

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR ET DES OUTRE-MER

Arrêté du 8 août 2022 modifiant l'arrêté du 26 février 2018 modifié portant création du label « qualité des formations au sein des écoles de conduite et reconnaissance des équivalences à ce label »

NOR : IOMS2210199A

***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 :** prise en compte du changement de l'intitulé de la certification AFAQ ISO 9001 délivrée par AFNOR Certification reconnue comme équivalente au label « qualité des formations au sein des écoles de conduite » et précisions sur le contrôle de la garantie financière.*

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

***Notice :** le présent arrêté modifie l'arrêté du 26 février 2018 modifié portant création du label « qualité des formations au sein des écoles de conduite et reconnaissance des équivalences à ce label » afin de prendre en compte le changement de l'intitulé de la certification AFAQ ISO 9001 délivrée par AFNOR Certification. Il remplace par ailleurs les annexes 1, 4 et 7 de l'arrêté du 26 février 2018 précité afin d'apporter des précisions sur les modalités de contrôle de la garantie financière.*

***Référence :** ce texte peut être consulté sur le site Légifrance (<https://www.legifrance.gouv.fr>)*

Le ministre de l'intérieur et des outre-mer,

Vu le code de la route, notamment ses articles L. 213-1 à L. 213-9, R. 213-1 à R. 213-9 et D. 214-1 ;

Vu le code du travail ;

Vu la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel ;

Vu le décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences ;

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'arrêté du 26 février 2018 modifié portant création du label « qualité des formations au sein des écoles de conduite et reconnaissance des équivalences à ce label »,

Arrête :

Art. 1^{er}. – L'arrêté du 26 février 2018 susvisé est modifié conformément aux articles 2 à 5.

Art. 2. – L'article 7-2 est ainsi modifié :

1° Au deuxième alinéa le mot « valide » est remplacé par le mot « accordée » et après les mots « pour une durée de trois ans » sont insérés les mots « aux organismes certificateurs mentionnés à l'article 7-5 du présent arrêté » ;

2° Le dernier alinéa est supprimé.

Art. 3. – L'article 7-5 est ainsi modifié :

1° Au deuxième alinéa, les mots : « de formation professionnelle continue » sont remplacés par les mots : « prestataires d'actions concourant au développement des compétences » et les mots : « pour une durée de 3 ans à compter de la date de publication du présent arrêté » sont supprimés ;

2° Au troisième alinéa les mots : « pour une durée de 3 ans à compter de la date de publication du présent arrêté » sont supprimés.

Art. 4. – Au troisième alinéa de l'article 7-6, les mots : « 1.2 » sont remplacés par les mots : « 1.1 du point 3.3 du 3. »

Art. 5. – Les annexes 1, 4 et 7 de l'arrêté du 26 février 2018 susvisé sont remplacées par les annexes du présent arrêté.

Art. 6. – 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 8 août 2022.

Pour le ministre et par délégation :
Le délégué à la sécurité routière par intérim,
D. JULLIARD

ANNEXES

ANNEXE 1



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

SOMMAIRE

- 1. Nomenclature des annexes**
- 2. Le cadre général du label**
 - 2.1. Contexte
 - 2.2. Domaine d'application
 - 2.3. Information du personnel
 - 2.4. Finalité du label
 - 2.5. Engagements de l'État
 - 2.6. Certification « Qualiopi »
- 3. Le référentiel du label**
 - 3.1. Gouvernance
 - 3.2. Responsabilités
 - 3.3. Sous-critères de qualité du référentiel du label
- 4. Le processus de candidature**
 - 4.1. Constitution du dossier
 - 4.2. Entretien conseil
- 5. L'audit initial (instruction du dossier)**
 - 5.1. Service instructeur
 - 5.2. Déroulement de l'audit initial
- 6. La notification de la décision**
 - 6.1. Modalités de la notification
 - 6.2. Décision
- 7. L'audit de surveillance**
 - 7.1. Caractéristiques
 - 7.2. Modalités
 - 7.3. Résultats
- 8. Le retrait du label**
- 9. Le renouvellement du label**
- 10. Le traitement des réclamations**

1. Nomenclature des annexes

L'arrêté du 26 février 2018 modifié portant création du label fait l'objet de 9 annexes explicatives dans lesquelles figurent les modalités de chaque étape de la labellisation :

- Annexe 1 : référentiel et guide du label
- Annexe 2 : formulaire de demande d'adhésion au label
- Annexe 3 : formulaire d'accusé de réception d'une demande d'adhésion au label
- Annexe 4 : guide et grille de l'audit initial
- Annexe 5 : contrat de labellisation
- Annexe 6 : demande de renouvellement du label
- Annexe 7 : guide et grille des audits de surveillance et de renouvellement
- Annexe 8 : demande d'enregistrement de l'équivalence au label
- Annexe 9 : certificat « Qualiopi »

2. Le cadre général du label

2.1. Contexte

Le référentiel concerne les activités d'enseignement de la conduite et de la sécurité routière et décrit les engagements de service à destination des particuliers. Il s'adresse aux :

- établissements d'enseignement à titre onéreux de la conduite automobile et de la sécurité routière ;
- associations s'appuyant sur la formation à la conduite et à la sécurité routière pour faciliter l'insertion ou la réinsertion sociale ou professionnelle, ci-après nommés « établissements agréés ».

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 et d'une association tels que définis ci-dessus est subordonnée 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 d'établissements agréés.

Le référentiel du label a pour objectifs de :

- présenter les sous-critères de qualité du label aux 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° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, obligatoires à compter du 1^{er} janvier 2022 ;

- préciser la méthode d'évaluation de la qualité des actions de formation afin de permettre aux financeurs de s'assurer qu'elle soit conforme au décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences.

Les critères prévus par le décret du 6 juin 2019 précité sont les suivants :

1. les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus ;
2. l'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations ;
3. l'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre ;
4. l'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre ;
5. la qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations ;
6. l'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel ;
7. le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.

2.2. Domaine d'application

Tout établissement agréé peut prétendre à la labellisation, quelle que soit sa forme juridique, sa taille et son organisation.

2.3. Information du personnel

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

2.4. Finalité du label

L'État a créé un label gratuit qui repose sur une démarche volontaire des établissements agréés. Ce label répond aux sept critères mentionnés au point 2.1.

Le label « qualité des formations au sein des écoles de conduite » répond à plusieurs enjeux :

- donner au consommateur une information transparente et claire afin de lui permettre de choisir un établissement agréé en toute connaissance de cause ;
- octroyer aux établissements agréés et labellisés des contreparties donnant l'exclusivité de certaines formations et du dispositif « permis à un euro par jour » ;
- donner aux usagers une formation de qualité pour devenir un conducteur responsable, respectueux des autres et de l'environnement.

2.5. Engagements de l'État

Par ce processus d'assurance qualité, l'État s'engage à :

- reconnaître la qualité des formations dans l'ensemble des établissements agréés labellisés ;

- promouvoir ces établissements à travers le site Internet de la sécurité routière ;
- réserver des contreparties en terme d'accès à certaines formations ;
- organiser des audits afin de s'assurer du respect des sous-critères du label.

2.6. Certification « Qualiopi »

La certification « Qualiopi » est une obligation légale pour bénéficier de fonds publics ou mutualisés relatifs aux financements de la formation professionnelle continue.

Elle a pour objectif d'attester la qualité du processus mis en œuvre par les prestataires d'actions concourant au développement des compétences, tels que les établissements agréés.

Par délibération n° 2019-12-317 du 19 décembre 2019, le Conseil d'administration de France compétences a reconnu le ministère de l'intérieur en tant qu'instance de labellisation. Ainsi, le ministère de l'intérieur peut délivrer, en complément du label « qualité des formations au sein des écoles de conduite », la certification « Qualiopi » aux établissements agréés labellisés qui souhaitent bénéficier des fonds publics ou mutualisés relatifs aux financements de la formation professionnelle continue, **sous réserve de disposer d'un numéro de déclaration d'activité**, délivré par la direction générale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE).

3. Le référentiel du label

3.1. Gouvernance

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

La gouvernance du label est effectuée par le Conseil supérieur de l'éducation routière (créé par le décret n° 2009-1182 du 5 octobre 2009 relatif au Conseil supérieur de l'éducation routière).

Le référentiel est élaboré par la sous-direction de l'éducation routière et du permis de conduire (SDERPC) de la délégation à la sécurité routière (DSR), en concertation avec le Conseil supérieur de l'éducation routière (CSER). Toute révision est effectuée, et validée, par cette même instance.

Les instructions des dossiers de labellisation et les audits sont assurés par les services départementaux en charge de l'éducation routière. Ils accompagnent les établissements agréés volontaires tout au long du processus de labellisation.

Les audits effectués en distanciel (initiaux et renouvellement) peuvent être réalisés par des agents administratifs, des délégués du permis de conduire et de la sécurité routière (DPCSR) ou des inspecteurs du permis de conduire et de la sécurité routière (IPCSR) de chaque département, appelés « instructeurs ».

Les audits effectués sur site (initiaux, surveillance et renouvellement) sont 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 (IPC SR) de chaque département, appelés « auditeurs ».

Le label est délivré pour une durée de trois ans à compter de la signature du contrat de labellisation.

3.2. Responsabilités

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

3.3. Sous-critères de qualité du référentiel du label

Les sous-critères du référentiel sont applicables au sein des établissements agréés labellisés.

CRITÈRES DU DÉCRET N° 2019-565 DU 6 JUIN 2019	SOUS-CRITÈRES DE QUALITÉ	INDICATEURS	MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Critère 1 : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus.</p>	<p>1.1 - Avoir souscrit à un dispositif de garantie financière renouvelé annuellement et couvrant, à hauteur de 30 % du chiffre d'affaires hors taxe (HT), l'ensemble des élèves et des formations réalisées par l'école de conduite ou l'association à l'exclusion de celles préparant aux catégories C1, C1E, C, CE, DI, DIE, D et DE du permis de conduire et des actions financées par les organismes collecteurs paritaires agréés mentionnés à l'article L. 6332-1 du code du travail, les organismes paritaires agréés mentionnés à l'article L. 6333-1 du code du travail, l'Etat, les régions, Pôle emploi et l'association mentionnée à l'article L. 5214-1 du code du travail.</p>	<p>Attestation annuelle de garantie financière.</p>	<p>- Vérifier l'existence d'une attestation de garantie financière ; - Vérifier en consultant cette attestation : 1° le nom et les coordonnées de l'organisme garant ainsi que le numéro de contrat ; 2° la dénomination sociale de l'école de conduite ou de l'association labellisée et son adresse postale ; 3° le nom du représentant légal de l'école de conduite ou de l'association labellisée ; 4° le numéro d'agrément préfectoral de l'école de conduite ou de l'association labellisée et sa date de délivrance ; 5° la liste des formations dispensées par l'école de conduite ou l'association labellisée entrant dans le périmètre de la garantie financière ; 6° la mention « Le montant de la garantie couvre au moins 30 % de la part du chiffre d'affaires annuel hors taxe (HT) de l'année N-1 réalisé au titre des formations prévues au présent article. Cette garantie prévoit le remboursement des prestations non consommées pour tous les contrats de formation en cours, à l'exclusion de celles citées au 1^{er} alinéa du présent article, au moment où l'exploitation de l'école de conduite serait rendue impossible du fait d'une décision administrative ou judiciaire entraînant une fermeture définitive ou interrompue d'au moins 3 mois. Ce remboursement est effectué directement par l'organisme garant au titulaire du contrat de formation. » 7° la date de validité de la garantie financière : « cette garantie est valable du JJ MM AAAA au JJ MM AAAA. » ; 8° la signature et le cachet de l'organisme garant.</p>

<p>1.2 - 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>Tout support (papier ou dématérialisé).</p>	<p>- Vérifier l'existence de ressources pédagogiques exposant les enjeux de la formation préparatoire à l'examen du permis de conduire, le déroulement de la formation au sein de l'école de conduite ou l'association ainsi que les conditions de passage des épreuves (théorique et pratique) de l'examen ; - vérifier comment cette information est mise à la disposition du public.</p>
<p>1.3 - 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>1.4 - Pour les formations aux catégories de permis de conduire suivantes : AM, A1, A2, A, ainsi que pour la conduite des véhicules de catégorie L5e, indiquer, si ces formations sont proposées, (affichage, site Internet 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 ou l'association, les modalités d'accueil, la disponibilité, etc).</p>	<p>Affichage.</p>	<p>- Vérifier que l'affichage précise le ou les lieux où se déroule la formation, la durée pour s'y rendre, ainsi que toutes les conditions d'usage du ou des lieux s'y rattachant.</p>
<p>1.5 - 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, traditionnelle) et par catégorie en première et deuxième présentation ; • nombre moyen d'heures de formation correspondant aux taux de réussite en première et en deuxième présentation. <p>- Afficher la possibilité à toute personne en faisant la demande de recevoir communication écrite de ce bilan.</p>	<p>Affichage, bilan, sous quelque forme que ce soit.</p>	<p>- Vérifier l'existence d'un affichage précisant les modalités de mise à disposition d'un bilan annuel statistique ; - vérifier l'existence d'un bilan annuel statistique en demandant copie de ce dernier. Les données de ce bilan font l'objet d'une vérification concernant l'exactitude des données communiquées sur le 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>	<p>1.6 - Promouvoir le rendez-vous post-permis pour les conducteurs novices.</p> <p>1.7 - Valoriser l'apprentissage anticipé de la conduite (AAC) ou supervisée (CS) pour le candidat de la catégorie B du permis de conduire.</p>	<p>Tout support (papier ou dématérialisé).</p> <p>Affichage et documentation sur l'AAC et la CS.</p>	<p>- Vérifier, au travers d'un affichage, d'une documentation ou d'un programme, que l'école de conduite ou l'association promeut le rendez-vous post-permis pour les conducteurs novices.</p> <p>- Vérifier comment l'école de conduite ou l'association encourage ces filières d'apprentissage (affichage, publicité, documentation, taux de réussite ou tout autre document répondant à ce critère).</p>
<p>1.8 - Disposer d'un site Internet ou d'une page Internet reprenant l'ensemble des informations devant être mises à la disposition du public. Ces informations concernent les sous-critères 1.2, 1.3, 1.4, 1.6, 1.7, 2.2, 3.1, 7.4 ainsi que les différents modes de financement de la formation préparatoire aux examens du permis de conduire. L'ensemble de ces informations doit être imprimable.</p>	<p>Site Internet ou page Internet.</p>	<p>- Vérifier que l'école de conduite ou l'association dispose d'un site ou d'une page Internet ;</p> <p>- vérifier que toutes les informations prévues par ce sous-critère sont mentionnées et accessibles facilement sur le site ou la page Internet et imprimables.</p>	
<p>Critère 2 : L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations.</p>	<p>2.1 - Définir pour chaque formation dispensée au sein de l'école de conduite ou de l'association un programme détaillé théorique ou pratique.</p> <p>2.2 - Décrire et formaliser le procédé de positionnement et d'évaluation utilisé au sein de l'école de conduite ou de l'association et le mettre à la disposition du public.</p> <p>Décrire les modalités de la prise en compte du handicap.</p>	<p>Programme(s) détaillé(s).</p> <p>Tout support synthétisant les besoins identifiés du bénéficiaire (grilles d'analyse, diagnostics préalables, dossiers d'admission, comptes-rendus d'entretien, critères de détermination de l'opportunité et de la</p>	<p>- Vérifier l'existence des contenus détaillés des programmes de formation (local, Internet, etc).</p> <p>- Vérifier l'existence d'un ou de plusieurs documents décrivant le procédé de positionnement et d'évaluation de l'école de conduite ou de l'association et leur mise à disposition auprès du public (moyen(s) utilisé(s), durée(s) et compétences évaluées) ;</p> <p>- vérifier l'existence de grilles d'évaluation en fonction des formations.</p>

		<p>faisabilité de la prestation).</p> <p>Le prestataire démontre qu'il prend en compte les situations de handicap et les besoins en compensation (pédagogie, matériel, techniques, humains, etc).</p>	<p>Le compte rendu final des évaluations mentionne le nom et le numéro de l'autorisation d'enseigner de l'enseignant.</p> <p>Dans le cadre de formations professionnelles, vérifier, par exemple, l'existence de la fiche prospect et le compte-rendu de l'entretien.</p> <p>Vérifier les modalités de prise en compte d'un public en situation de handicap :</p> <ul style="list-style-type: none"> - dans le cas d'une école de conduite spécialisée, description des modalités de cette prise en compte (accueil, moyens pédagogiques, techniques et humains) ; - dans le cas d'une école de conduite non spécialisée, description des modalités d'accompagnement soit par un partenariat avec une école spécialisée, soit par une assistance pour trouver une structure spécialisée. <p>Vérifier comment ces informations sont mises à la disposition du public.</p>
<p>Critère 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre.</p>	<p>2.3 - Soumettre à chaque 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>L'acceptation de cette proposition par l'élève n'est pas un impératif dans le cursus de formation.</p> <p>3.1 - Définir les modalités d'organisation des formations théoriques et pratiques (collectifs, horaires, distanciel, présentiel, etc).</p> <p>Le cas échéant, proposer et promouvoir les cours collectifs exposant des grands thèmes de la</p>	<p>Tout support (papier ou dématérialisé).</p> <p>Tout support détaillant les modalités d'organisation.</p>	<p>- Vérifier, en consultant les dossiers d'un panel d'une dizaine d'élèves, si possible à des formations différentes, l'existence de propositions détaillées et chiffrées des formations notamment au regard de l'évaluation lorsque celle-ci est obligatoire.</p> <p>- Vérifier l'existence d'un affichage exposant les modalités d'organisation des formations théoriques et pratiques (horaires, distanciel, présentiel, local, Internet, etc) ;</p> <p>- si l'école de conduite ou l'association propose</p>

<p>sécurité routière (par exemple : alcool et stupéfiants, vitesse, défaut de port de la ceinture de sécurité, distracteurs, etc) animés par des enseignants de la conduite et de la sécurité routière, (les spécificités de la conduite et de la sécurité des motocyclettes et des véhicules du « groupe lourd » pour les écoles de conduite ou association proposant ces formations).</p>		<p>des cours thématiques, vérifier l'existence d'un affichage des thèmes proposés ;</p> <p>- si ces informations sont présentes sur un site Internet, vérifier qu'elles soient accessibles facilement et imprimables.</p>
<p>3.2 - Organiser le suivi pédagogique des élèves et, le cas échéant, y associer les tiers légitimes (financeurs, parents, représentants légaux, etc).</p>	<p>Tout support (papier, ou dématérialisé).</p>	<p>- Vérifier, au moyen de tout support, qu'un suivi pédagogique est mis en place par l'école de conduite ou l'association.</p>
<p>3.3 - Procéder à des évaluations en cours et en fin de formation, conformément aux modalités prévues au sous-critère 2.2 du présent référentiel.</p>	<p>Outil d'évaluation des acquis des élèves. Attestation de suivi de formation.</p>	<p>- Vérifier l'existence d'outil d'évaluation des acquis des élèves en cours et en fin de formation ; - vérifier l'existence d'outil d'auto-évaluation à la disposition des élèves ; - vérifier l'existence d'attestation de formation pour celles ne débouchant pas sur un examen du permis de conduire.</p>
<p>3.4 - Établir une procédure permettant de favoriser l'engagement des élèves, de prévenir les abandons.</p>	<p>Tout support (papier ou dématérialisé) permettant de vérifier la procédure mise en place.</p>	<p>- Vérifier l'existence d'outil permettant de favoriser l'engagement des élèves (connexion Internet, planning prévisionnel, engagement de l'élève, émargement, etc) ; - vérifier l'existence d'outil permettant de prévenir les abandons (suivi de la formation, relance téléphonique, Internet, etc) dès lors que les élèves sont absents pendant trois mois ; - vérifier la traçabilité des abandons (exemple : motif).</p>
<p>3.5 - Le cas échéant, si l'école de conduite ou l'association met en œuvre des formations financées en tout ou partie par une entreprise à destination de salarié(s), elle met en place des modalités de suivi avec l'entreprise concernée.</p>	<p>Tout support (papier ou dématérialisé) permettant de vérifier le suivi.</p>	<p>- Vérifier l'existence d'outil permettant d'assurer un lien entre l'école de conduite ou l'association, l'entreprise et l'élève. Cette vérification se fait au regard de la nomination d'un référent en charge des relations avec les entreprises, du planning de la formation</p>

<p>Critère 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.</p>	<p>4.1 - 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>Moyens pédagogiques, par exemple : véhicule, simulateur, ordinateur, tablette, accès Internet, ou tout autre élément répondant à ce sous-critère.</p>	<p>établie en lien avec l'entreprise, de la feuille d'émargement, de la communication des résultats à l'entreprise.</p> <p>Pour information, dans le cas de financement par le compte personnel de formation, lorsqu'il y a un abondement de l'entreprise, ce sous-critère ne peut s'appliquer car l'école de conduite n'est pas tenue informée.</p>
	<p>4.2 - Établir sous quelques formes que ce soit, une liste à jour des enseignants et la mettre à disposition des élèves.</p>	<p>Affichage ou mise à disposition.</p>	<p>- Vérifier l'existence d'une liste à jour des enseignants faisant apparaître au minimum le prénom, l'initiale du nom et le numéro de l'autorisation d'enseigner ; - vérifier comment cette information est mise à la disposition des élèves.</p>
	<p>4.3 - Désigner un ou des référent(s) pédagogique(s).</p>	<p>Affichage ou mise à disposition.</p>	<p>- Vérifier l'existence de la désignation d'un ou plusieurs référent(s) pédagogique(s) ; - vérifier comment cette information est mise à la disposition des élèves.</p>
	<p>4.4 - Nommer une ou des personne(s) chargée(s) des relations avec les élèves.</p>	<p>Affichage ou mise à disposition.</p>	<p>- Vérifier l'existence de la nomination d'une ou de plusieurs personne(s) chargée(s) des relations avec les élèves ; - vérifier comment cette information est mise à la disposition des élèves.</p>

	<p>4.5 – Désigner un ou plusieurs référent(s) handicap.</p>	Affichage ou mise à disposition.	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier l'existence de la nomination d'un ou de plusieurs référent(s) handicap ; - vérifier comment cette information est mise à la disposition des élèves.
<p>Critère 5 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations.</p>	<p>5.1 - 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>	Tout support (papier ou dématérialisé).	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier l'existence d'un plan de compétences des enseignants mis en place au sein de l'école de conduite ou de l'association ; - vérifier, lorsque les formations sont réalisées par un organisme externe, les copies des attestations de formation ; - vérifier, lorsque les formations sont réalisées en interne, les feuilles d'émargement, le ou les programme(s) de formation, la durée de la ou des formations(s), les éventuelles évaluations, etc.
	<p>5.2 - Lorsque l'école de conduite ou l'association fait appel à des enseignants dans le cadre d'une prestation de service ou de la sous-traitance, mettre en place un suivi des formations continues de ces enseignants.</p>	Attestation de formation continue.	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier les modalités mises en place par l'école de conduite ou l'association pour suivre les formations continues de ces enseignants ; - vérifier les preuves du suivi de formation recueillies par l'école de conduite ou l'association.
	<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 titulaire de la catégorie du permis de conduire concernée à chaque présentation à l'examen pratique, sauf circonstance dûment justifiée.</p>	Épreuve pratique.	<ul style="list-style-type: none"> - 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 par un stagiaire en formation préparatoire au titre professionnel d'enseignant de la conduite et de la sécurité routière titulaire de la catégorie du permis de conduire concernée. <p>Cette vérification se fait notamment en consultant l'autorisation d'enseigner de l'enseignant et pour le stagiaire en consultant soit un contrat de formation avec un centre de formation de moniteurs (CFM), soit une convention de stage avec l'école de conduite ou l'association, soit tout autre document justifiant du statut du stagiaire.</p> <p>Ce contrôle peut être effectué en amont ou en aval du contrôle sur site.</p>

<p>Critère 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel.</p>	<p>6.1 - Mettre en place une veille sur les évolutions réglementaires liées au code de la route et diffusion auprès du personnel.</p>	<p>Tout support (papier ou dématérialisé).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier l'existence d'une veille sur les évolutions réglementaires (newsletters, congrès, abonnements à des revues professionnelles, Légifrance, etc.) ; - vérifier comment les éléments issus de la veille sont diffusés au personnel.
	<p>6.2 - Mettre en place une veille sur les évolutions des compétences, des métiers dans le secteur de l'éducation routière et diffusion auprès du personnel.</p>	<p>Tout support (papier ou dématérialisé).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier l'existence d'une veille sur les évolutions des compétences, des métiers dans le secteur de l'éducation routière (newsletters, congrès, salons, abonnements à des revues professionnelles, etc.) ; - vérifier comment les éléments issus de la veille sont diffusés au personnel.
	<p>6.3 - Mettre en place une veille sur les évolutions pédagogiques et technologiques applicables dans le champ des écoles de conduite et des associations et diffusion auprès du personnel.</p>	<p>Tout support (papier ou dématérialisé).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier l'existence d'une veille sur les évolutions pédagogiques et technologiques (newsletters, congrès, salons, abonnements à des revues professionnelles, etc.) ; - vérifier comment les éléments issus de la veille sont diffusés au personnel.
	<p>6.4 - Si l'école de conduite ou l'association fait appel à un sous-traitant, décrire les modalités mises en place lui permettant de s'assurer du respect de la conformité au présent référentiel.</p> <p>La sous-traitance des actions relatives aux droits et dispositifs spécifiques prévus à l'article L. 213-9 du code de la route (contreparties du label) ne peut se faire qu'entre écoles de conduite ou associations titulaires du label ministériel ou d'une équivalence reconnue.</p>	<p>Tout support (papier ou dématérialisé) permettant de vérifier la procédure mise en place.</p>	<p>En cas de sous-traitance avec un établissement d'enseignement de la conduite non labellisé, vérifier la procédure de sélection du sous-traitant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - plan de formation proposé par le sous-traitant ; - liste des personnels qualifiés + formation continue ; - vérification de l'agrément préfectoral et des autorisations d'enseigner en cours de validité du sous-traitant ; - contrat de sous-traitance ; - tout élément de preuve du contrôle du respect des critères. <p>En cas de sous-traitance avec un établissement d'enseignement de la conduite labellisé, vérifier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le contrat de sous-traitance ;

<p>Critère 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.</p>	<p>7.1 - 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 : les dispositifs d'accueil, l'information sur l'offre de formation, les moyens pédagogiques mis à disposition, la disponibilité de l'équipe pédagogique ou tout autre élément répondant à ce sous-critère de qualité. A défaut, établir un questionnaire de satisfaction reprenant les mêmes thématiques et le remettre à tous les élèves.</p>	<p>Site Internet ou page Internet d'avis certifiés des élèves, questionnaire papier ou dématérialisé.</p>	<p>- le contrat de labellisation « qualité des formations au sein des écoles de conduite » ou d'une équivalence reconnue. - Vérifier l'existence d'un recueil de satisfaction des élèves par des avis certifiés par un organisme tiers indépendant portant notamment sur : les dispositifs d'accueil, l'information sur l'offre de formation, les moyens pédagogiques mis à disposition, la disponibilité de l'équipe pédagogique ou tout autre élément répondant à ce critère de qualité ; - vérifier, le cas échéant, l'existence d'un questionnaire reprenant les mêmes thématiques.</p>
	<p>7.2 - Mettre en place des modalités de recueil des appréciations des financeurs et de l'équipe pédagogique.</p>	<p>Site Internet ou page Internet, questionnaire papier ou dématérialisé.</p>	<p>- Vérifier l'existence d'outils permettant à l'école de conduite ou à l'association de recueillir les appréciations des financeurs, de l'équipe pédagogique (questionnaire, cahier de recueil, Internet, etc.).</p>
	<p>7.3 - 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>Tout support (papier ou dématérialisé) permettant de vérifier l'exploitation des avis.</p>	<p>- Vérifier comment l'école de conduite ou l'association exploite les avis certifiés par un organisme tiers indépendant, recueillis de manière électronique, des élèves ou à défaut le questionnaire de satisfaction, par exemple : identification des causes de satisfaction et d'insatisfaction, identification des causes d'abandon, plan d'amélioration, etc.</p>
	<p>7.4 - Décrire les modalités de traitement des réclamations de toutes les parties prenantes.</p>	<p>Tout support (papier ou dématérialisé) permettant de vérifier la gestion des réclamations.</p>	<p>- Vérifier l'existence d'un plan de gestion des réclamations, par exemple : mise à disposition des modalités de recueil, accusé de réception, délai de réponse, délai de traitement des réclamations, etc.</p>

4. Le processus de candidature

4.1. Constitution du dossier

Le demandeur doit déposer, de préférence de manière dématérialisée sur la boîte de messagerie électronique du service départemental en charge de l'éducation routière, sa demande d'adhésion au label.

La demande doit comporter :

- le formulaire de demande d'adhésion au label (annexe 2) dûment complété et signé ;
- la déclaration sur l'honneur (annexe 2) comportant des éléments déclaratifs liés aux sous-critères 1.1 - 1.5 - 1.6 - 2.3 - 3.4 - 3.5 - 4.1 - 5.1 - 5.2 - 5.3 - 6.1 - 6.2 - 6.3 - 6.4 - 7.2 - 7.3 - 7.4 (cf. référentiel du point 3.3) ;
- les pièces justificatives relatives aux sous-critères 1.1 - 1.2 - 1.3 - 1.4 - 1.7 - 1.8 - 2.1 - 2.2 - 3.1 - 3.2 - 3.3 - 4.2 - 4.3 - 4.4 - 4.5 - 7.1 (cf. référentiel du point 3.3).

4.2. 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'établissement agréé. Cet entretien conseil a pour objectif de guider l'exploitant dans la constitution du dossier en vue d'obtenir la labellisation.

5. L'audit initial (instruction du dossier)

5.1. Service instructeur

Le service départemental en charge de l'éducation routière est chargé de l'instruction et du suivi du dossier de demande de labellisation déposé par les établissements agréés du département.

Le service instructeur enregistre toutes les demandes de labellisation dans le registre national de l'enseignement de la conduite des véhicules à moteur et de la sécurité routière (RAFAEL).

5.2. Déroulement de l'audit initial

L'instruction est réalisée par le biais d'un audit initial, en deux temps : un audit administratif, puis un audit sur site.

Dès réception d'un dossier complet, le service instructeur en accuse réception dans un délai maximum de 30 jours calendaires en utilisant le courrier type figurant en annexe 3.

Tout dossier réputé incomplet peut faire l'objet d'un nouveau dépôt de demande de label.

L'audit initial doit être réalisé dans les **deux mois** à compter de la date de complétude du dossier. Cette date figure dans l'accusé de réception (annexe 3).

L'absence de réponse du service instructeur, à l'issue du délai de deux mois, vaut rejet de la demande.

L'audit administratif porte sur :

- le critère d'éligibilité : l'école de conduite ou l'association doit être titulaire d'un agrément préfectoral en cours de validité ;
- la déclaration sur l'honneur précitée au point 4.1 du présent guide ;
- les pièces justificatives relatives aux sous-critères de qualité énumérés au point 4.1 du présent guide.

L'audit sur site porte sur :

- la mise en place par l'établissement agréé des sous-critères de qualité ayant fait l'objet de déclarations sur l'honneur énumérées au point 4.1 du présent guide ;
- le cas échéant, la vérification des sous-critères de qualité énumérés au point 4.1 du présent guide pour lesquels les pièces justificatives ont été déclarées partiellement ou non conformes lors de l'audit administratif.

Toutes les modalités de l'audit initial sont précisées dans le guide de l'annexe 4. Il présente par ailleurs l'ensemble des procédures issues des différents résultats possibles de l'audit (avis favorable, défavorable, conformité partielle ou non-conformité d'un ou de plusieurs sous-critères, etc.).

6. La notification de la décision

6.1. Modalités de la notification

Le responsable du service départemental en charge de l'éducation routière émet un avis sur la base de la grille d'évaluation (annexe 4) et au regard de la conformité des sous-critères de qualité.

L'avis doit être notifié par courrier à l'exploitant de l'établissement dans un délai de **deux mois** à compter de la date à laquelle le dossier est réputé complet. Cette date figure dans l'accusé de réception (annexe 3).

Le courrier de notification doit mentionner les motivations de la décision, les délais et voies de recours.

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

6.2. Décision

A l'issue de l'audit sur site qui clôture l'audit initial, trois types de décision peuvent être pris par le préfet du lieu d'implantation de l'établissement agréé sur la base

de la grille d'audit de l'annexe 4 :

- décision favorable ;
- décision réservée ;
- décision défavorable.

L'ensemble des critères d'évaluation sont présentés en annexe 4.

7. L'audit de surveillance

7.1 Caractéristiques

L'audit de surveillance :

- est ordonné par le préfet du lieu d'implantation de l'établissement agréé ;
- est réalisé par un instructeur en distanciel ou par un auditeur lorsqu'il est réalisé sur site ;
- porte sur le respect du critère d'éligibilité et des sous-critères de qualité ;
- permet de vérifier que le référentiel en vigueur est toujours appliqué.

7.2. Modalités

Il doit être réalisé entre le 14^{ème} et le 22^{ème} mois suivant la signature du contrat de labellisation.

Il est effectué soit à distance (sur pièces), soit sur site :

- lorsqu'il est réalisé à distance, l'établissement agréé transmet de manière dématérialisée, à la demande du service en charge de l'éducation routière, copies des éléments relatifs à tous les sous-critères de qualité du référentiel du label ;
- lorsqu'il est réalisé sur site en raison des résultats d'une analyse de risque issue de l'audit précédent ou de réclamations reçues par le service en charge de l'éducation routière, l'auditeur vérifie l'ensemble des sous-critères de qualité du référentiel du label.

L'ensemble des modalités, sont précisées en annexe 7.

7.3. Résultats

Deux résultats sont possibles :

- l'instructeur ou l'auditeur ne relève aucun point d'alerte : le label est maintenu, ainsi que la certification « Qualiopi » pour les établissements agréés qui

- disposent d'un numéro de déclaration d'activité ;
- l'instructeur ou 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 sous-critères partiellement ou non conformes. Ce dernier doit produire, dans un délai de deux mois, des éléments apportant la preuve de la conformité des sous-critères. Si les éléments sont transmis hors délai ou si un seul sous-critère est à nouveau partiellement ou non conforme, le label, et pour les établissements agréés qui disposent d'un numéro de déclaration d'activité, la certification « Qualiopi », sont retirés après une procédure contradictoire.

L'ensemble des résultats de l'audit et des conséquences de la non-conformité ou de la conformité partielle d'un ou de plusieurs sous-critères sont précisés en annexe 7.

8. Le retrait du label

Le retrait du label peut être prononcé du fait de :

- la perte de l'agrément préfectoral ;
- le non-respect d'un ou plusieurs sous-critères de qualité, et si l'établissement agréé n'a pas été en capacité, dans le délai imparti, d'apporter la preuve qu'elle le(s) respectait ;
- la non-transmission chaque année de l'attestation annuelle à jour de la garantie financière (sous-critère I.1).

Avant toute décision de retrait du label, le préfet du lieu d'implantation de l'école de conduite ou de l'association agréée porte à la connaissance de l'exploitant, par lettre recommandée avec accusé de réception, son intention de lui retirer le label.

Ce courrier doit préciser :

- les motifs de la décision ;
- le fait que l'exploitant puisse exprimer, dans un délai qui ne peut être inférieur à huit jours, des observations écrites et, le cas échéant, sur sa demande, des observations orales en se faisant assister ou représenter par un mandataire de son choix. En cas d'absence de réponse de l'exploitant dans le délai prévu par le préfet, la procédure est réputée contradictoire.

Par la suite, le préfet prononce, de manière motivée, et par lettre recommandée avec accusé de réception, le retrait du label, et de la certification « Qualiopi » pour les établissements agréés qui disposent d'un numéro de déclaration d'activité, en précisant notamment les délais et voies de recours. Cette décision, comme toute décision faisant grief, peut faire l'objet d'un recours dans le délai de deux mois à compter de la date de la notification de la décision.

Un établissement agréé ayant perdu son label peut, à l'issue d'un délai de trois mois, à compter de la date de la notification du retrait, déposer une nouvelle demande de label.

Le retrait du label entraîne automatiquement le retrait :

- des contreparties octroyées ;
- de la certification « Qualiopi », le cas échéant.

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

9. 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'établissement agréé doit en faire la demande quatre mois avant l'expiration du label.

Le préfet du lieu d'implantation de l'établissement agréé, organise un audit de renouvellement.

L'audit de renouvellement, effectué avant l'expiration du label :

- est réalisé sur site par un auditeur ;
- porte sur le respect du critère d'éligibilité et des sous-critères de qualité du référentiel du label.

A l'issue de l'audit de renouvellement, le responsable du service départemental en charge de l'éducation routière émet un avis à partir duquel le préfet renouvelle ou non le label.

Lorsque l'avis est favorable et que le renouvellement est notifié, un nouveau contrat de labellisation est signé, et pour les établissements agréés qui disposent d'un numéro de déclaration d'activité, une nouvelle certification « Qualiopi » est délivrée. Tous deux, pour une durée de trois ans.

La totalité des modalités de l'audit de renouvellement est précisée dans le guide en annexe 7. Il présente par ailleurs l'ensemble des procédures issues des différents résultats possibles de l'audit (avis favorable, défavorable, conformité partielle ou non-conformité d'un ou de plusieurs sous-critères, etc).

10. 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 une école de conduite ou une association labellisée.

Toute réclamation doit être transmise par écrit au service départemental en charge de l'éducation routière, avec le maximum d'informations :

- par courriel sur la boîte fonctionnelle du service départemental en charge de l'éducation routière ;
 - ou par courrier 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 surveillance supplémentaire.

ANNEXE 4



MINISTÈRE
DE L'INTÉRIEUR
ET DES OUTRE-MER

*Liberté
Égalité
Fraternité*

GUIDE ET GRILLE DE L'AUDIT INITIAL DU LABEL « QUALITE DES FORMATIONS AU SEIN DES ECOLES DE CONDUITE »

SOMMAIRE

1. La procédure d'attribution du label

2. L'audit initial

- 2.1. 1^{ère} phase : audit administratif
 - a) Critère d'éligibilité
 - b) Sous-critères de qualité
- 2.2. 2^{ème} phase : audit sur site

3. Le rôle de l'auditeur

4. L'échelle d'évaluation de l'audit initial

5. La décision

- 5.1. Décision favorable
- 5.2. Décision réservée
- 5.3. Décision défavorable

6. La grille d'évaluation

1. La procédure d'attribution du label

Avant de réaliser l'audit initial, le service départemental en charge de l'éducation routière, dénommé ci-après « service instructeur », instruit les demandes d'adhésion au label selon les étapes ci-dessous.

1^{ère} étape : saisie de la date de réception de la demande d'adhésion au label.

Enregistrer 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.

2^{ème} étape : entretien conseil (facultatif à la demande de l'exploitant).

Cet entretien doit porter sur l'ensemble du dispositif de la labellisation : la demande d'adhésion, les sous-critères de qualité, l'audit initial (audit administratif et audit sur site), l'audit de surveillance, l'octroi de contreparties, l'audit de renouvellement et les conditions de retrait du label.

3^{ème} étape : accusé de réception de la demande d'adhésion au label par le service instructeur.

Dès réception de la demande d'adhésion au label, s'assurer de la complétude du dossier. Accuser réception, dans un délai de 30 jours calendaires, du dossier complet en utilisant le formulaire d'accusé de réception figurant en annexe 3. Si le dossier n'est pas complet, notifier au demandeur, par ce même formulaire, qu'il doit, sous un délai de huit jours, envoyer les pièces complémentaires. A l'issue de ce second envoi, accuser réception, à nouveau, de la complétude du dossier par le formulaire de l'annexe 3.

4^{ème} étape : réalisation de l'audit initial en deux phases.

- Audit administratif par un instructeur ;
- audit sur site par un auditeur.

5^{ème} étape : décision.

2. L'audit initial

2.1. 1^{ère} phase : audit administratif

L'audit administratif doit être réalisé dans un délai de **deux mois** à compter de la date à laquelle le dossier est réputé complet. Cette date figure dans l'accusé de réception (annexe 3).

L'audit administratif exige la vérification du critère d'éligibilité et des sous-critères qualité du référentiel du label.

a. Critère d'éligibilité

Le service instructeur vérifie sur RAFAEL que le demandeur est titulaire d'un agrément préfectoral en cours de validité.

Le contrat de labellisation ne peut être signé que si l'agrément est valide. Si la demande d'agrément (ou de renouvellement quinquennal) est en cours, le contrat de labellisation ne pourra être signé qu'à l'issue de la délivrance ou du renouvellement de l'agrément.

Dans le cas d'un agrément en cours de retrait, retiré ou suspendu, le label ne peut être délivré.

b. Sous-critères de qualité

Lors de l'audit administratif, les sous-critères se divisent en deux catégories :

- ceux qui font l'objet d'une déclaration sur l'honneur ;
- ceux qui font l'objet de pièces justificatives.

Les sous-critères faisant l'objet d'une déclaration sur l'honneur sont les suivants :

1.1 - 1.5 - 1.6 - 2.3 - 3.4 - 3.5 - 4.1 - 5.1 - 5.2 - 5.3 - 6.1 - 6.2 - 6.3 - 6.4 - 7.2 - 7.3 et 7.4.

Le service instructeur s'assure que, sur la demande d'adhésion au label (annexe 2), le demandeur ait bien coché toutes les cases. Ce dernier déclare ainsi s'engager à effectuer toutes les actions liées aux sous-critères concernés. La mise en œuvre de ces sous-critères sera vérifiée lors de la 2^{ème} phase de l'audit initial : l'audit sur site.

Si une, ou plusieurs, case(s) n'est ou ne sont pas cochée(s), le dossier est considéré comme incomplet sauf lorsque l'école de conduite ou l'association n'est pas concernée par certaines actions (exemple : école de conduite ne proposant pas de formations « deux-roues ». La case « *non contrôlé pendant l'audit initial* » de la grille d'évaluation doit alors être cochée).

Les sous-critères faisant l'objet de pièces justificatives sont les suivants :

1.1 - 1.2 - 1.3 - 1.4 - 1.7 - 1.8 - 2.1 - 2.2 - 3.1 - 3.2 - 3.3 - 4.2 - 4.3 - 4.4 - 4.5 et 7.1.

Le service instructeur s'assure que le demandeur a transmis toutes les pièces justificatives.

Si une, ou plusieurs, pièce(s) justificative(s) est ou sont manquante(s), le dossier est considéré comme incomplet sauf lorsque l'école de conduite ou l'association n'est pas concernée par certaines actions (exemple : école de conduite ne proposant pas de formations « deux-roues ». La case « *non contrôlé pendant l'audit initial* » de la grille d'évaluation doit alors être cochée).

Lorsque toutes les pièces justificatives sont présentes, le service instructeur procède à leur vérification, au sein de son service, selon les modalités inscrites dans la grille d'évaluation du présent document. Si tous les éléments sont conformes, il ne sera alors pas nécessaire d'auditer ces sous-critères lors de la 2^{ème} phase de l'audit initial : l'audit sur site.

L'évaluation finale de chaque sous-critère ne peut être faite qu'à l'issue de la 2^{ème} phase de l'audit initial : l'audit sur site.

2.2. 2^{ème} phase : audit sur site

L'audit sur site clôture l'audit initial et porte sur :

- la mise en place des sous-critères de qualité qui ont fait l'objet d'une déclaration sur l'honneur lors de la 1^{ère} phase : l'audit administratif ;
- la vérification, le cas échéant, des sous-critères de qualité pour lesquels les pièces justificatives n'ont pas été déclarées conformes lors de la 1^{ère} phase : l'audit administratif.

L'auditeur procède à leur vérification selon les modalités inscrites dans la grille d'évaluation jointe au présent document.

L'auditeur peut alors finaliser l'évaluation de chaque sous-critère en prenant en compte les résultats de l'audit administratif et de l'audit sur site.

3. Le rôle de l'auditeur

L'auditeur veille à accompagner les exploitants dans la compréhension des obligations liées à la recherche de la qualité.

Il procède à l'audit initial à l'aide de la grille d'évaluation du présent document. La case « observations » permet :

- d'inscrire, pour certains sous-critères, les mentions prévues dans la grille ;
- d'étayer les motifs qui ont abouti à la non-conformité partielle ou totale d'un sous-critère ;
- de notifier si un sous-critère n'a pu être contrôlé ;
- de mentionner tous les éléments pour lesquels la qualité est supérieure aux exigences du label.

Lors de l'audit sur site (cf. point 2.2), certains sous-critères peuvent être contrôlés en amont ou en aval de l'audit. Ainsi, l'auditeur informe l'exploitant audité des éléments suivants :

- les sous-critères qui ont fait, ou feront, l'objet d'une vérification en amont ou en aval de l'audit sur site ;

- les sous-critères qui nécessitent un déplacement hors du site : centre d'examen pratique du permis de conduire.

4. L'échelle d'évaluation de l'audit initial

L'échelle d'évaluation de l'audit initial est la suivante :

▪ **Point exact** : les éléments contrôlés montrent que l'école de conduite ou l'association respecte tous les sous-critères de qualité. Cela génère un avis favorable à la délivrance du label.

▪ **Point d'alerte** : les éléments contrôlés montrent que l'école de conduite ou l'association ne respecte pas intégralement les sous-critères de qualité. Il existe deux niveaux d'alerte :

- **alerte mineure** : 7 sous-critères, ou moins, sont non conformes ou partiellement conformes : cela entraîne un avis réservé à la délivrance du label ;

- **alerte majeure** : plus de 7 sous-critères sont non conformes ou partiellement conformes : cela entraîne un avis défavorable à la délivrance du label.

Les procédures induites par les différentes situations susmentionnées sont définies au point 5 relatif à la décision.

5. La décision

À l'issue de l'audit sur site qui clôture l'audit initial, trois décisions peuvent être prises par le préfet du lieu d'implantation de l'école de conduite ou de l'association agréée.

5.1. Décision favorable

Un contrat de labellisation (annexe 5) est établi en deux exemplaires. Il détaille la durée de l'engagement, les exigences des sous-critères de qualité et les modalités de labellisation. Un certificat « Qualiopi » (annexe 9) est également délivré aux écoles de conduite ou associations qui ont un numéro de déclaration d'activité et qui souhaitent bénéficier des fonds publics ou mutualisés de la formation professionnelle continue.

Par la signature du contrat de labellisation, 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 » et à faciliter les audits.

À la signature du contrat, le service instructeur saisit dans RAFAEL la date de la signature du contrat de labellisation et la date de fin de validité de la garantie financière.

Parallèlement au contrat de labellisation, si l'exploitant souhaite bénéficier du dispositif « permis à un euro par jour » (l'une des contreparties du label), il doit signer, avec l'Etat, la convention relative à ce dispositif. Le service instructeur saisit dans RAFAEL la date de signature de cette convention.

5.2. Décision réservée

L'auditeur relève une alerte mineure :

- le responsable du service départemental en charge de l'éducation routière porte à la connaissance de l'exploitant le(s) sous-critère(s) partiellement ou non conforme(s) ;

- le demandeur doit produire, **dans un délai de deux mois**, des éléments apportant la preuve de la mise en conformité de ce(s) sous-critère(s). La réception de ces nouveaux éléments entraîne différentes situations :

- ils sont transmis dans le délai et apportent la preuve de leur conformité, la décision réservée devient favorable ;
- ils sont transmis hors délai, la décision réservée devient défavorable ;
- ils sont transmis dans le délai mais n'apportent pas la preuve de leur conformité, la décision réservée devient défavorable ;
- si un seul sous-critère, transmis dans le délai, est à nouveau non conforme, la décision réservée devient défavorable.

5.3. Décision défavorable

La décision défavorable entraîne le refus de délivrance du label ainsi que, pour les établissements qui disposent d'un numéro de déclaration d'activité, le refus de la certification « Qualiopi ». Cette décision doit être motivée et notifiée au demandeur. Ce dernier ne pourra solliciter une nouvelle adhésion au label qu'à l'issue d'un délai de trois mois suivant la notification de cette décision.

Le service instructeur saisit dans RAFAEL la date de notification du refus.

6. La grille d'évaluation



GRILLE D'ÉVALUATION DE L'AUDIT INITIAL DU LABEL « QUALITÉ DES FORMATIONS AU SEIN DES ÉCOLES DE CONDUITE »

Date de l'audit administratif :

Date de l'audit sur site :

Renseignements concernant l'établissement

- Établissement 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 (*)
() cocher la case correspondante*

Nom ou raison sociale :

Enseigne :

N° d'agrément :

Identité du titulaire de l'agrément préfectoral :

N° de déclaration d'activité le cas échéant :

Adresse de l'établissement :

Code postal : Ville :

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

Formations dispensées :

Critère 1 : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus.

SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
<p>1.1 - Avoir souscrit à un dispositif de garantie financière renouvelé annuellement et couvrant, à hauteur de 30 % du chiffre d'affaires hors taxe (HT), l'ensemble des élèves et des formations réalisées par l'école de conduite ou l'association à l'exclusion de celles préparant aux catégories C1, C1E, C, CE, D1, DIE, D et DE du permis de conduire et des actions financées par les organismes collecteurs paritaires agréés mentionnés à l'article L. 6332-1 du code du travail, les organismes paritaires agréés mentionnés à l'article L. 6333-1 du code du travail, l'Etat, les régions, Pôle emploi et l'association mentionnée à l'article L. 5214-1 du code du travail.</p>	<p>(Audit administratif) Déclaration sur l'honneur (Audit sur site)</p> <p>Vérifier le contenu de la garantie financière garant ainsi que les coordonnées de l'organisme</p> <p>1° le nom et les coordonnées de l'organisme 2° la dénomination sociale de l'école de conduite ou de l'association labellisée et son adresse postale ; 3° le nom du représentant légal de l'école de conduite ou de l'association labellisée ; 4° le numéro d'agrément préfectoral de l'école de conduite ou de l'association labellisée et sa date de délivrance ; 5° la liste des formations dispensées par l'école de conduite ou l'association labellisée entrant dans le périmètre de la garantie financière ; 6° la mention montant garanti à minima à 30% du chiffre d'affaire HT 7° la date de validité de la garantie financière : « cette garantie est valable du JJ MMMAAAA au JJ MMMAAAA » ; 8° la signature et le cachet de l'organisme garant.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<p>Sous-critère 1.1 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit initial <input type="checkbox"/> 8</p>					

SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS L'AUDIT INITIAL	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
1.2 - 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.	(Audit administratif) Vérifier la ou les copie(s) d'un ou de plusieurs document(s) exposant les enjeux de la formation préparatoire à l'examen du permis de conduire, le déroulement de la formation dispensée au sein de l'école de conduite ou de l'association et les conditions de passage des épreuves de l'examen théorique et pratique.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(Audit administratif) Vérifier comment cette information est mise à la disposition du public.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sous-critère 1.2 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit initial <input type="checkbox"/>					
SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
	1.3 - Établir un règlement intérieur.	(Audit administratif) Vérifier l'existence d'un règlement intérieur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	(Audit administratif) Vérifier les modalités de mise à disposition, auprès des élèves du règlement intérieur (affichage ou autres).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Sous-critère 1.3 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit initial <input type="checkbox"/>					
SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	Conforme <input type="checkbox"/>	Partiellement conforme <input type="checkbox"/>	Non conforme <input type="checkbox"/>	Observations
1.4 - Pour les formations aux catégories de permis de conduire suivantes : AM, A1, A2, A, ainsi que pour la conduite des véhicules de catégorie L5e, indiquer, si ces formations sont proposées, (affichage, site Internet 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 ou l'association, les modalités d'accueil, la disponibilité, etc).	(Audit administratif) Vérifier qu'un document indique le lieu et les conditions d'usage de la piste (adresse, temps de déplacement entre ce lieu et l'école de conduite ou l'association, modalités d'accueil, la disponibilité, etc).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sous-critère 1.4 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit initial <input type="checkbox"/>					
SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	Conforme <input type="checkbox"/>	Partiellement conforme <input type="checkbox"/>	Non conforme <input type="checkbox"/>	Observations
1.5 - Établir et rendre disponible, à toute personne en faisant la demande, un bilan annuel sur une année	(Audit administratif) Déclaration sur l'honneur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

<p>glissant, apportant les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • taux de réussite par filière (AAC, traditionnelle) et par catégorie en première et deuxième présentation ; • nombre moyen d'heures de formation correspondant aux taux de réussite en première et deuxième 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>	<p style="text-align: center;">(Audit sur site)</p> <p>Vérifier l'existence d'un bilan annuel statistique en demandant copie de ce dernier. Les données de ce bilan font l'objet d'une vérification concernant leur exactitude. Vérifier que le contenu fasse bien apparaître :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 et en deuxième présentation sur une année glissante ; - le nombre moyen d'heures de formation correspondant aux taux de réussite en première et deuxième présentation. <p>L'auditeur inscrit dans la case « observations », le ou les taux de réussite en première et deuxième présentation communiqué(s) par l'école de conduite ou l'association labellisée ainsi que le nombre d'heures moyen pour les réussites en première et deuxième présentation.</p> <p>Ces chiffres font l'objet d'une vérification concernant l'exactitude des données communiquées sur le bilan par l'école de conduite ou l'association audité.</p> <p style="text-align: center;">(Audit sur site)</p> <p>Vérifier qu'un affichage accessible précise les modalités de mise à disposition d'un bilan annuel statistique.</p>	<p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p>	<p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p>	<p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p>
--	---	---	---	---

Sous-critère 1.5 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit initial <input type="checkbox"/>					
SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT INITIAL (Audit administratif)	Conforme <input type="checkbox"/>	Partiellement conforme <input type="checkbox"/>	Non conforme <input type="checkbox"/>	Observations
1.6 - Promouvoir le rendez-vous post-permis pour les conducteurs novices.	Déclaration sur l'honneur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(Audit sur site) Vérifier qu'un affichage fait la promotion du rendez-vous post-permis pour les conducteurs novices. Cet affichage peut être soit une documentation présentant le post-permis, un programme ou tout autre.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sous-critère 1.6 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit initial <input type="checkbox"/>					
SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT INITIAL (Audit administratif)	Conforme <input type="checkbox"/>	Partiellement conforme <input type="checkbox"/>	Non conforme <input type="checkbox"/>	Observations
1.7 - Valoriser l'apprentissage anticipé de la conduite (AAC) ou supervisée (CS) pour le candidat de la catégorie B du permis de conduire.	Vérifier comment l'école de conduite ou l'association encourage ces filières d'apprentissage (exemples : affichage, publicité, documentation, taux de réussite ou tout autre document répondant à ce critère).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sous-critère 1.7 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit initial <input type="checkbox"/>					

SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
1.8 - Disposer d'un site Internet ou d'une page Internet reprenant l'ensemble des informations devant être mises à la disposition du public. Ces informations concernent les sous-critères 1.2, 1.3, 1.4, 1.6, 1.7, 2.2, 3.1, 7.4 ainsi que les différents modes de financement de la formation préparatoire aux examens du permis de conduire.	(Audit administratif) Vérifier en consultant le site Internet ou la page Internet de l'établissement, mentionné dans le formulaire de demande d'adhésion au label, que l'ensemble des informations devant être mises à la disposition du public sont présentes. Ces informations doivent être imprimables.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sous-critère 1.8 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit initial <input type="checkbox"/>					

Critère 2 : L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations.

SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
2.1 - Définir pour chaque formation dispensée au sein de l'école de conduite ou de l'association un programme détaillé théorique ou pratique.	(Audit administratif) Vérifier l'existence des contenus détaillés des programmes de l'ensemble des formations dispensées au sein de l'école de conduite ou de l'association tant théoriques que pratiques. Le ou les programme(s) présenté(s) n'est ou ne sont en aucun cas les	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

	livrets d'apprentissage.						
Sous-critère 2.1 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit initial <input type="checkbox"/>							
SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT INITIAL		Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations	
2.2 - Décrire et formaliser le procédé de positionnement d'évaluation utilisé au sein de l'école de conduite ou de l'association et le mettre à la disposition du public.	(Audit administratif) Vérifier un ou plusieurs document(s) décrivant le procédé de positionnement mis en place au sein de l'école de conduite ou de l'association (exemples : dans le cadre des formations professionnelles, existence de fiche prospect, et compte-rendu d'entretien).		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	(Audit administratif) Vérifier un ou plusieurs documents décrivant le procédé d'évaluation lorsque cette évaluation est obligatoire : moyen(s) utilisé(s), durée(s) et compétences évaluées.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Décrire les modalités de la prise en compte du handicap.	(Audit administratif) Vérifier comment l'école de conduite ou l'association met ces informations à disposition du public.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	(Audit administratif) Vérifier les modalités de prise en compte d'un public en situation de handicap :		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

<p>- dans le cas d'une école de conduite spécialisée, description des modalités de cette prise en compte (accueil, moyens pédagogiques, techniques et humains) ;</p> <p>- dans le cas d'une école de conduite non spécialisée, description des modalités d'accompagnement, soit par un partenariat avec une école spécialisée, soit par une assistance pour trouver une structure spécialisée.</p>			
<p>Sous-critère 2.2 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit initial <input type="checkbox"/></p>			
<p>SOUS-CRITERE DE QUALITE</p>	<p>ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT INITIAL</p>	<p>Conforme <input type="checkbox"/></p>	<p>Partiellement conforme <input type="checkbox"/></p>
<p>2.3 - 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>(Audit administratif) Déclaration sur l'honneur (Audit sur site)</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>
<p>L'acceptation de cette proposition par l'élève n'est pas un impératif dans le cursus de formation.</p>	<p>Vérifier, en consultant les dossiers d'un panel d'une dizaine d'élèves, si possible à des formations différentes, que les propositions initiales font ressortir le contenu de la formation et le coût estimé de cette formation sur la base de l'évaluation préalable lorsque celle-ci est obligatoire, ainsi que le coût unitaire de chaque prestation complémentaire en cas de nécessité.</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>

Sous-critère 2.3 : Conforme Partiellement conforme Non conforme Non contrôlé pendant l'audit initial

Critère 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre.					
Sous-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
3.1 - Définir les modalités d'organisation des formations théoriques et pratiques (cours collectifs, horaires, distanciel, présentiel, etc). Le cas échéant, proposer et promouvoir les cours collectifs exposant des grands thèmes de sécurité routière (par exemple : alcool et stupéfiants, vitesse, défaut de port de la ceinture de sécurité, distracteurs, etc) animés par des enseignants de conduite et de la sécurité routière, (les spécificités de la conduite et de la sécurité des motocyclettes et des véhicules du « groupe lourd » pour les écoles de conduite ou associations proposant ces formations).	(Audit administratif) Vérifier la ou les copie(s) d'un ou de plusieurs document(s) exposant les modalités d'organisation des formations mises en place au sein de l'école de conduite ou de l'association (horaires, collectif, distanciel, présentiel, local, Internet, etc). Si l'école de conduite ou l'association propose des cours thématiques ou spécifiques, vérifier l'existence d'une liste non exhaustive de thèmes proposés. Ces informations doivent être imprimables.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Sous-critère 3-1 : Conforme Partiellement conforme Non conforme Non contrôlé pendant l'audit initial

SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
3.2 - Organiser le suivi pédagogique des élèves et, le cas échéant, y associer les tiers légitimes (financeurs, parents, représentants légaux, etc).	(Audit administratif) Vérifier, une ou des copie(s) de support(s) retraçant le suivi pédagogique de trois élèves (si possible de différentes formations).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sous-critère 3.2 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit initial <input type="checkbox"/>					
SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
3.3 - Procéder à des évaluations en cours et en fin de formation conformément aux modalités prévues au sous-critère 2.2 du présent référentiel.	(Audit administratif) Vérifier un ou plusieurs document(s) de trois élèves permettant de s'assurer de l'existence d'outil(s) d'évaluation des acquis en cours et en fin de formation. (Audit administratif) Vérifier l'existence d'outil(s) d'auto-évaluation à la disposition des élèves. (Audit administratif) Vérifier l'existence d'attestation de formation pour celles ne débouchant pas sur un examen du permis de conduire lorsque ces formations sont réalisées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Sous-critère 3.3 : Conforme Partiellement conforme Non conforme Non contrôlé pendant l'audit initial

SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
3.4 - Établir une procédure permettant de favoriser l'engagement des élèves, de prévenir les abandons.	(Audit administratif) Déclaration sur l'honneur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(Audit sur site) Vérifier l'existence d'outil permettant de favoriser l'engagement des élèves (exemples : connexion Internet, planning prévisionnel, engagement de l'élève, émargement, etc).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(Audit sur site) Vérifier l'existence d'outil permettant de prévenir les abandons (exemples : suivi de la formation, relance téléphonique, Internet, etc) dès lors que les élèves sont absents pendant trois mois.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(Audit sur site) Vérifier l'existence d'outil permettant de suivre la traçabilité des abandons (exemple : motif, etc).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Sous-critère 3.4 : Conforme Partiellement conforme Non conforme Non contrôlé pendant l'audit initial

Sous-critère de qualité	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
<p>3.5 - Le cas échéant, si l'école de conduite ou l'association met en œuvre des formations financées en tout ou partie par une entreprise à destination de salariés(s), elle met en place des modalités de suivi de l'entreprise concernée.</p>	<p>(Audit administratif) Déclaration sur l'honneur (Uniquement si réalisation de formations financées par une entreprise à destination des salariés).</p> <p>(Audit sur site) Vérifier l'existence d'un ou plusieurs documents permettant de s'assurer de l'existence d'un lien entre l'école de conduite ou l'association, l'entreprise et l'élève. Cette vérification se fait au regard de la destination d'un référent en charge des relations avec les entreprises, du planning de la formation établi en lien avec l'entreprise, de la feuille d'embarquement, de la communication des résultats à l'entreprise. (Uniquement si réalisation de formations financées par une entreprise à destination des salariés. Dans le cas de financement par le compte personnel de formation, lorsqu'il y a un abondement de l'entreprise, ce sous-critère ne peut s'appliquer, car l'école de conduite n'est pas tenue informée).</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	

Sous-critère 3.5 : Conforme Partiellement conforme Non conforme Non contrôlé pendant l'audit initial

Critère 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.

SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
4.1 - 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 I « 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.	(Audit administratif) Déclaration sur l'honneur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(Audit sur site) Vérifier de quels moyens pédagogiques dispose l'école de conduite ou l'association. S'assurer que le nombre et la qualification des enseignants sont adaptés à l'offre de formation. Le cas échéant, vérifier 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 I « 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

catégorie B du permis de conduire.						
En termes d'outils pédagogiques, cette vérification porte sur 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.						
Sous-critère 4.1 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit initial <input type="checkbox"/>						
SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Non conforme	Observations
4.2 - Établir sous quelques formes que ce soit, une liste à jour des enseignants et la mettre à disposition des élèves.	(Audit administratif) Vérifier la copie d'un document fixant une liste à jour des enseignants faisant apparaître au minimum le prénom, l'initiale du nom et le numéro de l'autorisation d'enseigner.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(Audit administratif) Vérifier comment cette information est mise à la disposition des élèves.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sous-critère 4.2 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit initial <input type="checkbox"/>						
SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Non conforme	Observations

SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
4.5 – Désigner un ou plusieurs référent(s) handicap.	(Audit administratif) Vérifier la copie d'un document portant nomination d'un ou de plusieurs référent(s) handicap.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(Audit administratif) Vérifier comment cette information est mise à la disposition des élèves.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sous-critère 4.5 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit initial <input type="checkbox"/>					

Critère 5 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations.

SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
5.1 - 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.	(Audit administratif) Déclaration sur l'honneur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(Audit sur site) Vérifier l'existence d'un plan de compétences des enseignants mis en place au sein de l'école de conduite ou de	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

<p>L'association.</p>	<p>(Audit sur site)</p> <p>Si des formations continues ont déjà eu lieu, vérifier les copies des attestations de formations lorsque ces dernières ont été réalisées par un organisme externe. Vérifier, si les formations ont été réalisées en interne, les feuilles d'émargement, le ou les programme(s) de formation, la durée de la ou des formation(s), les éventuelles évaluations, etc. L'auditeur inscrit dans la case « observations », la ou les formation(s) inscrites dans le plan de formation professionnelle de l'école de conduite ou de l'association, le pourcentage d'enseignants formés sur une année civile et la ou les formation(s) programmées. Inscrire si la ou les formation(s) réalisées(s) l'a ou l'ont été en interne ou par un organisme externe (indiquer le nom de l'organisme externe).</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Sous-critère 5.1 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit initial <input type="checkbox"/></p>
<p>SOUS-CRITERE DE QUALITE</p>	<p>ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT INITIAL</p>	<p>Conforme</p>	<p>Partiellement conforme</p>	<p>Non conforme</p>	<p>Observations</p>	

<p>5.2 - Lorsque l'école de conduite ou l'association fait appel à des enseignants dans le cadre d'une prestation de service ou de la sous-traitance, mettre en place un suivi des formations continues de ces enseignants.</p>	<p>(Audit administratif) Déclaration sur l'honneur (Uniquement si appel à de la prestation de service ou de la sous-traitance).</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<p>(Audit sur site) Vérifier les modalités mises en place par l'école de conduite ou l'association pour suivre les formations continues de ces enseignants. (Uniquement si appel à de la prestation de service ou de la sous-traitance).</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<p>Vérifier les copies de preuves du suivi de formation recueillies par l'école de conduite. (Uniquement si appel à de la prestation de service ou de la sous-traitance). Le cas échéant, l'auditeur inscrit dans la case « observations » les modalités mises en place.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Sous-critère 5.2 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit initial <input type="checkbox"/></p>					

CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER	Conforme	Partiellement 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 titulaire de la catégorie du permis de conduire concernée à chaque présentation à l'examen pratique, sauf circonstance dûment justifiée.</p>	<p>(Audit administratif) Déclaration sur l'honneur (Audit sur site)</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 par un stagiaire 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, 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'accompagnant doit être titulaire de la catégorie du permis de conduire concernée. Ce contrôle peut être effectué en amont ou en aval du contrôle sur site. L'auditeur inscrit dans la case « observations », la qualité de l'accompagnateur (enseignant ou stagiaire TP/ECSR). En cas d'accompagnement par une personne autre que celles exigées par le sous-critère, indiquer le motif d'absence de ces dernières.</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><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>
--	---	--	---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------

Sous-critère 5.3 : Conforme Partiellement conforme Non conforme Non contrôlé pendant l'audit initial

Critère 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel.

SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
<p>6.1 - Mettre en place une veille sur les évolutions réglementaires liées au code de la route.</p>	<p>(Audit administratif) Déclaration sur l'honneur</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<p>(Audit sur site) Vérifier l'existence d'une veille sur les évolutions réglementaires (newsletters, congrès, abonnements à des revues professionnelles, Légifrance, etc.). L'auditeur inscrit dans la case « observations », la veille mise en place.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<p>(Audit sur site) Vérifier comment les éléments issus de la veille sont diffusés au personnel.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<p>Sous-critère 6.1 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit initial <input type="checkbox"/></p>					
SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations

<p>6.2 - Mettre en place une veille sur les évolutions des compétences, des métiers dans le secteur de l'éducation routière et diffusion auprès du personnel.</p>	<p>(Audit administratif) Déclaration sur l'honneur</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<p>(Audit sur site) Vérifier l'existence d'une veille sur les évolutions des compétences, des métiers dans le secteur de l'éducation routière (newsletters, congrès, salons, abonnements à des revues professionnelles, etc.). L'auditeur inscrit dans la case « observations », la veille mise en place.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<p>(Audit sur site) Vérifier comment les éléments issus de la veille sont diffusés au personnel.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<p>Sous-critère 6.2 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit initial <input type="checkbox"/></p>					
<p>SOUS-CRITERE DE QUALITE</p> <p>6.3 - Mettre en place une veille sur les évolutions pédagogiques et technologiques applicables</p>	<p>ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT INITIAL</p>	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
	<p>(Audit administratif) Déclaration sur l'honneur</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

dans le champ des écoles de conduite et des associations et diffusion auprès du personnel.	(Audit sur site) Vérifier l'existence d'une veille sur les évolutions pédagogiques et technologiques (newsletters, congrès, salons, abonnements à des revues professionnelles, etc.). L'auditeur inscrit dans la case « observations », la veille mise en place.			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(Audit sur site) Vérifier comment les éléments issus de la veille sont diffusés au personnel.			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sous-critère 6.3 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit initial <input type="checkbox"/>							
SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT INITIAL			Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
6.4 - Si l'école de conduite ou l'association fait appel à un sous-traitant, décrire les modalités mises en place lui permettant de s'assurer du respect de la conformité au présent référentiel.	(Audit administratif) Déclaration sur l'honneur (uniquement si appel à de la sous-traitance).			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La sous-traitance des actions relatives aux droits et dispositifs spécifiques prévus à l'article L. 213-9 du code de la route (contreparties du label)	(Audit sur site) En cas de sous-traitance avec un établissement d'enseignement de la conduite non labellisé, vérifier la procédure de sélection du sous-traitant :						

<p>ne peut se faire qu'entre école de conduite ou association titulaire du label ministériel ou d'une équivalence reconnue.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - plan de formation proposé par le sous-traitant ; - liste des personnels qualifiés + formation continue ; - vérification de l'agrément préfectoral et des autorisations d'enseigner en cours de validité du sous-traitant ; - contrat de sous-traitance ; - tout élément de preuve du contrôle du respect des critères. <p>En cas de sous-traitance avec un établissement d'enseignement de la conduite labellisé, vérifier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le contrat de sous-traitance ; - le contrat de labellisation « qualité des formations au sein des écoles de conduite » ou d'une équivalence reconnue. <p>La validité de l'agrément, de l'autorisation d'enseigner et, le cas échéant, du label ministériel ou d'une équivalence reconnue est vérifiée en aval de l'audit sur site. En cas de constatation du retrait ou de la suspension d'un des éléments précités, en avertir l'établissement audité afin qu'il cesse la sous-traitance.</p>	<p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p>	<p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p>	<p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p>	
<p style="text-align: center;">Sous-critère 6.4 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit initial <input type="checkbox"/></p>					

Critère 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.

SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
7.1 - Utiliser en priorité un site Internet ou une page Internet pour mesurer la satisfaction des élèves par des avis certifiés par un organisme tiers indépendant portant notamment sur : les dispositifs d'accueil, l'information sur l'offre de formation, les moyens pédagogiques mis à disposition, la disponibilité de l'équipe pédagogique ou tout autre élément répondant à ce sous-critère de qualité. À défaut, établir un questionnaire de satisfaction reprenant les mêmes thématiques et le remettre à tous les élèves.	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT INITIAL (Audit administratif) Vérifier l'existence d'un recueil de satisfaction des élèves par des avis certifiés par un organisme tiers indépendant comportant a minima les éléments prévus au sous-critère. Si l'école de conduite ou l'association a choisi d'établir un questionnaire, vérifier la copie du questionnaire comportant a minima les éléments prévus au sous-critère.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT INITIAL (Audit administratif) 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sous-critère 7.1 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit initial <input type="checkbox"/>					
SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
7.2 - Mettre en place des modalités de recueil des appréciations des financeurs et de l'équipe pédagogique.	(Audit administratif) Déclaration sur l'honneur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

	(Audit sur site) Vérifier l'existence d'outils permettant à l'école de conduite ou à l'association de recueillir les appréciations des financeurs, de l'équipe pédagogique (questionnaire, cahier de recueil, Internet, etc.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sous-critère 7.2 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit initial <input type="checkbox"/>					
SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
7.3 - 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.	(Audit administratif) Déclaration sur l'honneur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(Audit sur site) Vérifier comment l'école de conduite ou l'association exploite les avis certifiés par un organisme tiers indépendant, recueillis de manière électronique, des élèves ou à défaut le questionnaire de satisfaction. Par exemple : identification des causes de satisfaction et d'insatisfaction, identification des causes d'abandon, plan d'amélioration, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sous-critère 7.3 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit initial <input type="checkbox"/>					

7.4 - Décrire les modalités de traitement des réclamations de toutes les parties prenantes.	(Audit administratif) Déclaration sur l'honneur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(Audit sur site) Vérifier l'existence d'un plan de gestion des réclamations. Par exemple : mise à disposition des modalités de recueil, accusé de réception, délai de réponse, délai de traitement des réclamations, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sous-critère 7.4 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit initial <input type="checkbox"/>					

SYNTHESE DE L'EVALUATION

<p><u>A remplir par l'instructeur de l'audit administratif</u></p>	<p><u>A remplir par l'auditeur de l'audit sur site</u></p>
<p>Nombre de sous-critères conformes : [] Nombre de sous-critères partiellement conformes : [] Nombre de sous-critères non conformes : [] Nombre de sous-critères non contrôlés : []</p> <p><u>Observations générales :</u></p> <p>Fait le à</p> <p>Nom et prénom de l'instructeur :</p> <p>Signature de l'instructeur et cachet du service :</p>	<p>Nombre de sous-critères conformes : [] Nombre de sous-critères partiellement conformes : [] Nombre de sous-critères non conformes : [] Nombre de sous-critères non contrôlés : []</p> <p><u>Observations générales :</u></p> <p>Fait le à</p> <p>Nom et prénom de l'auditeur :</p> <p>Signature de l'auditeur et cachet du service :</p>

Partie à compléter, après un délai de deux mois, en cas de décision réservée à la suite d'une alerte mineure

Nom et prénom du responsable en charge de l'éducation routière :

(si différent du précédent)

Nombre et numéros des sous-critères devenus conformes dans le délai de deux mois : []

Nombre et numéros des sous-critères demeurant partiellement ou non conformes, ou transmis hors délais : []

Bilan général et observations :

Décision

Favorable à la délivrance du label et de la certification « Qualiopi », pour les établissements qui disposent d'un n° de déclaration d'activité.

Défavorable à la délivrance du label et de la certification « Qualiopi », pour les établissements qui disposent d'un n° de déclaration d'activité.

Décision prise le, à

Signature du responsable en charge de l'éducation routière
et cachet du service :

ANNEXE 7



**MINISTÈRE
DE L'INTÉRIEUR
ET DES OUTRE-MER**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

GUIDE ET GRILLE DES AUDITS DE SURVEILLANCE ET DE RENOUVELLEMENT DU LABEL « QUALITE DES FORMATIONS AU SEIN DES ECOLES DE CONDUITE »

SOMMAIRE

- 1. Les audits de surveillance et de renouvellement**
 - 1.1. Caractéristiques des audits
 - 1.1.1. Audit de surveillance
 - 1.1.2. Audit de renouvellement
 - 1.2. Objectifs des audits
- 2. Le rôle de l'auditeur**
- 3. L'échelle d'évaluation des audits de surveillance et de renouvellement**
- 4. La décision**
 - 4.1. Décision favorable
 - 4.2. Décision réservée
 - 4.3. Décision défavorable
- 5. La grille d'évaluation des audits de surveillance et de renouvellement**

1 - Les audits de surveillance et de renouvellement

1.1. Caractéristiques des audits

Les audits de surveillance et de renouvellement :

- permettent de vérifier que le référentiel en vigueur est toujours respecté par les écoles de conduite et associations labellisées ;
- sont mis en œuvre par le préfet du lieu d'implantation de l'école de conduite ou de l'association labellisée ;
- sont réalisés par le service départemental en charge de l'éducation routière dénommé ci-après « service instructeur » ;
- sont d'une durée d'une demi-journée (4 heures) ;
- portent sur la vérification du critère d'éligibilité et sur tous les sous-critères du référentiel du label en vigueur.

Le critère d'éligibilité doit être vérifié en amont des audits par le service instructeur, il permet de s'assurer que l'agrément préfectoral est valide. Pour rappel, le label ne peut être maintenu ou renouvelé que si l'agrément est en cours de validité.

1.1.1. Audit de surveillance

L'audit de surveillance :

- est réalisé entre le 14^{ème} et le 22^{ème} mois suivant la signature du contrat de labellisation ;
- se déroule sur pièces justificatives, à distance, par un instructeur. Toutefois, il peut être réalisé sur site, par un auditeur, dans les cas suivants : lors de l'audit précédent, des points partiellement ou non-conformes ont été relevés ou le service en charge de l'éducation routière a reçu des réclamations.

1.1.2. Audit de renouvellement

L'audit de renouvellement :

- est demandé par l'exploitant (titulaire de l'agrément) quatre mois avant l'expiration du label ;
- est réalisé sur site par un auditeur.

1.2. Objectifs des audits

Les audits de surveillance et de renouvellement ont pour objectifs de :

- vérifier que toutes les exigences du label sont bien respectées ;
- effectuer un suivi particulier des sous-critères partiellement ou non conformes, détectés lors de la procédure initiale ou d'un précédent audit.

2. Le rôle de l'auditeur / l'instructeur

L'auditeur / l'instructeur veille à accompagner les exploitants dans la compréhension des obligations liées à la recherche de la qualité.

L'auditeur / l'instructeur procède aux audits de surveillance et de renouvellement à l'aide de la grille d'évaluation du présent document. La case « observations » permet :

- d'inscrire, pour certains sous-critères, les mentions prévues dans la grille ;
- d'étayer les motifs qui ont abouti à la non-conformité partielle ou totale d'un sous-critère ;
- de notifier si un sous-critère n'a pu être contrôlé ;
- de mentionner tous les éléments évalués pour lesquels la qualité est supérieure aux exigences du label.

Lorsque l'audit est réalisé sur site, certains sous-critères peuvent être contrôlés en amont ou en aval de l'audit. Ainsi, l'auditeur informe l'exploitant audité des éléments suivants :

- les sous-critères qui ont fait, ou feront, l'objet d'une vérification en amont ou en aval de l'audit de surveillance ou de renouvellement ;
- les sous-critères qui nécessitent un déplacement hors du site : centre d'examen pratique du permis de conduire.

3. L'échelle d'évaluation des audits de surveillance et de renouvellement

L'échelle d'évaluation des audits de surveillance et de renouvellement est la suivante :

▪ **Point exact** : les éléments contrôlés montrent que l'école de conduite ou l'association labellisée respecte les sous-critères de qualité, ce qui génère un avis favorable au maintien ou au renouvellement du label.

▪ **Point d'alerte** : les éléments contrôlés montrent que l'école de conduite ou l'association labellisée ne respecte pas intégralement les sous-critères de qualité. Il existe deux niveaux d'alerte :

- **alerte mineure** : 7 sous-critères, ou moins, sont non conformes ou partiellement conformes : cela entraîne un avis réservé au maintien ou au renouvellement du label ;

- **alerte majeure** : plus de 7 sous-critères sont non conformes ou partiellement conformes : cela entraîne un avis défavorable au maintien ou au renouvellement du label.

Les procédures induites par les différentes situations susmentionnées sont définies au point 4 relatif à la décision.

4. La décision

A l'issue des audits, trois décisions peuvent être prises par le préfet du lieu d'implantation de l'école de conduite ou l'association labellisée :

- décision favorable ;
- décision réservée ;
- décision défavorable.

4.1. Décision favorable

L'auditeur ne relève aucun point d'alerte : le label, et le cas échéant, la certification « Qualiopi » pour les établissements qui disposent d'un numéro de déclaration d'activité, est (sont) maintenu(s) (audit de surveillance) ou renouvelé(s) (audit de renouvellement).

En cas de renouvellement du label, un nouveau contrat de labellisation est signé (annexe 5) et, pour les établissements qui disposent d'un numéro de déclaration d'activité, une nouvelle certification « Qualiopi » est délivrée (annexe 9). Le service instructeur saisit dans RAFAEL la date de la signature du contrat et la date de fin de validité de la garantie financière.

Parallèlement au contrat de labellisation, si l'exploitant souhaite bénéficier du dispositif « permis à un euro par jour » (l'une des contreparties du label), il doit signer, avec l'Etat, la convention relative à ce dispositif. Le service instructeur saisit dans RAFAEL la date de signature de cette convention.

4.2. Décision réservée

L'auditeur relève une alerte mineure :

- le responsable du service départemental en charge de l'éducation routière porte à la connaissance de

- l'exploitant le(s) sous-critère(s) partiellement ou non conforme(s) ;
- le demandeur doit produire, dans un délai de deux mois, des éléments apportant la preuve de la mise en conformité de ce(s) sous-critère(s). La réception de ces nouveaux éléments entraîne différentes situations :
 - ils sont transmis dans le délai et apportent la preuve de leur conformité, la décision réservée devient favorable : le label et, pour les établissements qui disposent d'un numéro de déclaration d'activité, la certification « Qualiopi », est (sont) maintenu(s) (audit de surveillance) ou renouvelé(s) (audit de renouvellement) ;
 - ils sont transmis hors délai, la décision réservée devient défavorable : le label et, pour les établissements qui disposent d'un numéro de déclaration d'activité, la certification « Qualiopi », est (sont) retiré(s) après une procédure contradictoire (audit de surveillance) ou non renouvelé(s) (audit de renouvellement) ;
 - si un seul sous-critère, transmis dans le délai, est à nouveau non conforme, la décision réservée devient défavorable : le label et, pour les établissements qui disposent d'un numéro de déclaration d'activité, la certification « Qualiopi », est (sont) retiré(s) après une procédure contradictoire (audit de surveillance) ou non renouvelé(s) (audit de renouvellement).

4.3. Décision défavorable

La décision défavorable entraîne le retrait du label et, pour les établissements qui disposent d'un numéro de déclaration d'activité, de la certification « Qualiopi », après une procédure contradictoire (audit de surveillance) ou de leur non renouvellement (audit de renouvellement). Cette décision doit être motivée et notifiée au demandeur. Ce dernier ne pourra solliciter une nouvelle adhésion au label qu'à l'issue d'un délai de trois mois suivant la notification de cette décision.

Le service instructeur saisit dans RAFAEL la date de notification du retrait ou du refus.

5. La grille d'évaluation



GRILLE D'ÉVALUATION DES AUDITS DE SURVEILLANCE ET DE RENOUVELLEMENT DU LABEL « QUALITÉ DES FORMATIONS AU SEIN DES ÉCOLES DE CONDUITE »

Date de l'audit de surveillance :

Date de l'audit de renouvellement :

Renseignements concernant l'établissement

- 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 (*)
() cocher la case correspondante*
- Nom ou raison sociale :
- Enseigne :
- N° d'agrément :
- Identité du titulaire de l'agrément préfectoral :
- N° de déclaration d'activité le cas échéant :
- Adresse de l'établissement :
- Code postal : Ville :
- Adresse du site Internet ou de la page Internet de l'établissement :
.....
- Formations dispensées :

Critère 1 : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus.

SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
<p>1.1 - Avoir souscrit à un dispositif de garantie financière renouvelé annuellement et couvrant, à hauteur de 30 % du chiffre d'affaires hors taxe (HT), l'ensemble des élèves et des formations réalisées par l'école de conduite ou l'association à l'exclusion de celles préparant aux catégories C1, C1E, C, CE, D1, D1E, D et DE du permis de conduire et des actions financées par les organismes collecteurs paritaires agréés mentionnés à l'article L. 6332-1 du code du travail, les organismes paritaires agréés mentionnés à l'article L. 6333-1 du code du travail, l'Etat, les régions, Pôle emploi et l'association mentionnée à l'article L. 5214-1 du code du travail.</p>	<p>Vérifier le contenu de la garantie financière (1° le nom et les coordonnées de l'organisme garant ainsi que le numéro de contrat ; 2° la dénomination sociale de l'école de conduite ou de l'association labellisée et son adresse postale ; 3° le nom du représentant légal de l'école de conduite ou de l'association labellisée ; 4° le numéro d'agrément préfectoral de l'école de conduite ou de l'association labellisée et sa date de délivrance ; 5° la liste des formations dispensées par l'école de conduite ou l'association labellisée entrant dans le périmètre de la garantie financière ; 6° la mention montant garanti à minima à 30% du chiffre d'affaire HT 7° la date de validité de la garantie financière : « cette garantie est valable du JJ MM AAAA au JJ MM AAAA. » ; 8° la signature et le cachet de l'organisme garant.)</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<p>Sous-critère 1.1 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/></p>					

SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELLEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
1.2 - 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.	Vérifier la ou les copie(s) d'un ou de plusieurs document(s) exposant les enjeux de la formation préparatoire à l'examen du permis de conduire, le déroulement de la formation et les conditions de passage des épreuves de l'examen théorique et pratique. Vérifier comment cette information est mise à la disposition du public.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sous-critère 1.2 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/>					
SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELLEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
1.3 - Etablir un règlement intérieur.	Vérifier l'existence d'un règlement intérieur. Vérifier les modalités de mise à disposition, auprès des élèves, du règlement intérieur (affichage ou autres).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sous-critère 1.3 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/>					

SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUVELLEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
<p>1.4 - Pour les formations aux catégories de permis de conduire suivantes : AM, A1, A2, A, ainsi que pour la conduite des véhicules de catégorie L5e, indiquer, si ces formations sont proposées, (affichage ou site Internet 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 ou l'association, les modalités d'accueil, la disponibilité, etc).</p>	<p>Vérifier qu'un document indique le lieu et les conditions d'usage de la piste (adresse, temps de déplacement entre ce lieu et l'école de conduite ou l'association, modalités d'accueil, la disponibilité etc).</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<p>Sous-critère 1.4 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/></p>					
SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUVELLEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
<p>1.5 - Etablir 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, traditionnelle) et par catégorie en première et deuxième présentation ; 	<p>Vérifier l'existence d'un bilan annuel statistique en demandant copie de ce dernier. Les données de ce bilan font l'objet d'une vérification concernant leur exactitude. Vérifier que le contenu fasse bien apparaître :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le taux de réussite par filière et par catégorie (en fonction des formations dispensées par l'école 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

<p>de conduite ou l'association labellisée) a minima en première et en deuxième présentation sur une année glissante ;</p> <ul style="list-style-type: none"> le nombre moyen d'heures de formation correspondant aux taux de réussite en première et deuxième présentation. <p>L'auditeur inscrit dans la case « observations », le ou les taux de réussite en première et deuxième présentation communiqué(s) par l'école de conduite ou l'association labellisée ainsi que le nombre d'heures moyen pour les réussites en première et deuxième présentation.</p> <p>Ces chiffres font l'objet d'une vérification concernant l'exactitude des données communiquées sur le bilan par l'école de conduite ou l'association audité.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> nombre moyen d'heures de formation correspondant aux taux de réussite en première et deuxième présentation. Afficher la possibilité à toute personne en faisant la demande de recevoir communication écrite de ce bilan. <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>	<p>Vérifier qu'un affichage accessible précise les modalités de mise à disposition d'un bilan annuel statistique</p>	<p>☐ ☐ ☐</p>
<p>Sous-critère 1.5 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/></p>		

SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
1.6 - Promouvoir le rendez-vous post-permis pour les conducteurs novices.	Vérifier qu'un affichage fait la promotion du rendez-vous post-permis pour les conducteurs novices. Cet affichage peut être soit une documentation présentant le post-permis, un programme ou tout autre.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sous-critère 1.6 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/>					
SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
1.7 - Valoriser l'apprentissage anticipé de la conduite (AAC) ou supervisée (CS) pour le candidat de la catégorie B du permis de conduire.	Vérifier comment l'école de conduite ou l'association encourage ces filières d'apprentissage (exemples : affichage, publicité, documentation, taux de réussite ou tout autre document répondant à ce critère).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sous-critère 1.7 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/>					
SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
1.8 - Disposer d'un site Internet ou d'une page Internet reprenant l'ensemble des informations devant être mises à la disposition	Vérifier en consultant le site Internet ou la page Internet de l'établissement, mentionné dans le formulaire de demande d'adhésion au label, que l'ensemble des	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

<p>du public. Ces informations concernent les sous-critères 1.2, 1.3, 1.4, 1.6, 1.7, 2.2, 3.1, 7.4 ainsi que les différents modes de financement de la formation préparatoire aux examens du permis de conduire.</p>	<p>informations devant être mises à la disposition du public sont présentes. Ces informations doivent être imprimables.</p>	
<p>Sous-critère 1.8 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/></p>		

Critère 2 : L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations.

SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
<p>2.1 - Définir pour chaque formation dispensée au sein de l'école de conduite ou de l'association un programme détaillé théorique ou pratique.</p>	<p>Vérifier l'existence des contenus détaillés des programmes de l'ensemble des formations dispensées au sein de l'école de conduite ou de l'association tant théoriques que pratiques. Le ou les programme(s) présenté(s) n'est ou ne sont en aucun cas les livrets d'apprentissage.</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	
<p>Sous-critère 2.1 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/></p>					

SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
2.2 - Décrire et formaliser le procédé de positionnement et d'évaluation utilisé au sein de l'école de conduite ou de l'association et le mettre à la disposition du public.	Vérifier un ou plusieurs document(s) décrivant le procédé de positionnement de l'école de conduite ou de l'association (exemple : dans le cadre des formations professionnelles, existence de fiche prospect et compte-rendu d'entretien). Vérifier un ou plusieurs document(s) décrivant le procédé d'évaluation lorsque cette évaluation est obligatoire : moyen(s) utilisé(s), durée(s) et compétences évaluées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Vérifier comment l'école de conduite ou l'association met ces informations à disposition du public.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Décrire les modalités de la prise en compte du handicap.	Vérifier les modalités de prise en compte d'un public en situation de handicap : - dans le cas d'une école de conduite ou d'une association spécialisée, description des modalités de cette prise en compte (accueil, moyens pédagogiques, techniques et humains) ; - dans le cas d'une école de conduite ou d'une association non spécialisée, description des modalités d'accompagnement soit par un partenariat avec une école ou une association	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

	spécialisée, soit par une assistance pour trouver une structure spécialisée.					
Sous-critère 2.2 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/>						
SOUS-CRITERE DE QUALITE 2.3 - 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. L'acceptation de cette proposition par l'élève n'est pas un impératif dans le cursus de formation.	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUVELLEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations	
	Vérifier, en consultant les dossiers d'un panel d'une dizaine d'élèves, si possible à des formations différentes, que les propositions initiales font ressortir le contenu de la formation et le coût estimé de cette formation sur la base de l'évaluation préalable lorsque celle-ci est obligatoire, ainsi que le coût unitaire de chaque prestation complémentaire en cas de nécessité.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sous-critère 2.3 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/>						

Critère 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre.

SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUEVELLEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
<p>3.1 - Définir les modalités d'organisation des formations théoriques et pratiques (cours collectifs, horaires, distanciel, présentiel, etc). Le cas échéant, proposer et promouvoir les cours collectifs exposant des grands thèmes de la sécurité routière (par exemple : alcool et stupéfiants, vitesse, défaut de port de la ceinture de sécurité, distracteurs, etc) animés par des enseignants de la conduite et de la sécurité routière, (les spécificités de la conduite et de la sécurité des motocyclettes et des véhicules du « groupe lourd » pour les écoles de conduite ou associations proposant ces formations).</p>	<p>Vérifier la ou les copie(s) d'un ou de plusieurs document(s) exposant les modalités d'organisation des formations théoriques et pratiques mises en place au sein de l'école de conduite ou de l'association (horaires, collectif, distanciel, présentiel, local, Internet, etc).</p> <p>Si l'école de conduite ou l'association propose des cours thématiques ou spécifiques, vérifier l'existence d'une liste non exhaustive de thèmes proposés.</p> <p>Ces informations doivent être imprimables.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<p>Sous-critère 3.1 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/></p>					

SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUEVELLEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
3.2 - Organiser le suivi pédagogique des élèves et le cas échéant y associer les tiers légitimes (financeurs, parents, représentants légaux, etc).	Vérifier, une ou des copie(s) de support(s) retraçant le suivi pédagogique de trois élèves (si possible de différentes formations).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sous-critère 3.2 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/>					
SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUEVELLEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
3.3 - Procéder à des évaluations en cours et en fin de formation conformément aux modalités prévues au sous-critère 2.2 du présent référentiel.	Vérifier un ou plusieurs document(s) de trois élèves permettant de s'assurer de l'existence d'outil(s) d'évaluation des acquis en cours et en fin de formation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Vérifier l'existence d'outil(s) d'auto-évaluation à la disposition des élèves.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Vérifier l'existence d'attestation de formation pour celles ne débouchant pas sur un examen du permis de conduire lorsque ces formations sont réalisées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sous-critère 3.3 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/>					

SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
3.4 - Établir une procédure permettant de favoriser l'engagement des élèves, de prévenir les abandons.	Vérifier l'existence d'outil permettant de favoriser l'engagement des élèves (exemples : connexion Internet, planning prévisionnel, engagement de l'élève, émargement, etc).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Vérifier l'existence d'outil permettant de prévenir les abandons (exemples : suivi de la formation, relance téléphonique, Internet, etc) dès lors que les élèves sont absents pendant trois mois.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Vérifier l'existence d'outil permettant de suivre la traçabilité des abandons (exemple : motif, etc).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sous-critère 3.4 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/>					
SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
3.5 - Le cas échéant, si l'école de conduite ou l'association met en œuvre des formations financées en tout ou partie par une entreprise à destination de salarié(s), elle met en place des modalités de suivi avec	Vérifier l'existence d'un ou plusieurs document(s) permettant de s'assurer de l'existence d'outil faisant le lien entre l'école de conduite ou l'association, l'entreprise et l'élève. Cette vérification se fait au regard de la nomination d'un référent en charge des	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

<p>L'entreprise concernée.</p>	<p>relations avec les entreprises, du planning de la formation établi en lien avec l'entreprise, de la feuille d'émargement, de la communication des résultats à l'entreprise. (Uniquement si réalisation de formations financées par une entreprise à destination des salariés. Dans le cas de financement par le compte personnel de formation, lorsqu'il y a un abondement de l'entreprise, ce sous-critère ne peut s'appliquer car l'école de conduite n'est pas tenue informée).</p>			
<p>Sous-critère 3.5 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/></p>				

Critère 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.

<p>SOUS-CRITERE DE QUALITE</p>	<p>ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT</p>	<p>Conforme</p>	<p>Partiellement conforme</p>	<p>Non conforme</p>	<p>Observations</p>
<p>4.1 - 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</p>	<p>Vérifier de quels moyens pédagogiques dispose l'école de conduite ou l'association. S'assurer que le nombre et la qualification des enseignants sont adaptés à l'offre de formation. Le cas échéant, vérifier la présence d'un</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	

<p>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>enseignant lors de l'utilisation d'un simulateur lorsque cette présence est obligatoire, c'est-à-dire hors de la compétence I « 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>En termes d'outils pédagogiques, cette vérification porte sur les différents outils à la disposition des élèves tels que : ordinateur, simulateur, accès Internet, DVD, ouvrages pédagogiques et autres.</p> <p>L'auditeur inscrit dans la case « observations », les outils pédagogiques dont dispose l'école de conduite ou l'association labellisée.</p>				
<p>Sous-critère 4.1 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/></p>					
<p>SOUS-CRITERE DE QUALITE</p>	<p>ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT</p>	<p>Conforme <input type="checkbox"/></p>	<p>Partiellement conforme <input type="checkbox"/></p>	<p>Non conforme <input type="checkbox"/></p>	<p>Observations</p>
<p>4.2 - Établir sous quelques formes que ce soit, une liste à jour des enseignants et la mettre à disposition des élèves</p>	<p>Vérifier la copie d'un document fixant une liste à jour des enseignants faisant apparaître au minimum le prénom, l'initiale du nom et le numéro de l'autorisation d'enseigner.</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	

		Vérifier comment cette information est mise à la disposition des élèves.					
		<input type="checkbox"/> Conforme	<input type="checkbox"/> Partiellement conforme	<input type="checkbox"/> Non conforme	<input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit		
Sous-critère 4.2 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/>							
SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Non conforme	Observations	
4.3 - Désigner un ou des référent(s) pédagogique(s).	Vérifier la copie d'un document portant désignation d'un ou de plusieurs référent(s) pédagogique(s).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Vérifier comment cette information est mise à la disposition des élèves.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Sous-critère 4.3 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/>							
SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Non conforme	Observations	
4.4 - Nommer une ou des personne(s) chargée(s) des relations avec les élèves.	Vérifier la copie d'un document portant désignation d'une ou de plusieurs personne(s) chargée(s) des relations avec les élèves.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Vérifier comment cette information est mise à la disposition des élèves.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Sous-critère 4.4 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/>							

SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
4.5 - Désigner un ou plusieurs référent(s) handicap.	Vérifier la copie d'un document portant désignation d'un ou de plusieurs référent(s) handicap.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Vérifier comment cette information est mise à la disposition des élèves.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sous-critère 4.4 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/>					

Critère 5 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations.

SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
5.1 - 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.	Vérifier l'existence d'un plan de compétences des enseignants mis en place au sein de l'école de conduite ou de l'association. Si des formations continues ont déjà eu lieu, vérifier les copies des attestations de formation lorsque ces dernières ont été réalisées par un organisme externe. Vérifier, si les formations ont été réalisées en interne, les feuilles d'émargement, le ou	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

	les programme(s) de formation, la durée de la ou des formations(s), les éventuelles évaluations, etc. L'auditeur inscrit dans la case « observations », la ou les formation(s) inscrite(s) dans le plan de formation professionnelle de l'école de conduite ou de l'association, le pourcentage d'enseignants formés sur une année civile et la ou les formation(s) programmée(s). Inscrite si la ou les formation(s) réalisées(s) l'a ou l'ont été en interne ou par un organisme externe (indiquer le nom de l'organisme externe).					
Sous-critère 5.1: Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/>						
SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations	
5.2 - Lorsque l'école de conduite ou l'association fait appel à des enseignants dans le cadre d'une prestation de service ou de la sous-traitance, mettre en place un suivi des formations continues de ces enseignants.	Vérifier les modalités mises en place par l'école de conduite ou l'association pour suivre les formations continues de ces enseignants. (Uniquement si appel à de la prestation de service ou de la sous-traitance).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Vérifier les copies de preuves du suivi de formation recueillies par l'école de conduite. (Uniquement si appel à de la prestation de service ou de la sous-traitance). Le cas échéant, l'auditeur inscrit dans la case « observations » les modalités mises	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

en place.					
Sous-critère 5.2 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/>					
SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
5.3 - Faire accompagner l'élève par un enseignant de la conduite et de la sécurité routière ou par un stagiaire en formation professionnelle préparatoire au titre professionnel d'enseignant de la conduite et de la sécurité routière titulaire de la catégorie du permis de conduire concernée à chaque présentation à l'examen pratique, sauf circonstance dûment justifiée.	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 par un stagiaire 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, soit sur le contrat de formation, soit sur l'autorisation temporaire et restrictive d'exercer (AIRE), soit sur la convention de stage, soit sur tout autre document justifiant du statut de stagiaire TP ECSR. L'accompagnant doit être titulaire de la catégorie du permis de conduire concernée. Ce contrôle peut être effectué en amont ou en aval du contrôle sur site. L'auditeur inscrit dans la case « observations », la qualité de l'accompagnateur (enseignant ou stagiaire TP ECSR). En cas d'accompagnement par une personne autre que celles exigées par le sous-critère, indiquer le motif d'absence de ces dernières.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Sous-critère 5.3 : Conforme Partiellement conforme Non conforme Non contrôlé pendant l'audit

Critère 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel.

SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
6.1 - Mettre en place une veille sur les évolutions réglementaires liées au code de la route	Vérifier l'existence d'une veille sur les évolutions réglementaires (newsletters, congrès, abonnements à des revues professionnelles, Légifrance, etc.). L'auditeur inscrit dans la case « observations », la veille mise en place. Vérifier comment les éléments issus de la veille sont diffusés au personnel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sous-critère 6.1 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/>					
SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations

<p>6.2 - Mettre en place une veille sur les évolutions des compétences, des métiers dans le secteur de l'éducation routière et diffusion auprès du personnel.</p>	<p>Vérifier l'existence d'une veille sur les évolutions des compétences, des métiers dans le secteur de l'éducation routière (newsletters, congrès, salons, abonnements à des revues professionnelles, etc.). L'auditeur inscrit dans la case « observations », la veille mise en place.</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	
<p>Sous-critère 6.2 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/></p>					
<p>SOUS-CRITERE DE QUALITE</p> <p>6.3 - Mettre en place une veille sur les évolutions pédagogiques et technologiques applicables dans le champ des écoles de conduite et des associations et diffusion auprès du personnel.</p>	<p>ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUVELLEMENT Vérifier l'existence d'une veille sur les évolutions pédagogiques et technologiques (newsletters, congrès, salons, abonnements à des revues professionnelles, etc.). L'auditeur inscrit dans la case « observations », la veille mise en place. Vérifier comment les éléments issus de la veille sont diffusés au personnel.</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p>Observations</p>
<p>Sous-critère 6.3 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/></p>					

SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
<p>6.4 - Si l'école de conduite ou l'association fait appel à un sous-traitant, décrire les modalités mises en place lui permettant de s'assurer du respect de la conformité au présent référentiel.</p> <p>La sous-traitance des actions relatives aux droits et dispositifs spécifiques prévus à l'article L. 213-9 du code de la route (contreparties du label) ne peut se faire qu'entre école de conduite ou association titulaire du label ministériel ou d'une équivalence reconnue.</p>	<p>En cas de sous-traitance avec un établissement d'enseignement de la conduite non labellisé, vérifier la procédure de sélection du sous-traitant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - plan de formation proposé par le sous-traitant ; - liste des personnels qualifiés + formation continue ; - vérification de l'agrément préfectoral et des autorisations d'enseigner en cours de validité du sous-traitant ; - contrat de sous-traitance ; - tout élément de preuve du contrôle du respect des critères. <p>En cas de sous-traitance avec un établissement d'enseignement de la conduite labellisé, vérifier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le contrat de sous-traitance ; - le contrat de labellisation « qualité des formations au sein des écoles de conduite » ou d'une équivalence reconnue. <p>La validité de l'agrément, de l'autorisation d'enseigner et, le cas échéant, du label ministériel ou d'une équivalence reconnue est vérifiée en aval de l'audit sur site. En cas de constatation du retrait ou de la suspension d'un des éléments précités, en avertir l'établissement audité afin qu'il cesse la sous-traitance.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Sous-critère 6.4 : Conforme Partiellement conforme Non conforme Non contrôlé pendant l'audit

Critère 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.

Sous-critère 6.4 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/>	Sous-critère 6.4 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/>	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
<p>SOUS-CRITERE DE QUALITE</p> <p>7.1 - Utiliser en priorité un site Internet ou une page Internet pour mesurer la satisfaction des élèves par des avis certifiés par un organisme tiers indépendant portant notamment sur : les dispositifs d'accueil, l'information sur l'offre de formation, les moyens pédagogiques mis à disposition, la disponibilité de l'équipe pédagogique ou tout autre élément répondant à ce critère de qualité. A défaut, établir un questionnaire de satisfaction reprenant les mêmes thématiques et le remettre à tous les élèves.</p>	<p>ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT</p> <p>Vérifier l'existence d'un recueil de la satisfaction des élèves par des avis certifiés par un organisme tiers indépendant comportant <i>a minima</i> les éléments prévus au sous-critère.</p> <p>Si l'école de conduite ou l'association a choisi d'établir un questionnaire, vérifier la copie du questionnaire comportant <i>a minima</i> les éléments prévus au sous-critère.</p> <p>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><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	
<p>Sous-critère 7.1 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/></p>	<p>Sous-critère 7.1 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	

SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
7.2 – Mettre en place des modalités de recueil des appréciations des financeurs et de l'équipe pédagogique.	Vérifier l'existence d'outils permettant à l'école de conduite ou à l'association de recueillir les appréciations des financeurs, de l'équipe pédagogique (questionnaire, cahier de recueil, Internet, etc.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sous-critère 7.2 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/>					
SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
7.3 - 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.	Vérifier comment l'école de conduite ou l'association exploite les avis certifiés par un organisme tiers indépendant, recueillis de manière électronique, des élèves ou à défaut le questionnaire de satisfaction. Par exemple : identification des causes de satisfaction et d'insatisfaction, identification des causes d'abandon, plan d'amélioration, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sous-critère 7.3 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/>					

SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
7.4 - Décrire les modalités de traitement des réclamations de toutes les parties prenantes.	Vérifier l'existence d'un plan de gestion des réclamations. Par exemple : mise à disposition des modalités de recueil, accusé de réception, délai de réponse, délai de traitement des réclamations, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sous-critère 7.4 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/>					

SYNTHESE DE L'EVALUATION

- AUDIT DE SURVEILLANCE**
- AUDIT DE RENOUVELLEMENT (*)**
() cocher la case correspondante*

A remplir par l'auditeur/l'instructeur

Nom et prénom de l'auditeur/l'instructeur (*) :

Nombre de sous-critères conformes : []

Nombre de sous-critères partiellement conformes : []

Nombre de sous-critères non conformes : []

Nombre de sous-critères non contrôlés : []

Observations générales : : audit de surveillance

audit de renouvellement

Fait le à Signature de l'auditeur/l'instructeur (*) et cachet du service :

() rayer la mention inutile*

<u>A remplir par le responsable en charge de l'éducation routière</u>	
Nom et prénom :
<u>Echelle d'évaluation de l'instruction (Cf. point 3.) :</u>	
<input type="checkbox"/> Point exact (Respect de tous les sous-critères)	
<input type="checkbox"/> Point d'alerte : → <input type="checkbox"/> Alerte mineure (jusqu'à 7 sous-critères partiellement ou non conformes) : []	Numéros des sous-critères concernés :
→ <input type="checkbox"/> Alerte majeure (plus de 7 sous-critères partiellement ou non conformes) : []	Numéros des sous-critères concernés :
<u>Observations :</u>	
<input type="checkbox"/> audit de surveillance	
<input type="checkbox"/> audit de renouvellement	

Décision

- Favorable au maintien ou au renouvellement du label et de la certification « Qualiopi », pour les établissements qui disposent d'un n° de déclaration d'activité.
- Réservee (le titulaire de l'agrément a deux mois, à compter de la notification de la décision, pour améliorer les sous-critères partiellement ou non conformes).
- Défavorable au maintien ou au renouvellement du label et de la certification « Qualiopi », pour les établissements qui disposent d'un n° de déclaration d'activité (à la suite à une alerte majeure).

Décision prise le à

Signature du responsable en charge de l'éducation routière
et cachet du service :

Partie à compléter, après un délai de deux mois, en cas de décision réservée à la suite d'une alerte mineure

Nom et prénom du responsable en charge de l'éducation routière :

(si différent du précédent)

Nombre et numéros des sous-critères devenus conformes dans le délai de deux mois : []

Nombre et numéros des sous-critères demeurant partiellement ou non conformes, ou transmis hors délais : []

Bilan général et observations : audit de surveillance
 audit de renouvellement

Décision :

Favorable au maintien ou au renouvellement du label et de la certification « Qualiopi », pour les établissements qui disposent d'un n° de déclaration d'activité.

Défavorable au maintien ou au renouvellement du label et de la certification « Qualiopi », pour les établissements qui disposent d'un n° de déclaration d'activité (à la suite à une alerte majeure).

Décision prise le à Signature du responsable en charge de l'éducation routière et cachet du service :