Formulaire de remontés des difficultés rencontrées lors de la réservation

Vous êtes nombreux à nous contacter pour nous faire part des difficultés que vous rencontrez avec Pam91. Afin que nous puissions améliorer la qualité de service en partenariat avec Pam 91, nous avons besoin d'éléments précis sur lesquels nous pourrons nous appuyer lors des réunions trimestrielles avec les dirigeants, ainsi qu'avec le Conseil général. Pour que ce travail soit constructif vous trouverez, ci-dessous, un formulaire que nous vous invitons à remplir, le plus précisément possible, à chaque fois que vous rencontrerez un dysfonctionnement.

Vous pouvez nous le renvoyer

par mail à l’adresse suivante : [lydie.mimis@apf91.org](mailto:lydie.mimis@apf91.org) ou

par courrier à :

délégation APF de l’Essonne – 2 rue Jeanne Récamier 91000 Evry

**POUR MIEUX VOUS CONNAÎTRE**

**COORDONNÉES**

Nom……………………………………………………………………

Prénom…………………………………………………………………

Adresse…………………………………………………………………………………………………………………

Tél……………………………………...…………

Email …………………………………………………………………………

**FRÉQUENCES D’UTILISATION PAR SEMAINE**

  

**LA RESERVATION SOUHAITÉE A-T-ELLE ABOUTIE ? :**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Date de la réservation** | **Date du transport** | **Heure demandée** | **Destination** |
|  |  |  | Aller :  Retour :  Aller/retour : |

****

Si la demande a été mise en liste d’attente, le transport a-t-il finalement été réalisé ?

Observations : ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

**MOTIF DE LA RESERVATION**



**NIVEAU DE QUALITE DE LA PRESTATION « RESERVATION »**

L’accueil téléphonique est-t-il de qualité ? ** **

Le régulateur a-t-il reformulé votre réservation ?   

Le régulateur vous a-t’il proposé des solutions alternatives en cas de saturation aux horaires ou le jour demandé ?   ****

**HORAIRE DE PRISE EN CHARGE ET HORAIRE D’ARRIVEE MIS EN PLACE PAR LE RÉGULATEUR :**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **demandée** | **Réelle** |
| **Heure de prise en charge** |  |  |
| **Heure d’arrivée** |  |  |

**QUALITE DU TRANSPORT LE JOUR J :**

   

Un régulateur vous a-t-il prévenu en cas de retard ? 

Autres : ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

**AUTRES PROBLÉMES RENCONTRÉS**

****

****

****





Observations : …………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

***Loi Informatique et Libertés***

*Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des données à caractère personnel vous concernant et faisant l’objet de traitements sous la responsabilité du RSI.*