

ANNEXE 4



**MINISTÈRE
DE L'INTÉRIEUR**

*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

A 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.

A 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
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'État, les régions, Pôle emploi et l'association mentionnée à l'article L. 5214-1 du code du travail.	(Audit administratif) Déclaration sur l'honneur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(Audit sur site) Vérifier le contenu de la garantie financière (couverture de l'ensemble des élèves et des formations dispensées au sein de l'école de conduite ou de l'association à l'exclusion de celles prévues dans le référentiel, date de validité de la garantie, nom et adresse de l'organisme garant, numéro de contrat et montant garanti correspondant <i>a minima</i> à 30 % du chiffre d'affaires HT, nom et adresse de l'établissement garanti).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
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"/>					

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	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).	<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	Partiellement conforme	Non conforme	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>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 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>(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 auditée.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<p>(Audit sur site)</p> <p>Vérifier qu'un affichage accessible précise les modalités de mise à disposition d'un bilan annuel statistique.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
1.6 - Promouvoir le rendez-vous post-permis pour les conducteurs novices.	(Audit administratif) 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	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.	(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).	<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) présent(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 et 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"/>	
	(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"/>	

	<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. 				
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"/>					
SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
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.	(Audit administratif) Déclaration sur l'honneur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(Audit sur site) 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 initial <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 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 la 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 théoriques et pratiques 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 <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
3.2 - 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(Audit administratif) Vérifier l'existence d'outil(s) d'auto-évaluation à la disposition des élèves.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(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 <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
3.4 - 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 <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
	(Audit administratif) Déclaration sur l'honneur (Uniquement si réalisation de formations financées par une entreprise à destination des salariés).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
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.	(Audit sur site) 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'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).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Sous-critère 3.5 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit initial <input type="checkbox"/>					
Critère 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 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.	(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 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	<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	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"/>	
	(Audit administratif) Vérifier comment cette information est mise à la disposition des élèves.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sous-critère 4.2 : 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

4.3 - Désigner un ou des référent(s) pédagogique(s).	(Audit administratif) 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"/>	
	(Audit administratif) Vérifier comment cette information est mise à la disposition des élèves.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sous-critère 4.3 : 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
4.4 - Nommer une ou des personne(s) chargée(s) des relations avec les élèves.	(Audit administratif) 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"/>	
	(Audit administratif) Vérifier comment cette information est mise à la disposition des élèves.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sous-critère 4.4 : 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	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"/>	

	l'association.				
	<p align="center">(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) réalisée(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"/>	
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"/>					
SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER 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 (Uniquement si appel à de la prestation de service ou de la sous-traitance).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(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).	<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 en place.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
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"/>					

SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT INITIAL	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)</p> <p>Déclaration sur l'honneur</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<p>(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>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<p>Sous-critère 5.3 : 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 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
6.1 - Mettre en place une veille sur les évolutions réglementaires liées au code de la route.	(Audit administratif) Déclaration sur l'honneur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(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.	<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 6.1 : 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

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.	(Audit administratif) Déclaration sur l'honneur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(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.	<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 6.2 : 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
6.3 - Mettre en place une veille sur les évolutions pédagogiques et technologiques applicables	(Audit administratif) Déclaration sur l'honneur	<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. 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 administratif) Déclaration sur l'honneur (uniquement si appel à de la sous-traitance).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(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>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<p>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.	(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"/>	
	(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"/>	
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"/>					

SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVES A VERIFIER LORS DE L'AUDIT INTIAL	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
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

<u>A remplir par l'instructeur de l'audit administratif</u>	<u>A remplir par l'auditeur de l'audit sur site</u>
<p>Nombre de sous-critères conformes : []</p> <p>Nombre de sous-critères partiellement conformes : []</p> <p>Nombre de sous-critères non conformes : []</p> <p>Nombre de sous-critères non contrôlés : []</p>	<p>Nombre de sous-critères conformes : []</p> <p>Nombre de sous-critères partiellement conformes : []</p> <p>Nombre de sous-critères non conformes : []</p> <p>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><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 :