

ANNEXE 7



**MINISTÈRE
DE L'INTÉRIEUR
ET DES OUTRE-MER**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

GUIDE ET GRILLE DES AUDITS DE SURVEILLANCE ET DE RENOUVELLEMENT DU LABEL « QUALITE DES FORMATIONS AU SEIN DES ECOLES DE CONDUITE »

SOMMAIRE

1. Les audits de surveillance et de renouvellement

- 1.1. Caractéristiques des audits
 - 1.1.1. Audit de surveillance
 - 1.1.2. Audit de renouvellement
- 1.2. Objectifs des audits

2. Le rôle de l'auditeur

3. L'échelle d'évaluation des audits de surveillance et de renouvellement

4. La décision

- 4.1. Décision favorable
- 4.2. Décision réservée
- 4.3. Décision défavorable

5. La grille d'évaluation des audits de surveillance et de renouvellement

1 - Les audits de surveillance et de renouvellement

1.1. Caractéristiques des audits

Les audits de surveillance et de renouvellement :

- permettent de vérifier que le référentiel en vigueur est toujours respecté par les écoles de conduite et associations labellisées ;
- sont mis en œuvre par le préfet du lieu d'implantation de l'école de conduite ou de l'association labellisée ;
- sont réalisés par le service départemental en charge de l'éducation routière dénommé ci-après « service instructeur » ;
- sont d'une durée d'une demi-journée (4 heures) ;
- portent sur la vérification du critère d'éligibilité et sur tous les sous-critères du référentiel du label en vigueur.

Le critère d'éligibilité doit être vérifié en amont des audits par le service instructeur, il permet de s'assurer que l'agrément préfectoral est valide. Pour rappel, le label ne peut être maintenu ou renouvelé que si l'agrément est en cours de validité.

1.1.1. Audit de surveillance

L'audit de surveillance :

- est réalisé entre le 14^{ème} et le 22^{ème} mois suivant la signature du contrat de labellisation ;
- se déroule sur pièces justificatives, à distance, par un instructeur. Toutefois, il peut être réalisé sur site, par un auditeur, dans les cas suivants : lors de l'audit précédent, des points partiellement ou non-conformes ont été relevés **ou** le service en charge de l'éducation routière a reçu des réclamations.

1.1.2. Audit de renouvellement

L'audit de renouvellement :

- est demandé par l'exploitant (titulaire de l'agrément) quatre mois avant l'expiration du label ;
- est réalisé sur site par un auditeur.

1.2. Objectifs des audits

Les audits de surveillance et de renouvellement ont pour objectifs de :

- vérifier que toutes les exigences du label sont bien respectées ;
- effectuer un suivi particulier des sous-critères partiellement ou non conformes, détectés lors de la procédure initiale ou d'un précédent audit.

2. Le rôle de l'auditeur / l'instructeur

L'auditeur / l'instructeur veille à accompagner les exploitants dans la compréhension des obligations liées à la recherche de la qualité.

L'auditeur / l'instructeur procède aux audits de surveillance et de renouvellement à l'aide de la grille d'évaluation du présent document. La case « observations » permet :

- d'inscrire, pour certains sous-critères, les mentions prévues dans la grille ;
- d'étayer les motifs qui ont abouti à la non-conformité partielle ou totale d'un sous-critère ;
- de notifier si un sous-critère n'a pu être contrôlé ;
- de mentionner tous les éléments évalués pour lesquels la qualité est supérieure aux exigences du label.

Lorsque l'audit est réalisé sur site, certains sous-critères peuvent être contrôlés en amont ou en aval de l'audit. Ainsi, l'auditeur informe l'exploitant audité des éléments suivants :

- les sous-critères qui ont fait, ou feront, l'objet d'une vérification en amont ou en aval de l'audit de surveillance ou de renouvellement ;
- les sous-critères qui nécessitent un déplacement hors du site : centre d'examen pratique du permis de conduire.

3. L'échelle d'évaluation des audits de surveillance et de renouvellement

L'échelle d'évaluation des audits de surveillance et de renouvellement est la suivante :

- **Point exact** : les éléments contrôlés montrent que l'école de conduite ou l'association labellisée respecte les sous-critères de qualité, ce qui génère un avis favorable au maintien ou au renouvellement du label.
- **Point d'alerte** : les éléments contrôlés montrent que l'école de conduite ou l'association labellisée ne respecte pas intégralement les sous-critères de qualité. Il existe deux niveaux d'alerte :
 - **alerte mineure** : 7 sous-critères, ou moins, sont non conformes ou partiellement conformes : cela entraîne un avis réservé au maintien ou au renouvellement du label ;
 - **alerte majeure** : plus de 7 sous-critères sont non conformes ou partiellement conformes : cela entraîne un avis défavorable au maintien ou au renouvellement du label.

Les procédures induites par les différentes situations susmentionnées sont définies au point 4 relatif à la décision.

4. La décision

A l'issue des audits, trois décisions peuvent être prises par le préfet du lieu d'implantation de l'école de conduite ou l'association labellisée :

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

4.1. Décision favorable

L'auditeur ne relève aucun point d'alerte : le label, et le cas échéant, la certification « Qualiopi » pour les établissements qui disposent d'un numéro de déclaration d'activité, est (sont) maintenu(s) (audit de surveillance) ou renouvelé(s) (audit de renouvellement).

En cas de renouvellement du label, un nouveau contrat de labellisation est signé (annexe 5) et, pour les établissements qui disposent d'un numéro de déclaration d'activité, une nouvelle certification « Qualiopi » est délivrée (annexe 9). Le service instructeur saisit dans RAFAEL la date de la signature du contrat et la date de fin de validité de la garantie financière.

Parallèlement au contrat de labellisation, si l'exploitant souhaite bénéficier du dispositif « permis à un euro par jour » (l'une des contreparties du label), il doit signer, avec l'Etat, la convention relative à ce dispositif. Le service instructeur saisit dans RAFAEL la date de signature de cette convention.

4.2. Décision réservée

L'auditeur relève une alerte mineure :

- le responsable du service départemental en charge de l'éducation routière porte à la connaissance de

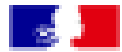
- l'exploitant le(s) sous-critère(s) partiellement ou non conforme(s) ;
- le demandeur doit produire, **dans un délai de deux mois**, des éléments apportant la preuve de la mise en conformité de ce(s) sous-critère(s). La réception de ces nouveaux éléments entraîne différentes situations :
 - ils sont transmis dans le délai et apportent la preuve de leur conformité, la décision réservée devient favorable : le label et, pour les établissements qui disposent d'un numéro de déclaration d'activité, la certification « Qualiopi », est (sont) maintenu(s) (audit de surveillance) ou renouvelé(s) (audit de renouvellement) ;
 - ils sont transmis hors délai, la décision réservée devient défavorable : le label et, pour les établissements qui disposent d'un numéro de déclaration d'activité, la certification « Qualiopi », est (sont) retiré(s) après une procédure contradictoire (audit de surveillance) ou non renouvelé(s) (audit de renouvellement) ;
 - si un seul sous-critère, transmis dans le délai, est à nouveau non conforme, la décision réservée devient défavorable : le label et, pour les établissements qui disposent d'un numéro de déclaration d'activité, la certification « Qualiopi », est (sont) retiré(s) après une procédure contradictoire (audit de surveillance) ou non renouvelé(s) (audit de renouvellement).

4.3. Décision défavorable

La décision défavorable entraîne le retrait du label et, pour les établissements qui disposent d'un numéro de déclaration d'activité, de la certification « Qualiopi », après une procédure contradictoire (audit de surveillance) ou de leur non renouvellement (audit de renouvellement). Cette décision doit être motivée et notifiée au demandeur. Ce dernier ne pourra solliciter une nouvelle adhésion au label qu'à l'issue d'un délai de trois mois suivant la notification de cette décision.

Le service instructeur saisit dans RAFAEL la date de notification du retrait ou du refus.

5. La grille d'évaluation



**MINISTÈRE
DE L'INTÉRIEUR**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

GRILLE D'ÉVALUATION DES AUDITS DE SURVEILLANCE ET DE RENOUVELLEMENT DU LABEL « QUALITÉ DES FORMATIONS AU SEIN DES ÉCOLES DE CONDUITE »

Date de l'audit de surveillance :

Date de l'audit de renouvellement :

Renseignements concernant l'établissement

Etablissement d'enseignement de la conduite et de la sécurité routière

Association s'appuyant sur la formation à la conduite et à la sécurité routière pour faciliter l'insertion ou la réinsertion sociale ou professionnelle (*)

(*) cocher la case correspondante

Nom ou raison sociale :

Enseigne :

N° d'agrément :

Identité du titulaire de l'agrément préfectoral :

N° de déclaration d'activité le cas échéant :

Adresse de l'établissement :

Code postal : Ville :

Adresse du site Internet ou de la page Internet de l'établissement :

.....

Formations dispensées :

Critère 1 : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus.

SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
<p>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.</p>	<p>Vérifier le contenu de la garantie financière (1° le nom et les coordonnées de l'organisme garant ainsi que le numéro de contrat ; 2° la dénomination sociale de l'école de conduite ou de l'association labellisée et son adresse postale ; 3° le nom du représentant légal de l'école de conduite ou de l'association labellisée ; 4° le numéro d'agrément préfectoral de l'école de conduite ou de l'association labellisée et sa date de délivrance ; 5° la liste des formations dispensées par l'école de conduite ou l'association labellisée entrant dans le périmètre de la garantie financière ; 6° la mention montant garanti à minima à 30% du chiffre d'affaire HT 7° la date de validité de la garantie financière : « cette garantie est valable du JJ MM AAAA au JJ MM AAAA. » ; 8° la signature et le cachet de l'organisme garant.)</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<p>Sous-critère 1.1 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/></p>					

SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
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.	Vérifier la ou les copie(s) d'un ou de plusieurs document(s) exposant les enjeux de la formation préparatoire à l'examen du permis de conduire, le déroulement de la formation et les conditions de passage des épreuves de l'examen théorique et pratique.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Vérifier comment cette information est mise à la disposition du public.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sous-critère 1.2 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/>					
SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
1.3 - Établir un règlement intérieur.	Vérifier l'existence d'un règlement intérieur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Vérifier les modalités de mise à disposition, auprès des élèves, du règlement intérieur (affichage ou autres).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sous-critère 1.3 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/>					

SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
<p>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 ou 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).</p>	<p>Vérifier qu'un document indique le lieu et les conditions d'usage de la piste (adresse, temps de déplacement entre ce lieu et l'école de conduite ou l'association, modalités d'accueil, la disponibilité etc).</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<p>Sous-critère 1.4 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/></p>					
SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
<p>1.5 - 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, traditionnelle) et par catégorie en première et deuxième présentation ; 	<p>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 leur exactitude. Vérifier que le contenu fasse bien apparaître :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le taux de réussite par filière et par catégorie (en fonction des formations dispensées par l'école 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

<ul style="list-style-type: none"> nombre moyen d'heures de formation correspondant aux taux de réussite en première et deuxième présentation. Afficher la possibilité à toute personne en faisant la demande de recevoir communication écrite de ce bilan. <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>de conduite ou l'association labellisée) a minima en première et en deuxième présentation sur une année glissante ;</p> <ul style="list-style-type: none"> le nombre moyen d'heures de formation correspondant aux taux de réussite en première et deuxième présentation. <p>L'auditeur inscrit dans la case « observations », le ou les taux de réussite en première et deuxième présentation communiqué(s) par l'école de conduite ou l'association labellisée ainsi que le nombre d'heures moyen pour les réussites en première et deuxième présentation.</p> <p>Ces chiffres font l'objet d'une vérification concernant l'exactitude des données communiquées sur le bilan par l'école de conduite ou l'association auditée.</p>				
	<p>Vérifier qu'un affichage accessible précise les modalités de mise à disposition d'un bilan annuel statistique</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Sous-critère 1.5 : Conforme Partiellement conforme Non conforme Non contrôlé pendant l'audit

SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
1.6 - Promouvoir le rendez-vous post-permis pour les conducteurs novices.	Vérifier qu'un affichage fait la promotion du rendez-vous post-permis pour les conducteurs novices. Cet affichage peut être soit une documentation présentant le post-permis, un programme ou tout autre.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sous-critère 1.6 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/>					
SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
1.7 - Valoriser l'apprentissage anticipé de la conduite (AAC) ou supervisée (CS) pour le candidat de la catégorie B du permis de conduire.	Vérifier comment l'école de conduite ou l'association encourage ces filières d'apprentissage (exemples : affichage, publicité, documentation, taux de réussite ou tout autre document répondant à ce critère).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sous-critère 1.7 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/>					
SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
1.8 - Disposer d'un site Internet ou d'une page Internet reprenant l'ensemble des informations devant être mises à la disposition	Vérifier en consultant le site Internet ou la page Internet de l'établissement, mentionné dans le formulaire de demande d'adhésion au label, que l'ensemble des	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

<p>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 aux examens du permis de conduire.</p>	<p>informations devant être mises à la disposition du public sont présentes. Ces informations doivent être imprimables.</p>				
<p>Sous-critère 1.8 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/></p>					

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.

SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
<p>2.1 - Définir pour chaque formation dispensée au sein de l'école de conduite ou de l'association un programme détaillé théorique ou pratique.</p>	<p>Vérifier l'existence des contenus détaillés des programmes de l'ensemble des formations dispensées au sein de l'école de conduite ou de l'association tant théoriques que pratiques. Le ou les programme(s) présenté(s) n'est ou ne sont en aucun cas les livrets d'apprentissage.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<p>Sous-critère 2.1 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/></p>					

SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
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.	Vérifier un ou plusieurs document(s) décrivant le procédé de positionnement de l'école de conduite ou de l'association (exemple : dans le cadre des formations professionnelles, existence de fiche prospect et compte-rendu d'entretien).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Vérifier un ou plusieurs document(s) décrivant le procédé d'évaluation lorsque cette évaluation est obligatoire : moyen(s) utilisé(s), durée(s) et compétences évaluées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Vérifier comment l'école de conduite ou l'association met ces informations à disposition du public.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Décrire les modalités de la prise en compte du handicap.	Vérifier les modalités de prise en compte d'un public en situation de handicap : - dans le cas d'une école de conduite ou d'une association spécialisée, description des modalités de cette prise en compte (accueil, moyens pédagogiques, techniques et humains) ; - dans le cas d'une école de conduite ou d'une association non spécialisée, description des modalités d'accompagnement soit par un partenariat avec une école ou une association	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

	spécialisée, soit par une assistance pour trouver une structure spécialisée.				
Sous-critère 2.2 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/>					
SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUVELLEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
2.3 - 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. L'acceptation de cette proposition par l'élève n'est pas un impératif dans le cursus de formation.	Vérifier, en consultant les dossiers d'un panel d'une dizaine d'élèves, si possible à des formations différentes, que les propositions initiales font ressortir le contenu de la formation et le coût estimé de cette formation sur la base de l'évaluation préalable lorsque celle-ci est obligatoire, ainsi que le coût unitaire de chaque prestation complémentaire en cas de nécessité.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sous-critère 2.3 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/>					

Critère 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre.

SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
<p>3.1 - Définir les modalités d'organisation des formations théoriques et pratiques (cours 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 associations proposant ces formations).</p>	<p>Vérifier la ou les copie(s) d'un ou de plusieurs document(s) exposant les modalités d'organisation des formations théoriques et pratiques mises en place au sein de l'école de conduite ou de l'association (horaires, collectif, distanciel, présentiel, local, Internet, etc).</p> <p>Si l'école de conduite ou l'association propose des cours thématiques ou spécifiques, vérifier l'existence d'une liste non exhaustive de thèmes proposés.</p> <p>Ces informations doivent être imprimables.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<p>Sous-critère 3.1 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/></p>					

SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
3.2 - Organiser le suivi pédagogique des élèves et le cas échéant y associer les tiers légitimes (financeurs, parents, représentants légaux, etc).	Vérifier, une ou des copie(s) de support(s) retraçant le suivi pédagogique de trois élèves (si possible de différentes formations).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sous-critère 3.2 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/>					
SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
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.	Vérifier un ou plusieurs document(s) de trois élèves permettant de s'assurer de l'existence d'outil(s) d'évaluation des acquis en cours et en fin de formation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Vérifier l'existence d'outil(s) d'auto-évaluation à la disposition des élèves.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Vérifier l'existence d'attestation de formation pour celles ne débouchant pas sur un examen du permis de conduire lorsque ces formations sont réalisées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sous-critère 3.3 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/>					

SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
3.4 - Établir une procédure permettant de favoriser l'engagement des élèves, de prévenir les abandons.	Vérifier l'existence d'outil permettant de favoriser l'engagement des élèves (exemples : connexion Internet, planning prévisionnel, engagement de l'élève, émargement, etc).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Vérifier l'existence d'outil permettant de prévenir les abandons (exemples : suivi de la formation, relance téléphonique, Internet, etc) dès lors que les élèves sont absents pendant trois mois.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Vérifier l'existence d'outil permettant de suivre la traçabilité des abandons (exemple : motif, etc).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sous-critère 3. 4 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/>					
SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
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	Vérifier l'existence d'un ou plusieurs document(s) permettant de s'assurer de l'existence d'outil faisant le 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

l'entreprise concernée.	<p>relations avec les entreprises, du planning de la formation établi en lien avec l'entreprise, de la feuille d'émergence, de la communication des résultats à l'entreprise.</p> <p>(Uniquement si réalisation de formations financées par une entreprise à destination des salariés. 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).</p>				
Sous-critère 3. 5 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/>					

Critère 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.

SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
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	Vérifier de quels moyens pédagogiques dispose l'école de conduite ou l'association. S'assurer que le nombre et la qualification des enseignants sont adaptés à l'offre de formation. Le cas échéant, vérifier la présence d'un	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>En termes d'outils pédagogiques, cette vérification porte sur les différents outils à la disposition des élèves tels que : ordinateur, simulateur, accès Internet, DVD, ouvrages pédagogiques et autres.</p> <p>L'auditeur inscrit dans la case « observations », les outils pédagogiques dont dispose l'école de conduite ou l'association labellisée.</p>				
<p>Sous-critère 4.1 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/></p>					
<p>SOUS-CRITERE DE QUALITE</p>	<p>ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT</p>	<p>Conforme</p>	<p>Partiellement conforme</p>	<p>Non conforme</p>	<p>Observations</p>
<p>4.2 - Établir sous quelques formes que ce soit, une liste à jour des enseignants et la mettre à disposition des élèves</p>	<p>Vérifier la copie d'un document fixant une liste à jour des enseignants faisant apparaître au minimum le prénom, l'initiale du nom et le numéro de l'autorisation d'enseigner.</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	

	Vérifier comment cette information est mise à la disposition des élèves.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sous-critère 4.2 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/>					
SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
4.3 - Désigner un ou des référent(s) pédagogique(s).	Vérifier la copie d'un document portant désignation d'un ou de plusieurs référent(s) pédagogique(s).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Vérifier comment cette information est mise à la disposition des élèves.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sous-critère 4.3 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/>					
SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
4.4 - Nommer une ou des personne(s) chargée(s) des relations avec les élèves.	Vérifier la copie d'un document portant désignation d'une ou de plusieurs personne(s) chargée(s) des relations avec les élèves.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Vérifier comment cette information est mise à la disposition des élèves.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sous-critère 4.4 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/>					

SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
4.5 - Désigner un ou plusieurs référent(s) handicap.	Vérifier la copie d'un document portant désignation d'un ou de plusieurs référent(s) handicap.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Vérifier comment cette information est mise à la disposition des élèves.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sous-critère 4.4 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/>					

Critère 5 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations.

SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
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.	Vérifier l'existence d'un plan de compétences des enseignants mis en place au sein de l'école de conduite ou de l'association.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Si des formations continues ont déjà eu lieu, vérifier les copies des attestations de formation lorsque ces dernières ont été réalisées par un organisme externe. Vérifier, si les formations ont été réalisées en interne, les feuilles d'émargement, le ou	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

	<p>les programme(s) de formation, la durée de la ou des formations(s), les éventuelles évaluations, etc.</p> <p>L'auditeur inscrit dans la case « observations », la ou les formation(s) inscrite(s) dans le plan de formation professionnelle de l'école de conduite ou de l'association, le pourcentage d'enseignants formés sur une année civile et la ou les formation(s) programmée(s). Inscire si la ou les formation(s) réalisée(s) l'a ou l'ont été en interne ou par un organisme externe (indiquer le nom de l'organisme externe).</p>				
Sous-critère 5.1: Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/>					
SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
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.	<p>Vérifier les modalités mises en place par l'école de conduite ou l'association pour suivre les formations continues de ces enseignants.</p> <p>(Uniquement si appel à de la prestation de service ou de la sous-traitance).</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<p>Vérifier les copies de preuves du suivi de formation recueillies par l'école de conduite. (Uniquement si appel à de la prestation de service ou de la sous-traitance).</p> <p>Le cas échéant, l'auditeur inscrit dans la case « observations » les modalités mises</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

	en place.				
Sous-critère 5.2 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/>					
SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
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.	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 (TP ECSR). Cette vérification porte soit sur l'autorisation d'enseigner, 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'accompagnant doit être titulaire de la catégorie du permis de conduire concernée. Ce contrôle peut être effectué en amont ou en aval du contrôle sur site. L'auditeur inscrit dans la case « observations », la qualité de l'accompagnateur (enseignant ou stagiaire TP ECSR). En cas d'accompagnement par une personne autre que celles exigées par le sous-critère, indiquer le motif d'absence de ces dernières.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Sous-critère 5.3 : Conforme Partiellement conforme Non conforme Non contrôlé pendant l'audit

Critère 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel.

SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
6.1 - Mettre en place une veille sur les évolutions réglementaires liées au code de la route	Vérifier l'existence d'une veille sur les évolutions réglementaires (newsletters, congrès, abonnements à des revues professionnelles, Légifrance, etc.). L'auditeur inscrit dans la case « observations », la veille mise en place.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Vérifier comment les éléments issus de la veille sont diffusés au personnel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sous-critère 6.1 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/>					
SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations

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.	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.). L'auditeur inscrit dans la case « observations », la veille mise en place.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Vérifier comment les éléments issus de la veille sont diffusés au personnel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sous-critère 6.2 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/>					
SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
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.	Vérifier l'existence d'une veille sur les évolutions pédagogiques et technologiques (newsletters, congrès, salons, abonnements à des revues professionnelles, etc.). L'auditeur inscrit dans la case « observations », la veille mise en place.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Vérifier comment les éléments issus de la veille sont diffusés au personnel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sous-critère 6.3 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/>					

SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>En cas de sous-traitance avec un établissement d'enseignement de la conduite non labellisé, vérifier la procédure de sélection du sous-traitant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>En cas de sous-traitance avec un établissement d'enseignement de la conduite labellisé, vérifier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le contrat de sous-traitance ; - le contrat de labellisation « qualité des formations au sein des écoles de conduite » ou d'une équivalence reconnue. <p>La validité de l'agrément, de l'autorisation d'enseigner et, le cas échéant, du label ministériel ou d'une équivalence reconnue est vérifiée en aval de l'audit sur site. En cas de constatation du retrait ou de la suspension d'un des éléments précités, en avertir l'établissement audité afin qu'il cesse la sous-traitance.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Sous-critère 6.4 : Conforme Partiellement conforme Non conforme Non contrôlé pendant l'audit

Critère 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.

SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
7.1 - Utiliser en priorité un site Internet 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 critère de qualité. À défaut, établir un questionnaire de satisfaction reprenant les mêmes thématiques et le remettre à tous les élèves.	Vérifier l'existence d'un recueil de la satisfaction des élèves par des avis certifiés par un organisme tiers indépendant comportant <i>a minima</i> les éléments prévus au sous-critère. Si l'école de conduite ou l'association a choisi d'établir un questionnaire, vérifier la copie du questionnaire comportant <i>a minima</i> les éléments prévus au sous-critère.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Sous-critère 7.1 : Conforme Partiellement conforme Non conforme Non contrôlé pendant l'audit

SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
7.2 – Mettre en place des modalités de recueil des appréciations des financeurs et de l'équipe pédagogique.	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.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sous-critère 7.2 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/>					
SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
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.	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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sous-critère 7.3 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/>					

SOUS-CRITERE DE QUALITE	ELEMENTS DE PREUVE A CONTROLER LORS DE L'AUDIT DE SURVEILLANCE OU DE RENOUELEMENT	Conforme	Partiellement conforme	Non conforme	Observations
7.4 - Décrire les modalités de traitement des réclamations de toutes les parties prenantes.	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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sous-critère 7.4 : Conforme <input type="checkbox"/> Partiellement conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non contrôlé pendant l'audit <input type="checkbox"/>					

SYNTHESE DE L'EVALUATION

AUDIT DE SURVEILLANCE

AUDIT DE RENOUVELLEMENT (*)

(*) *cocher la case correspondante*

A remplir par l'auditeur/l'instructeur

Nom et prénom de l'auditeur/l'instructeur (*) :

Nombre de sous-critères conformes : []

Nombre de sous-critères partiellement conformes : []

Nombre de sous-critères non conformes : []

Nombre de sous-critères non contrôlés : []

Observations générales : : audit de surveillance
 audit de renouvellement

Fait le à

Signature de l'auditeur/l'instructeur (*) et cachet du service :

(*) *razer la mention inutile*

A remplir par le responsable en charge de l'éducation routière

Nom et prénom :

Echelle d'évaluation de l'instruction (Cf. point 3.) :

Point exact (Respect de tous les sous-critères)

Point d'alerte : → Alerte mineure (jusqu'à 7 sous-critères partiellement ou non conformes) : []

Numéros des sous-critères concernés :

→ Alerte majeure (plus de 7 sous-critères partiellement ou non conformes) : []

Numéros des sous-critères concernés :

Observations :

audit de surveillance

audit de renouvellement

Décision

- Favorable au maintien ou au renouvellement du label et de la certification « Qualiopi », pour les établissements qui disposent d'un n° de déclaration d'activité.
- Réservée (le titulaire de l'agrément a deux mois, à compter de la notification de la décision, pour améliorer les sous-critères partiellement ou non conformes).
- Défavorable au maintien ou au renouvellement du label et de la certification « Qualiopi », pour les établissements qui disposent d'un n° de déclaration d'activité (à la suite à une alerte majeure).

Décision prise le à

Signature du responsable en charge de l'éducation routière
et cachet du service :

Partie à compléter, après un délai de deux mois, en cas de décision réservée à la suite d'une alerte mineure

Nom et prénom du responsable en charge de l'éducation routière :
(si différent du précédent)

Nombre et numéros des sous-critères devenus conformes dans le délai de deux mois : []

Nombre et numéros des sous-critères demeurant partiellement ou non conformes, ou transmis hors délais : []

Bilan général et observations : audit de surveillance
 audit de renouvellement

Décision :

Favorable au maintien ou au renouvellement du label et de la certification « Qualiopi », pour les établissements qui disposent d'un n° de déclaration d'activité.

Défavorable au maintien ou au renouvellement du label et de la certification « Qualiopi », pour les établissements qui disposent d'un n° de déclaration d'activité (à la suite à une alerte majeure).

Décision prise le à

Signature du responsable en charge de l'éducation routière
et cachet du service :

