

Règlement Intérieur

Le présent règlement a pour objet de définir les règles relatives à l'hygiène, à la sécurité ainsi qu'à la discipline nécessaire au bon fonctionnement de l'établissement.

Il s'applique à l'ensemble des élèves inscrits à une formation dispensée par notre établissement d'enseignement à la conduite et ce pour toute la durée de la formation suivie.

L'auto-école des Récollet applique les règles d'enseignement selon les lois en vigueur, notamment par l'arrêté ministériel relatif au référentiel pour l'éducation à une motricité citoyenne (REMC) en vigueur depuis le 01/07/2014.

Il est demandé aux élèves de penser à lire les informations mises à leur disposition sur la porte de l'établissement et en son sein (fermeture du bureau, informations spécifiques,...).

Toute personne n'ayant pas constitué le dossier d'inscription et réglé le 1er versement n'aura pas accès à la salle de code.

Tout élève inscrit dans l'établissement se doit de respecter les conditions de fonctionnement de l'auto-école sans restriction, à savoir:

- Respect envers le personnel de l'établissement
- Respect du matériel (ne pas mettre les pieds sur les chaises, ne pas se balancer dessus, prendre soin des boîtiers, ne pas écrire sur les murs, chaises,...)
- Respect des locaux (propreté, dégradation)
- Les élèves doivent avoir une hygiène, une tenue et un comportement correct et adapté à l'apprentissage de la conduite
- Les élèves sont tenus de ne pas fumer, de ne pas vapoter à l'intérieur de l'établissement (bureau d'accueil, salle de code et toilettes), ni dans les véhicules écoles ; ni d'introduire au sein de l'établissement, de consommer ou d'avoir consommé toute boisson ou produit susceptibles de nuire à la conduite d'un véhicule (alcool, drogue, médicaments,...)
- Interdiction d'utiliser le matériel vidéo sans y avoir été invité
- Respecter les autres élèves sans discrimination aucune
- Interdiction d'utiliser des appareils sonores (mp3, téléphone portable, ...) pendant les cours théoriques et pratiques.
- Il est demandé aux élèves de ne pas parler pendant les cours afin de ne pas perturber la séance encours.
- Dans le cadre de la formation théorique ou pratique, le téléphone portable doit être éteint ou sur silencieux.

- Des toilettes sont à dispositions des élèves et l'état de propreté doit être irréprochable après utilisation.
- Interdiction d'emporter un objet (livre, documentation,...) sans autorisation
- Interdiction d'entrer dans le secrétariat sans la présence ou l'accord d'une personne référent de l'établissement.
- Interdiction d'introduire de la nourriture ou de prendre ses repas dans les locaux de l'établissement, sauf autorisation spéciale donnée par le responsable de l'établissement
- Interdiction d'apporter un animal au sein de la salle de code ou des véhicules
- Personne n'est autorisé à monter dans le véhicule sans l'accord du moniteur et encore moins à le déplacer en son absence, pour votre sécurité et celle des autres.

Nous accordons une très grande importance au comportement du candidat afin de maintenir un cadre convivial. Tout acte de violence verbale ou physique pourra entraîner la restitution du dossier du candidat et l'exclusion définitive de l'établissement. Il en va de même pour les élèves qui seraient sous l'emprise de l'alcool ou de drogues.

Consigne d'incendie : Conformément aux articles R232-12-17 et suivants du code du travail, les consignes d'incendie et notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours sont affichés dans les locaux de formation de manière à être connus de tous les élèves.

Accidents : Tout accident, même bénin, survenu dans le centre de formation doit être immédiatement déclaré par l'élève concerné, ou par les personnes témoins, au responsable de l'établissement.

Inscription et horaires d'ouverture secrétariat : Les inscriptions et demandes de renseignements s'effectuent uniquement pendant les heures

d'ouvertures du secrétariat, soit :

Du lundi au vendredi 10h à 12h 14h à 19h
Samedi de 10h à 12h
Pour l'agence de Toulouse

Jeudi 17h30 à 19h
Vendredi 17h45 à 19h
Samedi 10h à 12h
Pour l'agence de Lacroix Falgarde

Les prestations sont affichées à l'extérieur et à l'intérieur de l'établissement.

Des fiches de renseignements sont à dispositions du public à l'intérieur du bureau d'accueil. L'élève est tenu de communiquer tous les données et les papiers administratifs demandés le concernant dans les meilleurs délais afin de permettre au secrétariat de constituer son dossier. 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 de nom de famille, changement d'adresse, ...), l'élève doit le signaler et fournir tout document justificatif au secrétariat, afin que celui-ci effectue les démarches appropriées.

Evaluation de départ : Conformément à la réglementation en vigueur, une évaluation de conduite est obligatoire avant la signature d'un contrat de formation.

A la suite de cette évaluation, une estimation du nombre de leçons de conduite préconisées sera effectuée. Ce volume n'est pas définitif, il est susceptible d'être révisé par la suite d'un commun accord au cours de la formation, en fonction des aptitudes du candidat, de sa motivation et de sa régularité.

Le volume de conduite effective ne peut être inférieur à 20h de leçons pratiques.

Après connaissance de l'évaluation, l'élève peut mettre fin au contrat en payant la prestation de l'évaluation.

Informations enregistrées : L'auto-école dispose de moyens informatiques destinés à gérer plus efficacement votre formation dans le cadre du contrat que vous avez souscrit.

Les informations enregistrées sont réservées à l'usage de l'auto-école et ne pourront être communiquées qu'à la Préfecture, aux centres d'examen et à des tiers liés à l'Auto-Ecole par contrat pour l'exécution de missions sous-traitées nécessaires à la fourniture des Services sans qu'une autorisation de l'Elève ne soit nécessaire.

Toute personne peut obtenir la communication et, le cas échéant, la rectification ou suppression des informations le concernant, en s'adressant à l'auto-école.

Aucune information concernant un élève majeur, détenue par l'auto-école (identité, formation, résultats aux examens, ...), ne sera communiquée à des tiers.

Seuls les parents ou représentants légaux des élèves mineurs auront accès à ces données.

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, en particulier la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiées et du règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016, l'Elève bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement de ses données ou encore de limitation du traitement et de définir les directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après sa mort. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant.

Pour toute réclamation, l'Elève dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL. A l'exclusion du droit de réclamation auprès de la CNIL, l'Elève peut, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer ses droits en contactant le secrétariat de l'auto-école.

Réservation des cours de conduite :

Du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 12h.

Les réservations des leçons de conduite se font au secrétariat ou par téléphone uniquement durant les heures d'ouverture.

Un planning est alors fourni à l'élève au format papier ou électronique par mail. Aucune leçon de conduite ne pourra être planifiée sans paiement préalable.

La priorité sera donnée aux élèves convoqués à un examen pratique du permis de conduire. L'élève est tenu d'anticiper la réservation et le règlement de ses leçons de conduites supplémentaires.

Leçon de conduite : Le contenu type d'une leçon de conduite se décompose comme ceci : installation au poste de conduite, détermination des objectifs de travail, explications théorique, explication pratique, application en conduite effective, bilan de la leçon et commentaires. Ce déroulement peut varier en fonction d'éléments extérieurs (bouchon routier,) et/ou des choix pédagogiques de l'enseignant de la conduite.

Pour le bon déroulement des leçons de conduite, la leçon de conduite démarre à l'heure du rendez-vous pour terminer à la sortie du véhicule.

Toute leçon de conduite non décommandée 48h ouvrables à l'avance sans motif valable sera facturée sauf cas de force majeure dûment justifiée et dans tous les cas un justificatif sera demandé. Aucune leçon ne pourra être décommandée à l'aide du répondant ou les annulations devront impérativement être faites pendant les heures d'ouverture du secrétariat. L'auto-école se réserve le droit de reporter ou d'annuler des leçons de conduite sans préavis. Les leçons déjà réglées seront reportées à une date ultérieure. L'auto-école décline toute responsabilité en cas d'oubli de la part de l'élève.

Seuls les élèves inscrits à l'auto-école, les accompagnateurs (Conduite Accompagnée ou Conduite Supervisée) sont acceptés dans les véhicules.

Avant chaque leçon de conduite, l'élève doit se présenter à l'auto-école afin de signaler sa présence au moniteur et ne pas l'attendre près du véhicule.

Retard : Que l'élève ait réservé une ou deux séances, en cas de retard de l'élève, le moniteur ne l'attrapera pas et sera facturé dans son ensemble.

Tenue vestimentaire exigée pour les cours pratiques : Pour la formation à la catégorie B : chaussures plates obligatoires (talons hauts et tongs interdits).

Pour les formations deux-roues : équipement obligatoire homologué : casque, gants, chaussures qui couvrent les chevilles, blouson.

Livret d'apprentissage : Le livret d'apprentissage sera remis à l'élève dans les plus brefs délais. Il est demandé au candidat d'en prendre le plus grand soin et de le présenter systématiquement à chaque leçon de conduite. Il peut également être dématérialisé.

Perte, vol, dommages : L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration d'objets personnels de toute nature survenant dans les locaux de la formation ou dans le véhicule. Il appartient à chaque élève de convenablement veiller sur ses objets personnels.

Documentation pédagogique : La documentation pédagogique éventuellement remise est protégée au titre des droits d'auteurs et ne peut être réutilisée autrement que pour un strict usage personnel.

Enregistrement : Il est formellement interdit d'enregistrer ou de filmer une formation.

Restitution de dossier : L'élève demeure le propriétaire de son dossier (après solde de tout compte de celui-ci). Le dossier peut être restitué à l'élève en main propre ou à la demande d'une tierce personne mandatée par l'élève. L'élève n'aura aucun frais supplémentaire à sa charge.

Séances de code : Un boîtier est prêté à l'élève au début de chaque séance de code et l'élève est tenu de le restituer à chaque fin de séance.

La durée d'une séance de code est d'environ 50 minutes. Chaque séance fait l'objet d'une série différente.

Il est également possible de s'exercer au code via le **Prépacode Enpc** en souscrivant à un forfait auprès du secrétariat.

Les thématiques abordées lors de ces séances sont affichées au sein de l'établissement et se composent notamment de : la signalisation routière, intersections, circulation, la vitesse : croisement / dépassement, stationnements / arrêts, être en état de conduire : alcool / médicaments / stupéfiants / somnolence, conduite dans des conditions difficiles, « intempéries », conduite sur autoroute et traversée des zones dangereuses, partage de la rue et spécificités des autres usagers, documents administratifs, changement permis à points, infractions, sanctions et premiers secours, prendre et quitter son véhicule, fonctionnement et entretien, sécurité des passagers et nouvelles technologies, environnement, éco conduite et questions diverses.

Accès au lieu de formation : Les élèves ayant accès au lieu de formation pour suivre un cours ne peuvent y entrer ou y demeurer à d'autres fins, ni faciliter l'introduction de tierces personnes à l'établissement.

Examen : Aucune présentation à l'examen pratique ne sera faite si le solde du compte n'est pas réglé.

L'inscription d'un candidat à l'examen théorique ou pratique devra respecter les points suivants

- Programme de formation terminé ;
- avis favorable du moniteur chargé de la formation ;
- compte soldé.

En cas d'échec :

- L'élève se verra proposer de reprendre des heures de conduite dont le nombre variera en fonction du résultat de l'examen
- Il devra alors s'acquitter de frais d'accompagnement pour toute représentation à une place d'examen
- En fonction des élèves en attente de passage de l'examen, il ne sera pas prioritaire pour une prochaine date

En cas d'insistance de qui que ce soit pour inscrire un élève à l'examen, l'auto-école ne saurait être tenue responsable de son éventuel échec.

L'auto-école ne peut être tenue responsable des délais de retard, annulations et reports de examens.

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 désignées ci-après par ordre d'importance :

- Avertissement oral
- Avertissement écrit
- Suspension provisoire
- Exclusion définitive de l'établissement

Le responsable de l'établissement peut décider de l'exclusion d'un élève à tout moment du cours de la formation pour un des motifs suivants:

- Non paiement
- Non respect du présent règlement intérieur
- Évaluation par le responsable pédagogique de l'inaptitude de l'élève pour la formation concernée
- Attitude empêchant la réalisation du travail de formation

En cas de résiliation par l'élève pour des raisons autres que celles de force majeure (maladie grave, mutation de l'élève, vous rendant dans l'incapacité d'assurer votre formation), l'élève décidant la rupture du contrat devra régler au prorata des prestations déjà consommées. Le présent règlement est consultable dans les locaux de la formation et un exemplaire est également remis à chaque

élève, lors de la signature de son contrat. Débuter une formation vaut adhésion au présent règlement intérieur.

L'auto-école des Récollets est heureuse de vous accueillir parmi ses élèves et vous souhaite une agréable formation

MODES DE FINANCEMENTS DE LA FORMATION PRÉPARATOIRE AUX EXAMENS DU PERMIS DE CONDUIRE

PERMIS A 1 EURO



Le "permis à un euro par jour" : c'est la possibilité d'étaler, sans aucun frais supplémentaire, le paiement de la formation au permis de conduire. Ce dispositif permet aux jeunes de 15 à 25 ans, selon certaines conditions, de lisser le coût de la formation à la catégorie A et B du permis de conduire à raison d'un euro par jour. Il s'agit d'un prêt à taux zéro dont les intérêts sont pris en charge par l'État.

<https://www.securite-routiere.gouv.fr/passer-son-permis-de-conduire/financement-du-permis-de-conduire/permis-1-eu-par-jour/definition-du>

CPF

Vous souhaitez passer votre permis de conduire ? Bonne nouvelle, l'apprentissage de la conduite fait partie des formations que vous pouvez financer avec Mon compte formation. Exigé pour l'exercice de nombreux métiers, le permis B est un réel atout sur votre CV et un passeport pour l'autonomie dans votre vie personnelle comme professionnelle.

CONDITIONS A REMPLIR :

- Avoir acquis suffisamment de droits formations sur leur compte CPF
- Expliquer en quoi le permis de conduire permet de sécuriser ou développer leur parcours professionnel (ANNEXE 1)
- Ne pas avoir fait l'objet d'une suspension de permis B, ni d'une interdiction de le repasser

Le permis éligible au compte formation est uniquement le **premier** permis.

A, B, B78, C1, C, D1, D, C1E, CE, D1E, DE

AIDE DE L'ÉTAT (APPRENTIS)

Les apprentis peuvent également solliciter une aide de l'état pour la formation au permis de conduire en prenant contact avec leur école.

DATE :	REPLIE PAR :
--------	--------------

Origine du contact (provenance) :
.....

Formation demandée :
.....

ÉTAT CIVIL

NOM :..... **Prénom :**
.....

Date de naissance : Age : Lieu de naissance :
.....

Adresse :
.....
.....

Code postal : Ville :
.....

Tél : / / / / Portable : / / / /

Mail :

SITUATION ACTUELLE

Situation actuelle (DE, salarié, ...):

Si Demandeur d'emploi : N° identifiant :

Pôle emploi :..... **Nom du correspondant :**
.....

PROJET PROFESSIONNEL

Préciser le niveau de mobilité et les éléments d'exigence :
.....

PERMIS DE CONDUIRE			
Catégorie	Date d'obtention	Civil ou militaire	Expérience sur véhicule

Moyen de locomotion : oui non

SITUATION FAMILIALE

Contraintes horaires éventuelles :

.....

CAPACITÉ A INTEGRER LA FORMATION			
Eléments à vérifier	Oui	Non	Commentaires
Acceptation des contraintes liées à la formation.			
Acceptation des contraintes horaires (horaires de formation normale ou en équipe).			
Capacité à gérer son organisation personnelle et familiale en étant en formation (temps de travail personnel ...).			
Capacité à s'intégrer dans un groupe de formation (comportement, expression orale...).			
Le stagiaire a une présentation compatible avec la formation visée			

RÉSULTATS DES TESTS D'ÉVALUATION INITIALE

Volume horaire pratique prévisionnel :

Type de formation	Type de financement possible

Commentaires :

.....

.....

C7.4

FORMULAIRE DE RECLAMATION

FORMULAIRE A RETOURNER PAR MAIL A / MAIL

Identification de la personne :
Je soussigne (nom, prénom) :
Concerne l'élève (nom, prénom) :
Objet(s) de la
réclamation :
.....
.....
.....

Objet de votre réclamation :
 - Qualité de l'accueil - Organisation des cours
 - Qualité des leçons - Ponctualité
 - Entente avec l'enseignant - Autres à exprimer ci dessus

Pouvez vous préciser le moment, la fréquence ou une période ou vous avez subit ce désagrément :
.....
.....
.....
.....

Avez-vous déjà pris contact avec l'exploitant, le formateur ou la secrétaire pour lui préciser les réclamations ? :.....
.....
.....
.....

Date du dépôt de la demande :
Date du fait de la réclamation :

Fait à :

Le :

Signature :

Article 1 – Domaine d'application

Le traitement des réclamations clients répond à l'objectif de tout établissement en matière de satisfaction et de fidélisation du client, Ce traitement s'appuie, le plus souvent, sur une charte qualité interne, Il engage l'image de l'entreprise. Par ailleurs, l'analyse des réclamations permet d'identifier les manquements et pratiques inadéquates en matière de commercialisation et de protection de la clientèle, qui peuvent être source de risques juridiques et opérationnels. Cette procédure vise à définir les actions à mener lors de la réception d'une réclamation client par le personnel de NOM DE LA SOCIETE

Article 2 – Définition :

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel, Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation

Article 3 – Grand principe

Si un client manifeste d'une quelconque façon un désagrément qu'il aurait subi, tout collaborateur de NOM DE LA SOCIETE doit faire face à la situation avec la meilleure diligence possible, en fonction de ses attributions et de son expérience, Le collaborateur en informe la direction dans les meilleurs délais, Ces derniers sont juges de la nécessité de considérer le désagrément exposé par le client comme une réclamation ou non. Les réclamations adressées par les clients font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide, Chaque réclamation doit être consignée et des mesures de traitement sont mises en place rapidement.

Article 4 – Faire une réclamation

Plusieurs moyens sont mis à votre disposition pour réaliser votre réclamation :

- Réceptionner une demande de réclamation à l'accueil d'un des bureaux de NOM DE LA SOCIETE
- Télécharger sur la page du club rousseau - NOM DE LA SOCIETE la demande de réclamation

Elle peut être transmise par l'auto école par courrier ou mail.

Article 5 - Prise en charge

La réclamation sera accusée réception auprès du client concerné, en main propre, par mail ou par courrier, dans un délai maximum de 10 jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation. C'est aux personnes chargées des relations clientèles qu'incombe la responsabilité d'assurer ce suivi.

Article 6 – Délai de réponse

La réponse sera apportée au client dans un délai de 30 jours ouvrés à compter de la date de réception de la réclamation. Dans le cas où une réponse ne peut être apportée au client dans le délai imparti, NOM DE LA SOCIETE tient informé le client du déroulement du traitement de sa réclamation ainsi que les circonstances particulières expliquant le retard ou l'impossibilité de donner une justification rapide doivent être mentionnés dans la réponse

Article 7 – Réponse

La réponse est rédigée, par écrit, par la personne chargée des réclamations. Elle peut être suivi d'un rendez vous entre le client et le chargé de la réclamation dans l'auto école, En cas de rejet ou de refus de la déclaration, en totalité ou partiellement, et/ou si aucune solution amiable n'a pu être trouvée, le client peut faire appel au médiateur

Article 8 – Archivage

La réclamation est conservée et archivée pendant une durée de 5ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la réclamation

Article 9 – Archivage

La réglementation impose d'identifier les manquements et les mauvaises pratiques en matière de commercialisation et de protection de la clientèle, qui peuvent en outre être source de risques juridiques et opérationnels pour l'auto école. Le registre des réclamations permet de respecter ces obligations. Il est tenu par le responsable de l'auto école qui consigne, mentionne les dysfonctionnements constatés et amène les actions correctrices mise en œuvre.

ECR DES RECOLLETS

<https://www.auto-moto-ecole-des-recollets.fr/>

SIRET 52127550300014

1 Bis avenue de l'URSS
31400 Toulouse
05.61.52.66.07

49 Bis avenue des Pyrénées
31120 Lacroix Falgarde
05.62.20.25.33

1 Bis avenue de l'URSS
31400 Toulouse
05.61.52.66.07

49 Bis avenue des Pyrénées
31120 Lacroix Falgarde
05.62.20.25.33

Plan de gestion des réclamations

En cas de réclamation, nous renseignons notre registre...

Réception d'une réclamation

Lorsque nous recevons une réclamation, nous devons renseigner notre registre des réclamations en précisant : le nom du client, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat, produit ou service visé par la réclamation, les intervenants autres que le professionnel, les personnes visées par la réclamation.

Accuser réception de la réclamation

Nous disposons de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client ou y répondre immédiatement.

Nous devons mettre à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date à laquelle nous avons accusé réception de la réclamation et veiller à son traitement dans les délais impartis.

Répondre à la réclamation

Nous devons tenir le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondre dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation. Si, dans notre réponse apportée à la réclamation, nous rejetons totalement ou partiellement la demande du client, nous devons lui indiquer les voies de recours dont il dispose. La personne qui va répondre à la réclamation doit disposer d'un niveau de qualification suffisant (elle doit avoir une bonne connaissance des produits, services, contrats,...) et du niveau d'habilitation nécessaire (exemple : pour la signature des courriers ou les gestes commerciaux consentis).

Nous devons mettre à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.

Performer notre pratique professionnelle

A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, nous devons déterminer et mettre en œuvre les actions correctives.

**Suivi des fiches signalétiques
et des plans d'améliorations Grand Public**

Année	Date	NOM Prénom Emetteur	Numéro d'ordre aa.n°agence.n°d'ordre <small>(ex : 12.1601.001)</small>	Origine (Mettre "FS" pour fiche signalétique si réclamation, ou "QS" pour Questionnaire de satisfaction, ou "PA" pour décision d'amélioration)	Objet	Justificatif n° (le cas échéant)	Suivi <small>(Mettre date + commentaires du traitement)</small>	Nom de la personne chargée du dossier	Date d'échéance	Date de clôture