

CHARTRE QUALITÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE L'ENSEIGNEMENT DE LA CONDUITE ET DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE DU DÉPARTEMENT DE LA SEINE-ET-MARNE

ART 1

Les conditions de l'enseignement

1.1 Bien vous accueillir et traiter votre demande

Nous offrons un espace d'accueil ouvert aux heures d'affluences, afin de répondre à la demande des clients.

Toute personne qui entre dans l'agence est accueillie par un sourire et invitée à s'installer dans l'espace d'attente ou au bureau d'accueil.

Le personnel chargé de l'accueil a les compétences requises dans cette activité.

Un accueil téléphonique de qualité :

Nous vous accueillons par une phrase conviviale : exemple «nom de l'agence, prénom, bonjour».

En cas d'absence, présence d'un répondeur (avec ou non prise de message).

Nous privilégions un accueil téléphonique dédié : nos formateurs n'utilisent pas leur téléphone au cours de l'activité pédagogique (théorique ou pratique).

Le personnel de l'agence prend en compte la demande pour un traitement immédiat ou différé par le personnel compétent, sans que le délai de traitement ne dépasse 7 journées ouvrables pour les messages téléphonés ou mailés et 15 jours ouvrés pour les courriers.

1.2 Vous informer : une fiche formation complète par filière

Pour tous renseignements, une fiche descriptive des formations proposées dans l'établissement école doit être remise aux futurs clients.

Cette fiche doit renseigner sur :

- public concerné et prérequis,
- programme détaillé,
- méthodes et outils pédagogiques,
- tarifs de la prestation.

1.3 Vous proposer un contrat clair et précis

Nous garantissons l'établissement d'un contrat de formation à l'issue de l'évaluation initiale (voir 3. a.)
L'inscription comprend les prestations suivantes :

- remise du document d'évaluation initiale et explications,
- remise d'une proposition chiffrée (devis),
- contractualisation sur la base de la proposition acceptée,
- réalisation d'avenant au contrat en cas de prolongation de la formation.

L'établissement du contrat pourra s'effectuer dans l'établissement ou à distance via un site internet.

L'identité du responsable d'agence est portée sur le contrat de formation.

1.4 Traiter les démarches administratives

L'établissement s'engage à effectuer les démarches administratives auprès de la préfecture pour la demande du permis de conduire.

Nous assurons effectuer le dépôt de votre demande de permis de conduire dans les plus brefs délais, selon les horaires d'ouverture de la DDT, à condition que toutes les pièces demandées soient fournies par le candidat.

1.5 Vous accompagner aux examens

Présence durant l'épreuve pratique d'un formateur de l'agence, sauf cas particulier.

L'accompagnateur présent lors de l'épreuve réalise un compte rendu d'examen détaillant :

- les remarques et interventions de l'examineur,
- les compétences acquises et à retravailler,
- les erreurs réalisées lors de l'épreuve, si elles existent.

Ce compte rendu doit lui permettre d'évaluer le complément de formation nécessaire.

1.6 Nous nous soucierons de votre satisfaction

A la suite du bilan de compétences, nos élèves répondent à une enquête de satisfaction, de manière anonyme, déposée dans une urne. L'enquête portera sur les conditions d'accueil et le déroulement de la formation.

Les réponses à ces questionnaires sont ensuite envoyées au comité de suivi de la charte, à un rythme qui ne peut être inférieur au semestre.

Par ailleurs, des enquêtes qualitatives peuvent être mises en place lorsqu'un dysfonctionnement apparaît à l'analyse statistique.

Enfin, lors de la mise en place d'un nouveau module de formation, intégré à la formation initiale ou spécifique, une évaluation de satisfaction à chaud est également réalisée.

ART 2

Des moyens adaptés

2.1 Une information claire, précise, complète et récente dans les locaux et/ou sur internet

Un espace est dédié à l'affichage des différentes informations concernant l'établissement :

- identité du responsable de l'agence,
- identité et fonctions des interlocuteurs (enseignants et conseillère en formations),
- le numéro d'agrément et sa date de validité,
- tarification.

2.2 Des locaux et des véhicules adaptés, équipés, propres et ordonnés

Nos locaux, notre mobilier et nos véhicules sont en bon état.

Nos locaux sont nettoyés fréquemment.

Ils sont équipés de matériels permettant d'assurer les différentes séquences d'animation ou de formation. Le matériel pédagogique est à jour au regard de la réglementation en cours.

Ils disposent d'un éclairage adapté aux prestations (animation ou projection).

Les différentes salles sont ordonnées afin de répondre aux exigences de la prestation délivrée et afin de garantir la sécurité des usagers.

Nos véhicules sont propres et en bon état de fonctionnement. Ils sont à jour au niveau de l'assurance et du contrôle technique.

2.3 Une garantie de la compétence des formateurs

L'établissement s'engage à ne pas avoir recours à des autoentrepreneurs.

Nos salariés sont à jour de leur carte professionnelle d'enseignant.

Nos formateurs sont dans l'obligation de porter une tenue propre et correcte.

Obligation pour chaque structure de maintenir, pour tous les formateurs, un niveau de compétences professionnelles en phase avec les obligations pédagogiques et réglementaires.

Nos salariés sont régulièrement formés sur :

- les nouveautés réglementaires,
- leurs pratiques pédagogiques en face à face avec les élèves en voiture,
- leurs animations en salle pour :
 - les rendez-vous pédagogiques,
 - la théorie de la conduite,
 - les formations aux accompagnateurs.

L'évolution des résultats obtenus par nos élèves aux épreuves du permis de conduire est suivie et donne lieu à des réunions de coordination pédagogique au sein des équipes.

Un formateur référent peut être désigné afin d'assurer l'encadrement technique et pédagogique d'une équipe de formateurs qui a également la charge d'accueillir, d'intégrer et de former les nouveaux formateurs.

Nous mettons en place un cadre de travail fondé sur une relation de respect enseignants / élèves.

ART 3

Votre parcours de formation

3.1 Votre évaluation initiale

Nous vous garantissons une évaluation dans nos locaux ou dans nos véhicules avant l'inscription définitive.

Nos évaluations se déroulent soit sur un simulateur professionnel, soit via un logiciel professionnel ou dans nos véhicules avec un enseignant diplômé.

Nous proposons systématiquement à nos élèves toutes les filières de formation possibles : Apprentissage Anticipé de la Conduite, Conduite Supervisée, B traditionnel, Boite Automatique.

Nous procédons à un conseil personnalisé en tenant compte des capacités et motivations de chacun dans le choix de leur mode d'apprentissage.

Nous réalisons une proposition détaillée écrite.

Une pochette pédagogique peut être remise à la signature du contrat.

3.2 Votre formation théorique

Formateur présent en salle de formation à certaines heures pour dispenser des cours théoriques sur les fondamentaux du code de la route (9 thèmes) :

- les dispositions légales en matière de circulation,
- le conducteur,
- la route,
- les autres usagers de la route,
- la réglementation générale,
- les précautions nécessaires à prendre en quittant le véhicule,
- les éléments mécaniques et autres équipements liés à la sécurité - Savoir détecter les dysfonctionnements les plus courants,
- les équipements de sécurité des véhicules,
- les règles d'utilisation du véhicule en relation avec le respect de l'environnement.

La formation théorique dispensée par un formateur doit être au minimum de 5 heures par élève.

3.3 Votre formation pratique

Formation pour une conduite autonome, sécuritaire et respectueuse de l'environnement. Valoriser votre formation est pour nous un élément fondamental de la sécurité sur la route.

Nous considérons que notre rôle social va au-delà de la simple préparation aux épreuves du permis de conduire.

Nous intégrons dans nos formations des objectifs portant sur :

- les phénomènes "sociétaux" influant sur les actes de déplacements et de conduite,
- le choix des modes de déplacements et leur préparation,
- la prise en compte des systèmes dégradés et des situations à risques,
- les nécessités d'une conduite rationnelle, économique et apaisée.

Ces programmes de formation font explicitement référence aux dispositions réglementaires en les rendant compréhensible aux élèves et aux prescripteurs.

Pour les filières «conduite accompagnée et supervisée», un guide de l'accompagnateur sera remis au rendez-vous préalable.

3.4 Nous nous engageons sur une information régulière des élèves et souscripteurs

Nous informons systématiquement les personnes signataires du contrat ou le prescripteur, de toute absence à la formation de l'élève qui nous est confié.

En cas de difficultés d'apprentissage, nous informons les personnes signataires du contrat ou le prescripteur des problèmes rencontrés, et mettons en place au besoin un rendez-vous visant la modification du plan de formation initial.



3.5 Votre suivi pédagogique

L'organisation de la formation s'appuie sur les résultats obtenus lors de l'évaluation initiale, des capacités de chaque apprenant, ainsi que de ses disponibilités.

Enfin, les résultats des évaluations initiales font l'objet d'un traitement statistique au sein de l'établissement afin d'en vérifier annuellement la validité.

Chaque élève se voit désigner un «réfèrent de formation», dont le nom figure sur la fiche de suivi. Le réfèrent formation assure le suivi de l'intégralité de la progression pédagogique et de ses différents moments d'évaluation, et se tient à la disposition de l'élève et ses accompagnateurs pour entendre leurs questions et apporter les solutions à leurs éventuels problèmes.

3.6 Votre bilan de compétences

Un bilan de compétences permet de contrôler l'acquisition des compétences requises au regard des critères prévus au REMC, et explication du CEPC.

Le résultat de ce bilan donne lieu à un compte rendu oral et écrit consultable au prescripteur et/ou bénéficiaire de la formation.

En cas de réussite, l'élève sera présenté à l'examen pratique du permis de conduire.

En cas d'insuffisance, le compte rendu comporte une proposition de complément de formation indiquant les objectifs à atteindre ainsi que le volume de formation recommandé. Un nouveau bilan à l'issue de ce volume d'heures devra être effectué afin de constater la progression de l'apprenant et d'envisager ou non une présentation à l'examen pratique.

3.7 Si vous échouez

Un retour d'expérience devra être effectué après un échec à l'examen pratique du permis de conduire, à partir du bilan de compétences rempli à l'examen. Une analyse de vos compétences donnera lieu à une proposition d'un complément ou d'une réorientation de la formation, matérialisée dans un nouveau contrat.

Nous nous engageons à représenter l'élève dans les meilleurs délais.

ART 4

Nos engagements

- Obligation d'accepter des audits réguliers annuels et leurs bilans par la commission paritaire,
- Ne pas encombrer les centres d'examens en dehors de ses heures de convocations,
- Neutralité de l'accompagnateur lors des examens pratiques et réagir en cas de litiges entre l'élève et l'inspecteur,
- Relations de respect enseignants / élèves.

ART 5

Les engagements de l'État

- Cette charte marque l'attachement de l'État à la qualité de l'enseignement qui forme de conducteurs citoyens et responsables,
- L'État contribue au parcours de certification en toute impartialité, et engage les IPCSR dans cette démarche,
- L'auto-école signataire devient un partenaire engagé de la sécurité routière en Seine-et-Marne,
- L'État valorise cet engagement en le publiant sur un site internet et les informations sur l'auto école signataire,
- L'auto école qui ferait un usage commercial de la charte (logo, nom, contenu) sans avoir adhéré à cette dernière se rendrait coupable de pratiques commerciales trompeuses au sens de l'article L.121-1 du code de la consommation.