

**AMELIORATION CONTINUE GESTION DES RECLAMATIONS ET DES AVIS**

| DATE       | ACTIONS   | QUI         | COMMENT  | DELAI      | ACTION SOLDEE  |
|------------|---|-------------|--|------------|--|
| 25/09/2018 | Mr Manga ne souhaite plus conduire avec Cédric car sa pédagogie ne lui convient pas   | X.Chalifour | Voir Cédric pour lui faire remonter l'info   | 26/09/2018 | dés-accord sur le nombre d'heures nécessaires avant l'examen => élève ajourné=> reprise des heures préconisées par Cédric avant 2 ème examen => élève reçu |
| 15/10/2018 | Mr Pradeau ne souhaite plus conduire avec Dolores car sa pédagogie ne lui convient pas  | JM Cresson  | Voir Dolores pour lui faire remonter l'info  | 16/10/2018 | affectation nouveau formateur  |
| 16/10/2018 | Me VILLATE nous a suggéré de mettre un tabouret pour améliorer le confort des élèves qui font leur évaluation   | X.Chalifour | Attente sur cette demande pour voir si d'autres élèves s'en plaignent; <b>après 3 demandes mise en place d'un tabouret</b> | Sem 43     | soldée juin 2020   |
| 09/11/2018 | Mim longué : commentaires sur l'attitude non pro concernant des propos de Dolores évoqués en leçon ainsi que l'échange de sms (juillet)                                       | JM Cresson  | entretien avec la formatrice   | 23-nov     | avertissement oral à la formatrice   |
| 23/11/2018 | Mlle Miallon se plaint de l'attitude de dolores sur l'envoi de sms en leçon ainsi qu'un arrêt en leçon pour discussion avec des amis en demandant de ne pas le dire au bureau | X.Chalifour | entretien avec la formatrice   | immédiat   | avertissement oral et 1 heure offerte au candidat  |
| 27/12/2018 | plainte de Me RATA après 3 relances auprès de l'ANTS car la production du permis de son fils a été bloquée par l'ANTS depuis 8 mois sans raison                               | JM Cresson  | Intervention auprès d'ANTS afin de régler la situation   | immédiat   | ok   |
| 02/03/2019 | horaires d'ouverture de l'auto-école sur google non conformes   | X.Chalifour | Modifier les horaires d'ouverture de l'auto-école sur google   | immédiat   | ok   |
| 04/03/2019 | le parent d'une élève s'est plaint de la présence d'une stagiaire titre pro dans le véhicule pendant sa leçon de conduite   | X.Chalifour | Rappel aux formateurs.   | immédiat   | Demande systématique de l'accord de l'élève sur l'accompagnement d'un stagiaire  |
| 10/03/2019 | Mr BAUVAIS nous suggère de mettre des photos de la piste sur le site internet, des photos de l'aac et CS sur la   | X.Chalifour | mise en place des actions  |            |  |