



AVENIR AUTO-ÉCOLE

Charte de Qualité

Les objectifs de formation sont rédigés et affichés clairement au moyen de documents mis à disposition du public. Chaque programme de formation théorique et pratique doit être détaillé. Les horaires des cours théoriques portant sur des thématiques dispensés par des enseignants de la conduite et de la sécurité routière doivent être affichés de manière visible.

L'auto-école met à disposition du public toutes les informations lui permettant de choisir son école de conduite ou son association en toute connaissance de cause. Ces informations portent sur : le règlement intérieur, une documentation explicative sur la préparation à l'examen du permis de conduire et le déroulement de celui-ci, le procédé d'évaluation. Elle propose, à chaque élève, un parcours de formation individualisé ainsi qu'une proposition détaillée et chiffrée. L'auto-école établit une traçabilité de l'assiduité des élèves et organise leur suivi pédagogique.

L'auto-école dispose de moyens pédagogiques (humains, matériels...) adaptés à son offre de formation. Les personnels enseignants doivent être qualifiés et titulaires d'une autorisation d'enseigner en cours de validité. L'auto-école propose des cours théoriques abordant des thèmes de sécurité routière, animés par un enseignant, et un enseignement pratique progressif prenant en compte différentes situations de conduite: conduite de nuit, voies rapides, intempéries, etc. En fonction des heures de conduites et de la saison.

Dans le cadre d'une formation, la relation pédagogique et administrative est essentielle. Ainsi, l'affichage de la liste des enseignants de la conduite et de la sécurité routière, du ou des responsables pédagogiques, de la ou des personnes en charge des relations avec les élèves permet à ces derniers d'identifier l'équipe de l'auto-école. Cette dernière doit mettre en place un plan de formation continue de ses enseignants.

L'auto-école valorise l'apprentissage anticipé de la conduite et la conduite supervisée par une information claire. Afin que l'élève puisse effectuer un choix éclairé, l'auto-école fournit à toute personne en faisant la demande, un bilan annuel comprenant le taux de réussite par filière, et le nombre moyen d'heures de formation.

L'auto-école veille à sa constante amélioration. Le meilleur moyen est de recueillir les avis certifiés et appréciations rendus par les élèves et anciens élèves. Ces avis peuvent être recueillis soit par un organisme tiers indépendant, soit au moyen d'un questionnaire qui porte au minimum sur: les dispositifs d'accueil, la disponibilité de l'équipe pédagogique, le contenu de la formation, etc. L'auto-école exploite les avis recueillis de manière à mettre en place de nouvelles pratiques. Elle doit également mettre en place un dispositif de gestion des réclamations afin d'apporter des correctifs éventuels.