

ANNEXE 6



MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

GUIDE D'INSTRUCTION ET D'AUDIT DE SUIVI RELATIF AU LABEL « QUALITE DES FORMATIONS AU SEIN DES ECOLES DE CONDUITE »

I - Préambule

Le présent guide comporte les indications liées à la procédure d'attribution du label, aux audits de suivi et à la grille d'audit.

La création d'un label « qualité des formations au sein des écoles de conduite » a été guidée par la volonté de valoriser les écoles de conduite et les associations agréées s'engageant dans une démarche d'amélioration de la qualité de leurs formations.

Ce label de l'Etat est une garantie, pour les usagers et les financeurs de la formation professionnelle, de la qualité et de la transparence des prestations dispensées dans les écoles de conduite et les associations labellisées.

En tant que label public, ce label « qualité des formations au sein des écoles de conduite » se doit d'être ambitieux.

Pour mener à bien cette démarche, un groupe de travail regroupant des parties prenantes a travaillé à l'élaboration d'un projet de référentiel.

Le dispositif de labellisation est constitué d'un référentiel, d'un guide du label, d'un guide et d'une grille d'instruction et d'audit de suivi.

II – Procédure d'attribution du label

Le service départemental en charge de l'éducation routière instruit les demandes d'adhésion au label.

Dès réception du dossier, ce service saisit 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.

Dans le cas où un titulaire de l'agrément préfectoral demande un entretien conseil, cet entretien doit porter sur l'ensemble du dispositif de la labellisation, c'est-à-dire : la demande d'adhésion, les critères de qualité, l'instruction, les audits de suivi, l'octroi de contreparties et les conditions de renouvellement et de retrait du label.

Après instruction de la demande, le préfet du lieu d'implantation de l'école de conduite ou de l'association agréée décide de labelliser ou non une école de conduite ou une association sur la base des déclarations sur l'honneur et des pièces justificatives accompagnant la demande de labellisation. Dans le cas d'un avis favorable, un contrat de labellisation figurant à l'annexe 4 est établi avec l'école de conduite ou l'association agréée détaillant la durée de l'engagement, les exigences concernant les critères de qualité, les modalités de labellisation.

Le certificat de conformité figurant à l'annexe 5 est transmis à l'école de conduite ou à l'association agréée en même temps que le contrat de labellisation.

Par la signature de ce contrat, 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 ».

A l'acceptation du dossier, le service départemental en charge de l'éducation routière saisit dans le registre national de l'enseignement de la conduite des véhicules à moteur et de la sécurité routière (RAFAEL), les données suivantes : la date de la signature du contrat de labellisation et la date d'effet de la garantie financière.

En cas de refus, ce même service saisit dans le registre national de l'enseignement de la conduite des véhicules à moteur et de la sécurité routière (RAFAEL) la date de notification du refus.

L'instruction du dossier exige une vérification, par le service départemental en charge de l'éducation routière dénommé ci-après « service instructeur », du critère d'éligibilité et de tous les critères de qualité ci-dessous :

a) Critère d'éligibilité

Le service instructeur vérifie sur le registre national de l'enseignement de la conduite des véhicules à moteur et de la sécurité routière (RAFAEL) que le demandeur à l'adhésion au label est titulaire d'un agrément préfectoral en cours de validité.

Dans le cas où la demande d'adhésion au label coïncide avec la demande de renouvellement quinquennal de l'agrément, le contrat de labellisation ne pourra être signé qu'à l'issue du renouvellement de l'agrément.

Dans le cas d'un agrément en cours de retrait ou retiré, le label n'est pas délivré.

b) Critères de qualité

Pour les critères 1.2, 1.4, 1.5, 2.1, 2.4, 3.2, 3.3, 4.2, 5.1, 5.3, 5.4, 6.2, 6.3, le service instructeur s'assure que le demandeur a déclaré sur l'honneur s'engager à effectuer toutes les actions de ces critères en cochant toutes les cases.

Dans le cas où une ou plusieurs cases ne sont pas cochées, le dossier est considéré comme incomplet.

Pour les critères 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 2.2, 2.3, 2.5, 3.1, 3.2, 4.1, 5.2, 5.5, 6.1, le service instructeur s'assure que le demandeur a transmis toutes les pièces justificatives.

Dans le cas où une ou plusieurs pièces justificatives sont manquantes, le dossier est considéré comme incomplet.

Dans le cas où toutes les pièces justificatives sont présentes dans le dossier, le service instructeur procède à leur vérification selon les modalités suivantes :

Critère 1.1 : la vérification porte sur le détail du procédé d'évaluation : moyens utilisés pour l'évaluation, compétences évaluées, durée de l'évaluation et mise à disposition auprès du public d'un document exposant le procédé d'évaluation ;

Critère 1.2 : la vérification porte sur le contenu de la garantie financière : couverture de toutes les formations préparatoires aux examens du permis de conduire dispensées au sein de l'école de conduite ou de l'association agréée, date de validité de la garantie, nom et adresse de l'organisme garant, numéro de contrat et le montant garanti ;

Critère 1.3 : la vérification porte sur le détail du contenu des formations tant théoriques que pratiques. Le ou les programmes présentés ne sont en aucun cas les livrets d'apprentissage ;

Critère 1.4 : la vérification porte sur une copie d'un document mentionnant les horaires des cours théoriques ;

Critère 2.2 : la vérification porte sur une copie d'une documentation exposant les enjeux et le déroulement de la formation préparatoire à l'examen du permis de conduire et les conditions de passage des épreuves de l'examen du permis de conduire ;

Critère 2.3 : la vérification porte sur l'applicabilité du règlement intérieur au sein de l'école de conduite ou de l'association agréée et sa mise à disposition auprès du public ;

Critère 2.5 : la vérification porte sur la copie de support(s) retraçant le suivi pédagogique de trois élèves ;

Critère 3.1 : la vérification porte sur le contenu du parcours de formation qui doit comprendre :

- des cours théoriques collectifs et les thèmes abordés lors de ces cours (attention, les cours théoriques ne sont pas des entraînements à l'examen théorique général « code ») avec la présence effective d'un enseignant ;
- des leçons pratiques intégrant une progressivité dans l'apprentissage et précisant les modalités des leçons (voies rapides, conduite de nuit, voyage-école, écoute pédagogique ou toute autre séquence de formation) ;

Critères 3.2 : la vérification porte sur l'utilisation pédagogique de livrets d'apprentissage appartenant à trois élèves ayant suivi une formation pratique d'une durée de 15 heures minimum en circulation ;

Critère 4.1 : la vérification porte sur la liste de l'ensemble des enseignants de l'école de conduite ou de l'association agréée et leur qualification en fonction des formations proposées ainsi que le nom de la ou des personnes chargées des relations avec les élèves ;

Critère 5.2 : la vérification porte, le cas échéant, sur les indications concernant le ou les lieux de la formation sur la piste, sur la durée pour s'y rendre ainsi que sur la capacité d'accueil ;

Critère 5.5 : la vérification consiste à consulter le site ou la page Internet de l'école de conduite ou de l'association agréée et à s'assurer que les informations disponibles sur le site reprennent *a minima* les critères mentionnés dans le référentiel du label ;

Critère 6.1 : la vérification porte sur la copie d'un contrat passé avec un organisme tiers indépendant d'avis d'élèves ou, le cas échéant, la copie d'un questionnaire de satisfaction.

III - Audits de suivi

Les audits de suivi sont mis en œuvre par le préfet du lieu d'implantation de l'école de conduite ou de l'association agréée et réalisés sur site par le service départemental en charge de l'éducation routière. Toutefois, certains critères du référentiel peuvent être contrôlés en amont ou en aval de l'audit (les éléments non contrôlés sur site sont précisés dans le présent guide ou dans la grille d'instruction et d'audit de suivi).

L'audit de suivi est d'une durée maximale d'une demi-journée (4 heures).

L'objectif de l'audit de suivi est de s'assurer que les exigences du label sont respectées par l'école de conduite ou l'association labellisée auditée.

L'audit de suivi consiste à vérifier que :

- le référentiel en vigueur est appliqué. Toutes les exigences applicables au label doivent être évaluées par l'auditeur ;
- les critères non conformes ou partiellement conformes, détectés lors de la procédure initiale d'instruction ou d'un précédent audit font l'objet d'un suivi particulier.

L'auditeur se rend sur le site de l'école de conduite ou de l'association labellisée muni du guide et de la grille d'instruction et d'audit de suivi.

La case « observations » de la grille d'instruction et d'audit de suivi permet à l'auditeur :

- d'inscrire, pour certains critères, les mentions prévues au point III. b du présent guide ;
- d'étayer les motifs qui ont abouti à la non-conformité partielle ou totale d'un critère ou au non contrôle de celui-ci ;
- de mentionner tous les éléments effectivement évalués et dont la qualité est supérieure aux exigences du label.

Il informe l'école de conduite ou l'association labellisée auditée des éléments suivants :

- les critères qui ont fait ou feront l'objet d'un audit en amont ou en aval de l'audit de suivi ;
- les critères qui nécessitent un déplacement hors du site (centre d'examen pratique du permis de conduire, pistes, etc.).

L'audit de suivi porte sur la vérification des critères suivants :

a) Critère d'éligibilité

Ce critère doit être vérifié en amont de l'audit de suivi et permet de s'assurer que l'agrément préfectoral est valide.

b) Critères de qualité

Critère 1.1 : la vérification porte sur le détail du procédé d'évaluation : moyens utilisés pour l'évaluation, compétences évaluées, durée de l'évaluation et mise à disposition auprès du public.

L'auditeur inscrit dans la case « observations » le ou les moyens utilisés pour réaliser l'évaluation (ordinateur, simulateur, véhicule ou tout autre moyen jugé pertinent) ;

Critère 1.2 : la vérification porte sur le contenu de la garantie financière : couverture de toutes les formations préparatoires aux examens du permis de conduire dispensées au sein de l'école de conduite ou de l'association labellisée ainsi que la date de validité de la garantie, le nom et l'adresse de l'organisme garant, le numéro de contrat et le montant garanti.

L'auditeur inscrit dans la case « observations » la date de validité de la garantie financière.

Critère 1.3 : la vérification porte sur le détail du contenu des formations, théoriques ou pratiques, mises en œuvre par l'école de conduite ou l'association labellisée. Le ou les programmes présentés ne sont en aucun cas les livrets d'apprentissage.

Critère 1.4 : la vérification porte sur l’affichage des horaires des cours théoriques. Cet affichage doit être visible de l’intérieur et de l’extérieur de l’école de conduite ou de l’association labellisée.

L’auditeur inscrit dans la case « observations » les horaires affichés.

Critère 1.5 : la vérification porte sur l’affichage proposant un rendez-vous post-permis pour les conducteurs novices. Cet affichage peut être soit une documentation présentant le post-permis ou un programme.

Critère 2.1 : la vérification porte sur un panel d’une dizaine d’élèves. Cette vérification consiste à examiner, dans les dossiers du panel, les propositions initiales faisant ressortir le contenu de la formation sur la base de l’évaluation préalable, le coût estimé de cette formation, ainsi que le coût unitaire de chaque prestation complémentaire en cas de nécessité.

Critère 2.2 : la vérification porte sur la mise à disposition de ressources pédagogiques auprès du public. Cette documentation doit exposer les enjeux de la formation en termes de sécurité routière, et préciser le déroulement et les conditions du passage des épreuves du permis de conduire.

Critères 2.3 : la vérification porte sur l’existence d’un règlement intérieur et de sa mise à disposition auprès des élèves.

L’auditeur inscrit dans la case « observations », la ou les modalités que l’école de conduite ou l’association labellisée a mis en place pour porter le règlement intérieur à la connaissance des élèves.

Critère 2.4 : la vérification porte sur le dispositif de traçabilité de l’assiduité des élèves mis en place par l’école de conduite ou l’association labellisée. Cette vérification consiste à consulter le ou les supports permettant de constater cette traçabilité (fiche de suivi, logiciel informatique ou autres supports...).

L’auditeur inscrit dans la case « observations », le dispositif que l’école de conduite ou l’association labellisée a mis en place pour disposer d’une traçabilité de l’assiduité des élèves.

Critère 2.5 : la vérification porte sur le dispositif de suivi pédagogique des élèves mis en place par l’école ou l’association labellisée. Cette vérification consiste à consulter, sur un panel d’une dizaine d’élèves, le ou les supports permettant d’assurer leur suivi pédagogique (fiche de suivi, logiciel informatique ou autres supports).

L’auditeur inscrit dans la case « observations », le ou les dispositifs que l’école ou l’association labellisée a mis en place pour disposer d’un suivi pédagogique pour chaque élève.

Critère 3.1 : la vérification porte sur l’existence d’un parcours de formation. Ce parcours de formation peut prendre la forme d’un support papier ou dématérialisé. Cette vérification consiste à s’assurer que le parcours de formation précise :

- l’existence de cours théoriques collectifs dispensés en présentiel par un enseignant ;
- les thèmes abordés lors de ces cours théoriques ;
- le cas échéant, les thèmes spécifiques de la conduite et de la sécurité des deux-roues motorisés et des véhicules du « groupe lourd » ;
- la progressivité de l’apprentissage pratique à la conduite incluant diverses situations de conduite, par exemple : conduite de nuit, conduite sur voie rapide, voyage école, écoute pédagogique ou autres.

La vérification consiste également à consulter des livrets d'apprentissage ou des fiches de suivi (papier ou dématérialisées) d'élèves pour s'assurer de la progressivité de l'apprentissage, de la variété des situations de conduite.

L'auditeur inscrit dans la case « observations », les thèmes abordés lors des cours théoriques et les situations de conduite spécifiques proposées par l'école de conduite ou l'association labellisée soit sur voie ouverte à la circulation, soit sur simulateur, soit abordés en salle.

Critère 3.2 : la vérification porte sur un panel d'une dizaine d'élèves. Cette vérification consiste, le cas échéant, soit à consulter leur livret d'apprentissage, soit à les interroger afin de vérifier l'utilisation pédagogique de ces livrets.

Critère 3.3 : la vérification porte sur les moyens et les outils pédagogiques dont dispose l'école de conduite ou l'association labellisée.

En termes de moyens pédagogiques, cette vérification consiste à s'assurer que le nombre et la qualification des enseignants en fonction de l'offre de formation, la désignation d'un responsable pédagogique et le cas échéant, 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 catégorie B du permis de conduire.

En termes d'outils pédagogiques, cette vérification consiste à examiner 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 labellisée ainsi que le nom du responsable pédagogique.

Critère 4.1 : la vérification porte, entre autres, sur l'existence d'une liste des enseignants. Cette vérification consiste à s'assurer que cette liste est à jour, qu'elle est mise à disposition des élèves et qu'une ou des personnes en charge de la relation avec les élèves sont désignées.

L'auditeur inscrit dans la case « observations », la ou les noms des personnes désignées pour assurer la relation avec les élèves et les modalités mises en œuvre par l'école de conduite ou l'association labellisée pour porter la liste des enseignants à la connaissance des élèves ainsi que la ou les personnes chargées de ces relations.

Critère 4.2 : la vérification porte sur l'existence d'un investissement de formations professionnelles de la part de l'école de conduite ou de l'association labellisée. Cette vérification consiste à consulter l'attestation annuelle de suivi de formation et le pourcentage des enseignants formés.

L'auditeur inscrit dans la case « observations », la ou les formations inscrites dans le plan de formation professionnelle de l'école de conduite ou de l'association labellisée, le pourcentage d'enseignants formés sur une année glissante et la ou les formations suivies au cours de cette même année.

Critère 5.1 : la vérification porte sur les modalités mises en œuvre par l'école de conduite ou l'association labellisée pour valoriser les filières d'apprentissage que sont l'apprentissage anticipé de la conduite et la conduite supervisée. Cette vérification consiste à examiner les supports et les informations qu'utilise l'école de conduite ou l'association labellisée pour valoriser ces filières.

L'auditeur inscrit dans la case « observations », les supports ou les informations utilisés par l'école de conduite ou l'association labellisée pour valoriser ces filières.

Critère 5.2 : la vérification porte, le cas échéant, sur l'existence d'une information à destination du public sur le ou les lieux de formation à la conduite des deux-roues motorisés, hors circulation. Cette vérification consiste à consulter l'affichage ou le site ou la page Internet de l'école de conduite ou l'association labellisée pour s'assurer que les informations prévues par le critère sont mentionnées. Si la consultation est faite sur le site ou la page Internet, cette vérification peut être effectuée en amont ou en aval de l'audit de suivi.

L'auditeur inscrit dans la case « observations », le ou les lieux de la formation ainsi que le temps pour s'y rendre depuis l'école de conduite ou l'association labellisée.

Critère 5.3 : la vérification porte sur l'accompagnement des élèves aux épreuves pratiques de l'examen du permis de conduire. Cette vérification consiste à s'assurer que l'élève est accompagné, lors de son épreuve pratique, par un enseignant ou par un élève 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 pour la catégorie concernée de l'enseignant, 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'auditeur inscrit dans la case « observations », la qualité de l'accompagnateur (enseignant ou stagiaire TP). En cas d'accompagnement par une personne autre que celles exigées par le critère, indiquer le motif d'absence de ces dernières.

Critère 5.4 : la vérification porte sur l'existence d'un bilan statistique. Cette vérification porte d'une part sur le contenu du bilan et d'autre part sur l'affichage.

Ainsi, il convient de vérifier que le contenu fasse bien apparaître :

- 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 présentation sur une année glissante ;
- le nombre moyen d'heures de formation correspondant aux taux de réussite en première présentation, sur une année glissante ;
- la visibilité de l'affichage et des conditions de mise à disposition de ce bilan pour les personnes en faisant la demande.

L'auditeur inscrit dans la case « observations », le ou les taux de réussite communiqués par l'école de conduite ou l'association labellisée ainsi que le nombre d'heures moyen pour les réussites en première présentation.

Dans la mesure du possible, l'auditeur vérifie en amont de l'audit de suivi, les taux communiqués par l'école de conduite ou l'association labellisée. Ces chiffres seront comparés avec les données de l'école de conduite ou de l'association auditée afin de vérifier leur exactitude.

Critère 5.5 : la vérification porte sur l'existence d'un site ou d'une page Internet de l'école de conduite ou de l'association labellisée. Cette vérification ne nécessite pas d'être réalisée sur site, elle peut être effectuée en amont ou en aval de l'audit de suivi. Lors de la vérification, l'auditeur s'assure que les critères n°1.1, 1.4, 1.5, 2.2, 2.3, 3.1, 5.1, 5.2, et que les différents modes de financement de la formation préparatoire au permis de conduire existants apparaissent de manière évidente sur le site ou la page Internet de l'école de conduite ou de l'association labellisée.

Critère 6.1 : la vérification porte sur l'existence d'un dispositif de recueil et de traitement des avis des élèves. Si l'école de conduite ou l'association labellisée a opté pour des avis certifiés, cette vérification peut être effectuée en amont ou en aval de l'audit de suivi en consultant sur Internet les avis des élèves. Si l'école de conduite ou l'association labellisée a opté pour le questionnaire, l'auditeur s'assure de la présence, dans celui-ci, de toutes les thématiques prévues dans le critère. Il vérifie également les modalités mises en œuvre par l'école de conduite ou l'association labellisée pour informer les élèves de la possibilité qui leur est offerte d'émettre leur avis soit en les mettant en relation avec l'organisme tiers indépendant, soit en leur remettant un questionnaire en fonction de l'option choisie par l'école de conduite ou l'association labellisée.

Critère 6.2 : Cette vérification consiste à consulter la synthèse réalisée à partir des avis des élèves, à examiner le processus mis en place par l'école de conduite ou l'association labellisée dans l'objectif d'améliorer la qualité de ses formations et la transparence des informations transmises au public.

Critère 6.3 : La vérification porte sur la gestion des réclamations. Cette vérification consiste à s'assurer que des modalités sont mises en œuvre par l'école de conduite ou l'association labellisée pour :

- recueillir les réclamations ;
- traiter les réclamations ;
- solutionner les réclamations ;
- informer le public.

L'auditeur inscrit dans la case « observations », les modalités de gestion des réclamations mises en place par l'école de conduite ou l'association labellisée.

c) Degré d'évaluation de l'audit de suivi

Le degré de l'évaluation de l'audit de suivi est le suivant :

- **Point exact** : les éléments contrôlés pendant l'audit de suivi montrent que l'école de conduite ou l'association labellisée respecte les critères de qualité, ce qui génère un avis favorable au maintien du label ;
- **Point alerte** : les éléments contrôlés pendant l'audit de suivi montrent que l'école de conduite ou l'association labellisée ne respecte pas intégralement les critères de qualité. Il existe deux niveaux d'alerte :

Alerte mineure : les éléments contrôlés pendant l'audit de suivi montrent que l'école de conduite ou l'association labellisée respecte partiellement les critères de qualité, c'est-à-dire au maximum 5 critères non conformes ou partiellement conformes, ce qui génère un avis réservé au maintien du label ;

Alerte majeure : les éléments contrôlés pendant l'audit de suivi montrent que l'école de conduite ou l'association labellisée ne respecte pas les critères de qualité, c'est-à-dire plus de 5 critères non conformes ou partiellement conformes, ce qui génère un avis défavorable au maintien du label.

Les procédures induites par les différentes situations susmentionnées sont définies au point 4 du guide du label prévu en l'annexe 2.