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).

Modalités d'accompagnement:

Suite à votre inscription individuelle à l'examen théorique vous pouvez venir en salle pour réaliser quelques séries avec un enseignant.
Pour l'examen pratique nous pouvons soit nous retrouver directement sur place au lieu de l'examen ou à l'agence pour réaliser une dernière leçon et nous rendre ensemble à l'examen. Dans les deux cas un enseignant est présent pour vous accompagner.

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

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

REGLEMENT INTERIEUR

Afin que votre formation se déroule dans de bonnes conditions, certaines règles sont à respecter.
Tout manquement de l'élève à l'une des dispositions du présent règlement intérieur pourra, en fonction de sa nature et de sa gravité, faire l'objet d'une des sanctions ci-après désignées par ordre d'importance :
Avertissement oral
Avertissement écrit
Suspension provisoire
Exclusion définitive de l'établissement
Mr FRANIK Jean François, responsable de l'établissement peut décider d'exclure un élève à tout moment du cursus de formation pour un des motifs suivants :
Non-paiement
Attitude empêchant le bon déroulement de la formation.
En cas de non-respect ou d'insulte de la part d'un élève, à l'encontre du personnel enseignant ou du secrétariat, la Direction déposera une plainte et le contrat de formation sera immédiatement rompu.

INSCRIPTION – DOSSIERS ADMINISTRATIFS -

L'élève est tenu de communiquer toutes les données, et les papiers administratifs demandés le concernant dans les meilleurs délais afin de permettre au secrétariat d'établir le dossier sous ANTS (Agence Nationale des Titres Sécurisés)
Le secrétariat pourra établir le dossier sous ANTS à la condition qu'il soit en possession de tous les documents.
Dans le cas contraire, tout retard dans le traitement de son dossier par l'Administration ne pourra être reproché à l'auto-école.
En cas de changement le concernant (modification du nom de famille, changement d'adresse et de numéro de téléphone), l'élève doit le signaler et fournir tout document justificatif au secrétariat afin que celui-ci effectue les modifications sur le dossier.

COURS DE CODE

A l'inscription, une carte individuelle sera attribuée à l'élève. Celui-ci doit restituer cette carte à chaque fin de séance.
Cette carte permet de valider ses séances de code via le système «easytest» (boîtier).
Si l'élève perd, détériore ou ne restitue pas cette carte, le prix de celle-ci lui sera facturée en fonction du tarif en vigueur.
Un boîtier est prêté à l'élève à chaque séance de code, il doit être restitué à la fin du cours.
En cas de casse ou de perte de celui-ci, l'élève se verra facturer la somme de 200 euros TTC.

SALLE DE CODE

Etre ponctuel aux séances de code.
Personne n'est admis en salle de cours après le démarrage de la séance.
Aucune sortie n'est autorisée avant la fin de la séance de code.
Si un élève sort avant la fin de la séance de code, ses résultats ne seront pas pris en compte pour le calcul de sa moyenne.
Eteindre systématiquement votre téléphone portable quand vous entrez dans la salle de code.
Aucune boisson et nourriture ne sont admises en salle de code.
Respecter le matériel et les locaux.
Respecter les autres élèves, ne pas parler pendant les cours.
Seuls les élèves inscrits à l'auto-école sont autorisés à entrer en salle de code.

EXAMEN DE CODE

Selon les contrats, le forfait code est limité à 6 mois ou un an.
Afin d'être en mesure de réussir l'examen du code de la route, il est fortement conseillé d'apprendre son livre de code.
De venir aux séances de code le plus souvent possible afin d'être présenté à l'examen théorique avant la fin du forfait code.
Nous attirons votre attention sur le fait que vos résultats sur les supports en ligne ne constituent pas une raison suffisante pour exiger de votre auto-école une présentation à l'examen. Votre moniteur est seul juge de votre niveau, et lui seul peut définir le moment où vous êtes prêt à être présenté à l'examen.

EVALUATION DE CONDUITE

Le nombre de leçons de conduite préconisée à l'issue de l'évaluation correspond, la plupart du temps, au nombre de leçons dont l'élève aura besoin pour sa formation. Il est donc conseillé à l'élève de prévoir le budget pour la formation complémentaire. (Les élèves ne passant que l'examen théorique ne sont pas concernés par cette évaluation).

RESERVATION COURS DE CONDUITE

Les réservations des leçons de conduite se font soit au bureau ou avec le moniteur.
L'auto-école décline toute responsabilité en cas d'oubli de la part de l'élève.
Le livret d'apprentissage sera remis à l'élève lors de sa première leçon ou de la prise du premier rendez-vous.
L'élève doit obligatoirement noter ses leçons sur son livret d'apprentissage, celui-ci doit être tenu à jour et être impérativement amené à chaque leçon de conduite.
En cas de perte du livret d'apprentissage, le remplacement de celui-ci sera facturé selon le tarif en vigueur.

ANNULATION COURS DE CONDUITE

Pour annuler une leçon de conduite, l'élève doit appeler au secrétariat (09 53 64 05 14), 48 heures avant sa leçon.
Dans le cas contraire, la ou les leçons seront facturées.
L'auto-école se réserve le droit d'annuler les leçons de conduite sans préavis.

LA FORMATION ET LES EPREUVES

Le jour des examens théorique et pratique, le candidat doit se présenter muni d'une pièce d'identité en cours de validité.
Pour l'examen pratique, il doit également être en possession de son livret d'apprentissage.
En début de leçon, l'enseignant fixe les objectifs de la leçon. A la fin de chaque leçon, il commente l'évolution observée de l'élève en fonction des objectifs visés.
Afin d'être présenté à l'examen pratique, chaque élève devra réussir un examen blanc avec un autre moniteur.
Si l'examen blanc est **défavorable**, il sera conseillé à l'élève de poursuivre la formation avec son moniteur avant de tenter sa chance pour un deuxième examen blanc.
Si l'examen blanc est **favorable**, l'élève sera convoqué à l'examen pratique du permis de conduire (un nombre de leçons complémentaires sera demandé si nécessaire).
Si à l'issu d'un examen blanc, l'élève décide d'être présenté à l'examen pratique du permis de conduire, malgré un avis défavorable de l'auto-école, l'élève sera présenté contre la signature d'une décharge.
Dans ce cas, si le résultat est défavorable, l'élève ne pourra pas demander sa réinscription.
Les places d'examen sont attribuées par la Préfecture.
L'élève ne pourra choisir ni la date ni l'heure de l'examen
La Préfecture octroie une seule place d'examen pratique à chaque élève.
L'établissement a, vis-à-vis du candidat, une obligation de moyen et non une obligation de résultat.

TENUE VESTIMENTAIRE

Formation Permis B : Tenue correcte exigée et prévoir des talons plats.
Formation Permis A : Il est demandé à l'élève motard de venir aux leçons et de se présenter aux examens plateau et circulation avec un équipement complet :

- Casque homologué « E » ou NF
- Blouson avec protections intégrés (EPI) (épaules, coudes, dorsale)
- Gants de moto avec renforts certifiés EPI
- Chaussures de moto montantes ou bottes (protection malléole)
- Vêtements de pluie si nécessaire

Votre équipement est votre seule protection en cas de chute.

Cette information est disponible au public en affichage

1.4: PISTE MOTO



- La piste de moto est utilisée pour les cours d'entraînement et le point de départ de la circulation.
- Elle se trouve avenue PATTON, à 300 mètres de notre agence. (environ à 3 minutes).
- Le lieu de RDV avec le moniteur moto est fixé à l'autoécole ou directement à la piste.
- La piste est totalement privée et non partagée avec d'autres. Chaque moniteur peut avoir jusqu'à 4 élèves.
- Elle peut être utilisée du lundi au samedi de 8h à 19h .
- Nous avons un local et des WC disponibles pour les élèves.

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
En savoir plus
: https://www.securite-routiere-az.fr/contre-verites/la-conduite-accompagnee/

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.

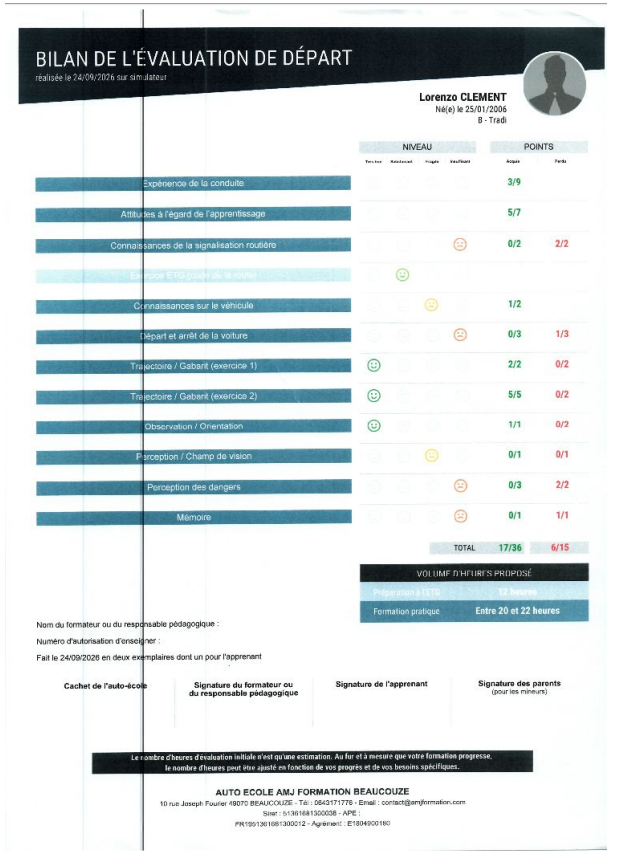


- Progresser plus rapidement grâce à la conduite supervisée
- Un meilleur taux de réussite au permis de conduire avec la conduite supervisée
- Choisir quand conduire avec la conduite supervisée
- Pas de distance minimum à parcourir en conduite supervisée
- Être plus confiant sur la route grâce à la conduite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

réalisée le 24/09/2026 sur simulateur

Lorenzo CLEMENT
Né(e) le 25/01/2006
B - Tradi

	NIVEAU	POINTS	
Expérience de la conduite		3/9	
Attitudes à l'égard de l'apprentissage		5/7	
Connaissances de la signalisation routière		0/2	2/2
Connaissances sur le véhicule		1/2	
Départ et arrêt de la voiture		0/3	1/3
Trajectoire / Gabarit (exercice 1)		2/2	0/2
Trajectoire / Gabarit (exercice 2)		5/5	0/2
Observation / Orientation		1/1	0/2
Perception / Champ de vision		0/1	0/1
Perception des dangers		0/3	2/2
Mémoire		0/1	1/1
TOTAL		17/36	6/15

VOLUME D'HEURES PROPOSÉ

Formation pratique — Entre 20 et 22 heures

Nom du formateur ou du responsable pédagogique :
Numéro d'autorisation d'enseigner :
Fait le 24/09/2026 en deux exemplaires dont un pour l'apprenant

Cachet de l'auto-école | Signature du formateur ou du responsable pédagogique | Signature de l'apprenant | Signature des parents (pour les mineurs)

Le nombre d'heures d'évaluation initiale n'est qu'une estimation. Au fur et à mesure que votre formation progresse, le nombre d'heures peut être ajusté en fonction de vos progrès et de vos besoins spécifiques.

AUTO ECOLE AMJ FORMATION BEAUCOUZE
10 rue Joseph Fourier 49070 BEAUCOUZE - Tél : 0643171776 - Email : contact@amjformation.com
Siret : 51361681300038 - APE :
FR15513616813000 12 - Agrément : : E1804900160

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

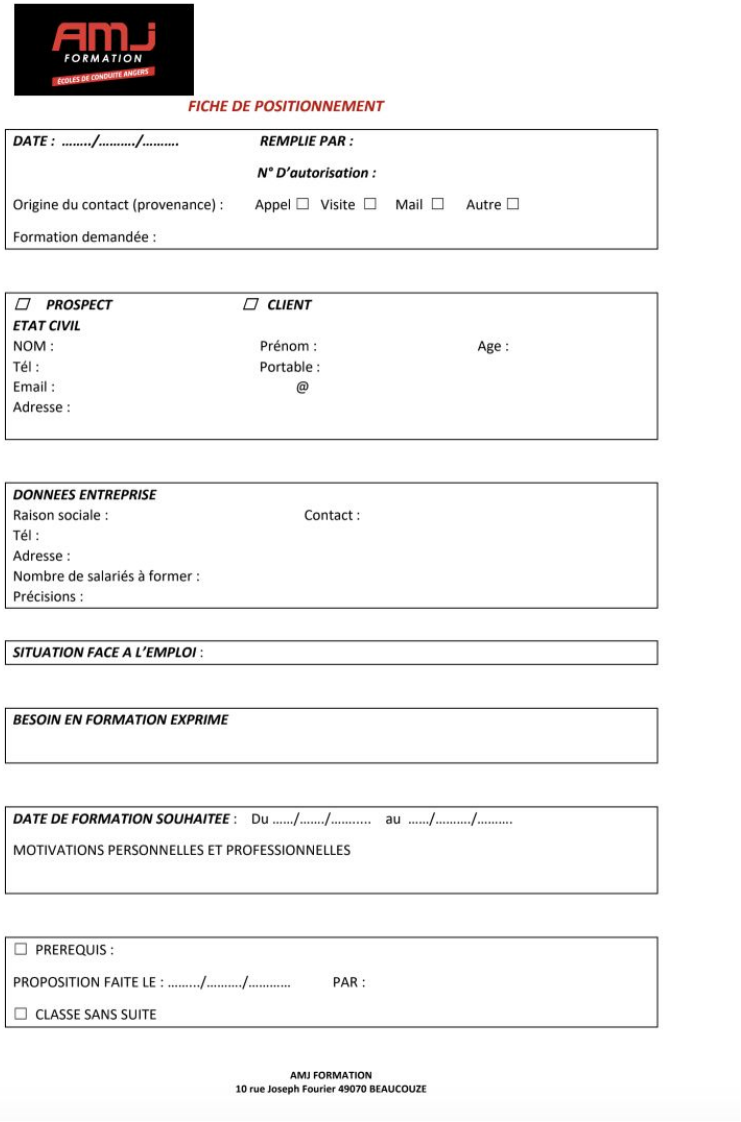
Le procédé de l'évaluation est porté à la connaissance du public par un affichage dans les locaux de l'école de conduite.

Pour toutes les personnes en situation de handicap merci de contacter notre référent handicap: Jean François FRANIK

Cette information est disponible au public en affichage

- 2.3 Fiche de positionnement

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



FICHE DE POSITIONNEMENT

DATE : ...../...../..... ***REMPLIE PAR :***

N° D'autorisation :

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

Formation demandée :

☐ ***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 :

BESOIN EN FORMATION EXPRIME

DATE DE FORMATION SOUHAITEE : Du ...../...../..... au ...../...../.....

MOTIVATIONS PERSONNELLES ET PROFESSIONNELLES

☐ PREREQUIS :

PROPOSITION FAITE LE : ...../...../..... PAR :

☐ CLASSE SANS SUITE

AMJ FORMATION
10 rue Joseph Fourier 49070 BEAUCOUZE

- 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>Jean François FRANIK</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 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 meilleur 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.

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

	SAMEDI
Horaires	11H à 13H

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

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 tous les jours de 8 à 19H

- 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.

7.4 Traitement des réclamations

1. Réclamation

Mr FRANIK Jean François est votre interlocuteur privilégié. Vous pouvez lui 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