PROCESS AMÉLIORATION CONTINUE

ACTION	
QUI	COMMENT
MODALITÉ DE LA RÉCLAMATION	
Toutes les parties prenantes: élèves, financeurs, parents, équipe pédagogique, fournisseur...	Mail, courrier, téléphone, à l'accueil, enquête de satisfaction, boite à idée, sites spécialisés, observations...
ACCUSÉ DE RECEPTION DE LA RÉCLAMATION	
Toutes personnes recevant la réclamation	Écouter et répondre au demandeur que nous mettons tout en place pour y remedier rapidement
ENREGISTREMENT DE LA RÉCLAMATION	
Le responsable qualité	Chaque réclamation est transmise au responsable qualité qui enregistre la demande dans le tableau de suivi des réclamations
ANALYSE DE LA RÉCLAMATION	
Toutes personnes de l'école de conduite capables de répondre à la demande	Déterminer la légimité, la gravité et le domaine de la réclamation. Transmettre à la personne compétente
TRAITEMENT DE LA RÉCLAMATION IMMÉDIAT	
Toutes personnes de l'école de conduite capables de répondre à la demande	Traiter la réclamation dans la mesure du possible immédiatement. Sinon, apporter des mesures d'urgence
TRAITEMENT DE LA RÉCLAMATION EN DIFFÉRÉ	
Toutes personnes de l'école de conduite capables de répondre à la demande	Si le problème ne peut pas être résolu immédiatement, une personne sera désignée par le dirigeant pour répondre à la réclamation
ACTIONS CORRECTIVES APPORTÉES	
La direction, le responsable qualité, les référents	Analyse des causes et établissement d'un plan d'action
COMMUNICATION	
La direction, le responsable qualité, les référents	Informer régulièrement le demandeur du statut de sa demande + communiquer les actions correctives mises en place + s'assurer de sa satisfaction. Sinon, retraiter la demande. Communication en interne des évolutions apportées
VÉRIFICATION DE L'EFFICACITÉ DE L'ACTION CORRECTIVE	
La direction, le responsable qualité, les référents	Suivi et vérification de l'impact et de l'efficacité du plan d'action Clôture de la réclamation