



**MINISTÈRE  
DE L'INTÉRIEUR**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

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

**(1.1) : Ancienne numérotation du sous-critère**

**ABCDEFGHIJ : Contenus nouveaux ou sensiblement modifiés**

**Sous-critère x.x : Seuls sous critères observés lors d'un audit aménagé**

<b>CRITÈRES DU DÉCRET N° 2019-565 DU 06-06-2019</b>	<b>SOUS-CRITÈRES DE QUALITÉ</b>	<b>INDICATEURS</b>	<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>
<b>Critère 1 : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus.</b>	<b>1.1 (1.2)</b> - 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.	Attestation annuelle de garantie financière.	- Vérifier l'existence d'une attestation de garantie financière ; - vérifier en consultant cette attestation la date de validité, le nom et l'adresse de l'organisme garant, le numéro du contrat, le nom de l'établissement garanti, le taux qui entre dans le calcul de la garantie.
	<b>1.2 (2.2)</b> - 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.	Tout support (papier ou dématérialisé).	- Vérifier l'existence de ressources pédagogiques exposant les enjeux de la formation préparatoire à l'examen du permis de conduire, le déroulement de la formation au sein de l'école de conduite ou l'association ainsi que les conditions de passage des épreuves (théorique et pratique) de l'examen ; - vérifier comment cette information est mise à la disposition du public.

	<p><b>1.3 (2.3)</b> - Établir un règlement intérieur.</p>	<p>Affichage ou mise à disposition des élèves.</p>	<p>- Vérifier l'existence d'un règlement intérieur ; - vérifier les modalités de mise à disposition, auprès des élèves, du règlement intérieur (affichage ou autres).</p>
	<p><b>1.4 (5.2)</b> - 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, 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>Affichage.</p>	<p>- Vérifier que l'affichage précise le ou les lieux où se déroule la formation, la durée pour s'y rendre, ainsi que toutes les conditions d'usage du ou des lieux s'y rattachant.</p>
	<p><b>1.5 (5.4)</b> - 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"> <li>• taux de réussite par filière (AAC, traditionnelle) et par catégorie en première et deuxième présentation ;</li> <li>• nombre moyen d'heures de formation correspondant aux taux de réussite en première et en deuxième présentation.</li> </ul> <p>- 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 ou toute association qui en fait la demande pour compléter son bilan.</p>	<p>Affichage, bilan, sous quelque forme que ce soit.</p>	<p>- Vérifier l'existence d'un affichage précisant les modalités de mise à disposition d'un bilan annuel statistique ; - vérifier l'existence d'un bilan annuel statistique en demandant copie de ce dernier.</p> <p>Les données de ce bilan font l'objet d'une vérification concernant l'exactitude des données communiquées sur le bilan.</p>

	<p><b>1.6 (1.5)</b> - Promouvoir le rendez-vous post-permis pour les conducteurs novices.</p>	<p>Tout support (papier ou dématérialisé).</p>	<p>- Vérifier, au travers d'un affichage, d'une documentation ou d'un programme, que l'école de conduite ou l'association promeut le rendez-vous post- permis pour les conducteurs novices.</p>
	<p><b>1.7 (5.1)</b>- Valoriser l'apprentissage anticipé de la conduite (AAC) ou supervisée (CS) pour le candidat de la catégorie B du permis de conduire.</p>	<p>Affichage et documentation sur l'AAC et la CS.</p>	<p>- Vérifier comment l'école de conduite ou l'association encourage ces filières d'apprentissage (affichage, publicité, documentation, taux de réussite ou tout autre document répondant à ce critère).</p>
	<p><b>1.8 (5.5)</b> - Disposer d'un site Internet ou d'une page Internet reprenant l'ensemble des informations devant être mises à la disposition 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.  <b>L'ensemble de ces informations doit être imprimable.</b></p>	<p>Site Internet ou page Internet.</p>	<p>- Vérifier que l'école de conduite ou l'association dispose d'un site ou d'une page Internet ;  - vérifier que toutes les informations prévues par ce sous-critère sont mentionnées et accessibles facilement sur le site ou la page Internet et imprimables.</p>

<b>CRITÈRES DU DÉCRET N° 2019-565 DU 6 JUIN 2019</b>	<b>SOUS-CRITÈRES DE QUALITÉ</b>	<b>INDICATEURS</b>	<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>
<b>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.</b>	<b>2.1 (1.3)</b> - Définir pour chaque formation dispensée au sein de l'école de conduite ou de l'association un programme détaillé théorique ou pratique.	Programme(s) détaillé(s).	- Vérifier l'existence des contenus détaillés des programmes de formation (local, Internet, etc).
	<b>2.2 (1.1)</b> - Décrire et formaliser le <b>procédé de positionnement</b> et d'évaluation utilisé au sein de l'école de conduite ou de l'association et le mettre à la disposition du public.  <b>Décrire les modalités de la prise en compte du handicap.</b>	Tout support synthétisant les besoins identifiés du bénéficiaire (grilles d'analyse, diagnostics préalables, dossiers d'admission, comptes-rendus d'entretien, critères de détermination de l'opportunité et de la faisabilité de la prestation).  Le prestataire démontre qu'il prend en compte les situations de handicap et les besoins en compensation (pédagogie, matériel, moyens techniques, humains, etc).	- Vérifier l'existence d'un ou de plusieurs documents décrivant le procédé de positionnement et d'évaluation de l'école de conduite ou de l'association et leur mise à disposition auprès du public (moyen(s) utilisé(s), durée(s) et compétences évaluées) ;  - vérifier l'existence de grilles d'évaluation en fonction des formations.  Le compte rendu final des évaluations mentionne le nom et le numéro de l'autorisation d'enseigner de l'enseignant.  Dans le cadre de formations professionnelles, vérifier, par exemple, l'existence de la fiche prospect et le compte-rendu de l'entretien.  Vérifier les modalités de prise en compte d'un public en situation de handicap : - dans le cas d'une école de conduite spécialisée, description des modalités de cette prise en compte (accueil, moyens pédagogiques, techniques et humains) ; - dans le cas d'une école de conduite non spé-

			<p>cialisée, description des modalités d'accompagnement soit par un partenariat avec une école spécialisée, soit par une assistance pour trouver une structure spécialisée.  Vérifier comment ces informations sont mises à la disposition du public.</p>
	<p><b>2.3 (2.1)</b> -Soumettre à chaque 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.</p>	<p>Tout support (papier ou dématérialisé).</p>	<p>- Vérifier, en consultant les dossiers d'un panel d'une dizaine d'élèves, si possible à des formations différentes, l'existence de propositions détaillées et chiffrées des formations notamment au regard de l'évaluation lorsque celle-ci est obligatoire.</p>

<b>CRITÈRES DU DÉCRET N° 2019-565 DU 6 JUIN 2019</b>	<b>SOUS-CRITÈRES DE QUALITÉ</b>	<b>INDICATEURS</b>	<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>
<b>Critère 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre.</b>	<b>3.1 (3.1) - Définir les modalités d'organisation des formations théoriques et pratiques (collectifs, horaires, distanciel, présentiel, etc).</b>  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 association proposant ces formations).	Tout support détaillant les modalités d'organisation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier l'existence d'un affichage exposant les modalités d'organisation des formations théoriques et pratiques (horaires, distanciel, présentiel, local, Internet, etc) ;</li> <li>- si l'école de conduite ou l'association propose des cours thématiques, vérifier l'existence d'un affichage des thèmes proposés ;</li> <li>- si ces informations sont présentes sur un site Internet, vérifier qu'elles soient accessibles facilement et imprimables.</li> </ul>
	<b>3.2 (2.5) - Organiser le suivi pédagogique des élèves et, le cas échéant, y associer les tiers légitimes (financeurs, parents, représentants légaux, etc).</b>	Tout support (papier, ou dématérialisé).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier, au moyen de tout support, qu'un suivi pédagogique est mis en place par l'école de conduite ou l'association.</li> </ul>
	<b>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.</b>	Outil d'évaluation des acquis des élèves.  Attestation de suivi de formation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier l'existence d'outil d'évaluation des acquis des élèves en cours et en fin de formation ;</li> <li>- vérifier l'existence d'outil d'auto-évaluation à la disposition des élèves ;</li> <li>- vérifier l'existence d'attestation de formation pour celles ne débouchant pas sur un examen du permis de conduire.</li> </ul>

	<p><b>3.4 - Établir une procédure permettant de favoriser l'engagement des élèves, de prévenir les abandons.</b></p>	<p>Tout support (papier ou dématérialisé) permettant de vérifier la procédure mise en place.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier l'existence d'outil permettant de favoriser l'engagement des élèves (connexion Internet, planning prévisionnel, engagement de l'élève, émargement, etc) ;</li> <li>- vérifier l'existence d'outil permettant de prévenir les abandons (suivi de la formation, relance téléphonique, Internet, etc) dès lors que les élèves sont absents pendant trois mois ;</li> <li>- vérifier la traçabilité des abandons (exemple : motif).</li> </ul>
	<p><b>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 l'entreprise concernée.</b></p>	<p>Tout support (papier ou dématérialisé) permettant de vérifier le suivi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier l'existence d'outil permettant d'assurer un lien entre l'école de conduite ou l'association, l'entreprise et l'élève.</li> </ul> <p>Cette vérification se fait au regard de la nomination d'un référent en charge des relations avec les entreprises, du planning de la formation établie en lien avec l'entreprise, de la feuille d'émargement, de la communication des résultats à l'entreprise.</p> <p>Pour information, 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>



CRITÈRES DU DÉCRET N° 2019-565 DU 6 JUIN 2019	SOUS-CRITÈRES DE QUALITÉ	INDICATEURS	MODALITÉS D'ÉVALUATION
<b>Critère 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.</b>	<b>4.1 (3.3)</b> - 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.	Moyens pédagogiques, par exemple : véhicule, simulateur, ordinateur, tablette, accès Internet, ou tout autre élément répondant à ce sous-critère.	- Vérifier de quels moyens pédagogiques dispose l'école de conduite ou l'association. Décrire dans la case observation les moyens pédagogiques utilisés. Lors d'un contrôle, si un élève utilise un simulateur, vérifier la compétence travaillée et, en fonction de cette compétence, vérifier la présence d'un enseignant.
	<b>4.2 (4.1)</b> - Établir sous quelques formes que ce soit, une liste à jour des enseignants et la mettre à disposition des élèves.	Affichage ou mise à disposition.	- Vérifier l'existence d'une liste à jour des enseignants faisant apparaître au minimum le prénom, l'initiale du nom et le numéro de l'autorisation d'enseigner ; - vérifier comment cette information est mise à la disposition des élèves.
	<b>4.3</b> - Désigner un ou des référent(s) pédagogique(s).	Affichage ou mise à disposition.	- Vérifier l'existence de la désignation d'un ou plusieurs référent(s) pédagogique(s) ; - vérifier comment cette information est mise à la disposition des élèves.
	<b>4.4 (4.1)</b> - Nommer une ou des personne(s) chargée(s) des relations avec les élèves.	Affichage ou mise à disposition.	- Vérifier l'existence de la nomination d'une ou de plusieurs personne(s) chargée(s) des relations avec les élèves ; - vérifier comment cette information est mise à la disposition des élèves.
	<b>4.5</b> – Désigner un ou plusieurs référent(s) handicap.	Affichage ou mise à disposition.	- Vérifier l'existence de la nomination d'un ou plusieurs référent(s) handicap, comment cette information est mise à disposition des élèves.

<b>CRITÈRES DU DÉCRET N° 2019-565 DU 6 JUIN 2019</b>	<b>SOUS-CRITÈRES DE QUALITÉ</b>	<b>INDICATEURS</b>	<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>
<b>Critère 5 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations.</b>	<b>5.1 (4.2)</b> - 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.	Tout support (papier ou dématérialisé).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier l'existence d'un plan de compétences des enseignants mis en place au sein de l'école de conduite ou de l'association ;</li> <li>- vérifier, lorsque les formations sont réalisées par un organisme externe, les copies des attestations de formation ;</li> <li>- vérifier, lorsque les formations sont réalisées en interne, les feuilles d'émargement, le ou les programme(s) de formation, la durée de la ou des formations(s), les éventuelles évaluations, etc.</li> </ul>
	<b>5.2</b> - 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.	Attestation de formation continue.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier les modalités mises en place par l'école de conduite ou l'association pour suivre les formations continues de ces enseignants ;</li> <li>- vérifier les preuves du suivi de formation recueillies par l'école de conduite ou l'association.</li> </ul>
	<b>5.3 (5.3)</b> - 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.	Épreuve pratique.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 titulaire de la catégorie du permis de conduire concernée.</li> <li>Cette vérification se fait notamment en consultant l'autorisation d'enseigner de</li> </ul>

			<p>l'enseignant et pour le stagiaire en consultant soit un contrat de formation avec un centre de formation de moniteurs (CFM), soit une convention de stage avec l'école de conduite ou l'association, soit tout autre document justifiant du statut du stagiaire. Ce contrôle peut être effectué en amont ou en aval du contrôle sur site.</p>
--	--	--	--

CRITÈRES DU DÉCRET N° 2019-565 DU 6 JUIN 2019	SOUS-CRITÈRES DE QUALITÉ	INDICATEURS	MODALITÉS D'ÉVALUATION
<b>Critère 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel.</b>	<b>6.1 - Mettre en place une veille sur les évolutions réglementaires liées au code de la route et diffusion auprès du personnel.</b>	Tout support (papier ou dématérialisé).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier l'existence d'une veille sur les évolutions réglementaires (newsletters, congrès, abonnements à des revues professionnelles, Légifrance, etc.) ;</li> <li>- vérifier comment les éléments issus de la veille sont diffusés au personnel.</li> </ul>
	<b>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.</b>	Tout support (papier ou dématérialisé).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.) ;</li> <li>- vérifier comment les éléments issus de la veille sont diffusés au personnel.</li> </ul>
	<b>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.</b>	Tout support (papier ou dématérialisé).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier l'existence d'une veille sur les évolutions pédagogiques et technologiques (newsletters, congrès, salons, abonnements à des revues professionnelles, etc.) ;</li> <li>- vérifier comment les éléments issus de la veille sont diffusés au personnel.</li> </ul>
	<p><b>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.</b></p> <p><b>La sous-traitance des actions relatives aux droits et dispositifs spécifiques prévus à</b></p>	Tout support (papier ou dématérialisé) permettant de vérifier la procédure mise en place.	<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"> <li>- plan de formation proposé par le sous-traitant ;</li> <li>- liste des personnels qualifiés + formation continue ;</li> </ul>

	<p>l'article L. 213-9 du code de la route (contreparties du label) ne peut se faire qu'entre écoles de conduite ou associations titulaires du label ministériel ou d'une équivalence reconnue.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- vérification de l'agrément préfectoral et des autorisations d'enseigner en cours de validité du sous-traitant ;</li> <li>- contrat de sous-traitance ;</li> <li>- tout élément de preuve du contrôle du respect des critères.</li> </ul> <p>En cas de sous-traitance avec un établissement d'enseignement de la conduite labellisé, vérifier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le contrat de sous-traitance ;</li> <li>- le contrat de labellisation « qualité des formations au sein des écoles de conduite » ou d'une équivalence reconnue.</li> </ul>
--	--	--	--

<b>CRITÈRES DU DÉCRET N° 2019-565 DU 6 JUIN 2019</b>	<b>SOUS-CRITÈRES DE QUALITÉ</b>	<b>INDICATEURS</b>	<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>
<b>Critère 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.</b>	<b>7.1 (6.1)</b> - Utiliser en priorité un site ou une page Internet pour mesurer la satisfaction des élèves par des avis certifiés par un organisme tiers indépendant portant notamment sur : les dispositifs d'accueil, l'information sur l'offre de formation, les moyens pédagogiques mis à disposition, la disponibilité de l'équipe pédagogique ou tout autre élément répondant à ce sous-critère de qualité. À défaut, établir un questionnaire de satisfaction reprenant les mêmes thématiques et le remettre à tous les élèves.	Site Internet ou page Internet d'avis certifiés des élèves, questionnaire papier ou dématérialisé.	- Vérifier l'existence d'un recueil de 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 ; - vérifier, le cas échéant, l'existence d'un questionnaire reprenant les mêmes thématiques.
	<b>7.2</b> – Mettre en place des modalités de recueil des appréciations des financeurs et de l'équipe pédagogique.	Site Internet ou page Internet, questionnaire papier ou dématérialisé.	- 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.).
	<b>7.3 (6.2)</b> - 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.	Tout support (papier ou dématérialisé) permettant de vérifier l'exploitation des avis.	-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, exemple : identification des causes de satisfaction et d'insatisfaction, identification des causes d'abandon, plan d'amélioration,

	<p><b>7.4 (6.3)</b> - Décrire les modalités de traitement des réclamations de toutes les parties prenantes.</p>	<p>Tout support (papier ou dématérialisé) permettant de vérifier la gestion des réclamations.</p>	<p>- 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.</p>
--	---	---	---