

# AUTO ECOLE



## ■ Présentation du document

**La procédure de traitement des réclamations est le document de base qui permet de**

**Fixer les différentes étapes de traitement d'une réclamation.**

**1. Identifier la réclamation. Par l'observation, le questionnement et l'écoute, deviner les**

**Réclamations non exprimées. Identifier clairement :**

**a. La personne qui se plaint (nom, fonction téléphone, courriel, adresse),**

**b. Le produit ou le service précis concerné,**

**c. L'objet de la réclamation,**

**2. Envoyer le formulaire de réclamation dans le cas d'un courrier ou courriel, reprendre contact**

**Par téléphone.**

**3. Proposer une action à entreprendre afin de trouver la cause du problème et d'y remédier.**

**4. Fixer une échéance réaliste en fonction des possibilités. Préciser qui fait quoi, quand.**

**5. Agir concrètement en apportant la réponse promise.**

**6. Informer le client du suivi.**

**7. Conclure, et le cas échéant proposer ou découvrir un produit ou une prestation complémentaire.**

# AUTO ECOLE



## Formulaire de Réclamation relative à une formation proposée par TIC TAC AUTO ECOLE

### ■ Présentation du document

Le formulaire de réclamation est le document transmis au stagiaire mécontent pour  
Comprendre la réclamation et le motif d'insatisfaction.

Chaque question nécessite une réponse obligatoire.

L'absence de réponse à une ou plusieurs questions est susceptible de compromettre la  
bonne gestion de votre réclamation. Les informations personnelles portées sur ce  
formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé par Auto-école TIC TAC.

Nous ne traiterons ou n'utiliserons vos données que dans la mesure où cela est  
nécessaire pour assurer l'exécution de nos prestations avec une meilleure  
communication et animation, en tenant compte de l'objet de votre réclamation.

Dans le présent formulaire (questions 1 à 5), veuillez à ne mentionner aucune information  
« sensible » selon l'article 9 du RGPD. Dans le cadre de la relation précontractuelle ou  
contractuelle que nous avons initiée, vos données seront conservées en base active  
pendant une durée qui ne saurait excéder trois ans, puis détruites ou archivées de  
manière intermédiaire dans le cadre de dispositions légales et réglementaires.

Conformément à la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier modifiée et au Règlement  
européen N°2016/679/UE du 27 avril 2016, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de  
rectification, de portabilité et d'effacement de vos données ou encore de limitation du  
traitement. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au  
traitement des données vous concernant.

# AUTO ECOLE



Sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, vous pouvez exercer vos droits en contactant Mr HAMZA Fethi à l'adresse mail suivante :

[tictac.autoecole@gmail.com](mailto:tictac.autoecole@gmail.com)

Pour toute information complémentaire ou réclamation, vous pouvez contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (plus d'informations sur [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

<b>1 – Prénom/Nom de l'interlocuteur qui émet la réclamation (éventuellement : société et fonction occupée)</b>	
<b>2. Prénom/Nom de la personne qui est directement concernée par la réclamation (éventuellement : société et fonction occupée)</b>	
<b>3. Identification précise du mode de réponse souhaité (adresse mail OU postale de l'interlocuteur émetteur)</b>	
<b>4. Objet précis de la réclamation</b>	
<b>-5-Description explicite de la réclamation (dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenants, conditions éventuelles de survenue du dysfonctionnement, etc.).</b>	

# AUTO ECOLE



**A compléter par Hamza Fethi**

<b>6. Numéro et date de réception de la réclamation.</b>	
<b>7. Identification du mode de réception de la réclamation : N° Tel/Adresse</b>	
<b>Mail/Postale/Lieu physique (si réclamation orale par téléphone ou en face-à-face, celle-ci devra être reformulée oralement, et l'interlocuteur devra confirmer sous forme écrite dans ses meilleurs délais). La réclamation écrite sera annexée au présent formulaire.</b>	
<b>8 – Type et modalités de réponse adressée à l'interlocuteur.</b>	
<b>9 – Date de clôture de la réclamation.</b>	
<b>10 – Date et visa de MR HAMZA Fethi</b>	