

FORMULAIRE DE RECLAMATION

FORMULAIRE A RETOURNER PAR MAIL A / MAIL

Identification de la personne :

Je soussigne (nom, prénom) :

Concerne l'élève (nom, prénom) :

Objet(s) de la

réclamation :

.....

.....

Objet de votre réclamation :

☐ - Qualité de l'accueil

☐ - Organisation des cours

☐ - Qualité des leçons

☐ - Ponctualité

☐ - Entente avec l'enseignant

☐ - Autres à exprimer ci dessus

Pouvez vous préciser le moment, la fréquence ou une période ou vous avez subi ce désagrément :

.....

.....

.....

Avez-vous déjà pris contact avec l'exploitant, le formateur ou la secrétaire pour lui préciser les réclamations ? :

.....

.....

Date du dépôt de la demande :

Date du fait de la réclamation : Fait à :

.....

..... Le :

.....

Signature :

Plan de gestion des réclamations

En cas de réclamation, nous renseignons notre registre...

Réception d'une réclamation

Lorsque nous recevons une réclamation, nous devons renseigner notre registre des réclamations en précisant : le nom du client, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat, produit ou service visé par la réclamation, les intervenants autres que le professionnel, les personnes visées par la réclamation.

Accuser réception de la réclamation

Nous disposons de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client ou y répondre immédiatement.

Nous devons mettre à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date à laquelle nous avons accusé réception de la réclamation et veiller à son traitement dans les délais impartis.

Répondre à la réclamation

Nous devons tenir le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondre dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation.

Si, dans notre réponse apportée à la réclamation, nous rejetons totalement ou partiellement la demande du client, nous devons lui indiquer les voies de recours dont il dispose.

La personne qui va répondre à la réclamation doit disposer d'un niveau de qualification suffisant (elle doit avoir une bonne connaissance des produits, services, contrats,...) et du niveau d'habilitation nécessaire (exemple : pour la signature des courriers ou les gestes commerciaux consentis).

Nous devons mettre à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.

Performer notre pratique professionnelle

A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, nous devons déterminer et mettre en œuvre les actions correctives.

PARCOURS DE FORMATION CATÉGORIE B

Apprendre à conduire est une démarche éducative exigeante qui demande à l'élève de la concentration, de l'assiduité et de la motivation.

Le parcours qui vous est proposé vous permettra de progresser dans votre formation pour vous amener en situation de réussite aux examens du permis de conduire.

En signant le contrat pour cette formation à la conduite et à la sécurité routière, vous vous engagez à suivre obligatoirement le parcours de formation :

Parcours théorique

La formation théorique portant sur les thèmes de la sécurité routière tels que la vitesse, l'alcoolémie, les stupéfiants, le port de la ceinture de sécurité, la fatigue... pourra être suivie à votre rythme, soit dans les locaux de l'école de conduite avec un support média (DVD, Box) ou avec un enseignant (vérifier les heures de présence de l'enseignant sur le tableau d'affichage) ou via Internet (option d'achat d'accès).

La formation portant sur des thématiques spécifiques se déroule collectivement, dans les locaux de l'école de conduite, et est dispensée en présence d'un enseignant de la conduite et de la sécurité routière titulaire d'une autorisation d'enseigner en cours de validité.

En fonction de votre emploi du temps, vous venez au cours à votre rythme. Pensez à vérifier les jours, les horaires et les thématiques sur le tableau d'affichage.

Parcours pratique

Pendant la phase pratique, vous serez amené à circuler :

- en ville ;
- en rase campagne ;
- sur autoroute ;
- de nuit (leçons prises en hiver). Un voyage école vous sera proposé.

En quoi consiste un voyage école ? Il permet de partir en groupe de trois élèves qui conduisent à tour de rôle sur une demi-journée ou une journée.

Avant de partir, les élèves préparent au préalable l'itinéraire.

Ces voyages permettent d'apprendre à lire une carte, à utiliser un GPS. Ils favorisent l'autonomie et vous permettent également d'apprendre en observant les autres élèves.

De l'écoute pédagogique vous sera proposée.

En quoi consiste l'écoute pédagogique ? Pendant qu'un élève conduit, vous l'observez, vous écoutez les explications et les conseils de l'enseignant et vous participez de manière active en faisant part de vos observations et de vos réflexions.

LAPALISSE CONDUITE

5 Rue du 4 Septembre – 03120 - LAPALISSE
N° siret : 813 461 472 00017 – N° d'agrément : E1500300110
Tél : 04.70.99.04.65 – Mail : lapalisse.conduite@gmail.com