

N° DECLARATION D'ACTIVITE : 84691991769

## 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.

## FORMULAIRE DE SIGNALEMENT

Je soussignée, \_\_\_\_\_, demande que ma réclamation à l'encontre de l'organisme de formation nommé ci-après soit instruite par le ministère en charge de la sécurité routière.

### IDENTITÉ DU RÉCLAMANT

Civilité : Madame    Monsieur  
Société / structure / représentant de la personne morale  
Nom :  
Prénom(s) :  
Courriel :  
Téléphone :  
Adresse :

Lien avec l'organisme de formation :

- Bénéficiaire de la formation,
- Financier,
- Salarié,
- Partenaire,
- Prestataire,
- Autres (Précisez):

*Conformément à l'article 5bis de l'arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audits, l'instance de labellisation prend les mesures nécessaires pour préserver la confidentialité de l'identité de la personne à l'origine du signalement.*

### ORGANISME DE FORMATION CONCERNE PAR LA RÉCLAMATION

Nom de l'organisme :  
Adresse :

Toute(s) information(s) utile(s) (SIRET, numéro de téléphone, numéro d'agrément...) :

*Ce formulaire a pour objet de porter à la connaissance de l'administration toute anomalie relative au non-respect des critères du référentiel national qualité (RNQ).*

*Il concerne les certificats Qualiopi délivrés en complément du label « qualité des formations au sein des écoles de conduite » ([arrêté du 26 février 2018 modifié](#)).*

## OBJET DU SIGNALEMENT

### Description détaillée de votre réclamation (**obligatoire**) :

*Précisez toutes les circonstances de la situation (contexte de la survenue, date, lieu, incidents, dysfonctionnements rencontrés etc...) :*

*Précisez les conséquences sur la qualité de la prestation / formation :*

Au sujet de la réclamation, avez-vous eu des contacts avec l'organisme de formation concerné :

- Oui
- Non

Si oui, avec quel(s) interlocuteur(s) :

Par quel(s) moyen(s) ?

- Téléphone
- Mails\*
- Courriers\*
- Réseaux sociaux\*
- Autres (*Précisez*) :

*(\*Le cas échéant, joindre une copie des échanges)*

Et à quelle(s) date(s) ?

Une réponse vous a-t-elle été apportée :

- Oui  
 Non

Si oui, laquelle :

### Avertissement juridique

- En cochant cette case, je certifie sur l'honneur l'exactitude des documents et informations fournis sur ma réclamation.

*Sachant que l'attestation pourrait être utilisée en justice, et connaissance prise des dispositions de l'article 441-7 du code pénal, réprimant l'établissement d'attestation faisant état de faits matériellement inexacts, ci-après rappelées : « [...] est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 € 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 originairement sincère ;*

*3° De faire usage d'une attestation ou d'un certificat inexact ou falsifié. »*

Fait pour servir et faire valoir ce que de droit.

Fait à : \_\_\_\_\_ Le

Une fois complété, le formulaire est à transmettre **accompagné le cas échéant des pièces justificatives** au service en charge de l'éducation routière compétent (département du lieu d'implantation de l'école de conduite concernée par la réclamation) et en copie à l'adresse : [signalement-label-dsr@interieur.gouv.fr](mailto:signalement-label-dsr@interieur.gouv.fr)