



## Rapport annuel sur le système interne de traitement des plaintes (P2B)

Ce rapport est publié conformément aux dispositions de l'Article 11 du Règlement (UE) 2019/1150 du Parlement Européen et du Conseil du 20 juin 2019 promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne ("Règlement P2B").

**Période de référence : du 23 septembre 2023 au 16 février 2024**

### Informations génériques relatives au système interne de traitement des plaintes :

- Nombre total de plaintes reçues : 6410
- Types de plaintes : les plaintes reçues par Adeo Marketplace Services (AMS) de la part de marchands vendant sur la place de marché hébergée sur le site Leroy Merlin France concernaient principalement la gestion du catalogue des marchands et des produits [67%], les campagnes de vente [9%], les mesures de suspension/résiliation du contrat [9%] et la performance opérationnelle [8%].
- Délai moyen de traitement des plaintes déposées via le système de traitement des plaintes P2B : le délai moyen pratiqué pour l'émission d'une première réponse est d'environ 18.8h et le délai de résolution moyen est de 1.9 jours.
- Taux de résolution des plaintes : 97% des plaintes déposées par les marchands opérant sur la place de marché hébergée sur le site leroymerlin.fr ont été résolues en collaboration avec leurs gestionnaires de compte.

### Informations spécifiques au traitement des plaintes relatives à des mesures de suspension/résiliation du contrat décidées par AMS en raison du non-respect des indicateurs clés de performance (KPI) définis dans les conditions générales de service :

- Taux de traitement des plaintes : 100%.
- Taux de résolution des mesures de restriction/suspension décidées par AMS en raison d'un manquement aux indicateurs clés de performance ("KPI") : 87%.

### Améliorations et mises à jour

Nous nous engageons à être transparents, à traiter les marchands de manière équitable et à résoudre les problèmes qu'ils peuvent rencontrer de la manière la plus efficace possible. En plus de traiter les plaintes P2B par le biais d'un canal dédié accessible à tous nos marchands dans l'outil Adeo Marketplace University, nous fournissons de nombreuses informations et pages d'aide aux marchands.

Nous tenons compte des commentaires, prenons les plaintes au sérieux et cherchons continuellement à nous améliorer et à offrir aux vendeurs une excellente expérience partenaire.

AMS s'efforce constamment de rendre plus détaillé et plus efficace le processus de soumission et de traitement des plaintes, qui est disponible pour les commerçants dans l'outil Adeo Marketplace University (ASU).