

## TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

### Identification du problème

Etape 1

- **Exposition des faits**

- Qui sont les acteurs des faits? De quels faits parlons nous précisément? Dans quel Lieu est apparu le problème? A quels moments s'est manifesté le problème? Combien de cas sont concernés?

Etape 2

- **Exposition des conséquences**

- Quelles sont les conséquences? Pourquoi ces conséquences?

Etape 3

- **Exposition de la situation satisfaisante voulu**

- Quelle est la situation satisfaisante souhaitée?

### Causes et Solutions

ETAPE 4

- **Recherche des causes**

- Quelle est la cause première ? Pourquoi ? Le pourquoi doit être décliné 5 fois afin de ne pas s'arrêter sur la première cause proposée

Etape 5

- **Recherche et mise en oeuvre de la solution**

- Quelles solutions peuvent être proposées ? Quelles sont les solutions possibles ? Comment mettre en oeuvre la solution ? Mise en oeuvre de la solution

Etape 6

- **Mesurer l'efficacité de l'action corrective**

- Période d'observation
- Investigation pour vérifier si le problème ne se reproduit pas

## AVIS CLIENTS

Les avis sont une façon de rassurer le client mais également un moyen de renforcer le positionnement et la réputation de l'établissement ainsi que le parcours élève.

Ils sont basés sur plusieurs critères :

- Le nombre d'avis
- Le score moyen des avis
- La fiabilité des avis

En perpétuel recherche d'amélioration et de satisfaction de nos élèves, le recueil et le traitement des avis sont une priorité au sein de l'établissement.

Pour cela, l'établissement a établi un plan d'action en 3 points :

- La collecte des avis

Afin de générer de nouveaux avis, les élèves sont incités à nous laisser avis, commentaires et retours d'expérience via une société indépendante et certifiée, VROOMVROOM.

- Le traitement des avis

Un tableau de suivi des avis clients est tenu à jour mentionnant : Identité de la personne - Coordonnées - Formation suivie - Date de l'avis

- La recherche de solutions et/ou d'optimisation

Nous nous sommes fixés comme objectif au moins 90% d'avis égal ou supérieur à 4 étoiles.

Si ce résultat n'est pas atteint sur une période de 3 mois, il est prévu une recherche des causes en contactant les personnes concernées pour chercher des solutions efficaces.

En cas d'avis inférieur à 2 étoiles la personne sera contactée dans les meilleurs délais.

