

Bee Driver - Modalités de traitement des réclamations de toutes les parties prenantes

Chez Bee Driver, nous avons mis en place un plan détaillé pour la gestion des réclamations, afin de garantir une résolution rapide et efficace des problèmes rencontrés par nos parties prenantes, qu'il s'agisse d'élèves, de partenaires ou de membres du personnel.

Procédure de traitement des réclamations :

1. Recueil des réclamations :

- Les réclamations peuvent être soumises via notre site internet, par email ou par courrier.
- Un **formulaire de réclamation en ligne** est disponible sur notre site pour faciliter ce processus.
- De plus, un **cahier de réclamations** est mis à disposition dans nos locaux.

2. Accusé de réception :

- **Accusé de réception sous 48 heures** : Un accusé de réception est envoyé à la personne ayant déposé la réclamation dans les 48 heures suivant sa réception. Cet accusé inclut la confirmation de la réclamation et le délai prévu pour le traitement.

3. Délai de traitement :

- **Délai maximum de 30 jours** : Nous nous engageons à traiter toutes les réclamations dans un délai de 30 jours maximum.
- Pour chaque réclamation, un responsable est désigné pour suivre et assurer son traitement.

4. Suivi et traçabilité :

- Chaque réclamation est **enregistrée** dans notre tableau de gestion des réclamations, permettant de suivre son évolution et les actions mises en place pour résoudre le problème.
- Le tableau inclut des informations telles que la **cause du problème**, la **date d'ouverture**, la **réponse apportée**, la personne responsable et la **date de réalisation**.

5. Médiation :

- **Médiateur dédié** : En cas de litige persistant, Bee Driver a recours à un médiateur indépendant pour rechercher une solution amiable.
- **Médiateur de la consommation** :
 - Nom : **SAS CNPM MÉDIATION CONSOMMATION**
 - Adresse : **27 Avenue de la Libération, 42400 SAINT-CHAMOND**
 - Numéro d'adhérent : **CNPM43195**
 - Téléphone : **+33 (0)9 88 30 27 72**
 - Avant de saisir le médiateur, l'élève doit avoir adressé une réclamation écrite à Bee Driver. La saisie du médiateur doit se faire dans un délai d'un an après la réclamation écrite.

- Les coordonnées du médiateur sont mentionnées sur tous les contrats de formation de Bee Driver, ainsi que sur notre site web.
- 6. **Mise à disposition de l'information :**
 - **Affichage des modalités de traitement :** Les modalités de recueil et de traitement des réclamations sont disponibles sur notre site internet et affichées dans nos locaux.
 - **Consultation des résultats :** Les avis rendus et les solutions apportées sont disponibles pour consultation par les élèves sur demande.

Pièces justificatives en annexe :

- **Tableau de suivi des réclamations**
- **Convention et attestation d'adhésion à la médiation de SAS CNPM MÉDIATION CONSOMMATION**

Grâce à cette procédure bien établie, Bee Driver garantit une gestion transparente et efficace des réclamations, contribuant à l'amélioration continue de nos services et au maintien de la satisfaction de nos élèves.

CONVENTION

Entre les soussignés :

La SAS CNPM MÉDIATION CONSOMMATION dédiée à la médiation de la consommation, située au 27, Avenue de la Libération – 42400 SAINT CHAMOND, et représentée aux présentes par Madame Anne PILLIAS-PERRON, sa Présidente, dûment mandatée pour ce faire, ci-après désignée l'entité de médiation, d'une part ;

et,

la Société : BEE DRIVER BEE DRIVER

Représentée par : MEZIANI Abdelaziz

En qualité de : Président

Adhérent à P2M - AUTO-ÉCOLE

N° D'ADHÉRENT :

Adresse complète: 95100 ARGENTEUIL 69 RUE ALFRED LABRIERRE

SIRET : 92128368500029

ci-après désignée : **le professionnel**, d'autre part.

Ci-après désignée individuellement : la partie et collectivement : les parties.

Il a tout d'abord été rappelé ce qui suit :

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue au titre 1er « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du Code de la consommation, l'article L.612-1 du Code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel*.

** Le professionnel est tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève. Cette information doit être donnée préalablement à la survenance de tout litige sur le site INTERNET du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment). Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux. Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation, dont la compétence s'étend à l'ensemble d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir. La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels. Elle ne peut être mise*

en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut l'initier). Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé ; les parties en sont alors informées.

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « la CECMC » prévue à l'article L615-1 du Code de la consommation, qui est chargée d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs qui satisfont aux exigences prévues par les articles L.613-1 à L.613-3 du Code de la Consommation, de procéder à la notification des médiateurs inscrits sur cette liste auprès de la Commission Européenne, d'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité.

Dans ce contexte, la CNPM, entité de médiation a constitué une équipe de médiateurs indépendants pour offrir au Professionnel un service de médiation auquel il adhère. Elle a également élaboré un processus de médiation, dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables qui figure en annexe 1(ANNEXE 1) de la présente convention.

Notamment, la CNPM, comme entité de médiation déclare avoir organisé les prestations de service de médiation qu'elle offre en conformité avec l'article L.613-1 du Code de la consommation. Cet article prévoit que « le médiateur de la consommation, (à savoir les personnes physiques inscrites ci-après sur la liste des médiateurs ayant compétence pour cette convention) accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. »

Le professionnel, pour sa part, exerce **COMME AUTO-ECOLE**

dans le(s) secteur(s) : G15 - Formation des conducteurs (auto-ecole)

Les parties se sont rapprochées afin d'organiser le recours à la médiation de la consommation prévue par lesdites dispositions et pour convenir de ce qui suit :

Article premier : Objet de la convention

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre les parties en application des dispositions du titre 1er du Livre VI du Code de la consommation en vue du règlement des litiges de consommation au sens de l'article L.611-1 du même Code.

Le professionnel désigne la CNPM comme médiateur de la consommation en vue du règlement des litiges susceptibles d'intervenir entre lui et l'un de ses clients consommateurs.

En particulier, la CNPM est compétente pour examiner, sur saisine du consommateur des litiges de la consommation entre la société

dite le Professionnel et les consommateurs.

Article deux : Engagements de l'entité de médiation

L'entité de médiation s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires de consommation concernant le professionnel.

L'entité de médiation confie à des médiateurs, personnes physiques, dont la liste figure à l'article 3 de la présente convention, qui exerceront leur mission en toute impartialité et indépendance tout en faisant preuve des qualités humaines indispensables au principe de la médiation : écoute, sens du dialogue, esprit pédagogique, pragmatisme, disponibilité.

Elle veille à ce que, les médiateurs, personnes physiques, disposent de tout moyen leur permettant d'accomplir pleinement leur mission, mais elle n'interfère pas dans le processus de médiation.

Elle s'assure du respect du processus interne mis en place pour le traitement des dossiers de médiation qui figure en annexe (ANNEXE 1). Elle veille, en particulier, au respect du délai de traitement imposé par le Code de la consommation.

Elle met à jour son site internet consacré à la médiation de la consommation qui doit notamment permettre aux consommateurs de déposer en ligne leur demande de médiation.

La CNPM ayant pour objet de proposer différents types de médiation dont la médiation de consommation, elle s'est dotée d'un budget spécifique et suffisant pour accomplir sa mission de médiation de la consommation et d'un site internet autonome et spécifique.

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêt sera porté à la connaissance de la CECMC qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

Article trois : Liste des médiateurs

Annexe 3 – Liste des médiateurs par secteurs d'activité – (votre secteur est inscrit en page 2)

Les médiateurs, personnes physiques inscrits sur cette liste répondent aux conditions suivantes :

L'entité de médiation veille à ce que ces médiateurs, personnes physiques, accomplissent leur mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction, ni des parties, ni de l'entité de médiation, avec laquelle il n'existe aucune sorte de lien de subordination.

A réception de chaque saisine d'un consommateur, la CNPM CONSOMMATION, entité de médiation, transmet le dossier à un médiateur, personne physique, parmi la liste précitée en fonction des critères suivants :

- Proximité géographique avec le consommateur, aussi souvent que possible
- Expérience
- Disponibilité
- Volontariat
- Absence de conflit d'intérêts.

En application de l'article R.613-1 du Code de la consommation, chaque médiateur, personne physique ayant accepté de conduire la médiation, informe sans délai les parties de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit à s'opposer à la poursuite de leur mission. Si le professionnel ou le consommateur refuse en

conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin immédiatement à la mission du médiateur, personne physique.

De même, si le professionnel, ou le consommateur estime qu'une circonstance est de nature à affecter l'indépendance ou l'impartialité du médiateur qui conduit la médiation, ou de nature à créer un conflit d'intérêts, il peut demander la transmission du dossier à un autre médiateur, personne physique, figurant sur la liste de ceux affectés à la présente convention, signée avec le professionnel et agréés par la CECMC.

Dans ces cas, l'entité de médiation pourvoit autant que possible au remplacement de la personne physique initialement désignée ou, en cas d'impossibilité, propose une autre entité de médiation qui pourrait la remplacer.

Sous ces réserves, le médiateur, personne physique, n'est pas révocable ou remplaçable, sauf cas de force majeure.

Article quatre : engagements du professionnel :

Le professionnel :

- assume le coût de la médiation, conformément aux dispositions de l'article 6 de la présente convention ;
- n'interfère pas, de quelque façon que ce soit, dans la gestion et le traitement des dossiers de médiation pris en charge par le médiateur, personne physique responsable du dossier ;
- fait preuve de coopération pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique ;
- informe ses éventuels adhérents de la possibilité pour leurs clients consommateurs de recourir à l'entité de médiation pour le règlement amiable des litiges de la consommation et de l'existence de la présente convention.

Article cinq : Confidentialité

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue à l'article 21-3 de la loi N° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile. Cette obligation de confidentialité a un caractère absolu.

Les constatations, les déclarations et tous documents établis spécifiquement par le médiateur aux fins de la médiation ne pourront, sauf accord des parties, être évoquées ultérieurement devant un juge saisi du litige.

De même, l'entité de médiation et le médiateur, personne physique, ne pourront en aucun cas être appelés à témoigner sur le déroulement de la mission de médiation dans toute procédure judiciaire ou disciplinaire.

Le médiateur, personne physique, peut, avec l'accord du professionnel et du consommateur, entendre des tiers au litige sous la même règle de confidentialité.

Article six : Budget, coût de la médiation et répartition des frais :

L'entité de médiation détermine, dans son budget de fonctionnement, un budget distinct et suffisant pour la médiation des litiges de la consommation.

Ce budget est destiné à couvrir notamment les frais suivants :

- Personnel ou prestataire affecté à la gestion de la plateforme CNPM CONSOMMATION.
- Maintenance du site.
- Paiement aux médiateurs, personnes physiques des indemnités correspondant à la conduite de ladite médiation
- Frais administratifs.
- Communication.

Ces frais sont financés de la manière suivante :

- Cotisation du professionnel couvrant les trois années de la présente convention (ANNEXE 2).
- Frais administratifs remboursés par les médiateurs, personnes physiques, conformément à la convention signée entre la CNPM consommation et les mêmes médiateurs.

Le paiement des honoraires (ANNEXE 2).correspondant à l'examen d'un dossier de médiation par le médiateur, personne physique, se fait auprès de la CNPM CONSOMMATION qui verse, à ce médiateur, une indemnité à hauteur de ce qui est prévu par la convention liant le médiateur physique à l'entité CNPM CONSOMMATION.

Article sept : Durée de la présente convention

La présente convention est conclue pour une durée de trois ans, à compter de sa signature. Pendant cette période de trois ans, le mandat de la CNPM CONSOMMATION est irrévocable, sauf cas de force majeure.

Elle sera renouvelée par tacite reconduction pour une nouvelle durée de trois ans. L'entité de médiation rappellera au professionnel la possibilité de cette reconduction par courrier postal ou électronique, au plus tôt trois mois avant, et au plus tard, un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction tacite.

L'une ou l'autre des parties peut dénoncer la reconduction de la convention au moyen d'une lettre adressée avec AR en respectant un délai de préavis de trois mois avant l'échéance de trois ans.

La reconduction de la convention doit être soumise à l'acceptation préalable de la CECMC.

Article huit : Condition suspensive :

La présente convention est conclue sous la condition suspensive d'enregistrement préalable auprès de la CECMC

Toute modification de la présente convention ou de la liste des médiateurs qui y sont mentionnés fait l'objet d'un avenant signé par les parties et communiqué à la CECMC pour validation. A défaut le référencement de l'entité de médiation peut être retiré par la CECMC.

Article neuf : Règlement des litiges :

Dans le cas où un différend surviendrait à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution de la présente convention, les parties s'efforceront de régler à l'amiable préalablement à toute action devant la juridiction compétente. Si l'interprétation porte sur le processus de médiation ou sur une disposition afférente à l'indépendance du médiateur, la CECMC sera saisie.

Article dix : Dispositions finales

C'est notamment sur le fondement des éléments de la présente convention que la CECMC procède à l'inscription de l'entité de la médiation de la consommation sur la liste des médiateurs auprès de la Commission Européenne.

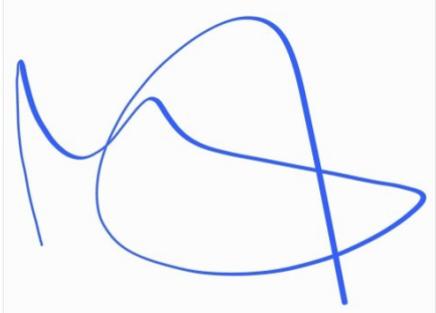
En cas de non application de la convention ou de modification substantielle de celle-ci, la CECMC, conformément à l'article L.615-2 du Code de la consommation peut décider le retrait de la CNPM de la liste des médiateurs notifiés à la Commission Européenne.

Au cas où l'entité de médiation perdrait son référencement, cette convention deviendrait immédiatement et de plein droit caduque.

Le Président de la CNPM atteste que la présente convention est en tous points conforme à celle validée le 1er juin 2018 par la CECMC.

Convention établie en deux exemplaires originaux

Fait le 30/07/2024

<p>Le professionnel</p> <p>Signature</p> 	<p>CNPM MÉDIATION CONSOMMATION Anne PILLIAS-PERRON Présidente Signature</p> <p><i>Anne PILLIAS-PERRON</i></p> <p>CNPM MÉDIATION CONSOMMATION</p> <p>27, avenue de la Libération - 42400 SAINT CHAMOND 09 88 30 27 72 SIRET : 852 787 472 00012 contact-admin@cnpm-mediation-consommation.eu www.cnpm-mediation-consommation.eu</p>
--	--

NB "Dès la convention acceptée et payée, vous pouvez communiquer que la CNPM-MÉDIATION-CONSOMMATION est votre médiateur de la consommation. Merci de ne pas diffuser les noms des médiateurs portés sur la convention, seule la CNPM-MÉDIATION-CONSOMMATION a le titre de Médiateur de la consommation. Vous pouvez inclure dans vos documents la formule suivante : Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : CNPM - MÉDIATION DE LA CONSOMMATION. En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <http://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION - 27, Avenue de la Libération – 42400 SAINT CHAMOND Bien évidemment vous pouvez l'adapter mais toutes les mentions qui figurent dans la loi, sont incluses dans cette formule. "

CNPM MEDIATION CONSOMMATION (852 787 472 00012)



ATTESTATION ADHESION MEDIATION

La SAS CNPM MÉDIATION CONSOMMATION dédiée à la médiation de la consommation, située au 27, Avenue de la Libération – 42400 SAINT CHAMOND, atteste que le Souscripteur désigné ci-après :

La Société : **BEE DRIVER**
Représentée par : **MEZIANI Abdelaziz**

En qualité de : Président
Adhérent à P2M ASSURANCES - AUTO-ÉCOLE

Le client ci-dessus nommé est titulaire de la Convention de Médiation

N° d'adhérent : **CNPM43195**

Date de signature du contrat	30/07/2024
Date d'effet du contrat	30/07/2024
Date d'échéance du contrat	29/07/2027

La présente attestation est établie pour la période ci-dessus mentionnée.
Elle ne saurait être engagée au-delà des clauses, limites, conditions, conventions et exclusions de la convention à laquelle il convient de toujours se référer.

Fait à Paris, le 01/08/2024


SAS P2M ASSURANCES
229 RUE SOLFÉRINO 59000 LILLE
Tél : 09 81 21 92 61 70 30 06 95 07 67 70
contact@p2mpro.fr
Siren : 852 990 464

**CNPMÉDIATION
CONSOMMATION**
27, avenue de la Libération - 42400 SAINT CHAMOND
09 88 80 27 72
SIRET : 852 787 472 00012
contact-admin@cnpm-mediation-consommation.eu
www.cnpm-mediation-consommation.eu

SARL P2M Assurance (Code APE : 66.22Z) - N° ORIAS : 20 000 849 (www.orias.fr) RCS LILLE: 852 990 464

Siège social : 229 Rue Solférino - 59 000 LILLE -

Assurance de responsabilité civile professionnelle et garantie financière conformes respectivement aux articles L. 512-6 et L. 512-7 du Code des assurances. Réclamation : Service Réclamation, 229 Rue Solférino - 59 000 LILLE

Les opérations d'assurance sont exonérées de la taxe sur la valeur ajoutée conformément au code des impôts.

En cas de réclamation envoyez votre demande par mail à contact@p2mpro.fr

P2M ASSURANCES est soumise au contrôle de l'ACPR : 4 place de Budapest CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 (www.acpr.banque-france.fr). RGPD / CNIL : Traitement de données personnelles Compte tenu de notre activité qui nous impose de collecter, traiter et conserver vos données personnelles, le nouveau règlement européen RGPD vient renforcer la politique exigeante au niveau de nos systèmes d'information, notamment par nos obligations de garantie de sécurité imposées par la Loi Informatique et Libertés (N°78-17 du 16 janvier 1978).