

ANNEXE 2



MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

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

1 – Eléments de contexte relatifs au label « qualité des formations au sein des écoles de conduite »

1.1. Contexte

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.

1.2. L'enseignement de la conduite et de la sécurité routière

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 de la conduite et de la sécurité routière et d'une association s'appuyant sur la formation à la conduite et à la sécurité routière pour faciliter l'insertion ou la réinsertion sociale ou professionnelle sont subordonnées 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 des établissements agréés.

1.3. La finalité du label « qualité des formations au sein des écoles de conduite »

L'État a décidé la création et la mise à disposition d'un label gratuit qui repose sur une démarche volontaire des écoles de conduite et des associations agréées. Ce label validé par le Conseil nationale de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles (CNEFOP) répond aux six critères mentionnés au point 1.1.

Ainsi, la création du label « qualité des formations au sein des écoles de conduite » répond à plusieurs enjeux notamment pour le consommateur, les écoles de conduite, les associations, l'État et les financeurs :

- une information transparente et claire pour le consommateur lui permettant de choisir son école de conduite ou son association en toute connaissance de cause ;

- un label se traduisant par l'octroi de contreparties donnant accès à certaines formations réservées aux écoles de conduite et aux associations labellisées ;
- une formation de qualité pour devenir un conducteur responsable, respectueux des autres et de l'environnement.

1.4. Les engagements de l'État

Par ce processus d'assurance qualité, l'État s'engage à reconnaître par un label la qualité des formations dans l'ensemble des écoles de conduite et des associations labellisées, à octroyer des contreparties en termes d'accès à certaines formations et à promouvoir ces établissements à travers le site Internet de la délégation à la sécurité routière.

L'Etat s'engage également à organiser des audits afin de s'assurer du respect des critères du label.

2 – Le processus de candidature

2.1. La candidature

Le demandeur doit déposer, de manière dématérialisée sur la boîte de messagerie électronique du service départemental en charge de l'éducation routière sa demande d'adhésion au label « qualité des formations au sein des écoles de conduite » au moyen du formulaire figurant à l'annexe 3. Cette demande doit être accompagnée des pièces figurant au point 2.3.

2.2. L'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'école de conduite ou l'association agréée. Cet entretien conseil a pour objectif de guider l'exploitant dans la constitution du dossier en vue d'obtenir la labellisation.

2.3. La constitution du dossier

Toute demande doit être constituée des pièces suivantes :

2.3.1. La demande d'adhésion au dispositif du label (formulaire figurant à l'annexe 3) ;

2.3.2. Les critères de qualité mentionnés ci-dessous faisant l'objet d'une déclaration sur l'honneur s'engageant à (figurant à l'annexe 3) :

- Critère n° 1.2 : Transmettre chaque année une attestation annuelle à jour de la garantie financière ;
- Critère n° 1.4 : Afficher les horaires des cours théoriques ;
- Critère n° 1.5 : Promouvoir un rendez-vous post-permis pour les conducteurs novices ;
- Critère n° 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 ;
- Critère n° 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 ;
- Critère n° 3.2 : Utiliser systématiquement le livret d'apprentissage ou ses équivalents numériques ;
- Critère n° 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.

- Critère n° 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 ;
- Critère n° 5.1 : Valoriser l'apprentissage anticipé de la conduite ou supervisée pour le candidat de la catégorie B du permis de conduire ;
- Critère n° 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 ;
- Critère n° 5.4 : 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, supervisée, traditionnelle) et par catégorie ;
 - nombre moyen d'heures de formation correspondant aux taux de réussite en première 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 qui en fait la demande pour compléter son bilan ;
- Critère n° 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 ;
- Critère n° 6.3 : Gérer les réclamations.

2.3.3. Les critères de qualité mentionnés ci-dessous faisant l'objet de la production de copies relatives aux éléments :

- Critère n° 1.1 : Copie du procédé d'évaluation utilisé au sein de l'école de conduite ou de l'association et mis à la disposition du public (description détaillée) ;
- Critère n° 1.2 : Copie de la souscription à un dispositif de garantie financière, renouvelé annuellement, en cours de validité et couvrant, à hauteur de 30 % du chiffre d'affaires T.T.C., 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 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 ;
- Critère n° 1.3 : Copie du ou des programme(s) détaillé(s) théorique ou pratique pour chaque formation ;
- Critère n° 1.4 : Copie des horaires des cours théoriques ;
- Critère n° 2.2 : Copie de la 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 ;
- Critère n° 2.3 : Copie du règlement intérieur ;
- Critère n° 2.5 : Copies de supports retraçant le suivi pédagogique de trois élèves ;
- Critère n° 3.1 : Copie d'un exemple de parcours de formation comportant :
 - le cas échéant, 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...) animés 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) ;

L'acceptabilité du parcours de formation par l'élève n'est pas un impératif dans son cursus de formation.

- Critère n° 3.2 : Copies des livrets d'apprentissage de trois élèves conducteurs ayant suivi une formation pratique d'une durée de 15 heures minimum en circulation ;
- Critère n° 4.1 : Copie de la liste à jour des enseignants et de la ou les personne(s) chargé(es) des relations avec les élèves ;
- Critère n° 5.2 : Copie, le cas échéant, du lieu et des conditions d'usage de la piste (le temps de déplacement entre ce lieu et l'école de conduite ou l'association, 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 ;
- Critère n° 5.5 : Adresse ou lien renvoyant vers le site ou la page Internet de l'établissement reprenant l'ensemble des informations devant être mises à la disposition du public ;
- Critère n° 6.1 : Copie du contrat passé avec l'organisme tiers indépendant ou, le cas échéant, copie du questionnaire de satisfaction ;
- Déclaration sur l'honneur comportant des éléments déclaratifs.

2.4. L'instruction du dossier

2.4.1. Le service instructeur

Le service départemental en charge de l'éducation routière est chargé de l'instruction du dossier de demande de labellisation déposé par les écoles de conduite et les associations agréées du département.

Dans le cas où un entretien conseil est réalisé, l'agent qui instruit la demande d'adhésion au label n'est pas celui qui a conduit l'entretien conseil.

Le service en charge de l'éducation routière assure en outre le suivi des demandes de labellisation déposées et leur enregistrement, le cas échéant, dans le registre national de l'enseignement de la conduite des véhicules à moteur et de la sécurité routière (RAFAEL).

2.4.2. Le déroulement de l'instruction

Tout dossier incomplet sera automatiquement rejeté.

La vérification de la conformité de la demande d'adhésion au critère d'éligibilité et aux critères de qualité porte sur :

- le critère d'éligibilité, l'école de conduite ou l'association doit être titulaire d'un agrément préfectoral en cours de validité.

- les critères de qualité énumérés au point 2.3 du présent guide.

2.4.3. Le degré de l'évaluation

Le degré de l'évaluation sur les pièces transmises est le suivant :

- Point exact : les éléments apportés par l'école de conduite ou l'association agréée montrent qu'elle respecte les critères de qualité, ce qui génère un avis favorable ;

- Point alerte : les éléments apportés par l'école de conduite ou l'association agréée montrent qu'elle ne respecte pas tout ou partie des critères de qualité. Il existe deux niveaux d'alerte :

Alerte mineure : les éléments apportés par l'école de conduite ou l'association agréée montrent qu'elle ne respecte que partiellement les critères de qualité, dans la limite de 5 critères non conformes ou partiellement conformes, ce qui génère un avis réservé ;

Alerte majeure : les éléments apportés par l'école de conduite ou l'association agréée montrent qu'elle n'atteint pas les critères de qualité, c'est-à-dire plus de 5 critères non conformes ou partiellement conformes, ce qui génère un avis défavorable.

3 – La notification de la décision

3.1. Les modalités de la notification

Le responsable du service départemental en charge de l'éducation routière émet un avis sur la base du dossier d'évaluation de la demande et au regard de la conformité des critères de qualité dans un délai de deux mois à compter du dépôt de la demande. L'absence de réponse de ce service vaut rejet de la demande de labellisation.

L'avis est porté à la connaissance de l'exploitant de l'école de conduite ou de l'association agréée par courrier motivant la décision et faisant également mention des voies de recours.

3.2. La décision

Trois types de décision peuvent être pris par le préfet du lieu d'implantation de l'école de conduite ou de l'association agréée sur la base d'une grille d'audit annexée au guide d'audit.

3.2.1. Décision favorable

L'école de conduite ou l'association agréée peut adhérer au label gratuit « qualité des formations au sein des écoles de conduite » en signant, avec l'État, le contrat de labellisation figurant en annexe 4.

3.2.2. Décision réservée

Il est porté à la connaissance du demandeur les critères pour lesquels la demande de labellisation a été jugée non-conforme. Le demandeur doit produire, dans un délai de deux mois, des éléments portant la preuve de la mise en conformité de sa demande à ces critères. Si les nouveaux éléments sur ces critères, transmis dans le délai, apportent la preuve de leur conformité, la décision réservée devient favorable à la labellisation. Si les éléments sont transmis hors délai ou si un seul critère est à nouveau non conforme, la décision réservée devient défavorable à la labellisation.

3.2.3. Décision défavorable

La décision défavorable motivée est notifiée au demandeur. Ce dernier ne pourra pas solliciter une nouvelle adhésion au label dans un délai de six mois suivant la notification de la décision défavorable.

4 – L’audit de suivi

4.1. La périodicité des audits de suivi

Le préfet du lieu d’implantation de l’école de conduite ou de l’association agréée ordonne, sur site, deux fois dans les trois ans un audit de suivi :

- un premier audit dans les 6 mois suivant la signature du contrat de labellisation ;
- un second audit, suivant les mêmes modalités que le précédent, avant l’échéance du label par l’école de conduite ou l’association labellisée.

Les audits de suivi sont réalisés dans les mêmes conditions pour tous les contrats de labellisation signés lors des renouvellements de label.

Le guide d’audit précise les modalités, la durée et les résultats de l’audit, les conséquences de la non-conformité d’un ou de plusieurs critères.

4.2. Le résultat des audits de suivi

Le degré de l’évaluation des audits de suivi est identique à celui du point 2.4.3.

Lorsque l’auditeur ne relève aucun point d’alerte, le label est maintenu.

Lorsque 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 critères non conformes. Le titulaire de l’agrément préfectoral doit produire, dans un délai de deux mois, des éléments portant la preuve de la conformité des critères. Si les éléments sont transmis hors délai ou si un seul critère est à nouveau non conforme, le label est retiré.

4.3. Le retrait du label

Tout retrait du label entraîne automatiquement le retrait des contreparties octroyées aux écoles de conduite ou associations labellisées.

Tout retrait de l’agrément préfectoral d’une école de conduite ou d’une association entraîne automatiquement le retrait du label.

Le label est retiré en cas de non respect d’un ou plusieurs critères de qualité, et si l’école de conduite ou l’association n’a pas été en capacité, dans le délai imparti, d’apporter la preuve qu’elle les respectait. Cette disposition s’applique notamment pour la non-transmission annuelle de l’attestation annuelle à jour de la garantie financière.

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

4.4. La notification du retrait

Le préfet du lieu d’implantation de l’école de conduite ou de l’association agréée prononce le retrait du label de manière motivée. Le retrait du label est notifié par lettre recommandée avec accusé de réception au titulaire de l’agrément préfectoral. Cette décision, comme toute décision faisant grief, peut faire l’objet d’un recours dans le délai de deux mois suivant la date de la notification de la décision.

Une école de conduite ou une association ayant perdu son label peut, dans un délai de six mois à compter de la date de la notification du retrait, déposer une nouvelle demande de label.

5 – 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'école de conduite ou l'association devra en faire la demande au préfet du lieu d'implantation de l'école de conduite ou de l'association agréée deux mois avant l'expiration du label.

Le préfet du lieu d'implantation de l'école de conduite ou de l'association agréée, organise à l'expiration de la période de validité de la labellisation, une évaluation de renouvellement selon des modalités identiques à la demande initiale.

Le responsable du service départemental en charge de l'éducation routière émet un avis sur la base du rapport d'audit et renouvelle ou non le label dans les mêmes conditions que pour la notification de la demande initiale.

Le préfet du lieu d'implantation de l'école de conduite ou de l'association agréée prononce le renouvellement éventuel du label et procède le cas échéant à la signature du contrat de labellisation.

6 – 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 l'école de conduite ou l'association labellisée. Toute réclamation doit être transmise par écrit, avec le maximum d'informations :

- par courriel à l'adresse suivante (boîte fonctionnelle du service départemental en charge de l'éducation routière) ;
- ou par courrier au service départemental en charge de l'éducation routière.

Le service de gestion des réclamations est rattaché 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 suivi.