

# CHARTRE QUALITÉ

La charte qualité est un outil de cohésion qui permet de rallier nos différents employés et intervenants à une même cause : la satisfaction des clients et l'amélioration continue de nos prestations de formation. Elle dicte les comportements attendus de chacun afin d'atteindre cet objectif. Il faut toutefois comprendre que la **charte qualité** ne se présente pas comme une contrainte ni une liste d'interdits. Il s'agit d'un engagement positif de l'ensemble de notre équipe et de toute personne qui la rejoint pour garantir à notre clientèle des prestations de qualité.

Voici les 10 engagements de notre charte qualité auxquels notre établissement s'engage à respecter dans le cadre de ses activités :

1. Accueillir chaque élève avec professionnalisme et bienveillance.
2. Garantir des cours de conduite de qualité, adaptés à chaque élève.
3. Assurer la ponctualité des cours et des examens.
4. Proposer des formateurs qualifiés, compétents et pédagogues.
5. Respecter les normes de sécurité routière et sensibiliser aux bonnes pratiques.
6. Fournir un suivi personnalisé et réactif aux besoins des élèves.
7. Maintenir des véhicules en parfait état et conformes aux exigences réglementaires.
8. Veiller à une communication transparente et efficace avec les élèves et leurs familles.
9. Favoriser un environnement d'apprentissage positif et encourageant.
10. S'engager à accompagner chaque élève jusqu'à l'obtention de son permis de conduire dans les meilleures conditions.

« **Je soussigné(e)** .....

**certifie adhérer à la présente charte qualité en agissant en tant que** (indiquer la fonction)

.....**au sein de cette auto-école.** »

Fait valoir ce que de droit.  
En double exemplaire.

À ..... Le .....

Signature :