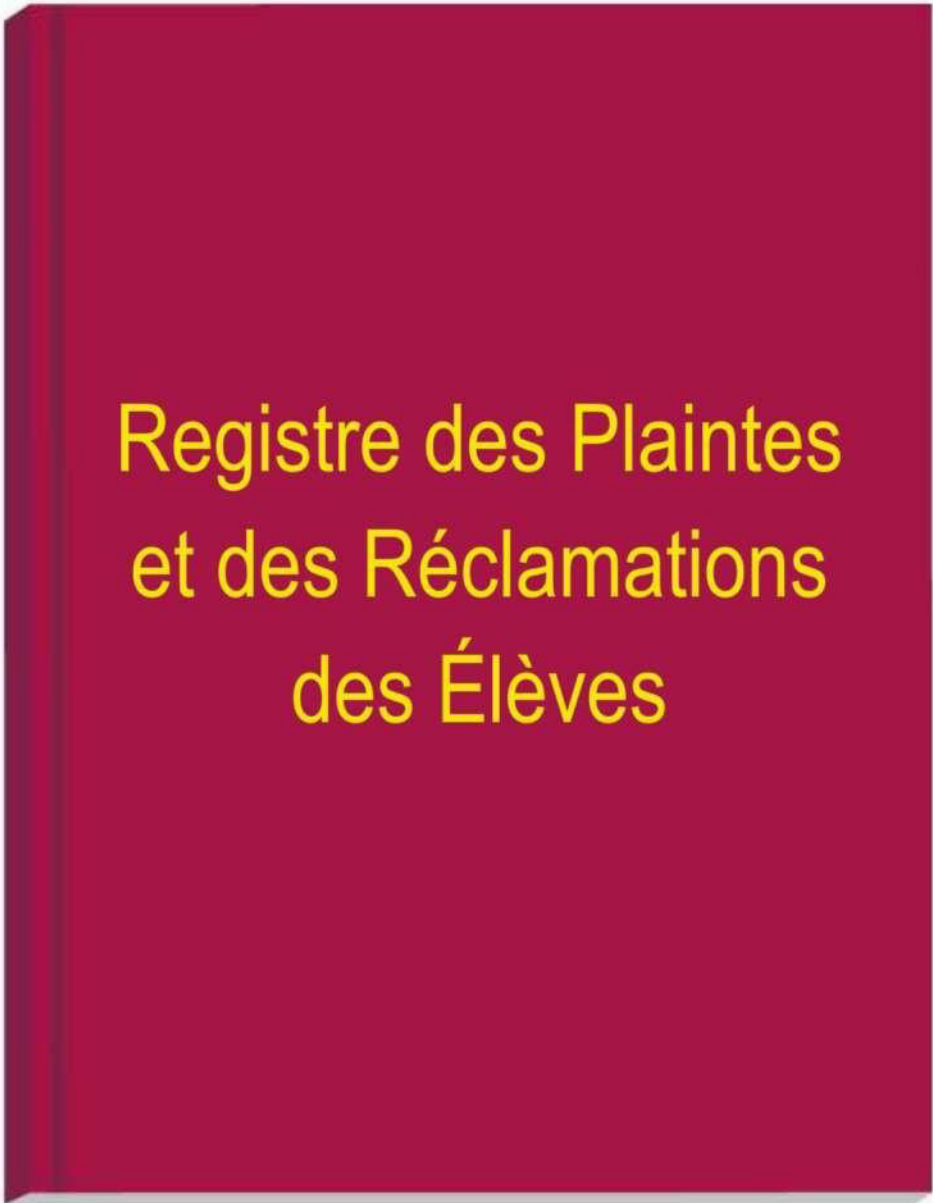




Registre des Plaintes et des Réclamations des Élèves

CE DOCUMENT EST DISPONIBLE SUR SIMPLE DEMANDE AUPRES DU SECRETARIAT

PROCEDURE EN INTERNE DE LA GESTION DES RECLAMATIONS

Le traitement des réclamations s'inscrit dans une logique d'amélioration de la qualité de notre travail et dans le souci de pérenniser notre auto-école.

En cas de réclamation, veuillez-vous adresser directement au bureau aux heures d'ouverture. Un registre sera mis à votre disposition directement en version papier ou par mail, auquel cas l'établissement s'engage à répondre dans les 48 heures.

Aussi allons-nous suivre ses quelques conseils

1) Mettre à disposition des élèves tout moyen de porter réclamation :

Directement au secrétariat, par une demande par mail ou bien directement sur la page Internet de l'auto-école prévue entre autres à cet effet :

<https://www.vroomvroom.fr/auto-ecoles/haute-garonne/toulouse/auto-ecole-sati>

2) Traiter la réclamation de l'élève afin d'instaurer un climat de confiance et de maintenir de bonnes relations :

Nous devons agir rapidement face à la demande et la noter sur le registre des réclamations pour que cette demande ne soit pas oubliée et puisse être traitée dans la journée.

Nous devons accuser réception de la demande aussitôt par mail, nous rappellerons le candidat dès qu'une solution sera trouvée et la confirmer par mail si nécessaire,

Nous devons aviser les parents du problème rencontré si l'élève est mineur.

Nous devons assurer et rassurer de la confidentialité des données personnelles de notre clientèle.

Nous devons programmer des réunions régulièrement pour prendre le temps de discuter des problèmes rencontrés,

3) Nous devons analyser les causes des réclamations :

- Essayer d'aller << plus loin >> dans l'analyse.
- Pourquoi ?
- Décider d'éventuelles actions de progrès. Les actions décidées sont notées et ont pour but que les problèmes identifiés ne se reproduisent plus.

4) Nous devons clôturer la réclamation et cette dernière n'intervient que lorsque nous avons la confirmation par l'élève que la solution a été trouvée.

REGISTRE DES RECLAMATIONS ET DES SATISFACTIONS DES ELEVES

OBJET ET MODE D'EMPLOI DU REGISTRE

Le présent registre a été établi afin de faciliter l'expression, le recueil et la traçabilité de toute appréciation formulée par un élève ou son représentant :

- Que cette appréciation soit négative (*réclamation*)
- Ou positive (*satisfaction*).

La tenue du registre permet de respecter les dispositions réglementaires, les recommandations professionnelles et les référentiels en matière de démarche qualité qui sont notamment applicables :

- De manière plus générale, à toutes les structures délivrant des biens ou des services, gratuits ou payants, à des élèves ou clients.

Le présent document est conçu afin que tous les éléments de l'appréciation d'un élève, soient saisis sur un module de 4 pages successives :

- La première page de chaque module est destinée principalement :
 - à l'identification de l'utilisateur ;
 - à la description des faits faisant l'objet de la réclamation ou de la satisfaction ;
- Les deux pages suivantes de chaque module sont réservées à l'exposé des suites que l'établissement ou le service a données à l'appréciation formulée par l'utilisateur.
- La dernière sert aux observations diverses.

DATE ET HEURE D'ENREGISTREMENT DE LA RÉCLAMATION OU DE LA SATISFACTION	
---	--

IDENTIFICATION DE L'USAGER	IDENTIFICATION DU DÉCLARANT <i>(à remplir si le déclarant n'est pas l'utilisateur)</i>
Nom et prénom(s) : Coordonnées : N° de dossier <i>(le cas échéant)</i> :	Nom et prénom(s) : Coordonnées : Qualité et lien éventuel avec l'utilisateur :

OBJET DE LA RÉCLAMATION OU DE LA SATISFACTION
Date(s) et heure(s) des faits : Lieu(x) des faits : Personne(s) éventuellement concernée(s) : Circonstances exactes :

IDENTIFICATION DU MEMBRE DU PERSONNEL ENREGISTRANT LA RÉCLAMATION OU LA SATISFACTION <i>(nom, prénom et qualité ; ne rien mettre s'il s'agit du déclarant mentionné plus haut)</i>	
---	--

Je soussigné(e), certifie sincère et véritable, la présente déclaration. <i>(Signature de l'utilisateur ou du déclarant à apposer ci-contre)</i>	
--	--

DATE ET HEURE D'ENREGISTREMENT DE LA RÉCLAMATION OU DE LA SATISFACTION		
IDENTIFICATION DE L'USAGER	IDENTIFICATION DU DÉCLARANT <i>(à remplir si le déclarant n'est pas l'utilisateur)</i>	
Nom et prénom(s) : Coordonnées : N° de dossier <i>(le cas échéant)</i> :	Nom et prénom(s) : Coordonnées : Qualité et lien éventuel avec l'utilisateur :	
OBJET DE LA RÉCLAMATION OU DE LA SATISFACTION		
Date(s) et heure(s) des faits : Lieu(x) des faits : Personne(s) éventuellement concernée(s) : Circonstances exactes :		
IDENTIFICATION DU MEMBRE DU PERSONNEL ENREGISTRANT LA RÉCLAMATION OU LA SATISFACTION <i>(nom, prénom et qualité ; ne rien mettre s'il s'agit du déclarant mentionné plus haut)</i>		
Je soussigné(e), certifie sincère et véritable, la présente déclaration. <i>(Signature de l'utilisateur ou du déclarant à apposer ci-contre)</i>		

**1) SUITES IMMÉDIATES DONNÉES PAR LE REPRÉSENTANT DE L'ÉTABLISSEMENT OU DU SERVICE
À L'ENREGISTREMENT DE LA RÉCLAMATION OU DE LA SATISFACTION**

*Par exemple : analyse de la légitimité de la réclamation ou de la satisfaction,
mesures correctrices prévues ou mises en œuvre avec leur calendrier de réalisation,
demande d'études complémentaires et/ou saisine d'autres intervenants,
réponse apportée à l'utilisateur...*

2) LE CAS ÉCHÉANT, SUITES SECONDAIRES DONNÉES PAR LES AUTRES PERSONNES INTERVENANT DANS LE CADRE DU TRAITEMENT DE LA RÉCLAMATION OU DE LA SATISFACTION

Indiquer : *l'identification des intervenants [médiateur(s), commission des relations avec les usagers, conseil de la vie sociale, représentant légal, autres personnes]...
la nature et la date des actions entreprises.*

3) OBSERVATIONS ET ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES ÉVENTUELS