par écrit
- Par mail
- Via enquête satisfaction

## **Analyse des appréciations**

Toutes les appréciations, de toute nature que ce soit, sont analysées par Mme LO GIUDICE.

En cas d'insatisfaction ou

de réclamation, une action corrective sera menée immédiatement ou dans les meilleurs délais si elle le nécessite.

Les réclamations feront l'objet d'une réponse aux clients, sous 15 jours maximum.

## **Traitement des insatisfactions / réclamations**

« tableau amélioration continue ».

### **Amélioration continue**

Des remontées d'informations ou des opportunités d'amélioration peuvent aussi être enregistrées dans le tableau :

« tableau amélioration continue » et être suivies d'actions d'amélioration. Il s'agit de toute occasion favorable qui peut aboutir à l'amélioration des performances du système.

### **Déroulement et Traitement des Avis**

A l'inscription le candidat reçoit un e-mail via Codes Rousseau, qui l'invite à déposer un avis de la prestation dont il a été bénéficiaire de formation; de l'accueil, cours de code, heures de conduites.

L'enquête se traduit par un questionnaire(1 à 5 étoiles), via Codes Rousseau, enquête de satisfaction à remplir sur place(1 à 10)

Les avis sont publiés en fin de formation, à l'obtention de l'examen pratique ou lors de la demande de titre définitif.

Les avis sont partagés publiquement via notre site web, ou en agence.

Les avis sont et analysés dans les meilleurs délais, réponse par mail, téléphone, sur place.

### **Exploitation et données des avis**

Récolter les avis et y apporter une réponse ou amélioration est essentiel, les témoignages sont effectivement précieux au sein de l'entreprise, le contenu des témoignages clients sont recyclés sous différentes formes:

- Codes Rousseau
- Facebook
- Site web
- Agence

