

CER Bourny

37, place de la Commune

53000 Laval

02.43.68.36.96

contact@cer-bourny-albert.fr

CER RÉSEAU

L'association des **Centres d'Education Routière**, forte de plus de **550** enseignes réparties sur l'ensemble du territoire français, est un réseau d'écoles de conduite, créé en **1983** et regroupant des professionnels dont le premier métier est de **former des futurs conducteurs**.

L'objectif principal de CER réseau est de participer activement à l'amélioration de la **sécurité routière** de l'ensemble des usagers de la route, quels que soient leur âge et la nature de leur activité. Les adhérents au réseau des CER sont des **chefs d'entreprise indépendants** qui ont fait le choix de se retrouver sous une même bannière.



CER RÉSEAU

21
FORMATIONS



200 000
ÉLÈVES / AN



2 000
VOITURES NEUVES



2 500
PROFESSIONNELS



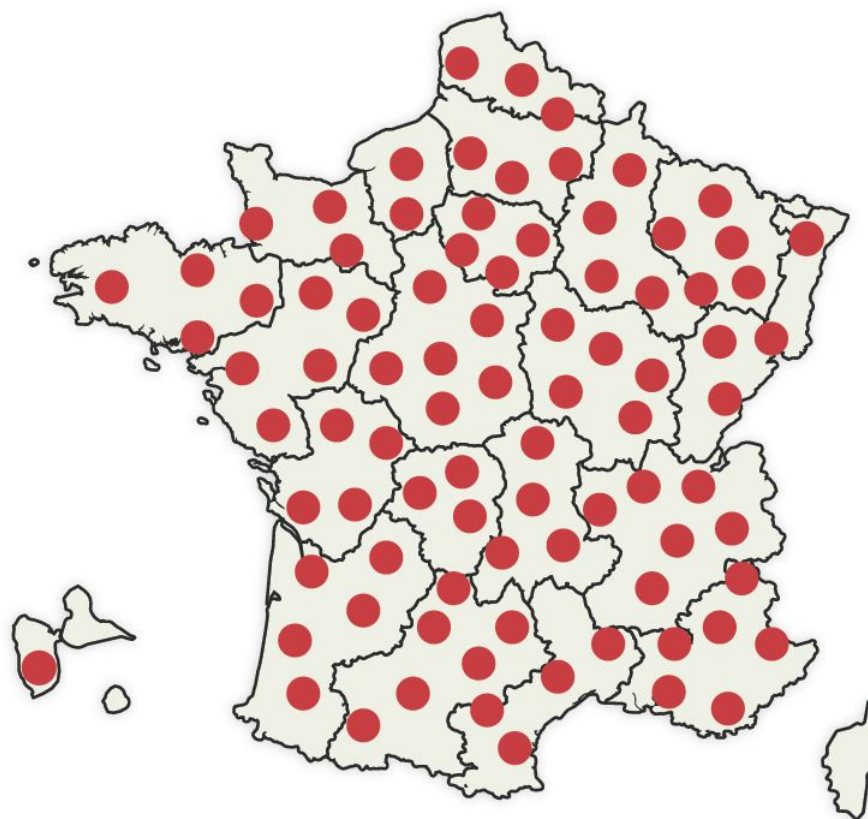
550
CENTRES



60
POIDS LOURDS



450
MOTOS



L'ÉQUIPE DU CER BOURNY

CHARGÉ DES RELATIONS AVEC LES ÉLÈVES

Laura PODEVIN



RESPONSABLE PÉDAGOGIQUE

Julien DAILLIERE



REFERENT HANDICAP

Julien DAILLIERE



REFERENT ENTREPRISE

Julien DAILLIERE



NOS ENSEIGNANTS



KARINE LAUNOY

- Formations dispensées - B,
B78, AAC

-
Autorisation N°:
A0207802150



JULIEN DAILLIERE

-
- Formations dispensées -
AM, A1, A2, A - B96, BE
- B, B78, AAC

-
- Autorisation N°:
A0207200560

**#ENJOY
DRIVING**

*LE PLAISIR DE CONDUIRE

NICOLAS ROINARD

-
- Formations dispensées -
AM, A1, A2, A - BE96, BE-
B, B78, AAC

-
Autorisation N°:
A 205301240



INFOS PRATIQUES

FORMATIONS 2 & 3 ROUES

>> Formations dispensées



PERMIS AM



PERMIS A1



PERMIS A2



PERMIS A



PERMIS MAXI
SCOOTER



PERMIS
3 ROUES



Notre école de conduite dispose d'une piste située
à LA ROUSIERE 53260 PARNE SUR ROC

Elle se situe à 12,1 km (soit 16 min de l'école de conduite).
Elle est disponible du lundi au samedi de 8h00 à 19h00 TOUTE L'ANNEE.
Nous disposons de 3 pistes (allure normale, allure lente, demi-tour).
La piste peut accueillir jusqu'à 3 élèves.

Le point de RDV se fait toujours à l'école de conduite CER BOURNY
37 PLACE DE LA COMMUNE 53000 LAVAL

Engagé dans une démarche qualité, le **CER BOURNY** met à votre disposition un enseignant expert pour un groupe de 3 élèves maximum lors des cours de **maniabilité sur plateau**, et un groupe 3 élèves maximum lors des **cours de circulation**.

LES ENJEUX DES FORMATIONS AUX PERMIS DE CONDUIRE



ENJEUX & OBJECTIFS

L'obtention du permis de conduire est devenue un outil social indispensable pour une très grande partie des jeunes de notre société.

Au-delà du **plaisir de conduire**, l'utilisation d'un véhicule est souvent **indispensable** pour les études, le travail ou les loisirs.

>> ROULER EN SÉCURITÉ EST DONC UNE NÉCESSITÉ POUR TOUS QUELQUE SOIT LE VEHICULE UTILISE.

L'objectif principal des écoles de conduite du réseau CER est **d'amener tout élève vers la réussite**, en transmettant à chacun la maîtrise de compétences en termes de **savoir-être, savoirs, savoir-faire et savoir-devenir**.

Apprendre à conduire est une **démarche éducative exigeante** devant être prise au sérieux et avec assiduité.

Comment sont évalués vos progrès ?

A l'aide de **grilles de progression** permettant de valider vos acquis !

L'enseignant évalue vos **savoirs comportementaux, techniques et environnementaux** au fil de votre apprentissage.

Des **évaluations** tout au long de votre parcours vous permettront également de **mesurer vos progrès** et ainsi vous présenter aux épreuves du permis de conduire lorsque **l'ensemble des compétences requises seront validées et qu'examen blanc sera effectué**.





TOUT SAVOIR SUR L'EXAMEN THÉORIQUE DU PERMIS DE CONDUIRE

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.

CRITÈRES D'ÉVALUATION

Validité

La réussite au "code" est valable pendant cinq ans et permet de se présenter au maximum cinq fois aux épreuves pratiques. 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, toujours dans la limite de cinq présentations aux épreuves pratiques.

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 méconnaître certaines règles. Chacun est encouragé à se former tout au long de sa vie pour rester un conducteur exemplaire.



TOUT SAVOIR SUR L'EXAMEN PRATIQUE DU PERMIS DE CONDUIRE

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.**

L'évaluation réalisée par l'expert est basée sur des **textes réglementaires et instructions précises** qui en fixent les modalités. L'épreuve dure 32 minutes,

Cette évaluation consiste en un **bilan des compétences** nécessaires et fondamentales 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 des points 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**.

Votre école de conduite vous accompagne à l'examen et l'enseignant de la conduite est présent à l'arrière du véhicule.

CRITÈRES D'ÉVALUATION



- 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.



TOUT SAVOIR SUR L'EXAMEN PRATIQUE DU PERMIS A2

L'examen pratique comprend deux phases :

Une épreuve hors circulation de 10 minutes qui comprend une vérification du véhicule, un test de maniabilité (maîtrise de la moto sans l'aide du moteur, à allure lente et à allure normale)

Une épreuve en circulation de 40 minutes, si la première épreuve s'est conclue positivement, qui explore huit domaines de compétence : utiliser les commandes, prendre l'information, analyser et décider, communiquer, diriger son véhicule, adapter son allure, utiliser la chaussée et maintenir les espaces de sécurité

ISSUE DES EPREUVES

À l'issue des épreuves, l'examineur délivre un certificat d'examen du permis de conduire. Si le résultat est favorable, le certificat d'examen vaut titre de conduite pendant 4 mois, en attendant la délivrance du permis de conduire définitif.

Il permet au conducteur de conduire seulement sur le territoire national.



Source:
[www.sécurité routière.gouv.fr](http://www.sécurité routière.gouv.fr)



Pour la catégorie BE, l'examen doit permettre de contrôler l'acquisition des connaissances théoriques et pratiques nécessaires à la conduite d'un ensemble de véhicules de la catégorie BE en sécurité.

L'apprentissage des règles élémentaires de sécurité sera développé afin de traiter aussi bien la sécurité liée à l'ensemble en marche qu'à l'ensemble à l'arrêt (attelage, dételage, chargement, freinage, conditions de stabilité, déchargement...).

Après réussite au code, vous passez l'examen pratique comprend successivement:

- une épreuve hors circulation (HC) d'admissibilité
- et une épreuve en circulation (CIR).
- La durée totale est de 60 minutes.
- L'épreuve en circulation seule (en cas d'échec à l'épreuve CIR, le bénéfice de l'épreuve HC est conservé) est de 30 minutes.

TOUT SAVOIR SUR L'EXAMEN PRATIQUE DU PERMIS BE

CRITÈRES D'ÉVALUATION

Épreuve hors circulation

Elle est composée de plusieurs exercices :

- un test sur les vérifications courantes de sécurité,
- l'attelage et le dételage d'un ensemble,
- une interrogation orale pour vérifier vos connaissances des règles de sécurité,
- un exercice de maniabilité pour s'assurer de votre aptitude à réaliser une manœuvre en marche arrière en décrivant une courbe.

Épreuve en circulation

L'épreuve se déroule sur des itinéraires variés.

Elle permet de vérifier que le candidat :

- respecte le code de la route,
- peut circuler en sécurité pour lui et les autres usagers de la route,
- prend en compte les spécificités de la conduite d'un ensemble de véhicules,
- maîtrise les commandes et la manipulation de son véhicule,
- est suffisamment autonome dans la réalisation de son trajet.



POST-PERMIS CONDUCTEURS NOVICES

LE PROGRAMME

La matinée: Questionnaire d'autoévaluation et perception des risques. **L'objectif de la matinée vise à améliorer la compréhension et la gestion des situations de conduite complexes.**

L'après-midi: la mobilité sous divers aspects. **Le but de cette session : rendre tout déplacement plus sûr et plus citoyen par des choix de mobilité responsables.**

La formation fini par un bilan au cours duquel l'élève s'engage oralement à adopter une conduite responsable.

L'AVANTAGE ?

La réduction de la période probatoire :

- Tous vos points en 2 ans au lieu de 3 après une formation traditionnelle
- 12 points en 1 an et demi au lieu de 2 en AAC

LES CONDITIONS

- Avoir **obtenu le permis AUTO ou MOTO** depuis **6 à 12 mois**
- le conducteur ne doit avoir commis aucune infraction donnant lieu à retrait de points
- attestation de suivi de cette **formation complémentaire**
- Cette **formation** est dispensée par un enseignant de la conduite et de la sécurité routière titulaire d'une autorisation d'enseigner
- Durée de la formation: 7 heures
- Effectif de la formation: 6 à 12 personnes



TOUT SAVOIR SUR L'ÉVALUATION DE DÉPART

Durée :
Entre 45 min
et 1h00

LES OBJECTIFS

L'évaluation de départ permet d'**estimer** le **nombre d'heures** dont l'élève aura besoin pour obtenir son permis de conduire dans les meilleures conditions d'apprentissage, ainsi qu'une proposition chiffrée.

LE MOYEN UTILISÉ



SIMULATEUR (Si le candidat a effectué moins de 20 heures de pratique dans une école de conduite).
Evaluation réalisée sur rendez-vous.

LES COMPÉTENCES EVALUÉES

- 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'utilisateur de la route ;
- vos compétences et aptitudes en terme de départ/arrêt, manipulation du volant, compréhension, mémoire, trajectoire, observation, regard, temps de réaction, perception et champs visuel, émotivité.
- vos **motivations** (**attitudes à l'égard de l'apprentissage et de la sécurité routière**)

TOUT SAVOIR SUR L'ÉVALUATION DE DÉPART

Durée :
1h00

LES OBJECTIFS

L'évaluation de départ permet d'**estimer** le **nombre d'heures** dont l'élève aura besoin pour obtenir son permis de conduire dans les meilleures conditions d'apprentissage, ainsi qu'une proposition chiffrée.

LE MOYEN UTILISÉ



VÉHICULE (Si le candidat a effectué plus de 20 heures de pratique dans une école de conduite)
Évaluation réalisée avec un enseignant de la conduite et de la sécurité routière.
Evaluation en **situation réelle pendant laquelle** une grille d'évaluation est utilisée.

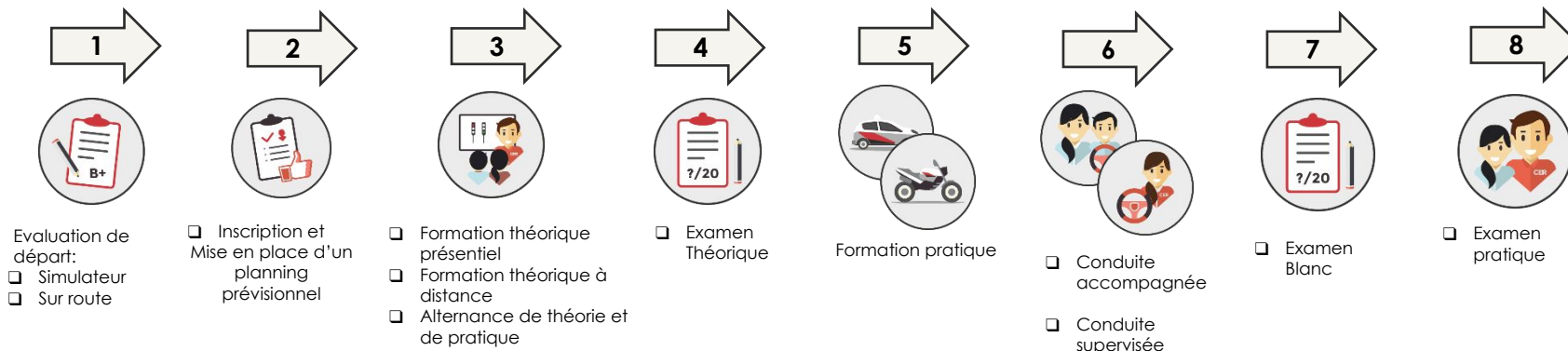
LES COMPÉTENCES EVALUÉES

- 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'utilisateur de la route ;
- vos compétences **psychomotrices** ;
- vos **motivations**.

PARCOURS DE FORMATION PERSONNALISÉ

RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DE L'ÉLÈVE

Nom :
Prénom :
Type de permis :
.....



COURS RECOMMANDÉS

Votre présence est fortement recommandée pour les cours collectifs sélectionnés. Ces cours sont dispensés en présentiel par des enseignants de la conduite et de la sécurité routière titulaires d'une autorisation d'enseigner en cours de validité.

THÈMES :

- ☐ Dispositions légales
- ☐ Le conducteur
- ☐ La route
- ☐ Les autres usagers de la route
- ☐ Réglementation générale et divers
- ☐ Porter secours
- ☐ Précautions nécessaires en quittant le véhicule
- ☐ Eléments mécaniques
- ☐ Equipements de sécurité des véhicules
- ☐ Utilisation du véhicule et respect de l'environnement

PARCOURS THÉORIQUE

La formation théorique portant sur des **questions « d'entraînement au code »** peut être suivie à votre rythme, soit :

- dans l'école de conduite avec un **soutien média** ou avec un **enseignant**
- via **Internet (code en ligne CER)**

PARCOURS PRATIQUE

Pendant la phase pratique, vous serez amené(e) à **circuler** :

- en ville
- en rase campagne
- sur autoroute
- par temps dégradé le cas échéant (pluie, brouillard, neige...)
- de nuit



POURQUOI CHOISIR LA CONDUITE ACCOMPAGNÉE ?

1/ Se former dans la durée

Formation accessible **à partir de 15 ans** avec un passage d'examen **dès 17 ans !**

PHASE 1 : FORMATION INITIALE

Une **évaluation** préalable
Une **formation théorique**
Un **examen théorique**
Une **formation pratique** (20h de cours minimum)

PHASE 2 : CONDUITE ACCOMPAGNÉE

Un **rendez-vous préalable** d'une durée minimum de 2h
Une phase de conduite d'un an minimum sur au moins **3000 km**, en compagnie d'un ou plusieurs accompagnateurs
Deux rendez-vous pédagogiques de 3h au cours de la phase de conduite

2/ Augmenter ses chances de réussite

74% de taux de réussite contre 55% pour la filière B traditionnelle
La conduite accompagnée garantie une **meilleure sécurité**





POURQUOI CHOISIR LA CONDUITE ACCOMPAGNÉE ?

3/ Les avantages

ASSURANCE

- Avantages tarifaires des compagnies d'assurance
- Surprime de la 1^{ère} année diminuée de 50%
 - Suppression de la surprime la 2^{ème} année si l'élève n'a occasionné aucun accident

PERMIS PROBATOIRE

Période probatoire réduit à 2 ans, au lieu de 3 pour les conducteurs issus de la formation traditionnelle

MOINS D'ACCIDENT

Quatre fois moins d'accidents que les conducteurs issus de la formation traditionnelle au cours des premières années de conduite

LES ACCOMPAGNATEURS DOIVENT

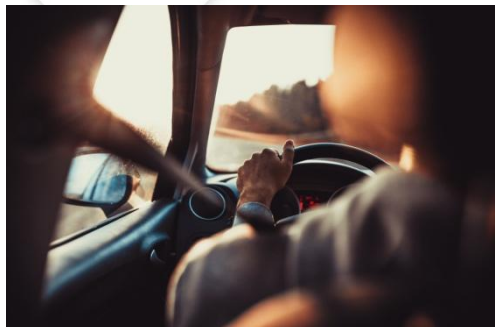
- être titulaire du permis B depuis au moins 5 ans sans interruption
 - obtenir l'accord de l'assureur
- ne pas avoir de condamnation pour certains délits (alcool, stupéfiants...)
- être mentionné dans le contrat signé avec l'école de conduite
- participer à l'évaluation de la dernière étape de la formation

DOCUMENTS À PRÉSENTER LORS D'UN CONTRÔLE ROUTIER

- le formulaire de demande de permis « 02 » ou sa copie
- le livret d'apprentissage AAC
- le disque « Conduite Accompagnée » apposé à l'arrière du véhicule
- le permis de conduire de l'accompagnateur

BON À SAVOIR





APPRENDRE GRÂCE À LA CONDUITE SUPERVISÉE

QU'EST-CE QUE LA CONDUITE SUPERVISÉE ?

La conduite supervisée permet d'acquérir **plus d'expériences pratiques** en complétant sa formation initiale par une phase de conduite accompagnée.

>> C'est au terme de **20h de conduite minimum** avec l'enseignant que la Conduite Supervisée peut réellement commencer !

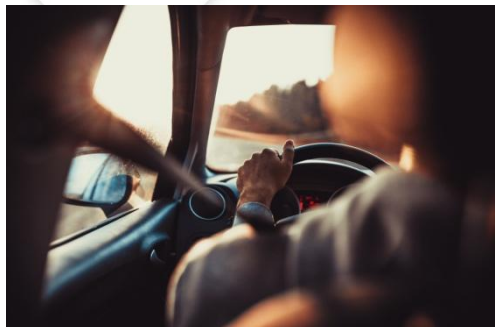
Elle débute par un **rendez-vous préalable** en présence de **l'enseignant** et **du futur accompagnateur**, au moment où l'enseignant estime que l'élève est **prêt à conduire** avec son accompagnateur. L'enseignant dispense alors ses conseils aux deux parties pour bien commencer la période de conduite accompagnée.

>> **1000 km** à parcourir pour **PRATIQUER** et **APPRÉHENDER SEREINEMENT** l'examen du permis de conduire !

LES AVANTAGES DE LA CONDUITE SUPERVISÉE ?

- Acquérir plus d'expériences de conduite & approfondir ses acquis
- Augmenter ses chances de réussite lors de l'examen pratique





APPRENDRE GRÂCE À LA CONDUITE SUPERVISÉE

LES CONDITIONS ?

- Avoir **18 ans ou plus**
- Obtenir l'**accord de l'assureur du véhicule**
- Avoir réussi l'**examen théorique** du code de la route
- Avoir suivi une **formation pratique** avec un enseignant expert de l'école de conduite (**20 heures minimum**)
- Bénéficier d'une **évaluation favorable** de la part de son enseignant de la conduite

QUAND CHOISIR LA CONDUITE SUPERVISÉE ?

- >> Au moment de votre **inscription**
- >> **Suite à un échec** lors de votre examen pratique

CONDITIONS POUR L'ACCOMPAGNEUR

- Être titulaire du **permis B depuis au moins 5 ans** (sans interruption)
- Obtenir l'**accord de son assureur**
- **Figurer dans le contrat** signé avec l'école de conduite

A NOTER

Il est possible d'avoir plusieurs accompagnateurs, également hors du cadre familial.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Comme pour le permis B classique, la **période probatoire est de 3 ans** (6 points à l'obtention du permis et 12 points au bout de 3 ans sans infraction)

L'élève ne bénéficie pas nécessairement de tarifs préférentiels en souscrivant son assurance « jeune conducteur »



Financement CPF

Qu'est-ce que le CPF

Tous les salariés âgés de 16 ans et plus disposent d'un Compte Personnel de Formation. Ce compte est crédité chaque année afin de permettre à son détenteur de suivre des formations financées par celui-ci.

Votre CPF vous offre la possibilité de financer votre permis de conduire dans la limite du plafond disponible.

Ce financement concerne les catégories A1, A2, B, B1, BE, B78, C1, C, D1, D, C1E, CE, D1E, DE sous certaines conditions.

Le positionnement

En cas de financement CPF, nous étudierons ensemble à travers un court questionnaire votre projet professionnel, vos motivations, votre expérience passée et éventuellement les compétences déjà acquises en lien avec le permis visé.

CER BOURNY

37 Place de la Commune 53000 LAVAL



HORAIRES DES COURS DE CODE*

<u>MATIN</u>	<u>APRÈS-MIDI</u>
LUN.	
MAR.	
MER.	
JEU.	
VEN.	
SAM.	11h00



HORAIRES DES TESTS DE CODE

<u>MATIN</u>	<u>APRÈS-MIDI</u>
LUN.	
MAR.	19h15
MER.	10h00 et 11h00 14h et 15h
JEU.	14h et 15h et 18h15
VEN.	
SAM.	9h00 et 10h00



HORAIRES DES COURS DE CONDUITE

<u>MATIN</u>	<u>APRÈS-MIDI</u>
LUN.	
MAR.	8h00 – 12h00 14h00 – 19h00
MER.	8h00 – 12h00 13h00 – 19h00
JEU.	8h00 – 12h00 14h00 – 19h00
VEN.	8h00 – 12h00 13h00 – 19h00
SAM.	8h00 – 12h00 13h00 – 17h00

*Les cours de code sont dispensés en présentiel par des enseignants de la conduite et de la sécurité routière titulaires d'une autorisation d'enseigner en cours de validité.

Nous pouvons vous remettre, sur simple demande, les éléments suivants :

- Une copie du règlement intérieur
- Le bilan annuel de nos résultats & taux de réussite par formation
- Le nombre moyen d'heures de formation correspondant aux taux de réussite en première et en deuxième présentation.
- Une synthèse des résultats des questionnaires de satisfaction

Toute réclamation, fera l'objet d'une notification écrite à CER envoyée avec accusé de réception. Une réponse est apportée dans un délai de 7 jours ouvrés.



**GARANTIES
FINANCIÈRES**



CER Bourny
37, place de la Commune
53000 Laval
02.43.68.36.96
contact@cer-bourny-albert.fr

Pour tout renseignement, notre agence vous accueille:

Mardi de 19h15 à 20h,

Mercredi de 10h à 12h et de 14h à 16h

Jeudi de 14h à 16h et de 18h15 à 19 h

Samedi de 13 h à 15 h

N° D'AGRÉMENT : E 04 053 0184 0



Liste de partenaires et/ou d'acteurs Handicap

Date de création :	2/5/2020
Date de mise à jour :	11/12/2024
Version :	V2

Organismes	Type d'handicap								Contact			
	Moteur	Mental	Psychique	Autisme	Hyperactivité	Visuel	Auditif	Téléphone	NOM Prénom	Coordonnées	Mail	Site
Agefiph	x	x	x	x	x	x	x	0 800 11 10 09		34 quai Magellan 44032 Nantes		https://www.agefiph.fr/
Fiphf	x	x	x	x	x	x	x			12 avenue Pierre-Mendes France - 75914 Paris Cedex 13.		http://www.fiphfp.fr/
MDPH	x	x	x	x	x	x	x	02 43 67 75 77		Centre Jean Monnet, 12 quai de Bootz, CS 21429		
Ecole de conduite Conduite and Co	x							02 43 67 08 63	Pierre Guyard	53014 Laval Cedex	conduiteandcolaval@orange.fr	https://www.conduiteandco.fr
CEREMH	x	x	x	x	x	x	x					https://www.automobile.ceremh.org



7.4 PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS DE TOUTES LES PARTIES PRENANTES

Modalités de traitement des réclamations:

1. Où s'adresser pour une réclamation ?

Tout client peut introduire une réclamation par simple courrier ou email, par téléphone ou lors d'un entretien avec le gérant de l'établissement.

2. Délai de réponse

Toute réclamation adressée à l'auto-école recevra une réponse aussi rapide que possible. Les délais sont les suivants :

Dans les 5 jours ouvrables au plus tard après la réception écrite.

En cas de réclamation verbale, une réponse peut être apportée directement au client.

L'auto-école garantit une réponse définitive à la réclamation écrite ou verbale dans les 15 jours (après avoir examiné les faits); si cela ne lui est pas possible, le non-respect de ce délai sera motivé au client dans un courrier précisant le délai dans lequel une réponse définitive pourra lui être rendue.

3. En cas de désaccord

Si le client n'est pas satisfait de la réponse qui lui a été transmise ou si après les 15 jours prévus il est toujours sans nouvelle, le client dispose d'un premier recours (interne) qui est de contacter le gérant de l'établissement: Monsieur DAILLIERE Julien 06.87.40.06.36.

En cas de désaccord avec la réponse apportée par le gérant, le client dispose d'un second recours (externe) en s'adressant aux médiateurs de la consommation référencés sur le site.

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

Toutes les réclamations sont répertoriées dans un fichier informatique.

Ecole de Conduite CER BOURNY
DAILLIERE Julien -

N°Agrément 0405301840

PROCEDURE DE RECUEIL ET TRAITEMENT DES AVIS

Ce présent procédé est mis à disposition du public directement en agence sur simple demande ou accessible sur le site internet de l'école de conduite.

Les avis sont une façon de rassurer le client mais également un moyen de renforcer le positionnement et la réputation de l'établissement ainsi que le parcours élève.

Ils sont basés sur plusieurs critères :

- Le nombre d'avis
- Le score moyen des avis
- Le nombre de plateformes sur lesquelles sont recensés les avis

- La fiabilité des avis

En perpétuelle recherche d'amélioration et de satisfaction de nos élèves, le recueil et le traitement des avis sont une priorité au sein de l'établissement.

Pour cela, l'établissement a établi un plan d'action en 3 points :

- La collecte des avis
- Le traitement des avis
- La recherche de solutions et/ou d'optimisation

PROCÉDURE DE RECUEIL ET TRAITEMENT DES AVIS

LE TRAITEMENT DES AVIS

Lorsqu'un avis est laissé sur la plateforme (GOOGLE, FACEBOOK, INSTAGRAM, VROOM VROOM...) et afin de pouvoir authentifier sa véracité et son fondement, il est effectué une recherche sur l'identité de la personne dépositaire.

Un tableau de suivi des avis clients est tenu à jour mentionnant :

- Identité de la personne
- Coordonnées
- Formation suivie
- Date de l'avis
- Plateforme de dépôt

Solutions / Optimisation

Lorsqu'un élève écrit un avis négatif ou émet une suggestion d'amélioration, il sera traité suivant la procédure des réclamations.

Une réponse motivée et détaillée sera toujours adressé à l'élève émetteur de l'avis.

Ce retour permet de justifier la prise en compte des retours élevés, la recherche de solution ou d'amélioration, la publication auprès du public.