

FORMULAIRE DE RECLAMATION

Date d'enregistrement :

Recueillie par :

Réclamation reçu par : Voie orale Courrier E-mail

LE RECLAMANT

NOM , Prénom :	Adresse :
Date de naissance :	
N° téléphone :	
Adresse e-mail :	Représentant légal (si mineur) :
	Formation concernée par la réclamation : <input type="checkbox"/> Permis B <input type="checkbox"/> Conduite accompagnée <input type="checkbox"/> Boite auto <input type="checkbox"/> Conduite supervisée

Objet de la réclamation

Veillez noter ici, avec le plus de détail possible, votre réclamation :
(Vous pouvez joindre à ce formulaire des justificatifs)

Action immédiate attendue

Veillez noter ici le retour que vous attendez de notre établissement :

Suivi de la réclamation par l'établissement

Date de prise en charge :

Dossier suivi/traité par :

Réponse(s) apportée(s) au réclamant : Voie orale Courrier E-mail

Disposition(s) prise(s) pour solutionner durablement le problème :

Gestion des réclamations

1 Réception de la réclamation

- Par voie orale
- Par courrier
- Par e-mail

2 Enregistrement de la réclamation

- En cas de besoin, échange(s) avec le réclamant (assurer la compréhension)
- Saisie du formulaire (si réception orale)
- Envoi d'un accusé de réception (par e-mail)

3 Analyse du retour attendu

- Préparer une réponse à la solution proposée par le réclamant

(Si possible, mise en place immédiate de tout ou partie de la solution proposée et tenir informé le réclamant)

4 Identification des solutions possibles

- Lister toutes les solutions envisagées

(Préciser, pour chacune, les avantages/inconvénients et évaluer la pérennité)

5 Prise de décision

- Choix d'une ou plusieurs solutions envisagées
- Décliner la ou les solutions en plan(s) d'action(s) :
 - Objectif : ...
 - Qui : ...
 - Quand : ...
 - Résultat attendu : ...

6 Présentation de la solution au réclamant :

- Recueillir l'avis du réclamant sur la ou les solutions proposées
- Définir, éventuellement avec le réclamant, une date à laquelle le(s) plan(s) d'action(s) sera (seront) évalué(s) : La ou les solutions proposées ont-elles produit les résultats attendu ?
 - Si oui : clôture de la réclamation.
 - Si non : Retour à l'étape "Identification des solutions possibles" jusqu'à la clôture de la réclamation