CONTACT

CER CONTOISE

7 Rue Marius Pencenat
06390 CONTES
mail : cercontoise@gmail.com
Téléphone : 04 89 98 79 57

Numéro de déclaration d'activité 93060804706
Siret 50242300700025
N° TVA intracommunautaire FR01502423007

Nos horaires d'ouverture :

LUNDI	FERMÉ	FERMÉ
MARDI	FERMÉ	14H-19H
MERCREDI	FERMÉ	14H-19H
JEUDI	FERMÉ	14H-19H
VENDREDI	FERMÉ	14H-19H
SAMEDI	10H-12H	FERMÉ

N° D'AGRÉMENT : E1300600050

CER
C'EST RÉUSSIR

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

2 000
VOITURES NEUVES

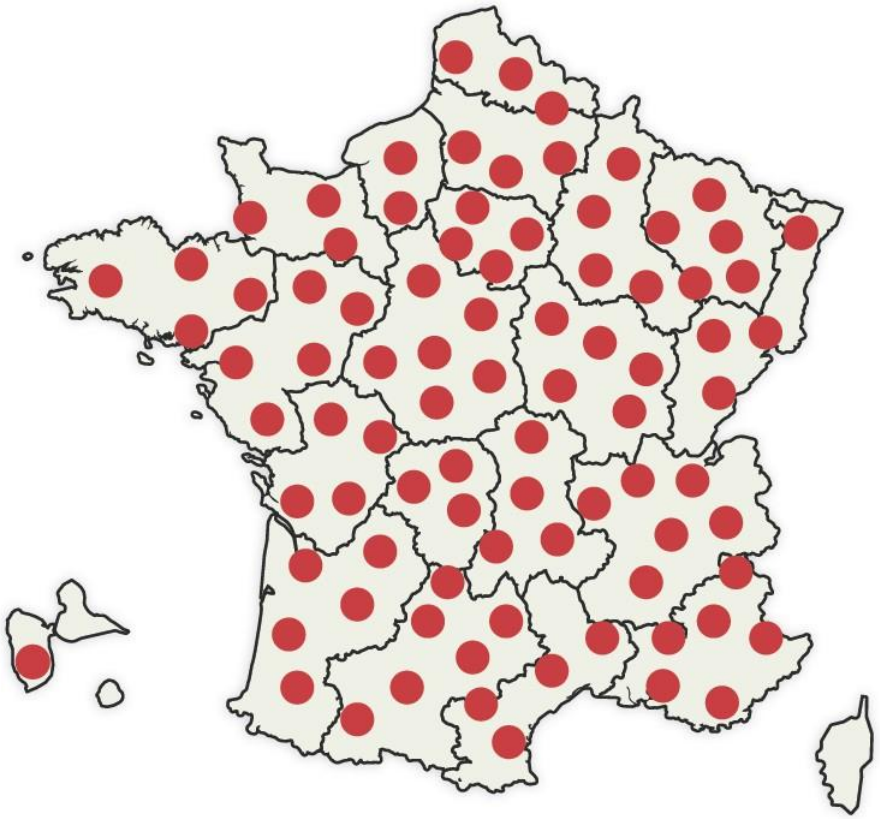
200 000
ÉLÈVES / AN

2 500
PROFESSIONNELS

550
CENTRES

60
POIDS LOURDS

450
MOTOS



NOS FORMATIONS

PERMIS **AM**
14 ANS

QUADRICYCLES LÉGERS À MOTEUR

- Cylindrée ≤ 50 cm³
- Puissance ≤ 4 kW
- Vitesse ≤ 45 km/h
- Avoir l'ASSR 1 ou 2 ou l'ASR
- Validité 15 ans

FORMATION REMORQUE
ATTESTATION
B(96)
18 ANS

- **Remorque > à 750 kg**
- **Somme des PTAC > 3500 kg et ≤ 4250 kg**
- **Avoir permis B + Formation de 7 H**

PERMIS **B**
18 ANS

VÉHICULES AUTOMOBILES

- Véhicule ≤ 3500 kg
- 8 passagers (conducteur non compris)
- Remorque < 750 kg
- Avoir l'ASSR 2 ou l'ASR
- Validité 15 ans

Filière **TRADITIONNELLE**

- Une formation de base de 20 heures minimum

Filière **AAC**
LA CONDUITE ACCOMPAGNÉE

- **Dès 15 ans**
- De l'expérience avec un accompagnateur;
  1 an minimum de conduite et 3000 km minimum
- un rendez-vous préalable et 2 rendez-vous pédagogiques;
- le permis dès 17 ans et demi (conduite seul(e) à 18 ans);
- une réduction de la période probatoire à 2 ans ;

Filière **CONDUITE SUPERVISÉE**

- **À partir de 18 ans**
- De l'expérience avec un accompagnateur;
- Un rendez-vous préalable ;

PERMIS
BOÎTE AUTOMATIQUE

LE B(78)

- Une formation de base de 13 heures minimum;
- Avoir l'ASSR 2 ou l'ASR

FORMATIONS suite

PERMIS **AM**
14 ANS

2 ROUES OU 3 ROUES À MOTEUR

- Cylindrée ≤ 50 cm³
- Puissance ≤ 4 kW
- Vitesse ≤ 45 km/h
- Avoir l'ASSR 1 ou 2 ou l'ASR
- Validité 15 ans

PERMIS **A1**
16 ANS

MOTOCYCLETTES 125 CM³
AVEC OU SANS SIDE-CAR
OU TRICYCLES À MOTEUR

- Formation de 20 heures minimum
- Cylindrée ≤ 125 cm³
- Puissance ≤ 11 kW
- Tricycles puissance ≤ 15 kW
- Avoir l'ASSR 2 ou l'ASR
- Validité 15 ans

FORMATION
7 HEURES **20 ANS**

- Formation 7 heures
- + de 21 ans pour Tricycle puissance ≤ 15 kW
- Avoir le permis B depuis 2 ans

PERMIS **A2**
18 ANS

MOTOCYCLETTES AVEC OU SANS SIDE-CAR

- Formation de 20 heures minimum
- Cylindrée ≥ 125 cm³
- Puissance ≤ 35 kW.
- Avoir l'ASSR 2 ou l'ASR
- Validité 15 ans

FORMATION
A1 VERS A2 **18 ANS**

- Formation de 15 heures
- Cylindrée ≥ 125 cm³
- Puissance ≤ 35 kW
- Avoir le Permis A1

FORMATION
PASSERELLE
A2 VERS A
20 ANS

MOTOCYCLETTES AVEC OU SANS SIDE-CAR

- Formation de 7 heures
- Puissance ≥ 35 kW.
- Tricycles puissance ≥ 15 kW
- Avoir le Permis A2 depuis 2 ans

FORMATIONS PARTICULIERES

LE CODE EN LIGNE

Afin d'améliorer la préparation à l'examen du code de la route et du permis de conduire, accédez à la plate-forme CER de cours et tests en ligne.

NOTRE ÉQUIPE

CHARGÉ(E) DES RELATIONS AVEC LES ÉLÈVES

Arnaud Gass
Evelyne GASS

RESPONSABLE PÉDAGOGIQUE

Arnaud GASS

RÉFÉRENTE HANDICAP

Evelyne GASS

RÉFÉRENT ENTREPRISE

Arnaud Gass

NOS ENSEIGNANTS

Arnaud GASS
Permis B
Et A
Autorisation d'enseigner
A0200603890

Jean NASUTI
Permis B
Et A
Autorisation d'enseigner
A0200602700

INFOS PRATIQUES

FORMATIONS 2 & 3 ROUES

>> Formations dispensées

Le point de RDV se fait toujours à l'école de conduite

Engagé dans une démarche qualité, le **CER CONTOISE** 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**.

CRITÈRE 5.2 DU LABEL DE L'ETAT

LES ENJEUX
DE LA FORMATION
AU 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.

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**.

CER C'EST RÉUSSIR

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.

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**.

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 **une manœuvre**
- 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'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, et ainsi qu'une proposition chiffrée
LE MOYEN UTILISÉ	**VOITURE** Évaluation réalisée avec formateur Evaluation en **situation réelle** où le formateur utilise une grille d'évaluation
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'usager de la route ; - vos compétences **psychomotrices** ; - vos **motivations**.

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, et ainsi qu'une proposition chiffrée
LE MOYEN UTILISÉ	**VÉHICULE** Évaluation réalisée avec formateur Evaluation en **situation réelle** où le formateur utilise une grille d'évaluation
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'usager de la route ; - vos compétences **psychomotrices** ; - vos **motivations**.

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 après 1 an de conduite avec accompagnateur.**

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 1ere année diminuée de 50%
- Suppression de la surprime la 2ème 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

BON À SAVOIR

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 PRESENTER 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

APPRENDRE GRÂCE À LA CONDUITE SUPERVISÉE

QU'EST-CE QUE LA CONDUITE SUPERVISÉE ?

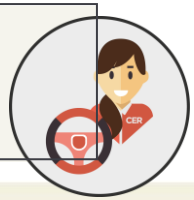
La conduite supervisée permet d'acquérir **plus d'expériences pratiques** en complétant sa formation initiale par une phase de conduite accompagnée.

>> C'est au terme de **20h de conduite minimum** **(13h en automatique)** 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.
La conduite supervisée peut également être proposée après un échec à l'examen, après un rendez-vous préalable de 2 heures.

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



CRITÈRE 5.1 DU LABEL DE L'ETAT

CER C'EST RÉUSSIR

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'ACCOMPAGNATEUR

- 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 par nécessairement de tarifs préférentiels en souscrivant son assurance « jeune conducteur »

CRITÈRE 5.1 DU LABEL DE L'ETAT

PARCOURS DE FORMATION

RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DE L'ÉLÈVE

Nom : .....
Prénom : .....
Type de permis .....

1

- ❑ Evaluation de départ

2

- ❑ Inscription

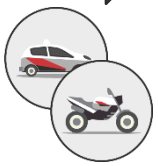
3

- ❑ Formation théorique
  - Cours de code
  Heures min. à effectuer : .....
  - Tests
  Heures min. à effectuer : .....
- ❑ Alternance de théorie et de pratique

4

- ❑ Examen Théorique

5



- ❑ Heures de conduite
  Heures min. à effectuer : .....

6

- ❑ Conduite accompagnée
- ❑ Conduite supervisée

7

- ❑ Examen Blanc

8

- ❑ Examen pratique

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 **support 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
- de nuit

COURS OBLIGATOIRES

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

THÈMES :

- ❑ L'arrêt et le stationnement
- ❑ Les croisements et les dépassements
- ❑ La connaissance de la réglementation générale du permis de conduire
- ❑ L'éco-conduite
- ❑ Les priorités
- ❑ Les règles de circulation
- ❑ La signalisation
- ❑ Les comportements dans les tunnels
- ❑ La visibilité
- ❑ La prise de conscience des risques
- ❑ Le respect des autres usagers – Le partage de l'espace public

CER CONTOISE
7 rue Marius Pencenat
06390 CONTES

CODE EN SALLE

assuré par un moniteur

DU MARDI AU SAMEDI

Horaires variables

Consultez le planning

TESTS DE CODE

PAR INTERNET

HORAIRES DES
COURS DE CONDUITE

LUN. FERMÉ

DU MARDI AU SAMEDI

10h00 – 20h00

ET : cours de code en live dispensés par des enseignants de la conduite

Possibilité de les voir en différé

CRITÈRE 1.4 DU LABEL DE L'ETAT

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
- Une synthèse des résultats des questionnaires de satisfaction

LE PERMIS À UN EURO PAR JOUR

ETABLISSEMENT PARTENAIRE DE LA SECURITÉ ROUTIÈRE

FACILITÉS DE PAIEMENT

GARANTIES FINANCIÈRES

MODALITÉ DE PRISE EN COMPTE DU HANDICAP

Accueil bureau physique Conforme : téléphone, Internet, accès par porte 90 cm d'ouverture

Apprentissage du Code chez soi : Par Internet avec cours en live ou en différé donnés par des enseignants de la conduite, Séries et fiches de code

Rendez-vous pédagogiques théorique et Rendez-vous 8ème h. permis AM animés par un enseignant de la conduite
Salle conforme avec chaises, télévision, tableau, Accès par porte 90cm d'ouverture

Permis B78 et AAC78 sur Zoé boîte automatique

Examen du Code de la route

- Notre établissement peut intervenir auprès du Bureau d'Education Routière du département pour solliciter une place d'examen adapté à votre handicap
- L'arrêté du 4 août 2014 permet à présent d'organiser des sessions de l'examen du Code de la route adaptées à certains handicaps. Ces aménagements permettent de modifier les conditions d'examen afin de pouvoir accueillir les candidats au permis de conduire ayant des troubles de l'apprentissage ou encore une mauvaise maîtrise de la langue française.
- Tout savoir sur les aménagements de l'examen du Code de la route
- C'est en octobre 2011 que les services de l'État dédiés à la sécurité et à la circulation routière ont signé une convention avec l'APEDA France, l'Avenir Dysphasie et la Fédération française des Dys, afin que les personnes souffrant de handicap puissent bénéficier d'aménagements de l'examen du Code de la route.
  Les intéressés sont admis à passer l'épreuve théorique générale lors des sessions prévues pour les personnes sourdes ou malentendantes dans un délai maximal de trois mois suivant l'enregistrement de la demande d'inscription à l'examen du permis de conduire auprès des services préfectoraux

  Voici les différents cas dans lesquels il est possible de bénéficier des aménagements de l'examen du Code de la route :

- pour les candidats maîtrisant mal la langue française
- pour les candidats sourds ou malentendants
- pour les candidats dysphasiques et/ou dyslexiques et/ou dyspraxiques
- pour les candidats souffrant d'un handicap spécifique de l'appareil locomoteur

Ainsi, ils pourront bénéficier

- d'un délai plus important pour visionner les photos et les vidéos
d'une relecture de la question à haute voix par l'un des inspecteurs agréés présents

. de la présence d'un interprète assermenté spécialisé en langage des signes ou dans la langue maternelle du candidat

. de l'utilisation d'un dispositif de communication adapté (à condition que le fonctionnement de celui-ci soit compatible avec la tenue de l'examen)

Comment intégrer une session aménagée ?

Pour pouvoir bénéficier des aménagements de l'examen théorique du permis de conduire (ETG), il est nécessaire d'avoir :

- **une reconnaissance de qualité de travailleur handicapé** (RQTH) ou une reconnaissance de handicap obtenue auprès de la maison

départementale des personnes handicapées (MDPH) et un diagnostic de dyslexie et/ ou de dysphasie et/ ou de dyspraxie ;

- **une reconnaissance d'aménagements aux épreuves nationales de l'éducation nationale** au titre des troubles de l'apprentissage

du langage écrit, du langage oral et/ ou écrit et/ ou de l'acquisition de la coordination ;

- **un certificat médical délivré depuis moins de six mois**, attestant d'un trouble spécifique du langage et/ ou de la lecture et/ ou de

l'acquisition de la coordination et nécessitant un aménagement des conditions de passage de l'épreuve théorique générale.

Pour le passage de la conduite

Notre établissement ne peut accueillir qu'un public en situation de handicap léger car l'école de conduite n'est pas équipée de véhicule aménagé pour les handicaps lourds.

Nous ne disposons que d'un véhicule en boîte automatique.

Comment mieux accueillir les personnes en situation de handicap

Accueil d'un usager malentendant ou sourd

- Parlez lentement en articulant, bien souvent il suffit de ne pas parler trop vite.
- Faites des phrases courtes et utilisez des mots simples.
- La lecture labiale des chiffres ou des noms propres est difficile. Privilégiez alors la communication écrite.
- Reformulez votre phrase plutôt que de répéter sans cesse un mot qui n'est pas compris.
- En cas de questions multiples, précisez sur quel point vous répondez.
- Si vous donnez des directions, faites-le de façon claire et précise et reformulez si besoin.
- Assurez-vous que la personne a bien compris.
- Pour un maximum de compréhension réciproque avec les personnes sourdes profondes et ne maîtrisant pas la lecture labiale, les échanges par écrit sont des plus efficaces.
- Parlez face à la personne de manière visible, en évitant d'être à contre-jour, et sans hausser le ton.

Accueil d'un usager mal ou non voyant

En présence d'une personne déficiente visuelle présentez-vous et expliquez que vous êtes là pour l'aider.

- Ne prenez jamais le bras d'une personne déficiente visuelle par surprise.
- Si une personne déficiente visuelle vous demande de la guider, donnez-lui votre bras, mettez-vous toujours en avant, de manière qu'elle sente tous vos mouvements.
- Dans vos explications soyez toujours précis, dans le choix du vocabulaire et des indications.
- Décrivez toujours ce que vous allez faire.
- Utilisez les repères « droite, gauche, devant » et évitez les indications telles « ici, là, là-bas ».
- Il n'est pas interdit d'utiliser les termes « voir » ou « regarder ».
- Adressez-vous toujours à la personne mal voyante et non pas à son accompagnateur, si elle est accompagnée.

Accueil d'un usager handicapé mental ou cognitif

- Restez naturel, regardez naturellement la personne et utilisez un ton chaleureux, non empreint de pitié.
- Adressez-vous à la personne directement (pas à son accompagnateur).
- Utilisez le vouvoiement.
- Montrez-vous calme et rassurant, patient, disponible, prenez le temps qu'il faut pour renseigner, orienter, et conseiller la personne.
- Écoutez attentivement la personne, laissez-lui le temps de s'exprimer.
- Utilisez un langage simple et clair, évitez les termes techniques, pointus.
- Ne parlez pas trop lentement, ni trop fort, n'infantilisez pas la personne.
- Proposez votre aide mais ne l'imposez pas : ne faites pas à sa place.
- Si les indications sont complexes, organisez l'accompagnement, et expliquez qu'une autre personne va prendre le relais.

Accueil d'un usager handicapé psychique

- Soyez rassurant avec votre interlocuteur.
- Faites preuve de patience et montrez-vous disponible et à l'écoute de la personne.
- Dans vos propos soyez précis, au besoin, répétez calmement.
- Évitez de contredire la personne ou de lui faire des reproches.
- Les échanges doivent se faire de façon pacifique, dans le calme, sans fixer la personne.
- N'oubliez pas que votre interlocuteur peut être stressé et angoissé sans s'en rendre compte.
- Face à des réactions violentes, toujours involontaires, essayez de mettre de la distance avec les autres personnes présentes, mais veillez à ne pas enfermer la personne en crise.

Accueil d'un usager handicapé « moteur »

- Pour parler à une personne en fauteuil derrière un guichet, placez-vous à sa hauteur.

- Avant d'apporter votre aide interrogez la personne. Proposez votre aide mais ne l'imposez pas.

- Si vous avez à orienter une personne handicapée en situation de handicap physique vers une direction, choisissez un cheminement accessible.

- Lorsque vous montrez un chemin ou une direction, renseignez la personne sur l'état de l'environnement, notamment au sol.

- Si vous devez aider une personne en fauteuil roulant, évitez les mouvements brusques et annoncez les manœuvres.

- Soyez prudent, certaines personnes qui rencontrent des difficultés à marcher peuvent facilement être déstabilisées dans leur mouvement, au moindre imprévu.

- Si la personne est accompagnée d'un chien d'assistance, son compagnon est autorisé à accéder aux lieux ouverts au public

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Procédure de gestion des réclamations

Formaliser les réclamations	inscrire toute réclamation dans le registre
Confirmer au client la prise en compte de sa réclamation	très important afin que le client sache que son problème est bien en cours de traitement
Traiter la réclamation, solutionner et empêcher l'aggravation	Si une solution ne peut être efficace rapidement, il faut revenir vers le client pour lui indiquer l'état du traitement. Quand une solution est trouver, s'assurer de la satisfaction du client
Clôturer la réclamation	la clôture n'intervient que quand on a confirmation par le client que la solution lui convient.
Analyser les causes des réclamations et décider d'éventuelles actions pour progresser	Les actions décidées sont notées et ont pour but que les problèmes identifiés ne se reproduisent plus.

CONTACT

CER CONTOISE

7 Rue Marius Pencenat
06390 CONTES
mail : cercontoise@gmail.com
Téléphone : 04 89 98 79 57

Numéro de déclaration d'activité 93060804706
Siret 50242300700025
N° TVA intracommunautaire FR01502423007

Nos horaires d'ouverture :

LUNDI	FERMÉ	FERMÉ
MARDI	FERMÉ	14H-19H
MERCREDI	FERMÉ	14H-19H
JEUDI	FERMÉ	14H-19H
VENDREDI	FERMÉ	14H-19H
SAMEDI	10H-12H	FERMÉ

N° D'AGRÉMENT : E1300600050

CER
C'EST RÉUSSIR