

MK BAGNEUX



PARCOURS DE FORMATION

PRÉAMBULE

❖ PRÉAMBULE

Vous allez apprendre à manipuler une automobile, à circuler dans différentes configurations et à en connaître les risques et les limites. Cela demande de la motivation et de la persévérance.

Le parcours de formation qui vous est proposé vous permettra de progresser, de connaître les règles du code de la route, de devenir un conducteur responsable et de vous préparer aux examens du permis de conduire.

L'évaluation sur simulateur vous proposera un nombre indicatif d'heures de formation théorique et pratique, et signalera des points particuliers à acquérir ou à renforcer.

L'enseignant adaptera l'apprentissage en fonction de votre progressivité.

En signant un contrat avec notre auto-école, vous vous engagez à suivre le programme de formation qui suit.

❖ HORAIRES

Le bureau est disponible pour vous accueillir aux horaires suivants :

	MATIN	APRES-MIDI
LUNDI	Fermé	14h à 19h
MARDI	10h à 12h	14h à 19h
MERCREDI	10h à 12h	14h à 19h
JEUDI	10h à 12h	14h à 19h
VENDREDI	10h à 12h	14h à 19h
SAMEDI	10h à 12h	Fermé

Vous pouvez vous entraîner au code aux horaires suivants :

	MATIN	APRES-MIDI
LUNDI	Fermé	17h à 19h
MARDI	10h à 12h	17h à 19h
MERCREDI	10h à 12h	17h à 19h
JEUDI	10h à 12h	17h à 19h
VENDREDI	10h à 12h	17h à 19h
SAMEDI	-	-

❖ PARCOURS THÉORIQUE

La formation aux cours théoriques, portant sur différentes thématiques, 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.

Les horaires des cours théoriques sont affichés dans l'établissement.

La formation théorique sur des questions d'entraînement au code pourra être suivie soit dans les locaux de l'école de conduite avec un support média tel que Box, tablette, simulateur ou avec un enseignant, soit sur Internet.

Les cours théoriques permettent d'approfondir les 10 thèmes du code de la route, en fonction des besoins et des spécificités des élèves.

Les postulants au permis A2 se verront proposer des cours abordant les thèmes spécifiques à la conduite des 2 roues.

❖ PARCOURS PRATIQUE

Il est souhaitable de débiter la phase de pratique pendant la phase théorique afin de mettre en application immédiatement les acquis théoriques.

Pendant la phase pratique, vous serez amené à circuler :

- En ville,
- En rase campagne,
- Sur autoroute,
- La nuit (si le cas se présente).

De l'écoute pédagogique vous sera proposée :

Placé à l'arrière de la voiture, vous observez un élève qui conduit et vous écoutez les explications et les conseils de l'enseignant. Vous faites part de vos observations et de vos réflexions pendant cette écoute.

❖ EVALUATION EN COURS DE FORMATION

L'évaluation initiale a pour but d'estimer le volume de formation nécessaire à l'élève afin d'adapter la formation proposée. A l'issue de cette période de formation, votre connaissance du code de la route et votre maîtrise du véhicule seront évalués au cours d'un examen blanc, similaire à l'examen pratique du permis. En cas de réussite, vous serez apte à passer l'examen dans les meilleures conditions. En cas d'échec, il vous sera proposé de parfaire vos connaissances via un complément de formation dont le volume sera établi à l'issue de cette évaluation de fin de formation.

❖ PROCÉDURE DE GESTION DES ABANDONS

Afin de prévenir les échecs et les abandons en cours de formation, sans interaction avec nous depuis plus de trois mois, nous vous contacterons afin de déterminer les raisons de l'arrêt de votre formation.

Cette démarche a pour but de détecter d'éventuels frein à votre réussite ; administratifs, financiers, personnels, relationnels, et de trouver des solutions dans la mesure de nos moyens.

❖ *PROCÉDURE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS*

Votre satisfaction est au cœur de nos priorités. Ainsi, en cas de désaccord avec nous, vous pouvez formuler une réclamation par écrit soit par courriel, soit par courrier, directement à l'attention du secrétariat de MK BAGNEUX, aux coordonnées suivantes :

- [Autoecolemkbagneux.fr](mailto:autoecolemkbagneux.fr),
- Mk Bagneux, Centre Commercial Les Bas Longchamps, rue du Docteur Albert Schweitzer – 9220 BAGNEUX

Dans le cas d'une réclamation par courrier, merci de nous préciser une adresse mail de contact. Votre réclamation sera prise en compte par notre secrétariat, ainsi que notre service Qualité. Une réponse vous sera apportée, dans un délai de 5 jours ouvrés, par courriel.

ENGAGEMENT DES ÉLÈVES ET PRÉVENTIONS DES ABANDONS

- Lorsqu'un élève s'inscrit dans notre auto-école, nous signons avec lui, après évaluation, un contrat formalisant nos engagements respectifs.
- Nous lui donnons également un abonnement à plusieurs applications (Prépacode, prépa conduite, code mobile, suivi drive, ...). Ce qui nous permet, en consultant son dossier sur ENPC center, de suivre son évolution mais aussi son assiduité et son engagement dans sa formation.
- Il se voit remettre par mail, lorsqu'il débute sa formation pratique, un planning prévisionnel qu'il peut de surcroît consulter sur l'application « Sarool ».
- Au terme de chaque leçon de conduite, il signe une feuille d'émargement dématérialisée.
- Si un élève est absent à une leçon de conduite, il est systématiquement contacté dans la journée et interrogé sur le motif de son absence, nous pouvons ainsi prévenir d'éventuels abandons.
- Par ailleurs, une analyse mensuelle de notre fichier client, sur le logiciel AGX, nous permet d'identifier les élèves qui ont interrompu leur formation depuis 3 mois. Nous pouvons ainsi les contacter par téléphone ou par mail pour savoir s'ils entendent poursuivre leur formation, ou, dans le cas contraire, pour quel motif ils abandonnent. Le résultat de ces démarches est consigné dans un tableau récapitulatif.

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Prendre en considération les réclamations des clients permet d'améliorer les services rendus et de garantir de bonnes relations commerciales présentes et futures.

Nous proposons à nos usagers de nous laisser leur avis sur notre établissement :

- **Sur le site VroomVroom,**
- **Sur Google,**
- **Sur notre site internet via notre questionnaire de satisfaction,**
- **Sur le cahier de réclamations disponible à notre bureau.**

La réclamation est prise en compte et analysée dans un délai de 72 heures par la personne chargée des relations avec les apprenants, au terme duquel une réponse est apportée à son auteur.

Si, après étude de la réclamation, il apparaît qu'elle est infondée et ne révèle aucun dysfonctionnement de l'auto-école MK BAGNEUX, seule une démarche explicative sera entreprise auprès de son auteur.

Si, au contraire, l'analyse met en évidence un dysfonctionnement de l'auto-école MK BAGNEUX, le chargé de relation identifie le collaborateur concerné (gérant, enseignant, secrétaire) et élabore avec lui une solution qui sera soumise à l'auteur de la réclamation.

Il met alors en place une action corrective dont les effets seront vérifiés ultérieurement.

Par ailleurs, les éventuels dysfonctionnements identifiés sont évoqués lors des réunions mensuelles avec l'ensemble des collaborateurs afin de prévenir leur renouvellement.