

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

Arrêté du 26 février 2018 portant création du label « qualité des formations au sein des écoles de conduite »

NOR : INTS1802325A

Publics concernés : exploitants des établissements d'enseignement, à titre onéreux, de la conduite des véhicules à moteur et de la sécurité routière, exploitants des associations qui s'appuient sur la formation à la conduite et à la sécurité routière pour faciliter l'insertion ou la réinsertion sociale ou professionnelle, particuliers, services de l'Etat.

Objet : création d'un label « qualité des formations au sein des écoles de conduite ».

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

Notice : le label « qualité des formations au sein des écoles de conduite » repose sur une démarche volontaire des écoles de conduite et des écoles associatives agréées, quelles que soient leur forme juridique, leur taille et leur organisation.

Référence : ce texte peut être consulté sur le site Légifrance <http://www.legifrance.gouv.fr>.

Le ministre d'Etat, ministre de l'intérieur,

Vu le code de la route, notamment ses articles L. 213-1 à L. 213-9 et R. 213-1 à R. 213-9 ;

Vu le code du travail ;

Vu l'arrêté du 8 janvier 2001 modifié relatif à l'exploitation des établissements, à titre onéreux, de la conduite des véhicules à moteur et de la sécurité routière ;

Vu l'arrêté du 8 janvier 2001 modifié relatif aux conditions d'agrément des associations qui s'appuient sur la formation à la conduite et à la sécurité routière pour faciliter l'insertion ou la réinsertion sociale ou professionnelle ;

Vu l'arrêté du 8 janvier 2001 créant un registre national de l'enseignement de la conduite des véhicules à moteur et de la sécurité routière ;

Vu l'avis du conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles du 23 janvier 2018,

Arrête :

Art. 1^{er}. – Il est créé un label « qualité des formations au sein des écoles de conduite » répondant aux six critères de qualité suivants :

- 1° L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé ;
- 2° L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires ;
- 3° L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation ;
- 4° La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations ;
- 5° Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus ;
- 6° La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires.

Ce label est délivré dans les conditions prévues au présent arrêté, aux écoles de conduite bénéficiant d'un agrément préfectoral tel que défini à l'arrêté du 8 janvier 2001 relatif à l'exploitation des établissements, à titre onéreux, de la conduite des véhicules à moteur et de la sécurité routière susvisé et aux associations bénéficiant d'un agrément préfectoral tel que défini à l'arrêté du 8 janvier 2001 relatif aux conditions d'agrément des associations qui s'appuient sur la formation à la conduite et à la sécurité routière pour faciliter l'insertion ou la réinsertion sociale ou professionnelle susvisé, ci-après nommés « écoles de conduite et associations agréées ».

Ce label atteste de la qualité des formations à la conduite des véhicules terrestres à moteur et à la sécurité routière dispensées au sein des écoles de conduite et associations agréées pour devenir un conducteur responsable, respectueux des autres et de l'environnement.

Le référentiel et le guide du label « qualité des formations au sein des écoles de conduite » figurent respectivement en annexes 1 et 2 du présent arrêté.

Art. 2. – La demande d’adhésion au label s’effectue, au moyen du formulaire figurant en annexe 3, auprès du préfet du lieu d’implantation de l’école de conduite ou de l’association agréée. Ce dernier émet un avis sur la demande d’adhésion au label dans un délai de deux mois à compter du dépôt de la demande.

Le label « qualité des formations au sein des écoles de conduite » est délivré par le préfet à l’école de conduite ou l’association agréée après signature d’un contrat de labellisation conforme à l’annexe 4 du présent arrêté.

Un certificat de conformité au label figurant à l’annexe 5 du présent arrêté est remis à l’école de conduite ou l’association agréée signataire du contrat de labellisation.

Art. 3. – L’attribution du label « qualité des formations au sein des écoles de conduite » est gratuite pour les écoles de conduite et les associations agréées s’engageant dans une démarche de qualité de leurs formations.

Art. 4. – L’usage du label est autorisé pour une durée de trois ans à compter de la date de signature du contrat de labellisation, renouvelable, dans les conditions définies à l’article 5 du guide du label figurant à l’annexe 2.

La demande de renouvellement est adressée par l’école de conduite ou l’association agréée au préfet de son lieu d’implantation deux mois avant la date de l’expiration du label.

Art. 5. – Le préfet du lieu d’implantation de l’école de conduite ou de l’association agréée signataire du contrat de labellisation mentionné à l’article 2 du présent arrêté, organise sur site, les audits de suivi de ces écoles de conduite ou de ces associations agréées, dans les conditions prévues à l’article 5 du guide du label figurant à l’annexe 2 du présent arrêté.

Les audits de suivi sont réalisés par les délégués du permis de conduire et à la sécurité routière et les inspecteurs du permis de conduire et de la sécurité routière conformément au guide figurant à l’annexe 6 et à la grille d’instruction et d’audit de suivi du label figurant à l’annexe 7 du présent arrêté.

Art. 6. – Le préfet du lieu d’implantation de l’école de conduite ou de l’association agréée, signataire du contrat de labellisation mentionné à l’article 2 du présent arrêté, procède au retrait du label dans les cas suivants :

- non respect d’un ou plusieurs critères définis à l’article 1^{er} du présent arrêté, si l’école de conduite ou l’association labellisée n’a pas apporté la preuve de la conformité dans le délai imparti ;
- retrait de l’agrément préfectoral de l’école de conduite ou de l’association.

Tout retrait du label « qualité des formations au sein des écoles de conduite » entraîne le retrait des droits se rattachant au label.

Art. 7. – L’usage du label « qualité des formations au sein des écoles de conduite » prend fin en cas d’absence de demande de renouvellement du label ou en cas de renoncement volontaire de l’école de conduite ou de l’association agréée.

Art. 8. – Le délégué à la sécurité routière est chargé de l’exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 26 février 2018.

Pour le ministre d’Etat et par délégation :

Le délégué à la sécurité routière,

E. BARBE

ANNEXES

ANNEXE 1



MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

LABEL DE QUALITE

**REFERENTIEL DU LABEL « QUALITE DES
FORMATIONS AU SEIN DES ECOLES DE CONDUITE »**

Introduction

Ce référentiel concerne les activités d'enseignement de la conduite et de la sécurité routière au sein des établissements d'enseignement à titre onéreux de la conduite automobile et de la sécurité routière et des associations s'appuyant sur la formation à la conduite et à la sécurité routière pour faciliter l'insertion ou la réinsertion sociale ou professionnelle et décrit les engagements de service à destination des particuliers.

Ce référentiel a pour objectifs de :

- présenter les critères de qualité du label pour les établissements agréés s'engageant dans une démarche de qualité de la formation à la conduite et à la sécurité routière ;
- permettre aux établissements agréés volontaires de respecter les dispositions de la loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et la démocratie sociale et de préciser, entre autres, la qualité des actions de formation afin de permettre aux financeurs de s'assurer que les organismes de formation répondent aux critères de qualité concernant leurs actions de formation. Ces critères sont précisés dans le décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue créant l'article R. 6316-1 du code du travail qui définit les critères que devront respecter les organismes de formation afin d'être éligibles aux financements :

- 1) l'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé ;
- 2) l'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires ;
- 3) l'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation ;
- 4) la qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations ;
- 5) les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus ;
- 6) la prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires.

Domaine d'application

Tout établissement agréé pour l'enseignement à titre onéreux de la conduite des véhicules à moteur d'une catégorie donnée et de la sécurité routière et toute association agréée s'appuyant sur la formation à la conduite et à la sécurité routière pour faciliter l'insertion ou la réinsertion sociale ou professionnelle, quelles que soient leur forme juridique, leur taille, leur organisation, peuvent prétendre à la labellisation dès lors que leur activité se rapproche dans le fond et la forme à celle induite par ce label.

Ce référentiel prend en compte la modalité pédagogique en présentiel.

Gestion du référentiel

Le ministère de l'intérieur est l'autorité responsable du label « qualité des formations au sein des écoles de conduite ».

Le référentiel a été élaboré en concertation avec le Conseil supérieur de l'éducation routière (CSER), créé par décret n° 2009-1182 du 5 octobre 2009 relatif au Conseil supérieur de l'éducation routière. La révision du référentiel sera effectuée par la même instance.

La gouvernance de la labellisation est assurée par le ministère de l'intérieur et réunit la délégation à la sécurité routière (DSR), la sous-direction de l'éducation routière et du permis de conduire (SDERPC) qui rédige le référentiel, le conseil supérieur de l'éducation routière (CSER) qui approuve le référentiel du label et les départements *via* le service départemental en charge de l'éducation routière qui accompagnent les écoles de conduite, instruisent leur dossier de labellisation et assurent les audits de suivi. La SDERPC a également en charge la réactualisation du référentiel qualité en concertation avec le CSER.

Le label est délivré après instruction par le service départemental en charge de l'éducation routière pour une durée de trois ans à compter de la signature du contrat de labellisation. Les audits de suivi seront réalisés par les délégués du permis de conduire et de la sécurité routière (DPCSR) et les inspecteurs du permis de conduire et de la sécurité routière (IPCSR) dans chaque département.

Responsabilités

Le détenteur du label est chargé de la bonne application des engagements liés au présent référentiel.

L'instruction de la demande d'adhésion

L'instruction est effectuée par le service départemental en charge de l'éducation routière dans les deux mois à compter de la date de la demande d'adhésion au label.

L'absence de réponse de ce service vaut rejet de la demande.

Audit de suivi

L'établissement est audité une première fois dans les 6 mois suivant la signature du contrat de labellisation. Un second audit est réalisé, suivant les mêmes modalités que le précédent, avant la date d'échéance du label. Ces audits sont réalisés par les IPCSR et les DPCSR et portent sur le critère d'éligibilité et sur les critères de qualité.

Pour pouvoir prétendre à la labellisation, les établissements doivent répondre à ces critères.

Le guide d'audit précise les modalités, la durée, les résultats des audits ainsi que les conséquences de la non-conformité d'un ou de plusieurs de ces critères.

Information du personnel

L'établissement agréé communique sa démarche de labellisation auprès de son personnel.

Les critères de qualité applicables au sein des écoles de conduite labellisées

CRITERES DU DECRET N° 2015-790 DU 30 JUIN 2015	CRITERES DE QUALITE	INDICATEURS	MODALITES D'EVALUATION (les éléments non contrôlés sur site sont précisés dans le guide)
Identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé	1.1 - Décrire et formaliser le procédé d'évaluation utilisé au sein de l'école de conduite ou de l'association et le mettre à la disposition du public.	Document (papier ou dématérialisé).	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier l'existence d'un ou de plusieurs documents décrivant le procédé d'évaluation de l'école de conduite ou de l'association ; - Vérifier les modalités de mise à disposition de ce ou ces documents auprès du public.
	1.2 - Avoir souscrit à un dispositif de garantie financière renouvelé annuellement et couvrant l'ensemble des élèves et des formations préparant aux différentes catégories du permis de conduire.	Attestation de garantie financière.	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier l'existence d'une attestation de garantie financière ; - Vérifier, en consultant cette attestation, les dates de validité et le contenu.
	1.3 - Définir pour chaque catégorie de formation un programme détaillé théorique ou pratique.	Programmes détaillés.	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier que l'école de conduite ou l'association applique des programmes de formation dont le contenu est détaillé.
	1.4 - Afficher les horaires des cours théoriques.	Affichage.	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier que l'affichage des horaires des cours théoriques soit visible de l'intérieur et de l'extérieur de l'école de conduite ou de l'association.

	<p>1.5 - Proposer un rendez-vous post-permis pour les conducteurs novices.</p>	<p>Affichage, documentation, programme ou tout autre document répondant à ce critère de qualité.</p>	<p>- Vérifier, au travers d'un affichage, d'une documentation ou d'un programme que l'école de conduite ou l'association propose les rendez-vous post-permis pour les conducteurs novices. - Vérifier, en consultant les dossiers d'un panel d'une dizaine d'élèves inscrits, si possible à des formations diverses, l'existence de propositions détaillées et d'estimations chiffrées des formations.</p>
<p>Adaptation des dispositifs d'accueil, du suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires</p>	<p>2.1 - Soumettre à l'élève une proposition détaillée et chiffrée de la formation proposée, faisant apparaître le contenu de l'offre sur la base de l'évaluation, réalisée préalablement, et les coûts unitaires de chaque prestation complémentaire en cas de nécessité de dépassement de cette offre.</p>	<p>Document papier ou dématérialisé.</p>	
	<p>2.2 - Mettre à disposition une documentation détaillée exposant les enjeux de la formation préparatoire à l'examen du permis de conduire, son déroulement et les conditions de passage des épreuves de l'examen.</p>	<p>Documentation papier ou dématérialisée.</p>	<p>- Vérifier l'existence de ressources pédagogiques exposant les enjeux de la formation préparatoire à l'examen du permis de conduire ainsi que le déroulement et les conditions de passage des épreuves de l'examen du permis de conduire ; - Vérifier les modalités de mise à disposition de ces ressources auprès des élèves.</p>
	<p>2.3 - Établir un règlement intérieur.</p>	<p>Affichage ou mise à disposition des élèves.</p>	<p>- Vérifier l'existence d'un règlement intérieur ; - Vérifier les modalités de mise à disposition, auprès des élèves, du règlement intérieur (affichage ou autres).</p>

	<p>2.4 - Assurer la traçabilité de l'assiduité des élèves à la formation pour les tiers légitimes (financeurs, parents, représentant légal...) qui en font la demande.</p> <p>2.5 - Organiser le suivi pédagogique des élèves et le cas échéant y associer les tiers légitimes (financeurs, parents, représentant légal...).</p>	<p>Fiche de suivi, site de suivi, relevé de connexions.</p> <p>Supports papier, numérique, ou tout autre document répondant à ce critère de qualité.</p>	<p>- Consulter les fiches de suivi ou les relevés de connexion si formation en ligne ou autres pour vérifier l'existence d'une traçabilité de l'assiduité des élèves.</p> <p>- Vérifier (au moyen de tout support) qu'un suivi pédagogique est mis en place par l'école de conduite pour chaque élève.</p>
<p>Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation</p>	<p>3.1 - Établir avec chaque élève un parcours de formation comportant systématiquement :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ des cours collectifs exposant, notamment, les grands thèmes de la sécurité routière (alcool et stupéfiants, vitesse, défaut de port de la ceinture de sécurité, distracteurs...) dispensés en présentiel par des enseignants de la conduite et de la sécurité routière, (le cas échéant, les spécificités de la conduite et de la sécurité des motocyclettes et des véhicules du « groupe lourd ») ; ▪ un apprentissage de la conduite progressif, prenant en compte la variété des situations de conduite (conduite sur voie rapide, de nuit ou dans un environnement dégradé, par temps de pluie par exemple). 	<p>Parcours de formation (papier ou dématérialisé).</p>	<p>- Vérifier l'existence, le contenu et la progressivité de la formation ;</p> <p>- Vérifier, en consultant l'affichage ou en assistant au cours, que les cours théoriques sont dispensés en présentiel par un enseignant de la conduite et de la sécurité routière titulaire d'une autorisation d'enseigner ;</p> <p>- Vérifier en consultant des livrets d'apprentissage ou des fiches de suivi la progressivité et la variété des parcours pendant la formation pratique à la conduite, sur voie ouverte à la circulation ou sur simulateur ou abordés en salle.</p>

	<p>3.2 - Utiliser systématiquement le livret d'apprentissage ou ses équivalents numériques.</p> <p>3.3 - Disposer de moyens pédagogiques en adéquation avec l'offre de formation. Si l'établissement dispose d'un simulateur, la présence systématique d'un enseignant est obligatoire, à l'exception du travail de la compétence 1 « maîtriser le maniement du véhicule de la catégorie B du permis de conduire dans un trafic faible ou nul » mentionnée à l'arrêté du 29 juillet 2013 relatif au livret d'apprentissage de la catégorie B du permis de conduire.</p>	<p>Livret d'apprentissage ou sa version numérique.</p> <p>Moyens pédagogiques, par exemple : - Équipe pédagogique, entraînée à l'examen théorique général (ETG), simulateur, cours pratiques (voyage école, etc.), ordinateur, accès Internet, véhicules ou tout autre élément répondant à ce critère de qualité.</p>	<p>- Vérifier que le livret d'apprentissage des élèves est utilisé systématiquement pendant la formation. Cette vérification peut se faire soit en consultant des livrets conservés par l'école de conduite ou par l'association, soit en interrogeant des élèves présents lors de l'audit.</p> <p>- Vérifier de quels moyens et outils dispose l'école de conduite ou l'association ; - Décrire dans la case observation les moyens et outils utilisés par l'école de conduite ou par l'association. Lors d'un contrôle, si un élève utilise un simulateur, vérifier la compétence travaillée et en fonction de cette compétence vérifier la présence ou non de l'enseignant. - Vérifier, en consultant l'affichage ou des contrats écrits d'élèves, la désignation d'un responsable pédagogique.</p>
<p>Qualification professionnelle et des formations continues des personnels chargés des formations</p>	<p>4.1 - Établir, sous quelque forme que ce soit, une liste à jour des enseignants et la mettre à disposition des élèves. Nommer la ou les personne(s) chargé(s) des relations avec les élèves.</p>	<p>Affichage ou mise à disposition des élèves.</p>	<p>- Vérifier qu'une liste à jour des enseignants existe ; - Vérifier les modalités de mise à disposition de cette liste auprès des élèves ; - Vérifier la désignation d'un ou de plusieurs référents en charge des relations avec les élèves.</p>

	<p>4.2 - Mettre en place la formation continue des enseignants de la conduite et de la sécurité routière par tous les moyens disponibles et répondant aux critères de la formation professionnelle tels que définis à l'article R. 6316-1 du code du travail.</p>	<p>Attestation annuelle.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier l'existence d'une attestation annuelle de suivi en formation professionnelle pour les enseignants ; - Vérifier que les formations répondent aux exigences des critères de la formation professionnelle ; - Relever le pourcentage de formés sur une année glissante ; - Noter si ces formations sont réalisées par un organisme ou en interne à l'école de conduite.
	<p>5.1 - Valoriser l'apprentissage anticipé de la conduite ou supervisée pour le candidat de la catégorie B du permis de conduire.</p>	<p>Affichage et documentation sur l'apprentissage anticipé de la conduite (AAC) et la conduite supervisée.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier et indiquer comment l'école de conduite ou l'association encourage ces filières d'apprentissage (affichage, de publicité, documentation, taux de réussite pour ces filières ou tout autre document répondant à ce critère de qualité.).
<p>Condition d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus</p>	<p>5.2 - Indiquer, si ces formations sont proposées, (affichage ou site ou page Internet) le lieu et les conditions d'usage de la piste (le temps de déplacement entre ce lieu et l'école de conduite, la capacité d'accueil du lieu, la disponibilité...) pour les formations aux catégories de permis de conduire suivantes : AM, A1, A2, A, ainsi que pour la conduite des véhicules de catégorie L5e.</p>	<p>Affichage.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier que l'affichage précise le ou les lieux où se déroule la formation ainsi que toutes les conditions d'usage du ou des lieux s'y rattachant.

	<p>5.3 - Faire accompagner l'élève par un enseignant de la conduite et de la sécurité routière ou par un stagiaire en formation préparatoire au titre professionnel d'enseignant de la conduite et de la sécurité routière de la catégorie du permis de conduire concernée à chaque présentation à l'examen pratique, sauf circonstance dûment justifiée.</p>	<p>Épreuve pratique.</p>	<p>- Vérifier que les élèves en examen pratique du permis de conduire sont accompagnés par un enseignant de la conduite et de la sécurité routière ou un stagiaire préparant le titre professionnel d'enseignant de la conduite et de la sécurité routière. Cette vérification se fait notamment en consultant l'autorisation d'enseigner et pour le stagiaire en consultant soit un contrat avec un centre de formation des moniteurs (CFM), soit une autorisation temporaire et restrictive d'exercer (ATRE), soit une convention de stage avec l'école de conduite ou l'association, soit tout autre document justifiant du statut du stagiaire. Ce contrôle peut être effectué en amont ou en aval du contrôle sur site.</p>
<p>5.4 - Établir et rendre disponible, à toute personne en faisant la demande, un bilan annuel sur une année glissante apportant les informations suivantes : - taux de réussite par filière (AAC, supervisée, traditionnelle) et par catégorie ; - nombre moyen d'heures de formation correspondant aux taux de réussite en première présentation. Afficher la possibilité à toute personne en faisant la demande de recevoir</p>	<p>Affichage et bilan, sous quelque forme que ce soit.</p>		<p>- Vérifier qu'un affichage visible précise les modalités de mise à disposition d'un bilan annuel statistique ; - Vérifier l'existence de ce bilan en demandant une copie ; - En amont ou en aval, vérifier l'exactitude des données communiquées sur le bilan.</p>

	<p>communication écrite de ce bilan. L'autorité administrative s'engage à fournir le taux de réussite en première présentation à toute école de conduite ou toute association qui en fait la demande pour compléter son bilan.</p> <p>5.5 - Disposer d'un site ou d'une page Internet reprenant l'ensemble des informations devant être mises à la disposition du public. Ces informations concernent les critères n°1.1, 1.4, 1.5, 2.2, 2.3, 3.1, 5.1, 5.2. ainsi que les différents modes de financement de la formation préparatoire aux examens du permis de conduire.</p>	<p>Site ou page Internet.</p>	<p>- Vérifier, sans que cette vérification se fasse sur site, que l'école de conduite ou l'association dispose d'un site ou d'une page Internet ; - Vérifier que toutes les informations prévues aux critères sont bien mentionnées sur le site ou la page Internet.</p>
<p>Prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires</p>	<p>6.1 - Utiliser en priorité un site ou une page Internet pour mesurer la satisfaction des élèves par des avis certifiés par un organisme tiers indépendant portant notamment sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les dispositifs d'accueil, l'information sur l'offre de formation, les moyens pédagogiques mis à disposition, la disponibilité de l'équipe pédagogique, le respect du parcours de formation ou tout autre élément répondant à ce critère de qualité. <p>A défaut, établir un questionnaire de satisfaction reprenant les mêmes thématiques et le remettre à tous les élèves.</p>	<p>Site ou page Internet d'avis certifiés des élèves. A défaut, questionnaire reprenant a minima les thématiques du critère (papier ou dématérialisé).</p>	<p>- Vérifier sans que cette vérification se fasse sur site, la publication d'avis certifiés d'élèves sur Internet. Si l'école de conduite ou l'association a choisi d'établir un questionnaire, cette vérification doit se faire lors des audits de suivi. - Vérifier les modalités mises en œuvre par l'école de conduite ou l'association pour que tous les élèves puissent émettre un avis quel qu'en soit le moyen.</p>

	<p>6.2 - Exploiter les avis certifiés par un organisme tiers indépendant, recueillis de manière électronique, des élèves ou à défaut le questionnaire de satisfaction et mettre en place un processus d'amélioration continue. Rendre disponible, auprès des élèves qui en font la demande les avis rendus.</p>	<p>Synthèse des résultats obtenus (Internet, papier ou dématérialisé).</p>	<p>- Vérifier l'existence d'une synthèse de ces avis ; - Vérifier les modalités mises en œuvre par l'école de conduite ou par l'association pour rendre disponible cette synthèse auprès des élèves. Si des processus d'amélioration ont été élaborés, préciser ces processus.</p>
	<p>6.3 - Gérer les réclamations.</p>	<p>Procédure mise en place par l'école de conduite ou l'association pour la gestion des réclamations.</p>	<p>- Vérifier le processus mis en place par l'école de conduite ou l'association pour gérer les réclamations.</p>

GLOSSAIRE

AM : Catégorie du permis de conduire permettant de conduire un cyclomoteur ou un quadricycle léger à moteur (arrêté du 8 novembre 2012 fixant les conditions d'obtention du brevet de sécurité routière correspondant à la catégorie AM du permis de conduire).

Année glissante : le taux sur une année glissante se calcule de date à date, et non sur l'année civile. Ainsi, le taux de réussite de l'école de conduite se calcule de mois à mois (ex : mars 2017 à mars 2018).

Audit de suivi : expertise professionnelle effectuée par un agent compétent et impartial aboutissant à un jugement par rapport à la procédure.

Auditeur : agent de l'État chargé dans le cadre de leurs missions de réaliser les audits.

Circonstance dûment justifiée : signifie que l'absence de l'enseignant est exceptionnelle : par exemple : maladie, convocation ou tout autre document attestant de cette situation.

Conforme : élément de preuve conforme au critère.

Contrat de labellisation : Contrat individuel à caractère facultatif et accordant le bénéfice d'un label qualité.

Cours collectifs : cours qui s'adressent à un groupe de personnes.

CPF : compte personnel de formation.

Ecoute pédagogique : technique d'enseignement qui permet à un élève conducteur d'être observateur d'une leçon de conduite et de bénéficié, tout en observant les situations de conduite et le comportement de l'apprenti conducteur au volant, des commentaires pédagogiques de l'enseignant.

Formation post-permis : formation permettant de sensibiliser les conducteurs aux dangers de la route après obtention du permis de conduire.

Garantie financière : a pour objet la protection du consommateur vis-à-vis des fonds confiés par ce dernier à une école de conduite des risques de défaillance, de faillite, de fermeture de l'école, etc. Elle a donc pour objet le remboursement des fonds. L'engagement de la garantie financière doit préciser la durée de validité, le montant de la garantie, etc.

Instructeur : agent du service départemental en charge de l'éducation routière qui instruit la demande en vue de l'attribution du label « qualité des formations au sein des écoles de conduite ».

Labellisation : processus d'attribution d'un label qualité à un organisme ou un établissement.

Modalités de contrôle : certaines modalités de contrôle nécessitent qu'une explication soit apportée aux contrôleurs.

Non conforme : élément de preuve non conforme au critère (le titulaire de l'agrément préfectoral devra produire, dans un délai de deux mois, des éléments portant la preuve de la conformité du/des critère(s) évalué(s) non conformes lors de l'instruction initiale ou lors de l'audit de suivi).

Non évalué : élément de preuve non évalué sur le site ou critère non applicable à l'école de conduite, en particulier la formation à la conduite des deux-roues motorisés (l'instructeur ou l'auditeur devra préciser la raison de la non évaluation du critère).

Observation : l'instructeur ou l'auditeur devra indiquer toutes les informations prévues dans le référentiel qui lui semblent nécessaires pour affiner le contrôle.

Partiellement conforme : élément de preuve partiellement conforme au critère (le titulaire de l'agrément préfectoral devra produire, dans un délai de deux mois, des éléments portant la preuve de la conformité de la partie du critère évalué non conforme lors de l'audit).

Piste : voie sécurisée permettant, dans le cadre de la formation à la conduite des véhicules à deux-roues motorisés, un enseignement hors circulation.

Plateau : lieu comportant plusieurs pistes.

Présentiel : désigne le moment où les personnes qui suivent une formation sont réunies physiquement dans un même lieu avec la présence d'un formateur.

Service départemental en charge de l'éducation routière : service en charge de l'instruction des demandes d'agrément des écoles de conduite en fonction de l'organisation territoriale définie par le préfet de département (préfectures, DDT, DDTM, DEAL...)

Taux de réussite : calcul rapportant le nombre d'admis à l'effectif des candidats présents à l'examen pratique et théorique du permis de conduire.

ANNEXE 2



MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

GUIDE DU LABEL « QUALITE DES FORMATIONS AU SEIN DES ECOLES DE CONDUITE »

1 – Éléments de contexte relatifs au label « qualité des formations au sein des écoles de conduite »

1.1. Contexte

Ce référentiel a pour objectifs de :

- présenter les critères de qualité du label pour les établissements agréés s'engageant dans une démarche de qualité de la formation à la conduite et à la sécurité routière ;
- permettre aux établissements agréés volontaires de respecter les dispositions de la loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et la démocratie sociale et de préciser, entre autres, la qualité des actions de formation afin de permettre aux financeurs de s'assurer que les organismes de formation répondent aux critères de qualité concernant leurs actions de formation. Ces critères sont précisés dans le décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue créant l'article R. 6316-1 du code du travail qui définit les critères que devront respecter les organismes de formation afin d'être éligibles aux financements :

- 1) l'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé ;
- 2) l'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires ;
- 3) l'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation ;
- 4) la qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations ;
- 5) les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus ;
- 6) la prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires.

1.2. L'enseignement de la conduite et de la sécurité routière

L'enseignement de la conduite, à titre onéreux, constitue une activité réglementée par le code de la route, dont l'exercice est soumis à une autorisation administrative, avec un double niveau d'encadrement :

- l'exploitation d'un établissement d'enseignement de la conduite et de la sécurité routière et d'une association s'appuyant sur la formation à la conduite et à la sécurité routière pour faciliter l'insertion ou la réinsertion sociale ou professionnelle sont subordonnées à la délivrance d'un agrément ;
- l'enseignement de la conduite et de la sécurité routière, à titre onéreux, ne peut être dispensé que par les enseignants titulaires d'une autorisation d'enseigner au sein des établissements agréés.

1.3. La finalité du label « qualité des formations au sein des écoles de conduite »

L'État a décidé la création et la mise à disposition d'un label gratuit qui repose sur une démarche volontaire des écoles de conduite et des associations agréées. Ce label validé par le Conseil nationale de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles (CNEFOP) répond aux six critères mentionnés au point 1.1.

Ainsi, la création du label « qualité des formations au sein des écoles de conduite » répond à plusieurs enjeux notamment pour le consommateur, les écoles de conduite, les associations, l'État et les financeurs :

- une information transparente et claire pour le consommateur lui permettant de choisir son école de conduite ou son association en toute connaissance de cause ;

- un label se traduisant par l'octroi de contreparties donnant accès à certaines formations réservées aux écoles de conduite et aux associations labellisées ;
- une formation de qualité pour devenir un conducteur responsable, respectueux des autres et de l'environnement.

1.4. Les engagements de l'État

Par ce processus d'assurance qualité, l'État s'engage à reconnaître par un label la qualité des formations dans l'ensemble des écoles de conduite et des associations labellisées, à octroyer des contreparties en termes d'accès à certaines formations et à promouvoir ces établissements à travers le site Internet de la délégation sécurité routière.

L'Etat s'engage également à organiser des audits afin de s'assurer du respect des critères du label.

2 – Le processus de candidature

2.1. La candidature

Le demandeur doit déposer, de manière dématérialisée sur la boîte de messagerie électronique du service départemental en charge de l'éducation routière sa demande d'adhésion au label « qualité des formations au sein des écoles de conduite » au moyen du formulaire figurant à l'annexe 3. Cette demande doit être accompagnée des pièces figurant au point 2.3.

2.2. L'entretien conseil

Un entretien conseil au sein du service départemental en charge de l'éducation routière, peut être organisé à la demande de l'exploitant de l'école de conduite ou l'association agréée. Cet entretien conseil a pour objectif de guider l'exploitant dans la constitution du dossier en vue d'obtenir la labellisation.

2.3. La constitution du dossier

Toute demande doit être constituée des pièces suivantes :

2.3.1. La demande d'adhésion au dispositif du label (formulaire figurant à l'annexe 3) ;

2.3.2. Les critères de qualité mentionnés ci-dessous faisant l'objet d'une déclaration sur l'honneur s'engageant à (figurant à l'annexe 3) :

- Critère n° 1.2 : Transmettre chaque année une attestation à jour de la garantie financière ;
- Critère n° 1.4 : Afficher les horaires des cours théoriques ;
- Critère n° 1.5 : Proposer un rendez-vous post-permis pour les conducteurs novices ;
- Critère n° 2.1 : Soumettre à l'élève une proposition détaillée et chiffrée de la formation proposée, faisant apparaître le contenu de l'offre sur la base de l'évaluation, réalisée préalablement, et les coûts unitaires de chaque prestation complémentaire en cas de nécessité de dépassement de cette offre ;
- Critère n° 2.4 : Assurer la traçabilité de l'assiduité des élèves à la formation pour les tiers légitimes (financeurs, parents, représentant légal...) qui en font la demande ;
- Critère n° 3.2 : Utiliser systématiquement le livret d'apprentissage ou ses équivalents numériques ;
- Critère n° 3.3 : Disposer de moyens pédagogiques en adéquation avec l'offre de formation.

Si l'établissement dispose d'un simulateur, la présence systématique d'un enseignant est obligatoire, à l'exception du travail de la compétence 1 « maîtriser le maniement du

véhicule de la catégorie B du permis de conduire dans un trafic faible ou nul » mentionnée à l'arrêté du 29 juillet 2013 relatif au livret d'apprentissage de la catégorie B du permis de conduire.

- Critère n° 4.2 : Mettre en place la formation continue des enseignants de la conduite et de la sécurité routière par tous les moyens disponibles et répondant aux critères de la formation professionnelle tels que définis à l'article R. 6316-1 du code du travail ;
- Critère n° 5.1 : Valoriser l'apprentissage anticipé de la conduite ou supervisée pour le candidat de la catégorie B du permis de conduire ;
- Critère n° 5.3 : Faire accompagner l'élève par un enseignant de la conduite et de la sécurité routière ou par un stagiaire en formation préparatoire au titre professionnel d'enseignant de la conduite et de la sécurité routière de la catégorie du permis de conduire concernée à chaque présentation à l'examen pratique, sauf circonstance dûment justifiée ;
- Critère n° 5.4 : Établir et rendre disponible, à toute personne en faisant la demande, un bilan annuel sur une année glissante apportant les informations suivantes :
 - taux de réussite par filière (AAC, supervisée, traditionnelle) et par catégorie ;
 - nombre moyen d'heures de formation correspondant aux taux de réussite en première présentation.Afficher la possibilité à toute personne en faisant la demande de recevoir communication écrite de ce bilan.
L'autorité administrative s'engage à fournir le taux de réussite en première présentation à toute école de conduite qui en fait la demande pour compléter son bilan ;
- Critère n° 6.2 : Exploiter les avis certifiés par un organisme tiers indépendant, recueillis de manière électronique, des élèves ou à défaut le questionnaire de satisfaction et mettre en place un processus d'amélioration continue.
Rendre disponible, auprès des élèves qui en font la demande les avis rendus ;
- Critère n° 6.3 : Gérer les réclamations.

2.3.3. Les critères de qualité mentionnés ci-dessous faisant l'objet de la production de copies relatives aux éléments :

- Critère n° 1.1 : Copie du procédé d'évaluation utilisé au sein de l'école de conduite ou de l'association et mis à la disposition du public (description détaillée) ;
- Critère n° 1.2 : Copie de la souscription à un dispositif de garantie financière en cours de validité et couvrant l'ensemble des élèves et des formations préparant aux différentes catégories de permis de conduire ;
- Critère n° 1.3 : Copie du ou des programme(s) détaillé(s) théorique ou pratique pour chaque formation ;
- Critère n° 1.4 : Copie des horaires des cours théoriques ;
- Critère n° 2.2 : Copie de la documentation détaillée exposant les enjeux de la formation préparatoire à l'examen du permis de conduire, son déroulement et les conditions de passage des épreuves de l'examen ;
- Critère n° 2.3 : Copie du règlement intérieur ;
- Critère n° 2.5 : Copies de supports retraçant le suivi pédagogique de trois élèves ;
- Critère n° 3.1 : Copie d'un exemple de parcours de formation comportant systématiquement :
 - des cours collectifs exposant, notamment, les grands thèmes de la sécurité routière (alcool et stupéfiants, vitesse, défaut de port de la ceinture de sécurité, distracteurs...) dispensés en présentiel par des enseignants de la conduite et de la sécurité routière (le cas échéant, les spécificités de la conduite et de la sécurité des motocyclettes et des véhicules du « groupe lourd ») ;

- un apprentissage de la conduite progressif, prenant en compte la variété des situations de conduite (conduite sur voie rapide, de nuit ou dans un environnement dégradé, par temps de pluie par exemple) ;
- Critère n° 3.2 : Copies des livrets d'apprentissage de trois élèves conducteurs ayant suivi une formation pratique d'une durée de 15 heures minimum en circulation ;
- Critère n° 4.1 : Copie de la liste à jour des enseignants et de la ou les personne(s) chargé(es) des relations avec les élèves ;
- Critère n° 5.2 : Copie, le cas échéant, du lieu et des conditions d'usage de la piste (le temps de déplacement entre ce lieu et l'école de conduite ou l'association, la capacité d'accueil du lieu, la disponibilité...) pour les formations aux catégories de permis de conduire suivantes : AM, A1, A2, A, ainsi que pour la conduite des véhicules de catégorie L5e ;
- Critère n° 5.5 : Adresse ou lien renvoyant vers le site ou la page Internet de l'établissement reprenant l'ensemble des informations devant être mises à la disposition du public ;
- Critère n° 6.1 : Copie du contrat passé avec l'organisme tiers indépendant ou, le cas échéant, copie du questionnaire de satisfaction ;
- Déclaration sur l'honneur comportant des éléments déclaratifs.

2.4. L'instruction du dossier

2.4.1. Le service instructeur

Le service départemental en charge de l'éducation routière est chargé de l'instruction du dossier de demande de labellisation déposé par les écoles de conduite et les associations agréées du département.

Dans le cas où un entretien conseil est réalisé, l'agent qui instruit la demande d'adhésion au label n'est pas celui qui a conduit l'entretien conseil.

Le service en charge de l'éducation routière assure en outre le suivi des demandes de labellisation déposées et leur enregistrement, le cas échéant, dans le registre national de l'enseignement de la conduite des véhicules à moteur et de la sécurité routière (RAFAEL).

2.4.2. Le déroulement de l'instruction

Tout dossier incomplet sera automatiquement rejeté.

La vérification de la conformité de la demande d'adhésion au critère d'éligibilité et aux critères de qualité porte sur :

- le critère d'éligibilité, l'école de conduite ou l'association doit être titulaire d'un agrément préfectoral en cours de validité.
- les critères de qualité énumérés au point 2.3 du présent guide.

2.4.3. Le degré de l'évaluation

Le degré de l'évaluation sur les pièces transmises est le suivant :

- Point exact : les éléments apportés par l'école de conduite ou l'association agréée montrent qu'elle respecte les critères de qualité, ce qui génère un avis favorable ;
- Point alerte : les éléments apportés par l'école de conduite ou l'association agréée montrent

qu'elle ne respecte pas tout ou partie des critères de qualité. Il existe deux niveaux d'alerte :

Alerte mineure : les éléments apportés par l'école de conduite ou l'association agréée montrent qu'elle ne respecte que partiellement les critères de qualité, dans la limite de 5 critères non conformes ou partiellement conformes, ce qui génère un avis réservé ;

Alerte majeure : les éléments apportés par l'école de conduite ou l'association agréée montrent qu'elle n'atteint pas les critères de qualité, c'est-à-dire plus de 5 critères non conformes ou partiellement conformes, ce qui génère un avis défavorable.

3 – La notification de la décision

3.1. Les modalités de la notification

Le responsable du service départemental en charge de l'éducation routière émet un avis sur la base du dossier d'évaluation de la demande et au regard de la conformité des critères de qualité dans un délai de deux mois à compter du dépôt de la demande. L'absence de réponse de ce service vaut rejet de la demande de labellisation.

L'avis est porté à la connaissance de l'exploitant de l'école de conduite ou de l'association agréée par courrier motivant la décision et faisant également mention des voies de recours.

3.2. La décision

Trois types de décision peuvent être pris par le préfet du lieu d'implantation de l'école de conduite ou de l'association agréée sur la base d'une grille d'audit annexée au guide d'audit.

3.2.1. Décision favorable

L'école de conduite ou l'association agréée peut adhérer au label gratuit « qualité des formations au sein des écoles de conduite » en signant, avec l'État, le contrat de labellisation figurant en annexe 4.

3.2.2. Décision réservée

Il est porté à la connaissance du demandeur les critères pour lesquels la demande de labellisation a été jugée non-conforme. Le demandeur doit produire, dans un délai de deux mois, des éléments portant la preuve de la mise en conformité de sa demande à ces critères. Si les nouveaux éléments sur ces critères, transmis dans le délai, apportent la preuve de leur conformité, la décision réservée devient favorable à la labellisation. Si les éléments sont transmis hors délai ou si un seul critère est à nouveau non conforme, la décision réservée devient défavorable à la labellisation.

3.2.3. Décision défavorable

La décision défavorable motivée est notifiée au demandeur. Ce dernier ne pourra pas solliciter une nouvelle adhésion au label dans un délai de six mois suivant la notification de la décision défavorable.

4 – L'audit de suivi

4.1. La périodicité des audits de suivi

Le préfet du lieu d'implantation de l'école de conduite ou de l'association agréée ordonne, sur site, deux fois dans les trois ans un audit de suivi :

- un premier audit dans les 6 mois suivant la signature du contrat de labellisation ;
- un second audit, suivant les mêmes modalités que le précédent, avant l'échéance du label par l'école de conduite ou l'association labellisée.

Les audits de suivi sont réalisés dans les mêmes conditions pour tous les contrats de labellisation signés lors des renouvellements de label.

Le guide d'audit précise les modalités, la durée et les résultats de l'audit, les conséquences de la non-conformité d'un ou de plusieurs critères.

4.2. Le résultat des audits de suivi

Le degré de l'évaluation des audits de suivi est identique à celui du point 2.4.3.

Lorsque l'auditeur ne relève aucun point d'alerte, le label est maintenu.

Lorsque l'auditeur relève une ou plusieurs alertes mineures ou majeures, le responsable du service départemental en charge de l'éducation routière porte à la connaissance du titulaire de l'agrément préfectoral les critères non conformes. Le titulaire de l'agrément préfectoral doit produire, dans un délai de deux mois, des éléments portant la preuve de la conformité des critères. Si les éléments sont transmis hors délai ou si un seul critère est à nouveau non conforme, le label est retiré.

4.3. Le retrait du label

Tout retrait du label entraîne automatiquement le retrait des contreparties octroyées aux écoles de conduite ou associations labellisées.

Tout retrait de l'agrément préfectoral d'une école de conduite ou d'une association entraîne automatiquement le retrait du label.

Le label est retiré en cas de non respect d'un ou plusieurs critères de qualité, et si l'école de conduite ou l'association n'a pas été en capacité, dans le délai imparti, d'apporter la preuve qu'elle les respectait. Cette disposition s'applique notamment pour la non-transmission annuelle de l'attestation de garantie financière en cours de validité.

Le label se perd par abandon volontaire de la démarche qualité ou en cas d'absence de demande de renouvellement.

4.4. La notification du retrait

Le préfet du lieu d'implantation de l'école de conduite ou de l'association agréée prononce le retrait du label de manière motivée. Le retrait du label est notifié par lettre recommandée avec accusé de réception au titulaire de l'agrément préfectoral. Cette décision, comme toute décision faisant grief, peut faire l'objet d'un recours dans le délai de deux mois suivant la date de la notification de la décision.

Une école de conduite ou une association ayant perdu son label peut, dans un délai de six mois à compter de la date de la notification du retrait, déposer une nouvelle demande de label.

5 – Le renouvellement du label

Le label est valable trois ans à compter de la signature du contrat de labellisation. Pour procéder à son renouvellement, l'école de conduite ou l'association devra en faire la demande au préfet du lieu d'implantation de l'école de conduite ou de l'association agréée deux mois avant l'expiration du label.

Le préfet du lieu d'implantation de l'école de conduite ou de l'association agréée, organise à l'expiration de la période de validité de la labellisation, une évaluation de renouvellement selon des modalités identiques à la demande initiale.

Le responsable du service départemental en charge de l'éducation routière émet un avis sur la base du rapport d'audit et renouvelle ou non le label dans les mêmes conditions que pour la notification de la demande initiale.

Le préfet du lieu d'implantation de l'école de conduite ou de l'association agréée prononce le renouvellement éventuel du label et procède le cas échéant à la signature du contrat de labellisation.

6 – Le traitement des réclamations

On appelle réclamation, toute requête, doléance ou plainte écrite émanant d'un usager ou d'un professionnel mettant en cause la qualité du service rendu par l'école de conduite ou l'association labellisée. Toute réclamation doit être transmise par écrit, avec le maximum d'informations :

- par courriel à l'adresse suivante (boîte fonctionnelle du service départemental en charge de l'éducation routière) ;
- ou par courrier au service départemental en charge de l'éducation routière.

Le service de gestion des réclamations est rattaché au service départemental en charge de l'éducation routière. En fonction des réclamations, le responsable de ce service adapte la procédure de gestion :

- convocation de l'exploitant de l'école de conduite ou de l'association labellisée pour recueillir ses observations ;
- enclenchement d'un audit de suivi.

ANNEXE 3



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

Demande d'adhésion au label « Qualité des formations au sein des écoles de conduite »

- Etablissement d'enseignement de la conduite et de la sécurité routière (**Arrêté du 8 janvier 2001 relatif à l'exploitation des établissements d'enseignement, à titre onéreux, de la conduite des véhicules à moteur et de la sécurité routière**)
- Association s'appuyant sur la formation à la conduite et à la sécurité routière pour faciliter l'insertion ou la réinsertion sociale ou professionnelle (**Arrêté du 8 janvier 2001 relatif aux conditions d'agrément des associations qui s'appuient sur la formation à la conduite et à la sécurité routière pour faciliter l'insertion ou la réinsertion sociale ou professionnelle**)

1^{ère} DEMANDE

RENOUVELLEMENT TRIENNAL

Renseignements concernant le demandeur (titulaire de l'agrément préfectoral)

Nom de famille : Nom d'usage :

Prénoms :

Date de naissance : Lieu de naissance :

Nationalité :

Adresse personnelle :

.....

Code postal : Ville :

Téléphone : Téléphone portable :

Courriel :

Renseignements concernant l'établissement agréé

Nom ou raison sociale :

N° agrément :

Adresse de l'établissement :

Code postal : Ville :

Téléphone de l'établissement : Téléphone portable :

Adresse du site ou de la page Internet de l'établissement :

Formations dispensées :

Moyens utilisés :

Nombre de formateurs (en ETP) :

Dans le cadre de la candidature au label « Qualité des formations au sein des écoles de conduite », le titulaire de l'agrément préfectoral cité ci-dessus, s'engage à fournir au service départemental en charge de l'éducation routière, l'ensemble des documents nécessaires à l'examen de sa demande.

En cas d'attribution du label « Qualité des formations au sein des écoles de conduite », il s'engage à :

- autoriser le ministère de l'intérieur à publier sur le site Internet de la délégation à la sécurité routière les coordonnées de son établissement / association,
- respecter le guide du label.

Fait à, le

Nom et prénom du titulaire de l'agrément :

Signature :

La demande d'adhésion au label « Qualité des formations au sein des écoles de conduite », accompagnée des pièces nécessaires, doit être transmise exclusivement par voie dématérialisée sur la boîte fonctionnelle : ...

**Liste des pièces à joindre à la demande d'adhésion au label
« Qualité des formations au sein des écoles de conduite »**

- Le formulaire de demande d'adhésion à compléter
- Copie du procédé d'évaluation utilisé au sein de l'école de conduite ou de l'association et mis à la disposition du public (description détaillée) (cf. critère n° 1.1)
- Copie de la souscription à un dispositif de garantie financière en cours de validité et couvrant l'ensemble des élèves et des formations préparant aux différentes catégories de permis de conduire (cf. critère n° 1.2)
- Copie du ou des programme(s) détaillé(s) théorique ou pratique pour chaque formation (cf. critère n° 1.3)
- Copie des horaires des cours théoriques (cf. critère n° 1.4)
- Copie de la documentation détaillée exposant les enjeux de la formation préparatoire à l'examen du permis de conduire, son déroulement et les conditions de passage des épreuves de l'examen (cf. critère n° 2.2)
- Copie du règlement intérieur (cf. critère n° 2.3)
- Copies de supports retraçant le suivi pédagogique de trois élèves (cf. critère n° 2.5)
- Copie d'un exemple de parcours de formation comportant systématiquement :
 - des cours collectifs exposant, notamment, les grands thèmes de la sécurité routière (alcool et stupéfiants, vitesse, défaut de port de la ceinture de sécurité, distracteurs...) dispensés en présentiel par des enseignants de la conduite et de la sécurité routière (le cas échéant, les spécificités de la conduite et de la sécurité des motocyclettes et des véhicules du « groupe lourd ») ;
 - un apprentissage de la conduite progressif, prenant en compte la variété des situations de conduite (conduite sur voie rapide, de nuit ou dans un environnement dégradé, par temps de pluie par exemple) (cf. critère n° 3.1)
- Copies des livrets d'apprentissage de trois élèves conducteurs ayant suivi une formation pratique d'une durée de 15 heures minimum en circulation (cf. critère n° 3.2)
- Copie de la liste à jour des enseignants et de la ou des personne(s) chargé(es) des relations avec les élèves (cf. critère n° 4.1)
- Copie, le cas échéant, du lieu et des conditions d'usage de la piste de formation à la conduite des véhicules deux-roues, hors circulation (le temps de déplacement entre ce lieu et l'école de conduite ou l'association, la capacité d'accueil du lieu, la disponibilité...) pour les formations aux catégories de permis de conduire suivantes : AM, A1, A2, A, ainsi que pour la conduite des véhicules de catégorie L5e (cf. critère n° 5.2)
- Adresse ou lien renvoyant vers le site ou la page Internet de l'établissement reprenant l'ensemble des informations devant être mises à la disposition du public (cf. critère n° 5.5)
- Copie du contrat passé avec l'organisme tiers indépendant ou, le cas échéant, copie du questionnaire de satisfaction (cf. critère n° 6.1)
- Déclaration sur l'honneur comportant des éléments déclaratifs

TOUT DOSSIER INCOMPLET SERA AUTOMATIQUEMENT REJETÉ

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

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

Article 441-7 du code pénal

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

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

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

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

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



MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

DECLARATION SUR L'HONNEURJe soussigné(e) M. Mme

Nom de famille : Nom d'usage :

Prénoms :

Date de naissance :

Adresse :

Code postal : Ville :

Titulaire de l'agrément préfectoral n° :

Déclare sur l'honneur m'engager à :

- Transmettre chaque année une attestation à jour de la garantie financière (cf. critère n° 1.2)
- Afficher les horaires des cours théoriques (cf. critère n° 1.4)
- Proposer un rendez-vous post-permis pour les conducteurs novices (cf. critère n° 1.5)
- Soumettre à l'élève une proposition détaillée et chiffrée de la formation proposée, faisant apparaître le contenu de l'offre sur la base de l'évaluation, réalisée préalablement, et les coûts unitaires de chaque prestation complémentaire en cas de nécessité de dépassement de cette offre (cf. critère n° 2.1)
- Assurer la traçabilité de l'assiduité des élèves à la formation pour les tiers légitimes (financeurs, parents, représentant légal...) qui en font la demande (cf. critère n° 2.4)
- Utiliser systématiquement le livret d'apprentissage ou ses équivalents numériques (cf. critère n° 3.2)
- Disposer de moyens pédagogiques en adéquation avec l'offre de formation (cf. critère n° 3.3)
- Mettre en place la formation continue des enseignants de la conduite et de la sécurité routière par tous les moyens disponibles et répondant aux critères de la formation professionnelle tels que définis à l'article R. 6316-1 du code du travail (cf. critère n° 4.2)
- Valoriser l'apprentissage anticipé de la conduite ou supervisée pour le candidat de la catégorie B du permis de conduire (cf. critère n° 5.1)

- Faire accompagner l'élève par un enseignant de la conduite et de la sécurité routière ou par un stagiaire en formation préparatoire au titre professionnel d'enseignant de la conduite et de la sécurité routière de la catégorie du permis de conduire concernée à chaque présentation à l'examen pratique, sauf circonstance dûment justifiée (cf. critère n° 5.3)

- Établir et rendre disponible, à toute personne en faisant la demande, un bilan annuel sur une année glissante apportant diverses informations (taux de réussite, etc.) (cf. critère n° 5.4)
- Exploiter les avis certifiés par un organisme tiers indépendant, recueillis de manière électronique, des élèves ou à défaut le questionnaire de satisfaction et mettre en place un processus d'amélioration continue.
Rendre disponible, auprès des élèves qui en font la demande les avis rendus (cf. critère n° 6.2)
- Gérer les réclamations (Permettre la manifestation des réclamations et les prendre en compte dans la mesure du possible) (cf. critère n° 6.3)

Fait pour servir et valoir ce que de droit.

Fait à, le

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

Article 441-7 du code pénal

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

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

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

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

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

ANNEXE 4



MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

CONTRAT DE LABELLISATION**« Qualité des formations au sein des écoles de conduite »**

Il est convenu ce qui suit entre :

L'Etat représenté par le préfet du département ou son représentant

et

- L'établissement d'enseignement de la conduite et de la sécurité routière
ou
 L'association s'appuyant sur la formation à la conduite et à la sécurité routière pour faciliter l'insertion ou la réinsertion sociale ou professionnelle

Nom ou raison sociale :

Nom du titulaire de l'agrément :

N° d'agrément :

Adresse de l'établissement :

Code postal :

Ville :

Désigné(e) ci-après « l'école de conduite ou l'association labellisée ».

**Article 1^{er}
Label**

Le label « qualité des formations au sein des écoles de conduite » répond à plusieurs enjeux notamment pour le consommateur, les écoles de conduite, les associations, l'État et les financeurs :

- une information transparente et claire pour le consommateur lui permettant de choisir son école de conduite ou son association en toute connaissance de cause ;
- un label se traduisant par l'octroi de contreparties donnant accès à certaines formations réservées aux écoles de conduite et aux associations labellisées ;
- une formation de qualité pour devenir un conducteur responsable, respectueux des autres et de l'environnement.

Article 2

Adhésion au label

L'adhésion au label « qualité des formations au sein des écoles de conduite » est volontaire. Elle implique que l'école de conduite ou l'association labellisée soit en règle avec toutes ses obligations administratives, fiscales et sociales.

L'engagement au label est d'une durée de trois ans, sauf s'il est dénoncé soit par le titulaire de l'agrément préfectoral, soit par le préfet ou son représentant, signataires du contrat de labellisation. Le titulaire de l'agrément préfectoral qui bénéficie du label « qualité des formations au sein des écoles de conduite » contribue à la valorisation du label.

La procédure d'adhésion au label est soumise à un contrôle sur pièces et permet la vérification du critère d'éligibilité et des critères de qualité prévus dans le guide de labellisation.

Un premier audit sur site est réalisé dans la période de six mois suivant la signature du contrat de labellisation et un second suivant les mêmes modalités que le précédent avant la demande de renouvellement du label par l'école de conduite ou l'association labellisée.

Article 3

Renouvellement d'adhésion au label

Pour procéder au renouvellement de son adhésion au label, le titulaire de l'agrément préfectoral devra en faire la demande au préfet ou à son représentant au moins deux mois avant la date de l'expiration du label.

Article 4

Retrait du label

Le préfet ou son représentant se réserve le droit de prononcer le retrait du label « qualité des formations au sein des écoles de conduite » pour motif de non respect d'un ou plusieurs critères définis dans le référentiel figurant en annexe 1 du présent arrêté, si l'école de conduite ou l'association labellisée n'a pas apporté la preuve, dans le délai imparti, du respect de tout ou partie de ces critères.

Tout retrait du label entraîne automatiquement le retrait des contreparties octroyées à l'école de conduite ou l'association labellisée.

Dès notification du retrait par le préfet ou par son représentant, le signataire, sous peine de poursuites, a interdiction d'utiliser, sous quelque forme que ce soit, toute référence au label « qualité des formations au sein des écoles de conduite » et de proposer des formations réservées aux écoles de conduite et associations labellisées.

Tout retrait de l'agrément préfectoral a pour effet le retrait du label « qualité des formations au sein des écoles de conduite ».

En cas de retrait du label, il appartient au préfet ou à son représentant de vérifier que :

- l'école de conduite ou l'association labellisée a retiré toute référence au label ;
- l'école de conduite ou l'association labellisée s'est engagée de manière expresse à mener à terme toutes les formations en cours, au titre des contreparties qui lui ont été octroyées.

Article 5
Suspension du label

Toute suspension de l'agrément préfectoral a pour effet la suspension du label pour la durée correspondante à la suspension de l'agrément.

Article 6
Garantie financière

Tous les contrats de formation à la conduite et à la sécurité routière de l'école de conduite ou de l'association labellisée sont couverts par une garantie financière.

Cette garantie financière prévoit le remboursement des prestations non consommées pour tous les contrats de formation en cours au moment où l'exploitation de l'école de conduite ou de l'association labellisée serait rendue impossible du fait d'une décision administrative ou judiciaire entraînant une fermeture définitive ou ininterrompue d'au moins trois mois.

La garantie financière doit couvrir au moins 30 % de la part du chiffre d'affaires annuel de l'année N - 1 réalisé par l'école de conduite ou l'association labellisée au titre des formations préparatoires au permis de conduire.

Ce remboursement est effectué directement au titulaire du contrat de formation par l'organisme garant.

L'école de conduite ou l'association labellisée s'engage à renouveler et à transmettre chaque année au préfet ou à son représentant une attestation à jour de la garantie financière.

Article 7
Engagements

Je soussigné (e)

- déclare avoir pris connaissance du référentiel et du guide du label, joints au présent contrat ;
- déclare avoir pris connaissance du contrat de labellisation et en accepter librement les termes ;
- déclare respecter les critères de qualité définis dans le référentiel du label ;
- déclare accepter et faciliter le déroulement des audits effectués en son sein par des agents de l'État chargés à cet effet par l'autorité administrative et présenter dès la première réquisition les pièces dont ces agents ont besoin pour l'exercice de leur mission ;
- autorise l'autorité administrative à mentionner, sur la liste dédiée aux écoles de conduite et associations labellisées, les coordonnées de mon établissement via le site Internet de la délégation à la sécurité routière (DSR).

Le présent contrat de labellisation est établi en deux exemplaires.

Lu et approuvé (mention manuscrite)

A / Le

L'exploitant de l'école de conduite
ou de l'association labellisée

Le préfet de département
ou son représentant

ANNEXE 5



MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

CERTIFICAT DE CONFORMITE

Le ministère de l'intérieur certifie que les actions de formation à la conduite des véhicules à moteur et de sensibilisation à la sécurité routière dispensées, à titre onéreux, au sein de :

ECOLE DE CONDUITE xxx (+adresse)

ou

ASSOCIATION xxx (+adresse)

ont été évaluées et jugées conformes aux critères fixés par le référentiel du label :

« QUALITE DES FORMATIONS AU SEIN DES ECOLES DE CONDUITE »

reconnu par le Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles (CNEFOP) par la délibération du 9 janvier 2018.

Ce certificat est valable à compter du jusqu'au

Le préfet de département ou son représentant

Site Internet : www.securite-routiere.gouv.fr

ANNEXE 6



MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

**GUIDE
D'INSTRUCTION
ET D'AUDIT DE
SUIVI RELATIF AU
LABEL « QUALITE
DES FORMATIONS
AU SEIN DES
ECOLES DE
CONDUITE »**

I - Préambule

Le présent guide comporte les indications liées à la procédure d'attribution du label, aux audits de suivi et à la grille d'audit.

La création d'un label « qualité des formations au sein des écoles de conduite » a été guidée par la volonté de valoriser les écoles de conduite et les associations agréées s'engageant dans une démarche d'amélioration de la qualité de leurs formations.

Ce label de l'État est une garantie, pour les usagers et les financeurs de la formation professionnelle, de la qualité et de la transparence des prestations dispensées dans les écoles de conduite et les associations labellisées.

En tant que label public, ce label « qualité des formations au sein des écoles de conduite » se doit d'être ambitieux.

Pour mener à bien cette démarche, un groupe de travail regroupant des parties prenantes a travaillé à l'élaboration d'un projet de référentiel.

Le dispositif de labellisation est constitué d'un référentiel, d'un guide du label, d'un guide et d'une grille d'instruction et d'audit de suivi.

II – Procédure d'attribution du label

Le service départemental en charge de l'éducation routière instruit les demandes d'adhésion au label.

Dès réception du dossier, ce service saisit dans le registre national de l'enseignement de la conduite des véhicules à moteur et de la sécurité routière (RAFAEL) la date de réception du dossier.

Dans le cas où un titulaire de l'agrément préfectoral demande un entretien conseil, cet entretien doit porter sur l'ensemble du dispositif de la labellisation, c'est-à-dire : la demande d'adhésion, les critères de qualité, l'instruction, les audits de suivi, l'octroi de contreparties et les conditions de renouvellement et de retrait du label.

Après instruction de la demande, le préfet du lieu d'implantation de l'école de conduite ou de l'association agréée décide de labelliser ou non une école de conduite ou une association sur la base des déclarations sur l'honneur et des pièces justificatives accompagnant la demande de labellisation. Dans le cas d'un avis favorable, un contrat de labellisation figurant à l'annexe 4 est établi avec l'école de conduite ou l'association agréée détaillant la durée de l'engagement, les exigences concernant les critères de qualité, les modalités de labellisation.

Le certificat de conformité figurant à l'annexe 5 est transmis à l'école de conduite ou à l'association agréée en même temps que le contrat de labellisation.

Par la signature de ce contrat, l'école de conduite ou l'association agréée s'engage à respecter, au sein de son établissement, les exigences du référentiel du label « qualité des formations au sein des écoles de conduite ».

A l'acceptation du dossier, le service départemental en charge de l'éducation routière saisit dans le registre national de l'enseignement de la conduite des véhicules à moteur et de la sécurité routière (RAFAEL), les données suivantes : la date de la signature du contrat de labellisation et la date d'effet de la garantie financière.

En cas de refus, ce même service saisit dans le registre national de l'enseignement de la conduite des véhicules à moteur et de la sécurité routière (RAFAEL) la date de notification du refus.

L'instruction du dossier exige une vérification, par le service départemental en charge de l'éducation routière dénommé ci-après « service instructeur », du critère d'éligibilité et de tous les critères de qualité ci-dessous :

a) Critère d'éligibilité

Le service instructeur vérifie sur le registre national de l'enseignement de la conduite des véhicules à moteur et de la sécurité routière (RAFAEL) que le demandeur à l'adhésion au label est titulaire d'un agrément préfectoral en cours de validité.

Dans le cas où la demande d'adhésion au label coïncide avec la demande de renouvellement quinquennal de l'agrément, le contrat de labellisation ne pourra être signé qu'à l'issue du renouvellement de l'agrément.

Dans le cas d'un agrément en cours de retrait ou retiré, le label n'est pas délivré.

b) Critères de qualité

Pour les critères 1.2, 1.4, 1.5, 2.1, 2.4, 3.2, 3.3, 4.2, 5.1, 5.3, 5.4, 6.2, 6.3, le service instructeur s'assure que le demandeur a déclaré sur l'honneur s'engager à effectuer toutes les actions de ces critères en cochant toutes les cases.

Dans le cas où une ou plusieurs cases ne sont pas cochées, le dossier est considéré comme incomplet.

Pour les critères 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 2.2, 2.3, 2.5, 3.1, 3.2, 4.1, 5.2, 5.5, 6.1, le service instructeur s'assure que le demandeur a transmis toutes les pièces justificatives.

Dans le cas où une ou plusieurs pièces justificatives sont manquantes, le dossier est considéré comme incomplet.

Dans le cas où toutes les pièces justificatives sont présentes dans le dossier, le service instructeur procède à leur vérification selon les modalités suivantes :

Critère 1.1 : la vérification porte sur le détail du procédé d'évaluation : moyens utilisés pour l'évaluation, compétences évaluées, durée de l'évaluation et mise à disposition auprès du public d'un document exposant le procédé d'évaluation ;

Critère 1.2 : la vérification porte sur le contenu de la garantie financière : couverture de toutes les formations préparatoires aux examens du permis de conduire dispensées au sein de l'école de conduite ou de l'association agréée, date de validité de la garantie, nom et adresse de l'organisme garant, numéro de contrat et le montant garanti ;

Critère 1.3 : la vérification porte sur le détail du contenu des formations tant théoriques que pratiques. Le ou les programmes présentés ne sont en aucun cas les livrets d'apprentissage ;

Critère 1.4 : la vérification porte sur une copie d'un document mentionnant les horaires des cours théoriques ;

Critère 2.2 : la vérification porte sur une copie d'une documentation exposant les enjeux et le déroulement de la formation préparatoire à l'examen du permis de conduire et les conditions de passage des épreuves de l'examen du permis de conduire ;

Critère 2.3 : la vérification porte sur l'applicabilité du règlement intérieur au sein de l'école de conduite ou de l'association agréée et sa mise à disposition auprès du public ;

Critère 2.5 : la vérification porte sur la copie de support(s) retraçant le suivi pédagogique de trois élèves ;

Critère 3.1 : la vérification porte sur le contenu du parcours de formation qui doit comprendre :

- des cours théoriques collectifs et les thèmes abordés lors de ces cours (attention, les cours théoriques ne sont pas des entraînements à l'examen théorique général « code ») avec la présence effective d'un enseignant ;
- des leçons pratiques intégrant une progressivité dans l'apprentissage et précisant les modalités des leçons (voies rapides, conduite de nuit, voyage-école, écoute pédagogique ou toute autre séquence de formation) ;

Critères 3.2 : la vérification porte sur l'utilisation pédagogique de livrets d'apprentissage appartenant à trois élèves ayant suivi une formation pratique d'une durée de 15 heures minimum en circulation ;

Critère 4.1 : la vérification porte sur la liste de l'ensemble des enseignants de l'école de conduite ou de l'association agréée et leur qualification en fonction des formations proposées ainsi que le nom de la ou des personnes chargées des relations avec les élèves ;

Critère 5.2 : la vérification porte, le cas échéant, sur les indications concernant le ou les lieux de la formation sur la piste, sur la durée pour s'y rendre ainsi que sur la capacité d'accueil ;

Critère 5.5 : la vérification consiste à consulter le site ou la page Internet de l'école de conduite ou de l'association agréée et à s'assurer que les informations disponibles sur le site reprennent *a minima* les critères mentionnés dans le référentiel du label ;

Critère 6.1 : la vérification porte sur la copie d'un contrat passé avec un organisme tiers indépendant d'avis d'élèves ou, le cas échéant, la copie d'un questionnaire de satisfaction.

III - Audits de suivi

Les audits de suivi sont mis en œuvre par le préfet du lieu d'implantation de l'école de conduite ou de l'association agréée et réalisés sur site par le service départemental en charge de l'éducation routière. Toutefois, certains critères du référentiel peuvent être contrôlés en amont ou en aval de l'audit (les éléments non contrôlés sur site sont précisés dans le présent guide ou dans la grille d'instruction et d'audit de suivi).

L'audit de suivi est d'une durée maximale d'une demi-journée (4 heures).

L'objectif de l'audit de suivi est de s'assurer que les exigences du label sont respectées par l'école de conduite ou l'association labellisée auditée.

L'audit de suivi consiste à vérifier que :

- le référentiel en vigueur est appliqué. Toutes les exigences applicables au label doivent être évaluées par l'auditeur ;
- les critères non conformes ou partiellement conformes, détectés lors de la procédure initiale d'instruction ou d'un précédent audit font l'objet d'un suivi particulier.

L'auditeur se rend sur le site de l'école de conduite ou de l'association labellisée muni du guide et de la grille d'instruction et d'audit de suivi.

La case « observations » de la grille d'instruction et d'audit de suivi permet à l'auditeur :

- d'inscrire, pour certains critères, les mentions prévues au point III. b du présent guide ;
- d'étayer les motifs qui ont abouti à la non-conformité partielle ou totale d'un critère ou au non contrôle de celui-ci ;
- de mentionner tous les éléments effectivement évalués et dont la qualité est supérieure aux exigences du label.

Il informe l'école de conduite ou l'association labellisée auditée des éléments suivants :

- les critères qui ont fait ou feront l'objet d'un audit en amont ou en aval de l'audit de suivi ;
- les critères qui nécessitent un déplacement hors du site (centre d'examen pratique du permis de conduire, pistes, etc.).

L'audit de suivi porte sur la vérification des critères suivants :

a) Critère d'éligibilité

Ce critère doit être vérifié en amont de l'audit de suivi et permet de s'assurer que l'agrément préfectoral est valide.

b) Critères de qualité

Critère 1.1 : la vérification porte sur le détail du procédé d'évaluation : moyens utilisés pour l'évaluation, compétences évaluées, durée de l'évaluation et mise à disposition auprès du public.

L'auditeur inscrit dans la case « observations » le ou les moyens utilisés pour réaliser l'évaluation (ordinateur, simulateur, véhicule ou tout autre moyen jugé pertinent) ;

Critère 1.2 : la vérification porte sur le contenu de la garantie financière : couverture de toutes les formations préparatoires aux examens du permis de conduire dispensées au sein de l'école de conduite ou de l'association labellisée ainsi que la date de validité de la garantie, le nom et l'adresse de l'organisme garant, le numéro de contrat et le montant garanti.

L'auditeur inscrit dans la case « observations » la date de validité de la garantie financière.

Critère 1.3 : la vérification porte sur le détail du contenu des formations, théoriques ou pratiques, mises en œuvre par l'école de conduite ou l'association labellisée. Le ou les programmes présentés ne sont en aucun cas les livrets d'apprentissage.

Critère 1.4 : la vérification porte sur l'affichage des horaires des cours théoriques. Cet affichage doit être visible de l'intérieur et de l'extérieur de l'école de conduite ou de l'association labellisée.

L'auditeur inscrit dans la case « observations » les horaires affichés.

Critère 1.5 : la vérification porte sur l'affichage proposant un rendez-vous post-permis pour les conducteurs novices. Cet affichage peut être soit une documentation présentant le post-permis ou un programme.

Critère 2.1 : la vérification porte sur un panel d'une dizaine d'élèves. Cette vérification consiste à examiner, dans les dossiers du panel, les propositions initiales faisant ressortir le contenu de la formation sur la base de l'évaluation préalable, le coût estimé de cette formation, ainsi que le coût unitaire de chaque prestation complémentaire en cas de nécessité.

Critère 2.2 : la vérification porte sur la mise à disposition de ressources pédagogiques auprès du public. Cette documentation doit exposer les enjeux de la formation en termes de sécurité routière, et préciser le déroulement et les conditions du passage des épreuves du permis de conduire.

Critères 2.3 : la vérification porte sur l'existence d'un règlement intérieur et de sa mise à disposition auprès des élèves.

L'auditeur inscrit dans la case « observations », la ou les modalités que l'école de conduite ou l'association labellisée a mis en place pour porter le règlement intérieur à la connaissance des élèves.

Critère 2.4 : la vérification porte sur le dispositif de traçabilité de l'assiduité des élèves mis en place par l'école de conduite ou l'association labellisée. Cette vérification consiste à consulter le ou les supports permettant de constater cette traçabilité (fiche de suivi, logiciel informatique ou autres supports...).

L'auditeur inscrit dans la case « observations », le dispositif que l'école de conduite ou l'association labellisée a mis en place pour disposer d'une traçabilité de l'assiduité des élèves.

Critère 2.5 : la vérification porte sur le dispositif de suivi pédagogique des élèves mis en place par l'école ou l'association labellisée. Cette vérification consiste à consulter, sur un panel d'une dizaine d'élèves, le ou les supports permettant d'assurer leur suivi pédagogique (fiche de suivi, logiciel informatique ou autres supports).

L'auditeur inscrit dans la case « observations », le ou les dispositifs que l'école ou l'association labellisée a mis en place pour disposer d'un suivi pédagogique pour chaque élève.

Critère 3.1 : la vérification porte sur l'existence d'un parcours de formation. Ce parcours de formation peut prendre la forme d'un support papier ou dématérialisé. Cette vérification consiste à s'assurer que le parcours de formation précise :

- l'existence de cours théoriques collectifs dispensés en présentiel par un enseignant ;
- les thèmes abordés lors de ces cours théoriques ;
- le cas échéant, les thèmes spécifiques de la conduite et de la sécurité des deux-roues motorisés et des véhicules du « groupe lourd » ;
- la progressivité de l'apprentissage pratique à la conduite incluant diverses situations de conduite, par exemple : conduite de nuit, conduite sur voie rapide, voyage école, écoute pédagogique ou autres.

La vérification consiste également à consulter des livrets d'apprentissage ou des fiches de suivi (papier ou dématérialisées) d'élèves pour s'assurer de la progressivité de l'apprentissage, de la variété des situations de conduite.

L'auditeur inscrit dans la case « observations », les thèmes abordés lors des cours théoriques et les situations de conduite spécifiques proposées par l'école de conduite ou l'association labellisée soit sur voie ouverte à la circulation, soit sur simulateur, soit abordés en salle.

Critère 3.2 : la vérification porte sur un panel d'une dizaine d'élèves. Cette vérification consiste, le cas échéant, soit à consulter leur livret d'apprentissage, soit à les interroger afin de vérifier l'utilisation pédagogique de ces livrets.

Critère 3.3 : la vérification porte sur les moyens et les outils pédagogiques dont dispose l'école de conduite ou l'association labellisée.

En termes de moyens pédagogiques, cette vérification consiste à s'assurer que le nombre et la qualification des enseignants en fonction de l'offre de formation, la désignation d'un responsable pédagogique et le cas échéant, la présence d'un enseignant lors de l'utilisation d'un simulateur lorsque cette présence est obligatoire, c'est-à-dire hors de la compétence 1 « maîtriser le maniement du véhicule de la catégorie B du permis de conduire dans un trafic faible ou nul » mentionnée à l'arrêté du 29 juillet 2013 relatif au livret d'apprentissage de la catégorie B du permis de conduire.

En termes d'outils pédagogiques, cette vérification consiste à examiner les différents outils à la disposition des élèves tels que : ordinateur, simulateur, accès Internet, DVD, ouvrages pédagogiques et autres.

L'auditeur inscrit dans la case « observations », les outils pédagogiques dont dispose l'école de conduite ou l'association labellisée ainsi que le nom du responsable pédagogique.

Critère 4.1 : la vérification porte, entre autres, sur l'existence d'une liste des enseignants. Cette vérification consiste à s'assurer que cette liste est à jour, qu'elle est mise à disposition des élèves et qu'une ou des personnes en charge de la relation avec les élèves sont désignées.

L'auditeur inscrit dans la case « observations », le ou les noms des personnes désignées pour assurer la relation avec les élèves et les modalités mises en œuvre par l'école de conduite ou l'association labellisée pour porter la liste des enseignants à la connaissance des élèves ainsi que la ou les personnes chargées de ces relations.

Critère 4.2 : la vérification porte sur l'existence d'un investissement de formations professionnelles de la part de l'école de conduite ou de l'association labellisée. Cette vérification consiste à consulter l'attestation annuelle de suivi de formation et le pourcentage des enseignants formés.

L'auditeur inscrit dans la case « observations », la ou les formations inscrites dans le plan de formation professionnelle de l'école de conduite ou de l'association labellisée, le pourcentage d'enseignants formés sur une année glissante et la ou les formations suivies au cours de cette même année.

Critère 5.1 : la vérification porte sur les modalités mises en œuvre par l'école de conduite ou l'association labellisée pour valoriser les filières d'apprentissage que sont l'apprentissage anticipé de la conduite et la conduite supervisée. Cette vérification consiste à examiner les supports et les informations qu'utilise l'école de conduite ou l'association labellisée pour valoriser ces filières.

L'auditeur inscrit dans la case « observations », les supports ou les informations utilisés par l'école de conduite ou l'association labellisée pour valoriser ces filières.

Critère 5.2 : la vérification porte, le cas échéant, sur l'existence d'une information à destination du public sur le ou les lieux de formation à la conduite des deux-roues motorisés, hors circulation. Cette vérification consiste à consulter l'affichage ou le site ou la page Internet de l'école de conduite ou l'association labellisée pour s'assurer que les informations prévues par le critère sont mentionnées. Si la consultation est faite sur le site ou la page Internet, cette vérification peut être effectuée en amont ou en aval de l'audit de suivi.

L'auditeur inscrit dans la case « observations », le ou les lieux de la formation ainsi que le temps pour s'y rendre depuis l'école de conduite ou l'association labellisée.

Critère 5.3 : la vérification porte sur l'accompagnement des élèves aux épreuves pratiques de l'examen du permis de conduire. Cette vérification consiste à s'assurer que l'élève est accompagné, lors de son épreuve pratique, par un enseignant ou par un élève en formation préparatoire au titre professionnel d'enseignant de la conduite et de la sécurité routière (TP ECSR). Cette vérification porte soit sur l'autorisation d'enseigner pour la catégorie concernée de l'enseignant, soit sur le contrat de formation, soit sur l'autorisation temporaire et restrictive d'exercer (ATRE), soit sur la convention de stage, soit sur tout autre document justifiant du statut de stagiaire TP ECSR.

L'auditeur inscrit dans la case « observations », la qualité de l'accompagnateur (enseignant ou stagiaire TP). En cas d'accompagnement par une personne autre que celles exigées par le critère, indiquer le motif d'absence de ces dernières.

Critère 5.4 : la vérification porte sur l'existence d'un bilan statistique. Cette vérification porte d'une part sur le contenu du bilan et d'autre part sur l'affichage.

Ainsi, il convient de vérifier que le contenu fasse bien apparaître :

- le taux de réussite par filière et par catégorie (en fonction des formations dispensées par l'école de conduite ou l'association labellisée) *a minima* en première présentation sur une année glissante ;
- le nombre moyen d'heures de formation correspondant aux taux de réussite en première présentation, sur une année glissante ;
- la visibilité de l'affichage et des conditions de mise à disposition de ce bilan pour les personnes en faisant la demande.

L'auditeur inscrit dans la case « observations », le ou les taux de réussite communiqués par l'école de conduite ou l'association labellisée ainsi que le nombre d'heures moyen pour les réussites en première présentation.

Dans la mesure du possible, l'auditeur vérifie en amont de l'audit de suivi, les taux communiqués par l'école de conduite ou l'association labellisée. Ces chiffres seront comparés avec les données de l'école de conduite ou de l'association auditée afin de vérifier leur exactitude.

Critère 5.5 : la vérification porte sur l'existence d'un site ou d'une page Internet de l'école de conduite ou de l'association labellisée. Cette vérification ne nécessite pas d'être réalisée sur site, elle peut être effectuée en amont ou en aval de l'audit de suivi. Lors de la vérification, l'auditeur s'assure que les critères n°1.1, 1.4, 1.5, 2.2, 2.3, 3.1, 5.1, 5.2, et que les différents modes de financement de la formation préparatoire au permis de conduire existants apparaissent de manière évidente sur le site ou la page Internet de l'école de conduite ou de l'association labellisée.

Critère 6.1 : la vérification porte sur l'existence d'un dispositif de recueil et de traitement des avis des élèves. Si l'école de conduite ou l'association labellisée a opté pour des avis certifiés, cette vérification peut être effectuée en amont ou en aval de l'audit de suivi en consultant sur Internet les avis des élèves. Si l'école de conduite ou l'association labellisée a opté pour le questionnaire, l'auditeur s'assure de la présence, dans celui-ci, de toutes les thématiques prévues dans le critère. Il vérifie également les modalités mises en œuvre par l'école de conduite ou l'association labellisée pour informer les élèves de la possibilité qui leur est offerte d'émettre leur avis soit en les mettant en relation avec l'organisme tiers indépendant, soit en leur remettant un questionnaire en fonction de l'option choisie par l'école de conduite ou l'association labellisée.

Critère 6.2 : Cette vérification consiste à consulter la synthèse réalisée à partir des avis des élèves, à examiner le processus mis en place par l'école de conduite ou l'association labellisée dans l'objectif d'améliorer la qualité de ses formations et la transparence des informations transmises au public.

Critère 6.3 : La vérification porte sur la gestion des réclamations. Cette vérification consiste à s'assurer que des modalités sont mises en œuvre par l'école de conduite ou l'association labellisée pour :

- recueillir les réclamations ;
- traiter les réclamations ;
- solutionner les réclamations ;
- informer le public.

L'auditeur inscrit dans la case « observations », les modalités de gestion des réclamations mises en place par l'école de conduite ou l'association labellisée.

c) Degré d'évaluation de l'audit de suivi

Le degré de l'évaluation de l'audit de suivi est le suivant :

- **Point exact :** les éléments contrôlés pendant l'audit de suivi montrent que l'école de conduite ou l'association labellisée respecte les critères de qualité, ce qui génère un avis favorable au maintien du label ;
- **Point alerte :** les éléments contrôlés pendant l'audit de suivi montrent que l'école de conduite ou l'association labellisée ne respecte pas intégralement les critères de qualité. Il existe deux niveaux d'alerte :

Alerte mineure : les éléments contrôlés pendant l'audit de suivi montrent que l'école de conduite ou l'association labellisée respecte partiellement les critères de qualité, c'est-à-dire au maximum 5 critères non conformes ou partiellement conformes, ce qui génère un avis réservé au maintien du label ;

Alerte majeure : les éléments contrôlés pendant l'audit de suivi montrent que l'école de conduite ou l'association labellisée ne respecte pas les critères de qualité, c'est-à-dire plus de 5 critères non conformes ou partiellement conformes, ce qui génère un avis défavorable au maintien du label.

Les procédures induites par les différentes situations susmentionnées sont définies au point 4 du guide du label prévu en l'annexe 2.

ANNEXE 7



MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

GRILLE D'INSTRUCTION ET D'AUDIT DE SUIVI DU LABEL « QUALITE DES FORMATIONS AU SEIN DES ECOLES DE CONDUITE »

(L'utilisation de cette grille est définie dans le guide d'instruction et d'audit)

Identité de l'auditeur :

Date de l'audit :

Établissement audité

- Etablissement d'enseignement de la conduite et de la sécurité routière
 Association s'appuyant sur la formation à la conduite et à la sécurité routière pour faciliter l'insertion ou la réinsertion sociale ou professionnelle

Nom ou raison sociale :

N° Agrément :

Identité du titulaire de l'agrément préfectoral :

Adresse de l'établissement :

Code postal : Ville :

Adresse du site ou de la page internet de l'établissement :

Formations dispensées :

I - Identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé

CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'INSTRUCTION ET SUR SITE	Conforme	Non conforme	Observations
1-1 - Décrire et formaliser le procédé d'évaluation utilisé au sein de l'école de conduite ou de l'association et le mettre à la disposition du public.	<p>Vérifier l'existence d'un ou de plusieurs documents décrivant le procédé d'évaluation de l'école de conduite ou de l'association.</p> <p>Vérifier les modalités de mise à disposition de ce ou ces documents auprès du public.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Critère 1-1 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit de suivi <input type="checkbox"/>				
CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'INSTRUCTION ET SUR SITE	Conforme	Non conforme	Observations
1-2 - Avoir souscrit à un dispositif de garantie financière renouvelé annuellement et couvrant l'ensemble des élèves et des formations préparant aux différentes catégories du permis de conduire.	<p>Vérifier l'existence d'une attestation de garantie financière.</p> <p>Vérifier, en consultant cette attestation, les dates de validité et le contenu.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Critère 1-2 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit de suivi <input type="checkbox"/>				

CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'INSTRUCTION ET SUR SITE	Conforme	Non conforme	Observations
1.3 - Définir pour chaque catégorie de formation un programme détaillé théorique ou pratique.	- Vérifier que l'école de conduite ou l'association applique des programmes de formation dont le contenu est détaillé.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<p align="center">Critère 1-3 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit de suivi <input type="checkbox"/></p>				
CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER SUR SITE	Conforme	Non conforme	Observations
1.4 - Afficher les horaires des cours théoriques.	- Vérifier que l'affichage des horaires des cours théoriques soit visible de l'intérieur et de l'extérieur de l'école de conduite ou de l'association.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<p align="center">Critère 1-4 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit de suivi <input type="checkbox"/></p>				
CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER SUR SITE	Conforme	Non conforme	Observations
1.5 - Proposer un rendez-vous post-permis pour les conducteurs novices.	- Vérifier, au travers d'un affichage, d'une documentation, d'un programme ou de tout autre document répondant à ce critère de qualité que l'école de conduite ou l'association propose les rendez-vous post-permis pour les conducteurs novices.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<p align="center">Critère 1-5 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit de suivi <input type="checkbox"/></p>				

II - Adaptation des dispositifs d'accueil, du suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires

CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'INSTRUCTION ET SUR SITE	Conforme	Non conforme	Observations
2.1 - Soumettre à l'élève une proposition détaillée et chiffrée de la formation proposée, faisant apparaître le contenu de l'offre sur la base de l'évaluation, réalisée préalablement, et les coûts unitaires de chaque prestation complémentaire en cas de nécessité de dépassement de cette offre.	- Vérifier, en consultant les dossiers d'un panel de trois élèves (lors de l'instruction) ou d'une dizaine d'élèves inscrits (lors de l'audit de suivi), si possible à des formations diverses, l'existence de propositions détaillées et d'estimations chiffrées des formations.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Critère 2-1 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit de suivi <input type="checkbox"/>				
CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'INSTRUCTION ET SUR SITE	Conforme	Non conforme	Observations
2.2 - Mettre à disposition une documentation détaillée exposant les enjeux de la formation préparatoire à l'examen du permis de conduire, le déroulement et les conditions de passage des épreuves de l'examen.	- Vérifier l'existence de ressources pédagogiques exposant les enjeux de la formation préparatoire à l'examen du permis de conduire ainsi que le déroulement et les conditions de passage des épreuves de l'examen du permis de conduire. - Vérifier les modalités de mise à disposition de ces ressources auprès des élèves.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Critère 2-2 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit de suivi <input type="checkbox"/>				

CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'INSTRUCTION ET SUR SITE	Conforme	Non conforme	Observations
2.3 - Établir un règlement intérieur.	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier l'existence d'un règlement intérieur. - Vérifier, lors de l'audit de suivi uniquement, les modalités de mise à disposition, auprès des élèves, du règlement intérieur (affichage ou autres). 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Critère 2-3 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit de suivi <input type="checkbox"/>				
CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER SUR SITE	Conforme	Non conforme	Observations
2.4 - Assurer la traçabilité de l'assiduité des élèves à la formation pour les tiers légitimes (financeurs, parents, représentant légal...) qui en font la demande.	<ul style="list-style-type: none"> - Consulter les fiches de suivi ou les relevés de connexion si formation en ligne ou autres pour vérifier l'existence d'une traçabilité de l'assiduité des élèves. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Critère 2-4 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit de suivi <input type="checkbox"/>				

CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'INSTRUCTION ET SUR SITE	Conforme	Non conforme	Observations
2.5 - Organiser le suivi pédagogique des élèves et le cas échéant y associer les tiers légitimes (financiers, parents, représentant légal...).	- Vérifier (au moyen de tout support) qu'un suivi pédagogique est mis en place par l'école de conduite ou l'association pour chaque élève. Lors de l'instruction, le contrôle porte sur les dossiers de trois élèves. Lors de l'audit de suivi, le contrôle porte sur les dossiers d'une dizaine d'élèves.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<p style="text-align: center;">Critère 2-5 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit de suivi <input type="checkbox"/></p>				

III - Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation

CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'INSTRUCTION ET SUR SITE	Conforme	Non conforme	Observations
3.1 - Établir avec chaque élève un parcours de formation comportant systématiquement : - des cours collectifs exposant, notamment, les grands thèmes de la sécurité routière (alcool et stupéfiants, vitesse, défaut de port de la ceinture de sécurité, distracteurs...) dispensés en présentiel par des enseignants de la conduite et de la sécurité routière (le cas échéant, les spécificités de la conduite et de la sécurité des motocyclettes et des véhicules du « groupe lourd ») ; - un apprentissage de la conduite progressif, prenant en compte la variété des situations de conduite (conduite sur voie rapide, de nuit ou dans un environnement dégradé, par temps de pluie par exemple).	- Vérifier l'existence, le contenu et la progressivité de la formation. Lors de l'instruction et de l'audit de suivi, le contrôle porte sur au moins un exemple de parcours de formation. - Pendant l'audit de suivi, vérifier, en consultant l'affichage ou en assistant au cours, que les cours théoriques sont dispensés en présentiel par un enseignant de la conduite et de la sécurité routière titulaire d'une autorisation d'enseigner. - Pendant l'audit de suivi, vérifier en consultant des livrets d'apprentissage ou des fiches de suivi la progressivité et la variété des parcours pendant la formation pratique à la conduite, sur voie ouverte à la circulation ou sur simulateur ou abordés en salle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Critère 3-1: Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit de suivi <input type="checkbox"/>				
CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'INSTRUCTION ET SUR SITE	Conforme	Non conforme	Observations
3.2 - Utiliser systématiquement le livret d'apprentissage ou ses équivalents numériques.	- Vérifier que le livret d'apprentissage des élèves est utilisé systématiquement pendant la formation. Cette vérification peut se faire notamment en consultant des livrets conservés par l'école de conduite ou par l'association. Lors de l'instruction, le contrôle porte sur les livrets de trois élèves. Lors de l'audit de suivi, le contrôle porte sur les livrets d'une dizaine d'élèves ou sur l'interrogation des élèves présents lors de l'audit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Critère 3-2 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit de suivi <input type="checkbox"/>				

CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER SUR SITE	Conforme	Non conforme	Observations
<p>3.3 - Disposer de moyens pédagogiques en adéquation avec l'offre de formation.</p> <p>Si l'établissement dispose d'un simulateur, la présence systématique d'un enseignant est obligatoire, à l'exception du travail de la compétence 1 « maîtriser le maniement du véhicule de la catégorie B du permis de conduire dans un trafic faible ou nul » mentionnée à l'arrêté du 29 juillet 2013 relatif au livret d'apprentissage de la catégorie B du permis de conduire.</p>	<p>- Vérifier les moyens et les outils dont dispose l'école de conduite ou l'association.</p> <p>- Décrire dans la case observations les moyens et outils utilisés par l'école de conduite ou l'association.</p> <p>Lors d'un contrôle, si un élève utilise un simulateur, vérifier la compétence travaillée et en fonction de cette compétence vérifier la présence ou non de l'enseignant.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<p>- Vérifier, en consultant l'affichage ou des contrats écrits d'élèves, la désignation d'un responsable pédagogique.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<p>Critère 3-3 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit de suivi <input type="checkbox"/></p>				

IV - Qualification professionnelle et formation continue des personnels chargés des formations

CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'INSTRUCTION ET SUR SITE	Conforme	Non conforme	Observations
4.1 - Établir, sous quelque forme que ce soit, une liste à jour des enseignants et la mettre à disposition des élèves. Nommer la ou les personne(s) chargé(es) des relations avec les élèves.	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier qu'une liste à jour des enseignants existe. - Lors de l'audit uniquement, vérifier les modalités de mise à disposition de cette liste auprès des élèves. - Vérifier la désignation d'un ou de plusieurs référents en charge des relations avec les élèves. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<p style="text-align: center;"> Critère 4-1 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit de suivi <input type="checkbox"/> </p>				

CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER SUR SITE	Conforme	Non conforme	Observations
4.2 - Mettre en place la formation continue des enseignants de la conduite et de la sécurité routière par tous les moyens disponibles et répondant aux critères de la formation professionnelle tels que définis à l'article R. 6316-1 du code du travail.	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier l'existence d'une attestation annuelle de suivi en formation professionnelle pour les enseignants. - Vérifier que les formations répondent aux exigences des critères de la formation professionnelle. - Relever le pourcentage d'enseignants formés sur une année glissante. - Noter si ces formations sont réalisées par un organisme ou en interne de l'école de conduite ou de l'association. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Critère 4-2 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit de suivi <input type="checkbox"/>				

V - Condition d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus

CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER SUR SITE	Conforme	Non conforme	Observations
5.1 - Valoriser l'apprentissage anticipé de la conduite ou supervisée pour le candidat de la catégorie B du permis de conduire.	- Vérifier et indiquer comment l'école de conduite ou l'association encourage ces filières d'apprentissage (affichage, publicité, documentation, taux de réussite pour ces filières ou tout autre document).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Critère 5-1 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit de suivi <input type="checkbox"/>				
CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'INSTRUCTION ET SUR SITE	Conforme	Non conforme	Observations
5.2 - Indiquer, si ces formations sont proposées, (affichage ou site/page Internet) le lieu et les conditions d'usage de la piste (le temps de déplacement entre ce lieu et l'école de conduite ou l'association, la capacité d'accueil du lieu, la disponibilité...) pour les formations aux catégories de permis de conduire suivantes : AM, A1, A2 A ainsi que pour la conduite des véhicules de catégorie L5e.	- Vérifier que l'affichage précise le ou les lieux où se déroule la formation et toutes les conditions d'usage du/des lieux(x) s'y rattachant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Critère 5-2 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit de suivi <input type="checkbox"/>				

CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER SUR SITE	Conforme	Non conforme	Observations
<p>5.3 - Faire accompagner l'élève par un enseignant de la conduite et de la sécurité routière ou par un stagiaire en formation préparatoire au titre professionnel d'enseignant de la conduite et de la sécurité routière de la catégorie du permis de conduire concernée à chaque présentation à l'examen pratique, sauf circonstance dûment justifiée.</p>	<p>- Vérifier que les élèves en examen pratique du permis de conduire sont accompagnés par un enseignant de la conduite et de la sécurité routière ou un stagiaire préparant le titre professionnel d'enseignant de la conduite et de la sécurité routière (TP.ECSR). Cette vérification se fait notamment en consultant l'autorisation d'enseigner et pour le stagiaire en consultant soit un contrat avec un centre de formation des moniteurs (CFM), soit une autorisation temporaire et restrictive d'enseigner (ATRE), soit une convention de stage avec l'école de conduite ou l'association, soit tout autre document justifiant du statut du stagiaire. Ce contrôle peut être effectué en amont ou en aval du contrôle sur site.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<p>Critère 5-3 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit de suivi <input type="checkbox"/></p>				

CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER SUR SITE	Conforme	Non conforme	Observations
<p>5.4 - Établir et rendre disponible, à toute personne en faisant la demande, un bilan annuel sur une année glissante apportant les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - taux de réussite par filière (AAC, supervisée, traditionnelle) et par catégorie ; - nombre moyen d'heures de formation correspondant aux taux de réussite en première présentation. <p>Afficher la possibilité à toute personne en faisant la demande de recevoir communication écrite de ce bilan.</p> <p>L'autorité administrative s'engage à fournir le taux de réussite en première présentation à toute école de conduite ou toute association qui en fait la demande pour compléter son bilan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier qu'un affichage visible précise les modalités de mise à disposition d'un bilan annuel statistique. - Vérifier l'existence de ce bilan en demandant une copie. - En amont ou en aval, vérifier l'exactitude des données communiquées sur le bilan. 	<p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	
<p align="center">Critère 5-4 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit de suivi <input type="checkbox"/></p>				

CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'INSTRUCTION ET SUR SITE	Conforme	Non conforme	Observations
5.5 - Disposer d'un site ou d'une page Internet reprenant l'ensemble des informations devant être mises à la disposition du public. Ces informations concernent les critères n°1.1, 1.4, 1.5, 2.2, 2.3, 3.1, 5.1, 5.2. ainsi que les différents modes de financement de la formation préparatoire aux examens du permis de conduire.	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier, sans que cette vérification se fasse sur site, que l'école de conduite ou l'association dispose d'un site ou d'une page Internet. - Vérifier que toutes les informations prévues aux critères sont bien mentionnées sur le site ou la page Internet. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Critère 5-5 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit de suivi <input type="checkbox"/>				

VI - Prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires

CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'INSTRUCTION ET SUR SITE	Conforme	Non conforme	Observations
<p>6.1 - Utiliser en priorité un site ou une page Internet pour mesurer la satisfaction des élèves par des avis certifiés par un organisme tiers indépendant notamment sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les dispositifs d'accueil, l'information sur l'offre de formation, les moyens pédagogiques mis à disposition, la disponibilité de l'équipe pédagogique, le respect du parcours de formation ou tout autre élément répondant à ce critère de qualité. <p>À défaut, établir un questionnaire de satisfaction reprenant les mêmes thématiques et le remettre à tous les élèves.</p>	<p>Lors de l'instruction, vérifier l'existence d'un contrat passé avec un organisme tiers indépendant ou d'un questionnaire de satisfaction à disposition des élèves.</p> <p>Si l'école de conduite ou l'association a choisi d'établir un questionnaire, leur modalité de mise à disposition auprès des élèves doit se faire lors des audits de suivi.</p> <p>Si l'école de conduite ou l'association a choisi de passer un contrat avec un organisme tiers indépendant, vérifier (en amont ou en aval de l'audit de suivi) la publication d'avis certifiés d'élèves sur Internet.</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	
<p>Critère 6-1 : Conforme <input type="checkbox"/></p>	<p>Partiellement conforme <input type="checkbox"/></p>	<p>Non conforme <input type="checkbox"/></p>	<p>Non conforme <input type="checkbox"/></p>	<p>Non contrôlé pendant l'audit de suivi <input type="checkbox"/></p>

CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER SUR SITE	Conforme	Non conforme	Observations
<p>6.2 - Exploiter les avis certifiés par un organisme tiers indépendants, recueillis de manière électronique, des élèves ou à défaut le questionnaire de satisfaction et mettre en place un processus d'amélioration continue. Rendre disponible, auprès des élèves qui en font la demande les avis rendus.</p>	<p>- Vérifier l'existence d'une synthèse de ces avis. - Vérifier les modalités mises en œuvre par l'école de conduite ou l'association pour rendre disponible cette synthèse auprès des élèves. Si des processus d'amélioration ont été élaborés, préciser ce ou ces processus.</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	
<p>Critère 6-2 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit de suivi <input type="checkbox"/></p>				
CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER SUR SITE	Conforme	Non conforme	Observations
<p>6.3 - Gérer les réclamations.</p>	<p>- Vérifier le processus mis en place par l'école de conduite ou l'association pour gérer les réclamations.</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	
<p>Critère 6-3 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit de suivi <input type="checkbox"/></p>				

Grille récapitulative d'évaluation de l'instruction ou de l'audit de suivi

Nombre de critères conformes :
Nombre de critères partiellement conformes :
Nombre de critères non conformes :
Nombre de critères non contrôlés pendant l'audit :

Degré d'évaluation de l'instruction ou de l'audit de suivi * *(Pour évaluer le degré de l'évaluation, l'instructeur ou l'auditeur s'appuie sur les dispositions du c du III du guide d'instruction et d'audit de suivi relatif au label « qualité des formations au sein des écoles de conduite »).*

Point exact (Respect de tous les critères)

Point alerte :

- Alerte mineure

Inscrire, le cas échéant, les numéros des critères non conformes ou partiellement conformes ayant généré l'alerte mineure :

- Alerte majeure

Inscrire, le cas échéant, les numéros des critères non conformes ou partiellement conformes ayant généré l'alerte majeure :

**Cocher la case correspondante*

Auditeur : observations générales de l'audit de suivi	Responsable départemental en charge de l'éducation routière : bilan général et suites données à l'audit de suivi
---	--