

Gestion des réclamations

I. Recueil de la réclamation auprès du moniteur

Si le moniteur reçoit la réclamation par l'élève ou ses parents, il peut parfois être capable de répondre directement à cette réclamation. Le logigramme peut l'aider à déterminer exactement le motif de la demande et lui proposer des solutions adaptées. Le moniteur veillera ensuite à informer son responsable d'agence ainsi que la secrétaire.

Si le moniteur n'est pas capable de gérer ce type de réclamation il convient d'un rendez-vous avec le responsable d'agence. Dans tous les cas le moniteur doit prévenir la secrétaire et le responsable d'agence afin que tous soient informés du problème.

II. Recueil de la réclamation auprès de la secrétaire

Si la secrétaire reçoit la réclamation par l'élève ou ses parents, elle peut être capable de gérer directement cette réclamation. Le logigramme peut l'aider à déterminer exactement le motif de la demande et lui proposer des solutions adaptées. La secrétaire en référera au responsable d'agence.

Si la secrétaire n'est pas capable de gérer ce type de réclamation elle convient d'un rendez-vous avec le responsable d'agence. Elle expose ensuite le problème au responsable d'agence afin que ce dernier puisse trouver une solution à la réclamation.

III. Gestion de la réclamation par le responsable d'agence

Pour les cas où les réclamations ont pu être résolues sans passer par le responsable d'agence, le responsable consignera la demande. Si ce type de demande se renouvelle plusieurs fois le responsable d'agence en fera part au gérant afin de trouver une solution pérenne à ce type de réclamation et d'éviter ainsi qu'elle ne se renouvelle.

Pour les cas où les réclamations n'ont pu être résolues sans passer par le responsable d'agence, le responsable reçoit l'élève (éventuellement accompagné de ses parents pour les personnes mineurs). Lors de ce rendez-vous le responsable revient sur l'objet de la réclamation dont lui a fait part le moniteur ou la secrétaire. Il cherche à bien comprendre le ou les motifs de la réclamation. Il va ensuite les comparer au point de vue éventuelle du moniteur ou de la secrétaire présent au moment de la réclamation. Si le responsable est à même de trouver une solution à la réclamation qui satisfasse pleinement les deux parties, il règle le problème directement. Si le responsable ne peut trouver de solution pleinement satisfaisante pour les deux parties il délègue la gestion de la réclamation au gérant.

Dans tous les cas, le responsable doit prévenir le gérant sur l'objet de la réclamation et

éventuellement sur l'accord trouvé. S'il n'y a pas eu d'accord et que le gérant doit résoudre le problème lui-même alors le responsable lui fait un rapport le plus détaillé possible afin que le gérant est toutes les données possibles sur la gestion de ce problème.

IV. Gestion de la réclamation par le gérant

Lorsque la réclamation n'a pu être gérée par le responsable d'agence, le gérant prend rendez-vous avec l'élève.

Si, à la suite de cette réunion, une solution est trouvée, le gérant fait part de la solution au responsable d'agence. Ce dernier se chargera des modalités à effectuer.

Si aucune solution ne peut être trouvée alors le gérant donnera les coordonnées du médiateur gérant ce bureau.

V. Gestion de la réclamation par le médiateur

Une liste des médiateur est à votre disposition pour trouver le médiateur le plus proche.