

Label « qualité des formations au sein des écoles de conduite »

Réunions d'informations pour les établissements d'enseignement de la conduite automobile du département de l'Isère

**Mardi 3 avril 2018 à La Tronche
Mercredi 4 avril 2018 à Vienne
Jeudi 19 avril 2018 à Bourgoin-Jallieu**

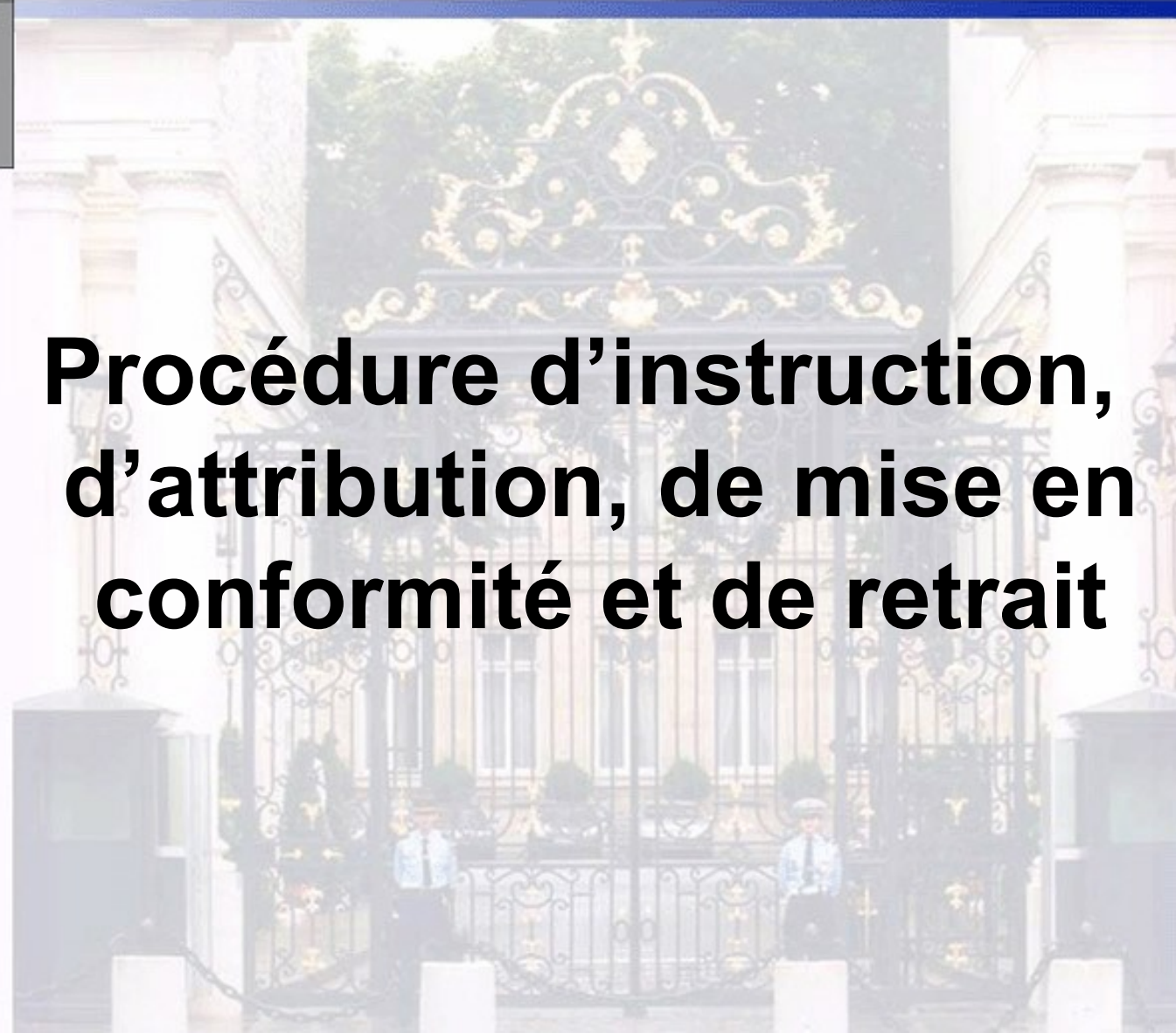
La genèse du label

Volonté de l'État d'inciter les professionnels de l'enseignement de la conduite à s'engager dans une démarche de qualité

- Une phase de concertation
 - 5 réunions avec le Conseil Supérieur de l'Éducation Routière
 - Discussions avec le ministère de l'emploi (DGEFP)
- Une validation par le Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles (CNEFOP)
- Arrêté du 26 février 2018 : portant création du label «Qualité des formations au sein des écoles de conduite»

Les grands principes du label

- Une démarche basée sur le volontariat
- Supposant des engagements...
 - 23 critères à respecter
 - des audits obligatoires
- ... et ouvrant droit à des contreparties
 - un affichage renforcé
 - un accès exclusif à certaines formations



Procédure d'instruction, d'attribution, de mise en conformité et de retrait

La constitution du dossier

Le dossier déposé doit impérativement comporter :

- La demande d'adhésion au dispositif (annexe 1)
- Une déclaration sur l'honneur engageant le responsable de l'école de conduite à respecter 13 critères (annexe 2)
- 13 pièces justificatives (ci-après identifiées **#1 et suivant**) (annexe 3)
- Le contrat de labellisation (complété et signé mais non daté - annexe 4)
- Soit un total de **16 documents** (ou plus si besoin)

2

INSTRUCTION

⇒ DDT 38 - Bureau éducation
routière

3

DECISION

4

AUDITS DE SUIVI

Bureau éducation
routière (DPCSR et
IPCSR)

1

2 mois

6 mois

• Critère
d'éligibilité
(validité de
l'agrément
préfectoral)

+

• Critères de
qualité

Dépôt de la
demande auprès
des services de la
DDT 38

FAVORABLE

Signature du
contrat de
labellisation +
remise du
certificat de
conformité

RESERVEE

DEFAVORABLE

FAVORABLE

DEFAVORABLE

Entretien conseil
facultatif

Le silence de
l'administration
pendant deux
mois vaut rejet

Nouvelle demande
d'adhésion 6 mois
après la date de la
décision
défavorable

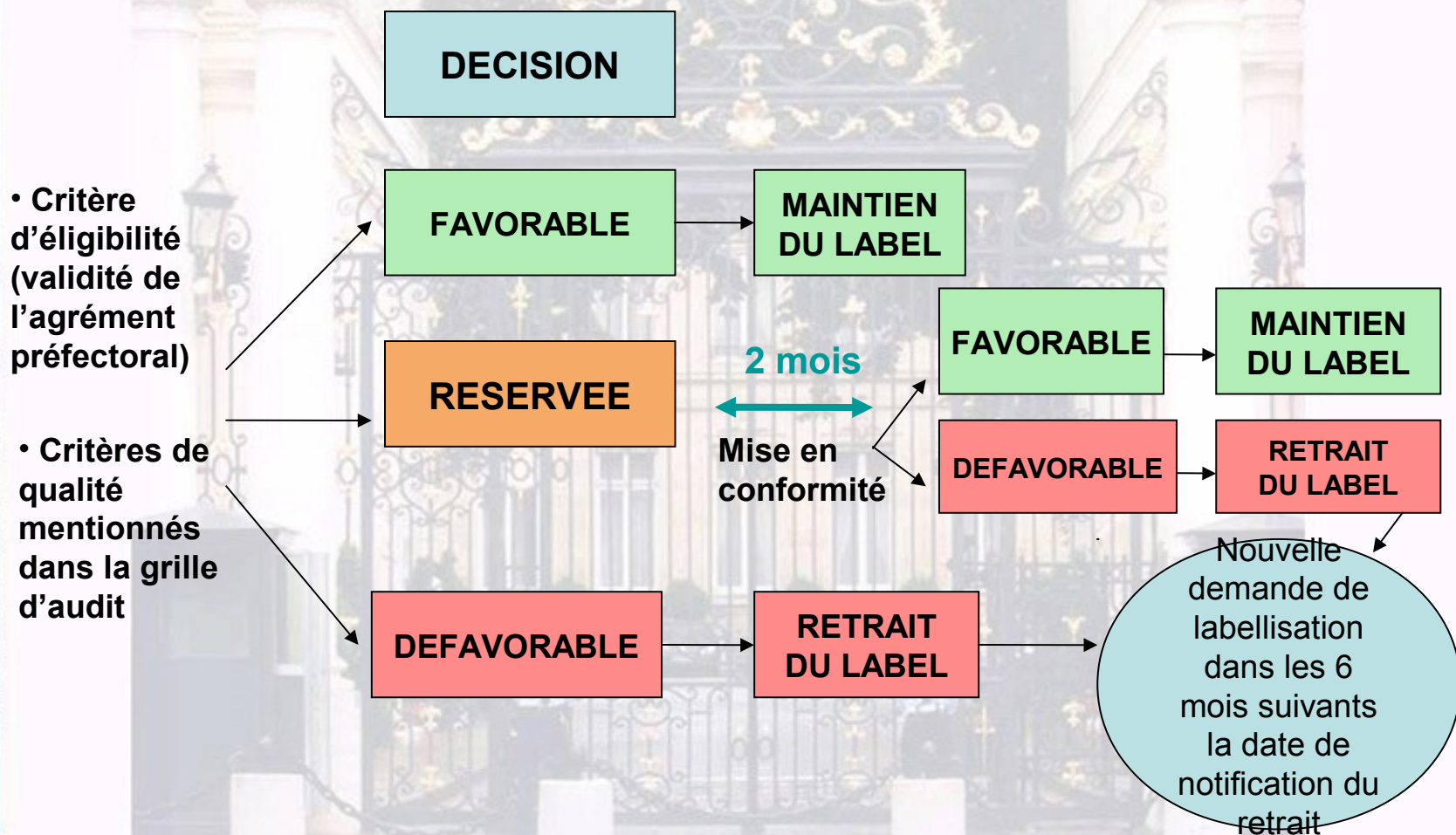
2 mois

Mise en
conformité

6 mois

AUDITS DE SUIVI

- => Le premier audit dans les 6 mois après la signature du label
- => Un nouvel audit dans les 6 mois précédant le renouvellement du label
 - ⇒ Bureaux de l'éducation routière : DPCSR et IPCSR





CRITÈRES ET ÉLÉMENTS DE PREUVE

Critères de qualité

1. Identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé (5 sous-critères)
2. Adaptation des dispositifs d'accueil, du suivi pédagogique et d'évaluation aux publics d'apprenants (5 sous-critères)
3. Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation (3 sous-critères)
4. Qualification professionnelle et formation continue des personnels chargés de la formation (2 sous-critères)
5. Condition d'information du public sur l'offre de formation, les délais d'accès et les résultats obtenus (5 sous-critères)
6. Prise en compte des appréciations rendues par les élèves (3 sous-critères)

1.1 Décrire et formaliser le **procédé d'évaluation utilisé au sein de l'école de conduite** et de l'association et le mettre à la disposition du public.

L'article R. 213-3 du code de la route dispose que « *le contrat écrit doit mentionner l'évaluation du niveau de l'élève avant l'entrée en formation, notamment le nombre prévisionnel d'heures de formation.* ». Seule l'évaluation avant l'entrée en formation est réglementée et sans précision sur les modalités.

Éléments de preuve à vérifier

Instruction et audit

Pièce justificative **# 1** constituée d'un ou plusieurs documents détaillant :

- les moyens utilisés pour l'évaluation (ordinateur, simulateur, véhicule, questionnaire...);
- les compétences évaluées (pré requis, expériences vécues en tant qu'usagers de la route, motivation, compétences psychomotrices, cognitives...);
- la durée de l'évaluation (pas de durée minimale obligatoire);
- la mise à disposition auprès du public d'un document exposant le procédé d'évaluation (remis individuellement, affichage...)

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.

Seules les écoles de conduite conventionnées « permis à 1€/jour » ont l'obligation de souscrire à une garantie financière, conformément au **décret n°2005-1225 du 29 septembre 2005** modifié instituant une aide au financement.

Éléments de preuve à vérifier

Instruction

Déclaration sur l'honneur s'engageant à renouveler et à transmettre annuellement la garantie financière

Instruction et audit

Pièce justificative **# 2** constituée de l'attestation de la garantie financière mentionnant :

- Toutes les formations préparatoires aux examens du permis de conduire ;
- La date de validité de la garantie ;
- Le nom et adresse de l'organisme garant ;
- Le numéro de contrat ;
- Le montant garanti (30 % du chiffre d'affaires annuel N-1).

1.3 Définir pour chaque catégorie de formation un **programme détaillé** théorique et/ou pratique.

L'article R. 213-3 du code de la route dispose que : *« le contrat écrit doit mentionner le programme et le déroulement de la formation, les moyens pédagogiques et techniques mis en œuvre pour la formation et l'évaluation du candidat »*

Éléments de preuve à vérifier

Instruction et audit

Pièce justificative **# 3** constituée d'un ou plusieurs documents détaillant le contenu de chaque formation, tant théorique que pratique, s'articulant autour des quatre compétences globales du REMC qui peut se matérialiser sous la forme de :

- Dépliants ;
- Plaquettes ;
- Panneaux d'affichage au sein des locaux pour l'audit.

Le ou les programmes présentés ne sont en aucun cas les livrets d'apprentissage.

1.4 Afficher les horaires des cours théoriques.

Pas de réglementation en vigueur sur l'affichage des horaires.

Éléments de preuve à vérifier

Instruction

Déclaration sur l'honneur s'engageant à afficher les horaires.

Instruction et audit

Pièce justificative **# 4** constituée d'un document mentionnant les horaires des cours théoriques (obligatoires dans le cadre du label).
Les horaires des cours doivent être visibles de l'intérieur et de l'extérieur de l'école de conduite ou de l'association labellisée.

Les cours théoriques ne sont pas des entraînements à l'E.T.G. mais des cours portant sur des thématiques.

1.5 - Proposer un **rendez-vous post-permis** pour les conducteurs novices volontaires.

Pas de réglementation en vigueur sur les rendez-vous post-permis.

Éléments de preuve à vérifier

Instruction

Déclaration sur l'honneur s'engageant à proposer un rendez-vous post-permis pour les conducteurs novices volontaires.

Audit

Pièces justificatives constituées d'un affichage (affiche, plaquette...) présentant :

- Soit le dispositif post-permis ;
- Soit le programme dispensé...

*Dispositif mis en œuvre dès le début de l'année 2019,
Le critère pourra être neutralisé lors de l'audit de suivi en 2018.*

Critères de qualité

1. Identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé (5 sous-critères)
- 2. Adaptation des dispositifs d'accueil, du suivi pédagogique et d'évaluation aux publics d'apprenants (5 sous-critères)**
3. Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation (3 sous-critères)
4. Qualification professionnelle et formation continue des personnels chargés de la formation (2 sous-critères)
5. Condition d'information du public sur l'offre de formation, les délais d'accès et les résultats obtenus (5 sous-critères)
6. Prise en compte des appréciations rendues par les élèves (3 sous-critères)

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.

Instauré dans le cadre du dispositif du « permis à un euro par jour », **l'article R. 213-3 du code de la route** dispose que : « *le contrat écrit doit mentionner le tarif des prestations de formation quelle qu'en soit la forme et le tarif des éventuelles prestations administratives* »

Éléments de preuve à vérifier

Instruction

Déclaration sur l'honneur s'engageant à proposer à chaque élève une proposition détaillée et chiffrée de la formation.

Audit

Pièces justificatives constituées d'une dizaine de dossiers d'élèves comportant chacun la proposition mentionnant :

- Le contenu de la formation sur la base de l'évaluation (théorique, pratique, alternance entre les deux, simulateur, voyage-école, écoute pédagogique...)
- Le coût estimé de la formation proposée à l'issue de l'évaluation détaillant les prestations (théorie, pratique, simulateur, écoute pédagogique, administrative, accompagnement...)
- Le coût unitaire de chaque prestation complémentaire.

Pas d'obligation que cette proposition soit annexée au contrat écrit.

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.

Seules les écoles de conduite conventionnées « permis à 1€/jour » ont l'obligation de mettre à disposition cette documentation (**décret n°2005-1225 du 29 septembre 2005 modifié** instituant une aide au financement et **arrêté du 29 septembre 2005 modifié** portant approbation de la convention type entre l'État et les établissements d'enseignement....

Éléments de preuve à vérifier

Instruction et audit

Pièce justificative **# 5** constituée d'un ou plusieurs documents exposant:

- Les enjeux de la formation à la conduite (en terme de sécurité, de connaissances, de partage de la route...);
- Le déroulement de la formation (évaluation, piste, simulateur, alternance entre théorie et pratique, bilan des compétences...);
- Les conditions de passage des épreuves de l'examen du permis de conduire (examens théorique et pratique, accompagnement...).

La mise à disposition de cette documentation auprès du public doit être vérifiée lors de l'audit (affichage, plaquette, fiche remise individuellement...)

2.3 - Établir un **règlement intérieur**.

Pas de réglementation en vigueur sur l'établissement d'un règlement intérieur.

Éléments de preuve à vérifier

Instruction et audit

Pièce justificative # 6 constituée d'un document mentionnant *a minima* :

- Les règles d'hygiène et de sécurité ;
- Les consignes de sécurité ;
- L'accès aux locaux ;
- L'organisation des cours théoriques et pratiques ;
- La tenue vestimentaire exigée pour les cours pratiques ;
- L'utilisation du matériel pédagogique ;
- L'assiduité des stagiaires ;
- Le comportement des stagiaires ;
- Les sanctions disciplinaires.

La vérification permet de s'assurer de l'existence d'un règlement intérieur et les modalités de sa mise à disposition auprès des stagiaires (affichage, document remis à chaque stagiaire...)

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.

Pas de réglementation en vigueur sur la traçabilité de l'assiduité des élèves.

Éléments de preuve à vérifier

Instruction

Déclaration sur l'honneur s'engageant à assurer la traçabilité des élèves et à la communiquer aux tiers qui en font la demande.

Audit

Pièces justificatives constituées d'un ou plusieurs des supports, tels que :

- fiche de suivi ;
- logiciel informatique ;
- ou tout autre..

afin de s'assurer qu'une traçabilité des élèves est mise en œuvre.

Les éléments recueillis sur ces supports doivent rendre compte de l'assiduité des élèves (horaire de présence, absences, émargement, connexions Internet, etc...)

2.5 - Organiser le **suivi pédagogique des élèves** et le cas échéant y associer les tiers légitimes (financeurs, parents, représentant légal...)

Pas de réglementation en vigueur sur l'organisation d'un suivi pédagogique des élèves.

Éléments de preuve à vérifier

Instruction et audit

Pièce justificative **# 7** constituée d'un ou plusieurs supports tels que fiche de suivi, extraction de logiciel informatique ou tout autre document retraçant le suivi pédagogique de :

- trois élèves pour l'instruction ;
- d'un panel d'une dizaine d'élèves pour l'audit de suivi.

Lors de l'audit, la vérification consiste à s'assurer que les supports utilisés :

- retracent le parcours de chaque élève ;
- permettent de comprendre le chemin parcouru de chaque élève ;
- d'identifier les compétences acquises de chaque élève ;
- de visualiser le chemin restant à accomplir dans leur formation.

Critères de qualité

1. Identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé (5 sous-critères)
2. Adaptation des dispositifs d'accueil, du suivi pédagogique et d'évaluation aux publics d'apprenants (5 sous-critères)
- 3. Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation (3 sous-critères)**
4. Qualification professionnelle et formation continue des personnels chargés de la formation (2 sous-critères)
5. Condition d'information du public sur l'offre de formation, les délais d'accès et les résultats obtenus (5 sous-critères)
6. Prise en compte des appréciations rendues par les élèves (3 sous-critères)

3.1 - Établir avec chaque élève un **parcours de formation** comportant systématiquement :

- **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).

L'arrêté du 22 décembre 2009 relatif à l'apprentissage de la conduite des véhicules de la catégorie B dans un établissement d'enseignement agréé fixe à 20 heures la formation pratique, dont 15 heures sur les voies ouvertes à la circulation.

La réglementation précise que la phase de formation initiale est composée d'une partie théorique et d'une partie pratique, elle ne fixe pas de durée d'heures de formation théorique.

Seules les écoles de conduite conventionnées « permis à 1€/jour » ont l'obligation de dispenser des cours théoriques et de proposer un apprentissage de la conduite progressif, conformément au **décret n°2005-1225 du 29 septembre 2005 modifié** instituant une aide au financement de la formation et à **l'arrêté du 29 septembre 2005 modifié** portant approbation de la convention type entre l'État et les établissements d'enseignement...

Éléments de preuve à vérifier

Instruction et audit

Pièce justificative **# 8** constituée d'un document retraçant le contenu d'un parcours de formation qui doit préciser :

- la liste des thèmes abordés lors des cours théoriques et le cas échéant, si les formations sont proposées, les thèmes spécifiques de la conduite et de la sécurité des deux-roues motorisés et des véhicules du « groupe lourd » ;
- que ces cours sont dispensés en présentiel par un enseignant ;
- que ces cours sont collectifs, sauf exception ;
- la progressivité de l'apprentissage pratique à la conduite qui doit inclure diverses situations de conduite (telles que conduite sur voie rapide, de nuit ou dans un environnement dégradé, par temps de pluie par exemple).

3.2 - Utiliser systématiquement le **livret d'apprentissage** ou ses équivalents numériques.

L'arrêté du 5 mars 1991 dispose que « *les écoles de conduite doivent attribuer à chaque élève un livret d'apprentissage tel que mentionné à l'article R. 211-3 du code de la route. Les arrêtés du 29 juillet 2013 et 12 mai 2014* relatifs au livret d'apprentissage disposent que « *toute personne apprenant à conduire un véhicule à moteur, en vue de l'obtention des catégories B, A1, A2 et A du permis de conduire doit être détentrice entre autres du livret d'apprentissage* ».

Éléments de preuve à vérifier

Instruction et audit

Déclaration de l'honneur s'engageant à utiliser avec l'élève les livrets d'apprentissage ou ses équivalents numériques

Pièce justificative **# 9** constituée de livrets d'apprentissage appartenant à

- trois élèves pour l'instruction ;
- un panel d'une dizaine d'élèves pour l'audit de suivi.

Ces élèves doivent avoir suivi une formation pratique d'une durée de 15 heures minimum en circulation.

Lors de l'audit, la vérification consiste à s'assurer que les livrets d'apprentissage sont utilisés pédagogiquement et ainsi permettent à l'élève de se situer, de s'évaluer et de suivre son évolution durant son cursus d'apprentissage.

Cette vérification se fait soit en consultant des livrets, soit en interrogeant des élèves présents.

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 ».

L'article R. 213-2 du code de la route dispose que « *l'école de conduite agréée doit justifier de garanties minimales concernant les moyens de formation concernant les locaux, les véhicules, les moyens matériels...* ».

L'arrêté du 8 janvier 2001 précise les caractéristiques des véhicules de formation et les caractéristiques des locaux...

Éléments de preuve à vérifier

Instruction

Déclaration sur l'honneur s'engageant à disposer de moyens pédagogiques et humains en fonction des formations dispensées.

Audit

Pièces justificatives constituées à la fois de moyens humains et matériels.

La vérification porte sur :

- Le nombre et la qualification des personnels enseignants en fonction des formations dispensées ;
- Le nom du ou des responsable(s) pédagogique(s) ;
- Les outils pédagogiques utilisés tels que : ordinateur, accès Internet, DVD, ouvrages pédagogiques, simulateur et autres...

Si utilisation d'un simulateur, vérifier la présence d'un enseignant lors de son utilisation lorsque cette présence est obligatoire.

Critères de qualité

1. Identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé (5 sous-critères)
2. Adaptation des dispositifs d'accueil, du suivi pédagogique et d'évaluation aux publics d'apprenants (5 sous-critères)
3. Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation (3 sous-critères)
- 4. Qualification professionnelle et formation continue des personnels chargés de la formation (2 sous-critères)**
5. Condition d'information du public sur l'offre de formation, les délais d'accès et les résultats obtenus (5 sous-critères)
6. Prise en compte des appréciations rendues par les élèves (3 sous-critères)

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 apprenants.**

Pas de réglementation en vigueur relative à une liste d'enseignants ou à la nomination d'une personne en charge des relations.

Éléments de preuve à vérifier

Instruction et audit

Pièce justificative **# 10** constituée d'un document mentionnant :

- la liste de l'ensemble des enseignants et leur qualification en fonction des formations proposées ;
- le nom de la ou des personne(s) chargée(s) des relations avec les élèves.

Lors de l'audit, s'assurer :

- Que cette liste est à jour ;
- Des modalités de mise à disposition de cette liste (affichage, document remis individuellement..) ;
- De la nomination de la ou des personne(s) en charge de la relation 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.

Pas de réglementation relative à la formation continue obligatoire des enseignants de la conduite et de la sécurité routière.

Éléments de preuve à vérifier

Instruction

Déclaration sur l'honneur s'engageant à mettre en place la formation continue pour les personnels enseignants.

Audit

Pièces justificatives constituée d'un ou plusieurs documents mentionnant :

- Les formations suivies sur une année glissante ;
- Le pourcentage de personnel (s) enseignant (s) formé(s) sur une année glissante ;
- Les formations réalisées en interne ou par un organisme externe.

Critères de qualité

1. Identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé (5 sous-critères)
2. Adaptation des dispositifs d'accueil, du suivi pédagogique et d'évaluation aux publics d'apprenants (5 sous-critères)
3. Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation (3 sous-critères)
4. Qualification professionnelle et formation continue des personnels chargés de la formation (2 sous-critères)
- 5. Condition d'information du public sur l'offre de formation, les délais d'accès et les résultats obtenus (5 sous-critères)**
6. Prise en compte des appréciations rendues par les élèves (3 sous-critères)

5.1 - Valoriser l'apprentissage anticipé de la conduite ou supervisée pour le candidat de la catégorie B du permis de conduire.

L'article 5 de la convention type conclue entre l'État et les établissements d'enseignement de la conduite et de la sécurité routière (permis à un euro par jour) dispose que « *l'école de conduite s'engage entre autres à proposer prioritairement et en détail l'apprentissage anticipé de la conduite* ».

Éléments de preuve à vérifier

Instruction

Déclaration sur l'honneur s'engageant à valoriser l'AAC et la conduite supervisée

Audit

Pièces justificatives constituées d'un ou plusieurs documents :

- Tout support (affiche, plaquette, site ou page Internet) présentant ces deux dispositifs.

L'auditeur vérifie comment l'école de conduite ou l'association valorise auprès du public ces dispositifs d'apprentissage :

- Accessibilité aux documents ;
- Visibilité du ou des documents.

5.2 – Indiquer, si ces formations sont proposées, (affichage, 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, A2->A, formation de 7 heures (motocyclettes légères/L5e pour les titulaires de la catégorie B du permis de conduire).

Seules les écoles de conduite conventionnées « permis à 1€/jour » ont l'obligation d'indiquer le lieu de la formation (A2, A1), conformément à **l'arrêté du 29 septembre 2005 modifié** portant approbation de la convention type entre l'État et les établissements d'enseignement...

Éléments de preuve à vérifier

Instruction et audit

Critère neutralisé, si ces formations ne sont pas proposées.

Pièce justificative **# 11** constituée d'un ou plusieurs documents précisant, pour les formations deux-roues :

- Le ou les lieux de la formation hors circulation ;
- La durée pour s'y rendre ;
- La capacité d'accueil.

Lors de l'instruction, une copie du ou des documents.

Lors de l'audit, consultation soit de l'affichage dans les locaux, soit du site ou de la page Internet de l'école de conduite ou de l'association labellisée.

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 de permis de conduire concernée à chaque présentation à l'examen pratique, sauf circonstance dûment justifiée.

Seules les écoles de conduite conventionnées « permis à 1€/jour » ont l'obligation de faire accompagner l'élève par un enseignant conformément à **l'arrêté du 29 septembre 2005 modifié** portant approbation de la convention type entre l'État et les établissements d'enseignement...

Éléments de preuve à vérifier

Instruction

Déclaration sur l'honneur s'engageant à faire accompagner l'élève par un enseignant de la conduite et de la sécurité routière ou par un stagiaire TP ECSR.

Audit

S'assurer, de manière directe ou indirecte que les élèves sont accompagnés, lors des épreuves pratiques, soit par :

- Un enseignant de la conduite et de la sécurité routière ;
- Un élève en formation TP ECSR.

Il convient de vérifier la qualité de l'accompagnateur en consultant soit :

- L'autorisation d'enseigner de l'enseignant pour la catégorie concernée ;
- Le contrat de formation (TP ECSR) ;
- L'autorisation temporaire et restrictive d'exercer (ATRE) ;
- La convention de stage (TP ECSR) ;
- Tout document permettant de justifier du statut de l'accompagnateur (TP ECSR).

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 1ère présentation à toute école de conduite qui en fait la demande pour compléter son bilan.

Pas de réglementation relative à l'information concernant les taux de réussite de l'école de conduite.

Éléments de preuve à vérifier

Instruction

Déclaration sur l'honneur s'engageant à :

- établir un bilan annuel sur une année glissante ;
- afficher la possibilité à toute personne en faisant la demande de recevoir communication écrite de ce bilan.

Audit

Pièces justificatives permettant de vérifier :

- l'existence d'un bilan statistique ;
- le contenu du bilan faisant ressortir le :
 - taux de réussite par filière (AAC, supervisée, traditionnelle) et par catégorie du permis de conduite ;
 - nombre moyen d'heures de formation correspondant aux taux de réussite en première présentation.
- l'affichage de la possibilité de mise à disposition des chiffres.

Les données du bilan seront comparées avec les données officielles.

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.

Pas de réglementation rendant obligatoire un site Internet.

Éléments de preuve à vérifier

Instruction et audit

Pièce justificative **# 12** : Document précisant l'adresse du site ou de la page Internet reprenant l'ensemble des informations devant être mises à la disposition du public. Cette même adresse est également à porter sur le formulaire de demande d'adhésion au label.

Consulter le site ou la page Internet pour vérifier que les informations disponibles reprennent *a minima* les critères mentionnés dans le référentiel.

Lors de l'audit, la vérification peut être effectuée en amont ou en aval de l'audit de suivi.

Critères de qualité

1. Identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé (5 sous-critères)
2. Adaptation des dispositifs d'accueil, du suivi pédagogique et d'évaluation aux publics d'apprenants (5 sous-critères)
3. Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation (3 sous-critères)
4. Qualification professionnelle et formation continue des personnels chargés de la formation (2 sous-critères)
5. Condition d'information du public sur l'offre de formation, les délais d'accès et les résultats obtenus (5 sous-critères)
- 6. Prise en compte des appréciations rendues par les élèves (3 sous-critères)**

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 thématiques suivantes :

- 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 ...

À défaut, établir un questionnaire de satisfaction reprenant les mêmes thématiques et le remettre à tous les élèves.

Seules les écoles de conduite conventionnées « permis à 1€/jour » ont l'obligation d'établir un suivi de la satisfaction des élèves conformément à **l'arrêté du 29 septembre 2005 modifié** portant approbation de la convention type entre l'État et les établissements d'enseignement...

Éléments de preuve à vérifier

Instruction et audit

Pièce justificative # 13 constituée soit :

- De la copie d'un contrat passé avec un organisme tiers indépendant ;
- De la copie d'un questionnaire de satisfaction

Lors de l'audit, vérifier :

- La présence de toutes les thématiques prévues dans le critère ;
- L'existence d'avis des élèves ;
- Les modalités de mise en œuvre pour informer les élèves de la possibilité d'émettre leur avis.

Si les avis sont recueillis par un organisme tiers indépendant, la vérification peut être effectuée en amont et en aval de l'audit de suivi.

6.2 - Exploiter les avis des élèves certifiés par un organisme tiers indépendant, recueillis de manière électronique, ou à défaut par 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.

Pas de réglementation relative à l'exploitation des avis des élèves.

Éléments de preuve à vérifier

Instruction

Déclaration sur l'honneur s'engageant à :

- Réaliser une synthèse des avis des élèves ;
- Mettre en place un processus d'amélioration que ce soit sur :
 - la qualité des formations ;
 - la transparence des informations données.
- Rendre disponible cette synthèse auprès des élèves qui en font la demande.

Audit

Vérifier :

- L'existence d'une synthèse réalisée à partir des avis des élèves ;
- Le processus mis en place dans un objectif d'améliorer la qualité :
 - des formations ;
 - la transparence des informations transmises au public.
- La mise à disposition de cette synthèse auprès des élèves qui en font la demande.

6.3 - Gérer les réclamations.

Pas de réglementation relative aux réclamations des élèves.

Éléments de preuve à vérifier

Instruction

- Déclaration sur l'honneur s'engageant à :
- gérer les réclamations des élèves ou d'un tiers.

Audit

Vérifier :

- Les modalités de recueil des réclamations ;
- Le traitement de ces réclamations ;
- Les solutions apportées ;
- Que le public a accès au dispositif de réclamations.

Caractère évolutif du label

- Demande du CNEFOP de renforcer certains items et notamment sur la définition du processus d'accueil des élèves et la gestion des réclamations
- Importance des remontées du terrain et des signalements des services
- Discussions à venir dans le cadre du CSER concernant le renforcement du label en direction des formations « motos »

Mes démarches en trois temps

1 - Je complète mon information :

<http://www.isere.gouv.fr/Politiques-publiques/Entreprises-economie-emploi-finances-publiques/Professions-reglementees/Auto-ecole>

2 – Une question ou une prise de rendez-vous :

ddt-labeleco38@isere.gouv.fr

3 – Après avoir assemblé tous les documents,

je dépose ma demande :

<https://www.demarches-simplifiees.fr/commencer/label-eeca-ddt38>