



YACK CONDUITE CLUB



Brochure editée par





23 BD DE STRASBOURG - 94130 NOGENT-SUR-MARNE

SARL YACK CONDUITE CLUB NOGENT RER

SIRET : 80339528400026 Agrément : E 23 094 0005 0

ADRIEN MSIHID

GÉRANT / Secrétaire

Responsable Handicap, Responsable
Pédagogique AUTO-MOTO-BATEAU,
Chargé des élèves

Jérôme VALLE

Enseignant de la conduite

Laurent VERSLUYS

Enseignant de la conduite

ENJEUX & DEROULEMENT FORMATION AU PERMIS DE CONDUIRE



L'automobile est devenue un **outil social** indispensable pour une très grande partie des jeunes de notre société. Au-delà du plaisir de conduire, l'utilisation d'une voiture est souvent **indispensable pour les études, le travail** ou les loisirs. Rouler en sécurité est donc une nécessité pour tous.

Les conducteurs débutants représentent une part trop importante des tués et des blessés sur la route. L'effort engagé doit être poursuivi, notamment par le **renforcement de l'éducation et de la formation**.

Les accidents de la route ne sont pas liés à la fatalité et le programme de formation au permis de conduire est mis en place pour aider les nouveaux conducteurs à **se déplacer avec un risque faible de perdre la vie ou de la dégrader**.

L'objectif général est d'amener tout automobiliste débutant à la maîtrise de compétences en termes de savoir être, savoirs, savoir-faire et savoir devenir. Apprendre à conduire est une démarche éducative exigeante.

Le programme de formation se veut une vue d'ensemble des compétences qu'un conducteur responsable doit acquérir pour ne pas mettre sa sécurité et celle des autres en danger. Il vous faudra prendre conscience que ce qui est appris en formation doit progresser et évoluer, après l'obtention du permis de conduire, en tenant compte des mêmes **objectifs sécuritaires** que lors de votre apprentissage.

Vous allez apprendre à manipuler une automobile et à circuler dans différentes configurations, à en **connaître les risques et les limites**. Vous allez, au travers de ce programme, comprendre les règles du code de la route ainsi que l'influence des lois physiques, psychologiques et physiologiques.

Vous devrez également vous situer personnellement en tant que citoyen dans vos choix de conduite.

Des cours théoriques et pratiques, collectifs ou individuels, vous aideront à atteindre les objectifs définis et à personnaliser votre progression. Votre formateur vous guidera et vous conseillera. Des tests de connaissances et de capacités pourront être mis en place au fur et à mesure.



PROCÉDÉ D'ÉVALUATION EVALUATION DE DÉPART

(A - TABLETTE / ORDINATEUR)



QUALITÉ DES
FORMATIONS
AU SEIN ÉCOLES
de cONDUITE



Évaluation des capacités et aptitudes

Préambule

Il s'agit d'une évaluation sur ordinateur d'une durée d'environ 45 minutes.

- Il s'agit d'un test d'évaluation de capacités et d'aptitudes et non d'un acte de formation.
- Le test précède la formation et les personnes testées ne sont pas des élèves (pas encore) même s'ils disposent plus ou moins de compétences et d'aptitudes.
- Les réponses attendues ne sont pas à interpréter autrement qu'au travers l'objet visé par l'évaluation (évaluer des capacités) et non pour leur justesse en elle-même (par exemple lorsque l'on teste la capacité à prendre une décision, on n'évalue pas la valeur de cette décision, mais seulement la capacité de la personne à s'engager dans cette décision).
- Il n'y a pas de « pièges » dans les situations présentées, la personne testée doit simplement se placer en tant que conducteur de la moto d'où la situation est filmée ou photographiée.

• Les questions posées ne sont pas des questions à traiter comme des questions de l'épreuve type ETG,

c'est-à-dire « je dois faire ceci ou cela », mais comment je perçois cette situation.

- Les questions à partir des situations filmées doivent être traitées en tenant compte de la dynamique

de cette situation, c'est-à-dire en tenant compte des données de mouvements avant l'arrêt sur image ;

l'aspect statique de l'arrêt sur image ne doit pas faire analyser la situation comme une diapositive de code.

L'ensemble de ces consignes est rappelé à la personne dès le début du test ou au passage de chaque partie

spécifique de l'évaluation.

Les catégories de critères évalués

Le test distingue 2 catégories de capacités :

• celles permettant d'évaluer les aptitudes à manipuler une moto et préparant

l'apprentissage des épreuves de plateau, il s'agit :

- des capacités sensori-motrices,
- et des capacités d'équilibre ;
- s'y ajoute les capacités de transfert de connaissances techniques et de sécurité ;

• celles permettant d'évaluer la compréhension des situations de conduite, préparant les apprentissages en circulation, il s'agit :

- des capacités cognitives d'attention dirigée et de mémorisation,
- des capacités cognitives de compréhension et de traitement des informations des situations de circulation.

-2-

Le test est complété par l'évaluation d'aptitudes :

- les facteurs de volonté et de motivation ;
- les aspects émotionnels et affectifs.

Le questionnaire

Seules les questions présentées ci-dessous font l'objet d'attribution de points. Les autres relèvent de l'information simple à destination de l'établissement et des enseignants, comme la situation de la personne testée, les enseignements suivis ou ses diplômes obtenus. Spécificité :

Une version spécifique du questionnaire s'adresse aux personnes désirant suivre une formation au permis

A1, pour tenir compte de leurs expériences relatives et des capacités de transfert qui leur sont propres.

Questions	Critères évalués
-----------	------------------

1. CAPACITÉS ET CONNAISSANCES SENSORI-MOTRICES

Possession de permis	Capacités de transfert et compétences de conduite. Capacités de gestion de situations de circulation.
Expérience de conduite moto en et hors circulation et selon la puissance	Capacités de transfert des compétences techniques.
Expérience de conduite de cyclomoteur	Capacités de transfert des compétences techniques.
Expérience de conduite de cycle	Capacités de transfert des compétences d'équilibre.
Mode de déplacement	Capacités de transfert des compétences en circulation.
Usage d'engins pour lesquels l'équilibre est principal	Capacité de transfert des capacités d'équilibre.

2. CAPACITÉS DE COMPRÉHENSION ET DE TRAITEMENT

Connaissances de sécurité	Connaissances des trajectoires en sécurité.
---------------------------	---

3. ASPECTS ÉMOTIONNELS ET AFFECTIFS

Réaction face à l'échec	Etat d'esprit positif Persévérance Dévalorisation. Fuite Critique de tiers
Facilité ou difficulté perçue et caractère contraignant ou aspect agréable de l'apprentissage.	Image de soi. Emotion positive : plaisir à apprendre. Sensation de contrainte.
Intérêt et attirance pour la conduite de la moto	Emotion positive et valorisation.
Peur de conduire une moto	Emotion négative et ressenti d'émotion
Pensez-vous savoir...	négative. Capacité d'auto-évaluation
Pensez-vous connaître les opérations... Connaissances techniques	justifiée ou excès de confiance/surestimation de soi. Connaissances des procédures de freinage, d'équilibre, d'inclinaison et de direction.

Questions	Critères évalués
-----------	------------------

4.FACTEURS DE VOLONTÉ

Satisfaction de sa situation professionnelle/ ou de ses apprentissages	Sentiment d'auto-efficacité personnelle.
Pratiques sportives et fréquence	Implication volontaire et persévérance.
Enoncé des raisons pour apprendre à conduire	Motivation à suivre une formation à la conduite moto.
Rythme d'apprentissage	Implication volontaire.

Questions	Critères évalués
-----------	------------------

5.CAPACITÉ DE PERCEPTION, D'ANALYSE ET DE DÉCISION

Les vidéos des écrans 70, 71, puis celles des écrans 72 à 75, situées en fin de te complètent l'évaluation des aptitudes et capacités techniques visant à déterm les volumes d'apprentissage hors circulation.

S.70, S.71	Capacité visuo-spatiale. Evaluer les trajectoires sur route.
S.72, S.73, S.74, S.75	Capacité à évaluer la position et l'équilibre sur la moto et la trajectoire à basse vitesse.

Les capacités cognitives de compréhension et de traitement des informations des situations de circulation

S.54, S.55, S.56, S.57	Perception et sélection d'indice principal.
S.58, S.59, S.60, S.61	Compréhension de situation.
S.62, S.63, S.64, S.65	Capacité de prévision et anticipation.
S.66, S.67	Capacité d'évaluation de distances et de vitesses.
S.68, S.69	Capacité décisionnelle.
Temps de réaction : moyenne des temps de réponse	Efficiency du temps de réaction et de traitement cognitif.

6. CAPACITÉ D'ATTENTION ET DE MÉMOIRE DE TRAVAIL

10 situations présentées durant 4"

Attention dirigée.
Mémoire de travail.
Exactitude ou erreur sur la prise d'information.

Bilan des points attribués et volumes d'apprentissage, plateau et circulation

On distingue le total des points attribués selon les apprentissages hors et en circulation pour définir:

-le volume des apprentissages de compétences pour les exercices de plateau hors circulation, minimum

8 heures (5 heures en cas de permis A1) ;

-le volume des apprentissages en circulation ; minimum 12 heures (10 heures en cas de permis A1).

Présentation du bilan, entretien et adaptation des valeurs de points attribuées

Le bilan s'effectue avec un enseignant moto, seul habilité à présenter et à expliquer les volumes de points attribués et leur signification.

A partir de là, il proposera un volume de formation qui correspond aux capacités et aux aptitudes de

chacun. Le postulant n'hésitera pas à le questionner et à échanger avec lui pour valider ensemble

la planification des différents apprentissages. L'enseignant le sollicitera dans ce sens afin d'affiner le test.

Il cherchera à vérifier chez le postulant la qualité de ses réponses. Il se peut en effet que la personne

complète ou revienne sur certaines de ses réponses, notamment suite à une compréhension partielle de la

question.

L'enseignant a toute latitude à ce moment pour valider les points attribués ou bien en effectuer une

adaptation,

dans un sens positif ou non. Un guide d'analyse des résultats est mis à sa disposition pour entériner ou

corriger le bilan et donc la proposition des volumes de formation.



PROCÉDÉ D'ÉVALUATION ÉVALUATION DE DÉPART

(B - TABLETTE / ORDINATEUR)





ÉVALUATION de départ

Procédure d'évaluation

IL S'AGIT D'UNE ÉVALUATION SUR ORDINATEUR D'UNE DURÉE D'ENVIRON 45 MINUTES.

- il s'agit d'un test d'évaluation de capacités et d'aptitudes et non d'un acte de formation ;
- le test précède la formation et les personnes testées ne sont pas des élèves (pas encore) même si elles disposent plus ou moins de compétences et d'aptitudes ;
- les réponses attendues ne sont pas à interpréter autrement qu'au travers l'objet visé par l'évaluation (évaluer des capacités) et non pour leur justesse en elle-même [par exemple, lorsque l'on teste la capacité à prendre une décision on n'évalue pas la valeur de cette décision, mais seulement la capacité de la personne à s'engager dans cette décision]
 - il n'y a pas de « pièges » dans les situations présentées, la personne testée doit simplement se placer en tant que conducteur du véhicule d'où la situation est filmée ou photographiée ;
 - les questions posées ne sont pas des questions à traiter comme des questions de l'épreuve type ETG, c'est-à-dire « je dois faire ceci ou cela », mais comment je perçois cette situation
 - les questions à partir des situations filmées doivent être traitées en tenant compte de la dynamique de cette situation, c'est-à-dire, en tenant compte des données de mouvement avant l'arrêt sur image ; l'aspect statique de l'arrêt sur image ne doit pas faire analyser la situation comme une diapositive de code.

Les catégories de compétences évaluées

- Les capacités et connaissances sensori-motrices
- Les capacités de compréhension et de traitement
- Les aspects émotionnels et affectifs
- Les facteurs de volonté
- Les capacités de perception, d'analyse et de décision
- Les capacités d'attention et de mémoire de travail

LE TEST SE DIVISE EN 2 PARTIES :

- le questionnaire,
- l'analyse des capacités cognitives en situation, sur support photos et vidéos.

Le questionnaire

Seules les questions présentées ci-dessous font l'objet d'attribution de points. Les autres relèvent de l'information simple à destination de l'établissement et des enseignants.

www.jemelabellise.fr

QUESTIONS	CRITÈRES ÉVALUÉS
-----------	------------------

1.Capacités de transfert et connaissances sensori-motrices

a. Habiletés	
POSSESSION DE PERMIS AUTRE QUE LE B OU PERMIS B ANNULÉ	Compétences de conduite et de gestion de situations de circulation.
UTILISATION D'ENGINS À MOTEUR AUTRE QUE LA VOITURE	Compétences techniques et situationnelles.
b. Connaissance de procédures	
CONNAISSANCES DES PROCÉDURES POUR DÉMARRER, S'ARRÊTER, CHANGER DE VITESSE	Compétences techniques et situationnelles.

2.Capacités de compréhension et de traitement

a. Compréhension et mémoire à long terme	
b. Compréhension des situations	
UTILISATION D'UN DEUX-ROUES MOTORISÉ, PASSAGER AVANT D'UNE VOITURE	Capacités de perception d'indices. Compréhension de situations de circulation.
c. Connaissance de procédures de sécurité	
CONNAISSANCES DES RÈGLES DE SÉCURITÉ DANS UNE SITUATION DE CONDUITE (PASSAGE D'UNE INTERSECTION)	Connaissance d'une règle de sécurité.
d. Auto-évaluation	
AUTO-ÉVALUATION SUR LES PROCÉDURES POUR DÉMARRER, S'ARRÊTER, CHANGER DE VITESSE	Capacité à s'auto-évaluer sur des procédures de conduite.

QUESTIONS	CRITÈRES ÉVALUÉS
-----------	------------------

3.Aspects émotionnels et affectifs

a.Intérêt pour la conduite et l'apprentissage

INTÉRÊT ET ATTIRANCE POUR LA CONDUITE	Apprentissage facilité par l'intérêt pour la conduite.
---------------------------------------	--

b.Plaisir de conduire et d'apprendre à conduire

PLAISIR À APPRENDRE	Apprentissage facilité par une émotion positive à l'égard de l'apprentissage et de la conduite.
ATTIRANCE POUR LA	Émotion positive et valorisation.
CONDUITE PEUR DE	Apprentissage facilité s'il n'y a pas de sensation de peur.

c.Réaction à l'échec

EN SITUATION D'APPRENTISSAGE, QUELLE EST LA RÉACTION FACE À L'ÉCHEC	État d'esprit positif : volonté de compréhension, persévérance État d'esprit négatif : dévalorisation, fuite, critique de tiers.
---	---

d.Image de soi, facilité à apprendre

AUTO-ÉVALUATION SUR LA FACILITÉ D'APPRENTISSAGE DE LA CONDUITE	Capacité à s'auto-évaluer de manière juste.
--	---

4.Facteurs de volonté

a.Sentiment d'auto-efficacité

SATISFACTION DE SA SITUATION PROFESSIONNELLE ET/OU DE SES APPRENTISSAGES	Le sentiment d'auto-efficacité personnelle facilite l'apprentissage.
--	--

b.Motivation pour la formation à la conduite

ÉNONCÉ DES RAISONS POUR APPRENDRE À CONDUIRE	Motivation à suivre une formation à la conduite.
--	--

c. Persévérance

PRATIQUES CULTURELLES RÉGULIÈRES	SPORTIVES ANCIENNES	OU ET	Implication volontaire et persévérance.
----------------------------------	---------------------	-------	---

d.Implication, rythme d'apprentissage

RYTHME D'APPRENTISSAGE (FRÉQUENCE SOUHAITÉE DES COURS DE CONDUITE)	Implication volontaire.
--	-------------------------

QUESTIONS

CRITÈRES ÉVALUÉS

5.Capacité de perception, d'analyse et de décision

a.Perception et sélection d'indices

S1, S2, S3, S4

Perception et sélection d'indices.

b.Prise en compte des indices

S5, S6, S7, S8

Compréhension de situation.

c.Prévision et anticipation

S9, S10, S11, S12

Capacité de prévision et d'anticipation.

d.Évaluation des distances et des vitesses

S13, S14

Capacité d'évaluation de distances et de vitesses.

e.Prise de décision

S15, S16

Capacité décisionnelle.

f.Vision de l'espace

Q.45, Q.46, Q.47

Capacité visuo-spatiale
Position du véhicule par rapport à infrastructure ou tiers.

Q.48, Q.49, Q.50

Capacité visuo-spatiale dynamique
Évolution du véhicule dans l'espace.

g.Temps de réaction et de traitement

TEMPS DE RÉPONSE MOYEN

Efficienc e du temps de réaction et de traitement cognitif.

6.Capacité d'attention et de mémoire de travail

10 SITUATIONS PRÉSENTÉES DURANT 4 SECONDES

Exactitude ou erreur sur
d'information Attention dirigée
Mémoire de travail.

la prise

METHODES ALTERNATIVES LA CONDUITE ACCOMPAGNÉE, SUPERVISÉE ET EN BOÎTE AUTOMATIQUE



L'apprentissage anticipée de la conduite (AAC)

PRINCIPE :

L'apprentissage anticipé de la conduite peut commencer à 15 ans. Elle comporte 2 phases :

1ère phase

Une période de formation initiale qui comprend :

• Une évaluation préalable

• Une formation théorique qui prépare à l'épreuve du code de la route

• Une formation pratique de 20 heures minimum

Dès le code obtenu et un niveau de pratique satisfaisant, l'auto-école délivre une attestation de fin de formation initiale (AFFI).

Cette attestation est jointe au livret d'apprentissage et un exemplaire doit être transmis à votre compagnie d'assurance.

2ème phase

Une période de conduite accompagnée qui comprend :

• Un rendez-vous préalable d'une durée de 2 heures, avec la présence d'un accompagnateur. Le but de ce rendez-vous est de conseiller l'accompagnateur.

• Une phase de conduite avec un ou plusieurs accompagnateurs d'une durée de 1 an minimum et au moins 3000 km à parcourir (la circulation est interdite à l'étranger).

• 2 rendez-vous pédagogiques obligatoires d'une durée de 3 heures. Ces rendez-vous comportent une partie pratique et une partie théorique. La présence d'au moins un accompagnateur est obligatoire à chacun de ces rendez-vous.

L'ACCOMPAGNATEUR :

L'accompagnateur doit :

- Être titulaire du permis B depuis au moins 5 ans sans interruption
- Avoir l'accord de l'assureur
- Ne pas avoir eu de condamnation pour certains délits (alcool, drogues, délits de fuites...)
- Être mentionné dans le contrat signé avec l'école de conduite
- Participer au rendez-vous préalable

Plusieurs accompagnateurs sont possibles même hors du cadre familial.

LES AVANTAGES :

La conduite accompagnée apporte de nombreux avantages :

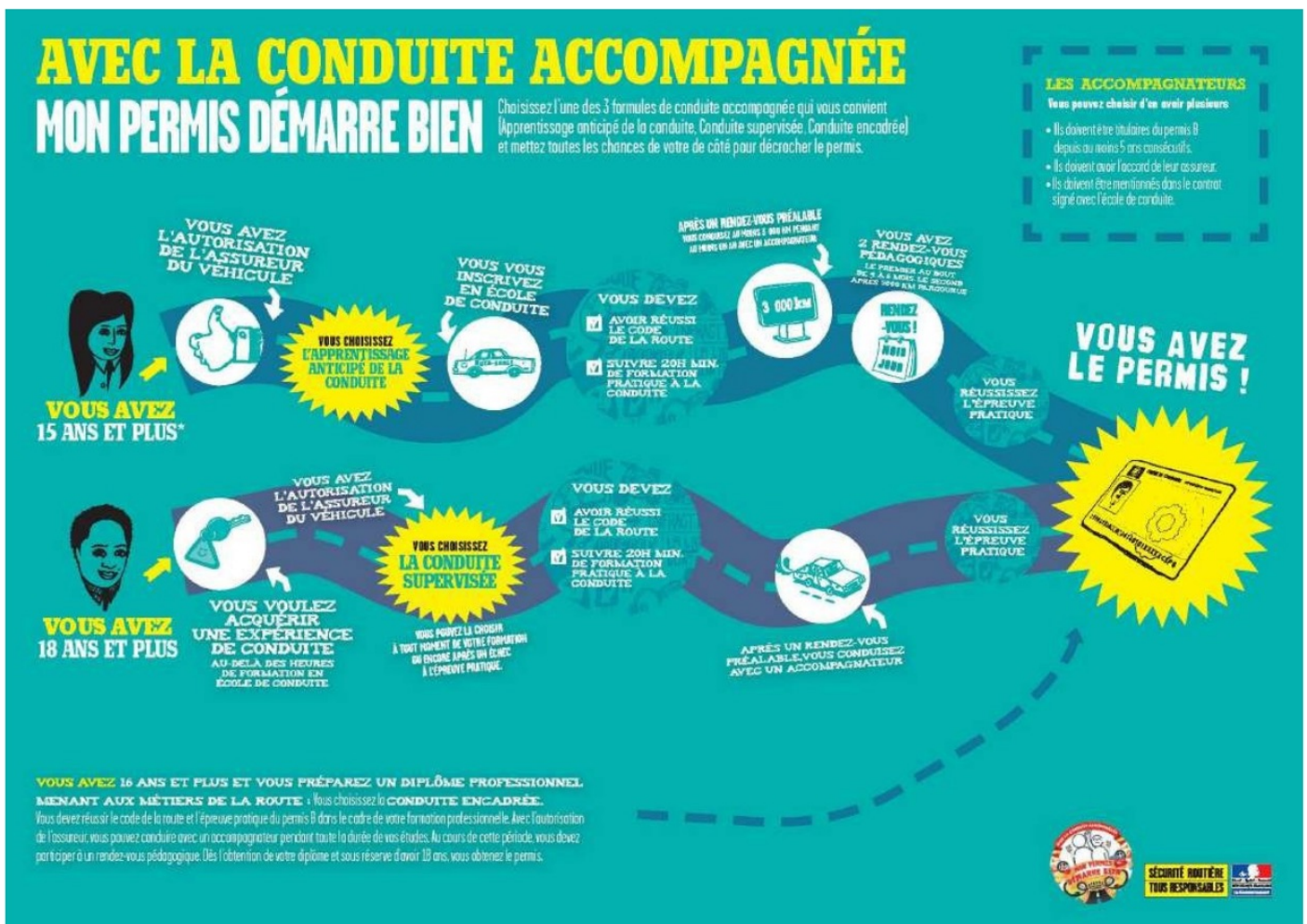
- L'épreuve pratique peut être passée à 17 ans ainsi le jeune pourra conduire seul dès ses 18 ans ;
- Le prix de l'assurance « conducteur novice » est très souvent réduit ainsi que le coût de la surprime ;
- Le délai du permis probatoire est réduit à 2 ans au lieu de 3 ans ;

Mais surtout :

- L'expérience acquise avec l'accompagnateur permet de mieux appréhender les situations complexes.
- Cette expérience acquise augmente les chances des jeunes conducteurs à obtenir leur permis du premier coup. En effet, le taux de réussite s'élève à 74% contre 55% en formation traditionnelle.

LES OBLIGATIONS durant la période de conduite accompagnée :

- Ne pas conduire à l'étranger ;
- Posséder un véhicule équipé de 2 rétroviseurs latéraux (l'accompagnateur peut ajouter un second rétroviseur droit et un second rétroviseur central pour mieux voir à circulation vers l'arrière) ;
- Apposer le disque "conduite accompagnée" à l'arrière du véhicule ;
- Respecter les vitesses maximales autorisées applicables aux conducteurs novices.
- Pouvoir présenter aux forces de l'ordre l'attestation d'inscription au permis de conduire et le livret d'apprentissage (format papier ou numérique).



La conduite supervisée (CS)

PRINCIPE :

Dès 18 ans, la conduite supervisée est possible :

- À l'inscription
- En fin de formation initiale
- Après un échec à l'épreuve pratique
- Elle comporte 2 phases :

● 1er phase

- Une période de formation initiale qui comprend :
 - Une évaluation préalable
 - Une formation théorique qui prépare à l'épreuve du code de la route
 - Une formation pratique de 20 heures minimum
- Dès le code obtenu et un niveau de pratique satisfaisant, l'auto-école délivre une attestation de fin de formation initiale (AFFI).
- Cette attestation est jointe au livret d'apprentissage et un exemplaire doit être transmis à votre compagnie d'assurance.

● 2ème phase

- Une période de conduite supervisée qui comprend :
 - Un rendez-vous préalable d'une durée de 2 heures, avec la présence d'un accompagnateur. Le but de ce rendez-vous est de conseiller l'accompagnateur (après un échec à l'épreuve pratique, ce RDV comprend 1h de conduite et un bilan personnalisé).
 - Une phase de conduite avec un accompagnateur, sans durée, ni d'obligation de kilomètres.

L'ACCOMPAGNATEUR :

Pour être accompagnateur, il faut :

Être titulaire du permis B depuis au moins 5 ans sans interruption

Avoir l'accord de l'assureur

Ne pas avoir eu de condamnation pour certains délits (alcool, drogues, délits de fuites...)

Être mentionné dans le contrat signé avec l'école de conduite

Participer au rendez-vous préalable

LES AVANTAGES :

Plusieurs accompagnateurs sont possibles même hors du cadre familial.

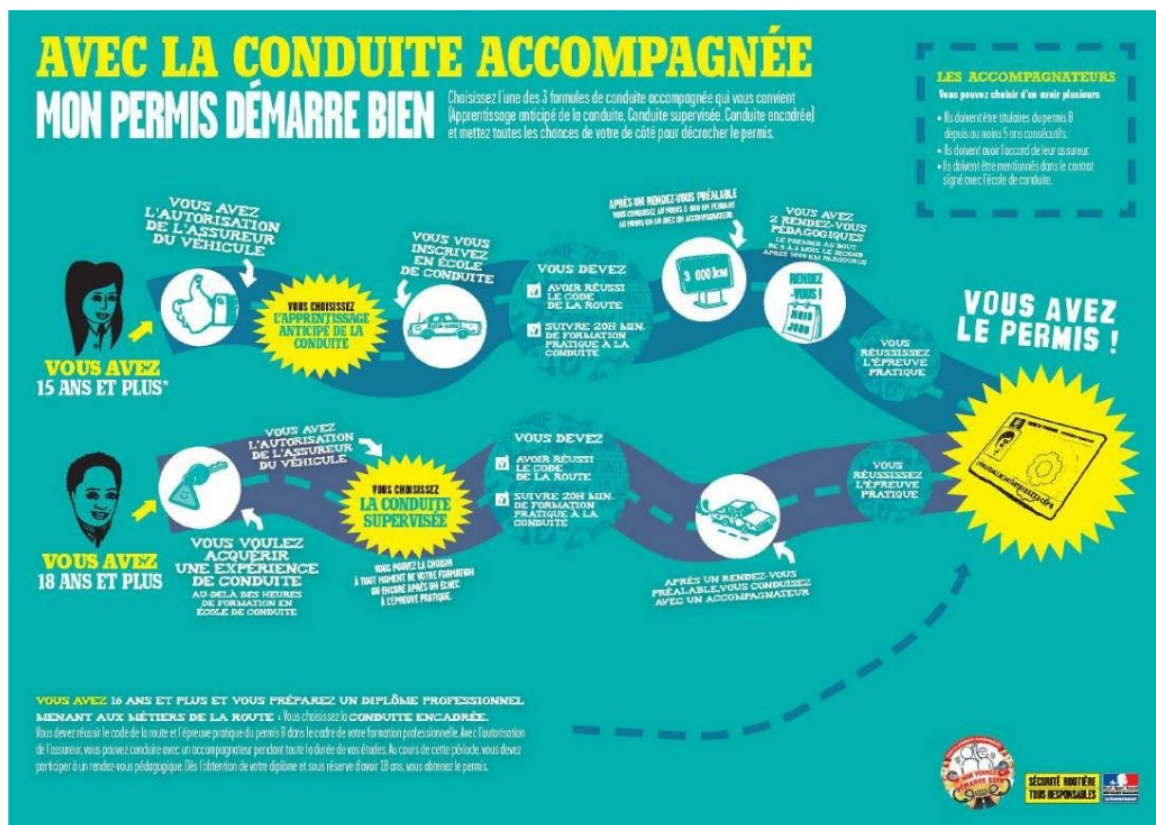
Un choix que l'on peut décider à tout moment ;

Prolonger son entraînement pour acquérir plus d'expérience, dans un délai court ;

Augmenter sa confiance en soi.

LES OBLIGATIONS durant la conduite supervisée :

- Ne pas conduire à l'étranger ;
- Posséder un véhicule équipé de 2 rétroviseurs latéraux (l'accompagnateur peut ajouter un second rétroviseur droit et un second rétroviseur central pour mieux voir la circulation vers l'arrière) ;
- Apposer le disque "conduite accompagnée" à l'arrière du véhicule ;
- Respecter les vitesses maximales autorisées applicables aux conducteurs novices (titulaires d'un permis probatoire).
- Pouvoir présenter aux forces de l'ordre l'attestation d'inscription au permis de conduire et le livret d'apprentissage (format papier ou numérique).



La conduite en boîte automatique (B78)

PRINCIPE :

La formation avec un véhicule équipé d'une boîte de vitesse automatique est accessible à tous, quelque soit le type de formation (traditionnelle ou en conduite accompagnée).

Le programme de formation au permis de conduire catégorie ca B n'est pas différent si vous utiliser un véhicule équipé d'une boîte de vitesse automatique ou d'une boîte de vitesse manuelle mis à part l'apprentissage et la manipulation de levier de vitesse et de la pédale d'embrayage qui n'est pas nécessaire en boîte automatique.

LES AVANTAGES :

La formation est plus courte et donc moins onéreuse, celle-ci est facilitée et plus accessible.

Une fois votre examen au permis de conduire réussi, votre permis de conduire mentionnera le Code B78 qui signifie que vous n'est autorisé à conduire que des véhicule équipé d'une boîte de vitesse automatique. Mais il existe une formation de 7h (sans examen) qui permet la conduite de véhicules à changement de vitesses manuel. Celle-ci est réservée aux titulaires du permis de conduire de catégorie B depuis plus de 3 mois (à partir de 2024, il n'y aura plus de délai) ayant validés l'examen avec un véhicule à changement de vitesses automatique.

PROCÉDÉ DE POSITIONNEMENT EVALUATIONS AVANT L'ENTRÉE EN FORMATION, EN COURS ET EN FIN DE FORMATION



Procédé de positionnement

Dans le cas d'un projet de transition professionnelle, le positionnement préalable est un bilan de compétences, d'acquis et d'expériences qui permettent d'évaluer votre niveau afin de proposer un parcours de formation adapté.

Déroulement :

- 1.Évaluation (Procédé d'évaluation CRITERE N°3)
- 2.Bilan du résultat d'évaluation, devis détaillé en fonction du résultat d'évaluation et programme de formation.

Procédé d'évaluation avant l'entrée en formation

Une évaluation de vos compétences, appelé évaluation de départ, sera réalisée, il s'agit d'un test d'évaluation de capacités et d'aptitudes. L'évaluation de départ permet de proposer un volume horaire prévisionnel de formation adapté. Celle-ci est accompagnée d'une proposition commerciale chiffrée.

Le volume horaire prévisionnel de formation pourra être revu à la hausse ou à la baisse en fonction de vos aptitudes, de vos capacités, de votre implication dans la formation, ainsi que de votre assiduité et de la fréquence de la formation de conduite.

Aptitudes et compétences évaluées

Évaluation des aptitudes cognitives suivantes

- Concentration,
- Coordination motrice,
- Inhibition
- Mémoire visuelle à court terme,
- Estimation
- Largeur du champ de vision,
- Adaptation,
- Attention partagée,
- Prévention du risque,
- Obéissance aux règles,
- Balayage visuel,
- Temps de réaction.

En voiture : Évaluation par exercices des compétences suivantes

- Expérience de la conduite,
- Connaissances du véhicule,
- Attitudes à l'égard de l'apprentissage et de la sécurité,
- Habilités,
- Compréhension et mémoire,
- Perception visuelle,
- Émotivité

Procédé d'évaluation en cours de formation

Des évaluations de compétences (4 compétences du programme de formation REMC) sont réalisées en cours de formation. Celles-ci permettent d'évaluer l'acquisition et l'autonomie des objectifs de chaque compétence.

Un bilan de compétences de conduite vous permet, en cours de formation, de faire le point sur vos compétences de futur conducteur. Il s'appuie sur des critères d'évaluation de l'examen de conduite. Votre formateur évalue, selon une grille, ce que vous avez acquis ou pas, avec des commentaires pour vous aider à progresser. Le but de cet exercice doit vous permettre d'être prêt le jour de l'examen.

Il est donc destiné à tout apprenti à la conduite. Il fait partie de votre formation.

Votre formateur évaluera les critères suivants :

- Connaissance et utilisation des commandes,
- Prise d'informations,
- Adaptation de l'allure du véhicule aux circonstances de la circulation,
- Application et respect de la réglementation,
- Communication avec les autres usagers,
- Partage de la chaussée,
- Respect des distances de sécurité
- Autonomie et conscience du risque.

Pour rappel, ces critères sont basés sur les quatre champs de compétences de l'examen du permis de conduire mises en place en 2013 avec le Référentiel pour l'Éducation à une Mobilité Citoyenne (REMC).

Ce bilan vous aide à évaluer votre niveau : Sur ce document, vous comprenez quels sont les axes à améliorer pour chaque critère évalué. Ainsi, vous avez conscience de vos lacunes.

Vous savez donc sur quels axes travailler avec votre moniteur lors de vos prochaines séances de conduite. Devenir responsable sur la route : Conduire un véhicule n'est pas sans risque.

Il est donc important que vous sachiez si vous êtes prêt à devenir un conducteur responsable et autonome sur les routes. Ainsi, au-delà de l'aspect technique, l'aspect psychologique est primordial pour réussir votre examen et être un conducteur vigilant par la suite. Adapter votre formation : À l'issue du bilan, avec votre formateur, vous allez pouvoir adapter les objectifs de vos futures séances de conduite.

C'est donc une pédagogie individualisée qui vous est proposée.

Le bilan fait partie du cursus de formation à la conduite. Il est personnel et adapté à votre évolution. Dorénavant, vous êtes acteur de votre formation dont le but est de vous amener à la réussite de votre examen de conduite.

Bilan de compétences n°1 (C1 + C2)

Parcours d'une vingtaine de minutes, réalisé avec un guidage minimum (directions), dans un environnement où la circulation est présente mais non abondante.

Voici les points qui seront observés pendant votre parcours :	Acquis	En cours	Non acquis
- l'installation du conducteur, des passagers et d'éventuels bagages est faite de manière autonome, sécuritaire, et rationnelle,			
- le confort des passagers est assuré par une manipulation du véhicule appropriée (démarrages, passages et rétrogradages de vitesses, accélérations/freinages...),			
- la conduite est adaptée de façon générale à la visibilité, au relief, aux types de route et à leur configuration (allure, positionnement sur la chaussée, prise de virage...),			
- l'allure est adaptée aux situations et les différents indices sont détectés et pris en compte,			
- les précautions permettant de communiquer ses intentions aux autres usagers sont prises à temps et correctement réalisées (contrôles, indication, positionnement sur la chaussée...),			
- les différents régimes de priorité sont détectés, identifiés et le comportement est adapté,			
- les manœuvres sont réalisées de façon sécuritaire.			

Procédé d'évaluation en fin de formation

Après un certain nombre de cours de conduite, lorsque votre enseignant estime que vous êtes prêt à passer votre permis, il programmera un examen blanc. L'examen blanc du permis de conduire est une sorte de répétition avant l'examen du permis.

Cette mise en situation nous permet d'évaluer votre niveau en situation d'examen, mais également d'évaluer votre gestion du stress. Celui-ci est effectué dans une épreuve d'entraînement qui s'effectue dans les mêmes conditions que celles du véritable examen. En générale c'est votre enseignant d'auto-école habituel qui jouera le rôle de l'inspecteur du permis de conduire.

Cette simulation du passage du permis dure une trentaine de minutes. Le candidat sera noté avec la grille d'évaluation de l'examen du permis de conduire officiel. Il devra démontrer qu'il est apte à circuler sur la voie publique tout en respectant les panneaux de signalisation ainsi que les règles de circulation routière.

Rappelons que pour obtenir le permis, il faut un minimum de 20 points et ne pas commettre de fautes éliminatoires. Pour être réellement efficace, l'examen blanc du permis doit être réalisé dans les mêmes conditions que l'examen de conduite. Tout d'abord, l'élève va s'installer au poste de conduite et procéder aux réglages nécessaires (siège, rétroviseurs et volant). Puis, il suivra l'itinéraire indiqué par l'enseignant. Le parcours comprendra des passages en agglomération et hors agglomération. Le candidat devra également circuler de manière autonome.

Une interrogation orale sur les vérifications techniques avec une question de vérification intérieure ou extérieure, une question sur la sécurité routière et une sur les premiers secours. Le candidat peut gagner un point pour chaque bonne réponse.

Une manœuvre ainsi qu'un arrêt de précision sera imposé. Après cette simulation de passage du permis de conduire, votre enseignant pourra selon votre situation vous proposer des heures supplémentaires pour achever votre formation pratique.

L'intérêt de l'examen blanc du permis de conduire :

- Se préparer au mieux à l'examen
- Il permet de se familiariser avec l'épreuve et de se mettre véritablement en condition.
- Mieux gérer son stress
- Apprendre de ses erreurs

Examen blanc du permis de conduire

Bilan des compétences	Niveaux d'appréciation					Autonomie conscience du risque					
	E	0	1	2	3	Analyse des situations	Adaptation aux situations	Conduite autonome			
Connaitre et maîtriser son véhicule									Analyse des situations	Adaptation aux situations	Conduite autonome
Savoir s'équiper et s'installer											
Savoir se positionner sur le véhicule, connaître et utiliser les commandes											
Appréhender la route											
Prendre l'information											
Adapter son allure aux circonstances											
Appliquer la réglementation											
Partager la route avec les autres usagers											
Communiquer avec les autres usagers						0	0	0			
Partager la chaussée						0,5	0,5	0,5			
Maintenir les espaces de sécurité						1	1	1			
Sous-totaux											
exemples de certificats Courtoisie						+1					
Total général											



PROGRAMME DE FORMATION **POST PERMIS**



Les avantages de la formation post-permis pour les conducteurs novices

- Réduire la durée de la période probatoire
- Si vous avez obtenu votre permis B en formation traditionnelle, la durée de la période probatoire est de 2 ans au lieu de 3 ans.

Vous obtenez 2 points supplémentaires au bout de la 1ère année et 4 points supplémentaires à la fin de la 2ème année donc 12 points au bout de 2 ans.

- Si vous avez obtenu votre permis B en apprentissage anticipé de la conduite (AAC), la durée de la période probatoire est de 1 an ½ au lieu de 2 ans. Vous obtenez 3 points supplémentaires au bout de la 1ère année et 3 points supplémentaires 6 mois après donc 12 points au bout d'1 an ½.
- Rester un conducteur responsable et vigilant. D'une durée de 7 heures, la formation s'effectue en groupe pour permettre un maximum d'échanges sur les expériences de conduite entre les conducteurs d'une même génération.

La formation suscite également chez les conducteurs novices un processus de réflexion sur leurs comportements au volant et leur perception des risques au moment où ils acquièrent de l'expérience donc plus d'assurance, ce qui donne lieu à une accidentalité particulièrement élevée, du fait d'une mauvaise appréciation des risques.

Les conditions d'accès à la formation post-permis pour les conducteurs novices

Être titulaire d'un premier permis de conduire (A1, A2, B1, B) entre le 6ème et 12ème mois qui suivent son obtention (attention : ni avant, ni après) ;

Ne pas avoir commis une infraction donnant lieu à retrait de points.

Programme de formation

AMÉLIORER LA COMPRÉHENSION ET LA GESTION DES SITUATIONS DE CONDUITE COMPLEXES

• Séquence 1 (10mn)

- Objectifs :

Présentation de la formation. Créer un climat favorable aux échanges et à la réflexion.

Faciliter la prise de parole des stagiaires et capter leur attention.

- Contenu :

Présentation des objectifs, du cadre pédagogique (anonymat, liberté de parole, etc.), du cadre réglementaire (horaires, participation active, réduction de la période probatoire, etc.).

Présentation de la formation (différentes séquences, organisation, etc.).

Cette séquence permet à l'enseignant d'instaurer un climat de confiance avec les élèves pour débiter la formation dans de bonnes conditions.

• Séquence 2 (15 mn)

- Objectifs :

Questionnaire d'entrée en formation (autoévaluation). Se connaître en tant que conducteur. Connaître et prendre en compte ses limites.

- Contenu :

Le questionnaire permet de se définir : en tant qu'individu, en tant qu'utilisateur de la route.

Le questionnaire permet d'aborder les différentes thématiques de la formation. Il porte sur l'élève lui-même (âge, études, loisirs, etc.) et sur son expérience en tant qu'utilisateur de la route (ancienneté du permis, nombre de kilomètres parcourus, véhicule utilisé, etc.).

Le questionnaire permet de disposer d'informations sur le groupe pour travailler les différentes séquences de la formation.

• Séquence 3 (35 mn)

- Objectifs :

Constitution du groupe, se présenter. Confronter ses expériences au groupe. Découvrir sa singularité. Créer du lien.

- Contenu :

Alterner les techniques de présentation en privilégiant une forme dynamique. Conduire des échanges permettant aux stagiaires de faire part de leur expérience (types de trajet, types de véhicules utilisés, situations de presque-accident rencontrées, etc.).

- **Séquence 4 (45 mn)**

- Objectifs :

Traitement du questionnaire d'autoévaluation. Confronter ses expériences au groupe. Découvrir le groupe.

- Contenu :

A partir du questionnaire d'autoévaluation, exploiter de façon interactive les réponses en privilégiant les travaux en sous-groupe pour prendre en compte les problématiques des élèves.

- **Séquence 5 (1 h)**

- Objectifs :

Perception des risques. Se positionner face au risque. Se confronter à la perception des autres. Prendre en compte les différents points de vue pour mieux appréhender le risque.

- Contenu :

Evaluer individuellement sa perception des risques, notamment au regard du vécu des autres élèves. Echanger collectivement sur les résultats de ces évaluations. Dégager des tendances au sein du groupe. Mettre en avant la subjectivité du risque. Utilisation de supports (photos, vidéos, etc.) présentant des risques en situation de conduite et permettant à l'enseignant de mener une discussion à partir du ressenti des élèves face au danger. L'enseignant pourra par exemple accompagner les élèves à se positionner sur une échelle de risque estimé. En introduction de la séquence, un simulateur peut être utilisé pour amorcer un travail collectif sur la perception des risques. Pour cette séquence, les exercices sur simulateur ne doivent pas durer plus de 20 minutes et doivent être encadrés par l'enseignant constamment présent avec les élèves. Le paramétrage du simulateur évite dans la mesure du possible les situations d'accident.

- **Séquence 6 (1 h 15mn)**

- Objectifs :

Situations complexes. Comprendre et résoudre des situations complexes.

- Contenu :

Travailler sur des situations de conduite complexes mettant en jeu plusieurs types de comportements et d'usagers. Utilisation de supports (photos, vidéos, etc.) présentant des situations de conduite complexes et permettant aux élèves de se positionner (« que percevez-vous ? », « que peut-il se passer ? », etc.) individuellement, et au sein du groupe, face aux situations présentées. En introduction de la séquence, un simulateur peut être utilisé pour amorcer un travail collectif sur les situations complexes. Pour cette séquence, les exercices sur simulateur ne doivent pas durer plus de 20 minutes et doivent être encadrés par l'enseignant constamment présent avec les élèves. Le paramétrage du simulateur évite dans la mesure du possible les situations d'accident.

RENDRE SON DÉPLACEMENT PLUS SÛR ET PLUS CITOYEN PAR DES CHOIX DE MOBILITÉ RESPONSABLE.

- **Séquence 7 (1 h 45 mn)**

Objectifs :

- Mobilité et thématiques caractéristiques des jeunes. Etre capable de construire et d'anticiper ses déplacements. Prendre conscience des influences du contexte (environnement, pairs, véhicule, etc.). Etre conscient des conséquences de ses décisions (personnelles, professionnelles, sociales, etc.).

- Contenu :

Travail à partir de situations types (sorties festives, de nuit, sous la pression des pairs, sous influence de distracteurs ou de produits psychoactifs, etc.).

Cette séquence est animée avec des outils permettant : d'élaborer une suite à un scénario ; d'imaginer les dangers potentiels ; d'aider à devenir capable de refuser, d'exprimer son désaccord, être force de proposition, être capable de fédérer.

Pour cette séquence, les outils adaptés peuvent notamment prendre la forme de vidéos, de photos, de descriptions de scénario ou d'outils visuels d'aide à la prise de décision.

- **Séquence 8 (1 h)**

- Objectifs :

Choix de mobilité. Se connaître en tant qu'utilisateur de la route : être conscient de ses choix en matière de mobilité et de déplacement. Etre sensibilisé aux questions environnementales. Découvrir des modes de déplacements alternatifs.

- Contenu :

En lien avec le questionnaire d'autoévaluation. Faire émerger ce qui détermine ses choix de mobilité et ce qui les influence. Faire connaître les possibilités et l'intérêt de l'utilisation de modes alternatifs de déplacement. L'enseignant utilise des outils statistiques ou autres présentant des modes de déplacement caractéristiques des jeunes. L'enseignant s'attache à apporter des informations sur les différentes formes de mobilité proposées localement.

- **Séquence 9 (15 mn)**

- Objectifs :

Bilan avec engagement

- Contenu :

S'engager oralement face à soi-même et vis-à-vis du groupe. Un support sur lequel cet engagement est matérialisé (livret de stage, attestation d'engagement, etc.) est préconisé.

Sanction de la formation

Attestation de suivi de formation complémentaire transmise au Préfet du département du lieu de la formation dans un délai de 15 jours à compter de la fin de la formation.

Infographie

COMMENT RACCOURCIR LE DÉLAI POUR ACQUÉRIR SES 12 POINTS AVEC "UNE FORMATION POST PERMIS" ?

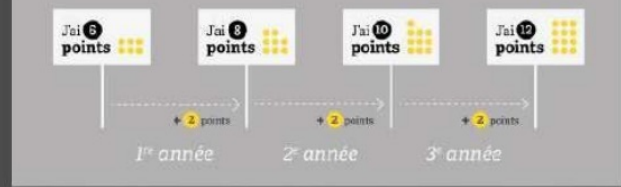


CAS N°1 :

J'ai eu le permis en conduite traditionnelle

SANS

la formation post permis



AVEC

la formation post permis



SÉCURITÉ ROUTIÈRE
VIVRE, ENSEMBLE.

COMMENT RACCOURCIR LE DÉLAI POUR ACQUÉRIR SES 12 POINTS AVEC "UNE FORMATION POST PERMIS" ?



CAS N°2 :

J'ai eu le permis en conduite accompagnée

SANS

la formation post permis



AVEC

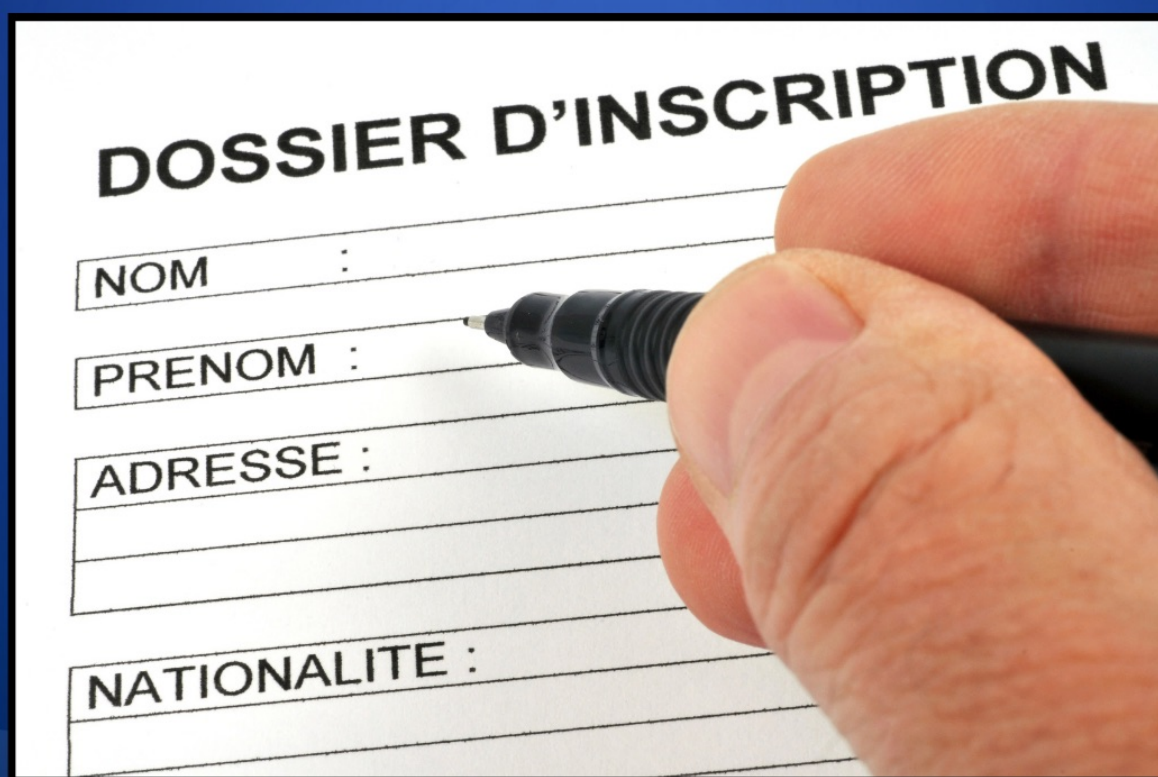
la formation post permis



SÉCURITÉ ROUTIÈRE
VIVRE, ENSEMBLE.

MODALITÉS D'ORGANISATION ET DE SUIVIS DES FORMATIONS THÉORIQUES ET PRATIQUES

PERMIS DE CONDUIRE - CATÉGORIE B



DOSSIER D'INSCRIPTION

NOM :

PRENOM :

ADRESSE :

NATIONALITE :

Apprendre à conduire est une démarche éducative exigeante qui demande à l'élève de la concentration, de l'assiduité et de la motivation.

Le parcours qui vous est proposé vous permettra de progresser dans votre formation pour vous amener en situation de réussite aux examens du permis de conduire. En signant le contrat pour cette formation à la conduite et à la sécurité routière, vous vous engagez à suivre obligatoirement le parcours de formation

FORMATION THÉORIQUE

La formation théorique portant sur des questions « d'entraînement au code » pourra être suivie à votre rythme, soit dans les locaux de l'école de conduite avec un Vidéo projecteur ou avec un enseignant (vérifier les heures de présence de l'enseignant sur le tableau d'affichage) ou/et via Internet (accès code en ligne e-learning).

La formation portant sur des thématiques spécifiques se déroule collectivement, dans les locaux de l'école de conduite, et est dispensée en présence d'un enseignant de la conduite et de la sécurité routière titulaire d'une autorisation d'enseigner en cours de validité (suivant tableau d'affichage).

En distanciel et présentiel : Cours, Test (séries d'entraînement, séries thématiques, série d'examen blanc).

En présentiel : Cours, Test (séries d'entraînement, séries thématiques, série d'examen blanc).

Neuf thématiques sont proposées, vous devez obligatoirement assister à ces dix cours si vous voulez avancer rapidement et obtenir votre code rapidement. En fonction de votre emploi du temps, vous venez au cours à votre rythme. Pensez à vérifier les jours, les horaires et les thématiques sur le tableau d'affichage et à réserver votre place au bureau.

COURS THÉMATIQUES : Collectifs et/ou Individuels organisés en présentiel dans la salle de code.

9 thèmes animés par un formateur diplômé :

Le Conducteur : prise de risque ; vision et déficiences des perceptions, drogues/Alcool/Médicaments.

Les dispositions légales en matière de circulation routière :

la signalisation ; les intersections ; les règles de circulation ; la vitesse ; le croisement et dépassement ; l'arrêt et le stationnement.

La Route : la conduite sous intempéries de nuit et de jour ; l'autoroute ; les tunnels ; les passages à niveau...

Les Autres Usagers de la route : le partage de la chaussée ; les spécificités des différents usagers.

Les règles d'utilisation du véhicule en relation avec le respect de l'environnement : écomobilité ; l'achat éco responsable ; l'écoconduite.

Les précautions nécessaires à prendre en quittant son véhicule : l'installation au poste de conduite ; entrer et sortir de son véhicule.

La réglementation générale et divers - Les premiers Secours : documents du véhicule ; le chargement ; les points ; les infractions ; Le PAS ; Non-assistance à personne en danger.

Les éléments mécaniques et autres équipements : les témoins d'alerte ; les feux ; le contrôle technique ; les niveaux ; les pneus.

Équipements de sécurité des véhicules : la ceinture ; les airbags ; siège enfant ; AFU/ABS/ESP/GPS.

TESTS D'ÉVALUATION :

Collectifs et/ou Individuels, organisés en présentiel dans la salle de code, en accès libre.

Des tests d'évaluation sont possibles à distance avec un code en ligne à distance.

Série de 40 questions conforme à l'examen de code de la route.

À l'issue de la correction, un enseignant de la conduite répond à vos questions.

FORMATION PRATIQUE

Catégorie B – Voiture

Pour que l'apprentissage de la conduite et de la sécurité routière prenne tout son sens, la formation se déroule sous le format individuel. Pendant la phase pratique, vous serez amené à circuler :

- en ville ;
- en rase campagne ;
- sur autoroute ;
- de nuit (leçons prises en hiver).

De l'écoute pédagogique pourra être possible :

En quoi consiste l'écoute pédagogique ? Pendant qu'un élève conduit, vous l'observez, vous écoutez les explications et les conseils de l'enseignant et vous participez de manière active en faisant part de vos observations et de vos réflexions.

Une évaluation est mise en place pour valider les acquis des objectifs de chaque compétence du programme de formation. Chaque objectif de la compétence concernée est vérifié afin de confirmer l'acquisition de celle-ci.

Outils utilisés : Application de suivi pédagogique de conduite des stagiaires. Les bilans, évaluations de compétences, examens blancs et cours y compris les schémas de chaque séance sont visibles sur l'application de l'élève, dès la fin de la séance.

MODALITÉS D'ORGANISATION ET DE SUIVIS DES FORMATIONS THÉORIQUES ET PRATIQUES

PERMIS DE CONDUIRE - CATÉGORIE A



Apprendre à conduire est une démarche éducative exigeante qui demande à l'élève de la concentration, de l'assiduité et de la motivation.

Le parcours qui vous est proposé vous permettra de progresser dans votre formation pour vous amener en situation de réussite aux examens du permis de conduire. En signant le contrat pour cette formation à la conduite et à la sécurité routière, vous vous engagez à suivre obligatoirement le parcours de formation

Formation théorique :

La formation théorique portant sur des questions « d'entraînement au code » pourra être suivie à votre rythme, soit dans les locaux de l'école de conduite avec un Vidéo projecteur ou avec un enseignant (vérifier les heures de présence de l'enseignant sur le tableau d'affichage) ou/et via Internet (accès code en ligne e-learning).

La formation portant sur des thématiques spécifiques se déroule collectivement, dans les locaux de l'école de conduite, et est dispensée en présence d'un enseignant de la conduite et de la sécurité routière titulaire d'une autorisation d'enseigner en cours de validité (suivant tableau d'affichage).

En distanciel et présentiel : Cours, Test (séries d'entraînement, séries thématiques, série d'examen blanc).

En présentiel : Cours, Test (séries d'entraînement, séries thématiques, série d'examen blanc). huit thématiques sont proposées, vous devez obligatoirement assister à ces dix cours si vous

voulez avancer rapidement et obtenir votre code rapidement. En fonction de votre emploi du

temps, vous venez au cours à votre rythme. Pensez à vérifier les jours, les horaires et les thématiques sur le tableau d'affichage et à réserver votre place au bureau.

COURS THÉMATIQUES : Collectifs et/ou Individuels organisés en présentiel dans la salle de code.

8 thèmes animés par un formateur diplômé

- la circulation routière
- le conducteur
- la route
- les autres usagers de la route
- les notions divers
- les premiers secours
- la mécanique et les équipements
- les équipements de protection et la sécurité du véhicule
- l'environnement.

TESTS D'ÉVALUATION :

Collectifs et/ou Individuels, organisés en présentiel dans la salle de code, en accès libre. Des tests d'évaluation sont possibles à distance avec un code en ligne à distance. Série de 40 questions conforme à l'examen de code de la route. À l'issue de la correction, un enseignant de la conduite répond à vos questions.

Formation pratique :

Formation Pratique hors circulation (plateau)

La formation hors circulation, de minimum 8 heures, porte sur les éléments suivants :

- Le déplacement de la moto sans l'aide du moteur (sans béquille, en marche avant et arrière).
- La maîtrise de la moto à allure réduite sans passager
- Le freinage (à une vitesse de 50km/h, il faut effectuer un freinage pour s'arrêter dans une zone précise)
- La maîtrise de la moto à allure réduite avec passager
- le slalom, le demi-tour et l'évitement

Après maîtrise des compétences l'épreuve hors circulation pourra être programmée.

Formation pratique en circulation

La formation en circulation, de minimum 12 heures, permet d'apprendre à vous déplacer en toute sécurité, sans gêner les autres, ni les surprendre, et à jauger votre niveau de vigilance sur des itinéraires variés (ville, route, autoroute).

Un bilan de compétences sera effectué. Après maîtrise des compétences en circulation, l'épreuve finale en circulation pourra être programmée.

Le permis de conduire est validé après réussite aux 2 épreuves.

GESTION DES RÉCLAMATIONS



La prise en charge

C'est une phase essentielle qui consiste à bâtir la relation future sur de bonnes bases en engageant un véritable dialogue constructif avec le réclamant.

Tout commence par la réception d'une réclamation.

A ce stade, il faut réceptionner et enregistrer la réclamation ainsi que les pièces justificatives associées et identifier la solution souhaitée par le stagiaire/financeur/autre.

Il faut également veiller à accuser réception de chaque réclamation.

Idéalement, l'accusé réception est transmis au stagiaire/financeur/autre par mail.

L'accuser de réception marque le point de départ du délai de traitement de 6 jours ouvrés de la réclamation.

Il convient donc d'accuser réception immédiatement de chaque réclamation.

Le traitement

Le traitement de la réclamation commence par une évaluation selon certains critères tel que la gravité, la complexité, les répercussions....

Cette première analyse permet de prioriser le traitement qui en découle.

Dans un deuxième temps il est impératif de décider de la nécessité d'entreprendre une action immédiate et rapide.

L'expression du mécontentement formulé doit être analysée dans le cadre général de la relation avec le stagiaire/financeur/autre.

Analyser la réclamation: a-t-elle un caractère exceptionnel ou est-ce l'aboutissement d'une insatisfaction qui dure depuis un certain temps ?

Ensuite, il faut évoquer, avec le réclamant, le traitement de la réclamation en elle-même. A t'il été satisfait de la réponse apportée :

- Pris en compte, clarifié et explicité le problème ;
- Planifié et mené les actions de correction et d'amélioration ;
- Évoqué la poursuite de la relation.

Enfin, dans des délais plus étendus, au moment de réunions spécifiques ou de réunions "qualité", une analyse plus fine doit être menée pour comprendre les causes des réclamations et y apporter des actions correctives visant à éviter leur réapparition.

Dans tous les cas, le stagiaire/financeur/autre doit en permanence être tenu informé de l'état d'avancement de sa réclamation.

Il convient de donner les bonnes informations au bon moment sans aller trop vite dans les conclusions ni faire des promesses irréalistes et de respecter les étapes du traitement de la réclamation.

Les réclamations, en fonction de leur importance, peuvent nécessiter une analyse de causes et la mise en œuvre d'un plan d'action.

Communiquer activement permet de se donner le temps de bien procéder, pour le bénéfice du stagiaire/financeur/autre.

La réponse

Traiter, au plus vite les réclamations, permet d'éviter les phénomènes d'amplification, de ressentiment.

La réactivité ne doit pas empêcher de se donner le temps d'une analyse sereine. Dans ce cas, il faut informer le client du délai de cette analyse: cette date butoir devient un engagement pour l'entreprise.

Toute réponse, doit être argumentée pour que le stagiaire/financeur/autre en comprenne les motivations.

Le stagiaire/financeur/autre doit être considéré comme un partenaire privilégié qui aide l'entreprise à progresser et évoluer.

La communication en interne

Le processus de traitement des réclamations stagiaire/financeur/autre peuvent concerner tous les collaborateurs de l'entreprise, l'organisation...

C'est pourquoi les résultats de l'analyse des réclamations faite en réunion "qualité" (ou ailleurs) doit faire l'objet de retours d'informations vers tous les collaborateurs de l'entreprise.

Chacune de ces étapes doit être consignée et enregistrée.

Pour ce faire, une fiche de réclamation stagiaire/financeur/autre est disponible.

FORMULAIRE DE RECLAMATION

(A retourner par mail à l'agence)

IDENTIFICATION DE LA PERSONNE DEPOSANT LA RECLAMATION

Je soussigné (nom, prénom) :

Concerne le stagiaire (nom, prénom) :

Expression explicite de votre réclamation :

.....
.....
.....

OBJET(S) DE VOTRE RECLAMATION (PLUSIEURS CASES PEUVENT ETRE COCHEES) :

- | | | |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Qualité de l'accueil | <input type="checkbox"/> Organisation des cours | <input type="checkbox"/> Qualité des leçons |
| <input type="checkbox"/> Ponctualité de rendez vous | <input type="checkbox"/> Entente avec l'enseignant | <input type="checkbox"/> Financiers |

Les désagréments que vous subissez sont-ils :

Permanents ? Ponctuels ?

Pouvez-vous préciser le moment (période de l'année, de la journée, date, heure) :

.....
.....
.....

Avez-vous déjà pris contact avec le référent en charge des relations pour lui préciser vos réclamations ?

OUI NON

Si oui, veuillez préciser par quels moyens (mail, téléphone...), à quelle occasion (date):

.....
.....
.....

J'accepte d'être contacté(e) par le référent en charge des relations afin de lui exposer mes réclamations :

OUI NON

DATE DE RECLAMATION :

DATE DE RECEPTION :

MODALITES DE PRISE EN COMPTE DU HANDICAP



Nous prenons en charge des stagiaires ayant un handicap ne nécessitant pas d'aménagement de véhicule (en fonction des particularités précisées sur la visite médicale). Par exemple : boule simple, véhicule en boîte de vitesse automatique, malentendant...)

Pour les stagiaires nécessitant des véhicules adaptés nous leur transmettons par mail une liste des médecins agréés, le cerfa 14880, et des établissements d'enseignement de la conduite et de la sécurité routière ayant des moyens pédagogiques adaptés du département.

Les démarches administratives :

La visite médicale

Celle-ci est à réaliser obligatoirement avec un médecin agréé par la Préfecture du département. Elle permettra d'évaluer votre aptitude à la conduite et les aménagements spécifiques nécessaires à votre apprentissage.

Lors de votre rendez-vous, vous devrez vous munir du cerfa n°14880 et de 2 photos d'identité (document joint sous format PDF dans le mail d'information).

La visite médicale est gratuite dans le cas d'une régularisation pour les personnes présentant un taux d'incapacité égal ou supérieur à 50% décidé par la CDAPH (Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées). Si vous êtes dans ce cas, vous n'avez pas à avancer les frais, le médecin se fera régler par la préfecture.

L'épreuve du code de la route :

Des séances spécifiques peuvent être organisées pour des candidats qui présentent un handicap. En effet, l'arrêté du 4 août 2014 autorise l'organisation de séances pour passer le code qui ne sont plus forcément collectives mais adaptées au handicap : notamment pour les candidats dyspraxiques, les candidats sourds ou malentendants.

Des séances spécifiques peuvent être organisées pour les candidats maîtrisant mal la langue française. Dans ce cas, le candidat peut recourir aux services d'un traducteur-interprète assermenté.

Des séances spécifiques sont organisées pour les candidats sourds ou malentendants. Seuls sont admis à se présenter à ces séances les candidats ayant déclaré être atteints d'une des affections du 3.1 de la classe III visées à l'arrêté du 21 décembre 2005 susvisé. Dans ce cas, le candidat peut recourir aux services d'un traducteur-interprète spécialisé en langage des signes, assermenté auprès d'une cour d'appel ou d'un groupement d'établissements de l'éducation nationale (GRETA).

Il est également possible de recourir à un dispositif de communication adapté de son choix, sous réserve que ce dispositif ne contrevienne pas aux dispositions relatives à la confidentialité de l'examen.

Les candidats dysphasiques et/ou dyslexiques et/ou dyspraxiques peuvent passer l'épreuve théorique générale dans ces séances spécifiques à la condition qu'ils présentent à l'expert leur pièce d'identité accompagnée de l'un des trois documents suivants :

- Une reconnaissance de qualité de travailleur handicapé (RQTH) ou une reconnaissance de handicap obtenue auprès de la maison départementale des personnes handicapées (MDPH) et un diagnostic de dyslexie et/ou de dysphasie et/ou de dyspraxie ;
- Une reconnaissance d'aménagements aux épreuves nationales de l'éducation nationale au titre des troubles de l'apprentissage du langage écrit, du langage oral et/ou écrit et/ou de l'acquisition de la coordination ;
- Un certificat médical délivré depuis moins de six mois maximums, attestant d'un trouble spécifique du langage et/ou de la lecture et/ou de l'acquisition de la coordination et nécessitant un aménagement des conditions de passage de l'épreuve théorique générale ;

Des séances d'examen peuvent être organisées spécifiquement pour les candidats présentant un handicap spécifique de l'appareil locomoteur, si leur handicap est de nature à rendre impossible leur participation à une séance traditionnelle

Apprendre à conduire avec des aménagements :

- Si vous êtes apte : Un certificat d'aptitude vous sera remis. Vous serez conseillé sur les aménagements de poste de conduite dont vous avez besoin. Puis, vous pourrez apprendre à maîtriser les aménagements auprès d'auto-écoles.
- Si vous n'êtes pas apte : Vous pouvez alors faire appel à la commission départementale d'appel.

L'obtention du permis ou du droit à conduire :

Dans le cas du passage d'un premier permis de conduire, il y a deux étapes :

- Une partie théorique, commune à tous les candidats au permis.
- Une partie pratique, lors de laquelle un inspecteur du permis évaluera vos capacités à conduire, en toute sécurité et en respectant le code de la route, et ce avec les aménagements préconisés. L'examen doit avoir lieu sur une voiture équipée des doubles commandes.

Dans le cas d'une régularisation du permis :

- On entend par régularisation le fait d'évaluer les capacités d'une personne, déjà titulaire du permis, à conduire avec des aménagements. Lors de cette évaluation, un inspecteur vérifie, en situation réelle, la maîtrise des aménagements et leur pertinence en fonction de votre handicap.

Cette régularisation vous redonne le droit de conduire.

L'évaluation peut être passée sur votre propre voiture aménagée ou sur une voiture aménagée d'une auto-école.

L'acquisition d'un véhicule aménagé :

Les aménagements nécessaires sont mentionnés par des codes apposés par la préfecture sur votre permis de conduire. Ils vous permettront de faire adapter votre véhicule chez des équipementiers spécialisés et le cas échéant de bénéficier d'aides financières.

Les aides au financement :

La Prestation de Compensation du Handicap (PCH) est une aide légale qui peut vous être attribuée, sous réserve d'éligibilité. La demande est à faire auprès de la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées).

Elle pourrait financer en partie les surcoûts liés à :

- La visite médicale (dans le cas d'un premier permis uniquement),
- Aux leçons de conduite,
- Aux aménagements du véhicule.

De plus, si un véhicule est nécessaire pour votre projet professionnel, l'AGEFIPH (Association pour la Gestion des Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Personnes Handicapées) ou le FIPHFP (Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction Publique) peuvent être sollicités.

Vous trouverez les écoles de conduite ayant des véhicules aménagés sur le site <https://www.automobile.ceremh.org> ou en cliquant sur le lien ci-dessous.

Liste des écoles de conduite ayant des véhicules aménagés