PERMISCHOOL
École de conduite

GESTION DES RÉCLAMATIONS

Procédure applicable à toutes les parties prenantes : élèves, représentants légaux, financeurs, partenaires.

1. COMMENT NOUS ADRESSER UNE RÉCLAMATION

- À l'accueil, aux horaires d'ouverture du secrétariat ;
- Par e-mail : **contact@permischool.fr** ;
- Par téléphone : **01 84 23 13 29** ;
- Par courrier : Permischool, 37 rue Henri Barbusse, 94260 Fresnes.

2. TRAITEMENT

Étape	Engagement
Enregistrement	Toute réclamation est enregistrée dans notre tableau de suivi interne.
Accusé de réception	Sous **2 jours ouvrés**, par e-mail ou par écrit.
Analyse	Par Abdellah Bahouss, chargé des relations avec les élèves et référent pédagogique.
Réponse	Réponse écrite motivée sous **15 jours** maximum.
Amélioration	Les réclamations sont analysées chaque année pour mettre en place des actions correctives.

3. MÉDIATION

Si aucune solution amiable n'a été trouvée avec nous, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur de la consommation :

> **Société Médiation Professionnelle**
> En ligne : www.mediateur-consommation-smp.fr
> Par courrier : Société de la Médiation Professionnelle, Alteritae, 5 rue Salvaing, 12000 Rodez

Cette procédure est affichée dans le local et publiée sur www.permischool.fr.