LABEL DE QUALITE - QUALIOPI

Qualité des formations au sein des écoles de conduite

CDM FORMATIONS

CARQUEFOU – SAUTRON - SAVENAY

20 rue François René de Chateaubriand 44470 CARQUEFOU

N° Siren: 877 492 439

N°NDA: 52441345244

N° d'Agrément: E 1904400200

1.2 Les Enjeux de la formation préparatoire à l'examen du permis de conduire1/4

Enjeu de la formation préparatoire

L'enjeu principal est d'amener tout usager de la route à adopter une conduite responsable, c'est-à-dire respectueuse des autres usagers, respectueuse de l'environnement.

- La formation doit permettre à tout usager :

- de prendre conscience des facteurs de risque ;
- de comprendre les interactions entre ces facteurs;
- de prendre en compte lors de la conduite de ses capacités et de ses limites ;
- d'adopter une conduite apaisée ;
- de comprendre l'interaction entre l'homme / le véhicule / l'environnement.

- La formation :

- favorise la prise de conscience des risques ;
- permet d'accroître ses capacités d'auto-évaluation sur ses points forts et ses faiblesses ;
- permet de faciliter la mise en place de stratégies individuelles pour une conduite plus sûre.

- La formation facilite :

- la mémorisation des règles ;
- l'assimilation des règles et des comportements à adopter ;
- la compréhension, notamment avec l'alternance entre la théorie et la pratique qui permet de mettre en pratique sur la route les connaissances acquises ;
- les transferts des connaissances vers les savoir-faire et inversement.

Cette information est disponible au public en affichage

1.2 Les Enjeux de la formation préparatoire à l'examen du permis de conduire 2/4

Déroulement de la formation

➢ La formation se déroule de la manière suivante :

L'élève doit obligatoirement suivre un cours sur la signalisation routière et sur les règles de circulation avant de débuter sa formation pratique.

Pour que l'apprentissage de la conduite et de la sécurité routière prenne tout son sens, la formation se déroule sous le format de l'alternance. Ainsi, l'élève passe du comprendre au réussir et du réussir au comprendre.

Cette alternance entre l'acquisition des connaissances et de la pratique présente de nombreux avantages car le processus d'apprentissage est plus rapide. Elle permet :

- une meilleure mémorisation des règles ;
- une meilleure assimilation des règles et des comportements à adopter ;
- une meilleure intégration des savoirs, des savoir-faire et des savoirs-être ;
- une meilleure compréhension, car les connaissances acquises sont graduellement mises en pratique sur la route ;
- les transferts des connaissances vers les savoir-faire et inversement se font plus naturellement.

Cette information est disponible au public en affichage

1.2 Les Enjeux de la formation préparatoire à l'examen du permis de conduire 3/4

Déroulement de l'examen théorique

Conditions de réussite
Sont déclarés admissibles à l'épreuve pratique, les candidats ayant réussi l'épreuve théorique générale (code de la route).
L'épreuve du **code de la route** est déclarée réussie lorsque le candidat obtient un nombre de réponses justes supérieur ou égal à 35 sur un total de 40 questions, numérotées de 1 à 40 pour chaque série.

En cas de succès à l'épreuve théorique générale (code de la route) ou à une épreuve pratique des catégories du permis de conduire, le candidat ne peut se présenter à l'épreuve suivante dans un délai inférieur à 2 jours (date à date).

Cette information est disponible au public en affichage

1.2 Les Enjeux de la formation préparatoire à l'examen du permis de conduire 4/4

Déroulement de l'examen pratique

L'épreuve pratique de l'examen du permis de conduire est évaluée par un expert : L'inspecteur du permis de conduire et de la sécurité routière.

Le jour de l'examen, l'épreuve vous est présentée individuellement par l'expert, qui vous précise ce que vous allez devoir faire:

- Réaliser un parcours empruntant des voies à caractère urbain, routier et/ou autoroutier.
- Suivre un itinéraire ou vous rendre vers une destination préalablement établie en vous guidant de manière autonome, pendant une durée globale d'environ 5 min
- Réaliser deux manœuvres particulières, un freinage pour s'arrêter avec précision et une manœuvre en marche arrière
- Procéder à la vérification d'un élément technique à l'intérieur OU à l'extérieur du véhicule, répondre à une question en lien avec la sécurité routière et à une question de premiers secours.
- Appliquer les règles du code de la route , notamment les limitations de vitesse s'appliquant aux élèves conducteurs.
- Adapter votre conduite dans un souci d'économie de carburant et de limitation de rejet de gaz à effet de serre
- Faire preuve de courtoisie envers les autres usagers, et notamment les plus vulnérables

L'évaluation réalisée par l'expert est basée sur des textes réglementaires et instructions précises qui en fixent les modalités
Cette évaluation consiste en un bilan des compétences nécessaires et fondamentale devant être acquises pour une conduite en sécurité, car la conduite est un acte difficile qui engage une responsabilité forte

L'expert s'attache à valoriser vos acquis comportementaux plutôt que vos faiblesses. Il réalise ainsi un inventaire des points positifs et négatifs restitués par rapport à une compétence donnée. Un échange entre l'expert et vous peut s'instaurer au cours de l'épreuve

A l'issue de l'épreuve, l'expert retranscrit de façon formelle ce bilan de compétences dans une grille d'évaluation.

Cette information est disponible au public en affichage

CER
C'EST RÉUSSIR

1.2 Pièces d'identitée acceptées à l'examen théorique et pratique:

Ressortissants Français:
- ✓ Passeport
- ✓ Carte Nationale d'Identité
- ✓ Permis de Conduire

Ressortissants membre de l'Union Européenne:
- ✓ Passeport
- ✓ Carte Nationale d'Identité du pays membre
- ✓ Permis de Conduire
- ✓ Carte de résidente longue durée
- ✓ Carte de séjour temporaire
- ✓ Permis de conduire sécurisé format européen

Autres ressortissants étrangers:
- ✓ Passeport
- ✓ Visa longue durée
- ✓ Permis de Conduire
- ✓ Carte de résidente longue durée
- ✓ Carte de séjour pluriannuel
- ✓ Certificat de résidence Algérien

Informations précises à trouver auprès du Ministère de l'Intérieur et des Outre-Mer:Arreté 23 septembre 2016 relatif à la justification de l'identitité

Cette information est disponible au public en affichage

1.3 REGLEMENT INTERIEUR

Règlement Intérieur valable pour nos sites de:



REGLEMENT INTERIEUR

Vous allez suivre une formation dans notre Centre. Un certain nombre de règles sont à respecter.

I. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Art. 1 : OBJET

Conformément aux dispositions de l'article L 920-5-1 du Code du Travail, le présent règlement intérieur a pour objet :

- de fixer les règles à respecter pendant une formation,
- de préciser l'application de la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité,
- de déterminer les règles relatives à la discipline,
- d'énoncer les dispositions relatives aux droits de la défense des stagiaires dans le cadre des procédures disciplinaires,
- d'informer de la nature des sanctions.

Art. 2 : CHAMP D'APPLICATION

Ce règlement s'applique à tous les stagiaires de l'organisme dès leur entrée en formation.

Les dispositions du présent règlement sont applicables non seulement dans l'établissement, mais également dans ses annexes éventuelles et sur les sites d'examen théoriques et pratiques.

II. FONCTIONNEMENT DE LA FORMATION

Art. 3 : HORAIRE

Les élèves sont tenus de respecter les horaires de formation établis par la direction. Ceux-ci peuvent être modifiés en fonction des nécessités de service.

Art. 4 : PRESENCE ET ABSENCE

Chaque stagiaire doit signer une feuille de présence par demi-journée. Toute absence ou retard doit être justifié.

Des absences répétées non justifiées pourront faire l'objet d'un avertissement pouvant aboutir, après consultation des formateurs et de la Direction au renvoi du stagiaire.

Les absences répétées non justifiées des stagiaires rémunérés peuvent entraîner des sanctions de l'organisme payeur entraînant la réduction, voire l'annulation de la rémunération.

Art. 5 : MATERIEL DE BUREAU – MATERIEL INFORMATIQUE

La micro-informatique, Internet, la photocopieuse ou le téléphone sont à usage professionnel. Leur utilisation à des fins privées sans l'accord de la Direction peut faire l'objet d'une sanction.

Art. 6 : MATERIEL PEDAGOGIQUE MIS A DISPOSITION

Le stagiaire est tenu de conserver en bon état tout le matériel qui est mis à sa disposition pendant le stage. Il ne doit pas utiliser le matériel à d'autres fins que celles prévues pour le stage et notamment à des fins personnelles sans autorisation. Lors de la fin de la formation, le stagiaire est tenu de restituer tout matériel et document en sa possession appartenant à l'organisme de formation.

Art. 7 : ENREGISTREMENT

Il est interdit, sauf dérogation expresse, d'enregistrer ou de filmer les séances de formation.

III. HYGIENE ET SECURITE

Art. 8 : DISPOSITIONS GENERALES

En matière d'hygiène et de sécurité, chaque salarié doit se conformer strictement tant aux prescriptions générales qu'aux consignes particulières qui seront portées à sa connaissance par affiches, instructions, notes de service ou par tout autre moyen.

Art. 9 : BOISSONS ALCOOLISEES – DROGUES

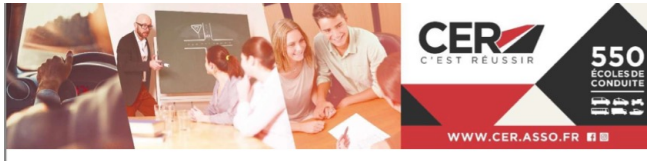
Il est interdit de pénétrer ou de demeurer dans le centre de formation en état d'ébriété ou sous l'emprise d'alcool ou de stupéfiant.

Art. 10 : LOCAL

Pour maintenir un cadre de travail agréable chacun veillera à maintenir, le local en ordre et propre.

Il est interdit de fumer dans le local et dans les véhicules de l'entreprise.

Toute présence d'un animal est interdite dans les voitures et dans le local.



Art. 11 : TELEPHONE PORTABLE

Les téléphones portables doivent être éteints pendant la formation en salle et en véhicule.

Art. 12 : TENUE – COMPORTEMENT

Les stagiaires doivent adopter une tenue, un comportement et des attitudes corrects, quel que soit l'endroit.

Art. 13 : RESPECT D'AUTRUI

Le comportement des stagiaires doit tenir compte du devoir de tolérance et de respect d'autrui dans sa personnalité et ses convictions et ne doit être en aucun cas violent - physiquement ou moralement.

Art. 14 : REGLES RELATIVES A LA PROTECTION CONTRE LES ACCIDENTS

Tout stagiaire est tenu de respecter les consignes de sécurité. En cas d'accident il prendra toutes les dispositions utiles pour déterminer les responsabilités.

Art. 15 : REGLES RELATIVES A LA PREVENTION DES INCENDIES

Tout stagiaire est tenu de respecter scrupuleusement les consignes relatives à la prévention des incendies.

Art. 16 : OBLIGATION D'ALERTE ET DROIT DE RETRAIT

Tout stagiaire ayant constaté une défaillance ou une anomalie dans les installations ou le fonctionnement des matériels est tenu d'en informer la direction.

Tout accident même bénin doit être immédiatement déclaré à un responsable par la victime ou les témoins.

IV. DISCIPLINE ET SANCTIONS

Art. 17 : DISPOSITIONS GENERALES RELATIVES A LA DISCIPLINE

Tout manquement aux règles relatives au règlement pourra donner lieu à l'application de l'une des sanctions prévues par le code du travail.

Art. 18 : DEFINITION DES FAUTES

- *Définition des fautes*

Une faute est un manquement aux prescriptions du règlement et plus généralement à la discipline de l'établissement. La gravité de la faute ou sa répétition déterminera le choix de la sanction. La décision sera prise par la Direction.

- *Fautes graves*

Sont notamment considérées comme fautes graves tout manquement aux articles du présent contrat et du règlement intérieur, et particulièrement, sans que cette liste des fautes soit limitative, les agissements suivants :

- Discipline : non-respect des horaires, absence sans autorisation,
- Sécurité : fumer à l'intérieur des locaux ou des véhicules, non-respect des consignes de sécurité,
- Accident : un accident engageant même partiellement la responsabilité du stagiaire,
- Violation d'une des obligations : découlant des conditions et engagements signés lors de l'inscription ; fausse déclaration, permis de conduire ayant perdu sa validité,
- Travail : négligence, désintérêt, manque de participation, insuffisance ou absence de travail.

Cette liste n'est pas exhaustive.

Art. 19 : NATURE ET ECHELLE DES SANCTIONS

Tout comportement considéré comme fautif par la direction pourra, en fonction de sa nature et de la gravité, faire l'objet de l'une des sanctions suivantes :

- avertissement écrit ;
- exclusion temporaire ;
- exclusion définitive ;

L'exclusion du stagiaire ne pourra en aucun cas donner droit au remboursement des sommes payées.

Art. 20 : DROIT DE LA DEFENSE

Aucune sanction ne peut être infligée à un stagiaire sans que celui-ci ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui.

Art. 21 : APPLICATION

Ce règlement entre en application à la date d'entrée en formation.

Cette information est disponible au public en affichage

1.4: PISTE MOTO

Notre école de conduite dispose d'une piste située à Vigneux de Bretagne, ZI des 4 Nations

Elle se situe à :

3 km (5 min) des agences de SAUTRON,

22 km (18 minutes) de l'agence de CARQUEFOU et de SAVENAY.

Le point de RDV se fait toujours à la piste



Engagé dans une démarche qualité, les CER mettent à votre disposition un
enseignant expert pour un groupe de quatre élèves maximum lors des cours de maniabilité sur plateau,
et un groupe trois élèves maximum lors des cours de circulation.

1.6 RDV Post Permis

Se former après le permis permet de rester un conducteur responsable et vigilant. Pour cela, des stages post-permis sont ouverts à tous.

Le déroulement des stages

Ces formations comprennent des phases de conduite et d'animation en salle ou uniquement des ateliers en salle.

Les stagiaires seront formés à partir de cas concrets centrés sur les thèmes de la vitesse, de l'alcool, de la fatigue et de la vigilance.

Les évolutions en matière de réglementation, d'infrastructures et de techniques automobiles sont particulièrement traitées dans les stages seniors.

Objectifs

Ces stages permettent d'échanger sur son expérience de la conduite, d'appréhender les limites du système de circulation et de comprendre que la conduite est une activité sociale, nécessitant le respect de normes

Cette information est disponible au public en affichage

1.7: Valorisation de la formation AAC

Selon les **statistiques** de la Sécurité routière, le taux de réussite à l'épreuve pratique du **permis B** est de 75 % pour les jeunes qui ont suivi l'**AAC**, contre 52 % pour les personnes qui ont choisi le chemin traditionnel. Et ce taux est en constante progression.21 avr. 2021

La durée de la période probatoire est de 3 ans et de 2 ans dans le cas d'un conducteur ayant suivi la conduite accompagnée (AAC)

Des avantages financiers :

- **L'obtention de tarifs préférentiels** auprès de la compagnie d'assurance et sur l'assurance « Jeune conducteur » avec l'attestation de fin d'AAC remise par l'auto-école
- **Dès la 1re année, la surprime est réduite à 50 %** et elle baisse de 25 % la 2e année. Sans accident durant cette période, elle disparaît la 3e année
- **Le coût** de la formation est moins élevé



LA CONDUITE ACCOMPAGNEE DIMINUE LE RISQUE D'ACCIDENT GRAVE

Cette information est disponible au public en affichage

1.7: Valorisation de la Conduite Supervisée

La conduite supervisée permet au candidat âgé de 18 ans au minimum, inscrit dans une école de conduite, de compléter sa formation initiale par une phase de conduite «supervisée» par un accompagnateur, afin de passer l'épreuve pratique dans des conditions plus sereines. Cette forme d'apprentissage est plus souple que l'apprentissage anticipé de la conduite (AAC), mais possède des avantages similaires.

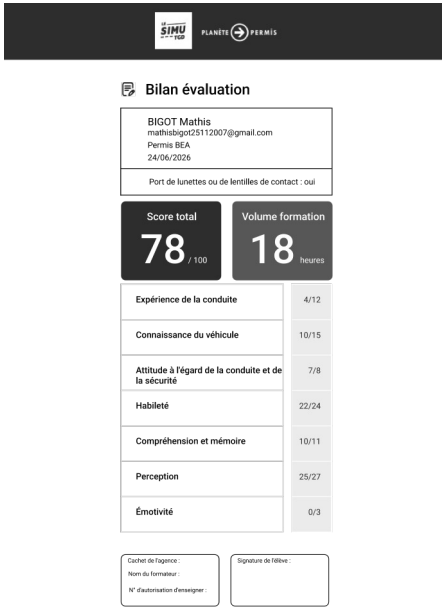


- Progresser plus rapidement grâce à la conduite supervisée
- Un meilleur taux de réussite au permis de conduire avec la conduite supervisée
- Choisir quand conduire avec la conduite supervisée
- Pas de distance minimum à parcourir en conduite supervisée
- Être plus confiant sur la route grâce à la conduite supervisée

Cette information est disponible au public en affichage

2.2: Procédé d'évaluation préalable à votre formation à la conduite et à la sécurité routière

Pour débuter la formation une évaluation de vos compétences, d'une durée de 60 min minutes, va être réalisée sur simulateur.


Bilan évaluation

BIGOT Mathis
mathisbigot25112007@gmail.com
Permis BEA
24/06/2026

Port de lunettes ou de lentilles de contact : oui

Score total	Volume formation
78 / 100	18 heures

Expérience de la conduite	4/12
Connaissance du véhicule	10/15
Attitude à l'égard de la conduite et de la sécurité	7/8
Habileté	22/24
Compréhension et mémoire	10/11
Perception	25/27
Émotivité	0/3

Cachet de l'agence :
Nom du formateur :
N° d'autorisation d'enseigner :

Signature de l'élève :

Parcours de formation

Cette évaluation permettra de vous proposer un parcours de formation accompagné d'une proposition chiffrée.

Cette évaluation portera sur :

- vos prérequis en matière de connaissances des règles du code de la route et en matière de conduite d'un véhicule ;
- vos expériences vécues en tant qu'usager de la route ;
- vos compétences psychomotrices ;
- vos motivations.

– Cette évaluation est réalisée au moyen d'un questionnaire

Information du public

Le procédé de l'évaluation est porté à la connaissance du public par un affichage dans les locaux de l'école de conduite.

Pour toutes les personnes en situation de handicap merci de contacter notre référent handicap: Anthony LEROUX

Cette information est disponible au public en affichage

CER
C'EST RÉUSSIR

Afin de mieux répondre aux demandes de formation à travers un projet professionnel nous réalisons un entretien avec ce support.

- 2.3 Fiche de positionnement

FICHE DE POSITIONNEMENT

DATE : ***REMPLIE PAR :***

N° D'autorisation :

Origine du contact (provenance) : Appel ☐ Visite ☒ Mail ☐ Autre ☐

Formation demandée : Permis B traditionnel, Boite automatique.

☒ ***PROSPECT*** ☐ ***CLIENT***

ETAT CIVIL

NOM : Prénom : Age :

Tél : Portable :

Email :

Adresse :

DONNEES ENTREPRISE

Raison sociale : Contact :

Tél :

Adresse :

Nombre de salariés à former :

Précisions :

SITUATION FACE A L'EMPLOI :

PROJET PROFESSIONNEL - BESOIN EN FORMATION EXPRIME :

DATE DE FORMATION SOUHAITEE : Du au

MOTIVATIONS PERSONNELLES ET PROFESSIONNELLES : obtenir son permis de conduire pour accéder à un emploi.

☐ PREREQUIS :

PROPOSITION FAITE LE : 08/07/2024 PAR :

☐ CLASSE SANS SUITE

- 2.4 prise en compte handicap

Afin de mieux répondre aux besoins des personnes en situation de handicap nous avons au sein de notre établissement un « référent Handicap »
Notre référent handicap est à votre écoute et saura vous orienter auprès de partenaires pour vous aider au mieux

<u>Votre référent handicap:</u>
<u>Anthony LEROUX</u>

Cette information est disponible au public en affichage

3.1: Modalité d'organisation des formations

THEORIQUES

Nous vous accueillons dans nos agences selon diverses modalités, destinées à être au plus près de votre besoin.

- Des cours collectifs dans nos salles de cours sur des séries argumentées
- Des cours individuels à votre demande ou sur proposition de nos enseignants sont organisables sur des difficultés particulières

Ces modules sont organisés en présentiel de préférence, et selon les disponibilités communes

Nous vous fournissons un accès à distance qui vous permettra un entrainement individuel où que vous soyez
Vos efforts sont également pris en compte et régulièrement suivi par un enseignant qui en scrutant vos productions sait orienter le type de supports, de thème, la prévision de l'examen théorique…

Validité
La réussite au "code" est valable pendant cinq ans pour la catégorie concernée. Un candidat déjà titulaire d'une catégorie du permis de conduire est dispensé de se présenter à cette épreuve pendant cinq ans à compter de la date de réussite à l'épreuve en circulation.

Des règles à connaître tout au long de la vie
La connaissance des règles de sécurité est une condition nécessaire pour votre sécurité mais aussi celle des autres usagers de la route. Le Code de la route doit être connu non seulement pour l'examen mais également être retenu et appliqué tout au long de la vie du conducteur, c'est l'assurance d'une meilleure sécurité pour tous sur les routes.

La routine de la conduite, le temps écoulé depuis la formation au permis, mais également des modifications du Code de la route peuvent contribuer à oublier ou méconnaitre certaines règles. Chacun est encouragé à se former tout au long de sa vie pour rester un conducteur exemplaire.

Cette information est disponible au public en affichage

3.1: Modalité d'organisation des formations

THEORIQUES

Des cours collectifs sur les grands thèmes de la sécurité routière sont également organisés avec la présence d'un enseignant
Les thèmes aborderont l'alcool, les stupéfiants, défaut de port de la ceinture de sécurité, distracteurs, etc…)
Une inscription en amont est préférable;

HORAIRES DES COURS THEORIQUES

	Du lundi au vendredi sur RDV
Horaires	9H – 19H30

L'épreuve théorique (ou "code") est obligatoire pour pouvoir se présenter à l'épreuve pratique. Quelle que soit la catégorie de permis visée, cette épreuve est obligatoire.

Déroulement

L'épreuve du Code de la route a été privatisée. Désormais, l'épreuve ne se passe plus en Préfecture avec un inspecteur mais chez l'un des opérateurs privés qui ont l'agrément pour faire passer l'examen.
L'examen coûte 30€, dure environ 30 minutes, avec 40 questions dont 4 vidéos, L'épreuve se passe sur tablette ou ordinateur individuel.

Pour s'inscrire à l'examen, il suffit d'avoir un numéro NEPH valide, qui vous est fourni lors de l'enregistrement de votre dossier sur l'ANTS.

Obtention du "code"

Les candidats sont reçus à l'examen à partir de 35 bonnes réponses sur 40 questions

Cette information est disponible au public en affichage

3.1: Modalité d'organisation des formations

PRATIQUE

La formation pratique est idéalement condensée en séances régulières. Selon les attentes et priorités que les élèves peuvent avoir, nous adaptons pour le mieux nos séances et l'organisation des examens.
Nous vous proposons au début de la formation un planning provisoire, sur lequel et après un accord commun, nous ajoutons, modifions, ….dans le but de saisir les opportunités destinées à faciliter l'acquisition de votre titre de conduite, et parfois pour combler les impondérables.
Pour cela nous nous efforçons d'être le plus réactif, et nous vous invitons à également partager au plus près de leurs évolutions, vos disponibilités.
Ces cours sont uniquement prévus en individuel avec un accueil sur le site de nos établissements, avec un moniteur référent, qui orientera votre formation de bout en bout.
Ces cours ont lieu:

- ✓ Lundi au Vendredi 9h - 19h30
- ✓ Samedi 8h - 16h

- Réaliser un parcours empruntant des **voies à caractère urbain, routier et/ou autoroutier.**
- **Suivre un itinéraire** ou vous rendre vers une destination préalablement établie, en vous guidant de **manière autonome**, pendant une durée globale d'environ cinq minutes.
- Réaliser **2 manœuvres.**
- Procéder à la **vérification d'un élément technique** à l'intérieur ou à l'extérieur du véhicule et répondre à une **question en lien avec la sécurité routière** et à une question portant sur les notions élémentaires de premiers secours.
- Appliquer les **règles du code de la route**, notamment les limitations de vitesse s'appliquant aux élèves conducteurs.
- Adapter votre conduite dans un souci **d'économie de carburant** et de **limitation de rejet de gaz à effet de serre.**
- Faire preuve de **courtoisie** envers les autres usagers, et notamment les plus vulnérables.

Cette information est disponible au public en affichage

7.4 Traitement des réclamations

1. Réclamation

Mr LEROUX Anthony est votre interlocuteur privilégié. Vous pouvez leur faire part de vos difficultés par tous les moyens à votre convenance (Téléphone, depuis la page contact, ou par courrier.

La réclamation est l'expression d'une insatisfaction par un client (particuliers ou professionnels), un ancien client, un ou plusieurs bénéficiaires, une personne ayant sollicité ou ayant été sollicitée par le professionnel en vue de la fourniture d'un produit ou service, y compris leurs mandataires ou leurs ayants droit.

En l'absence de tout mécontentement exprimé, une demande de service ou de prestation, d'information, d'explication, de conseil ou d'avis n'est pas une réclamation.

Nous nous engageons à accuser réception de votre réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables et à vous répondre dans un délai maximum de 2 mois à compter de l'envoi de votre réclamation.

Cette information est disponible au public en affichage

7.4 Traitement des réclamations

2. Médiation

Si vous n'avez pas obtenu de réponse dans un délai de deux mois, à compter de la date d'envoi de votre réclamation ou si passé ce délai, vous restez en désaccord avec la réponse ou la solution apportée, vous avez la possibilité de saisir l'association des médiateurs Européens, à condition qu'aucune action judiciaire n'ait été engagée sur les mêmes délais.

L'Élève, peut recourir gratuitement, dans les conditions prévues aux articles L.612-1 et suivants et R.612-1 et suivants du code de la consommation, à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable .

Les coordonnées du médiateur de la consommation sont les suivantes :

Association des Médiateurs Européens (A.M.E.)
197 boulevard Saint-Germain 75007 Paris
téléphone : 09.53.01.02.69.

site internet : www.mediationconso-ame.com
courriel : saisine@mediationconso-ame.com

Cette information est disponible au public en affichage