ANNEXE 3

GRILLES DE L'AUDIT INITIAL, DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE
ET L'AUDIT DE RENOUVELLEMENT DE LA PROCÉDURE DE LABELLISATION

I. – Contexte

Les audits initiaux, de surveillance et de renouvellement sont réalisés à partir des grilles annexées au présent document.

L'audit initial est composé d'un audit administratif, réalisé à distance, et d'un audit sur site. L'audit de surveillance est réalisé prioritairement à distance.

L'audit de renouvellement est réalisé sur site.

Les modalités des audits sont décrites en annexes 1 et 2.

II. – Légende

Lors des audits, les sous-critères peuvent être qualifiés de :

Conforme : le ou les éléments présentés correspondent à la définition du sous-critère ;

Partiellement conforme : le ou les éléments présentés correspondent en partie à la définition du sous-critère ; Non

conforme : le ou les éléments présentés ne respectent pas le sous-critère ou n'ont pas été communiqués ; Non

concerné : l'établissement n'est pas concerné par le sous-critère selon son offre de formation.

III – Grilles d’audits

**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

- 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 :

Adresse de l’établissement :

Code postal : Ville :

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

Formations dispensées :

Si l’établissement demande la certification Qualiopi en complément du label:

Numéro de SIREN :

Numéro de déclaration d’activité :

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

SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
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 commissions paritaires interprofessionnelles régionales mentionnées à l'article L. 6323-17-6 du code du travail, l'Etat, les régions, France Travail et l'association mentionnée à l'article L. 5214-1 du code du travail.	(Audit administratif) Déclaration sur l'honneur	☐	☐	☐	
	(Audit sur site) 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.	☐	☐	☐	
A l'issue de l'audit sur site : Sous-critère 1.1 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐ Non concerné ☐					
Observations :					
SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER LORS DE 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 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 (pièce d'identité à fournir, horaire de présentation, modalités d'accompagnement etc.)	☐	☐	☐	
	(Audit sur site) Vérifier comment cette information est mise à la disposition du public.	☐	☐	☐	
A l'issue de l'audit sur site : Sous-critère 1.2 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐ Non concerné ☐					
Observations :					

SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER 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.	☐	☐	☐	
	(Audit sur site) Vérifier comment cette information est mise à la disposition du public.	☐	☐	☐	
A l'issue de l'audit sur site : Sous-critère 1.3 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐					
Observations :					
SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	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).	☐	☐	☐	
	(Audit sur site) Vérifier comment cette information est mise à la disposition du public.	☐	☐	☐	
A l'issue de l'audit sur site : Sous-critère 1.4 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐ Non concerné ☐					
Observations :					
SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
1.5 - Établir et rendre disponible, à toute personne en faisant la demande, un bilan annuel sur une année glissante, apportant les informations suivantes : → taux de réussite par catégorie en première et deuxième présentation : - par filière (AAC, traditionnelle) pour la catégorie B ; - hors circulation et en circulation pour le groupe lourd ; - hors circulation et en circulation pour les deux roues.	(Audit administratif) Déclaration sur l'honneur	☐	☐	☐	
	(Audit sur site) 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 : → taux de réussite par catégorie en première et deuxième présentation : - par filière (AAC, traditionnelle) pour la catégorie B ; - hors circulation et en circulation pour le groupe lourd ; - hors circulation et en circulation pour les deux roues.				

<p>→ nombre moyen d'heures de formation correspondant aux taux de réussite en première et en deuxième présentation. 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. 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 auditée. Lorsqu'une école de conduite dispose de plusieurs bureaux et choisit de regrouper ses réservations sur un seul bureau, la vérification de l'exactitude des données est réalisée à partir du bureau porteur.</p>	<p>→ nombre moyen d'heures de formation correspondant aux taux de réussite en première et en deuxième présentation. 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. 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 auditée. Lorsqu'une école de conduite dispose de plusieurs bureaux et choisit de regrouper ses réservations sur un seul bureau, la vérification de l'exactitude des données est réalisée à partir du bureau porteur.</p>				
<p>(Audit sur site) Vérifier qu'un affichage accessible précise les modalités de mise à disposition d'un bilan annuel statistique.</p>		☐	☐	☐	
<p>A l'issue de l'audit sur site : Sous-critère 1.5 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐ Non concerné ☐</p>					
<p>Observations :</p>					
SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
1.6 - Promouvoir le rendez-vous post-permis pour les conducteurs novices.	(Audit administratif) Déclaration sur l'honneur	☐	☐	☐	
	(Audit sur site) Vérifier comment l'école de conduite ou l'association promeut le rendez-vous post-permis par un affichage, une documentation et/ou un programme.	☐	☐	☐	
	(Audit sur site) Vérifier comment cette information est mise à la disposition du public (site internet, mise à disposition dans le local...).	☐	☐	☐	
<p>A l'issue de l'audit sur site : Sous-critère 1.6 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐</p>					
<p>Observations :</p>					
SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
1.7 - Valoriser l'apprentissage anticipé de la conduite (AAC) et supervisée (CS) pour le candidat de la catégorie B du permis de conduire.	(Audit administratif) 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).	☐	☐	☐	

	(Audit sur site) Vérifier comment cette information est mise à la disposition du public.	☐	☐	☐	
A l'issue de l'audit sur site : Sous-critère 1.7 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐ Non concerné ☐					
Observations :					
SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER 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, 2.3, 2.4, 3.1, 7.4 ainsi que les différents modes de financement de la formation préparatoire aux examens du permis de conduire.	(Audit administratif) Vérifier que l'école de conduite ou l'association dispose d'un site ou d'une page internet ;	☐	☐	☐	
	(Audit administratif) Vérifier que toutes les informations prévues par ce sous-critère sont mentionnées et accessibles facilement sur le site ou la page internet et imprimables (sous réserve que l'école de conduite ou l'association soit concernée par le / les sous-critère[s]).	☐	☐	☐	
A l'issue de l'audit sur site : Sous-critère 1.8 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐					
Observations :					

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-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
2.1 - Définir pour toutes les formations dispensées au sein de l'école de conduite ou de l'association un programme détaillé théorique et / 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 livrets d'apprentissage.	☐	☐	☐	
	(Audit sur site) Vérifier comment cette information est mise à la disposition du public.	☐	☐	☐	
A l'issue de l'audit sur site : Sous-critère 2.1 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐					
Observations :					
SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
2.2 - Décrire et formaliser le procédé d'évaluation utilisé au sein de l'école de conduite ou de l'association et le mettre à la disposition du public.	(Audit administratif) Vérifier un ou plusieurs documents décrivant le procédé d'évaluation : moyen(s) utilisé(s), durée(s) et compétences évaluées.	☐	☐	☐	
	(Audit sur site) Vérifier comment ces informations sont mises à la disposition du public.	☐	☐	☐	
A l'issue de l'audit sur site : Sous-critère 2.2 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐					
Observations :					
SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
2.3 - En cas de demande de certification Qualiopi en complément du label, décrire et formaliser le procédé de positionnement utilisé au sein de l'école de conduite ou de l'association et le mettre à la disposition du public.	(Audit administratif) Vérifier l'existence d'un ou de plusieurs documents décrivant le projet professionnel du candidat, ses motivations, ses acquis éventuels et son expérience. Ce document peut prendre la forme d'un questionnaire, d'un compte rendu d'entretien (moyen(s) utilisé(s), durée(s) et compétences évaluées) etc ;	☐	☐	☐	
	(Audit sur site) Vérifier comment ces informations sont mises à la disposition du public.	☐	☐	☐	

A l'issue de l'audit sur site : Sous-critère 2.3 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐ Non concerné ☐					
Observations :					
SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
2.4 - Décrire les modalités de la prise en compte du handicap.	(Audit administratif) Vérifier les modalités de prise en compte d'un public en situation de handicap : - 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.	☐	☐	☐	
	(Audit sur site) Vérifier comment cette information est mise à la disposition du public.	☐	☐	☐	
A l'issue de l'audit sur site : Sous-critère 2.4 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐					
Observations :					
SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
2.5 - Soumettre à l'élève une proposition détaillée et chiffrée de la formation proposée, faisant apparaître le contenu de l'offre sur la base de l'évaluation, réalisée préalablement, et les coûts unitaires de chaque prestation complémentaire en cas de nécessité de dépassement de cette offre. L'acceptation de cette proposition par l'élève n'est pas un impératif dans le cursus de formation.	(Audit administratif) Déclaration sur l'honneur	☐	☐	☐	
	(Audit sur site) Vérifier, en consultant les dossiers d'un panel de trois 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. Cette proposition prend, par exemple, la forme d'une estimation financière.	☐	☐	☐	
A l'issue de l'audit sur site : Sous-critère 2.5 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐					
Observations :					

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-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	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).</p> <p>Le cas échéant, proposer et promouvoir les cours collectifs animés par des enseignants de la conduite et de la sécurité routière exposant des grands thèmes de la sécurité routière comme :</p> <ul style="list-style-type: none"> - alcool et stupéfiants, - vitesse, - défaut de port de la ceinture de sécurité, - distracteurs, - etc <p>Les spécificités de la conduite et de la sécurité des motocyclettes et des véhicules du « groupe lourd » peuvent également être abordées pour les écoles de conduite ou associations proposant ces formations.</p>	<p>(Audit administratif) 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>(Audit sur site) Vérifier comment cette information est mise à la disposition du public.</p>	☐	☐	☐	
<p>A l'issue de l'audit sur site :</p> <p>Sous-critère 3.1 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐</p>					
Observations :					
SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
<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>(Audit administratif) Vérifier, au moyen du livret numérique (portail pédagogique de l'auto-école), fiche de suivi par exemple, qu'un suivi pédagogique est mis en place par l'école de conduite ou l'association.</p>	☐	☐	☐	
<p>A l'issue de l'audit sur site :</p> <p>Sous-critère 3.2 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐</p>					
Observations :					
SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
<p>3.3 - Procéder à des évaluations en cours et en fin de formation conformément</p>	<p>(Audit administratif)</p>	☐	☐	☐	

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.				
	(Audit administratif) Vérifier l'existence d'outil(s) d'auto-évaluation à la disposition des élèves.	☐	☐	☐	
	(Audit administratif) Vérifier l'existence d'attestation de formations pour celles ne débouchant pas sur un examen du permis de conduire lorsque ces formations sont réalisées.	☐	☐	☐	
<p>A l'issue de l'audit sur site :</p> <p>Sous-critère 3.3 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐ Non concerné ☐</p>					
Observations :					
SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
3.4 - Établir une procédure permettant de favoriser l'engagement des élèves et de prévenir les abandons.	(Audit administratif) Déclaration sur l'honneur	☐	☐	☐	
	(Audit sur site) Vérifier l'existence d'outil(s) permettant de favoriser l'engagement des élèves (exemples : connexion internet, planning prévisionnel, engagement de l'élève, émargement, etc).	☐	☐	☐	
	(Audit sur site) Vérifier l'existence d'outil(s) permettant de prévenir les abandons (exemples : suivi de la formation, relance téléphonique, internet, etc) dès lors que les élèves sont absents pendant trois mois.	☐	☐	☐	
	(Audit sur site) Vérifier l'existence d'outil permettant de suivre la traçabilité des abandons (exemple : motif, etc).	☐	☐	☐	
<p>A l'issue de l'audit sur site :</p> <p>Sous-critère 3.4 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐</p>					
Observations :					
SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	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 moda-	(Audit administratif) Déclaration sur l'honneur	☐	☐	☐	
	(Audit sur site)	☐	☐	☐	

lités de suivi avec l'entreprise concer- née.	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 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'entre- prise. (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 style="text-align: center;">A l'issue de l'audit sur site : Sous-critère 3.5 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐ Non concerné ☐</p> <p>Observations :</p>					

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

SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
4.1 - Disposer de moyens pédagogiques en adéquation avec l'offre de formation.	(Audit administratif) Déclaration sur l'honneur	☐	☐	☐	
	(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. 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.	☐	☐	☐	
A l'issue de l'audit sur site : Sous-critère 4.1 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐					
Observations :					
SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	Conforme	Partiellement 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. Cette information peut prendre la forme d'un organigramme nominatif et fonctionnel.	☐	☐	☐	
	(Audit sur site) Vérifier comment cette information est mise à la disposition des élèves.	☐	☐	☐	
A l'issue de l'audit sur site : Sous-critère 4.2 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐					
Observations :					
SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
4.3 - Désigner : - un ou des référent(s) pédagogique(s),	(Audit administratif) Vérifier l'existence de la désignation de chacun de ces référents.	☐	☐	☐	

<ul style="list-style-type: none"> - une ou des personne(s) chargée(s) des relations avec les élèves, - un ou plusieurs référent(s) handicap. 	Pour le référent pédagogique : vérification des acquis de l'expérience en matière de pédagogie (diplôme-(s), expérience(s) dans l'enseignement par exemple).				
	(Audit sur site) Vérifier comment cette information est mise à la disposition des élèves. Cette information peut prendre la forme d'un organigramme nominatif et fonctionnel	☐	☐	☐	
A l'issue de l'audit sur site : Sous-critère 4.3 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐					
Observations :					

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

SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER 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	☐	☐	☐	
	(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 l'association.	☐	☐	☐	
	(Audit sur site) 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, les feuilles d'emargement, le ou les programme(s) de formation, la durée de la ou des formation(s), les éventuelles évaluations, etc, si les formations ont été réalisées en interne. 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, - les modalités de la ou des formation(s) réalisée(s) : interne ou externe (indiquer le nom de l'organisme externe).	☐	☐	☐	
A l'issue de l'audit sur site : Sous-critère 5.1 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐					
Observations :					
SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	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.	(Audit administratif) Déclaration sur l'honneur	☐	☐	☐	
	(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).	☐	☐	☐	
	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.	☐	☐	☐	

A l'issue de l'audit sur site : Sous-critère 5.2 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐ Non concerné ☐					
Observations :					
SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	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 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. Le référent pédagogique désigné au sous-critère 4.3 peut assurer cet accompagnement. S'assurer de la mise en œuvre des moyens permettant d'assurer un bon déroulement des examens comme exposé au sous-critère 1.2.	(Audit administratif) Déclaration sur l'honneur	☐	☐	☐	
	(Audit sur site) Vérifier que les élèves en examen pratique du permis de conduire sont accompagnés par un enseignant de la conduite et de la sécurité routière, par un stagiaire en formation préparatoire au titre professionnel d'enseignant de la conduite et de la sécurité routière (TP ECSR) ou par le référent pédagogique. 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, soit par la nomination du référent pédagogique (sous-critère 4.3). 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, stagiaire TP ECSR ou référent pédagogique). En cas d'accompagnement par une personne autre que celles exigées par le sous-critère, indiquer le motif d'absence de ces dernières. Vérifier les moyens mis en place par l'établissement pour s'assurer de la bonne réalisation de l'examen pratique comme par exemple : ponctualité, information des documents nécessaires à l'élève, propreté du véhicule. Ces contrôles peuvent être effectués en amont ou en aval du contrôle sur site.	☐	☐	☐	
A l'issue de l'audit sur site : Sous-critère 5.3 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐					
Observations :					

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

SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
6.1 - Mettre en place une veille : - sur les évolutions réglementaires liées au code de la route et diffusion auprès du personnel, - sur les évolutions des compétences, des métiers dans le secteur de l'éducation routière et diffusion auprès du personnel, - sur les évolutions pédagogiques et technologiques applicables dans le champ des écoles de conduite et des associations. Mettre ces veilles à disposition du personnel.	(Audit administratif) Déclaration sur l'honneur	☐	☐	☐	
	(Audit sur site) Vérifier l'existence d'une veille sur les évolutions réglementaires (newsletters, congrès, abonnements à des revues professionnelles, Légifrance, etc.) 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 l'existence d'une veille sur les évolutions pédagogiques et technologiques (newsletters, congrès, salons, abonnements à des revues professionnelles, etc.)	☐	☐	☐	
	(Audit sur site) Vérifier comment les éléments issus de ces veilles sont diffusés au personnel.	☐	☐	☐	
A l'issue de l'audit sur site : Sous-critère 6.1 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐					
Observations :					
SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
6.2 - 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. 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. En cas de sous-traitance des actions financées par les fonds publics ou mutualisés relatifs aux financements de la formation professionnelle continue, l'école de conduite s'engage à respecter les dispositions du code du travail.	(Audit administratif) Vérifier l'existence du contrat de sous-traitance.	☐	☐	☐	
	(Audit administratif) Déclaration sur l'honneur	☐	☐	☐	
	(Audit sur site) <i>En cas de sous-traitance avec un établissement d'enseignement de la conduite non labellisé, vérifier la procédure de sélection du sous-traitant :</i> - 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. <i>En cas de sous-traitance avec un établissement d'enseignement de la conduite labellisé, vérifier :</i> - le contrat de sous-traitance ;	☐	☐	☐	

	<p>- le contrat de labellisation « qualité des formations au sein des écoles de conduite » ou d'une équivalence reconnue. 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. <i>En cas de sous-traitance avec un établissement certifié Qualiopi, vérifier l'existence d'un contrat de sous-traitance et informer l'exploitant qu'il est soumis aux dispositions du code du travail.</i></p>				
<p style="text-align: center;">A l'issue de l'audit sur site : Sous-critère 6.2 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐ Non concerné ☐</p> <p>Observations :</p>					

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

SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER 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.	(Audit administratif) Vérifier l'existence d'un recueil de satisfaction des élèves par des avis certifiés par un organisme tiers indépendant comportant <i>a minima</i> 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 <i>a minima</i> les éléments prévus au sous-critère.	☐	☐	☐	
	(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.	☐	☐	☐	
A l'issue de l'audit sur site : Sous-critère 7.1 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐					
Observations :					
SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER 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	☐	☐	☐	
	(Audit sur site) Vérifier l'existence d'outil(s) 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.).	☐	☐	☐	
A l'issue de l'audit sur site : Sous-critère 7.2 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐					
Observations :					
SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
7.3 - Exploiter les avis certifiés par un organisme tiers indépendant, recueil- lis de manière électronique, des élèves ou à défaut le questionnaire de satis-	(Audit administratif) Déclaration sur l'honneur	☐	☐	☐	
	(Audit sur site)	☐	☐	☐	

<p>faction et mettre en place un proces- sus d'amélioration continue.</p> <p>Rendre disponible, auprès des élèves qui en font la demande, les avis rendus.</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 style="text-align: center;">A l'issue de l'audit sur site : Sous-critère 7.3 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐</p> <p>Observations :</p>					
SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
<p>7.4 - Décrire les modalités de traitement des réclamations de toutes les parties prenantes.</p>	<p>(Audit administratif) Déclaration sur l'honneur</p>	☐	☐	☐	
	<p>(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.</p>	☐	☐	☐	
	<p>(Audit sur site) Vérifier comment cette information est mise à la disposition du public.</p>	☐	☐	☐	
<p style="text-align: center;">A l'issue de l'audit sur site : Sous-critère 7.4 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐</p> <p>Observations :</p>					

SYNTHÈSE DE L'ÉVALUATION

A remplir par l'instructeur de l'audit administratif	A remplir par l'auditeur de l'audit sur site
Nombre de sous-critères conformes : [] Nombre de sous-critères partiellement conformes : [] Nombre de sous-critères non conformes : [] Nombre de sous-critères non concernés : []	Nombre de sous-critères conformes : [] Nombre de sous-critères partiellement conformes : [] Nombre de sous-critères non conformes : [] Nombre de sous-critères non concernés : []
Observations générales : Fait le à Nom et prénom de l'instructeur : Signature de l'instructeur et cachet du service :	Observations générales : Fait le à Nom et prénom de l'auditeur : Signature de l'auditeur et cachet du service :
A remplir par le responsable en charge de l'éducation routière	
Nom et prénom :	
Echelle d'évaluation de l'instruction (Cf. point 4.) : ☐ Point exact (Respect de tous les sous-critères) ☐ Point d'alerte : → ☐ Alerte mineure (jusqu'à 7 sous-critères partiellement ou non conformes) : [] Numéros des sous-critères concernés : → ☐ Alerte majeure (plus de 7 sous-critères partiellement ou non conformes) : [] Numéros des sous-critères concernés : Observations : Décision ☐ Favorable à la délivrance du label, et de la certification « Qualiopi » pour les établissements qui en ont fait la demande en complément. ☐ Réserve (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 à la délivrance du label, et de la certification « Qualiopi » pour les établissements qui en ont fait la demande en complément (à la suite d'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 : Décision ☐ Favorable à la délivrance du label, et de la certification « Qualiopi » pour les établissements qui en ont fait la demande en complément. ☐ Défavorable à la délivrance du label, et de la certification « Qualiopi » pour les établissements qui en ont fait la demande en complément. Décision prise le, à..... Signature du responsable en charge de l'éducation routière et cachet du service :	

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 :

<u>Renseignements concernant l'établissement</u>	
☐	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 :	
Adresse de l'établissement :	
Code postal :	Ville : Adresse du site internet ou de la page internet de l'établissement :
.....	Formations dispensées :
Si l'établissement demande la certification Qualiopi en complément du label Numéro de SIREN :	
Numéro de déclaration d'activité:	

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

SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
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 commissions paritaires interprofessionnelles régionales mentionnées à l'article L. 6323-17-6 du code du travail, l'Etat, les régions, France Travail et l'association mentionnée à l'article L. 5214-1 du code du travail.	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.	☐	☐	☐	
A l'issue de l'audit : Sous-critère 1.1: Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐ Non concerné ☐					
Observations :					
SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	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 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 (pièce d'identité à fournir, horaire de présentation, modalités d'accompagnement etc.);	☐	☐	☐	
	Vérifier comment cette information est mise à la disposition du public.	☐	☐	☐	
A l'issue de l'audit : Sous-critère 1.2: Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐ Non concerné ☐					
Observations :					
SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations

1.3 - Établir un règlement intérieur.	Vérifier l'existence d'un règlement intérieur.	☐	☐	☐	
	Vérifier comment cette information est mise à la disposition du public	☐	☐	☐	
A l'issue de l'audit: Sous-critère 1.3 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐					
Observations :					
SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	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).	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).	☐	☐	☐	
	Vérifier comment cette information est mise à la disposition du public.	☐	☐	☐	
A l'issue de l'audit : Sous-critère 1.4 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐ Non concerné ☐					
Observations :					
SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
1.5 Établir et rendre disponible, à toute personne en faisant la demande, un bilan annuel sur une année glissante, apportant les informations suivantes : - Taux de réussite par catégorie en première et deuxième présentation : - par filière (AAC, traditionnelle) pour la catégorie B ; - hors circulation et en circulation pour le groupe lourd ; - hors circulation et en circulation pour les deux roues. - Nombre moyen d'heures de formation correspondant aux taux de réussite en première et en deuxième présentation. Afficher la possibilité à toute personne en faisant la demande de recevoir communication écrite de ce bilan.	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 : → taux de réussite par catégorie en première et deuxième présentation : - par filière (AAC, traditionnelle) pour la catégorie B ; - hors circulation et en circulation pour le groupe lourd ; - hors circulation et en circulation pour les deux roues. → nombre moyen d'heures de formation correspondant aux taux de réussite en première et en deuxième présentation. 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. 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 auditée.	☐	☐	☐	

L'autorité administrative s'engage à fournir le taux de réussite disponible en première présentation à toute école de conduite ou toute association qui en fait la demande pour compléter son bilan.	Lorsqu'une école de conduite dispose de plusieurs bureaux et choisit de regrouper ses réservations sur un seul bureau, la vérification de l'exactitude des données est réalisée à partir du bureau porteur.				
	Vérifier qu'un affichage accessible précise les modalités de mise à disposition d'un bilan annuel statistique.	☐	☐	☐	
A l'issue de l'audit : Sous-critère 1.5 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐					
Observations :					
SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER 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 comment l'école de conduite ou l'association promeut le rendez-vous post-permis par un affichage, une documentation et/ou un programme.	☐	☐	☐	
	Vérifier comment cette information est mise à la disposition du public	☐	☐	☐	
A l'issue de l'audit : Sous-critère 1.6 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐					
Observations :					
SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER 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) et 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).	☐	☐	☐	
	Vérifier comment cette information est mise à la disposition du public	☐	☐	☐	
A l'issue de l'audit : Sous-critère 1.7 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐ Non concerné ☐					
Observations :					
SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER 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 du public. Ces informations concernent les sous-critères 1.2,	Vérifier que l'école de conduite ou l'association dispose d'un site ou d'une page internet	☐	☐	☐	

1.3, 1.4, 1.6, 1.7, 2.2, 2.3, 2.4, 3.1, 7.4 ainsi que les différents modes de financement de la formation préparatoire aux examens du permis de conduire, sous réserve que l'école de conduite ou l'association soit concernée par le / les sous-critère(s).	Vérifier que toutes les informations prévues par ce sous-critère sont mentionnées et accessibles facilement sur le site ou la page internet et imprimables (sous réserve que l'école de conduite ou l'association soit concernée par le / les sous-critère(s)).	☐	☐	☐	
<p>A l'issue de l'audit sur site :</p> <p>Sous-critère 1.8 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐</p> <p>Observations :</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-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
2.1 - Définir pour toutes les formations dispensées au sein de l'école de conduite ou de l'association un programme détaillé théorique et / ou pratique.	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.	☐	☐	☐	
	Vérifier comment cette information est mise à la disposition du public.	☐	☐	☐	
A l'issue de l'audit : Sous-critère 2.1 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐					
Observations :					
SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
2.2 - Décrire et formaliser le procédé d'évaluation utilisé au sein de l'école de conduite ou de l'association et le mettre à la disposition du public.	Vérifier un ou plusieurs documents décrivant le procédé d'évaluation lorsque cette évaluation est obligatoire : moyen(s) utilisé(s), durée(s) et compétences évaluées.	☐	☐	☐	
	Vérifier comment cette information est mise à la disposition du public.	☐	☐	☐	
A l'issue de l'audit : Sous-critère 2.2 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐					
Observations :					
SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
2.3 - En cas de demande de certification Qualiopi en complément du label, décrire et formaliser le procédé de positionnement utilisé au sein de l'école de conduite ou de l'association et le mettre à la disposition du public.	Vérifier l'existence d'un ou de plusieurs documents décrivant le projet professionnel du candidat, ses motivations, ses acquis éventuels et son expérience. Ce document peut prendre la forme d'un questionnaire, d'un compte rendu d'entretien (moyen(s) utilisé(s), durée(s) et compétences évaluées) etc ;	☐	☐	☐	
	Vérifier comment ces informations sont mises à la disposition du public.	☐	☐	☐	
A l'issue de l'audit : Sous-critère 2.3 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐ Non concerné ☐					
Observations :					

SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
2.4 - 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 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.	☐	☐	☐	
	Vérifier comment cette information est mise à la disposition du public	☐	☐	☐	
A l'issue de l'audit: Sous-critère 2.4 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐					
Observations :					
SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
2.5. Soumettre à l'élève une proposition détaillée et chiffrée de la formation proposée, faisant apparaître le contenu de l'offre sur la base de l'évaluation, réalisée préalablement, et les coûts unitaires de chaque prestation complémentaire en cas de nécessité de dépassement de cette offre. L'acceptation de cette proposition par l'élève n'est pas un impératif dans le cursus de formation.	Vérifier, en consultant les dossiers d'un panel de trois 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. Cette proposition prend, par exemple, la forme d'une estimation financière.	☐	☐	☐	
A l'issue de l'audit: Sous-critère 2.5 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐					
Observations :					

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-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
<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 animés par des enseignants de la conduite et de la sécurité routière exposant des grands thèmes de la sécurité routière comme :</p> <ul style="list-style-type: none"> - alcool et stupéfiants, - vitesse, - défaut de port de la ceinture de sécurité, - distracteurs, - etc <p>Les spécificités de la conduite et de la sécurité des motocyclettes et des véhicules du « groupe lourd » peuvent également être abordées 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>Vérifier comment cette information est mise à la disposition du public.</p>	☐	☐	☐	
<p>A l'issue de l'audit: Sous-critère 3.1 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐</p>					
Observations :					
SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
<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>Vérifier, au moyen du livret numérique (portail pédagogique de l'auto-école), fiche de suivi par exemple, qu'un suivi pédagogique est mis en place par l'école de conduite ou l'association.</p>	☐	☐	☐	
<p>A l'issue de l'audit: Sous-critère 3.2 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐</p>					
Observations :					
SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
<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>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.</p>	☐	☐	☐	
	<p>Vérifier l'existence d'outil(s) d'auto-évaluation à la disposition des élèves.</p>	☐	☐	☐	

	Vérifier l'existence d'attestation de formations pour celles ne débouchant pas sur un examen du permis de conduire lorsque ces formations sont réalisées.	☐	☐	☐	
A l'issue de l'audit : Sous-critère 3.3 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐ Non concerné ☐					
Observations :					
SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER 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 et de prévenir les abandons.	Pour favoriser l'engagement : Vérifier l'existence d'outil(s) permettant de favoriser l'engagement des élèves (exemples : connexion internet, planning prévisionnel, engagement de l'élève, émargement, etc).	☐	☐	☐	
	Pour prévenir les abandons : Vérifier l'existence d'outil(s) permettant de prévenir les abandons (exemples : suivi de la formation, relance téléphonique, internet, etc) dès lors que les élèves sont absents pendant trois mois.	☐	☐	☐	
	Pour prévenir les abandons : Vérifier l'existence d'outil permettant de suivre la traçabilité des abandons (exemple : motif, etc).	☐	☐	☐	
A l'issue de l'audit: Sous-critère 3.4 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐					
Observations :					
SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER 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 salariés, elle met en place des modalités de suivi avec l'entreprise concernée.	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 relations avec les entreprises, du planning de la formation établie 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).	☐	☐	☐	
A l'issue de l'audit sur site : Sous-critère 3.5 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐ Non concerné ☐					
Observations :					

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

SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
4.1 - Disposer de moyens pédagogiques en adéquation avec l'offre de formation.	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. 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.	☐	☐	☐	
A l'issue de l'audit : Sous-critère 4.1 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐					
Observations :					
SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement 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.	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. Cette information peut prendre la forme d'un organigramme nominatif et fonctionnel.	☐	☐	☐	
	Vérifier comment cette information est mise à la disposition des élèves.	☐	☐	☐	
A l'issue de l'audit sur site : Sous-critère 4.2 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐					
Observations :					
SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
4.3 - Désigner : - un ou des référent(s) pédagogique(s), - une ou des personne(s) chargée(s) des relations avec les élèves, - un ou plusieurs référent(s) handicap.	Vérifier l'existence de la désignation de chacun de ces référents ; Pour le référent pédagogique : vérification des acquis de l'expérience en matière de pédagogie (diplôme(-s), expérience(s) dans l'enseignement par exemple). Cette information peut prendre la forme d'un organigramme nominatif et fonctionnel	☐	☐	☐	
	Vérifier comment cette information est mise à la disposition des élèves.	☐	☐	☐	

A l'issue de l'audit :

Sous-critère 4.3 : Conforme Partiellement conforme Non conforme

Observations :

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

SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER 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 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) réalisée(s) l'a ou l'ont été en interne ou par un organisme externe (indiquer le nom de l'organisme externe).	☐	☐	☐	
A l'issue de l'audit : Sous-critère 5.1 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐					
Observations :					
SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER 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.	☐	☐	☐	
	Vérifier les copies de preuves du suivi de formation recueillies par l'école de conduite. Le cas échéant, l'auditeur inscrit dans la case « observations » les modalités mises en place.	☐	☐	☐	
A l'issue de l'audit : Sous-critère 5.2 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐ Non concerné ☐					
Observations :					
SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER 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	Vérifier que les élèves en examen pratique du permis de conduire sont accompagnés par un enseignant de la conduite	☐	☐	☐	

<p>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>Le référent pédagogique désigné au sous-critère 4.3 peut assurer cet accompagnement.</p> <p>S'assurer de la mise en œuvre des moyens permettant d'assurer un bon déroulement des examens comme exposé au sous-critère 1.2.</p>	<p>et de la sécurité routière, par un stagiaire en formation préparatoire au titre professionnel d'enseignant de la conduite et de la sécurité routière (TP ECSR) ou par le référent pédagogique. 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, soit par la nomination du référent pédagogique (sous-critère 4.3).</p> <p>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.</p> <p>L'auditeur inscrit dans la case « observations », la qualité de l'accompagnateur (enseignant, stagiaire TP ECSR ou référent pédagogique). 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>Vérifier les moyens mis en place par l'établissement pour s'assurer de la bonne réalisation de l'examen pratique comme par exemple : ponctualité, information des documents nécessaires à l'élève, propreté du véhicule.</p> <p>Ces contrôles peuvent être effectués en amont ou en aval du contrôle sur site.</p>				
<p style="text-align: center;">A l'issue de l'audit :</p> <p style="text-align: center;">Sous-critère 5.3 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐</p>					
<p>Observations :</p>					

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

SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER 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, - sur les évolutions des compétences, des métiers dans le secteur de l'éducation routière, - sur les évolutions pédagogiques et technologiques applicables dans le champ des écoles de conduite et des associations. Mettre ces veilles à disposition du personnel.	<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 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 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 ces veilles sont diffusés au personnel.	☐	☐	☐	
A l'issue de l'audit : Sous-critère 6.1 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐					
Observations :					
SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
6.2 - 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. 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. En cas de sous-traitance des actions financées par les fonds publics ou mutualisés relatifs aux financements de la formation professionnelle continue, l'école de conduite s'engage à respecter les dispositions du code du travail.	Vérifier l'existence d'un contrat de sous-traitance. <i>En cas de sous-traitance avec un établissement d'enseignement de la conduite non labellisé</i> , vérifier la procédure de sélection du sous-traitant : <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. <i>En cas de sous-traitance avec un établissement d'enseignement de la conduite labellisé</i> , vérifier : <ul style="list-style-type: none"> - l'existence d'un contrat de sous-traitance ; - le contrat de labellisation « qualité des formations au sein des écoles de conduite » ou d'une équivalence reconnue. <i>En cas de sous-traitance avec un établissement certifié Qualiopi</i> , vérifier l'existence d'un contrat de sous-traitance et informer l'exploitant qu'il est soumis aux dispositions du code du travail.	☐	☐	☐	
A l'issue de l'audit : Sous-critère 6.2 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐ Non concerné ☐					
Observations :					

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

SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	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.	Vérifier l'existence d'un recueil de satisfaction des élèves par des avis certifiés par un organisme tiers indépendant comportant <i>à minima</i> 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 <i>à minima</i> les éléments prévus au sous-critère.	☐	☐	☐	
	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.	☐	☐	☐	
A l'issue de l'audit : Sous-critère 7.1 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐					
Observations :					
SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER 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'outil(s) 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.).	☐	☐	☐	
A l'issue de l'audit : Sous-critère 7.2 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐					
Observations :					
SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER 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, recueil 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.	☐	☐	☐	

A l'issue de l'audit : Sous-critère 7.3 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐					
Observations :					
SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUVELLEMENT	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.	☐	☐	☐	
	Vérifier comment cette information est mise à la disposition du public.	☐	☐	☐	
A l'issue de l'audit : Sous-critère 7.4 : Conforme ☐ Partiellement conforme ☐ Non conforme ☐					
Observations :					

SYNTHÈSE DE L'ÉVALUATION

AUDIT DE SURVEILLANCE

AUDIT DE RENOUVELLEMENT (*)

(*) *cocher la case correspondante*

<u>A remplir par l'auditeur/l'instructeur</u>
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 concernés : [] Observations générales : Fait le à Signature de l'auditeur/l'instructeur (*) et cachet du service : (*) <i>rayer la mention inutile</i>

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

<u>Partie à compléter, après un délai de deux mois, en cas de décision réservée à la suite d'une alerte mineure</u>
Audit : ☐ Audit de surveillance ☐ Audit de renouvellement 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 : [] Observations : 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 :