

Plan de gestion des réclamations

Réception d'une réclamation

Lorsque nous recevons une réclamation, nous renseignons 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 mettons à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date à laquelle nous avons accusé réception de la réclamation et veillons à son traitement dans les délais impartis.

Répondre à la réclamation

Nous tenons le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondons 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 lui indiquons 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 mettons 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 votre pratique professionnelle

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

DECLARATION SUR L'HONNEUR

Je soussigné(e) ☒ M. ☐ Mme

Nom de famille : ...HAIF..... Nom d'usage :

Prénoms :ABDELKADER

Date de naissance :25/07/1954.....

Adresse :146 RUE DE PARIS.....

Code postal :92100.....

Ville :BOULOGNE BILLANCOURT....

Titulaire de l'agrément préfectoral n° : ...0209255440.....

Titulaire du numéro de déclaration d'activité, le cas échéant (*) :

(*) Le numéro de déclaration d'activité permet aux établissements labellisés « qualité des formations au sein des écoles de conduite », également organisme de formation, d'obtenir la certification « Qualiopi » afin de bénéficier des fonds publics ou mutualisés de la formation professionnelle continue.

Déclare sur l'honneur m'engager à : (cocher les cases)

(En cochant les cases, le demandeur s'engage sur l'honneur à répondre aux sous-critères de qualité cités ci-dessous. Aucun justificatif n'est demandé à ce stade. Les vérifications d'usage seront effectuées lors de l'audit initial sur site.)

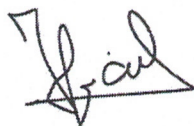
Transmettre chaque année une attestation annuelle à jour de garantie financière (cf. sous-critère 1.1 – Annexe 1).	☒
Établir et rendre disponible, à toute personne en faisant la demande, un bilan annuel sur une année glissante, apportant les informations suivantes : – taux de réussite par filière (AAC, traditionnelle) et par catégorie en première et deuxième présentation ; – nombre moyen d'heures de formation correspondant aux taux de réussite en première et deuxième présentation. Afficher la possibilité à toute personne en faisant la demande de recevoir communication écrite de ce bilan (cf. sous-critère 1.5 – Annexe 1).	☒
Promouvoir le rendez-vous post-permis pour les conducteurs novices (cf. sous-critère 1.6 – Annexe 1).	☒
Soumettre à l'élève une proposition détaillée et chiffrée de la formation proposée, faisant apparaître le contenu de l'offre sur la base de l'évaluation, réalisée préalablement, et les coûts unitaires de chaque prestation complémentaire en cas de nécessité de dépassement de cette offre (cf. sous-critère 2.3 – Annexe 1).	☒

Etablir une procédure permettant de favoriser l'engagement des élèves, de prévenir des abandons (cf. sous-critère 3.4 – Annexe 1).	☒
Mettre en place, le cas échéant, des modalités de suivi avec l'entreprise finançant tout ou partie de la formation (cf. sous-critère 3.5 – Annexe 1).	☒
Disposer de moyens pédagogiques en adéquation avec l'offre de formation. Si l'établissement dispose d'un simulateur, la présence systématique d'un enseignant est obligatoire, à l'exception du travail de la compétence 1 « maîtriser le maniement du véhicule de la catégorie B du permis de conduire dans un trafic faible ou nul » mentionnée à l'arrêté du 29 juillet 2013 relatif au livret d'apprentissage de la catégorie B du permis de conduire (cf. sous-critère 4.1 – Annexe 1).	☒
Mettre en place la formation continue des enseignants de la conduite et de la sécurité routière par tous les moyens disponibles et répondant aux critères de la formation professionnelle tels que définis à l'article R. 6316-1 du code du travail (cf. sous-critère 5.1 – Annexe 1).	☒
Mettre en place, le cas échéant, un suivi des formations des enseignants lorsqu'il est fait appel à un sous-traitant (cf. sous-critère 5.2 – Annexe 1).	☒
Faire accompagner l'élève par un enseignant de la conduite et de la sécurité routière, ou par un stagiaire en formation préparatoire au titre professionnel d'enseignant de la conduite et de la sécurité routière titulaire, de la catégorie du permis de conduire concernée, à chaque présentation à l'examen pratique, sauf circonstance dûment justifiée (cf. sous-critère 5.3 – Annexe 1).	☒
Mettre en place une veille sur les évolutions réglementaires liées au code de la route et la diffuser au personnel (cf. sous-critère 6.1 – Annexe 1).	☒
Mettre en place une veille sur les évolutions des compétences, des métiers dans le secteur de l'éducation routière et la diffuser au personnel (cf. sous-critère 6.2 – Annexe 1).	☒
Mettre en place une veille sur les évolutions pédagogiques et technologiques applicables dans le champ des écoles de conduite et des associations et la diffuser au personnel (cf. sous-critère 6.3 – Annexe 1).	☒
Décrire, le cas échéant, les modalités mises en place pour s'assurer du respect du présent référentiel lorsqu'il est fait appel à un sous-traitant (cf. sous-critère 6.4 – Annexe 1).	☒
Mettre en place un recueil des appréciations des financeurs et de l'équipe pédagogique (cf. sous-critère 7.2 – Annexe 1).	☒
Exploiter les avis certifiés par un organisme tiers indépendant, recueillis de manière électronique, des élèves ou à défaut le questionnaire de satisfaction et mettre en place un processus d'amélioration continue. Rendre disponible, auprès des élèves qui en font la demande, les avis rendus (cf. sous-critère 7.3 – Annexe 1).	☒
Décrire les modalités de traitement des réclamations de toutes les parties prenantes (cf. sous-critère 7.4 – Annexe 1).	☒

Fait pour servir et valoir ce que de droit.

Fait à ...BOULOGNE BILLANCOURT....., le26/03/2024

Signature de l'intéressé(e) déclarant sur l'honneur l'exactitude des renseignements portés ci-dessus :



Avertissement : La loi n° 78 - 17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, s'applique aux réponses faites à ce formulaire. Elle garantit un droit d'accès, de rectification et d'effacement pour les données vous concernant auprès du service en charge de l'éducation routière où la demande a été faite.

Tout usage ou falsification de documents est puni d'UN AN d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende. Toute adhésion au label obtenue dans de telles conditions sera annulée.

Tout affichage d'un label de qualité sans en avoir obtenu l'autorisation nécessaire est puni de DEUX ANS d'emprisonnement et de 300 000 euros d'amende.

Article 441-7 du code pénal

« Est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende le fait :

1° D'établir une attestation ou un certificat faisant état de faits matériellement inexacts ;

2° De falsifier une attestation ou un certificat originellement sincère ; 3°

De faire usage d'une attestation ou d'un certificat inexact ou falsifié.

Les peines sont portées à trois ans d'emprisonnement et à 45 000 euros d'amende lorsque l'infraction est commise en vue de porter préjudice au Trésor public ou au patrimoine d'autrui. »

Article L. 121-4 du code de la consommation

« Sont réputées trompeuses, au sens des articles L. 121-2 et L. 121-3, les pratiques commerciales qui ont pour objet : [...]

2° D'afficher un certificat, un label de qualité ou un équivalent sans avoir obtenu l'autorisation nécessaire ; [...] »

Article L. 132-2 du code de la consommation

« Les pratiques commerciales trompeuses mentionnées aux articles L. 121-2 à L. 121-4 sont punies d'un emprisonnement de deux ans et d'une amende de 300 000 euros. Le montant de l'amende peut être porté, de manière proportionnée aux avantages tirés du délit, à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel, calculé sur les trois derniers chiffres d'affaires annuels connus à la date des faits, ou à 50 % des dépenses engagées pour la réalisation de la publicité ou de la pratique constituant ce délit. »