

Auto école des Cordeliers  
6 rue de Bretagne  
53000 LAVAL  
02-43-91-18-15  
E0905301910

MOTO ECOLE DES CORDELIERS  
ZA PONT MARTIN  
53950 LOUVERNE  
09-77-45-64-08  
E1505300120

## PROCESSUS D'AMELIORATION CONTINUE

### Recueil des appréciations

Les avis des élèves sont recueillis via :

- Organismes tiers
  - o Google
- Via enquêtes internes
  - o Enquête satisfaction clients

Les appréciations des moniteurs sont recueillies

- A l'oral
- Par mail

Les appréciations de tout autre organisme tiers sont recueillies

- Par écrit
- Par mail

### Analyse et réponse apportée au sujet des appréciations

Les appréciations sont recueillies et analysées par Madame Guillet Valérie.  
En cas d'insatisfaction ou de réclamation, une action sera menée en concertation avec le responsable pédagogique Monsieur Guillet Jérôme.  
Il sera apporté une réponse aux clients soit par la prise d'un rendez-vous par téléphone ou sur site ou par mail.

Dans le cas où aucune solution à l'amiable n'est trouvée entre l'auto école et l'élève, l'élève est informé, sur les contrats qu'il peut recourir au service d'un médiateur de la consommation à l'adresse suivante : <https://www.mediateur-mobilans.fr/>