

QUELLE PROBLEMATIQUE POUR LES ECOLES DE CONDUITE

Objectif de la mission

L'objectif de la mission est de fournir à l'ANFA une appréciation qualitative sur les priorités de branche en matière de formation continue.

Il s'agissait donc dans un premier temps d'analyser l'évolution des compétences des moniteurs des auto-écoles et des gérants des exploitations et dans un second temps d'évaluer la qualité d'adaptation des dispositifs de formation aux nouvelles exigences rencontrées dans le quotidien, que ce soient au niveau de la formation initiale (BEPECASER) que de la formation continue.

Il s'agissait également de recueillir les attentes, les besoins et les idées qui peuvent émerger sur le terrain ; perspectives qui nous ont permis d'identifier l'existence de profondes mutations amenant le gérant-moniteur à adapter ses moyens et compétences aux évolutions à la fois économiques, réglementaires et comportementales.

Cette étude a été réalisée à partir d'entretiens individuels menés auprès de moniteurs et de professionnels de l'auto-école, désignés par Mr Malpièce.

Limites de la mission

Les conditions d'enquête offertes pour la réalisation de cette étude n'ont pas permis le recueil de données dites exhaustives. Un discours à la fois unanime et récurrent a permis cependant la rédaction d'un rapport reflétant avec précision les attentes des professionnels de l'auto-école.

Certaines données brutes ne seront pas disponibles dans la mesure où les sources d'information sont purement verbales.

Cette enquête a été menée auprès des personnes et entités suivantes

- les exploitants et moniteurs d'auto-écoles
- Les Codes Rousseau
- L'ANPE
- L'ANPER
- Le CNPA

Partie I

Dans quel environnement l'Ecole de Conduite évolue-t-elle ?

I L'environnement juridique.

- A Eléments complémentaires et mise à jour du « statut de la profession ».
- B Le permis de conduire.
- C Mise à jour du Code de la Route.

II Les composantes et évolutions du marché.

- A Les Centres d'Education Routière.
- B Les Ecoles de Conduite indépendantes.

Partie II

L'impact de l'environnement sur le métier de gérant et de moniteur.

I Le contenu de la formation initiale.

- A Le métier de gérant.
- B Le métier de moniteur.

II La formation initiale est-elle adaptée au métier de moniteur et de gérant ?

- A Le métier de moniteur.
- B Le métier de gérant.

Partie III

La formation continue.

I Usage et évaluation de la formation continue.

II Vers la définition de préconisations : quels besoins en matière de formation continue ?

- A Vers un accompagnement du formateur dans sa démarche pédagogique.
- B Vers un accompagnement du gérant dans l'exercice de ses fonctions.

Partie I

Dans quel environnement l'Ecole de Conduite évolue-t-elle ?

I L'environnement juridique.

A Eléments complémentaires et mise à jour du « statut de la profession ». (CF Annexe 1)

❖ En référence à la Juriste Prudence Périodique, 1988 :

L'exploitation d'une auto-école est strictement réglementée. A cet effet, a été créée une commission administrative : le conseil supérieur de l'enseignement de la conduite automobile et de l'organisation de la profession.

Créé par un décret n.75-41 du 20 janvier 1975, modifié en 1976 et en 1983, le Conseil supérieur de l'enseignement de la conduite et de l'organisation de la profession, est placé auprès du ministre des transports. Compétent pour connaître de toute question relative à l'enseignement de la conduite automobile et à l'organisation de la profession des enseignants de la conduite, il donne son avis sur toutes les questions qui lui sont soumises par le ministre des transports et peut, dans les matières de sa compétence, prendre l'initiative de présenter toutes propositions au ministère. Il est composé de représentants désignés par l'administration et de membres élus par la profession ; il comprend des membres de droit et des membres titulaires nommés ou élus pour 3 ans, renouvelables. Le président est nommé, en dehors des membres du conseil, par décret, sur proposition du ministre de l'équipement et après avis des ministres intéressés.

Le conseil qui siège au moins deux fois par an, comprend une commission restreinte composée des représentants élus de la profession. Cette commission restreinte est chargée d'étudier d'une part, toutes propositions dont elle estimerait devoir saisir le conseil, d'autre part, les modalités de mise en œuvre des décisions arrêtées par les autorités compétentes.

Dans le cadre d'accident survenu au volant d'une voiture-école lors des épreuves du permis de conduire, et d'après une jurisprudence, confirmée par les juridictions administratives, le tribunal administratif a considéré que, dans la mesure où cet accident avait eu exclusivement pour fait générateur les fautes ou imprudences de l'examineur (l'inspecteur donnant un ordre intempestif à une candidate inexpérimentée), ces fautes engageaient l'entière responsabilité de l'Etat.

❖ En référence à la loi « sécurité routière » adoptée par l'Assemblée Nationale et le Sénat, en Mai 1999, ont été convenues les modifications et confirmations suivantes;

De nouveaux délits se sont ajoutés à la liste interdisant l'exercice de la profession :

- Les « instigateurs » de travail clandestins (non déclaré) ne pourront plus obtenir de renouvellement de leur agrément.
- En cas de décès ou d'incapacité physique du titulaire de l'agrément, il sera maintenu un an pour permettre au conjoint d'effectuer une transition.

- Il n'y aura pas de contrat type entre l'élève et l'établissement – malgré l'insistance de la profession – mais un contrat obligatoire incluant une douzaine de mentions de base : programme, tarifs détaillés, moyens pédagogiques, calendrier, modalités de paiement ... (CF Annexe 2)
- La capacité de gestion, exigible pour les nouveaux exploitants, comportera un enseignement : fiscalité, droit du travail, comptabilité, finances, gestion et réglementation.
- **Avant le 20 Juin 2001, l'exploitant doit procéder auprès de la Préfecture, à un renouvellement de son agrément.** Celui-ci sera dorénavant délivré pour une durée de 5 ans reconductibles. Si l'exploitant n'est pas titulaire du BEPECASER, il devra désigner un directeur pédagogue parmi les enseignants (3 ans d'expérience professionnelle minimum). Les normes physiques seront celles du groupe lourd et le candidat ne devra pas avoir été condamné pour aucun des crimes et délits figurant sur les textes.
- Les associations d'insertion devront, pour obtenir l'agrément, agir de façon reconnue et véritable auprès de publics bien spécifiques, dits en difficulté. Elles seront obligées d'employer pour l'enseignement des titulaires du BEPECASER et devront donner des garanties sur les moyens (locaux, véhicules, matériel pédagogique ...)

B Le permis de conduire.

1 Les différentes catégories de permis.

Le permis A

Dès 18 ans : pour conduire les motocyclettes avec ou sans side-car, de 25 KW. Il autorise la conduite de tricycles à moteur et quadricycles lourds à moteur. Au bout de 2 ans de permis, il sera possible de conduire toutes motocyclettes.

Toute personne ayant passé une épreuve pratique spécifique (permis progressif) et âgée de plus de 21 ans peut conduire les motos de toutes cylindrées.

Le permis A1

Dès 16 ans : pour conduire les motocyclettes légères. Il est valable pour conduire les véhicules qui demandent le permis B1.

Le permis B

Dès l'âge de 18 ans, pour conduire les véhicules comportant 9 places maximum avec celle du chauffeur, et dont le poids total en charge ne dépasse pas 3.5 t.

Au bout de 2 ans de permis, celui-ci permet de conduire des motocyclettes de 125 cm³ maximum, ce qui correspond à environ 15CV.

Il autorise la conduite de tricycles à moteur et des quadricycles lourds à moteur.

Le permis C

Dès 18 ans, à condition d'avoir le permis B.

Pour conduire des véhicules de transport, marchandises ou matériels, dont le poids en charge est supérieur à 3.5 t, avec une remorque ne dépassant pas 750 kgs.

Important : ce permis n'est valable que 5 ans ; pour le renouveler, il est obligatoire de passer une visite médicale.

Le permis D

Dès 21 ans, à condition d'avoir le permis B. Pour conduire des véhicules destinés au transport de personnes, de plus de 8 personnes, en plus du chauffeur. Une remorque peut y être installée si son poids n'excède pas 750 kgs.

Le permis E

Il comporte trois catégories :

- E(B)
- E(C)
- E(D)

Il permet de conduire les véhicules de catégories B, C ou D.

Pour les permis E(B) ou E(C), l'âge requis est de 18 ans, pour le permis E(D), il est de 21 ans.

NB : Tout permis de conduire national délivré par un Etat de l'Union Européenne ou de l'Espace économique européen, à une personne résidant en France au minimum 185 jours par an, est reconnu en France.

2 Les conditions d'apprentissage.

20 heures de conduite sont obligatoires pour passer l'examen de conduite. Dans la pratique, peu de candidats obtiennent le permis avec ce quota d'heures. Une enquête réalisée auprès des auto-écoles révèle que le candidat devra prendre en moyenne 32 heures de conduite pour obtenir son permis.

L'heure préalable d'évaluation doit être effectuée avant toute inscription. Celle-ci permet au professionnel d'évaluer approximativement les besoins du candidat. Elle comporte obligatoirement deux phases : une théorique (série de questions) et une pratique. Cette dernière dure une heure et ne doit pas être incluse dans les 20 heures obligatoires de conduite.

Selon l'article 1^{er} de l'arrêté du 23 Avril 1991, toute personne apprenant à conduire un véhicule à moteur doit être détentrice d'un livret d'apprentissage tel que mentionné à l'article R. 123-2 du Code de la Route. (CF Annexe 3)

L'apprentissage à la Conduite Accompagnée.

En vertu de l'arrêté du 14 Décembre 1990, l'apprentissage anticipé de la conduite est une formation fondée sur une acquisition, progressive et étalée dans le temps, des connaissances et savoir-faire indispensables à la maîtrise de la conduite des véhicules dont le poids total autorisé en charge (PTAC) n'excède pas 3.5 tonnes. (CF Annexe 4)

Deux rendez-vous pédagogiques de trois heures sont obligatoires durant la période dite de conduite accompagnée. Le moniteur procède alors, en présence des parents et/ou de l'accompagnateur, au commentaire et à l'évaluation de la conduite de l'élève.

La formation au post-permis.

Tous les titulaires du permis de conduire depuis moins de deux ans et après tous les dix ans seront amenés à repasser six heures de formation en auto-école, afin de se perfectionner à la conduite et d'être informés des dernières nouveautés de code de la route.

La formation spécifique pour les conducteurs auteurs d'une infraction ayant donné lieu à une perte de points égale ou supérieure au tiers du nombre de points initial et modifiant le code de la route

Décret no 2000-1038 du 24 Octobre 2000, relatif à l'obligation de suivre une formation spécifique. Dans le cas prévu à l'article R. 258-1 sont transmises au comptable du Trésor du lieu de commission de l'infraction, dans le délai de quinze jours, l'attestation de suivi de stage ainsi que, si l'amende a été acquittée, les pièces nécessaires à son remboursement.

Il est inséré dans le code de la route un article R. 241-6 ainsi rédigé :

« Art. R. 241-6 – sera punie de la peine d'amende prévue pour les contraventions de la 4^{ème} classe toute personne, qui dans le délai de trois mois prévu à l'article R. 258-1, n'aura pas suivi la formation spécifique obligatoire au deuxième alinéa de l'article L. 11-6. »

Il est ajouté à l'article R. 266 du code de la route un 11o ainsi rédigé :

« 11o Article R. 258-1 du code de la route : non respect de l'obligation de suivre la formation spécifique imposée aux conducteurs titulaires du permis de conduire depuis moins de deux ans auteurs d'une infraction ayant donné lieu au retrait d'au moins quatre points, dans un délai de trois mois à compter de la date de notification de ce retrait. »

3 Quelques chiffres pour l'année 1999.

Les pourcentages nationaux de réussite

Permis B : 54.45 %

Conduite Accompagnée : 72.15 %

Permis A : 88.29 %

Permis AL (125 cm³) : 75.65 %

Le nombre de permis délivrés en 1999 : 952 000

51 % sont des femmes

50 % des candidats obtiennent le permis au premier examen.

70 % des candidats obtiennent le code au premier examen.

10 à 15 % décrochent le permis avec 20 heures de formation.

En 1999, sur 8000 accidents mortels, 1724 sont des jeunes permis.

(source : permisfacile.com / chiffres du 1^{er} Janvier au 31 Octobre 2000)

C Mise à jour du Code de la Route.

La loi no 99-1071 du 16 décembre 1999 a autorisé le Gouvernement à procéder par ordonnances à l'adoption de la partie législative de certains codes, dont le Code de la Route.

Le projet établi en application de cette habilitation a été examiné, le 1^{er} mars 2000, par la commission supérieure de codification et le 27 Avril 2000, par le Conseil d'Etat.

Le périmètre du code actuel a été conservé puisque la matière dont il traite est connue de tous. Seuls quelques textes législatifs, non encore codifiés mais traitant de toute évidence de la matière concernée ont été intégrés dans le nouveau code. Il s'agit :

- de l'article 6 de la loi no 70-597 du 09 Juillet 1970 sur la possession d'un éthylotest ;
- de l'article 3 de la loi no 70-1301 du 31 Décembre 1970 sur la mise en fourrière ;
- De l'article 1^{er} à 6 de la loi no 72-1097 du 11 Décembre 1972 et de l'article 32, IV, de la loi no 85-695 du 11 Juillet 1985 sur la qualité d'expert en automobile ;
- De l'article 23 de la loi no 89-469 du 10 juillet 1989 sur le contrôle technique ;
- De l'article 37 de la loi no 96-1236 du 30 décembre 1996 autorisant l'immobilisation et la mise en fourrière des véhicules en infraction avec la loi sur l'air ;
- De l'article 3 de la loi no 99-505 du 18 Juin 1999 relatif à l'enseignement de la conduite par des associations d'insertion.

La partie législative de l'actuel code de la route est organisée, sans logique apparente, autour de huit titres dont le premier décrit les principales infractions alors que le titre 6 contient les dispositions générales et que le titre 7 traite de l'enseignement de la conduite.

Celle du nouveau code qui comprend 163 articles contre 85 précédemment est découpée en quatre livres, eux-mêmes scindés chacun en quatre titres. Ce nouveau plan, après présentation des dispositions générales (livre 1^{er}), met en exergue l'importance de la formation et du comportement du conducteur (livre 2) avant de présenter les règles techniques et administratives applicables aux conducteurs (livre 3) et les règles de circulation (livre 4). L'organisation des livres et chapitres est guidée par un souci de chronologie, l'enseignement de la conduite, par exemple dans le livre 2, étant abordé avant l'obtention du permis de conduire et avant le comportement sur la route.

Le premier livre est consacré aux dispositions générales : définitions, responsabilité, recherche et constatation des infractions.

Les conditions d'apprentissage du Code de la Route.

Euclide est le nouveau nom du système de correction à l'examen. Il remplace le système des cartes perforées jugé obsolète. L'objectif était de remplacer d'une part les cartes perforées par un boîtier électronique portable permettant au candidat de saisir les réponses et d'autre part la correctrice optique des inspecteurs par un terminal électronique intelligent permettant d'exploiter les données des boîtiers. Depuis fin 1997, tous les centres d'examen sont équipés de ce nouveau système.

La modification du système de correction entraîne inévitablement une transformation au niveau de la préparation à l'examen.

L'introduction de ce nouveau système ne va pas sans poser de difficultés.

Le niveau des tests est jugé plus compliqué, par le moniteur, « la subtilité des questions et des réponses font appel à une certaine gymnastique d'esprit. Certains élèves mettront plus de temps ... le niveau de connaissance est plus élevé, plus sévère ... mais la qualité des films est meilleure ... les situations proposées sont plus actuelles, plus réelles ... mais cela ne change pas pour autant le code ! »

Pour permettre aux auto-écoles de préparer leurs élèves dans les nouvelles conditions, les Codes Rousseau ont créé Coradis. Ainsi, chaque enseignant dispose de l'équipement utilisé pour l'examen : des boîtiers et une correctrice électroniques.

De plus, en reliant la correctrice à un micro-ordinateur équipé du logiciel de suivi pédagogique Elédis, le moniteur peut récupérer l'ensemble des résultats des tests mémorisés dans la correctrice, les exploiter et dresser un bilan élève par élève. Cette démarche permet d'évaluer rapidement le niveau de l'élève et d'adapter sa formation.

Six départements testent la nouvelle formule qui pourrait être généralisée à toute la France dans les mois à venir.

II Les composantes et évolutions du marché.

L'ensemble des entretiens réalisés auprès des gérants et moniteurs des Ecoles de Conduite ont permis la vérification d'une hypothèse qu'il convient de prendre en considération, dans le cadre de l'adaptation des dispositifs de formation à leurs besoins. Nous sommes en effet en présence de deux types d'auto-écoles avec des critères de fonctionnement spécifiques : les Centres d'Education Routière et les écoles de conduite indépendantes.

A Les Centres d'Education Routière.

L'ECF, est la première organisation française et européenne d'éducation à la sécurité routière. 10 centres d'éducation et de sécurité routière, 18 centres de formation de moniteurs, 32 instituts de formation professionnelle, 60 écoles de poids lourds spécialisés, 1150 agences ou points relais, 3200 véhicules, 800 adhérents composent cette vaste structure gérée par un siège social installé à Marseille.

Quelles sont les conditions d'accès à ce groupement ?

En tant que « Point ECF », le futur gérant, devra faire ses preuves pendant une période d'essai de deux années, avant d'être complètement admis dans le groupe.

Il versera chaque année 2.5 % de son CA à la Direction, conditions fixées selon les termes du contrat.

En tant qu'école de conduite franchisée, le gérant est tenu de s'approvisionner en matériel auprès d'une centrale d'achats, condition lui permettant d'accéder à des tarifs préférentiels.

Des partenariats entre ECF, banques, assurances ou constructeurs automobiles, insistent une liste de fournisseurs officiels chargés de fidéliser à la fois, le groupement et l'élève :

- Fiat propose à l'exploitant des mensualités de 900 F / an / véhicule. (Pour comparaison, Renault : 1400 F/an /véhicule) et rembourse à l'élève le prix de la formation lors de l'achat d'un véhicule Fiat.
- La Caisse d'Epargne offre des prêts à taux privilégié pour l'achat d'une voiture + un chèque cadeau de 500 Francs à déduire de la formation « conduite accompagnée ».
- La Macif propose à ses adhérents ECF un « village de sécurité » avec sa piste d'éducation routière + tarifs préférentiels.
- Honda offre une tarification préférentielle pour les élèves ECF notamment sur l'achat d'une voiture.

Les Centres d'Education Routière se distinguent des auto-écoles indépendantes par deux caractéristiques :

- *La pluri-disciplinarité dans les services proposés*
- *La rapidité de la formation*

L'ECF propose en effet des services variés, axant leurs priorités autour de la rapidité de l'enseignement reçu.

- *La pluri-disciplinarité dans les services proposés*

L'ECF propose en plus du permis B, de nombreux services concurrentiels touchant un public très vaste :

- L'éducation des enfants (7-13 ans) et des adolescents (15-18 ans) à la sécurité routière. Sensibilisation des scolaires.
- L'apprentissage de la conduite et la préparation aux examens de permis de conduire : AAC (Apprentissage Anticipé de la Conduite)
 - Apprentissage à la conduite moto, poids lourds et bateau
 - Préparation au Brevet de Sécurité Routière (cyclo)
 - Formation à la conduite des personnes handicapées
- L'insertion par l'apprentissage de la conduite aux jeunes en difficulté et handicapés.
- La formation professionnelle au service des entreprises
 - Qualification aux métiers de la route et des transports
 - Prévention des risques routiers dans les entreprises
- Le perfectionnement des conducteurs
 - Tous usagers de la route
 - Personnes âgées
 - Conducteurs professionnels
 - Conducteurs infractionnistes (permis à points)

- ◆ Un programme de formation continue au service des moniteurs des écoles franchisées.

C'est dans le cadre d'un programme spécifique (programme non communiqué), que sont organisés des stages de formation continue. L'ECF, met en place 35 produits de formation qui viennent compléter des modules de gestion commerciale statutairement obligatoires pour un membre de l'ECF.

Les stages ont pour ambition de balayer tout l'éventail des problématiques touchant les gérants ainsi que les moniteurs d'auto-écoles. Les thèmes recensés sur le terrain sont en effet élaborés à partir de concepts pédagogiques réactualisés selon les besoins.

ECF assure de plus la formation des formateurs :

- moniteur auto-école voiture (BEPECASER)
- moniteur groupe lourd (options groupe lourd)
- moniteur moto (options deux roues)
- moniteur autres spécialisations
- formateur d'exploitant d'école de conduite

Ce groupement organisé en réseaux propose donc, que ce soient à ses salariés ou clients, un nombre important de services déployés dans l'optique de toucher un public large et ce à des tarifs préférentiels : principe initié par la théorie des « économies d'échelle ». C'est en augmentant les dimensions des unités de production (soit une augmentation du nombre de salariés, de véhicules) que l'on assiste à une diminution du coût de la production et donc au déploiement de tarifs concurrentiels.

C'est dans cette même optique de rendre l'école de conduite pluridisciplinaire, que les magasins Carrefour ont associé l'Automobile-Club de l'Ouest (ACO) et les auto-écoles CFRE (Centre de Formation Routière Européen) au lancement d'une formation au permis de conduite axée sur la sécurité routière et la maîtrise du véhicule. Ce programme baptisé « maîtrise auto », propose pour 9980 F, 35 heures de conduite, 10 heures de cours théoriques abordant les règles de sécurité routière, des cours de code à volonté et des ateliers spécifiques les différenciant des stages proposés par les écoles de conduite traditionnelles. La conduite de nuit, par faible adhérence ou l'apprentissage du freinage d'urgence sont autant de services qui permettent à l'élève de compléter la formation initiale. L'ACO met donc à disposition des candidats des véhicules équipés de freinographe, permettant de mesurer l'intensité du freinage, le temps de réponse du conducteur et de simulateurs de perte d'adhérence. Ces exercices sont organisés sur les parking des hypermarchés Carrefour.

Au-delà de cette pluridisciplinarité, les centres d'éducation routière ont aussi comme réputation de proposer des formules de stages axées autour d'un concept : « la rapidité », souvent remis en cause par d'anciens élèves ou moniteurs qualifiant ce type de formation d'incomplète et inadaptée.

➤ *La rapidité de la formation*

Le gain de temps est devenu aussi bien un argument marketing pour le lancement de nouveaux concepts qu'un argument publicitaire. Au-delà de l'individualisation croissante des comportements d'achat, les directions marketing font ainsi émerger une nouvelle segmentation de besoins. Elle s'articule non plus en fonction des produits ou des lieux de vente, mais du temps que le client consacre à sa dépense.

C'est en effet en 6, 8 ou 11 jours qu'il est possible de passer le permis B à un tarif préférentiel.

Les leçons de conduite.

C'est par exemple lors d'un stage de conduite de 6 jours (29 heures d'enseignement) que l'élève aura la possibilité d'obtenir « le papier rose ». L'enseignement comprend alors 3 heures sur simulateur de conduite – 7 heures de formation de conduite sur piste – 13 heures de formation de conduite en circulation et 6 heures de théorie à la pratique ; programme pré-établi suivi par plusieurs élèves à la fois. Des stages de 8 jours (35 heures d'enseignement) et de 11 jours (44 heures d'enseignement) sont aussi proposés, la durée du stage étant déterminée non pas par le candidat mais par un moniteur qui effectue une évaluation préalable des compétences de l'élève.

Les leçons de code.

Dans le cadre de la formation au code de la route, un stage de 3 jours (soient 23 heures) est proposé, comprenant : 8 heures de cours de code et 19 tests audio-visuels.

Le prix est alors organisé à partir d'un forfait comprenant : la formation théorique et les frais de présentation à l'examen. A l'issue du stage, le candidat est automatiquement présenté aux épreuves théoriques et pratiques du permis.

En cas d'échec, l'ECF propose des cours de perfectionnement gratuits et illimités, les frais de présentation restant à la charge du candidat.

Les conditions d'apprentissage sont fixées en fonction du nombre d'élèves inscrits ; plusieurs élèves pouvant être amenés à participer au stage, sous la tutelle d'un seul moniteur.

Les cours de code et de conduite sont donc collectifs. Ce mode de fonctionnement présente certaines limites. La prise en compte fortuite des lacunes de l'élève, la disponibilité partielle du moniteur remettent en question la fiabilité d'un système non personnalisé.

Est regrettée une non prise en considération d'une des composantes importantes de la profession : un enseignement rigoureux et personnalisé, accompagnant l'élève tout au long de son parcours initiatique.

C'est en donnant la priorité à cette composante que l'auto-école non franchisée va se différencier du groupement. La qualité de la formation devient le maître mot, à défaut de se spécialiser dans des techniques de commercialisation novatrices.

B Les écoles de conduite indépendantes

➤ *Définition des services proposés*

L'exploitant indépendant rivalise difficilement face à une concurrence qui lui impose des tarifs et des services à la fois attrayants et compétitifs. Les Centres d'Education Routière ne sont pourtant pas les plus virulents et la compétition s'exerce surtout entre écoles de conduite indépendantes. La politique du forfait est donc le plus souvent pratiquée à titre d'appel.

Peu spécialisé, ce type d'écoles offre prioritairement des services peu exigeants sur le plan de l'investissement et de la détention de brevets supplémentaires. Ainsi, la formation du permis B reste la compétence la plus prisée aux détriments des permis cyclo (BSR), moto et poids lourds.

Un apprentissage « classique » est proposé, mais à l'identique de ce qui se pratique au sein des Centres d'Education Routière.

Les cours de code sont collectifs mais les leçons de conduite individuelles, à raison d'une ou deux séances par semaine. Les rendez-vous sont fixés à la demande entre l'auto-école et le candidat. L'auto-école décide du moment de présentation aux épreuves, lorsque l'élève a atteint un niveau de formation requis.

Cette formule qui est la moins onéreuse pour le client présente l'inconvénient d'être difficilement chiffrable à l'avance. La durée de préparation peut en effet s'étaler sur de longs mois. Cela peut donner au candidat l'impression que l'auto-école retarde la date de présentation à l'examen pour augmenter le nombre de leçons. Cette gestion est d'autant plus difficile que la présentation à l'examen est aujourd'hui remise en question par la pénurie d'inspecteurs. Les places disponibles se font rares aux détriments des bonnes relations de confiance entre l'auto-école et le candidat. (CF Annexe 8. Les inscriptions aux examens Permis A & B.)

➤ *Les stratégies de vente déployées par les indépendants de l'auto-école.*

La fixation des tarifs : la politique de l'alignement.

Qu'ils soient installés au sein d'une grande agglomération, d'une petite ville ou en campagne, les gérants d'auto-écoles fixent leurs prix après avoir effectué une enquête officieuse auprès de leurs concurrents.

L'alignement des tarifs est en effet un haut principe de fonctionnement du marché, imposant au sein d'un processus arbitraire, des tarifs concurrentiels « dévastateurs et déloyaux ».

A ce titre, la politique du forfait, pénalise les auto-écoles qui refusent d'appliquer des tarifs bas, considérant que la qualité de la formation dispensée en souffre.

En effet, les prix affichés non rentables pour l'exploitant, provoquent souvent la tentation d'un ralentissement volontaire de la formation. « Les heures de conduite se transforment en balades touristiques sur routes bien droites. Au bout de 15 heures, certains élèves n'ont toujours pas fait la moindre manœuvre. Un créneau par exemple. De fil en aiguille, les 20 heures prévues passent à 40, et la légère addition du départ se trouve doublée, voire triplée. » (Michel Haguenoer. Membre du Jury du BEPECASER)

Face à cette « course au contrats », certains persistent à croire que seule la politique publicitaire vantant les mérites et la qualité du service rendu peut leur permettre de se battre contre « les prix bas ».

La « qualité du service rendu » : l'unique politique commerciale.

En dehors de la politique du forfait, l'exploitant ne développe aucune démarche commerciale. Il n'a en effet pas de réelle technique de vente.

Le moniteur se dit être avant tout un formateur, étranger aux réalités concurrentielles qui amènent un bon nombre d'entre eux à « mettre la clef sous la porte ». Il ne connaît pas de techniques de prospection ou de marketing et à fortiori ne cherche pas à en utiliser, se contentant le plus souvent d'attendre le client.

A défaut de proposer différentes solutions de formation, il offrira un enseignement dit de qualité. Or, seulement 20 auto-écoles bénéficient en France de la certification nationale Qualicert. « La qualité du service rendu » devient donc leur seul argument de vente.

La relation entretenue avec l'élève, les conditions d'apprentissage, les résultats obtenus aux examens de code et de conduite sont autant de facteurs qui participent selon eux à l'entretien d'une réputation sur le marché. C'est en misant sur la qualité des relations et de l'enseignement reçu, qu'ils entretiennent une clientèle plus ou moins fidèle évoluant au gré des générations.

La dite politique de prospection est vivement critiquée, assimilée à une pratique allant à l'encontre avec les règles de déontologie du métier. Considérée comme étant une violation à la profession, l'exploitant ne se considère pas comme un « marchand de permis » mais comme un formateur dont la fonction est d'accueillir ses futurs élèves et non pas d'attirer des clients potentiels. Il pratique donc la « technique de la fidélisation passive », en proposant des formations traditionnelles à prix dits réalistes.

Mais, l'évolution du marché et les pressions environnementales européennes amènent l'exploitant-moniteur d'auto-école à se remettre en question. Le regroupement des indépendants autour d'un projet commun pose les bases d'une nouvelle entente.

➤ *Les écoles de conduite indépendantes : des individualistes qui tendent à se rassembler.*

La concurrence, les difficultés relationnelles et professionnelles amènent un certain nombre d'exploitants indépendants à adhérer à des associations. Leurs objectifs : avoir par le biais d'un logo commun, une « étiquette » qui les rendent plus forts et solidaires.

Ces associations ont pour finalité de :

- favoriser les échanges professionnels entre formateurs.
- Réfléchir sur la formation des différents acteurs de la Sécurité Routière.
- Accompagner / soutenir les enseignants débutants dans leur nouvelle activité.
- Participer à l'amélioration de la Sécurité Routière.
- Partager les expériences en proposant des actions de formation.
- Etre une force de proposition auprès des Pouvoirs Publics.

L'Association Nationale des Centres d'Instruction Routière Français (ANCIRF), fondée par les adhérents du CNPA , en est un exemple concret.

Cette association aide les enseignants de la conduite à mettre en commun leurs compétences, leurs connaissances, leurs savoir-faire dans le but de rechercher et d'élaborer une pédagogie meilleure pour la formation des conducteurs.

Elle assure à ses membres :

- la promotion de l'enseignement de la conduite des véhicules terrestres à moteur en conformité avec le programme national de la formation du conducteur. (PNF)
- la promotion de l'enseignement du pilotage de l'embarcation à moteur sur mer et sur rivière.
- la diffusion de toutes informations relatives à l'enseignement de la conduite des véhicules terrestres et maritimes.
- toutes formations complémentaires afin de les aider à acquérir et à transmettre une pédagogie de qualité supérieure.

Pour pouvoir adhérer à cette association, il faut être parrainé par deux « CIR PLUS » (appellation donnée aux membres de cette association). Les membres actifs de cette association s'engagent ensuite à régler une cotisation annuelle dont le montant est révisé chaque année par le Conseil d'Administration et voté par l'ensemble des adhérents présents à l'Assemblée Générale.

Qu'ils appartiennent ou non à un syndicat (CF liste en annexe 6), tous ont la volonté de se rapprocher, afin de contrer une concurrence qui leur fait de plus en plus mal.

La création hypothétique d'un Groupement d'Intérêt Economique entre dans cette logique de faciliter ou de développer l'activité économique préexistante de ses membres, notamment par la constitution d'un groupement d'achats.

Cette démarche provoquerait cependant certaines difficultés ; notamment dans le cadre d'une homogénéisation du matériel informatique (dans l'optique de fonctionner en réseaux).

L'équipement généralisé en matériel et réseaux informatiques amèneront en effet de nombreux gérants à investir et à pratiquer; chose qui est aujourd'hui peu courante.

Cette volonté de se regrouper mûrit aujourd'hui dans les esprits. Or, même si elle devra s'accompagner de profonds changements d'organisation et d'actualisation dans les pratiques, la mise en commun des techniques pédagogiques permettra de définir les moyens les mieux adaptés face à une clientèle qui change et se diversifie.

C Le profil de la clientèle

Témoignages et lectures permettent de découvrir l'évolution comportementale de l'élève à travers les générations ; constat qui ne va pas sans poser de difficultés au moniteur.

Trop centré sur les objectifs de formation, il subit de plein fouet (au même titre que les inspecteurs de permis de conduire) les effets d'une déstructuration des valeurs anciennes.

La Société connaît une dilution des rites de passage chez les jeunes générations. Le chemin classique des jeunes passait par l'école, l'apprentissage, le service militaire pour les garçons, suivi du mariage et de l'installation hors du foyer parental d'origine. Il se trouve bouleversé par les mutations économiques et leur cortège de changements dans l'organisation sociale. Beaucoup sortent du système scolaire sans diplôme, sans savoir-faire monnayable sur le marché du travail et sans repères traditionnels. La durée des périodes d'inactivité qu'elle soit ou non volontaire, s'en trouve augmentée.

Le service militaire ne ponctue plus l'entrée dans la vie adulte des jeunes hommes, et la notion même du passage de la jeunesse à l'âge adulte s'en trouve modifiée.

Les contextes économiques, culturels et sociétaux ont changé et sur eux se sont greffés de nouveaux modes d'appréhension culturels de la formation à la conduite.

Deux types de population sont à distinguer :

La première est constituée de jeunes qui suivent un cursus scolaire dit « normalisé », le permis étant bien souvent le moyen d'acquisition d'un nouveau mode de loisir. La préparation à la conduite accompagnée est l'apanage de cette catégorie de la population.

La seconde est composée de jeunes en difficulté. Le protocole d'accord du 05 mars 1990 les décrit comme « jeunes sortis prématurément du système scolaire ou intégrés dans un cycle d'insertion sociale ou professionnelle relevant de l'Education nationale, jeunes faisant l'objet d'une mesure judiciaire, détenus ou sortant de prison, jeunes en situation de grande précarité. »

La directive d'emploi du FSE (Fonds Social Européen) en élargit le ciblage, en y intégrant :

- les jeunes sous statut scolaire proches de la sortie du système éducatif, bénéficiant d'une formation professionnelle initiale qui débouche sur une qualification professionnelle.
- Les jeunes à la recherche d'un emploi notamment ceux qui se trouvent dans des situations particulières. (jeunes en échec scolaire, en échec d'insertion professionnelle, sous protection judiciaire, en rupture ou séparés du milieu familial.)

En plus de ces critères d'identification économiques, sociaux et culturels, il faut ajouter un facteur d'âge. En effet, l'élève potentiel n'a plus seulement 19 ou 21 ans. Il est de plus en plus jeune.

Trois catégories d'âges donc sont à distinguer :

- 14 ans, âge requis pour passer le Brevet de Sécurité Routière. (Préparation à la conduite de cyclo-moteurs, scooters ...)
- 16 ans pour la préparation aux épreuves du permis de conduire par le biais de la conduite accompagnée.
- 18 ans et plus, âge requis pour passer le code et le permis de conduire.

L'âge, le profil psycho-sociologique de ces candidats sont donc autant de facteurs à prendre en considération dans le cadre d'une adaptation de la formation à l'élève.

Le professionnel de l'auto-école doit adapter tous ses moyens de gestion et de pédagogie, sans quoi il est condamné à n'offrir qu'un service obsolète.

Selon les catégories pré-citées,

« Avoir le permis » et « apprendre à conduire » sont deux choses bien distinctes.

En effet, pour les premiers, le permis représente souvent un mode nouveau de loisir, un moyen de s'affirmer. Mais, paradoxalement, l'élève apparaît démotivé devant l'acquisition de connaissances ; « apprendre à conduire » serait souvent la préoccupation des parents (notamment dans le cadre de l'apprentissage à la conduite accompagnée). Il subit encore la pression scolaire et parentale et refuse inconsciemment les contraintes de la formation.

Pour les seconds, la formation à la conduite devient souvent un moyen de promotion. Ils approchent des matières spécifiques (la géographie avec l'étude de cartes et de plans, la mécanique ...) en saisissant le sens des apprentissages liés à la préparation au permis. Le regain de confiance en soi, tiré de la préparation et de la réussite au permis peut déboucher sur la préparation à de nouveaux stages de formation. Deviendra-t-il lui même un professionnel de la conduite ?

La préparation au permis de conduire donne le sentiment d'être « pris au sérieux » et traités avec respect dans la mesure où elle aboutit à un diplôme utilisable dans la vie quotidienne avec des chances de promotion sociale.

Le moniteur est confronté à ces nouveaux phénomènes culturels qui positionnent l'élève au centre des préoccupations. Etre à l'écoute de ses problèmes, se rendre disponible dans le temps, créer un terrain d'entente auprès de ses parents, devenir le copain d'une heure sont autant de nouveaux critères auquel le moniteur doit faire face. Pas toujours prêt à accueillir tous les maux des adolescents, le moniteur avoue être confronté à un élève qui demande de plus en plus à être encadré. Si la formation initiale ne lui permet pas répondre à l'ensemble des besoins du client, la formation continue doit permettre de combler ces lacunes, à la condition d'organiser un programme ouvrant la voie à une véritable formation professionnelle.

Dans ce schéma, chacun a sa place : que ce soient le Centre d'Education Routière ou l'école de conduite indépendante.

« Ils arrivent en leçon, la tête ailleurs ... on est obligé de régler ces problèmes là avant de passer à la conduite ... j'ai vraiment l'impression d'être une assistante sociale ... de plus en plus ... »

En plus d'une clientèle qui se veut être hétérogène, celle-ci affiche une baisse régulière de ses effectifs. En effet, depuis 20 ans (de 1975 à 2000), la population nationale de moins de 20 ans diminue au rythme de 0.79 % / an. Cette baisse de la population jeune continuera au début du 21^{ème} siècle à un rythme égal à celui de la période actuelle. Les jeunes de moins de 20 ans représenteront 23 % de la population nationale en 2020 (contre 27 % en 1990) .

A la même date, les jeunes de moins de 25 ans ne formeront plus que 29 % de la population nationale (contre 35 % en 1990.) *

Même si la population française des moins de 20 ans continue de baisser à un rythme moindre (-0.28 % / an), se produit, inexorablement, une diminution de la population française et donc un non renouvellement des générations.

Contrairement aux auto-écoles des grandes agglomérations, les auto-écoles des petites villes semblent être plus affectées par ce phénomène. La clientèle se fait en effet timide, laissant présagée à long terme, un ralentissement certain des activités.

* sources INSEE

Partie II

L' impact de l'environnement sur le métier de gérant et de moniteur.

I Contenu de la formation initiale.

A Le métier de gérant.

Pour pouvoir exercer, en tant qu'exploitant d'école de conduite il est nécessaire :

- d'avoir une expérience minimale de 3 ans dans l'enseignement de la conduite.
- de suivre un stage de gestion (à moins d'être titulaire d'un diplôme dans ce domaine)
- de répondre à des conditions de « moralité et d'honorabilité professionnelle »

Une autorisation d'enseigner valable 5 ans est délivrée par la Préfecture. Celle-ci ne peut être renouvelée que si les conditions suivantes sont remplies :

- délivrance d'un certificat d'aptitude médicale
- casier judiciaire vierge

B Le métier de moniteur.

Pour devenir moniteur il est nécessaire d'être détenteur du Brevet pour l'Exercice de la profession d'Enseignant de la Conduite Automobile et de la Sécurité Routière (BEPECASER).

➤ *La formation pour la préparation au BEPECASER*

Il s'agit d'un diplôme de valeur nationale qui se distingue des mentions spécifiques « deux roues » et « poids lourds ».

Deux conditions sont nécessaires pour l'inscription à la formation au BEPECASER :

- avoir un niveau d'étude équivalent au Baccalauréat Technique, de Technicien ou du Brevet de Technicien. (niveau IV). **Arrêté du 21 Juin 2001 complétant l'arrêté du 17 Juin 1980 portant l'homologation de titres et de diplômes de l'enseignement technologique. Titre anciennement homologué au niveau V.**
- Etre titulaire du permis de conduire pour les véhicules de la catégorie B ou véhicule aménagé pour tenir compte du handicap du conducteur.

La durée de la formation est de 600 heures minimum, dont :

- 60 heures de stage pratique et d'enseignement de la conduite automobile.
- 60 heures de stage dans un organisme ou instance ayant trait à l'éducation ou à la sécurité routière.

L'arrêté du 21 Juin 2001 n'a modifié en rien le contenu de la formation.

Celle-ci est répertoriée à l'aide de modules, portant sur différents thèmes spécifiques :

- Les conducteurs et la conduite
- La circulation routière
- Les véhicules

- La sécurité routière
- La pédagogie de la conduite sûre
- L'instruction professionnelle et civique
- Les stages pratiques

L'examen comprend deux types d'épreuves :

- Les épreuves d'admissibilité avec l'étude d'un dossier et l'entretien auprès d'un jury composé de professionnels des métiers de la conduite. (CF Annexe 14, Bepecaser – Admissibilité 1987/2000 – résultats nationaux. Sources : Ministère des Transports)
- Les épreuves d'admission répertoriées au sein d'un programme précis : contrôle des connaissances (CF Annexe 11, QCM session du 17 Mai 2000), pédagogie en salle, conduite commentée, pédagogie sur véhicule, entretien avec le jury sur le mémoire réalisé par le candidat. (CF Annexe 13, Bepecaser – Admission 1987/2000 – résultats nationaux. Sources : Ministère des Transports)

Des épreuves spécifiques sont organisées pour ceux désirant enseigner la conduite deux roues ou poids lourds.

➤ *La formation pour la préparation au BEPECASER Mention « deux roues ».*

Deux conditions sont nécessaires pour l'inscription à la formation :

- posséder le BEPECASER
- être titulaire du permis de conduire de la catégorie A, ou véhicule aménagé pour tenir compte du handicap du conducteur.

La durée du stage est de 160 heures.

C'est une formation à la fois théorique et pratique portant sur les thèmes suivants :

- Les deux roues dans la circulation routière
- Connaissance approfondie du programme officiel de l'examen du permis de conduire des véhicules de catégorie A
- Pédagogie de la conduite
- Connaissance des véhicules

➤ *La formation pour la préparation au BEPECASER Mention « lourd »*

Deux conditions sont nécessaires pour l'inscription à la formation:

- posséder le BEPECASER
- être titulaire du permis catégories C et D ou permis reconnus équivalents, pour les candidats à l'enseignement de la conduite des véhicules des catégories CL, C et D (lourds).

La durée du stage est de 240 heures.

C'est une formation à la fois théorique et pratique portant sur les thèmes suivants :

- Les poids lourds dans la circulation routière

- Connaissance approfondie du programme officiel de l'examen du permis de conduire pour les véhicules des catégories C, CL et D
- Pédagogie de la conduite
- Connaissance des véhicules

➤ La préparation aux mentions doit-elle être incluse dans la formation de base ?

Les formations aux mentions sont à distinguer de l'enseignement de base. Elles ont en effet la particularité d'être spécifiques et de s'adresser à un public averti, ayant un goût déjà prononcé pour le véhicule vers lequel il se destine. L'enseignement du permis moto est par exemple vécu par les moniteurs comme le prolongement d'une passion. Le moniteur du permis B ne pourra donc pas nécessairement enseigner le permis A, C ou D sans avoir été pré-destiné à le faire.

A la question, un moniteur de permis C peut-il enseigner le permis A ? La réponse est souvent négative.

Il existerait en effet un profil type de moniteur, adapté à chaque enseignement.

Prenons l'exemple du permis moto. Le moniteur, motard dans l'âme, aura choisi de se spécialiser dans cette fonction en ayant vécu l'expérience de la moto.

Il est en effet nécessaire de maîtriser parfaitement sa conduite avant de pouvoir l'enseigner.

A ceci, il faut ajouter une grande spécificité dans les méthodes dites pédagogiques et le développement certain de réflexes qui doivent accompagner la conduite de l'élève. Contrairement au permis B, le moniteur « deux roues » surveille son élève à distance, il gère l'essentiel de ses gestes à la voix tout en anticipant les incidents. Le moniteur du permis B n'aura pas forcément ces réflexes qui sont autant de techniques comportementales fondamentales pour la sûreté de l'élève.

Le permis C implique aussi certaines règles de conduite faisant appel à de nouveaux automatismes et techniques spécifiques. La maîtrise de véhicule, son insertion dans la circulation font appel à des repères temporels auxquels tous les moniteurs ne peuvent prétendre.

La préparation aux mentions ne doit pas être incluse dans la formation de base. Celle-ci doit en effet pouvoir s'adresser à un public averti, maîtrisant les techniques de pilotage de la moto ou du poids lourd.

C La préparation à l'examen du BEPECASER.

Elle est assurée par 160 centres de formation privés, répartis sur toute la France.

Ex : Fondé en 1977, le CERP (Centre d'Education Routière et Professionnelle) a pour vocation de préparer aux diplômes liés à l'enseignement de la conduite.

Les formations sont organisées et tenues par des professionnels de la formation détenteur du BAFM (Brevet d'Aptitude à la Formation de Moniteur).

NB : Il n'est pas obligatoire de posséder le BAFM pour pouvoir enseigner la formation au BEPECASER. La condition requise pour ouvrir un centre de formation agréé impose cependant que le Directeur pédagogique choisi parmi les enseignants de l'établissement, désigné dès la demande d'agrément, soit titulaire du BAFM. Ainsi, il est courant de rencontrer des centres de

formation dits agréés où des moniteurs seulement détenteurs du BEPECASER forment de futurs formateurs.

Le Brevet d'Aptitude à la Formation de Moniteur

Les épreuves d'admissibilité testent le candidat sur la réglementation de la sécurité routière, des notions juridiques ainsi que sur des éléments de psychologie et de pédagogie.

Les épreuves d'admission orales et écrites interrogent le candidat sur des leçons d'enseignement théorique, sur la réglementation, sur le véhicule automobile (rôle, fonctionnement, entretien), ainsi que sur la critique d'une leçon de conduite donnée par un moniteur.

II La formation initiale est-elle adaptée aux métiers de moniteur et de gérant ?

A Le métier de moniteur.

La formation au BEPECASER repose sur le suivi d'un programme que le moniteur se doit de respecter dans le cadre de l'apprentissage au Permis B. Le Programme National de Formation à la Conduite (le PNF) répertorie en quatre chapitres l'essentiel des objectifs auxquels l'élève est censé répondre. (CF Annexe 7 / Plan Général du PNF)

Cet enseignement est cependant remis en cause; défini par les moniteurs comme étant avant tout une préparation à l'examen et non pas au métier de moniteur. Il aborde en effet des thèmes à la fois spécifiques et techniques sans tenir compte des programmes pédagogique et psychologique nécessaires à son adaptation.

La préparation de cours théoriques et pratiques, les techniques d'approche de l'élève, la gestion des situations de crise (comportements violents ou réfractaire), l'animation d'un groupe (en salle de code), le rendez-vous pédagogique (dans le cadre de l'apprentissage à la conduite accompagnée) sont autant d'aspects fondamentaux de leurs activités qu'ils prétendent ne pas maîtriser.

L'expérience du terrain leur aura permis de connaître et de comprendre l'élève, à défaut d'avoir reçu une formation spécifique.

La formation au BEPECASER est donc définie comme étant superficielle voire inadaptée puisque ne permettant pas au jeune moniteur d'être opérationnel. Elle retrace en effet les grandes lignes théoriques des objectifs décrits dans le Programme National de Formation à la Conduite sans définir les moyens pédagogiques et techniques nécessaires à son application. Le moniteur est ainsi considéré comme étant un pur distributeur de connaissances ; les savoirs-faire et techniques relatives à la pédagogie et à la psychologie n'étant que trop succinctement abordées.

Or, les modifications relatives à l'environnement, à la circulation (notamment dans les grandes agglomérations) au code de la route, induisent en effet des changements profonds dans les possibilités de diffusion du savoir comme dans les processus d'apprentissage et d'enseignement. Le rôle du moniteur s'en trouve ainsi progressivement transformé ; allant jusqu'à modifier sa relation à l'élève ou au groupe (salle de code). Au-delà de la transmission des connaissances, c'est la **fonction de médiation, de guide et de référence** dans la construction des apprentissages de l'élève qui se voit renforcée.

Ce sont dans le cadre de ses fonctions de médiation, de guide et de référence que **le moniteur apprend, indépendamment de la formation au BEPECASER, à développer des méthodes pédagogiques.**

En voici un récapitulatif à la fois synthétique et représentatif.

- *Connaître et comprendre l'élève :*

Connaître la provenance culturelle et sociale de l'élève
Créer un terrain d'entente
Coopérer dans le travail à travers l'échange
S'imposer sans détruire l'autre
Etre ferme sans être agressif
Tenir compte des problèmes de l'élève pour faire en sorte d'adapter le contenu de la formation à ses capacités
Etre patient et diplomate

Une étude portant sur l'évaluation d'une association* a montré à quel point les jeunes sont notamment attentifs à la relation mise en place par les intervenants, aux marques de respect, aux détails signifiants qui leur permettent de déceler s'ils peuvent faire confiance ou non, et déposer au moins pendant un temps l'armure de méfiance, de violence et d'agressivité avec laquelle ils se protègent quelques fois. Sans doute pour la première fois ne se sentent-ils plus sur le qui-vive, prêts à riposter aux multiples attaques dont ils seraient l'objet, ou à l'inverse, se repliant sur eux-mêmes, sans être en mesure de se défendre activement ou de prendre des initiatives.

Ils peuvent ainsi surmonter un sentiment d'incapacité assez répandu dans le cadre d'un apprentissage scolaire. Ce sentiment peut occasionner des arrêts de formation, des attitudes agressives masquant l'incompréhension ou la déception devant des étapes qui apparaissent insurmontables, ou une extrême émotivité empêchant les apprentissages et freinant la mise en place d'une relation avec les moniteurs.

- *Organiser et aménager les conditions d'apprentissage :*

Heures de conduite fixées selon l'emploi du temps de l'élève
Se rendre en ville si l'élève a besoin de faire une course
Prise de l'élève à domicile

- *Concevoir, construire et mener à bien des actions dites éducatives conformément aux objectifs fixés à travers le PNF :*

Effectuer une évaluation préalable
Développer l'apprentissage de la conduite par étapes
Fixer l'objectif à atteindre et adapter une méthode en fonction des compétences et de l'état nerveux et émotionnel de l'élève
Indiquer les normes d'après lesquelles la performance sera considérée comme acceptable
Valider les étapes de l'apprentissage

* Maryse Esterle-Hedibel, Evaluation de l'action d'insertion par l'auto-école. Janvier 1995.

Sensibiliser l'élève à la Sécurité Routière
Etre producteur d'informations précises relatives à la Sécurité Routière
Procéder à la conduite commentée (nombreux rencontrent des difficultés dans son application)
Organiser des cours individuels face aux difficultés que provoque l'introduction du nouveau code.

Dans le cadre de l'apprentissage à la conduite accompagnée

Organiser des rendez-vous pédagogiques
Créer un partenariat auprès des parents
Produire des documents composites mais simples expliquant les différentes phases décrites dans le PNF

- *Adapter son discours et ses techniques d'apprentissage à l'élève*

Savoir se répéter en multipliant les techniques d'apprentissage
Apprendre à l'élève à mémoriser, à coordonner les gestes
Apporter des explications constructives
Etre psychologue

- *Gérer une salle de code*

Tendre à l'intégration et à la participation sociale
Adapter son discours aux différents types de publics
Animer la leçon / Développer des techniques de communication adéquates
Fournir les explications relatives aux nouveaux programmes du code de la route
Fournir une analyse critique sur les informations transmises et à la fiabilité des informations reçues
Favoriser le travail interactif

- *Gérer les difficultés croissantes relatives aux inscriptions aux examens (CF Annexe 8)*

Préparer un examen blanc pour chaque élève
Avoir les compétences de l'inspecteur
Créer des supports écrits que l'élève puisse emporter chez lui
Ralentir la formation des candidats rencontrant des échecs au passage à l'examen, en lui proposant des exercices à la fois stimulateurs et motivants
Expliquer les difficultés relatives aux inscriptions
Tenir un discours réaliste

- *En cas d'échec à l'examen*

Rassurer, motiver et encourager l'élève
Donner une explication rationnelle à son échec

La formation au BEPECASER institue un profil type de l'élève. La réalité est toute autre. Le moniteur doit en effet adapter ses méthodes d'apprentissage à chaque élève; pour ceci, il doit sans cesse remettre en question sa pédagogie, qui ne demande selon lui qu'à évoluer.

Aussi, l'introduction du post-permis a provoqué de nombreuses interrogations. Plus ou moins motivé par sa mise en place, le post-premis consiste en une prise en charge de groupes de travail, ayant à leur actif, une ou plusieurs années de permis. Les plus jeunes sont d'autant plus sollicités que ce stage s'inscrit dans un partenariat avec une assurance, leur permettant de bénéficier de réductions sur le prix de leurs cotisations. Or, face à l'arrivée de nouveaux élèves, le moniteur ne se sent pas toujours prêt ; sa pédagogie initiale étant adaptée à un public débutant.

Les nouveautés en matière de code de la route, la non fiabilité de leur conduite, la prévention à la sécurité routière (alcool, vitesse...) sont en effet autant de thèmes auxquels il n'est pas préparé. La grande difficulté réside aussi dans l'adaptation du contenu de la formation (techniques de langage, animation de groupe ...) à des publics pas toujours réceptifs aux informations données.

B Le métier de gérant.

La formation au BEPECASER ne prépare pas le moniteur au statut de chef d'entreprise.

Les démarches administratives, l'apprentissage souvent périlleux de la gestion et de la comptabilité, les règles en matière de cotisations patronales, vieillesse ou de charges sociales sont autant de nouvelles contraintes auxquelles l'exploitant doit faire face. Or, non préparé à l'exercice de ces fonctions, il est souvent amené à faire appel à des organismes privés qui lui permettent de pallier à ses difficultés.

Quelles sont les difficultés que l'exploitant rencontre ?

Le gérant se dit être avant tout, un formateur à défaut d'être un gestionnaire ou un commercial.

En matière de gestion :

Comment calculer un prix de vente ? un prix de revient ?

Comment doivent être organisés les comptes ? ... sont autant de questions que le débutant a été amené à se poser, sans y trouver de véritables réponses toutes faites. Même si un stage en gestion lui aura permis d'aborder des thèmes essentiels à son activité, il en aura vite oublié les principes de base.

Aujourd'hui, pour devenir gérant d'auto-école, il est nécessaire de suivre un stage de gestion d'une durée de 3 mois. Cette réforme permet de combler un manque qui porte encore préjudice à de nombreux exploitants. Ces derniers éprouvent en effet de vives difficultés à être à la fois gérant et moniteur. Ainsi, la partie administrative et gestionnaire est souvent l'apanage de l'épouse ou d'un salarié.

Cette partition des rôles permet entre autre de faire face à une difficulté grandissante: les problèmes relatifs au paiement des leçons de conduite.

Avec la répartition des tâches, il revient en effet au gestionnaire de suivre les dossiers de chaque élève. Devant, le retard de paiement des leçons, il doit gérer que ce soient auprès des parents, de l'élève ou des services publics (dans le cadre de l'aide accordée aux élèves en difficulté financière) des situations délicates, voire de conflits. Il revient ainsi au moniteur de rester discret face à ces difficultés ; ces dernières ne doivent en effet en aucun cas compromettre les conditions d'apprentissage de l'élève.

Il est donc important, dans le cadre du bon fonctionnement de l'auto-école, que le rôle de gestionnaire ne soit pas tenu par le moniteur. Non officielle, cette particularité du métier devient chose essentielle pour les non débutants. Dans le cas contraire, le jeune exploitant doit recevoir l'appui des anciens ou d'une association.

En matière de commercialisation :

Conformément aux propos cités précédemment, l'exploitant ne pratique aucune politique qui viserait à attirer une clientèle potentielle (notamment dans le cadre du développement des services liés au post-permis) ; technique de vente qui symboliserait la prise de conscience d'une réalité économique concurrentielle.

L'exploitant oriente en effet ses stratégies de vente autour d'un seul et même concept: le forfait. Pourquoi ?

Les techniques de prospection ou de marketing sont autant de méthodes non pratiquées parce que méconnues. Ils ne possèdent pas les outils techniques nécessaires à l'application de stratégies de vente calculées voire anticipatoires.

Cette caractéristique est d'autant plus prégnante qu'elle apparaît aussi à travers l'organisation de l'espace au sein de l'auto-école. Nombreux sont ceux qui ne consacrent pas de budget au renouvellement du décor ou à sa simple coordination. Les vieilles chaises de camping, la tapisserie des années 70, le vulgaire rideau terni par le soleil qui sert de séparation entre la salle de code et le bureau sont autant de détails qui ont leur importance dans le processus de fidélisation de la clientèle. En dépit d'une concurrence « déloyale » et « sévère » nombreux sont ceux qui continuent en effet à évoluer dans leur environnement restreint, sans tenir compte des méthodes élémentaires qui consistent en une mise en valeur du capital fixe (vitrine, salle de code, bureau).

Le moniteur n'est pas un commercial ; certes, il doit cependant se munir des outils nécessaires à l'épanouissement de l'entreprise qui le paye. Cette démarche passe par l'acquisition d'un savoir-faire.

La pratique de « fidélisation passive » s'essouffera avec le gonflement du potentiel concurrentiel. Le non renouvellement des générations oblige certaines auto-écoles à se séparer de leurs moniteurs, laissant aux concurrents les plus virulents, l'opportunité de développer de nouveaux services.

La formation initiale ne prend pas en charge l'énoncé d'une telle réalité, très complexe pour le non initié. Des compléments doivent donc être introduits, afin d'amener le chef d'entreprise à se défendre sur son propre terrain.

En matière de recrutement :

La profession de moniteur d'auto-école évolue au gré du marché, du renouvellement des générations et des saisons. Ces trois facteurs influent en effet directement sur le niveau d'activité

qui s'avère être très irrégulier et peu rémunéré. Face à ces caractéristiques qui déprécient la profession, les centres de formation connaissent une baisse de leurs effectifs ; le moniteur déserte de plus en plus l'auto-école. (CF Annexe 12, Statistiques des diplômés d'Enseignement de la conduite délivrés entre 1975 et 2000. Source : Ministère des Transports.)

(L'évolution du nombre de « Bepecaser – deux roues » enregistre, depuis 1998, une baisse continue. Tandis que le nombre de « Bepecaser – poids lourds » est en augmentation significative.) (CF Annexe 15, Bepecaser « deux roues » et « poids lourds » - 1987/2000. Résultats nationaux. Source : Ministère des Transports.)

Devant cette pénurie de moniteurs, les exploitants d'auto-écoles éprouvent de plus en plus de difficultés à recruter la perle rare.

Que recherchent-ils ?

Qu'il soit ou non diplômé, l'exploitant recherche (par le biais de l'ANPE ou des annonces dans la presse locale ou nationale) avant tout un moniteur motivé par son métier. Les conditions de travail difficiles, la pénibilité des horaires, un salaire dévalorisé (équivalent au SMIC) ne doivent pas, dans le long terme, le décourager.

Pour ces raisons, ils font appel à des personnes qui considèrent le métier non pas comme une opportunité mais comme une vocation. Ils testent alors le candidat sur les motivations qui le poussent à postuler, l'interrogent sur ses compétences en matière de pédagogie et de psychologie. En bref, ils cherchent à recruter des moniteurs qui possèdent cette faculté à développer l'ensemble des compétences auxquelles le BEPECASER ne prépare pas forcément.

Concevoir, construire et mener à bien des actions dites éducatives conformément aux objectifs fixés à travers le PNF, aménager et construire des projets éducatifs, développer des techniques d'approche efficaces, animer une salle de code sont autant de compétences auxquelles le moniteur doit répondre.

Former le jeune moniteur est aussi un moyen sûr de recruter du personnel. Invité à venir passer 2 à 3 semaines en stage d'observation, l'auto-école lui offre dans un premier temps, l'opportunité d'assister à des leçons de conduite, de code ou à mener quelques tâches de secrétariat.

Il devra par la suite exposer, au cours d'un entretien auprès d'un agent de l'ANPE, les motivations qui le poussent à suivre cette formation (avec possibilité d'obtenir un plan d'aide à la formation). Une liste d'organismes de formation préparant au BEPECASER lui est par la suite proposée.

Le stage pratique est alors réalisé au sein de l'auto-école ; le futur moniteur étant formé à ses techniques et méthodes d'approche.

L'auto-école devra par la suite multiplier de stratégies pour fidéliser un métier dont l'espérance de vie est de 3 ans. Au-delà de ces 3 années, le moniteur préfère en effet quitter la profession, devenant trop contraignante et de moins en moins attrayante. (Ils sont très peu nombreux à ouvrir leur propre auto-école; découragé par les contraintes et démarches administratives.)

Le témoignage d'un moniteur d'Île de France illustre bien l'existence certaine, d'un mal être parmi les gens de cette profession.

« Je suis moniteur depuis 5 ans. Une période où je suis passé de la passion à la désillusion. A mes débuts, beaucoup d'implication, de l'initiative et un ensemble de mise en garde (portable, gestes qui sauvent ...). Le résultat est sans

appel : aucun remerciement ou si peu, et pas énormément d'argent (50 F brut de l'heure). Le quotidien d'un moniteur d'Île de France, c'est 10 heures par jour minimum, du lundi au samedi, avec une saturation lente et pernicieuse de ce travail qui nécessite une concentration de tous les instants ... Bilan , il n'y a pas de place pour la pédagogie dans les affaires ... Pour ma part, ma carrière de moniteur s'est achevée, dégoûté par ce fameux bachotage et l'exploitant d'auto-école cédant trop facilement aux sirènes de la monnaie. » source : Moto Magazine N° 181. Octobre 2001.

Les techniques de fidélisation reposent avant tout sur l'entretien de bonnes relations dans le travail, la possibilité de suivre des stages de formation, à défaut de pouvoir augmenter de façon significative leurs salaires de moins en moins valorisés.

Conclusion

La formation initiale au BEPECASER, dite trop courte et superficielle, non adaptée aux besoins des élèves, des moniteurs et des gérants, distribue des connaissances théoriques spécifiques aux détriments de techniques pédagogiques que le moniteur est par la suite amené à improviser.

La formation au BEPECASER devrait être plus longue afin de permettre à l'élève de créer, toujours en partenariat avec une auto-école, un véritable projet professionnel :

- Mettre en place, conduire et évaluer tout procès pédagogique concernant la conduite automobile et la sécurité routière, à différent type de population,
- Pouvoir analyser et utiliser l'ensemble des méthodes, techniques et procédés pédagogiques utilisables dans la formation et l'animation à la conduite et à la sécurité routière,
- Analyser les composantes de la pédagogie par objectifs et les mettre en œuvre dans la pratique,
- Comprendre les composantes psychologiques et sociologiques de l'élève,
- Analyser les composantes du système « homme-machine-environnement » et l'ensemble des facteurs générant le dysfonctionnement de ce système.

La formation initiale est tournée avant tout vers la conduite et le processus technique que cela implique, sans tenir compte de l'élève, dans toute sa complexité.

Ce dernier doit en effet être appréhendé sous un angle pluri-dimensionnel et non pas sous son seul rapport à l'apport strictes de connaissances purement techniques.

C'est en effet dans l'optique de rendre le futur moniteur opérationnel, que la préparation au Brevet doit tenir compte du contexte économique, social et culturel dans lequel il est amené à évoluer.

« Le moniteur est avant tout un animateur, plutôt qu'un distributeur de connaissances. »

Partie III

La formation continue

La formation initiale de base est appréciée par les jeunes moniteurs comme un moyen sévère de recrutement. Des lacunes dans l'utilisation d'outils relatifs au processus d'apprentissage de la conduite se font en effet vite sentir dans la pratique professionnelle.

Le recours à la formation continue est défini comme étant un moyen efficace pour palier à des carences handicapantes. Le moniteur est accompagné par des professionnels de la formation, à travers tout un processus de remise en question de ses compétences et de son savoir-faire.

Identification des centres de formation les plus sollicités.

Parmi les professionnels de la formation continue ;

Le centre de formation le plus prisé est l'ANPER (Association nationale pour la Promotion de l'Education Routière) (Attention ! ce constat n'est qu'hypothétique dans la mesure où il repose sur le témoignage d'un nombre restreint de professionnels de l'auto-école). C'est en effet à partir d'une liste et d'un calendrier de stages, qu'ils ont la possibilité de suivre des formations adaptées à leurs besoins. (CF Annexe 9 Liste des calendriers des formations proposées)

L'amélioration des connaissances réglementaires, dynamiser le groupe et conduire des réunions, enseigner la mécanique, sont autant de thèmes proposés entendant embrasser toutes les facettes du métier de gérant-moniteur.

Le SNECER FEN, l'un des principaux syndicats de moniteurs salariés (CF Annexe 6), s'applique aussi à organiser régulièrement des stages de formation continue. Même si ces sessions sont parfois liées à l'actualité (le BSR par exemple), les seules formations concrètement suivies par les professionnels sont celles qui concernent l'animation du rendez-vous pédagogique. Ce dernier fait en effet appel à des compétences pédagogiques souvent peu ou méconnues par les moniteurs.

Les Centres d'Education Routière proposent à leurs adhérents, grâce à un partenariat avec la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris, des stages de gestion adaptés à leurs besoins. Pendant ces sessions l'élève apprend, à partir de simulations et d'exemples réels, les méthodes pour gérer efficacement son établissement. (Le prix du stage est de 400 francs ; celui-ci étant financé à 90 % par les fonds AGECEIFE. La durée est de 5 jours.)

La formation continue est-elle une démarche courante et systématique ?

Les résultats escomptés sur le terrain sont ils concluants ?

I Usage et évaluation de la formation.

Les impressions relevées lors des entretiens sont apparues nuancées. Les petites et moyennes auto-écoles (de 0 à 10 salariés) sont en effet à distinguer des auto-écoles de plus de 10 salariés.

◆ Les petites et moyennes auto-écoles (de 0 à 10 salariés).

La pratique de la formation continue n'apparaît pas pour cette catégorie d'auto-écoles, comme étant une démarche naturelle, voire systématique.

Le manque de temps, l'impossibilité de reporter une leçon de conduite, sont autant d'arguments critiques qui ne favorisent pas une pratique assidue voire volontaire de la formation.

Ils veulent de plus pouvoir être formés sur des thèmes précis, déjà connus sans devoir investir dans du matériel qui remettrait en cause l'organisation du travail de l'entreprise. Celle-ci doit donc être avant tout un complément à leur pratique professionnelle initiale sans promulguer l'innovation en matière de besoins qui imposeraient un investissement financier dit irrationnel.

Le thème le plus prisé est aujourd'hui la formation au « post-permis ». Ils voient dans cette activité un élargissement de leurs services sans que cela ne remette en question leurs compétences initiales. L'apport supplémentaire d'une clientèle qui se diversifie est selon eux un moyen certain de faire face à l'irrégularité du marché. Cette opportunité est vécue comme une issue de secours en cas de baisse d'activité.

Le recours à la formation reste donc timide, voire inexistant pour les petites auto-écoles. Peu conscient des besoins qui le guette, l'exploitant / moniteur depuis de longues années, s'enferme dans une routine peu inclinée à l'innovation (ex : l'informatique est très peu utilisée). A la fois défaitiste et pessimiste, il refuse d'aller perdre son temps dans des stages qui ne feront que remettre en cause des techniques d'apprentissages qui restent son outil de travail privilégié.

L'ancien moniteur a du mal à se remettre en question; de peur d'admettre que ses savoirs et savoir-faire sont à renouveler.

Face à ce problème récurrent le SNECER FEN préconise une solution comparable à celle des conducteurs routiers, qui ont accès à une formation obligatoire. Conformément au projet de loi du 16 mars 1999 qui imposait la réactualisation des connaissances des exploitants, il revendique le recyclage régulier de tous les titulaires, de l'autorisation d'enseigner.

◆ Les auto-écoles avec plus de 10 salariés.

Les exploitants de ces auto-écoles considèrent la formation continue comme un moyen de fidéliser leurs moniteurs. Ces derniers profiteront donc, en moyenne 1 à 2 fois par an, de stages censés apporter une plus-value efficace à leurs fonctions.

Ainsi, les recours à ces services se feront essentiellement dans le cadre d'un complément d'informations et de formation sur telle ou telle pratique. La gestion d'une salle de code, l'animation d'un groupe d'adolescents ou d'adultes, le rendez-vous pédagogique sont par exemple autant de thèmes qui rendent officiels des besoins qui demandent à être comblés.

Les résultats escomptés sur le terrain restent cependant encore trop éloignés de la pratique. Ils revendiquent souvent la réalisation d'exercices concrets qui puissent les confronter à des situations proches de la réalité.

Nous sommes donc en présence de deux types de populations :

- La population des exploitants des petites et moyennes auto-écoles à la fois gérants et moniteurs, sont souvent réfractaires devant leur participation à des stages de formation

qui les obligent à reporter des leçons de conduite non rattrapables et à remettre aussi en question leurs savoirs et savoir-faire.

- Les exploitants des d'auto-écoles de plus de 10 salariés encouragent leurs employés à suivre des stages de formation continue. Ces derniers sont en effet perçus comme autant de facteurs de motivation auprès de salariés qui demandent à être valorisés. La formation permet ainsi de recevoir des outils concrets pour travailler et quitter quelques temps, une routine qui a tendance à vite démoraliser. La formation continue est utilisée par les exploitants comme un moyen de fidélisation de ses salariés, à défaut d'être à leurs yeux un facteur d'accomplissement professionnel.

A l'image de l'enseignement reçu lors de la préparation au BEPECASER, la formation continue reste selon eux trop éloignée des besoins concrets du terrain. Le recours systématique à ses services est donc perçu comme un échappatoire, un temps de repos plus que comme une opportunité pour améliorer des compétences professionnelles.

Selon eux, les solutions aux problèmes auxquels ils sont aujourd'hui confrontés (concurrence, évolution des rapports avec l'élève, problèmes relatifs aux inscriptions aux examens ...) ne résident pas dans la remise en question de leurs savoirs et savoir-faire. Les volontaires qui admettent la nécessité de reconsidérer leurs acquis restent relativement peu nombreux.

II Vers la définition de préconisations : quels besoins en matière de formation continue.

A Vers un accompagnement du formateur dans sa démarche pédagogique :

Face à une évolution comportementale de l'élève, le moniteur doit apprendre à renouveler ses techniques d'approche tout en adaptant son discours aux besoins imminents.

Comment faire en sorte de gérer les composantes d'une adolescence souvent mal vécue ?

Quels sont les outils techniques concrets permettant au moniteur d'utiliser l'état psychologique de l'élève à des fins pédagogiques ?

Quelles sont les limites que le moniteur ne doit pas dépasser dans son rapport avec l'élève ?

Dans le cadre du rendez-vous pédagogique,

Le moniteur est censé adapter son discours à l'élève et aux parents. La difficulté réside dans l'implication de ces acteurs dans un processus qu'ils considèrent souvent comme étant inutiles. Les parents se sentent suffisamment préparés pour former leur enfant à la conduite. Or, les règles relatives au code de la route, les techniques de conduite sont souvent malmenées. Les rendez-vous pédagogiques doivent donc être le moyen de sensibiliser les parents à l'utilisation stricte de ces outils.

Comment gérer cette relation avec les parents ?

Comment sensibiliser l'enfant à la sécurité routière sans le choquer ?

Comment rendre la salle participative ?

Dans le domaine de la sécurité routière,

Ce thème seulement abordé lors de la préparation au BEPECASER, ne prépare pas les futurs moniteurs à l'appréhender en profondeur, avec leurs élèves :

De grosses lacunes sont répertoriées dans les thèmes suivants :

- la réglementation
- ce qui est fait par le gouvernement pour sensibiliser le public
- les risques de l'utilisation de l'alcool au volant
- la vitesse au volant
- le port de la ceinture de sécurité

Les actions d'apprentissage de la conduite peuvent jouer un rôle important dans la prévention de la mortalité et de la morbidité sur la route. La prise de recul et la réflexion individuelle et collective permettent de mesurer les risques, quelques fois de les percevoir pour la première fois. Or, le moniteur n'a pas toujours les moyens matériels ou pédagogiques pour mener à bien des actions de formation efficaces. Il avoue ne pas posséder de moyens concrets pour faire passer ces messages de sensibilisation. Certains affirment ne pas avoir les mots pour expliquer des choses qui leur semblent si évidentes. Un accompagnement semble être ici fondamental.

Les exploitants et moniteurs d'auto-écoles laissent à disposition de leurs élèves des prospectus destinés à les sensibiliser sur les différents thèmes abordés. Les données techniques liées au déclenchement des accidents (distance de freinage, impact des chocs selon la vitesse du véhicule) complètent et crédibilisent en effet les conseils de prudence. Parmi les futurs conducteurs, très peu se sentent cependant concernés par les risques qu'encourent ceux qui ne respectent pas ces règles de vie.

Des associations (la Fédération des associations de la route pour l'éducation en particulier) organisent des rallyes régionaux sur plusieurs jours qui permettent d'expérimenter des situations de conduite très diverses, tout en apprenant à se déplacer dans des régions inconnues jusque-là et à les découvrir.

(CF Annexe 10, Le programme REAGIR)

B Vers un accompagnement du gérant dans l'exercice de ses fonctions.

Dans le domaine de l'informatique,

L'exploitation administrative d'une école de conduite impose un rythme de travail à la fois rigoureux et précis. A ce titre, l'utilisation de l'informatique doit faciliter l'appréhension de tâches à la fois récurrentes et compliquées. Or, l'outil informatique, peu introduit dans ce milieu professionnel, rencontre de nombreuses réticences quant à son utilisation.

Un représentant spécialisé dans la vente de logiciels destinés aux auto-écoles, précisa lors d'un entretien téléphonique, les lacunes profondes des exploitants en matière d'équipement et de formation.

Persuadés que son utilisation ne ferait que compliquer le contenu de leurs activités, beaucoup préfèrent avoir recours à des moyens manuscrits.

Or, de nombreuses tâches administratives peuvent être facilitées à l'aide d'un logiciel approprié :

- la gestion des fiches élèves, des plannings des moniteurs, des listes des élèves
- la tenue de statistiques
- la reproduction des contrats de formation (CF Annexe 10)
- la gestion des passages en examen
- la réalisation des factures
- la comptabilité de l'auto-école

L'outil informatique doit devenir un moyen agréable de gestion, qui permet de gagner du temps. Pour ceci, son introduction doit se faire en douceur par l'intermédiaire d'un apprentissage simple de l'outil. Une formation doit en effet permettre de réconcilier l'exploitant avec « une machine qui effraie les non initiés ».

Par la suite, des formations relatives à l'utilisation de logiciels adaptés et faciles d'accès créeront les bases d'un nouveau partenariat.

Dans le domaine de la gestion,

Les thèmes les plus récurrents qui présentent des difficultés d'appréhension, notamment pour ceux qui débutent dans la profession, concernent la gestion des moyens :

Faut-il louer ou acheter un véhicule ?

Comment se font les bilans et comptes de résultats ?

Comment se calculent un prix de revient, un prix de vente ?

Face à la guerre des prix, le forfait est-il une solution viable pour l'entreprise ?

Faut-il pratiquer une baisse des prix ?

Devant une hausse de l'activité doit-on et peut-on procéder à un recrutement ?

Faut-il salarier son conjoint ?

Face à la concurrence, nombreux sont en effet tentés de baisser leurs tarifs sans avoir auparavant calculer leur prix de revient. Ces cessions de formation doivent inciter le gérant à prendre des décisions réfléchies et analysées.

Dans le domaine du marketing,

Conformément aux propos déjà cités, l'exploitant ne sait pas « vendre ». Se réclamant être avant tout un formateur, il refuse l'utilisation de techniques modernes de marketing.

Une formation adaptée à ses besoins doit d'abord l'aider à comprendre les raisons des actions de marketing. Elle devra être complétée par la présentation d'outils adaptés. (Comment attirer le client ? Quelles méthodes de prospection ? Quelles méthodes de fidélisation du client ? ...)

L'exploitant doit être conscient qu'il est avant tout un chef d'entreprise avec des responsabilités spécifiques.

L'intérêt qu'il portera aux moyens modernes de gérant d'entreprise n'apparaîtra que s'il a acquis la conviction que leur maîtrise est à sa portée, mais surtout que leur mise en œuvre est destinée à lui faciliter ses rôles de gestionnaire et de formateur.