

PROCÉDURE D'ACCUEIL ET DE POSITIONNEMENT

L'accueil de notre aimable clientèle répond à certains critères, en complément de notre charte qualité.

À cet effet, nous avons formalisé une procédure de positionnement (7 étapes) permettant d'identifier les motivations, les acquis et l'expérience des candidats pour ensuite analyser chaque projet selon sa nature.

1. Inscription et Création de Compte via SUPERMIS

- **Action** : L'élève se rend sur le site web de l'auto-école et remplit un formulaire d'inscription avec ses informations personnelles.
- Mise à disposition du règlement intérieur, des CGV et des CGU (plateforme d'apprentissage) qu'il faut accepter impérativement sur le site **SUPERMIS**
- **Objectif** : Créer un compte utilisateur pour accéder aux cours et aux services de l'auto-école.

2. Prise de Contact Initiale

- **Action** : Un conseiller pédagogique ou un membre de l'équipe d'accueil contacte l'élève par téléphone pour confirmer l'inscription et répondre à d'éventuelles questions pour cerner les attentes et les objectifs du client
- **Objectif** : Établir un premier contact et clarifier les attentes et les prochaines étapes.

3. Évaluation des Besoins

- **Action** : Un entretien en ligne est organisé pour évaluer le niveau de l'élève (débutant, intermédiaire, etc.) et ses objectifs spécifiques.
- Demander comment le client nous a connu (internet, parrainage, réseaux sociaux, etc.)
- Étudier minutieusement la faisabilité du projet
- Proposer une offre de formation adaptée aux besoins du client
- Apporter une réponse précise et chiffrée de chaque projet (devis)
- Présenter les modalités de financement
- Informer sur les horaires d'ouverture de l'auto-école et les conditions de conduite.
- Expliquer le déroulement de la formation et les modalités de suivi
- Rappeler les informations mises à disposition selon le référentiel Qualiopi et/ou le Label Qualité.
- **Objectif** : Personnaliser le parcours de formation en fonction des besoins et du niveau de l'élève

4. Analyse du handicap

- **Action** : Demander si le client est en situation d'handicap
- Faire appel au référent handicap de l'établissement
- Remplir le questionnaire de prise en charge PSH
- Analyse du référent sous 7 jours maximum
- **Objectif** : Prise en charge de l'élève, à défaut orientation vers un partenaire adapté

5. Évaluation de départ

- Explication du processus d'évaluation (diagnostic)
- Communiquer et interpréter les résultats de l'évaluation à l'élève

6. Signature du contrat

- Validation de la formule choisie
- Signature du contrat
- Remerciement du client

7. Accès aux Ressources

- **Action** : L'élève reçoit un accès à la plateforme de formation en ligne, incluant des cours théoriques, des quiz, et des supports pédagogiques.
- Des suivis réguliers sont effectués par les enseignants pour évaluer les progrès de l'élève, répondre à ses questions, et ajuster le programme si nécessaire
- **Objectif** : Assurer une progression optimale et soutenir l'élève tout au long de sa formation.