

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Ce 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 est applicable par l'ensemble des élèves et du personnel.

RÈGLES GÉNÉRALES

ARTICLE I-1 : référentiel pour l'éducation à une motricité citoyenne.

L'auto moto-école de la Fontaine applique les règles d'enseignement selon les lois en vigueur, notamment l'arrêté ministériel relatif au référentiel pour l'éducation à une motricité citoyenne (REMC) en vigueur depuis le 1/07/2014.

ARTICLE I-2 : Inscription.

Toute personne n'ayant pas constitué le dossier d'inscription et réglé le 1^{er} versement n'a pas accès à la salle de code. Le forfait code est dû à l'inscription et il est considéré comme consommé, dès que l'inscription au différent logiciel de formation est réalisée (le jour de l'inscription).

ARTICLE I-3 : Information aux élèves.

Il est demandé aux élèves de lire les informations mises à leur disposition au bureau d'accueil ou sur les portes (annulation des séances, fermeture du bureau, etc.). En effet, à chaque rendez-vous pédagogique, stage de récupération de point ou autres que l'établissement organise, les séances de code sont annulées. L'information est affichée au minimum 8 jours avant.

ARTICLE I-4 : Cours théoriques.

Les cours de code sont dispensés de plusieurs manières :

- *Test d'entraînement du code* : aux horaires d'ouverture du bureau d'accueil, l'accès à la salle de code est autorisé dès lors que le candidat est inscrit dans notre établissement. La correction est faite à l'écran.

- *Cours de code avec formateur* : Accès autorisé comme le test d'entraînement du code. La correction et les explications sont données par un enseignant de la conduite. Les horaires de cours assistés sont disponibles au bureau d'accueil.

- *Cours préparatoires à la pratique* : Ce sont des cours par thèmes instaurés dans le cadre de la formation théorique, ils sont dispensés par un enseignant de la conduite.

Les différents cours de code commencent 5 à 10 minutes après heure fixe.

Lors des séances de code, il est demandé à l'élève de rester jusqu'à la fin des corrections, même si celles-ci débordent un peu sur les horaires. L'important étant d'écouter et de comprendre les réponses afin d'avoir un maximum de possibilités de réussir l'examen théorique.

ARTICLE I-5 : Prise en charge.

Il n'est pas prévu dans nos prestations la prise en charge des élèves en dehors de l'école de conduite. Cependant si la demande est raisonnable, nous pouvons offrir ce service dans les conditions suivantes :

- La demande doit nous être formulée à la prise de rendez-vous ou au plus tard 48h avant la leçon de conduite sur les heures d'ouverture du bureau.

- Le trajet supposé par cette prise en charge ne doit en aucun cas être un élément de perturbation dans le planning du moniteur concerné (horaire ou trop grand décalage d'itinéraire par rapport à la pédagogie en cours).

Toute demande ne sera pas automatiquement accordée, seule la direction a la capacité d'accorder cette demande. La systématisation des demandes d'un élève ne peut être mise en place automatiquement et doit être répétée à la prise de rendez-vous.

ARTICLE I-6 : Une heure de leçon de conduite.

En général, une leçon de conduite se décompose comme ceci : 5 minutes sont requises pour l'installation au poste de conduite et pour déterminer l'objectif de travail ; 45 à 50 minutes de conduite effective ; 5 à 10 minutes pour faire le bilan de la leçon et compléter les livrets de conduite et fiches de suivi. Ce déroulement peut varier en fonction d'éléments extérieurs (bouchon routier, etc.) et/ou des choix pédagogiques de l'enseignant de la conduite.

ARTICLE I-7 : Annulation des heures.

Toute leçon de conduite non décommandée 48H ouvrables à l'avance sans motif valable (justificatif) sera facturée. Aucune leçon ne peut être décommandée à l'aide du répondeur, texto, ni sur les réseaux sociaux. Les annulations doivent être faites pendant les heures d'ouverture du bureau et confirmées par mail.

ARTICLE I-8 : Accès aux examens.

Pour qu'un élève soit inscrit à l'examen :

- *Examen théorique* : il faut que l'élève fasse régulièrement moins de 5 fautes lors des séances effectuées en salle de code et/ou sur internet. Il faut également que les frais de passage à l'examen du code soient réglés afin d'obtenir la convocation officielle.

- *Examen pratique* : Il faut que les 4 compétences soient validées, qu'un avis favorable soit donné par l'enseignant chargé de la formation et que le compte soit soldé. Aucune présentation à l'examen pratique ne sera faite si le solde du compte n'est pas réalisé cinq jours avant la date prévue pour l'examen.

La décision d'inscrire ou non un élève à l'examen est du seul fait de l'établissement, cette décision est prise en fonction du niveau de l'élève, de sa situation financière auprès de l'auto-école et de l'avis de l'enseignant.

ARTICLE I-9 : Respect du règlement intérieur.

Tout manquement 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 ci-après désignées par ordre d'importance :

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

ARTICLE I-10 : Exclusion du candidat.

Le responsable de l'établissement peut décider d'exclure un élève à tout moment du cursus de formation de l'auto-école pour un des motifs suivants :

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

ARTICLE I-11 : Modification du règlement intérieur

Le règlement intérieur de l'école de conduite peut être modifié sans préavis ni indemnité.

RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ

ARTICLE II-1 : Principes généraux.

La prévention des risques d'accidents et de maladies est impérative et exige de chacun le respect :

- Des prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité sur les lieux de formation ;
- De toute consigne imposée soit par la direction de l'organisme de formation soit par le formateur s'agissant notamment de l'usage des matériels mis à disposition.

Chaque personne fréquentant l'établissement doit ainsi veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant, en fonction de sa formation, les consignes générales et particulières en matière d'hygiène et de sécurité.

S'il constate un dysfonctionnement du système de sécurité, il en avertit immédiatement la direction de l'organisme de formation. Le non-respect de ces consignes expose la personne à des sanctions disciplinaires.

ARTICLE II-2 : Consignes d'incendie.

Les consignes d'incendie sont affichées dans les locaux de l'organisme de formation, l'élève doit en prendre connaissance. En cas d'alerte, l'élève doit cesser toute activité de formation et suivre dans le calme les instructions du représentant habilité de l'établissement ou des services de secours. Tout élève témoin d'un début d'incendie doit immédiatement appeler les secours en composant le 112 à partir d'un téléphone portable et alerter le représentant de l'établissement.

ARTICLE II-3 : Boissons alcoolisées et drogues.

L'introduction ou la consommation de drogue ou de boissons alcoolisées dans les locaux est formellement interdite. Il est interdit aux stagiaires de pénétrer ou de séjourner en état d'ivresse ou sous l'emprise de drogue dans l'établissement de l'auto-école.

ARTICLE II-4 : Interdiction de fumer.

Règlement intérieur version 2.0 Mise à jour le 26/03/2023. AUTO MOTO ECOLE DE LA FONTAINE

Il est formellement interdit de fumer dans les salles de formation et plus généralement dans l'enceinte de l'organisme de formation, il en va de même pour le vapotage.

ARTICLE II-5 : Sanction.

Tout élève ou enseignant dont le comportement, ou autre laisserait penser qu'il a consommé de l'alcool ou des stupéfiants, pourrait être soumis avant toute leçon de code ou de conduite à un dépistage réalisé par le représentant de l'auto-école. En cas de test positif, ou de refus de se soumettre au dépistage, la leçon sera annulée et facturée. La personne sera immédiatement convoquée auprès du Directeur pour s'expliquer et voir ensemble les suites à donner à l'incident.

OBLIGATIONS DE L'ÉLÈVE

ARTICLE III-1 : Assiduité du stagiaire.

Les élèves doivent se conformer aux horaires fixés et communiqués au préalable par l'organisme de formation. Le non-respect de ces horaires peut entraîner des sanctions. Sauf circonstances exceptionnelles les stagiaires ne peuvent s'absenter pendant les heures de stage.

En cas d'absence, de retard ou de départ anticipé avant l'horaire prévu, les élèves doivent avertir l'organisme de formation et s'en justifier. Le cas échéant, l'auto-école informe immédiatement le financeur.

ARTICLE III-2 : Respect.

Tous les élèves inscrits dans l'établissement, sans exception, se doivent de respecter les conditions de fonctionnement de l'établissement sans restriction à savoir :

- Respecter le personnel de l'établissement et les autres candidats sans discrimination aucune (tout acte de violence verbale ou physique pourra entraîner la restitution du dossier et l'exclusion définitive de l'établissement)
- Respecter le matériel (ne pas mettre les pieds sur les chaises, ne pas se balancer dessus, etc.)
- Respecter les locaux ainsi que les véhicules (propreté, dégradation)
- Les élèves doivent avoir une hygiène, une tenue et un comportement correct et adapté à l'apprentissage de la conduite (pas de chaussures ne tenant pas le pied, à semelles épaisses ou ouvertes ou à talons hauts)
- Les élèves sont tenus de ne pas fumer, de ne pas vapoter à l'intérieur de l'établissement ni dans les véhicules-écoles, ni de consommer ou d'avoir consommé toute boisson ou produit pouvant nuire à la conduite d'un véhicule (alcool, drogue, médicaments...)
- Respect des horaires de code afin de ne pas perturber le bon déroulement de la leçon en cours.
- Respect des horaires de leçons de conduite. Au-delà de 15 minutes de retard, la leçon sera annulée, non reportée et non remboursée.
- Il est interdit d'utiliser des appareils sonores (MP3, téléphone...) pendant les séances de code.

Les téléphones mobiles doivent être mis en silencieux lors des leçons de conduite, ils ne peuvent être consultés que dans le cadre de l'application de livret numérique. Durant toute la période de conduite effective, ils ne doivent pas être à porter de main.

ARTICLE III-3 : Livret d'apprentissage.

Le candidat doit venir à chaque leçon de code et de conduite avec son livret d'apprentissage numérique renseigné et à jour, le cas échéant pour une leçon de conduite la leçon ne pourrait avoir lieu et le candidat perd sa leçon.

ARTICLE III-4 : Examen pratique.

Le jour de l'examen pratique, l'élève doit être muni de son livret d'apprentissage numérique, sa convocation et sa pièce d'identité. Tout candidat qui choisit de ne pas se présenter à l'examen, doit en avertir l'établissement au moins 15 jours ouvrables avant sa date d'examen. À défaut, il perdra les frais relatifs à cette prestation, sauf cas de motif légitime dûment justifié.

OBLIGATION DE L'ÉTABLISSEMENT

ARTICLE IV-1 : Obligation de moyen.

Le personnel et l'établissement ont une obligation de moyen et non de résultat. Toutefois le personnel s'engage à mettre tous les moyens à leur disposition pour accompagner l'élève dans la réussite de l'examen de la catégorie demandée.

ARTICLE IV-2 : Accueil.

Le personnel de l'établissement se doit d'être accueillant vis-à-vis de toutes personnes franchissant la porte du bureau. Il est proposé à la personne entrante de patienter dans l'espace prévu à cet effet contenant des plaquettes informatives et autres documents.

ARTICLE IV-3 : Tenue du personnel.

Le personnel d'accueil et les enseignants sont tenus de porter une tenue correcte et décente (excluant les tong, claquettes et espadrilles de plage, joggings, shorts de sport (bermudas acceptés), casquette de travers...).

ARTICLE IV-4 : Livret élève.

Les enseignants doivent tenir à jour les livrets d'évaluation élève et feuilles d'émargement des stages proposés (supports papiers et/ou informatiques).

ARTICLE IV-5 : Matériel.

Le personnel doit garder en bon état le matériel mis à disposition (locaux, sanitaires, outils informatiques, véhicules...).

ARTICLE IV-6 : Obligation de discrétion.

Le personnel est tenu à discrétion lorsqu'il s'agit d'échange sur les dossiers des élèves, notamment lorsque la salle d'accueil contient du public.

ARTICLE IV-7 : Respect.

Le personnel se doit de respecter le public que les personnes soient élèves ou non, lors des heures de service le personnel représente l'établissement.

ARTICLE IV-8 : Information .

Le personnel doit prendre connaissance des notes de service disponibles au secrétariat ainsi que les mesures de sécurité présentées dans l'établissement.

ARTICLE IV-9 : Le label École conduite qualité, Qualiopi et Datadock.

L'ensemble du personnel s'engage à prendre connaissance des usages à tenir dans le cadre des différents labels, il doit impérativement respecter les engagements de qualité pris par l'entreprise auprès des différents organismes.

PRISE EN COMPTE DES AVIS CLIENTS ET DES FINANCEURS

ARTICLE V-1 : Questionnaire de satisfaction.

Nous donnons la possibilité à nos clients, à tous moments de la formation, de renseigner un questionnaire de satisfaction, au travers d'un organisme tiers indépendant : Opinion System. Celui-ci émet des avis certifiés portant notamment sur : les dispositifs d'accueil, l'information sur l'offre de formation, les moyens pédagogiques mis à disposition, la disponibilité de l'équipe pédagogique ou tout autre élément répondant à ce critère de qualité.

Les avis sont consultés lors de réunions internes afin d'améliorer au maximum notre service rendu aux clients.

ARTICLE V-2 : Questionnaire financeur.

Dans le cas de financement, le financeur est invité à compléter un questionnaire de satisfaction FINANCEUR-CLIENT, qu'il nous retourne par mail.

Les questionnaires sont consultés lors de réunions internes afin d'améliorer au maximum notre service rendu aux clients.

ARTICLE V-3 : Appréciation de l'équipe pédagogique.

L'équipe pédagogique peut à tout moment donner leurs appréciations sur les apprenants en les inscrivant dans le cahier de recueil ou le dossier informatique spécifique.

Les appréciations pourront être transmises au financeur sur simple demande écrite.

ARTICLE V-4 : Plan de gestion des réclamations.

En cas de réclamation, nous renseignons notre registre informatique des réclamations.

Règlement intérieur version 2.0 Mise à jour le 26/03/2023. AUTO MOTO ECOLE DE LA FONTAINE

Réception d'une réclamation :

Lorsque nous recevons une réclamation, nous devons renseigner notre registre informatique 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 :

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

Charte du jeune conducteur

Dans le cadre de sa politique de sécurité routière, l'État s'engage financièrement dans l'opération « Permis à un euro par jour »*, en partenariat avec les établissements de crédit et les établissements d'enseignement de la conduite et de la sécurité routière.

L'objectif recherché par l'État est de faciliter financièrement l'accès de tous les jeunes à une première inscription à une formation au permis de conduire, soit de la catégorie B, soit de la catégorie A (la catégorie A1 n'est pas concernée par l'opération). Pour bénéficier de cette opération, vous devez vous assurer que l'école de conduite à laquelle vous vous adressez a conclu une charte de qualité. Cette charte indique les engagements que votre école de conduite est tenue de respecter pour mener à bien votre formation afin de permettre votre réussite au permis de conduire.

L'INSCRIPTION À L'ÉCOLE DE CONDUITE

Lors de l'inscription à l'école de conduite, il vous est demandé de :

1. **vous renseigner sur les enjeux de la formation** à la conduite et à la sécurité routière, et notamment sur l'intérêt de l'apprentissage anticipé de la conduite, à travers la documentation qui vous sera remise par l'école de conduite ;
2. **prendre connaissance du contrat** qui vous lie à l'école de conduite. Sa signature vous engage, vous devez donc le lire attentivement et ne pas hésiter à poser des questions.

LE SUIVI DE LA FORMATION

La formation que vous allez suivre doit être de qualité, pour vous offrir les meilleures conditions de réussite à l'examen et vous garantir une meilleure sécurité. Pour cela, vous devez :

1. **être assidu et régulier** dans le déroulement de cette formation à la conduite et à la sécurité routière, et ce jusqu'à son terme. En cas de déménagement ou de maladie grave par exemple, vous devrez prévenir sans tarder votre école de conduite que vous risquez de devoir décaler, voire d'arrêter, votre formation ;
2. **assister aux cours de formation théorique** qui permettent d'aborder tous les thèmes de sécurité routière, préalablement aux tests d'évaluation ;
3. **suivre votre progression** en vous aidant du livret d'apprentissage. Celui-ci doit être l'outil de dialogue entre l'enseignant de la conduite et vous. Vous devez en être muni à chaque séquence de formation théorique et pratique.

LA FIN DE LA FORMATION

Il vous est demandé de remplir le questionnaire de satisfaction proposé par l'école de conduite.

* Prêt à taux zéro en faveur des jeunes de 16 à 25 ans dans la limite de 1 200 euros sur une base de remboursement de 30 euros par mois et sur une durée maximale de 40 mois, après acceptation du dossier par l'organisme prêteur. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.