

CHARTRE DE QUALITE (Extrait)

Documentation détaillée exposant les modalités d'accompagnement des élèves afin qu'ils puissent mieux mesurer les enjeux de la formation préparatoire à l'examen du permis de conduire, son déroulement et les conditions de passage

1. Rappel des enjeux de la formation préparatoire au permis de conduire

L'information claire et détaillée de l'élève sur le déroulement de la formation et des examens permet de favoriser sa progression pédagogique et sa réussite aux épreuves théoriques et pratiques.

Cette information mais aussi l'accompagnement et les moyens prévus pour cela participent également à la construction de comportements sûrs à l'issue du permis de conduire.

Les éléments contribuant à aider l'élève à mesurer les enjeux de la formation et à maîtriser le déroulement des examens donnent du sens au parcours de formation, bien au-delà de la seule problématique du permis de conduire.

L'implication de l'école de conduite dans ce domaine est à ce titre essentielle dans la cadre de sa démarche qualité.

2. Engagements qualité de l'école de conduite dans ce domaine

2.1. Qualité de l'information

Afin que le futur élève puisse comprendre les enjeux de la formation qui lui sera dispensée, en lien avec notre volonté d'agir de la manière la plus pertinente pour la sécurité routière, nous proposons prioritairement à nos élèves les modules de formation accompagnés. Dans tous les cas, les conseils que nous sommes amenés à prodiguer sont orientés vers des objectifs éducatifs dans l'optique de la construction de comportements de conduite sûrs.

Nous donnons également, dès la prise de renseignement, au-delà des informations claires sur l'ensemble de nos prestations, tous les éléments permettant à l'élève de choisir les modalités de formation lui assurant les meilleures chances de réussite aux examens théoriques et pratiques.

Nous mettons également à la disposition de nos élèves une documentation détaillée exposant les enjeux de la formation au permis de conduire catégorie B, son déroulement et les conditions de passage des examens organisés sans perception de droits par l'État.

Cette attention à la qualité de l'information initiale est également présente tout au long de la formation. Nos équipes sont disponibles et attentives pour répondre aux attentes de l'élève

dans ce domaine, pour le rassurer au besoin et pour l'accompagner dans toutes les évolutions qui pourraient être envisagées.

2.2. Qualité du contrat

Afin que le futur élève soit assuré du bon déroulement de sa formation, nous avons souscrit à un dispositif de garantie financière.

Nous effectuons systématiquement une séance d'évaluation initiale de l'élève préalablement à la souscription du contrat, selon un procédé pertinent, en salle et/ou en voiture.

Nous soumettons à l'élève une proposition détaillée et chiffrée de la formation proposée, faisant apparaître le contenu de l'offre sur la base de l'évaluation réalisée préalablement, avec les coûts unitaires de chaque prestation complémentaire en cas de nécessité. Les éléments relatifs aux présentations à l'examen sont évoqués dans cette proposition.

2.3. Qualité de la formation

Enseignement théorique

Afin que l'élève puisse bénéficier d'un apprentissage à la conduite conforme aux objectifs de sécurité routière, nous dispensons des cours théoriques exposant les grands thèmes de la sécurité routière (prévention des risques liés à l'alcool et aux produits stupéfiants, à la vitesse, au défaut de port de la ceinture de sécurité, etc...).

La cohérence de la formation étant assurée par la coordination entre la formation en salle et en voiture, nous faisons systématiquement des liens avec des situations de conduite réelles et avec l'apprentissage pratique qu'ils vont être amenés à suivre. L'utilisation de l'outil de simulation TGD facilite par ailleurs la mise en relation entre théorie et pratique.

Au titre de préparation à l'examen théorique général, cet apprentissage prend en compte la familiarisation de l'élève avec l'Epreuve Théorique Générale, notamment à travers l'organisation d'examens blancs, de leurs corrections et de leur analyse en vue d'évoquer la pertinence d'une présentation.

Enseignement pratique

La phase d'enseignement pratique permet de valider en acte les dispositions de l'élève en termes de technique de conduite mais aussi d'attitude vis-à-vis de la sécurité routière et des autres usagers.

Les connaissances acquises lors de la formation théorique sont ainsi traduites en comportements responsables. Les connaissances qui seraient partielles ou incomplètes sont renforcées ou complétées par la pratique.

Au titre de la préparation à l'examen pratique, cet apprentissage prend en compte la familiarisation de l'élève avec l'épreuve pratique du permis de conduire, en construisant des représentations de l'épreuve correspondant à la réalité. L'élève est également mis en situation

à travers la mise en œuvre d'un ou de plusieurs examens blancs, avec analyse du comportement mais aussi de l'attitude de l'élève et plus particulièrement de sa capacité à gérer le stress.

2.4. La qualité de l'accompagnement

L'accompagnement se décline en premier lieu à travers la présence de nos équipes au côté de l'élève lors des présentations aux examens. Cette présence est active et s'accompagne de l'ensemble des conseils et recommandations relatives aux éléments administratifs et pédagogiques liés à la tenue de ces examens. A la suite des épreuves, nos équipes accompagnent également l'élève, à minima en matière de conseil, dans les démarches de récupération de son titre de conduite. En cas d'échec à l'une ou l'autre des épreuves de l'examen du permis de conduite, nous analysons avec l'élève les raisons de ce ou ses échecs et lui proposons les moyens de remédier à cette situation.

L'accompagnement se décline également de manière transversale, dans la construction d'un parcours de formation progressif et continu vers le permis de conduire. Cet accompagnement a toujours comme perspective la montée en compétence de l'élève afin de lui permettre de passer à un statut de conducteur responsable. L'enseignant de la conduite est à ce titre l'interlocuteur privilégié de l'élève.

L'ensemble des moyens réglementaires sont sollicités pour construire un parcours cohérent et favoriser le dialogue avec l'élève sur l'évolution de son niveau de compétence. Le livret d'apprentissage ou encore la fiche de suivi en sont les outils principaux.

La formation continue de nos enseignants, la mise à leur disposition d'une newsletter avec un quizz partant sur l'actualisation de leurs connaissances participe pleinement à la pérennisation de la qualité de notre accompagnement.

Au-delà de ces moyens, nous établissons enfin un suivi de la satisfaction des élèves à travers un dispositif d'évaluation dans lequel la question des enjeux et de la préparation aux examens est présente.

