

ANNEXE 1



MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

LABEL DE QUALITE

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

Introduction

Ce référentiel concerne les activités d'enseignement de la conduite et de la sécurité routière au sein des établissements d'enseignement à titre onéreux de la conduite automobile et de la sécurité routière et des associations s'appuyant sur la formation à la conduite et à la sécurité routière pour faciliter l'insertion ou la réinsertion sociale ou professionnelle et décrit les engagements de service à destination des particuliers.

Ce référentiel a pour objectifs de :

- présenter les critères de qualité du label pour les 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° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et la démocratie sociale et de préciser, entre autres, la qualité des actions de formation afin de permettre aux financeurs de s'assurer que les organismes de formation répondent aux critères de qualité concernant leurs actions de formation. Ces critères sont précisés dans le décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue créant l'article R. 6316-1 du code du travail qui définit les critères que devront respecter les organismes de formation afin d'être éligibles aux financements :

- 1) l'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé ;
- 2) l'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires ;
- 3) l'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation ;
- 4) la qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations ;
- 5) les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus ;
- 6) la prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires.

Domaine d'application

Tout établissement agréé pour l'enseignement à titre onéreux de la conduite des véhicules à moteur d'une catégorie donnée et de la sécurité routière et toute association agréée s'appuyant sur la formation à la conduite et à la sécurité routière pour faciliter l'insertion ou la réinsertion sociale ou professionnelle, quelles que soient leur forme juridique, leur taille, leur organisation, peuvent prétendre à la labellisation dès lors que leur activité se rapproche dans le fond et la forme à celle induite par ce label.

Ce référentiel prend en compte la modalité pédagogique en présentiel.

Gestion du référentiel

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

Le référentiel a été élaboré en concertation avec le Conseil supérieur de l'éducation routière (CSER), créé par décret n° 2009-1182 du 5 octobre 2009 relatif au Conseil supérieur de l'éducation routière. La révision du référentiel sera effectuée par la même instance.

La gouvernance de la labellisation est assurée par le ministère de l'intérieur et réunit la délégation à la sécurité routière (DSR), la sous-direction de l'éducation routière et du permis de conduire (SDERPC) qui rédige le référentiel, le conseil supérieur de l'éducation routière (CSER) qui approuve le référentiel du label et les départements *via* le service départemental en charge de l'éducation routière qui accompagnent les écoles de conduite, instruisent leur dossier de labellisation et assurent les audits de suivi. La SDERPC a également en charge la réactualisation du référentiel qualité en concertation avec le CSER.

Le label est délivré après instruction par le service départemental en charge de l'éducation routière pour une durée de trois ans à compter de la signature du contrat de labellisation. Les audits de suivi seront 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) dans chaque département.

Responsabilités

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

L'instruction de la demande d'adhésion

L'instruction est effectuée par le service départemental en charge de l'éducation routière dans les deux mois à compter de la date de la demande d'adhésion au label.

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

Audit de suivi

L'établissement est audité une première fois dans les 6 mois suivant la signature du contrat de labellisation. Un second audit est réalisé, suivant les mêmes modalités que le précédent, avant la date d'échéance du label. Ces audits sont réalisés par les IPCSR et les DPCSR et portent sur le critère d'éligibilité et sur les critères de qualité.

Pour pouvoir prétendre à la labellisation, les établissements doivent répondre à ces critères.

Le guide d'audit précise les modalités, la durée, les résultats des audits ainsi que les conséquences de la non-conformité d'un ou de plusieurs de ces critères.

Information du personnel

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

Les critères de qualité applicables au sein des écoles de conduite labellisées

CRITERES DU DECRET N° 2015-790 DU 30 JUIN 2015	CRITERES DE QUALITE	INDICATEURS	MODALITES D'EVALUATION (les éléments non contrôlés sur site sont précisés dans le guide)
Identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé	1.1 - Décrire et formaliser le procédé d'évaluation utilisé au sein de l'école de conduite ou de l'association et le mettre à la disposition du public.	Document (papier ou dématérialisé).	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier l'existence d'un ou de plusieurs documents décrivant le procédé d'évaluation de l'école de conduite ou de l'association ; - Vérifier les modalités de mise à disposition de ce ou ces documents auprès du public.
	1.2 - Avoir souscrit à un dispositif de garantie financière renouvelé annuellement et couvrant l'ensemble des élèves et des formations préparant aux différentes catégories du permis de conduire.	Attestation de garantie financière.	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier l'existence d'une attestation de garantie financière ; - Vérifier, en consultant cette attestation, les dates de validité et le contenu.
	1.3 - Définir pour chaque catégorie de formation un programme détaillé théorique ou pratique.	Programmes détaillés.	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier que l'école de conduite ou l'association applique des programmes de formation dont le contenu est détaillé.
	1.4 - Afficher les horaires des cours théoriques.	Affichage.	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier que l'affichage des horaires des cours théoriques soit visible de l'intérieur et de l'extérieur de l'école de conduite ou de l'association.

	1.5 - Proposer un rendez-vous post-permis pour les conducteurs novices.	Affichage, documentation, programme ou tout autre document répondant à ce critère de qualité.	- Vérifier, au travers d'un affichage, d'une documentation ou d'un programme que l'école de conduite ou l'association propose les rendez-vous post-permis pour les conducteurs novices.
Adaptation des dispositifs d'accueil, du suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires	2.1 - 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.	Document papier ou dématérialisé.	- Vérifier, en consultant les dossiers d'un panel d'une dizaine d'élèves inscrits, si possible à des formations diverses, l'existence de propositions détaillées et d'estimations chiffrées des formations.
	2.2 - 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.	Documentation papier ou dématérialisée.	- Vérifier l'existence de ressources pédagogiques exposant les enjeux de la formation préparatoire à l'examen du permis de conduire ainsi que le déroulement et les conditions de passage des épreuves de l'examen du permis de conduire ; - Vérifier les modalités de mise à disposition de ces ressources auprès des élèves.
	2.3 - 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).

	2.4 - Assurer la traçabilité de l'assiduité des élèves à la formation pour les tiers légitimes (financeurs, parents, représentant légal...) qui en font la demande.	Fiche de suivi, site de suivi, relevé de connexions.	- Consulter les fiches de suivi ou les relevés de connexion si formation en ligne ou autres pour vérifier l'existence d'une traçabilité de l'assiduité des élèves.
	2.5 - Organiser le suivi pédagogique des élèves et le cas échéant y associer les tiers légitimes (financeurs, parents, représentant légal...).	Supports papier, numérique, ou tout autre document répondant à ce critère de qualité.	- Vérifier (au moyen de tout support) qu'un suivi pédagogique est mis en place par l'école de conduite pour chaque élève.
Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation	3.1 - Établir avec chaque élève un parcours de formation comportant systématiquement : <ul style="list-style-type: none"> ▪ des cours collectifs exposant, notamment, les grands thèmes de la sécurité routière (alcool et stupéfiants, vitesse, défaut de port de la ceinture de sécurité, distracteurs...) dispensés en présentiel par des enseignants de la conduite et de la sécurité routière, (le cas échéant, les spécificités de la conduite et de la sécurité des motocyclettes et des véhicules du « groupe lourd ») ; ▪ un apprentissage de la conduite progressif, prenant en compte la variété des situations de conduite (conduite sur voie rapide, de nuit ou dans un environnement dégradé, par temps de pluie par exemple). 	Parcours de formation (papier ou dématérialisé).	- Vérifier l'existence, le contenu et la progressivité de la formation ; - Vérifier, en consultant l'affichage ou en assistant au cours, que les cours théoriques sont dispensés en présentiel par un enseignant de la conduite et de la sécurité routière titulaire d'une autorisation d'enseigner ; - Vérifier en consultant des livrets d'apprentissage ou des fiches de suivi la progressivité et la variété des parcours pendant la formation pratique à la conduite, sur voie ouverte à la circulation ou sur simulateur ou abordés en salle.

	3.2 - Utiliser systématiquement le livret d'apprentissage ou ses équivalents numériques.	Livret d'apprentissage ou sa version numérique.	- Vérifier que le livret d'apprentissage des élèves est utilisé systématiquement pendant la formation. Cette vérification peut se faire soit en consultant des livrets conservés par l'école de conduite ou par l'association, soit en interrogeant des élèves présents lors de l'audit.
	3.3 - 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 : - Équipe pédagogique, entraînement à l'examen théorique général (ETG), simulateur, cours pratiques (voyage école, etc.), ordinateur, accès Internet, véhicules ou tout autre élément répondant à ce critère de qualité.	- Vérifier de quels moyens et outils dispose l'école de conduite ou l'association ; - Décrire dans la case observation les moyens et outils utilisés par l'école de conduite ou par l'association. Lors d'un contrôle, si un élève utilise un simulateur, vérifier la compétence travaillée et en fonction de cette compétence vérifier la présence ou non de l'enseignant. - Vérifier, en consultant l'affichage ou des contrats écrits d'élèves, la désignation d'un responsable pédagogique.
Qualification professionnelle et formation continue des personnels chargés des formations	4.1 - Établir, sous quelque forme que ce soit, une liste à jour des enseignants et la mettre à disposition des élèves. Nommer la ou les personne(s) chargé(es) des relations avec les élèves.	Affichage ou mise à disposition des élèves.	- Vérifier qu'une liste à jour des enseignants existe ; - Vérifier les modalités de mise à disposition de cette liste auprès des élèves ; - Vérifier la désignation d'un ou de plusieurs référents en charge des relations avec les élèves.

	4.2 - 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.	Attestation annuelle.	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier l'existence d'une attestation annuelle de suivi en formation professionnelle pour les enseignants ; - Vérifier que les formations répondent aux exigences des critères de la formation professionnelle ; - Relever le pourcentage de formés sur une année glissante ; - Noter si ces formations sont réalisées par un organisme ou en interne à l'école de conduite.
Condition d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus	5.1 - Valoriser l'apprentissage anticipé de la conduite ou supervisée pour le candidat de la catégorie B du permis de conduire.	Affichage et documentation sur l'apprentissage anticipé de la conduite (AAC) et la conduite supervisée.	- Vérifier et indiquer comment l'école de conduite ou l'association encourage ces filières d'apprentissage (affichage, de publicité, documentation, taux de réussite pour ces filières ou tout autre document répondant à ce critère de qualité.).
	5.2 – Indiquer, si ces formations sont proposées, (affichage ou site 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, la capacité d'accueil du lieu, la disponibilité...) pour les formations aux catégories de permis de conduire suivantes : AM, A1, A2, A, ainsi que pour la conduite des véhicules de catégorie L5e.	Affichage.	- Vérifier que l'affichage précise le ou les lieux où se déroule la formation ainsi que toutes les conditions d'usage du ou des lieux s'y rattachant.

	<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 de la catégorie du permis de conduire concernée à chaque présentation à l'examen pratique, sauf circonstance dûment justifiée.</p>	<p>Épreuve pratique.</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 un stagiaire préparant le titre professionnel d'enseignant de la conduite et de la sécurité routière. Cette vérification se fait notamment en consultant l'autorisation d'enseigner et pour le stagiaire en consultant soit un contrat avec un centre de formation des moniteurs (CFM), soit une autorisation temporaire et restrictive d'exercer (ATRE), 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.</p>
--	---	--------------------------	--

	<p>5.4 - Établir et rendre disponible, à toute personne en faisant la demande, un bilan annuel sur une année glissante apportant les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - taux de réussite par filière (AAC, supervisée, traditionnelle) et par catégorie ; - nombre moyen d'heures de formation correspondant aux taux de réussite en première 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>Affichage et bilan, sous quelque forme que ce soit.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier qu'un affichage visible précise les modalités de mise à disposition d'un bilan annuel statistique ; - Vérifier l'existence de ce bilan en demandant une copie ; - En amont ou en aval, vérifier l'exactitude des données communiquées sur le bilan.
	<p>5.5 - 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 critères n°1.1, 1.4, 1.5, 2.2, 2.3, 3.1, 5.1, 5.2. ainsi que les différents modes de financement de la formation préparatoire aux examens du permis de conduire.</p>	<p>Site ou page Internet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier, sans que cette vérification se fasse sur site, que l'école de conduite ou l'association dispose d'un site ou d'une page Internet ; - Vérifier que toutes les informations prévues aux critères sont bien mentionnées sur le site ou la page Internet.

Prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires	6.1 - 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, le respect du parcours de formation ou tout autre élément répondant à ce critère de qualité. À défaut, établir un questionnaire de satisfaction reprenant les mêmes thématiques et le remettre à tous les élèves.	Site ou page Internet d'avis certifiés des élèves. A défaut, questionnaire reprenant a minima les thématiques du critère (papier ou dématérialisé).	- Vérifier sans que cette vérification se fasse sur site, la publication d'avis certifiés d'élèves sur Internet. Si l'école de conduite ou l'association a choisi d'établir un questionnaire, cette vérification doit se faire lors des audits de suivi. - 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.
	6.2 - 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.	Synthèse des résultats obtenus (Internet, papier ou dématérialisé).	- Vérifier l'existence d'une synthèse de ces avis ; - Vérifier les modalités mises en œuvre par l'école de conduite ou par l'association pour rendre disponible cette synthèse auprès des élèves. Si des processus d'amélioration ont été élaborés, préciser ces processus.
	6.3 - Gérer les réclamations.	Procédure mise en place par l'école de conduite ou l'association pour la gestion des réclamations.	- Vérifier le processus mis en place par l'école de conduite ou l'association pour gérer les réclamations.

GLOSSAIRE

AM : Catégorie du permis de conduire permettant de conduire un cyclomoteur ou un quadricycle léger à moteur (arrêté du 8 novembre 2012 fixant les conditions d'obtention du brevet de sécurité routière correspondant à la catégorie AM du permis de conduire).

Année glissante : le taux sur une année glissante se calcule de date à date, et non sur l'année civile. Ainsi, le taux de réussite de l'école de conduite se calcule de mois à mois (ex : mars 2017 à mars 2018).

Audit de suivi : expertise professionnelle effectuée par un agent compétent et impartial aboutissant à un jugement par rapport à la procédure.

Auditeur : agent de l'État chargé dans le cadre de leurs missions de réaliser les audits.

Circonstance dûment justifiée : signifie que l'absence de l'enseignant est exceptionnelle : par exemple : maladie, convocation ou tout autre document attestation de cette situation.

Conforme : élément de preuve conforme au critère.

Contrat de labellisation : Contrat individuel à caractère facultatif et accordant le bénéfice d'un label qualité.

Cours collectifs : cours qui s'adressent à un groupe de personnes.

CPF : compte personnel de formation.

Ecoute pédagogique : technique d'enseignement qui permet à un élève conducteur d'être observateur d'une leçon de conduite et de bénéficier, tout en observant les situations de conduite et le comportement de l'apprenti conducteur au volant, des commentaires pédagogiques de l'enseignant.

Formation post-permis : formation permettant de sensibiliser les conducteurs aux dangers de la route après obtention du permis de conduire.

Garantie financière : a pour objet la protection du consommateur vis-à-vis des fonds confiés par ce dernier à une école de conduite des risques de défaillance, de faillite, de fermeture de l'école, etc. Elle a donc pour objet le remboursement des fonds. L'engagement de la garantie financière doit préciser la durée de validité, le montant de la garantie, etc.

Instructeur : agent du service départemental en charge de l'éducation routière qui instruit la demande en vue de l'attribution du label « qualité des formations au sein des écoles de conduite ».

Labellisation : processus d'attribution d'un label qualité à un organisme ou un établissement.

Modalités de contrôle : certaines modalités de contrôle nécessitent qu'une explication soit apportée aux contrôleurs.

Non conforme : élément de preuve non conforme au critère (le titulaire de l'agrément préfectoral devra produire, dans un délai de deux mois, des éléments portant la preuve de la conformité du/des critère(s) évalué(s) non conformes lors de l'instruction initiale ou lors de l'audit de suivi).

Non évalué : élément de preuve non évalué sur le site ou critère non applicable à l'école de conduite, en particulier la formation à la conduite des deux-roues motorisées (l'instructeur ou l'auditeur devra préciser la raison de la non évaluation du critère).

Observation : l'instructeur ou l'auditeur devra indiquer toutes les informations prévues dans le référentiel qui lui semblent nécessaires pour affiner le contrôle.

Partiellement conforme : élément de preuve partiellement conforme au critère (le titulaire de l'agrément préfectoral devra produire, dans un délai de deux mois, des éléments portant la preuve de la conformité de la partie du critère évalué non conforme lors de l'audit).

Piste : voie sécurisée permettant, dans le cadre de la formation à la conduite des véhicules à deux-roues motorisés, un enseignement hors circulation.

Plateau : lieu comportant plusieurs pistes.

Présentiel : désigne le moment où les personnes qui suivent une formation sont réunies physiquement dans un même lieu avec la présence d'un formateur.

Service départemental en charge de l'éducation routière : service en charge de l'instruction des demandes d'agrément des écoles de conduite en fonction de l'organisation territoriale définie par le préfet de département (préfectures, DDT, DDTM, DEAL....)

Taux de réussite : calcul rapportant le nombre d'admis à l'effectif des candidats présents à l'examen pratique et théorique du permis de conduire.