

Gratuit, sans inscription

Le kit du moniteur

Règles d'annulation, messages WhatsApp et checklist nouvel élève

1. Règles d'annulation

Vos règles d'annulation, écrites une fois pour toutes

Une règle envoyée avant la première leçon évite la discussion le jour où un élève annule la veille. Choisissez votre délai, remplacez ce qui est entre crochets, puis envoyez le texte par WhatsApp ou imprimez-le.

Choisissez votre délai. Le modèle utilise 48 h, le délai le plus fréquent. Pour 24 ou 72 h, changez le chiffre (règles 2 et 4, messages 1 et 5) et le jour de l'exemple : dimanche pour 24 h, vendredi pour 72 h.

24 h

Leçon du lundi à 8h00 : annulation gratuite jusqu'au dimanche à 8h00.
Souple pour l'élève, mais une place libérée la veille se remplit rarement.

48 h **Recommandé**

Leçon du lundi à 8h00 : annulation gratuite jusqu'au samedi à 8h00.
Vous avez deux jours pour proposer la place à un autre élève.

72 h

Leçon du lundi à 8h00 : annulation gratuite jusqu'au vendredi à 8h00.
Plus sûr pour vous, plus dur à faire accepter à un nouvel élève.

Comptez en heures, week-end compris. Avec des « jours ouvrables », on ne sait plus si le samedi compte, et personne ne fait le calcul juste.

Règles de réservation et d'annulation

- 1 Réservation :** Votre leçon est réservée seulement quand je vous l'ai confirmée par écrit.
- 2 Annulation ou déplacement gratuit :** Jusqu'à 48 h avant le début de la leçon, week-end compris. Par exemple, pour une leçon le lundi à 8h00, prévenez-moi au plus tard le samedi à 8h00.
- 3 Comment prévenir :** Par écrit uniquement, par WhatsApp ou SMS au **[numéro]**. L'heure de votre message fait foi. Un appel ne suffit pas : confirmez-le par écrit.
- 4 Annulation tardive ou absence :** Moins de 48 h avant, ou si vous ne venez pas, la leçon est due en entier. Aucun frais ne s'ajoute.
- 5 Maladie ou accident :** La leçon n'est pas due si vous m'envoyez un certificat médical dans les deux jours qui suivent.
- 6 Retard :** Si vous arrivez en retard, la leçon se termine à l'heure prévue et reste due en entier. Si c'est moi qui suis en retard, le temps perdu est rattrapé.
- 7 À chaque leçon :** Votre permis d'élève conducteur valable et vos lunettes ou lentilles si elles sont exigées. Sans permis d'élève, la leçon ne peut pas avoir lieu et elle est due.

Pour confirmer, répondez « Lu et accepté » à ce message. Merci de votre compréhension. **[Prénom Nom]**,
[nom de l'auto-école], **[numéro]**

Le bon moment pour l'envoyer. Avant la première leçon, et ne confirmez la leçon qu'après le « Lu et accepté ». Vous gardez une trace écrite, datée, et personne ne pourra dire qu'il ne savait pas. Si l'élève est mineur, envoyez aussi le texte au parent qui paie. Votre marge : rien ne vous empêche d'offrir une exception de courtoisie, par exemple une par élève et par an. Gardez-la pour vous, ne l'écrivez pas dans la règle.

Ce texte est un modèle à adapter, pas un avis juridique. Chaque auto-école fixe ses propres conditions : délai, montant dû, exceptions acceptées. En cas de doute, faites-le relire par un juriste ou par votre association professionnelle.

2. Messages WhatsApp

10 messages prêts à copier

Remplacez ce qui est entre crochets : [prénom], [jour], [heure], [lieu]. Version à jour et copie en un geste : resaconduite.ch/kit-moniteur

Vous tutoyez vos élèves ? Remplacez « vous » par « tu ». Les messages sont courts exprès : l'adaptation prend dix secondes.

1. Bienvenue et règles à un nouvel élève

Au premier message, avant la première leçon

Bonjour [prénom], bienvenue. Avant notre première leçon, voici mes règles en bref : annulation ou déplacement gratuit jusqu'à 48 h avant, par écrit ici ou par SMS. Après, ou en cas d'absence, la leçon est due, sauf certificat médical. Je vous envoie le détail juste après : une fois lu, répondez-moi « Lu et accepté ». Merci.

2. Confirmer une leçon

Dès que vous acceptez la demande

Bonjour [prénom], c'est confirmé : leçon le [jour] à [heure], départ [lieu]. Durée : [durée] minutes. Pensez à prendre votre permis d'élève. À [jour] !

3. Rappel la veille

La veille, en fin de journée

Bonjour [prénom], je vous rappelle notre leçon de demain à [heure], départ [lieu]. En cas d'imprévu, écrivez-moi tout de suite : le créneau pourra peut-être servir à un autre élève. À demain.

4. Remercier une annulation faite à temps

Quand un élève prévient plus de 48 h avant

Bonjour [prénom], merci d'avoir prévenu à temps, l'annulation est sans frais. Pour la remplacer, je peux vous proposer le [jour] à [heure] ou le [jour] à [heure]. Lequel vous convient ?

Remercier une annulation dans les temps, c'est apprendre à l'élève que prévenir tôt est la bonne habitude.

5. Répondre à une annulation tardive

Quand un élève annule moins de 48 h avant

Bonjour [prénom], merci pour votre message. L'annulation arrive moins de 48 h avant la leçon : comme prévu dans les règles que vous avez acceptées, celle-ci est due. Si vous êtes malade, envoyez-moi un certificat médical d'ici deux jours et je l'annule sans frais. On fixe déjà la prochaine leçon ?

Si un autre élève reprend la place (message 8), vous pouvez renoncer à facturer. C'est votre choix, et l'élève s'en souviendra.

6. Après une absence sans prévenir

Le jour même, une fois la leçon passée

Bonjour **[prénom]**, je vous ai attendu aujourd'hui à **[heure]**, à **[lieu]**, sans nouvelles de votre part. J'espère que tout va bien. Comme prévu dans les règles, la leçon est due : CHF **[montant]**, par TWINT au **[numéro]** ou en espèces à la prochaine leçon. Quand voulez-vous reprendre ?

7. Refuser poliment une exception

Quand l'élève demande à ne pas payer sans justificatif

Bonjour **[prénom]**, je comprends, et je suis désolé pour ce contretemps. Sans certificat médical, je ne peux pas annuler la leçon sans frais : j'applique la même règle à tous mes élèves, c'est plus juste pour chacun. On fixe la prochaine leçon ?

8. Proposer une place libérée

Juste après une annulation

Bonjour **[prénom]**, une place vient de se libérer le **[jour]** à **[heure]**, départ **[lieu]**. Elle vous intéresse ? Elle va au premier qui confirme, je la garde jusqu'à **[heure limite]**.

Envoyez-le à 3 ou 4 élèves, un par un et jamais dans un groupe : leurs numéros restent privés.

9. Relancer un élève qui ne réserve plus

Après 3 ou 4 semaines sans leçon

Bonjour **[prénom]**, cela fait **[nombre]** semaines qu'on n'a plus roulé ensemble. Plus la pause est longue, plus il faut de leçons pour retrouver ses repères. J'ai encore de la place le **[jour]** et le **[jour]**. On reprend ?

10. Après un examen réussi

Le jour de la réussite

Bravo **[prénom]**, vous avez votre permis ! Si mes leçons vous ont plu, un avis Google m'aiderait beaucoup : **[lien]**. Et si quelqu'un autour de vous cherche un moniteur, donnez-lui mon numéro. Bonne route.

3. Checklist nouvel élève

12 points, du premier message à la première leçon

À reprendre pour chaque nouvel élève, toute l'année. Imprimez la version PDF et cochez au fur et à mesure.

- ☐ Noter son prénom, son nom et son numéro de natel, et celui d'un parent s'il est mineur.
- ☐ Demander une photo de son permis d'élève conducteur, recto et verso, et noter sa date d'échéance.
- ☐ Demander s'il a déjà suivi le cours de sensibilisation, obligatoire avant l'examen pratique.
- ☐ Savoir où il en est : heures déjà roulées, avec qui, boîte manuelle ou automatique.
- ☐ Annoncer vos tarifs par durée de leçon et le moyen de paiement : TWINT, espèces ou facture.
- ☐ Fixer le lieu de départ habituel : domicile, gare, école ou travail.
- ☐ Envoyer vos règles d'annulation (message 1) et attendre son « Lu et accepté ».
- ☐ S'il est mineur, envoyer aussi les règles et les tarifs au parent qui paie.
- ☐ Confirmer la première leçon par écrit, avec jour, heure, lieu et durée (message 2).
- ☐ L'ajouter à votre liste d'élèves actifs, avec l'échéance de son permis d'élève.
- ☐ Lui demander s'il veut être prévenu quand une place se libère au dernier moment (message 8).
- ☐ À la fin de la première leçon, fixer les deux ou trois suivantes pour garder un rythme régulier.

Ce kit marche sans aucun outil. Avec RésaConduite, la règle des 48 h et les rappels (email à J-3, SMS à H-3) s'appliquent automatiquement, et aucune leçon n'est réservée sans votre accord.

Combien vous coûtent vos réservations par WhatsApp ?

Une leçon de CHF 100 oubliée chaque mois, c'est CHF 1'200 par an, sans compter le temps passé. Pour votre cas, le simulateur fait le calcul en 8 questions, un clic chacune : heures passées à caser vos leçons et créneaux perdus.

Faites le calcul : resaconduite.ch/simulateur