

ANNEXE 1



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

SOMMAIRE

1. Nomenclature des annexes

2. Le cadre général du label

- 2.1. Contexte
- 2.2. Domaine d'application
- 2.3. Information du personnel
- 2.4. Finalité du label
- 2.5. Engagements de l'État
- 2.6. Certification « Qualiopi »

3. Le référentiel du label

- 3.1. Gouvernance
- 3.2. Responsabilités
- 3.3. Sous-critères de qualité du référentiel du label

4. Le processus de candidature

- 4.1. Constitution du dossier
- 4.2. Entretien conseil

5. L'audit initial (instruction du dossier)

- 5.1. Service instructeur
- 5.2. Déroulement de l'audit initial

6. La notification de la décision

- 6.1. Modalités de la notification
- 6.2. Décision

7. L'audit de surveillance

- 7.1. Caractéristiques
- 7.2. Modalités
- 7.3. Résultats

8. Le retrait du label

9. Le renouvellement du label

10. Le traitement des réclamations

1. Nomenclature des annexes

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

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

2. Le cadre général du label

2.1. Contexte

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

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

ci-après nommés « établissements agréés ».

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

- l'exploitation d'un établissement d'enseignement et d'une association tels que définis ci-dessus est subordonnée à la délivrance d'un agrément ;
- l'enseignement de la conduite et de la sécurité routière à titre onéreux ne peut être dispensé que par les enseignants titulaires d'une autorisation d'enseigner au sein d'établissements agréés.

Le référentiel du label a pour objectifs de :

- présenter les sous-critères de qualité du label aux établissements agréés s'engageant dans une démarche de qualité de la formation à la conduite et à la sécurité routière ;
- permettre aux établissements agréés volontaires de respecter les dispositions de la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, obligatoires à compter du 1^{er} janvier 2022 ;

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

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

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

2.2. Domaine d'application

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

2.3. Information du personnel

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

2.4. Finalité du label

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

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

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

2.5. Engagements de l'État

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

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

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

2.6. Certification « Qualiopi »

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

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

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

3. Le référentiel du label

3.1. Gouvernance

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

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

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

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

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

Les audits effectués sur site (initiaux, surveillance et renouvellement) sont réalisés par les délégués du permis de conduire et de la sécurité routière (DPCSR) et les inspecteurs du permis de conduire et de la sécurité routière (IPCSR) de chaque département, appelés « auditeurs ».

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

3.2. Responsabilités

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

3.3. Sous-critères de qualité du référentiel du label

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

CRITÈRES DU DÉCRET N° 2019-565 DU 6 JUIN 2019	SOUS-CRITÈRES DE QUALITÉ	INDICATEURS	MODALITÉS D'ÉVALUATION
Critère 1 : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus.	1.1 - Avoir souscrit à un dispositif de garantie financière renouvelé annuellement et couvrant, à hauteur de 30 % du chiffre d'affaires hors taxe (HT), l'ensemble des élèves et des formations réalisées par l'école de conduite ou l'association à l'exclusion de celles préparant aux catégories C1, C1E, C, CE, D1, D1E, D et DE du permis de conduire et des actions financées par les organismes collecteurs paritaires agréés mentionnés à l'article L. 6332-1 du code du travail, les organismes paritaires agréés mentionnés à l'article L. 6333-1 du code du travail, l'État, les régions, Pôle emploi et l'association mentionnée à l'article L. 5214-1 du code du travail.	Attestation annuelle de garantie financière.	- Vérifier l'existence d'une attestation de garantie financière ; - vérifier en consultant cette attestation la date de validité, le nom et l'adresse de l'organisme garant, le numéro du contrat, le nom de l'établissement garanti, le taux qui entre dans le calcul de la garantie.
	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.	Tout support (papier ou dématérialisé).	- Vérifier l'existence de ressources pédagogiques exposant les enjeux de la formation préparatoire à l'examen du permis de conduire, le déroulement de la formation au sein de l'école de conduite ou l'association ainsi que les conditions de passage des épreuves (théorique et pratique) de l'examen ; - vérifier comment cette information est mise à la disposition du public.
	1.3 - Établir un règlement intérieur.	Affichage ou mise à disposition des élèves.	- Vérifier l'existence d'un règlement intérieur ; - vérifier les modalités de mise à disposition, auprès des élèves, du règlement intérieur (affichage ou autres).
	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	Affichage.	- Vérifier que l'affichage précise le ou les lieux où se déroule la formation, la durée pour s'y rendre, ainsi que toutes les conditions d'usage du ou des lieux s'y rattachant.

l'association, les modalités d'accueil, la disponibilité, etc).		
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 filière (AAC, traditionnelle) et par catégorie en première et deuxième présentation ; • nombre moyen d'heures de formation correspondant aux taux de réussite en première et en deuxième présentation. - Afficher la possibilité à toute personne en faisant la demande de recevoir communication écrite de ce bilan. L'autorité administrative s'engage à fournir le taux de réussite en première présentation à toute école de conduite ou toute association qui en fait la demande pour compléter son bilan.	Affichage, bilan, sous quelque forme que ce soit.	- Vérifier l'existence d'un affichage précisant les modalités de mise à disposition d'un bilan annuel statistique ; - vérifier l'existence d'un bilan annuel statistique en demandant copie de ce dernier. Les données de ce bilan font l'objet d'une vérification concernant l'exactitude des données communiquées sur le bilan.
1.6 - Promouvoir le rendez-vous post-permis pour les conducteurs novices.	Tout support (papier ou dématérialisé).	- Vérifier, au travers d'un affichage, d'une documentation ou d'un programme, que l'école de conduite ou l'association promeut le rendez-vous post- permis pour les conducteurs novices.
1.7 - Valoriser l'apprentissage anticipé de la conduite (AAC) ou supervisée (CS) pour le candidat de la catégorie B du permis de conduire.	Affichage et documentation sur l'AAC et la CS.	- Vérifier comment l'école de conduite ou l'association encourage ces filières d'apprentissage (affichage, publicité, documentation, taux de réussite ou tout autre document répondant à ce critère).
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	Site Internet ou page Internet.	- Vérifier que l'école de conduite ou l'association dispose d'un site ou d'une page Internet ; - vérifier que toutes les informations prévues par ce sous-critère sont mentionnées et accessibles facilement sur le site ou la page Internet et imprimables.

	aux examens du permis de conduire. L'ensemble de ces informations doit être imprimable.		
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.	2.1 - Définir pour chaque formation dispensée au sein de l'école de conduite ou de l'association un programme détaillé théorique ou pratique.	Programme(s) détaillé(s).	- Vérifier l'existence des contenus détaillés des programmes de formation (local, Internet, etc).
	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. Décrire les modalités de la prise en compte du handicap.	Tout support synthétisant les besoins identifiés du bénéficiaire (grilles d'analyse, diagnostics préalables, dossiers d'admission, comptes-rendus d'entretien, critères de détermination de l'opportunité et de la faisabilité de la prestation). Le prestataire démontre qu'il prend en compte les situations de handicap et les besoins en compensation (pédagogie, matériel, moyens techniques, humains, etc).	- Vérifier l'existence d'un ou de plusieurs documents décrivant le procédé de positionnement et d'évaluation de l'école de conduite ou de l'association et leur mise à disposition auprès du public (moyen(s) utilisé(s), durée(s) et compétences évaluées) ; - vérifier l'existence de grilles d'évaluation en fonction des formations. Le compte rendu final des évaluations mentionne le nom et le numéro de l'autorisation d'enseigner de l'enseignant. Dans le cadre de formations professionnelles, vérifier, par exemple, l'existence de la fiche prospect et le compte-rendu de l'entretien. 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 ces informations sont mises à la

			disposition du public.
	2.3 - Soumettre à chaque élève une proposition détaillée et chiffrée de la formation proposée, faisant apparaître le contenu de l'offre sur la base de l'évaluation, réalisée préalablement, et les coûts unitaires de chaque prestation complémentaire en cas de nécessité de dépassement de cette offre. L'acceptation de cette proposition par l'élève n'est pas un impératif dans le cursus de formation.	Tout support (papier ou dématérialisé).	- Vérifier, en consultant les dossiers d'un panel d'une dizaine d'élèves, si possible à des formations différentes, l'existence de propositions détaillées et chiffrées des formations notamment au regard de l'évaluation lorsque celle-ci est obligatoire.
Critère 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre.	3.1 - Définir les modalités d'organisation des formations théoriques et pratiques (collectifs, horaires, distanciel, présentiel, etc). Le cas échéant, proposer et promouvoir les cours collectifs exposant des grands thèmes de la sécurité routière (par exemple : alcool et stupéfiants, vitesse, défaut de port de la ceinture de sécurité, distracteurs, etc) animés par des enseignants de la conduite et de la sécurité routière, (les spécificités de la conduite et de la sécurité des motocyclettes et des véhicules du « groupe lourd » pour les écoles de conduite ou association proposant ces formations).	Tout support détaillant les modalités d'organisation.	- Vérifier l'existence d'un affichage exposant les modalités d'organisation des formations théoriques et pratiques (horaires, distanciel, présentiel, local, Internet, etc) ; - si l'école de conduite ou l'association propose des cours thématiques, vérifier l'existence d'un affichage des thèmes proposés ; - si ces informations sont présentes sur un site Internet, vérifier qu'elles soient accessibles facilement et imprimables.
	3.2 - Organiser le suivi pédagogique des élèves et, le cas échéant, y associer les tiers légitimes (financeurs, parents, représentants légaux, etc).	Tout support (papier, ou dématérialisé).	- Vérifier, au moyen de tout support, qu'un suivi pédagogique est mis en place par l'école de conduite ou l'association.
	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.	Outil d'évaluation des acquis des élèves. Attestation de suivi de formation.	- Vérifier l'existence d'outil d'évaluation des acquis des élèves en cours et en fin de formation ; - vérifier l'existence d'outil d'auto-évaluation à la disposition des élèves ; - vérifier l'existence d'attestation de formation pour celles ne débouchant pas sur un examen du permis de conduire.

	3.4 - Établir une procédure permettant de favoriser l'engagement des élèves, de prévenir les abandons.	Tout support (papier ou dématérialisé) permettant de vérifier la procédure mise en place.	- Vérifier l'existence d'outil permettant de favoriser l'engagement des élèves (connexion Internet, planning prévisionnel, engagement de l'élève, émargement, etc) ; - vérifier l'existence d'outil permettant de prévenir les abandons (suivi de la formation, relance téléphonique, Internet, etc) dès lors que les élèves sont absents pendant trois mois ; - vérifier la traçabilité des abandons (exemple : motif).
	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.	Tout support (papier ou dématérialisé) permettant de vérifier le suivi.	- Vérifier l'existence d'outil permettant d'assurer un lien entre l'école de conduite ou l'association, l'entreprise et l'élève. Cette vérification se fait au regard de la nomination d'un référent en charge des relations avec les entreprises, du planning de la formation établie en lien avec l'entreprise, de la feuille d'émargement, de la communication des résultats à l'entreprise. Pour information, dans le cas de financement par le compte personnel de formation, lorsqu'il y a un abondement de l'entreprise, ce sous-critère ne peut s'appliquer car l'école de conduite n'est pas tenue informée.
Critère 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.	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.	Moyens pédagogiques, par exemple : véhicule, simulateur, ordinateur, tablette, accès Internet, ou tout autre élément répondant à ce sous-critère.	- Vérifier de quels moyens pédagogiques dispose l'école de conduite ou l'association. Décrire dans la case observation les moyens pédagogiques utilisés. Lors d'un contrôle, si un élève utilise un simulateur, vérifier la compétence travaillée et, en fonction de cette compétence, vérifier la présence d'un enseignant.

	4.2 - Établir sous quelques formes que ce soit, une liste à jour des enseignants et la mettre à disposition des élèves.	Affichage ou mise à disposition.	- Vérifier l'existence d'une liste à jour des enseignants faisant apparaître au minimum le prénom, l'initiale du nom et le numéro de l'autorisation d'enseigner ; - vérifier comment cette information est mise à la disposition des élèves.
	4.3 - Désigner un ou des référent(s) pédagogique(s).	Affichage ou mise à disposition.	- Vérifier l'existence de la désignation d'un ou plusieurs référent(s) pédagogique(s) ; - vérifier comment cette information est mise à la disposition des élèves.
	4.4 - Nommer une ou des personne(s) chargée(s) des relations avec les élèves.	Affichage ou mise à disposition.	- Vérifier l'existence de la nomination d'une ou de plusieurs personne(s) chargée(s) des relations avec les élèves ; - vérifier comment cette information est mise à la disposition des élèves.
	4.5 - Désigner un ou plusieurs référent(s) handicap.	Affichage ou mise à disposition.	- Vérifier l'existence de la nomination d'un ou de plusieurs référent(s) handicap ; - vérifier comment cette information est mise à la disposition des élèves.
Critère 5 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations.	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.	Tout support (papier ou dématérialisé).	- Vérifier l'existence d'un plan de compétences des enseignants mis en place au sein de l'école de conduite ou de l'association ; - vérifier, lorsque les formations sont réalisées par un organisme externe, les copies des attestations de formation ; - vérifier, lorsque les formations sont réalisées en interne, les feuilles d'émargement, le ou les programme(s) de formation, la durée de la ou des formations(s), les éventuelles évaluations, etc.
	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.	Attestation de formation continue.	- Vérifier les modalités mises en place par l'école de conduite ou l'association pour suivre les formations continues de ces enseignants ; - vérifier les preuves du suivi de formation recueillies par l'école de conduite ou l'association.

	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.	Épreuve pratique.	- Vérifier que les élèves en examen pratique du permis de conduire sont accompagnés par un enseignant de la conduite et de la sécurité routière ou par un stagiaire en formation préparatoire au titre professionnel d'enseignant de la conduite et de la sécurité routière titulaire de la catégorie du permis de conduire concernée. Cette vérification se fait notamment en consultant l'autorisation d'enseigner de l'enseignant et pour le stagiaire en consultant soit un contrat de formation avec un centre de formation de moniteurs (CFM), soit une convention de stage avec l'école de conduite ou l'association, soit tout autre document justifiant du statut du stagiaire. Ce contrôle peut être effectué en amont ou en aval du contrôle sur site.
Critère 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel.	6.1 - Mettre en place une veille sur les évolutions réglementaires liées au code de la route et diffusion auprès du personnel.	Tout support (papier ou dématérialisé).	- Vérifier l'existence d'une veille sur les évolutions réglementaires (newsletters, congrès, abonnements à des revues professionnelles, Légifrance, etc.) ; - vérifier comment les éléments issus de la veille sont diffusés au personnel.
	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.	Tout support (papier ou dématérialisé).	- Vérifier l'existence d'une veille sur les évolutions des compétences, des métiers dans le secteur de l'éducation routière (newsletters, congrès, salons, abonnements à des revues professionnelles, etc.) ; - vérifier comment les éléments issus de la veille sont diffusés au personnel.
	6.3 - Mettre en place une veille sur les évolutions pédagogiques et technologiques applicables dans le champ des écoles de conduite et des associations et diffusion auprès du personnel.	Tout support (papier ou dématérialisé).	- Vérifier l'existence d'une veille sur les évolutions pédagogiques et technologiques (newsletters, congrès, salons, abonnements à des revues professionnelles, etc.) ; - vérifier comment les éléments issus de la veille sont diffusés au personnel.

	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) ne peut se faire qu'entre écoles de conduite ou associations titulaires du label ministériel ou d'une équivalence reconnue.	Tout support (papier ou dématérialisé) permettant de vérifier la procédure mise en place.	En cas de sous-traitance avec un établissement d'enseignement de la conduite non labellisé, vérifier la procédure de sélection du sous-traitant : - 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. En cas de sous-traitance avec un établissement d'enseignement de la conduite labellisé, vérifier : - le contrat de sous-traitance ; - le contrat de labellisation « qualité des formations au sein des écoles de conduite » ou d'une équivalence reconnue.
Critère 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.	7.1 - Utiliser en priorité un site ou une page Internet pour mesurer la satisfaction des élèves par des avis certifiés par un organisme tiers indépendant portant notamment sur : les dispositifs d'accueil, l'information sur l'offre de formation, les moyens pédagogiques mis à disposition, la disponibilité de l'équipe pédagogique ou tout autre élément répondant à ce sous-critère de qualité. À défaut, établir un questionnaire de satisfaction reprenant les mêmes thématiques et le remettre à tous les élèves.	Site Internet ou page Internet d'avis certifiés des élèves, questionnaire papier ou dématérialisé.	- Vérifier l'existence d'un recueil de satisfaction des élèves par des avis certifiés par un organisme tiers indépendant portant notamment sur : les dispositifs d'accueil, l'information sur l'offre de formation, les moyens pédagogiques mis à disposition, la disponibilité de l'équipe pédagogique ou tout autre élément répondant à ce critère de qualité ; - vérifier, le cas échéant, l'existence d'un questionnaire reprenant les mêmes thématiques.
	7.2 – Mettre en place des modalités de recueil des appréciations des financeurs et de l'équipe pédagogique.	Site Internet ou page Internet, questionnaire papier ou dématérialisé.	- 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.).

	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.	Tout support (papier ou dématérialisé) permettant de vérifier l'exploitation des avis.	- 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.
	7.4 - Décrire les modalités de traitement des réclamations de toutes les parties prenantes.	Tout support (papier ou dématérialisé) permettant de vérifier la gestion des réclamations.	- 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.

4. Le processus de candidature

4.1. Constitution du dossier

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

La demande doit comporter :

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

4.2. Entretien conseil

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

5. L'audit initial (instruction du dossier)

5.1. Service instructeur

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

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

5.2. Déroulement de l'audit initial

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

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

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

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

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

L'audit administratif porte sur :

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

L'audit sur site porte sur :

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

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

6. La notification de la décision

6.1. Modalités de la notification

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

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

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

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

6.2. Décision

A l'issue de l'audit sur site qui clôture l'audit initial, trois types de décision peuvent être pris par le préfet du lieu d'implantation de l'établissement agréé sur la base de la grille d'audit de l'annexe 4 :

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

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

7. L'audit de surveillance

7.1 Caractéristiques

L'audit de surveillance :

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

7.2. Modalités

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

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

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

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

7.3. Résultats

Deux résultats sont possibles :

- l'instructeur ou l'auditeur ne relève aucun point d'alerte : le label est maintenu, ainsi que la certification « Qualiopi » pour les établissements agréés qui disposent d'un numéro de déclaration d'activité ;
- l'instructeur ou l'auditeur relève une ou plusieurs alertes mineures ou majeures : le responsable du service départemental en charge de l'éducation routière porte à la connaissance du titulaire de l'agrément préfectoral les sous-critères partiellement ou non conformes. Ce dernier doit produire, dans un délai de deux mois, des éléments apportant la preuve de la conformité des sous-critères. Si les éléments sont transmis hors délai ou si un seul sous-critère est à nouveau partiellement ou non conforme, le label, et pour les établissements agréés qui disposent d'un numéro de déclaration d'activité, la certification « Qualiopi », sont retirés après une procédure contradictoire.

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

8. Le retrait du label

Le retrait du label peut être prononcé du fait de :

- la perte de l'agrément préfectoral ;
- le non-respect d'un ou plusieurs sous-critères de qualité, et si l'établissement agréé n'a pas été en capacité, dans le délai imparti, d'apporter la preuve qu'elle le(s) respectait ;
- la non-transmission chaque année de l'attestation annuelle à jour de la garantie financière (sous-critère 1.1).

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

Ce courrier doit préciser :

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

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

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

Le retrait du label entraîne automatiquement le retrait :

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

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

9. Le renouvellement du label

Le label est valable trois ans à compter de la signature du contrat de labellisation. Pour procéder à son renouvellement, l'établissement agréé doit en faire la demande quatre mois avant l'expiration du label.

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

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

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

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

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

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

10. Le traitement des réclamations

On appelle réclamation, toute requête, doléance ou plainte écrite émanant d'un usager ou d'un professionnel mettant en cause la qualité du service rendu par une école de conduite ou une association labellisée.

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

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

En fonction des réclamations, le responsable de ce service adapte la procédure de gestion :

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