

DECLARATION SUR L'HONNEUR

Je soussigné(e) M. Mme

Nom de famille : CHARRAD Nom d'usage : /

Prénoms : ABDELLAH

Date de naissance : 19/06/1981

Adresse : 18 RUE TIERBAERTEL

Code postal : 67380 Ville : LINGOLSHEIM

Titulaire de l'agrément préfectoral n° : A22 0670 0200

Je m'engage sur l'honneur à répondre aux sous-critères de qualité cités ci-dessous. Aucun justificatif n'est demandé à ce stade. Les vérifications d'usage seront réalisées lors de l'audit initial sur site. L'auditeur identifiera lors de l'audit sur site les sous-critères pour lesquels votre établissement n'est pas concerné.

Transmettre chaque année une attestation annuelle à jour de garantie financière (cf. sous-critère 1.1 - Annexe 1).
Etablir et rendre disponible, à toute personne en faisant la demande, un bilan annuel sur une année glissante, apportant les informations suivantes : ► taux de réussite par catégorie en première et deuxième présentation : - par filière (AAC, traditionnelle) pour la catégorie B ; - hors circulation et en circulation pour le groupe lourd ; - hors circulation et en circulation pour les deux roues. ► nombre moyen d'heures de formation correspondant aux taux de réussite en première et en deuxième présentation. Afficher la possibilité à toute personne en faisant la demande de recevoir communication écrite de ce bilan (cf. sous-critère 1.5 - Annexe 1).
Promouvoir le rendez-vous post-permis pour les conducteurs novices (cf. sous-critère 1.6 - Annexe 1).
Soumettre à l'élève une proposition détaillée et chiffrée de la formation proposée, faisant apparaître le contenu de l'offre sur la base de l'évaluation, réalisée préalablement, et les coûts unitaires de chaque prestation complémentaire en cas de nécessité de dépassement de cette offre (cf. sous-critère 2.5 - Annexe 1).
Etablir une procédure permettant de favoriser l'engagement des élèves et de prévenir des abandons (cf. sous-critère 3.4 - Annexe 1).
Mettre en place des modalités de suivi avec l'entreprise finançant tout ou partie de la formation (cf. sous-critère 3.5 - Annexe 1).
Disposer de moyens pédagogiques en adéquation avec l'offre de formation. (cf. sous-critère 4.1 - Annexe 1).
Mettre en place la formation continue des enseignants de la conduite et de la sécurité routière par tous les moyens disponibles et répondant aux critères de la formation professionnelle tels que définis à l'article R 6316-1 du code du travail (cf. sous-critère 5.1 - Annexe 1).
Mettre en place un suivi des formations des enseignants lorsqu'il est fait appel à un sous-traitant (cf. sous-critère 5.2 - Annexe 1).
Faire accompagner l'élève par un enseignant de la conduite et de la sécurité routière, ou par un stagiaire en formation préparatoire au titre professionnel d'enseignant de la conduite et de la sécurité routière titulaire de la catégorie du permis de conduire concernée, ou le référent pédagogique désigné au sens du sous-critère 4.3 titulaire de la catégorie du permis de conduire concernée, à chaque présentation à l'examen pratique, sauf circonstance dûment justifiée et s'assurer du bon déroulement des examens (cf. sous-critère 5.3 - Annexe 1)
Mettre en place une veille sur les évolutions réglementaires liées au code de la route, sur les évolutions des compétences, des métiers dans le secteur de l'éducation routière et sur les évolutions pédagogiques et technologiques applicables dans le champ des écoles de conduite et des associations et les diffuser au personnel (cf. sous-critère 6.1 - Annexe 1).

Décrire les modalités mises en place pour s'assurer du respect du présent référentiel lorsqu'il est fait appel à un sous-traitant (cf. sous-critère 6.2 - Annexe 1).

Mettre en place un recueil des appréciations des financeurs et de l'équipe pédagogique (cf. sous-critère 7.2 - Annexe 1).

Exploiter les avis certifiés par un organisme tiers indépendant, recueillis de manière électronique, des élèves ou à défaut le questionnaire de satisfaction et mettre en place un processus d'amélioration continue.

Rendre disponible, auprès des élèves qui en font la demande, les avis rendus (cf. sous-critère 7.3 - Annexe 1).

Décrire les modalités de traitement des réclamations de toutes les parties prenantes (cf. sous-critère 7.4 - Annexe 1)

Par ailleurs, j'atteste qu'à la date de la demande je n'ai pas conclu un contrat de certification avec un autre organisme certificateur pour la catégorie d'actions de formation sollicitée ni fait l'objet d'un refus ou d'un retrait de certification de moins de trois mois sur cette catégorie.

Fait pour servir et valoir ce que de droit.

Fait à Lingolsheim, le 20/12/24

Signature de l'intéressé(e) déclarant sur l'honneur l'exactitude des renseignements portés ci-dessus:



Avertissement: La loi n° 78 - 17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, s'applique aux réponses faites à ce formulaire. Elle garantit un droit d'accès, de rectification et d'effacement pour les données vous concernant auprès du service en charge de l'éducation routière où la demande a été faite.

Tout usage ou falsification de documents est puni d'UN AN d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende. Toute adhésion au label obtenue dans de telles conditions sera annulée.

Tout affichage d'un label de qualité sans en avoir obtenu l'autorisation nécessaire est puni de DEUX ANS d'emprisonnement et de 300 000 euros d'amende.

Article 441-7 du code pénal

« Est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende le fait :

1° D'établir une attestation ou un certificat faisant état de faits matériellement inexacts ;

2° De falsifier une attestation ou un certificat originellement sincère ;

3° De faire usage d'une attestation ou d'un certificat inexact ou falsifié.

Les peines sont portées à trois ans d'emprisonnement et à 45 000 euros d'amende lorsque l'infraction est commise en vue de porter préjudice au Trésor public ou au patrimoine d'autrui. »

Article L. 121-4 du code de la consommation

« Sont réputées trompeuses, au sens des articles L. 121-2 et L. 121-3, les pratiques commerciales qui ont pour objet : [...] »

2° D'afficher un certificat, un label de qualité ou un équivalent sans avoir obtenu l'autorisation nécessaire ; [...] »

Article L. 132-2 du code de la consommation

« Les pratiques commerciales trompeuses mentionnées aux articles L. 121-2 à L. 121-4 sont punies d'un emprisonnement de deux ans et d'une amende de 300 000 euros. Le montant de l'amende peut être porté, de manière proportionnée aux avantages tirés du délit, à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel, calculé sur les trois derniers chiffres d'affaires annuels connus à la date des faits, ou à 50 % des dépenses engagées pour la réalisation de la publicité ou de la pratique constituant ce délit. »

7.4 MODALITÉS DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

DÉCRIRE LES MODALITÉS DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS DE TOUTES LES PARTIES PRENANTES.

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 INADAPTÉES 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 SOCIÉTÉ.

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 DÉSAGRÈMENT QU'IL AURAIT SUBI, TOUT COLLABORATEUR DE NOM DE LA SOCIÉTÉ 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 JUGÉS DE LA NÉCESSITÉ DE CONSIDÉRER LE DÉSAGRÈMENT 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 SOCIÉTÉ.
- TÉLÉCHARGER SUR LA PAGE DU CLUB ROUSSEAU - NOM DE LA SOCIÉTÉ 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 SOCIÉTÉ 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 MENTIONNÉES DANS LA RÉPONSE.

ARTICLE 7 – RÉPONSE

LA RÉPONSE EST RÉDIGÉE, PAR ÉCRIT, PAR LA PERSONNE CHARGÉE DES RÉCLAMATIONS. ELLE PEUT ÊTRE SUIVIE 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 5 ANS 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 MISES EN ŒUVRE.

7.4 MODALITÉS DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

DÉCRIRE LES MODALITÉS DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS DE TOUTES LES PARTIES PRENANTES.

FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

FORMULAIRE A RETOURNER PAR MAIL A : CONTACT@ACCONDUITE-AUTOECOLE.FR

JE SOUSSIGNÉ (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 OÙ VOUS AVEZ SUBI CE DÉSAGRÈMENT :

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

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 :

7.4 MODALITÉS DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

DÉCRIRE LES MODALITÉS DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS DE TOUTES LES PARTIES PRENANTES.

PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

RÉCEPTION D'UNE RÉCLAMATION

LORSQUE VOUS RECEVEZ UNE RÉCLAMATION, VOUS DEVEZ RENSEIGNER VOTRE 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

- VOUS DISEZ DE 10 JOURS À COMPTER DE LA RÉCEPTION DE LA RÉCLAMATION POUR EN ACCUSER RÉCEPTION AU CLIENT OU Y RÉPONDRE IMMÉDIATEMENT.
- VOUS DEVEZ METTRE À JOUR VOTRE OUTIL DE SUIVI DES RÉCLAMATIONS EN INDIQUANT LA DATE À LAQUELLE VOUS AVEZ ACCUSÉ RÉCEPTION DE LA RÉCLAMATION ET VEILLER À SON TRAITEMENT DANS LES DÉLAIS IMPARTIS.

RÉPONDRE À LA RÉCLAMATION

- VOUS DEVEZ 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 VOTRE RÉPONSE APPORTÉE À LA RÉCLAMATION, VOUS REJETEZ TOTALEMENT OU PARTIELLEMENT LA DEMANDE DU CLIENT, VOUS DEVEZ 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).
- VOUS DEVEZ METTRE À JOUR VOTRE OUTIL DE SUIVI DES RÉCLAMATIONS EN INDIQUANT LA DATE ET LA RÉPONSE APPORTÉE À LA RÉCLAMATION AINSI QUE LES DYSFONCTIONNEMENTS IDENTIFIÉS.

PERFORMER VOTRE PRATIQUE PROFESSIONNELLE

- A PARTIR DES RÉCLAMATIONS REÇUES ET DES DYSFONCTIONNEMENTS, MANQUEMENTS OU MAUVAISES PRATIQUES IDENTIFIÉS, VOUS DEVEZ DÉTERMINER ET METTRE EN ŒUVRE LES ACTIONS CORRECTIVES.