

Permis en Province s'engage à traiter toute réclamation avec sérieux et dans les meilleurs délais. La présente procédure s'applique à toutes les parties prenantes : élèves, financeurs, entreprises et équipe pédagogique.

1. CANAUX DE DÉPÔT D'UNE RÉCLAMATION

Toute réclamation peut être déposée par les canaux suivants :

- Par e-mail : contact@passersonpermisenprovince.fr
- Par téléphone : 01 83 81 07 20 (Lun–Ven 11h–19h / Dim 14h–18h)
- Par courrier : Permis en Province — 24 Boulevard de la Bastille, 75012 Paris
- En agence directement auprès d'un membre de l'équipe

2. PROCÉDURE DE TRAITEMENT — DÉLAIS GARANTIS

1	Accusé de réception Délai : 48 heures ouvrables maximum	La réclamation est enregistrée et un accusé de réception est envoyé à la partie prenante par e-mail ou par téléphone. Un numéro de dossier est attribué.
2	Analyse & instruction Délai : 15 jours ouvrables maximum	Le responsable désigné analyse la réclamation, collecte les éléments nécessaires (dossier élève, émargements, correspondances) et propose une réponse ou une solution.
3	Réponse définitive Délai : 1 mois calendaire maximum	Une réponse écrite définitive est transmise à la partie prenante. Si la réclamation est fondée, les mesures correctives sont précisées et mises en œuvre.
4	Clôture & traçabilité Après réponse définitive	La réclamation est enregistrée dans le tableau de gestion des réclamations avec la réponse apportée, le responsable et la date de clôture.

3. RESPONSABLE DU TRAITEMENT

Responsable désigné :
Mme Hortencia BELINGAR
Directrice — Permis en Province
Suppléant en cas d'absence :
M. Éon Segla ÉLISÉE
Président — Permis en Province
Contact dédié :
contact@passersonpermisenprovince.fr

01 83 81 07 20

4. VOIES DE RECOURS EXTERNES

Si la réclamation ne peut être résolue en interne, la partie prenante peut saisir les organismes suivants :

- Médiateur de la consommation compétent pour le secteur
- DGCCRF (Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes) : www.signal.conso.gouv.fr
- Pour les formations financées par le CPF : Caisse des Dépôts via moncompteformation.gouv.fr

Tableau de gestion des réclamations

Date d'ouverture	Cause et problème constaté	Réponse apportée	Par qui	Date de réalisation	Clôt.
					<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>

Ce tableau est conservé par Permis en Province pendant une durée minimale de 4 ans et peut être présenté à l'auditeur sur demande.