



Ploemeur Conduite

Modalités de traitement des réclamations

Date de dernière mise à jour : 01 janvier 2025

Cette procédure a pour finalité de définir les différentes étapes et modalités de recueil et de gestion des réclamations portées par écrit à la connaissance de YOU DRIVE Auto-école.

1. Définition d'une réclamation

Est définie comme une réclamation, toute action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due. Elle doit être recueillie par écrit.

Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis, n'est pas une réclamation.

2. Processus de gestion d'une réclamation

Si une « partie prenante » manifeste un mécontentement de manière verbale (en face à face, par téléphone), cette « partie prenante » est invitée à formaliser son mécontentement soit par l'envoi d'un mail, par courrier recommandé à Auto-école YOU DRIVE à l'adresse de l'agence concernée ou par l'onglet contact sur le site internet.

Les réclamations adressées font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide. Une réponse appropriée est obligatoirement donnée au réclamant dans un délai maximum de 20 jours ouvrés qui suit la réception de la réclamation.

La confidentialité des données à caractère personnel est respectée.

3. Motifs d'une réclamation

Les motifs susceptibles de générer une réclamation peuvent porter tout autant sur la prestation de formation que sur l'ensemble des éléments y afférents (contenu, organisation, méthodes, outils, formateur) que les impacts générés sur la santé ou la sécurité des apprenants.

Ils doivent être caractérisés et peuvent constituer un manquement à la loi, aux règlements ou concerner des éléments réglementés dans le cadre de la réalisation de la prestation de formation.

4. Recevabilité d'une réclamation

Une réclamation est jugée recevable si :

- Les faits datent de moins de deux mois à la date de réception de la réclamation
- Les faits concernent une prestation du groupe Permis 75, ses process ou ses équipes
- L'action vise à faire respecter un droit, ou à demander une chose due recueillie par écrit

Dans le cas où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'informations complémentaires sera adressée par mail au réclamant.

5. Contenu de la réclamation écrite

Toute réclamation doit faire l'objet de la rédaction d'un mail ou de l'envoi d'une lettre recommandée. Elle doit au moins contenir les éléments suivants :

- La date de la plainte
- Les nom, prénom, adresse mail et numéro de téléphone du réclamant ou du représentant qui agit en son nom dans le cas d'un élève mineur
- La désignation du service concerné (secrétariat, enseignants, direction)
- La désignation du permis concerné
- L'objet précis de la réclamation
- La description précise des faits, la date des faits, les personnes concernées s'il y a lieu
- Les attentes du réclamant

Le réclamant pourra joindre à sa réclamation tous documents susceptibles d'appuyer sa démarche.

6. Résolution et communication au réclamant

Une réponse précise au(x) point(s) de réclamation envoyé(s) par le réclamant avec les actions correctives éventuelles, lui est envoyée sous un délai de 20 jour ouvré après réception de la réclamation.

7. Clôture d'une réclamation

Si le réclamant ne répond pas à la réponse qui lui est faite sous 15 jours à dater de la date d'envoi de la réponse, la réclamation est considérée comme traitée et close.

8. Médiation

En cas de litige, vous avez la possibilité de faire appel à un médiateur par l'intermédiaire de la Société Médiation Professionnelle www.mediateur-consommation-smp.fr

**SOCIÉTÉ MÉDIATION PROFESSIONNELLE
MÉDIATION DE LA CONSOMMATION**

Pour tout litige de la consommation qui n'a pas trouvé de solution directement auprès du professionnel, le consommateur peut saisir le médiateur de la consommation :

- en flashant le QR-Code avec son smartphone
- sur notre site www.mediateur-consommation-smp.fr
- par courrier : Société de la Médiation Professionnelle - Médiateur de la consommation, Alteritae, 5 rue Salvaing 12000 Rodez

<https://mediateur-consommation-smp.fr>

SCAN ME