



## **PRÉSENTATION DES ÉVOLUTIONS DU LABEL « QUALITÉ DES FORMATIONS AU SEIN DES ÉCOLES DE CONDUITE »**

\*\*\*

### **SOMMAIRE**

1. Les enjeux des évolutions pour les établissements d'enseignement de la conduite
2. La certification « Qualiopi »
3. Le référentiel national qualité
4. Les sous-critères de qualité du référentiel du label ministériel
5. Les nouvelles modalités d'audit
6. La période transitoire et l'audit aménagé
7. Les procédures à suivre selon la situation de l'établissement
8. La liste des sous-critères de qualité du référentiel du label ministériel

\*\*\*

### **1. Les enjeux des évolutions pour les établissements d'enseignement de la conduite**

#### **Pourquoi le label ministériel évolue ?**

Pour être en conformité avec la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel qui exige que tous les labels et les certifications répondent à un même et unique référentiel : **le référentiel unique national (RNQ)**.

Cette loi dispose également, que les organismes de formation qui souhaitent bénéficier des fonds de la formation professionnelle doivent au 1<sup>er</sup> janvier 2022, répondre aux exigences du RNQ.

Ainsi toutes écoles de conduite et associations agréées et labellisées devront répondre aux critères de qualité exigés par le RNQ et, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022, obtenir la certification « Qualiopi » pour bénéficier des fonds publics de la formation professionnelle.

### **2. La certification « Qualiopi »**

#### **Qu'est-ce que la certification « Qualiopi » ?**

« Qualiopi » est la marque de certification qualité qui est associée au référentiel national qualité. Cette certification est une obligation légale pour bénéficier des fonds publics de la formation professionnelle.

### **Comment la certification « Qualiopi » est-elle délivrée ?**

La certification « Qualiopi » ne nécessite pas de démarche supplémentaire puisque le label ministériel respecte le RNQ. Dès lors qu'un établissement obtient le label ministériel, il peut, s'il a obtenu un numéro de déclaration d'activité auprès de la DIRRECTE, obtenir également la certification « Qualiopi » et ainsi bénéficier des fonds de la formation professionnelle.

Le processus de labellisation du label « qualité des formations au sein des écoles de conduite » ayant été reconnu par le ministère du travail, de l'emploi et de l'insertion, le ministère de l'intérieur peut, parallèlement à son label, délivrer la certification « Qualiopi ».

### **3. Le référentiel national qualité**

**Le décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences.**

Ce décret définit 7 critères qualités :

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.

### **4. Les sous-critères qualité du référentiel du label ministériel**

Le référentiel contient 32 sous-critères, dont 15 des 23 actuels sont inchangés. Ces sous-critères ont fait l'objet d'une nouvelle numérotation et sont exposés au point 8 du présent document.



## 5. Les nouvelles modalités d'audit

Les procédures d'audit ont été redéfinies conformément à l'arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail.

Les évolutions sont les suivantes :

<b>ACTUEL</b>	<b>EVOLUTION</b>
<b>INSTRUCTION</b>	<b>INSTRUCTION</b>
<p>→ <u>Une instruction en distanciel</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sur pièces justificatives</li> <li>- sur déclarations sur l'honneur</li> </ul>	<p>Les 2 étapes de l'audit initial :</p> <p>→ <u>l'audit administratif en distanciel</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sur pièces justificatives</li> <li>- sur déclarations sur l'honneur</li> </ul> <p>→ <u>l'audit sur site</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- au sein de l'établissement demandeur</li> <li>- sur une demie-journée</li> </ul>
<b>AUDIT DE SUIVI</b>	<b>AUDIT DE SURVEILLANCE</b>
<p>→ <u>1<sup>er</sup> audit de suivi sur site</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sur une demie-journée</li> <li>- dans les 6 mois suivant la date de signature du contrat de labellisation.</li> </ul> <p>→ <u>2<sup>ème</sup> audit de suivi sur site</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sur une demie-journée</li> <li>- 6 mois avant la fin de validité du contrat de labellisation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sur une demie-journée</li> <li>- entre le 14<sup>ème</sup> et le 22<sup>ème</sup> mois suivant la date de signature du contrat de labellisation</li> </ul> <p>→ <u>1 audit administratif ou 1 audit sur site (*)</u></p> <p>(*) défini par le préfet du lieu d'implantation de l'établissement.</p>
<b>AUDIT DE RENOUVELLEMENT</b>	<b>AUDIT DE RENOUVELLEMENT</b>
<p>→ <u>1 audit en distanciel</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 mois avant la fin de validité du contrat de labellisation</li> <li>- sur pièces justificatives</li> <li>- sur déclarations sur l'honneur</li> </ul>	<p>→ <u>1 audit sur site</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- au sein de l'établissement demandeur</li> <li>- dans les <b>4 mois</b> qui précèdent la date de fin du contrat de labellisation</li> </ul> <p><b>Attention, la demande de renouvellement doit être effectuée, par l'exploitant, 4 mois avant la la date de fin du contrat de labellisation (*)</b></p>

(\*) si la demande de renouvellement n'est pas effectuée dans les délais impartis, une suspension du label et de ses contreparties sera appliquée le temps que l'audit de renouvellement soit effectué.

## 6. La période transitoire et l'audit aménagé

La période transitoire correspond à l'intervalle entre la date d'entrée en vigueur de l'arrêté 11 mars 2021 modifiant l'arrêté du 26 février 2018 modifié portant création du label « qualité des formations au sein des écoles de conduite et reconnaissance des équivalences à ce label », soit le 26 mars 2021, et 1<sup>er</sup> janvier 2022, date à laquelle les établissements qui souhaitent bénéficier des fonds publics ou mutualisés de la formation professionnelle devront obtenir la certification « Qualiopi ». Durant cette période, ces derniers, devront, sous réserve de disposer d'un numéro de déclaration d'activité délivré par la DIRECCTE, faire l'objet d'un audit aménagé.

L'audit aménagé ne portera que sur 13 sous-critères qualité (en vert dans le point 8) et sera réalisé uniquement sur pièces justificatives. Il sera effectué en lieu et place de l'audit de suivi (ou de renouvellement) si ce dernier a initialement été programmé durant cette période transitoire.

L'audit aménagé sera considéré comme un audit initial et donnera lieu, si avis favorable, à la signature d'un nouveau contrat de labellisation et gratuitement à la délivrance de la certification « Qualiopi » (pour les établissements possédant un numéro d'enregistrement d'activité), tous deux pour une durée de 3 ans.

## 7. Les procédures à suivre selon la situation de l'établissement

→ L'établissement qui a un **numéro de déclaration d'activité** et souhaite bénéficier des fonds publics ou mutualisés de la formation professionnelle.

Situation au 26 mars 2021	Audit
Label valide	→ Audit aménagé <b>Dès que possible</b> (et avant le 1 <sup>er</sup> janvier 2022)
Sans label	→ Audit initial Suite à une demande d'adhésion au label

→ L'établissement qui n'a **pas numéro de déclaration d'activité** mais souhaite bénéficier des fonds publics et mutualisés de la formation professionnelle.

Dans un premier temps, il est impératif d'obtenir auprès de la DIRECCTE un numéro de déclaration d'activité.

Situation au 26 mars 2021	Audit
Label valide	→ Audit aménagé (avant le 1 <sup>er</sup> janvier 2022) En lieu et place de l'audit initialement programmé (de suivi ou de renouvellement)
Sans label	→ Audit initial Suite à une demande d'adhésion au label

→ L'établissement qui n'a **pas numéro de déclaration d'activité** et ne souhaite pas bénéficier des fonds publics et mutualisés de la formation professionnelle.

Situation au 26 mars 2021	Audit
Label valide	→ Audit de surveillance ou de renouvellement (à la date initialement prévue car l'établissement n'est pas concerné par l'échéance du 1 <sup>er</sup> janvier 2022)
Sans label	→ Audit initial Suite à une demande d'adhésion au label

## **8. Les sous-critères qualité du référentiel du label ministériel**

**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.

**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.

**1.3** - Établir un règlement intérieur.

**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).

**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.

**1.6** - Promouvoir 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.

**1.8** - Disposer d'un site ou d'une page Internet reprenant l'ensemble des informations devant être mises à la disposition du public. Ces informations concernent les sous-critères n°1.2, 1.3, 1.4, 1.6, 1.7, 2.2, 3.1, 7.4 ainsi que les différents modes de financement de la formation préparatoire aux examens du permis de conduire.

L'ensemble de ces informations doit être imprimable.

**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.

**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.

**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.

**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).

**3.2** - Organiser le suivi pédagogique des élèves et, le cas échéant, y associer les tiers légitimes (financeurs, parents, représentants légaux, etc).

**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.

**3.4** - Établir une procédure permettant de favoriser l'engagement des élèves, de prévenir les abandons.

**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.

**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.

**4.2** - Établir sous quelques formes que ce soit, une liste à jour des enseignants et la mettre à disposition des élèves.

**4.3** - Désigner un ou des référent(s) pédagogique(s).

**4.4** - Nommer une ou des personne(s) chargée(s) des relations avec les élèves.

**4.5** – Désigner un ou plusieurs référent(s) handicap.

**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.

**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.

**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.

**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.

**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.

**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.

**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 école de conduite ou association titulaire du label ministériel 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.

**7.2** – Mettre en place des modalités de recueil des appréciations des financeurs et de l'équipe pédagogique.

**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.

**7.4** - Décrire les modalités de traitement des réclamations de toutes les parties prenantes.