Traitement des réclamations

Modalités accessibles à toutes les parties prenantes

Établissement	Auto École GTA • 15 avenue Lénine, 93120 La Courneuve
Agrément	E1809300100
Responsable	Abdelmalek Eden • Responsable du traitement des réclamations

Qui peut déposer une réclamation

Cette procédure concerne les élèves, leurs représentants et accompagnateurs, les financeurs, les enseignants, le personnel, les partenaires et toute autre partie prenante. Elle couvre les insatisfactions liées à l'accueil, à la formation, au suivi, au planning, aux examens, aux prestations ou à la facturation.

Comment nous contacter

Par courriel : inriscontact@gmail.com
Par courrier ou remise à l'accueil : Auto École GTA, à l'attention d'Abdelmalek Eden, 15 avenue Lénine, 93120 La Courneuve.
Oralement à l'accueil ou par téléphone : 01 48 36 43 51. Un membre de l'équipe consigne votre demande et peut vous aider à remplir la fiche jointe.

Précisez vos coordonnées, la prestation concernée, les faits et dates utiles, ainsi que la solution souhaitée. La fiche et les justificatifs facilitent l'examen ; leur absence n'empêche pas l'enregistrement de la réclamation. Une demande anonyme est examinée dans la mesure des informations disponibles, mais ne permet pas de réponse personnelle.

Nos engagements de réponse

Étape	Délai à compter de la réception initiale
Accusé de réception	Sous 2 jours ouvrés, avec référence du dossier et interlocuteur.
Première réponse	Sous 10 jours ouvrés : réponse motivée ou point d'avancement.
Traitement et décision	Objectif de 30 jours calendaires. Si un délai supplémentaire est nécessaire, ses motifs et la nouvelle date cible sont communiqués avant l'échéance.

Ces délais sont des engagements internes de Auto École GTA, et non des délais imposés par le label. Les jours ouvrés s'entendent du lundi au vendredi, hors jours fériés. Une situation mettant en cause la sécurité fait l'objet de mesures de protection immédiates.

Vous pouvez demander un réexamen à la direction en cas de désaccord. La réclamation est traitée de manière impartiale et confidentielle, sans mesure défavorable du seul fait de son dépôt. Cette procédure ne limite pas les recours ouverts au réclamant.

Procédure de traitement

Organisation interne et preuves à conserver

1 Réception et enregistrement

Toute personne recevant une réclamation la transmet au responsable le jour de sa réception ou au plus tard le jour ouvré suivant. L'accueil crée une référence REC-année-numéro, complète le registre et ouvre un dossier avec la demande d'origine. Pour une demande orale, il note les faits, la date et les coordonnées puis fait confirmer la reformulation si possible.

2 Accusé de réception et attribution

Le responsable adresse l'accusé de réception sous 2 jours ouvrés. Il rappelle la référence, la date de réception, les délais, l'interlocuteur et les éventuelles précisions nécessaires. Les échanges sont conservés. Si le responsable est directement mis en cause, la direction confie l'examen à une autre personne compétente et identifie celle-ci dans le dossier.

3 Analyse des faits et mesures immédiates

Le responsable vérifie les documents utiles et recueille les observations des personnes concernées. Il distingue les faits établis, les points contestés et les pièces manquantes. Il évalue la gravité, l'urgence et les causes. En cas de risque pour la sécurité ou les personnes, il prend sans attendre les mesures de protection adaptées et consigne les décisions.

4 Réponse et suivi des actions

La première réponse est envoyée sous 10 jours ouvrés. La réponse motivée présente les éléments examinés, la position de l'établissement, la solution retenue ou les raisons d'un refus, et les actions avec responsable et échéance. L'objectif de traitement est de 30 jours calendaires. Toute prolongation motivée est annoncée avant cette date, avec une nouvelle échéance et un suivi hebdomadaire jusqu'à résolution.

5 Clôture et réexamen

Le responsable vérifie l'exécution des actions, informe le réclamant par écrit puis renseigne la date et le motif de clôture. Une clôture n'implique pas nécessairement l'accord du réclamant : son éventuel désaccord est consigné. Toute contestation nouvelle est réexaminée et tracée, avec réouverture du dossier si nécessaire.

6 Amélioration et confidentialité

Au moins chaque trimestre, la direction examine les motifs récurrents, les délais et l'efficacité des actions. Elle actualise les pratiques et la procédure si nécessaire. Les dossiers sont accessibles uniquement aux personnes chargées du traitement ; conservation interne prévue de 3 ans après clôture, sauf obligation de conservation ou litige nécessitant une prolongation justifiée.

Diffusion et audit : la page 1 et la fiche de réclamation sont mises à disposition à l'accueil et sur le site ou la page internet de l'établissement dans un format imprimable. Le personnel est informé de la procédure. Conserver les demandes, accusés, réponses, justificatifs d'actions, registre et bilans ; conserver également les preuves d'affichage et de publication. S'il n'y a aucune réclamation, noter ce constat au bilan sans créer de dossier fictif.

Référence vérifiée le 08 octobre 2026 : arrêté du 26 février 2018 modifié, annexe 1, points 7.4 et 1.8 ; annexe 3, grille d'audit.
https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000036658564

Fiche de réclamation

À remplir par le réclamant ou avec l'aide de l'accueil

Remettez cette fiche à l'accueil, envoyez-la par courrier ou transmettez les mêmes informations par courriel à **inriscontact@gmail.com**. Vous pouvez également formuler votre demande oralement.

Date de la demande

Référence du dossier (réservée à Auto École GTA)

Nom et prénom ou organisme

Qualité ou lien avec la prestation

Téléphone

Courriel ou adresse de réponse

Élève ou bénéficiaire concerné

Formation ou prestation concernée

Faits, dates et circonstances de la réclamation

Solution ou résultat souhaité

Pièces jointes ou éléments utiles (facultatifs)

Nom de la personne ayant recueilli la demande

Signature du réclamant (facultative)

Les informations sont utilisées pour examiner et suivre la demande. L'accès au dossier est limité aux personnes chargées du traitement. Conservation interne de 3 ans après clôture, sauf obligation ou litige justifiant une prolongation. Les demandes relatives à vos données peuvent être adressées au courriel de l'établissement.

Fiche de suivi de la réclamation

À compléter par le responsable du traitement

Référence REC-année-numéro

Date de réception initiale

Réclamant et qualité

Responsable chargé du dossier

Canal de réception

Urgence ou risque et mesures immédiates

Étape	Échéance prévue	Date réalisée et preuve conservée
Accusé de réception	Sous 2 jours ouvrés	
Première réponse	Sous 10 jours ouvrés	
Décision / traitement	Objectif de 30 jours calendaires	
Prolongation motivée	Nouvelle date annoncée :	

Analyse des faits, pièces vérifiées et cause identifiée

Décision motivée et réponse adressée au réclamant

Action corrective ou préventive, responsable et date cible

Vérification de l'action et résultat obtenu

Date et motif de clôture ou réouverture

Date d'information du réclamant et désaccord éventuel

Validation : nom et signature du responsable : _____

Pièces à classer : demande initiale, accusé de réception, échanges, réponse motivée et preuves des actions.

Registre de suivi des réclamations

Une ligne par dossier • Les pièces et les détails sont conservés dans la fiche de suivi

Année : _____ Responsable de la tenue du registre : _____

Réf. dossier	Reçue le	Partie prenante	Objet de la réclamation	Chargé du dossier	Accusé envoyé le	Réponse envoyée le	Date cible	Décision et actions responsable et suivi	Statut et date de clôture

Statuts possibles : reçu • en cours • réponse envoyée • actions en cours • clos • réouvert.
Inscrire les dates prévues et réalisées, justifier les prolongations et renvoyer à la fiche de suivi pour les détails. Le registre contient uniquement les informations nécessaires et n’est pas mis à disposition du public.

Bilan périodique et amélioration

Période : _____ Nombre de réclamations : _____ Dossiers en cours : _____ Dossiers clos : _____

Motifs récurrents et respect des délais ou mention aucune réclamation

Amélioration retenue, responsable, échéance et vérification de l’efficacité