



**REGISTRE DES  
PLAINTES  
ET RÉCLAMATIONS**

ECOLE DE CONDUITE DU COUTACH  
152 Avenue de L'Aigoual  
30260 Quissac  
Tél. Port.: 06.76.21.38.44  
Mail: ec.coutach@gmail.com  
Siret: 90825230700016 Numéro RCS Nimes B 908 252 307  
Agrt: E 2203000030  
N° TVA Intracommunautaire: FR64908252307



**CE DOCUMENT EST DISPONIBLE SUR SIMPLE DEMANDE AUPRES DU SECRETARIAT**

## **PROCEDURE EN INTERNE DE LA GESTION DES RECLAMATIONS**

Dans le souci de pérenniser notre école de conduite et afin d'améliorer la qualité de notre travail, le traitement des réclamations s'inscrit dans une logique.

L'établissement s'engage à répondre dans un délai assez court.

En cas de réclamation veuillez vous adresser directement au bureau, aux heures d'ouverture, ou par E-Mail : ec.coutach@gmail.com, l'établissement s'engage à répondre dans les 48 heures

### **Aussi allons-nous suivre ses quelques conseils :**

Mettre à disposition des élèves tout moyen de porter réclamation,

Traiter de la réclamation,

Confidentialité de la réclamation,

Programmation de réunion,

Analyser les causes des réclamations,

Clôture de la réclamation,

Médiateur de la République.

- 1) – Carte de visite pour avoir numéro de téléphone et adresse mail de l'auto-école,  
– Page internet de l'établissement.

- 2) – Traiter la réclamation de l'élève afin d'instaurer un climat de confiance et de maintenir de bonnes relations,
  - Nous devons agir rapidement face à la demande ou la noter sur le cahier de suivi pour quelle ne soit pas oubliée et puisse être traitée dans la journée,
  - Nous devons accuser réception de la demande aussitôt par mail,
  - Nous devons rappeler nous-même le candidat dès qu'une solution est trouvée et la confirmer par mail si nécessaire,
  - Nous devons aviser les parents du problème rencontré si l'élève est mineur.
  
- 3) – Nous devons assurer et rassurer de la confidentialité des données personnelles de notre clientèle.
  
- 4) – Nous devons programmer des réunions régulièrement pour prendre le temps de discuter des problèmes rencontrés,
  
- 5) – Essayer d'aller << plus loin >> dans l'analyse.
  - Pourquoi?
  - Décider d'éventuelles actions de progrès, les actions décidées sont notées et ont pour but que les problèmes identifiés ne se reproduisent plus.
  
- 6) – Nous devons clôturer la réclamation, cette clôture n'intervient que lorsque on a la confirmation par l'élève que tout est OK.
  
- 7) – Si cela s'avérait impossible de trouver une issue favorable aux deux parties, l'élève peut contester la décision de l'école de conduite.
  - Avant de saisir le médiateur, l'élève doit avoir adressé au préalable une réclamation écrite à l'école de conduite.
  - Il doit saisir le médiateur dans le délai d'un an maximum à compter de sa réclamation écrite.
  - En effet, l'élève peut recourir gratuitement, dans les conditions prévues aux articles L. 612-1 et suivants et R. 612-1 et suivants du code de la consommation à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable de tout litige l'opposant à l'école de conduite, relatif au présent contrat.

NUMERO DE DECLARATION D ACTIVITE : 76300521530

---

ECOLE DE CONDUITE DU COUTACH  
152 Avenue de L'Aigoual  
30260 Quissac  
Tél. Port.: 06.76.21.38.44  
Mail: ec.coutach@gmail.com  
Siret: 90825230700016 Numéro RCS Nimes B 908 252 307  
Agrt: E 2203000030  
N° TVA Intracommunautaire: FR64908252307



**CE DOCUMENT EST DISPONIBLE SUR SIMPLE DEMANDE AUPRES DU SECRETARIAT**

# **REGISTRE DE RÉCLAMATION ET DE SATISFACTION DES USAGERS**

# OBJET ET MODE D'EMPLOI DU REGISTRE

---

- ▶ Le présent registre a été établi afin de faciliter l'expression, le recueil et la traçabilité de toute appréciation formulée par un usager ou son représentant :
  - que cette appréciation soit négative (*réclamation*),
  - ou positive (*satisfaction*).
  
- ▶ La tenue du registre permet de respecter les dispositions réglementaires, les recommandations professionnelles et les référentiels en matière de démarche qualité qui sont notamment applicables :
  - de manière plus générale, à toutes les structures délivrant des biens ou des services, gratuits ou payants, à des usagers ou clients.
  
- ▶ Le présent document est conçu afin que tous les éléments de l'appréciation d'un usager, soient saisis sur un module de 4 pages successives :
  - la première page de chaque module est destinée principalement :
    - à l'identification de l'usager ;
    - à la description des faits faisant l'objet de la réclamation ou de la satisfaction ;
  - les deux pages suivantes de chaque module sont réservées à l'exposé des suites que l'établissement ou le service a données à l'appréciation formulée par l'usager.
  
- ▶ Une page en couleur sépare chaque module afin de faciliter l'utilisation des modules et de préserver la confidentialité des informations.



|   |  |
|---|--|
| <b>DATE ET HEURE D'ENREGISTREMENT DE LA RÉCLAMATION OU DE LA SATISFACTION</b> |  |
|---|--|

|   |
|---|
| <b>IDENTIFICATION DE L'USAGER</b>               |
| Nom et prénom(s) : .....                        |
| Coordonnées : .....                             |
| N° de dossier ( <i>le cas échéant</i> ) : ..... |

|  |
|--|
| <b>IDENTIFICATION DU DÉCLARANT</b><br><i>(à remplir si le déclarant n'est pas l'utilisateur)</i> |
| Nom et prénom(s) : .....   |
| Coordonnées : .....  |
| Qualité et lien éventuel avec l'utilisateur : .....  |

|  |
|--|
| <b>OBJET DE LA RÉCLAMATION OU DE LA SATISFACTION</b> |
| Date(s) et heure(s) des faits : .....                |
| Lieu(x) des faits : .....                            |
| Personne(s) éventuellement concernée(s) : .....      |
| Circonstances exactes : .....                        |

|   |  |
|---|--|
| <b>IDENTIFICATION DU MEMBRE DU PERSONNEL ENREGISTRANT LA RÉCLAMATION OU LA SATISFACTION</b> ( <i>nom, prénom et qualité ; ne rien mettre s'il s'agit du déclarant mentionné plus haut</i> ) |  |
|---|--|

|  |  |
|--|--|
| <b>Je soussigné(e), certifié sincère et véritable, la présente déclaration.</b><br><i>(Signature de l'utilisateur ou du déclarant à apposer ci-contre)</i> |  |
|--|--|

**1) SUITES IMMÉDIATES DONNÉES PAR LE REPRÉSENTANT DE L'ÉTABLISSEMENT OU DU SERVICE  
À L'ENREGISTREMENT DE LA RÉCLAMATION OU DE LA SATISFACTION**

*Par exemple : analyse de la légitimité de la réclamation ou de la satisfaction,  
mesures correctrices prévues ou mises en œuvre avec leur calendrier de réalisation,  
demande d'études complémentaires et/ou saisine d'autres intervenants,  
réponse apportée à l'utilisateur...*

**2) LE CAS ÉCHÉANT, SUITES SECONDAIRES DONNÉES PAR LES AUTRES PERSONNES INTERVENANT DANS LE CADRE DU TRAITEMENT DE LA RÉCLAMATION OU DE LA SATISFACTION**

*Indiquer : l'identification des intervenants [médiateur(s), commission des relations avec les usagers, conseil de la vie sociale, représentant légal, autres personnes]...  
la nature et la date des actions entreprises.*

**3) OBSERVATIONS ET ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES ÉVENTUELS**