

## ***Foire aux questions relative au label***

### ***« Qualité des formations au sein des écoles de conduite » et la certification « Qualiopi »***



## SOMMAIRE

### **Table des matières**

Abréviations.....	5
1. France compétences et la certification « Qualiopi ».....	6
2. Contrat de labellisation .....	9
3. Convention « permis à 1 euro par jour » .....	11
4. La liste des établissements labellisés et conventionnés sur le site Internet de la sécurité routière.....	12
5. Les audits.....	13
5.1 La demande d'adhésion au label .....	13
5.2 Audit initial (instruction de demande de labellisation).....	15
5.3 Audit de surveillance.....	16
5.4 Audit de renouvellement.....	18
5.5 Audit aménagé .....	19
5.6 Questions diverses concernant les audits.....	20
6. Les Recours .....	21
7. Le retrait du label.....	22
8. Les contreparties (droits et dispositifs spécifiques mentionnés à l'article L. 213-9 du code de la route) .....	22

9. Les équivalences reconnues.....	24
10. L’extension d’une ou plusieurs catégories à l’agrément préfectoral.....	26
11. Le déménagement, la revente, le changement de représentant légal ou de n° d’agrément, acquisition post-Qualioipi	26
12. L’application métier RAFAEL.....	31
13. La sous-traitance et prestations de service .....	32
14. L’incomplétude d’un dossier.....	32
15. L’affichage des informations.....	32
16. Les sous-critères du référentiel.....	33
Sous-critère 1.1 : Garantie financière.....	33
Sous-critère 1.3 : Le règlement intérieur.....	37
Sous-critère 1.4 – Informations relatives aux pistes.....	37
Sous-critère 1.5 – Bilan .....	38
Sous-critère 1.6 – Rendez-vous post-permis.....	39
Sous-critère 1.7 – Apprentissage anticipé de la conduite et conduite supervisée.....	39
Sous-critère 1.8 – Site Internet ou page Internet.....	39
Sous-critère 2.1 – Programmes de formation.....	40
Sous-critère 2.2 –Procédé d’évaluation .....	41
Sous-critère 2.3 – Procédé de positionnement.....	42
Sous-critère 2.4 –Prise en compte du handicap.....	43
Sous-critère 2.5 – Proposition détaillée et chiffrée .....	44
Sous-critère 3.1 – Détail de la formation théorique et pratique .....	45

Sous-critère 3.2 – Suivi pédagogique .....	47
Sous-critère 3.3 – Evaluation en cours et fin de formation .....	47
Sous-critère 3.4 – Engagement et abandon des élèves.....	48
Sous-critère 3.5 – Suivi en lien avec les entreprises.....	49
Sous-critère 4.1 – Moyens pédagogiques.....	49
Sous-critère 4.2 – Liste des enseignants .....	50
Sous-critère 4.3 – Désignation des référents .....	50
Sous-critère 5.1 – Formation continue des enseignants.....	52
Sous-critère 5.2 – Contrôle des formations en cas de sous-traitance.....	54
Sous-critère 5.3 – Accompagnement aux examens.....	54
Sous-critère 6.1 – Les veilles.....	56
Sous-critère 6.2– Modalités de contrôle sous-traitant.....	57
Sous-critère 7.1 – Satisfaction des élèves .....	57
Sous-critère 7.2 – Appréciation des financeurs et de l'équipe pédagogique .....	58
Sous-critère 7.3 – Exploitation des avis des élèves .....	58
Sous-critère 7.4 – Gestion des réclamations.....	59

## **Abréviations**

COFRAC – Comité français d'accréditation

DGEFP - Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle

DREETS - Directions régionales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités

MI / MIOM – Ministère de l'intérieur et des outre-mer

NDA – Numéro de déclaration d'activité

TPECSR - Titre professionnel d'enseignant de la conduite et de la sécurité routière

TPFMESR - Titre « Formateur aux Métiers de l'Éducation et de la Sécurité Routières »

## 1. France compétences et la certification « Qualiopi »

Quelle est la mission de France compétences ?	Créée le 1er janvier 2019 par la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, France compétences, unique instance gouvernementale, a pour mission d'assurer le financement, la régulation et l'amélioration du système de la formation professionnelle et de l'apprentissage.
En quoi consiste le référentiel national unique (appelé également référentiel national qualité – RNQ) ?	Le référentiel national unique est un cadre déterminant les exigences et les objectifs à atteindre. Tous les référentiels et les principes généraux des audits liés à des certifications ou à des labels doivent être en conformité avec le référentiel national unique concourant au développement des compétences défini par le décret n° 2019-565 du 6 juin 2019.
Que signifie « Qualiopi » ?	« Qualiopi » est la marque de certification qualité qui est associée au référentiel national qualité. Cette certification est une obligation légale pour bénéficier des fonds publics de la formation professionnelle. La marque « Qualiopi » a été déposée auprès de l'institut national de la propriété industrielle (INPI).
Qui délivre « Qualiopi » ?	La marque « Qualiopi » est délivrée par des organismes certificateurs accrédités par le Comité français d'accréditation (Cofrac) ou par les instances de labellisation reconnues par France compétences aux établissements certifiés ou labellisés.
Quel est le statut du ministère de l'intérieur ?	Le ministère de l'intérieur a été reconnu par France Compétences comme instance de labellisation et, peut donc délivrer la certification « Qualiopi » en complément du label.
Quelle est la relation entre le label « qualité des formations au sein des écoles de conduite » du ministère de l'intérieur et France compétences ?	En décembre 2019, le Conseil d'administration de France compétences a reconnu le MI en tant qu'instance de labellisation pour le label « qualité des formations au sein des écoles de conduite » pour une durée de 3 ans. Cette reconnaissance a été reconduite à deux reprises pour 3 ans. La reconnaissance actuelle court jusqu'au 31 décembre 2028.

<p>Que signifie la reconnaissance du ministère de l'intérieur en tant qu'instance de labellisation ?</p>	<p>Cette reconnaissance signifie que le Conseil d'administration de France Compétences a vérifié et validé le processus de labellisation du MI c'est-à-dire le référentiel du label, la procédure d'instruction et d'audits.</p>
<p>Quelles sont les conséquences de cette reconnaissance ?</p>	<p>Cette reconnaissance permet au MI, via les services en charge de l'éducation routière ou les services de préfecture, de délivrer la certification « Qualiopi » <b>en complément</b> de la délivrance du label « qualité des formations au sein des écoles de conduite » aux établissements agréés qui détiennent un numéro de déclaration d'activité (NDA).</p>
<p>A qui doit-on remettre la certification « Qualiopi » ?</p>	<p>La certification « Qualiopi » ne peut être remise qu'aux écoles de conduite et aux associations qui sont labellisées et qui disposent d'un numéro de déclaration d'activité (NDA).</p> <p><b>Lorsque qu'une entreprise a un numéro de déclaration d'activité mais plusieurs écoles de conduite</b> avec des agréments préfectoraux différents, il convient de vérifier que l'ensemble des sites sont labellisés par les services de l'Etat pour délivrer la certification « Qualiopi ».</p> <p>L'entreprise peut également <b>s'orienter vers SGS et AFNOR</b>, reconnus équivalents à notre label ministériel. Ils pourront délivrer l'équivalence au label seul mais aussi la certification Qualiopi.</p> <p><b>Concernant les établissements « multi-activités »</b> qui pratiquent d'autres formations ouvrant droit aux fonds de la formation professionnelle, il convient de les orienter vers un organisme reconnu par le COFRAC. Le périmètre de la certification Qualiopi délivrée par les services du MI est restreint et ne concerne que l'enseignement de la conduite.</p> <p>Le label Etat peut leur être délivré par l'autorité administrative compétente. Se reporter au schéma « Qualiopi par l'exemple »</p>
<p>Qu'est-ce- que le numéro de déclaration d'activité (NDA) ?</p>	<p>Le numéro de déclaration d'activité (NDA) est délivré par la DREETS permet de pouvoir bénéficier des fonds de la formation professionnelle dans le cadre d'actions de formation professionnelle continue.</p> <p>Pour obtenir un numéro de déclaration d'activité, l'organisme de formation se déclare auprès du préfet de région compétent à raison soit du lieu de son principal établissement, soit du lieu où est assurée sa direction effective, soit du lieu de son siège social.</p>

Les écoles de conduite et les associations doivent-elles obligatoirement détenir un numéro de déclaration d'activité ?	NON. Seules celles qui proposent des actions de formation professionnelle continue doivent détenir le numéro de déclaration d'activité.
La demande d'adhésion au label donne-t-elle automatiquement le numéro de déclaration d'activité ?	NON. La demande de numéro de déclaration d'activité, en tant qu'organisme de formation, auprès de la DREETS et l'adhésion au label sont deux procédures différentes et ne dépendent pas des mêmes ministères.
Doit-on remettre la certification « Qualiopi » aux écoles de conduite ou aux associations qui disposent d'une certification (AFNOR) ou d'un label (SGS) reconnu équivalent au label ministériel ?	NON. La certification Qualiopi est délivrée par les services du MI en complément du label.
Toutes les écoles de conduite et les associations peuvent-elles prétendre à la certification « Qualiopi » délivrée par les services de l'Etat ?	NON. Seules celles qui sont labellisées et disposent d'un numéro de déclaration d'activité peuvent prétendre à la certification « Qualiopi » en complément du label. Le périmètre de la certification Qualiopi délivrée par les services du MI est restreint et ne concerne que l'enseignement de la conduite.
Un établissement peut-il avoir plusieurs numéros de déclaration d'activité ?	NON. La DREETS délivre un numéro de déclaration d'activité par entreprise/SIREN. Il se peut donc qu'une entreprise ait plusieurs établissements, donc plusieurs agréments mais avec le même numéro de déclaration d'activité.  Dans ce cas la règle pour le label reste la même : un agrément = un label (même avec un seul numéro de déclaration d'activité).
Qu'est-ce que bilan pédagogique et financier ?	Chaque année, les organismes de formation doivent transmettre un bilan pédagogique et financier (BPF) qui retrace leur activité en matière de formation professionnelle. Il récapitule l'activité de formation de l'année écoulée, incluant le nombre de stagiaires formés, les types de formations dispensées, les moyens pédagogiques utilisés, les sources de financement, et les dépenses réalisées. Ce bilan permet à l'administration de contrôler la conformité et l'activité des organismes de formation.

Un BPF peut-il concerner plusieurs établissements ?	<p>Oui. Le BPF correspond au numéro de déclaration d'activité qui est rattaché au numéro de SIREN.</p> <p>Un SIREN = un NDA = un BPF.</p>
Dans quelles conditions la certification Qualiopi peut-elle être retirée lorsqu'elle est délivrée par les services du MI?	<p>La certification Qualiopi peut être retirée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lorsque l'établissement a fait une fausse déclaration notamment s'il avait déjà contractualisé avec un organisme certificateur externe. En effet, l'organisme candidat doit joindre à sa demande une déclaration sur l'honneur, datée et signée, attestant qu'à la date de la demande :</li> </ul> <p>Il n'a pas conclu de contrat de certification avec un autre organisme pour les mêmes catégories d'actions.</p> <p>Il n'a pas fait l'objet d'un refus ou d'un retrait de certification de moins de trois mois pour ces catégories.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La certification Qualiopi délivrée par les services du ministère de l'intérieur ne peut être accordée que si l'ensemble des sites (SIRET) rattachés au numéro de SIREN de la société sont labellisés.</li> <li>- Lorsque le label et / ou l'agrément est retiré ;</li> <li>- Lorsque le certificat n'est pas affiché dans le local.</li> </ul>

## **2. Contrat de labellisation**

Où trouver le contrat de labellisation ?	Le contrat de labellisation fait l'objet de l'annexe 5 ou l'annexe 6 dans l'arrêté du 26 février 2018 modifié portant création du label. L'annexe 5 correspond à une demande de label simple et l'annexe 6 correspond à une demande label et de certification Qualiopi. Le choix de l'exploitant déterminera l'annexe à utiliser.
Qui signe en premier le contrat de labellisation, l'école de	Dans la tradition préfectorale et républicaine, le préfet ou son représentant

conduite/l'association ou le Préfet ?	signe toujours en dernier.
Quelle est la durée d'un contrat de labellisation ?	Le contrat de labellisation est délivré pour 3 ans. Toutefois, il fera l'objet d'un audit de surveillance, entre le 14 <sup>ème</sup> et le 22 <sup>ème</sup> mois après la date de signature du contrat, afin de vérifier que l'établissement labellisé respecte toujours les sous-critères de qualité. Dans le cas contraire, le label peut être retiré.
Un exploitant peut-il renoncer au label avant la fin de validité du contrat en cours ?	OUI. Le contrat peut prendre fin avant cette date, si l'exploitant souhaite y renoncer avant la fin de période de validité du label en cours. La nouvelle date de fin de validité sera inscrite dans Rafael et dans le contrat Le motif de résiliation "contrat dénoncé par l'établissement" sera sélectionné à la date souhaitée dans Rafael.
Un exploitant titulaire de plusieurs agréments peut-il déposer une seule demande de labellisation pour l'ensemble de ses établissements agréés ?	NON. Chacun des établissements agréés doit faire l'objet d'une demande de labellisation spécifique (un label = un établissement agréé).
Un logiciel spécifique est-il mis en place pour le suivi du label ?	OUI. Le registre métier RAFAEL a évolué pour prendre en compte les données relatives au label (dates de réception de la demande, de signature du contrat de labellisation, des audits, de validité de la garantie financière, du conventionnement permis à un euro par jour...). RAFAEL doit être mis à jour régulièrement afin que les certifications « Qualiopi » délivrées par l'Etat soient répertoriées par la DGEFP.  Cette procédure permet de faire le lien entre la certification « Qualiopi » et les DREETS pour saisir les catalogues de formation et prétendre aux versements à destination des écoles de conduite.
Quelles sont les conséquences sur le label de son expiration sans demande de renouvellement, de son retrait ou du renoncement de l'exploitant au label ?	La fin de validité du contrat de labellisation doit être constatée dans les situations suivantes :  - à l'expiration du contrat de labellisation sans demande de renouvellement ;

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- à l'issue d'une procédure contradictoire de retrait du label ;</li> <li>- lorsque l'exploitant souhaite y renoncer.</li> </ul> <p>Plusieurs conséquences sont liées à la fin de validité du contrat de labellisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'exploitant ne peut plus proposer les contreparties liées au label. Il doit retirer toutes communications (local, site internet etc.) sur le label ainsi que sur les contreparties liées au label ;</li> <li>- un arrêté préfectoral doit être pris pour modifier l'agrément préfectoral et retirer la formation qualifiante B96, si cette catégorie figure sur l'agrément. Cette modification est réalisée à l'issue d'une procédure contradictoire opérée selon les dispositions prévues à l'article 14 de l'arrêté du 8 janvier 2001 relatif à l'agrément des écoles de conduite.</li> </ul> <p>En revanche, l'exploitant s'engage à terminer toute formation commencée.</p> <p><b>Dans RAFAEL :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'expiration du contrat de labellisation sans demande de renouvellement ne nécessite aucune manipulation ;</li> <li>- le motif de résiliation doit être saisi lorsque le contrat est dénoncé soit à l'initiative du préfet soit à la demande de l'exploitant.</li> </ul>
--	---

### 3. Convention « permis à 1 euro par jour »

<p>Quand doit être signée la convention du « permis à 1 euro par jour » ?</p>	<p>La convention « permis à 1 euro par jour » est signée à l'issue d'une procédure initiale d'adhésion ou de renouvellement au label, ou à tout moment durant la validité du contrat de labellisation en cours.</p>
---	---

	<p>Cette signature est réalisée à la demande de l'exploitant qui souhaite proposer le dispositif du permis à 1 euro par jour, sans autre démarche ou pièce justificative à apporter.</p> <p>La convention « permis à 1 euro par jour » est valable jusqu'au terme du contrat de labellisation en cours.</p> <p>Ainsi, la date de fin de validité de cette convention correspond à la date de fin de validité du contrat de labellisation.</p>
Une école de conduite ou une association peut-elle signer une convention « permis à 1 euro par jour » sans avoir signé au préalable un contrat de labellisation ?	NON. Depuis le 1er janvier 2020, seules les écoles de conduite ou les associations agréées disposant du label ministériel, ou d'une équivalence reconnue par le ministère de l'intérieur, peuvent signer la convention « permis à 1 euro par jour ».
Quelles sont les conséquences pour une école de conduite conventionnée « permis à 1 euro par jour » qui ne souhaite pas adhérer au label ?	Elle doit cesser de proposer le dispositif du « permis à 1 euro par jour ». Toutefois, elle doit s'engager à mener à terme toutes les formations en cours qui ont été financées par ce dispositif.
Aucun sous-critère n'aborde le contrôle des obligations liées au dispositif du « permis à 1 euro par jour », faut-il continuer à utiliser la fiche dédiée au dispositif ?	NON. Le dispositif du "permis à 1 euro par jour" étant une contrepartie du label, il ne doit plus faire l'objet d'un contrôle supplémentaire.

#### **4. La liste des établissements labellisés et conventionnés sur le site Internet de la sécurité routière**

Comment est établie la liste des établissements labellisés et conventionnés publiée sur le site Internet de la sécurité routière ( <a href="https://autoecoales.securite-routiere.gouv.fr/#/">https://autoecoales.securite-routiere.gouv.fr/#/</a> ) ?	<p>Pour qu'un établissement soit référencé sur cette liste il faut qu'il remplisse trois conditions :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ avoir signé un contrat de labellisation ;</li> <li>→ avoir signé une convention "permis à 1 euro par jour" le cas échéant ;</li> <li>→ avoir fourni au service en charge de l'éducation routière une attestation annuelle de garantie financière en cours de validité.</li> </ul>
--	--

	La liste du site Internet est issue d'une extraction de RAFAEL, il est donc essentiel que cette application métier soit renseignée en temps réel.
--	---

## **5. Les audits**

### **5.1 La demande d'adhésion au label**

Un dossier papier de demande de labellisation peut-il être accepté ?	NON. Le principe est celui de la dématérialisation. Toutefois, un dossier papier pourra être exceptionnellement accepté. L'utilisation de la démarche numérique nationale est obligatoire depuis le mois de juin 2025. Cette démarche permet de réaliser 8 procédures : les demandes d'adhésion, de renouvellement, les procédures d'équivalence et les audits de surveillance.
Une auto-école agréée uniquement pour la catégorie A du permis de conduire, souhaite être labellisée. Est-ce possible?	OUI. Rien ne s'oppose dans l'arrêté du 26 février 2018 relatif au « label qualité des formations au sein des écoles de conduite » à ce qu'une école de conduite proposant uniquement des formations deux roues soit labellisée.  L'audit sera adapté à cette offre de formation.
Le service en charge de l'éducation routière peut-il communiquer aux écoles de conduite et associations les exemples de dossier qui sont utilisés lors de formations « label »?	NON. Toutefois, les supports de formation peuvent être présentés lors de réunion d'information avec les écoles de conduite. Des modèles de document sont également à disposition dans la démarche numérique.
Quelles conséquences si le service instructeur a reçu un dossier incomplet (ex : pièce justificative manquante) ?	Avant d'instruire un dossier de demande de labellisation, le service instructeur doit s'assurer que le dossier est complet. En effet, tout dossier incomplet fait l'objet d'une demande de pièces complémentaires à transmettre par le demandeur sous un délai de 8 jours. En cas de non réponse, le dossier sera rejeté.  Un dossier rejeté pour motif incomplet ne fait pas l'objet d'une décision défavorable mais d'une décision d'irrecevabilité. Le

	demandeur peut déposer un dossier dès le lendemain.
Lors du dépôt de la demande d'adhésion au label, le service en charge de l'éducation routière doit-il envoyer un accusé réception à l'école de conduite ou l'association ?	OUI. L'article 2 de l'arrêté du 26 février 2018 modifié prévoit l'obligation d'accuser réception de la demande dès lors que le service a validé la recevabilité du dossier, c'est-à-dire que le dossier est complet. Cet accusé de réception est intégré à la démarche numérique.
Quel est le délai pour accuser réception ?	L'accusé de réception doit être transmis dans un délai de 30 jours calendaires à compter de la complétude de la demande d'adhésion au label. Il doit indiquer le délai d'instruction et la date de la réalisation de l'audit sur site.
Qu'est-ce qu'un jour calendaire ?	Un jour calendaire désigne tout jour du calendrier de l'année civile, y compris les jours fériés et chômés, allant du 1er janvier jusqu'au 31 décembre, c'est-à-dire 365 jours par an et sept jours par semaine.
Une école de conduite qui lance son activité, peut-elle réaliser une demande d'adhésion au label ?	<p>OUI. L'arrêté du 26 février 2018 relatif au « label qualité des formations au sein des écoles de conduite » ne prévoit pas une durée minimale d'activité préalable dans le cadre d'une demande d'adhésion au label.</p> <p>Pour adresser une telle demande, l'école de conduite doit détenir un agrément en cours de validité.</p> <p>Une demande d'adhésion au label est traitée dans un délai de 2 à 3 mois au mieux (augmentation possible en cas de dossier incomplet).</p> <p>Il est vivement conseillé d'accuser réception du dossier et de programmer l'audit initial le plus tardivement possible dans la limite des délais réglementaires.</p> <p>Le sous-critère 2.3 du référentiel prévoit « vérifier, au moyen de tout support, qu'un suivi pédagogique est mis en place par l'école de conduite ou l'association ». Il appartient à l'école de conduite de présenter tous les supports existants ou à venir prouvant le suivi pédagogique.</p>

	En cas d'avis favorable à l'issue de l'audit initial, et après conclusion du contrat de labellisation, ce sous-critère fera l'objet d'une attention particulière lors de l'audit de surveillance.
--	---

### **5.2 Audit initial (instruction de demande de labellisation)**

En quoi consiste l'audit initial ?	L'audit initial se déroule en 2 phases : → un audit administratif (déclaration sur l'honneur et pièces justificatives); → un audit sur site (contrôle physique).
En cas d'avis favorable à l'issue des 2 phases de l'audit initial, qu'est-il délivré à l'école de conduite ou l'association ?	En cas d'avis favorable, et selon l'objet de la demande il est délivré : - label simple : contrat de labellisation pour une durée de 3 ans (annexe 5); - la label et certification Qualiopi : un contrat de labellisation et un certificat « Qualiopi » (annexe 6)  En parallèle, une nouvelle convention « permis à 1 euro par jour » doit être signée avec les mêmes dates de validité que le contrat de labellisation, si l'exploitant en fait préalablement la demande.
Quel service est en charge de l'audit initial ?	Le service départemental en charge de l'éducation routière (DDT, DDTM, UD-DREAL, UD-DRIEA, etc.) et, les services de préfectures en charge des agréments. .
L'audit initial (audit administratif et audit sur site), les audits de surveillance et de renouvellement peuvent-ils être effectués par le même service et la même personne ?	OUI. Ils peuvent être réalisés par le même service.  Attention cependant, la première phase de l'audit initial (l'audit administratif) peut être réalisé par un agent administratif alors que les audits sur site ne peuvent être réalisés que par des délégués ou des inspecteurs du permis de conduire et de la sécurité routière (DPCSR et IPCSR).  Seuls les inspecteurs et délégués du permis de conduire et de la sécurité

	routière sont compétents pour procéder aux audits sur site (audit initial, de surveillance ou de renouvellement). Les experts agréés au sens des dispositions de l'article D. 221-3 du code de la route en sont exclus.
L'audit administratif a été effectué par un agent du bureau de l'éducation routière et validé par un DPCSR. Ce dernier peut-il effectuer les audits sur site ?	OUI. Le DPCSR peut effectuer l'audit sur site.
L'entretien conseil et l'audit initial peuvent-ils être effectués par la même personne ?	OUI. Toutefois, il est souhaitable que l'entretien conseil et l'audit initial soient réalisés par des personnes différentes.
A partir de quelle date démarre le délai d'instruction (audit administratif et audit sur site) ?	Le délai d'instruction court à compter de la date de l'accusé de réception.
Lors d'un audit initial un sous-critère peut-il être conforme dès la première phase (audit administratif) ?	NON. L'évaluation du sous-critère doit être faite à l'issue des deux phases de l'audit initial (administratif et sur site).
Le silence de l'administration pendant deux mois vaut rejet de la demande. Une école de conduite ou une association peut-elle déposer une nouvelle demande à l'issue de ces deux mois ?	NON. Une nouvelle demande ne peut être déposée qu'à l'issue d'un délai de 3 mois suivant la décision de refus (décision explicite ou implicite). Par ailleurs, il faut être extrêmement vigilant : en cas de silence de l'administration (décision implicite de rejet), l'intéressé peut demander les motifs de la décision dans le délai de 2 mois du recours contentieux. Les motifs doivent lui être communiqués dans le mois suivant sa demande.
Les décisions réservées et défavorables doivent-elles faire l'objet d'un envoi en lettre recommandée avec accusé de réception ?	OUI. Pour que les délais contentieux soient opposables, l'envoi doit être réalisé en lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR).

### **5.3 Audit de surveillance**

En quoi consiste l'audit de surveillance ?	Il permet de s'assurer que les sous-critères de qualité du référentiel sont
--	---

	toujours appliqués .
A quelle date doit être réalisé l'audit de surveillance ?	L'audit de surveillance doit impérativement être réalisé entre le 14 <sup>ème</sup> et 22 <sup>ème</sup> mois suivant la date de signature du contrat de labellisation.
Comment se déroule l'audit de surveillance ?	<p>En principe, l'audit de surveillance est réalisé à distance. L'école de conduite ou l'association transmet de manière dématérialisée, à la demande du service en charge de l'éducation routière, les copies des éléments relatifs à tous les sous-critères de qualité du référentiel (formulaire en annexe 5 ou 6 selon label simple et label et certification Qualiopi).</p> <p>Toutefois, l'audit de surveillance est réalisé sur site en cas de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• résultats d'une analyse de risque issue de l'audit précédent ;</li> <li>• réclamations reçues par le service en charge de l'éducation routière ;</li> </ul> <p>ou encore :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• à la demande du service,</li> <li>• à la demande de l'exploitant sous réserve de la disponibilité du service</li> </ul>
Des audits de surveillance supplémentaires peuvent-ils avoir lieu en dehors de celui prévu par le label ?	<p>OUI. En cas de réclamations portées à l'encontre de l'école de conduite ou de l'association.</p> <p>Toutefois, un audit de surveillance supplémentaire effectué avant le 14<sup>ème</sup> mois ou après le 22<sup>ème</sup> mois suivant la date de signature du contrat de labellisation ne dispense pas d'effectuer l'audit de surveillance initial prévu obligatoirement entre le 14<sup>ème</sup> et le 22<sup>ème</sup> suivant la date de signature précitée.</p>
Les audits sur site supplémentaires, réalisés en cas de réclamation par exemple, doivent-ils se dérouler de manière inopinée ou convient-il de	Les services ont la liberté d'instaurer un délai de prévenance ou d'opérer de manière inopinée.

respecter un délai de prévenance ?	
------------------------------------	--

#### **5.4 Audit de renouvellement**

En quoi consiste l'audit de renouvellement ?	<p>Il permet de s'assurer que les sous-critères de qualité du référentiel sont toujours appliqués au sein de l'école de conduite ou de l'association.</p> <p>Il permet le renouvellement de la labellisation pour une durée de trois ans (et de la certification « Qualiopi » pour les établissements qui en font la demande et qui ont un numéro de déclaration d'activité).</p>
A quelle date l'exploitant doit-il faire sa demande de renouvellement ?	L'exploitant doit faire la demande au moins quatre mois avant l'expiration du label au préfet du lieu d'implantation de l'école de conduite ou de l'association agréée
A quelle date doit être réalisé l'audit de renouvellement ?	Lorsque la demande a été adressée dans le délai de 4 mois, l'audit doit être réalisé avant la fin de l'expiration du label pour éviter toute rupture des droits
Comment se déroule l'audit de renouvellement ?	L'audit de renouvellement se déroule sur site et permet de vérifier l'ensemble des sous-critères de qualité. Seuls les inspecteurs et délégués du permis de conduire et de la sécurité routière sont compétents pour procéder aux audits sur site. Les experts agréés au sens des dispositions de l'article D. 221-3 du code de la route en sont exclus.
Si l'exploitant ne fait pas sa demande de renouvellement 4 mois avant la fin de validité de son contrat de labellisation, que se passe-t-il ?	<p>La demande de renouvellement est adressée quatre mois avant la date de l'expiration du label par l'exploitant.</p> <p>L'arrêté du 26 février 2018 modifié relatif au label prévoit que la demande de renouvellement relève de la responsabilité de l'exploitant.</p> <p>Selon l'organisation des services en charge de l'éducation routière un</p>

	<p>rappel peut être réalisé.</p> <p>Il est conseillé aux services selon les circonstances de chaque situation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En cas de retard de la part de l'exploitant qui demande le renouvellement avant l'expiration du contrat en cours mais ne respecte pas les 4 mois : la demande sera traitée comme un renouvellement. Le label et ses contreparties seront suspendues à l'expiration du contrat et jusqu'à ce que l'audit de renouvellement soit réalisé et la notification de la décision effectuée. Attention, les formations liées aux contreparties en cours doivent être menées à leur terme même.</li> <li>• En cas de retard de l'exploitant qui demande le renouvellement alors que le contrat est arrivé à expiration, sa demande pourra être traitée comme un renouvellement dans les 3 mois suivants l'expiration du contrat. Durant l'instruction de la demande de renouvellement : le label et ses contreparties seront suspendues jusqu'à ce que l'audit de renouvellement soit réalisé et la notification de la décision effectuée. Attention, les formations liées aux contreparties en cours doivent être menées à leur terme même.</li> <li>• En cas de retard de l'exploitant qui demande le renouvellement 3 mois après l'expiration du contrat en cours, un audit initial pourra être organisé.</li> </ul>
--	--

### 5.5 Audit aménagé

**Attention : L'audit aménagé était réalisé jusqu'au 31/12/2021. Cette possibilité n'est plus applicable depuis le 1/1/2022. Les explications suivantes sont maintenues pour conserver l'historique de gestion de certains dossiers de labels et de certifications Qualiopi toujours en cours.**

<p>Quel est l'objectif de l'audit aménagé ?</p>	<p>L'audit aménagé était considéré comme un audit initial et permettait aux écoles de conduite et associations qui détenaient le label</p>
---	--

	ministériel à la date d'entrée en vigueur de l'arrêté du 11 mars 2021, soit le 26 mars 2021, et qui détenaient un NDA, d'être certifiés « Qualiopi » et de bénéficier des fonds de la formation professionnelle à compter du 1 <sup>er</sup> janvier 2022.
Quelle est la période de réalisation de l'audit aménagé ?	Entre le 26 mars 2021 et le 31 décembre 2021.
Sur quoi porte l'audit aménagé ?	Il portait uniquement sur 13 sous-critères du référentiel du label.
Quels sont les sous-critères concernés ?	1.5, 2.2, 3.1, 3.3, 3.4, 3.5, 4.5, 5.2, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 7.3 du référentiel du label.

### **5.6 Questions diverses concernant les audits**

Les DPCSR et les IPCSR qui assurent les audits sur site doivent-ils être certifiés pour cette mission ?	NON. Statutairement, cela fait partie de leurs missions. Seuls les inspecteurs et délégués du permis de conduire et de la sécurité routière sont compétents pour procéder aux audits sur site. Les experts agréés au sens des dispositions de l'article D. 221-3 du code de la route en sont exclus.
Des formations sont-elles prévues pour réaliser les audits sur site ?	OUI. Une formation spécifique "audit du label" est dans le programme de formation initiale et continue des DPCSR et dans les formations continues des IPCSR.
Des audits sur site peuvent-ils être effectués dans un autre département ?	Il n'y a pas d'incompatibilité. Toutefois, il appartiendra au préfet du lieu d'implantation de l'école de conduite ou de l'association de prendre la décision.
Les audits sur site peuvent-ils être réalisés en binôme ?	L'arrêté du 26 février 2018 modifié précise uniquement que les audits sur site sont réalisés par des DPCSR ou des IPCSR.  L'organisation de ces audits en binômes ou en individuel est laissée à

	l'appréciation des services.
La durée des audits sur site est fixée à une demi-journée. Le délai de route est-il compris?	La durée des audits est fixée à une demi-journée sur site (soit 4 heures). Les délais de route font partie des sujets de gestion interne, indépendants du label.
Lors d'un audit de surveillance réalisé à distance, si des sous-critères sont partiellement ou non conformes, doit-on réaliser un audit sur site pour vérifier la mise en conformité des sous-critères ?	Il n'y a pas d'obligation d'organiser un audit sur site. Les services peuvent, en fonction des sous-critères partiellement ou non conformes, exiger uniquement la production de preuve(s) sur les correctifs apportés à ces sous-critères ou organiser un contrôle de ces preuves sur site.
En cas d'avis réservé, est-ce l'auditeur qui a réalisé l'audit qui doit vérifier les correctifs ?	L'auditeur qui a réalisé l'audit peut vérifier les correctifs apportés aux sous-critères qui ont fait l'objet d'une classification partiellement ou non conforme. Cette vérification peut être faite par un autre auditeur.
A l'issue d'un avis réservé, la vérification doit-elle porter sur l'ensemble des sous-critères ou uniquement sur ceux ayant entraînés cet avis ?	La vérification ne porte que sur les sous-critères qui ont fait l'objet d'une classification partiellement ou non conforme.
Un établissement refusant de se soumettre à un audit, peut-il se voir retirer le label dès le 1 <sup>er</sup> refus ?	En cas de refus de se soumettre à un audit, il convient dans un premier temps d'adresser à l'établissement concerné un courrier en recommandé avec accusé de réception afin de lui proposer un nouveau rendez-vous. Si l'exploitant n'honore toujours pas l'engagement qu'il a pris lors de la signature de son contrat de labellisation, il s'agira alors de lui notifier qu'une procédure contradictoire sera enclenchée afin de lui retirer le label, ses contreparties et le cas échéant, la certification Qualiopi.

## **6. Les Recours**

Les décisions réservées et défavorables doivent-elles être motivées ?	OUI. Ces décisions doivent faire l'objet d'une décision individuelle par laquelle l'autorité administrative décide de refuser un avantage à une
---	---

	<p>personne nommément désignée. Ces décisions doivent être motivées et donc notifiées à l'intéressé(e), car il s'agit de décisions faisant grief. Il convient également de mentionner sur les courriers les voies de recours (gracieux, hiérarchique et contentieux).</p>
<p>Quels sont les recours en cas de divergences sur les conclusions d'un audit ?</p>	<p>Toute décision prise à la suite d'un audit relatif au label est une décision administrative. De ce fait, si la décision est réservée ou défavorable, l'école de conduite ou l'association peut déposer un recours gracieux, hiérarchique ou contentieux.</p>

### **7. Le retrait du label**

<p>Quelles sont les conséquences d'un retrait du label ?</p>	<p>Le retrait du label entraîne de facto le retrait de droits (contreparties) mais également la certification « Qualiopi » si l'exploitant en bénéficiait.</p> <p>Aussi, dès lors que des droits sont retirés, il y a lieu de mettre en place une procédure contradictoire comme c'est le cas pour le retrait d'un agrément.</p> <p>Les formations commencées dans le cadre des contreparties avant le retrait du label, doivent être menées à terme.</p>
--	---

### **8. Les contreparties (droits et dispositifs spécifiques mentionnés à l'article L. 213-9 du code de la route)**

<p>Quelles sont les contreparties octroyées aux écoles de conduite ou associations labellisées ?</p>	<p>→ <u>formation « B 96 »</u> : pour les titulaires de la catégorie B du permis de conduire en vue de la conduite d'un ensemble composé d'un véhicule tracteur relevant de la catégorie B auquel est attelée une remorque dont le poids total autorisé en charge (PTAC) est supérieur à 750 kilogrammes, lorsque la somme des PTAC du véhicule tracteur et de la remorque est supérieure à 3 500 kilogrammes sans excéder 4 250 kilogrammes ;</p>
--	--

	<p>→ <u>formation « code 78 »</u> : conduite des véhicules équipés d'une boîte de vitesses manuelle et se traduisant par le retrait sur le permis de conduire de la restriction «conduite limitée aux véhicules à changement de vitesses automatique », hors raisons médicales ;</p> <p>→ <u>la formation « post-permis »</u> pour les conducteurs novices volontaires permettant de les sensibiliser aux dangers de la route, six mois après l'obtention du permis de conduire ;</p> <p>→ <u>le dispositif du « permis à 1 euro par jour »</u>. Dans le cadre du label, les écoles de conduite et les associations labellisées et conventionnées « permis à 1 euro par jour » disposent d'une visibilité sur le site Internet de la sécurité routière.</p>
Les formations « deux roues » (BSR, passerelle A1 vers A2...) sont-elles des contreparties au label ?	<p>NON. Les passerelles deux-roues (A2 vers A, L5E et AM) ne sont pas des contreparties du label "qualité des formations au sein des écoles de conduite".</p> <p>Elles peuvent être réalisées par toutes les écoles de conduite (labellisées ou non) à condition de disposer de l'extension d'agrément correspondante.</p> <p>L'enregistrement dans RAFAEL est obligatoire pour l'ensemble des écoles de conduite.</p>
Pourquoi les contreparties ne figurent-elles pas dans l'arrêté du 26 février 2018 modifié ?	<p>L'objectif de cet arrêté est de créer le label et non pas de préciser les contreparties.</p> <p>Les contreparties sont toutes définies par les textes spécifiques applicables à chaque formation ou dispositif. Par conséquent, ce sont ces textes modifiés qui ont introduit l'exclusivité de ces formations.</p>
Les contreparties s'imposent-elles aux écoles de conduite ou aux associations qui ont signé un contrat de labellisation ?	<p>NON. L'école de conduite ou l'association a l'entière liberté de proposer l'une ou l'autre de ces contreparties en fonction notamment de sa politique de formation.</p>

<p>Un arrêté préfectoral devra-t-il être pris pour retirer les formations qualifiantes, ainsi qu'une procédure contradictoire ?</p>	<p>OUI. C'est notamment le cas pour le B96. Toute modification de l'arrêté portant sur l'agrément doit faire l'objet d'une procédure contradictoire.</p>
<p>Quelles incidences pour une école de conduite ou une association qui continuerait de dispenser les formations qualifiantes et de proposer le « permis à 1 euro par jour » sans être labellisée ?</p>	<p>Les risques encourus sont mentionnés sur le contrat de labellisation (annexe 5 ou 6 de l'arrêté du 26 février 2018).</p>

### **9. Les équivalences reconnues**

<p>Comment reconnaître un label ou une certification reconnue équivalent au label ministériel ?</p>	<p>Dès lors que le MI reconnaît un label ou une certification équivalent au label ministériel, cette reconnaissance fait l'objet d'un article spécifique dans l'arrêté du 26 février 2018 modifié portant création du label « qualité des formations au sein des écoles de conduite » et reconnaissance des équivalences à ce label.</p>
<p>Comment savoir qu'une école de conduite ou une association dispose d'une certification ou d'un label reconnu équivalent au label ministériel ?</p>	<p>L'école de conduite ou l'association doit adresser au service en charge de l'éducation routière une demande d'enregistrement de son équivalence en utilisant le formulaire figurant à l'annexe 4 de l'arrêté 26 février 2018 modifié.</p> <p>Cette demande déposée sur la démarche numérique label nationale doit être accompagnée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>D'une copie de l'attestation délivrée par AFNOR ou SGS ;</li> <li>D'une copie de l'attestation de garantie financière.</li> </ul> <p>Les services en charge de la labellisation ne signent pas de contrat de labellisation. Ils enregistrent dans RAFAEL l'équivalence au label Etat. Les audits sont faits par l'organisme certificateur. Les services en charge de la labellisation doivent établir la convention permis à un euro par</p>

	<p>jour si l'école de conduite souhaite adhérer au dispositif.</p> <p>La reconnaissance de l'équivalence ne permet pas la délivrance de la certification Qualiopi.</p>
<p>Quelle démarche si la labellisation ou à la certification faisant l'objet d'une demande d'enregistrement d'équivalence ne correspond pas aux reconnaissances figurant à l'arrêté du 26 février 2018 modifié ?</p>	<p>La demande d'enregistrement d'équivalence est rejetée au motif que la labellisation ou la certification détenue par le demandeur n'est pas équivalente au label ministériel tel que prévu à l'arrêté du 26 février 2018 modifié. Cette décision étant défavorable, elle doit être motivée et envoyée en lettre recommandée avec accusé de réception.</p>
<p>L'attestation de certification « Qualiopi » délivrée par AFNOR ou SGS est-elle suffisante pour reconnaître l'équivalence au label « qualité des formations au sein des écoles de conduite » ?</p>	<p>NON.</p> <p>L'attestation « certification Qualiopi » délivrée par SGS ou AFNOR ne permet pas la reconnaissance de l'équivalence du label « qualité des formations au sein des écoles de conduite ».</p> <p>Une attestation particulière est délivrée pour obtenir l'équivalence au label (la certification AFAQ ISO 9001 : 2015 pour AFNOR et le label LA/QAE/03 pour SGS).</p>
<p>Une attestation d'équivalence délivrée par SGS peut-elle produire des effets pour une période à venir ?</p>	<p>Oui. Il est possible qu'une attestation puisse produire des effets pour l'avenir, notamment dans le cadre d'une procédure de renouvellement. Par exemple : une attestation peut être signée le 18/2/2025 et être valable à compter du 1<sup>er</sup> mars 2025.</p>
<p>Une attestation d'équivalence délivrée par SGS reste-t-elle valable en cas de changement d'exploitant ?</p>	<p>Oui. L'attestation d'équivalence est rattachée au numéro de SIREN de l'établissement. Ainsi, en cas de changement d'exploitant, ce dernier peut solliciter une nouvelle attestation qui indiquera le nouveau numéro d'agrément. La période reste identique à celle initialement délivrée. Elle sera saisie dans RAFAEL pour la période restant à courir après vérification et production d'une attestation de garantie financière au nom du nouvel exploitant.</p>

<p>Peut-on adresser un signalement d'une école de conduite qui bénéficie d'une équivalence au label ?</p>	<p>OUI. Ce signalement doit être adressé à l'adresse <a href="mailto:signalement-label-dsr@interieur.gouv.fr">signalement-label-dsr@interieur.gouv.fr</a>.</p>
---	--

**10. L'extension d'une ou plusieurs catégories à l'agrément préfectoral**

<p>Quelle conséquence sur le label si une école de conduite ou une association labellisée demande une extension de son agrément aux catégories « deux-roues » ?</p>	<p>L'école de conduite ou l'association, a l'obligation d'avertir de tout changement de sa situation et donc doit adresser les documents relatifs à la demande d'extension de son agrément en cohérence avec sa labellisation, et s'engager à respecter les sous-critères liés formation "deux-roues". Tous les sous-critères seront vérifiés et devront être conformes lors du prochain audit soit de surveillance, soit de renouvellement.</p>
---	--

**11. Le déménagement, la revente, le changement de représentant légal ou de n° d'agrément, acquisition post-Qualiopi**

<p>Quelles conséquences sur le label en cas de changement de local d'une école de conduite ou d'une association dans le même département ?</p>	<p>L'exploitant n'a pas à faire de nouvelle demande d'adhésion au label.</p> <p>Dans ce cas, un duplicata du contrat de label, ainsi que, le cas échéant, de la certification Qualiopi, sera délivré tout en maintenant les mêmes dates afin de respecter la durée de trois ans. Les documents précédents seront archivés.</p> <p>Lors de l'inscription du nouvel agrément sur RAFAEL, vous devez inscrire la date de signature du contrat de labellisation, et la certification « Qualiopi » le cas échéant, (même si cette date est antérieure à la</p>
--	---

	délivrance du nouvel agrément, ce n'est pas bloquant), et, si l'audit de surveillance ou de renouvellement a déjà eu lieu inscrire la date.
Quelles conséquences en cas de changement d'enseigne ?	L'exploitant n'a pas à faire de nouvelle demande d'adhésion au label. Dans ce cas, un duplicata du contrat de label, ainsi que, le cas échéant, de la certification Qualiopi, sera délivré tout en maintenant les mêmes dates afin de respecter la durée de trois ans. Les documents précédents seront archivés.
Quelles conséquences sur le label en cas de changement de local d'une école de conduite ou d'une association dans un autre département ?	Cette situation implique un changement de la compétence du préfet et l'adoption d'un nouvel arrêté d'agrément. En conséquence, si l'exploitant souhaite bénéficier du label, il devra adresser une nouvelle demande d'adhésion au label au préfet de l'autre département.
Quelles conséquences sur le label en cas de changement temporaire du local d'une école de conduite ou d'une association ?	Cette situation particulière ne nécessite pas le changement du numéro d'agrément. Ainsi, l'exploitant n'a pas à faire de nouvelle demande d'adhésion au label. Les documents relatifs à la labellisation pourront être modifiés pour couvrir la période d'occupation temporaire d'un autre local.
En cas de vente d'une école de conduite labellisée, comment gérer le temps entre l'obtention du nouvel agrément et de la labellisation par le nouveau propriétaire (notamment pour les formations signées par l'ancien mais pas encore terminées) ?	Si le nouvel exploitant souhaite bénéficier des contreparties du label, il doit adhérer au label. Un nouveau contrat de labellisation sera signé au nom du repreneur, en cas d'avis favorable à l'issue de l'audit. Si le nouvel exploitant ne souhaite pas bénéficier des contreparties du label, il doit s'engager à terminer les formations qui ont été commencées par le précédent exploitant.
Quelles conséquences sur le label, en cas de changement de représentant légal ?	Si le nouveau représentant légal souhaite bénéficier des contreparties, il doit faire une demande d'adhésion au label. Un nouveau contrat de labellisation sera signé au nom du repreneur, en cas d'avis favorable à l'issue de l'audit.

	<p>Si le nouvel exploitant ne souhaite pas bénéficier des contreparties du label, il doit s'engager à terminer les formations qui ont été commencées par le précédent exploitant.</p>
<p>Quelles conséquences sur le label, en cas de décès du représentant légal ?</p>	<p>Lorsque l'exploitant d'un établissement d'enseignement de la conduite décède, le préfet peut, à la demande de la personne qui va assurer momentanément la reprise de l'établissement, maintenir l'agrément pendant une période maximale d'un an à compter du jour du décès.</p> <p>Un arrêté modifiant l'agrément préfectoral est pris pour autoriser le repreneur à exploiter les écoles de conduite pour une durée d'un an sans changement de numéro d'agrément. La date de validité de l'agrément sera également modifiée dans RAFAEL.</p> <p>Durant cette période transitoire, si l'établissement est labellisé, le repreneur doit indiquer son souhait de continuer à bénéficier ou non des contreparties au label :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si le repreneur souhaite en bénéficier, il doit présenter une demande d'adhésion dans un délai raisonnable. Sans réaliser d'audit, le contrat de labellisation sera modifié en indiquant le nom du nouveau repreneur.</li> <li>- S'il ne souhaite pas adhérer au label, il doit terminer les formations débutées par l'ancien exploitant puis renoncer au label.</li> </ul> <p>A l'issue de cette période, si le repreneur souhaite reprendre l'établissement, il devra adresser une nouvelle demande d'agrément et d'adhésion au label (audit initial / de renouvellement et nouveau contrat de labellisation pour 3 ans).</p>
<p>Une école de conduite disposant du label et de Qualiopi demande un nouvel agrément pour ouvrir un bureau secondaire. Perd-il Qualiopi ? Vers qui l'orienter ?</p>	<p>L'ouverture d'un établissement supplémentaire à partir du même numéro de SIREN constitue une circonstance nouvelle.</p> <p>La certification Qualiopi initialement délivrée va produire des effets pour tous les établissements rattachés au même numéro de SIREN et donc au même numéro de déclaration d'activité (NDA). Afin que la certification Qualiopi reste valide, ce nouvel établissement doit être</p>

	<p>labellisé après avoir été audité.</p> <p>Ainsi, doivent être organisés des audits de renouvellement pour les établissements déjà labellisés et certifiés Qualiopi et un audit initial pour le nouvel établissement.</p> <p>Les contrats de labellisation et la certification Qualiopi seront délivrés pour l'avenir, aux mêmes dates et pour une durée de 3 ans). En revanche, si le nouvel établissement a un numéro de SIREN différent des établissements déjà labellisés, l'exploitant peut décider ou non de demander le label et la certification Qualiopi. Les deux situations sont indépendantes.</p>
<p>Une école de conduite disposant du label et de Qualiopi propose une nouvelle activité de formation. Perd-il Qualiopi ? Vers qui l'orienter ?</p>	<p>L'exploitant est dans l'obligation de déclarer tout changement dans sa situation et notamment une nouvelle activité de formation.</p> <p>Si la nouvelle activité de formation ouvre droit aux financements de la formation professionnelle (CFM, CACES, FIMO, risque routier), l'exploitant devra transférer sa certification Qualiopi auprès d'un organisme extérieur reconnu par le comité français d'accréditation (COFRAC). Seule la certification Qualiopi sera transférée, le label pourra être maintenu.</p> <p>Si la nouvelle activité n'ouvre pas droit aux financements de la formation professionnelle, la certification Qualiopi pourra être maintenue.</p> <p>Comme par exemple : l'activité permis bateau plaisance, CSSR etc.</p>
<p>Une école de conduite disposant du label sans certification « Qualiopi » demande finalement à bénéficier de cette certification en produisant un numéro de déclaration d'activité ?</p>	<p>Cette demande constitue une circonstance nouvelle. La certification « Qualiopi » ne peut être délivrée qu'en complément du label, et aux mêmes dates pour une durée de 3 ans.</p> <p>Un audit de renouvellement anticipé est organisé. En cas d'avis favorable, un nouveau contrat est signé et la certification Qualiopi sera délivrée, aux mêmes dates, pour 3 ans.</p>

<p>Comment traiter les dossiers des établissements disposant de plusieurs agréments dans des départements différents ?</p>	<p>Chaque service en charge de l'éducation routière instruit relevant de la compétence de son département.</p> <p>L'application métier RAFAEL permettra de vérifier, via le n° de SIREN, si d'autres écoles de conduite font partie du même groupe. Si l'exploitant demande à bénéficier d'une certification « Qualiopi », et en cas d'avis favorable pour l'ensemble des établissements, un seul département saisira le numéro NDA.</p> <p>Le département compétent sera celui du siège social de l'établissement.</p>
<p>Une auto-école associative à son siège principal dans une région et un bureau dans plusieurs départements. Elle est labellisée dans un département et demande la certification « Qualiopi ».</p> <p>Le BER peut-il lui délivrer sachant qu'il y a plusieurs établissements dans la région ?</p>	<p>La certification Qualiopi ne sera délivrée que si tous ses bureaux sont préalablement labellisés aux mêmes dates.</p> <p>Le département compétent pour saisir le numéro NDA sera celui du siège social de l'établissement.</p>
<p>Un exploitant disposant de plusieurs auto-écoles avec pour chacune une entité juridique spécifique (1 SIREN et un NDA par établissement) peut-il disposer pour chaque établissement d'un label Etat et d'une certification « Qualiopi » Etat ?</p>	<p>OUI, car chaque école de conduite à son propre SIREN et donc son propre NDA.</p>
<p>Quelles sont les conséquences de la perte ou de la modification du NDA ?</p>	<p>Un prestataire de formation perd son NDA :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'il ne déclare pas d'activité de formation pendant 2 ans dans son BPF (Bilan Pédagogique et Financier égal à 0)</li> </ul> <p>ou</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'il ne remonte pas les informations demandées chaque année dans le cadre du Bilan Pédagogique et Financier (BPF)</li> </ul> <p>La caducité du NDA d'un prestataire entraîne son retrait de la liste des organismes de formation de la DGEFP et bloque toute possibilité de financement de ses formations.</p>

	<p>Si un prestataire change d'adresse de département, son NDA est modifié en conséquence. Il doit alors demander à son certificateur de procéder à l'émission d'un nouveau Certificat Qualiopi. Ce certificat reprendra les dates de début et fin de validité du certificat initial. Le dépôt du certificateur du prestataire, avec le nouveau NDA, sur la liste des OF certifiés gérés par la DGEFP, permettra au prestataire d'apparaître à nouveau sur la liste publique des organismes de formation et donc de bénéficier, le cas échéant, des financements publics permis par la possession du certificat Qualiopi.</p>
--	--

## **12. L'application métier RAFAEL**

<p>RAFAEL doit-il être renseigné en temps réel ?</p>	<p>OUI. La mise à jour en temps réel permet :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) à l'administration de disposer de données en temps réel ;</li> <li>2) la mise à jour de la liste des écoles de conduite ou des associations labellisées et conventionnées « permis à 1 euro par jour » sur le site Internet de la sécurité routière (<a href="https://autoecoles.securite-routiere.gouv.fr/#/">https://autoecoles.securite-routiere.gouv.fr/#/</a>) ;</li> <li>3) la transmission quotidienne à la DGEFP de la liste des écoles de conduite et des associations labellisées détenant la certificat « Qualiopi » et pouvant ainsi bénéficier des fonds publics de la formation professionnelle. Cette liste s'intitule la liste publique des organismes de formation (<a href="https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/liste-publique-des-organismes-de-formation-l-6351-7-1-du-code-du-travail/">https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/liste-publique-des-organismes-de-formation-l-6351-7-1-du-code-du-travail/</a>). Cette saisie permet également la mise à jour de l'annuaire des entreprises.</li> </ol>
--	---

### **13. La sous-traitance et prestations de service**

Si une école de conduite ou une association fait appel à de la sous-traitance ou à de la prestation de service, doit-elle le faire uniquement avec une école de conduite ou une association labellisée ?	NON. Elle peut faire appel à un établissement non labellisé. En revanche, pour les formations autorisées par la détention du label (contreparties) la sous-traitance ou la prestation de services ne peut se faire qu'entre écoles de conduite ou associations labellisées.
Une école de conduite peut-elle sous-traiter les contreparties du label à un enseignant de la conduite indépendant ?	NON. Les contreparties du label ne peuvent être sous-traitées qu'entre établissements agréés labellisés. L'agrément suppose l'existence d'un local et de moyens.

### **14. L'incomplétude d'un dossier**

Pour un rejet de dossier incomplet, faut-il le notifier?	OUI. Les motifs du rejet doivent être indiqués.
--	---

### **15. L'affichage des informations**

Un affichage sous forme de défilement d'informations numériques peut-il être accepté pour informer et répondre au public?	OUI. Ce qui est primordial, c'est que le public dispose des informations répondant aux sous-critères du label, quel que soit le support. Dans ce cadre, une attention particulière est à porter au sous-critère 1.8 car il prévoit un certain nombre d'informations devant figurer sur le site Internet ou la page Internet de l'établissement. Ces informations doivent également être facilement imprimables.
Comment la mise à disposition des informations sera réalisée ?	Les sous-critères prévus par le sous-critère 1.8 doivent obligatoirement apparaître sur le site internet de l'école de conduite. Pour le reste des sous-critères non prévus par le sous-critère 1.8, l'exploitant a le choix : publication sur le site internet, affichage dans les

	locaux, mise à disposition d'un recueil de documents par exemple.
Un tableau à remplir (type Veleda) peut-il être utilisé pour inscrire des informations relatives à plusieurs critères ?	OUI. L'école de conduite ou l'association a l'entière liberté d'utiliser les supports d'informations qu'elle souhaite. Ce qui est primordial, c'est que le public dispose des informations répondant aux exigences du label.
Quel document l'école de conduite ou l'association peut-elle afficher pour signaler au public sa labellisation ?	L'école de conduite ou l'association labellisée peut apposer le logo et l'affiche du label ministériel, et le logo de la certification « Qualiopi » le cas échéant. Elle est dans l'obligation d'afficher son certificat Qualiopi sous peine de voir son certificat retiré.
Les logos du label ministériel et de la certification « Qualiopi » doivent-ils être remis aux écoles de conduite et aux associations disposant d'une certification ou d'un label reconnu équivalent ?	NON. C'est l'organisme certificateur ou labellisateur qui leur a délivré la certification ou le label qui leur remet leur propre certificat ou leur propre logo.
Dans le cadre du label "qualité des formations au sein des écoles de conduite", la présentation des documents délivrés à l'établissement labellisé est-elle modifiable ?	Pour le contrat de labellisation et la convention permis à 1 euro par jour, le logo de la préfecture peut être substitué à celui de ministère de l'intérieur (MI). Pour le certificat Qualiopi, il ne faut pas modifier le logo et conserver celui du MI car la forme a été validée par France Compétences.

## **16. Les sous-critères du référentiel**

<b><u>Sous-critère 1.1: Garantie financière</u></b>	
Sur quelles formations porte le calcul de la garantie financière ?	La garantie financière doit couvrir 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 opérateurs de compétences agréés mentionnés à l'article L. 6332-1 du code du travail, les commissions paritaires interprofessionnelles agréés mentionnées à l'article L. 6323-17-6 du code du travail, l'État, les régions, France Travail et l'association chargée du fonds de développement pour l'insertion professionnelle des handicapés mentionnée à l'article L. 5214-1 du code du travail.
Sur quel pourcentage du chiffre d'affaires doit être calculé la garantie financière ?	La garantie financière doit couvrir au moins 30 % de la part du chiffre d'affaires hors taxe (HT) annuel de l'année N – 1 réalisé par l'école de conduite ou l'association labellisée au titre des formations dispensées par l'école de conduite ou l'association à l'exclusion de celles prévues ci-dessus.
Si une attestation indique en toutes taxes comprises (TTC), peut-on l'accepter ?	OUI. Le sous-critère indique le minimum obligatoire.
Quels sont les organismes habilités à délivrer une garantie financière ?	La garantie financière ne peut résulter que d'un engagement de caution pris par une société de caution mutuelle, un organisme de garantie collective, une compagnie d'assurance, une banque ou un établissement financier habilité à donner caution.
Le siège d'une association peut-il se porter garant pour l'une de ses associations ?	NON.
Une école associative financée uniquement par des subventions publiques et ne percevant aucune somme d'argent de la part des élèves, doit-elle avoir une garantie financière ?	NON. En effet, la garantie financière couvre les frais avancés par les élèves.
Une école associative financée en partie par des fonds publics et en partie par les élèves, doit-elle avoir une garantie financière ?	OUI. En effet, les associations sont financées traditionnellement par le biais de subventions publiques et éventuellement par des montants faibles restant à la charge des élèves. Dans ces conditions, le calcul des 30 % du chiffre d'affaires HT de la garantie financière porte sur les

	montants restant à la charge des élèves.
Quelles sont les mentions devant, a minima, apparaître sur l'attestation de garantie financière ?	<p>L'attestation annuelle de la garantie financière doit faire apparaître, a minima, les mentions suivantes :</p> <p>1° Le nom et les coordonnées de l'organisme garant ainsi que le numéro de contrat ;</p> <p>2° La dénomination sociale de l'école de conduite ou de l'association et son adresse postale ;</p> <p>3° Le nom du représentant légal de l'école de conduite ou de l'association ;</p> <p>4° Le numéro d'agrément préfectoral de l'école de conduite ou de l'association et sa date de délivrance ;</p> <p>5° La liste des formations dispensées par l'école de conduite ou l'association entrant dans le périmètre de la garantie financière ;</p> <p>6° La mention « Le montant de la garantie couvre au moins 30 % de la part du chiffre d'affaires annuel HT de l'année N-1 réalisé au titre desdites formations dans les conditions prévues par l'article 7 du contrat de labellisation ». Cette garantie prévoit le remboursement des prestations non consommées pour tous les contrats de formation en cours au moment où l'exploitation de l'école de conduite serait rendue impossible du fait d'une décision administrative ou judiciaire entraînant une fermeture définitive ou ininterrompue d'au moins 3 mois.</p> <p>Ce remboursement est effectué directement par l'organisme garant au titulaire du contrat de formation. »</p> <p>7° La date de validité de la garantie financière : cette garantie est valable du JJ MMM AAA au JJ MM AAAA ;</p> <p>8° La signature et le cachet de l'organisme garant.</p>
Qu'en est-il lorsque la garantie financière couvre plusieurs	Dans le cas où la garantie financière couvre plusieurs établissements d'une même entreprise, l'organisme garant peut délivrer une seule

établissements d'une même entreprise ?	attestation à l'entreprise qui fait apparaître les mentions des 2°, 4°, 5° et 6° pour chacun des établissements.
Des attestations renouvelables annuellement par tacite reconduction peuvent-elles être acceptées ?	NON. Une date de validité doit clairement apparaître sur l'attestation (cf. ci-dessus avec les mentions à minima).
Quelle procédure mettre en œuvre en cas de non transmission de la garantie financière ?	<p>Lors de l'instruction de la demande de labellisation, la garantie financière fait l'objet d'une déclaration sur l'honneur et d'une pièce justificative. En cas de non-conformité ou de conformité partielle, le demandeur disposera, le cas échéant (alerte mineure), d'un délai de deux mois pour se mettre en conformité.</p> <p>Lors du renouvellement annuel de la garantie financière, il appartiendra au service instructeur de mettre en œuvre une procédure contradictoire si l'école de conduite ou l'association ne transmet pas d'attestation malgré des relances. En effet, le non-respect de ce sous-critère est un motif de retrait du label conformément à l'article 6 de l'arrêté du 26 février 2018 modifié et, par conséquent, des contreparties octroyées.</p> <p>Pour rappel, il est important de mettre à jour, en temps réel, RAFAEL. Les établissements dont la garantie financière n'est pas à jour ne figurera pas sur la liste des écoles de conduite et associations labellisées publiée sur le site Internet de la sécurité routière.</p>
Un établissement, disposant d'un agrément, doit-il justifier d'une garantie financière annuelle s'il ne propose que la formation du groupe lourd pour être labellisé ainsi que pour se voir délivrer la certification « Qualiopi ».	NON. Une demande de label et de certification « Qualiopi » par un établissement ne proposant que la formation du groupe lourd peut être traitée sans cette garantie financière puisque les formations groupe lourd ne sont pas soumises à l'obligation de la garantie financière.
L'attestation doit-elle faire figurer la liste des formations dispensées par l'établissement ?	<p>L'attestation doit comporter certaines mentions obligatoires, notamment : « 5° la liste des formations dispensées par l'école de conduite ou l'association labellisée entrant dans le périmètre de la garantie financière ».</p> <p>À ce titre, l'attestation sera considérée comme conforme dès lors</p>

	qu'elle mentionne la liste des formations proposées par l'établissement d'enseignement de la conduite ou, à défaut, une formule générale comme par exemple : « toutes les formations dispensées par l'école de conduite ».
--	--

<b><u>Sous-critère 1.3 : Le règlement intérieur</u></b>	
---	--

Ce règlement intérieur doit-il comporter certaines clauses minimales obligatoires ?	<p>NON. A ce jour, aucune clause obligatoire n'est prévue. L'école de conduite ou l'association a l'entière liberté d'inscrire les clauses qui lui paraissent opportunes pour le bon fonctionnement de l'établissement.</p> <p>Il lui appartient de se mettre en conformité avec les dispositions du code du travail. Toutefois, l'auditeur n'a pas de vérification réglementaire à réaliser pendant l'audit.</p> <p>Le règlement intérieur doit être adapté au fonctionnement d'une école de conduite.</p>
---	---

<b><u>Sous-critère 1.4 – Informations relatives aux pistes</u></b>	
--	--

Les écoles de conduite ou les associations qui dispensent des formations « deux roues » doivent-elles disposer d'une piste pour obtenir le label ?	<p>Les écoles de conduite et associations n'ont pas l'obligation d'être propriétaires d'une piste (cette piste peut être louée, prêtée, etc.).</p> <p>Il appartient ainsi au service en charge de l'éducation routière, dans ses missions traditionnelles de contrôle, de vérifier l'adéquation entre les pistes et les impératifs de sécurité au cours des formations.</p>
--	---

Lorsqu'il n'y a pas de modalités d'accueil sur une piste, cela doit-il être mentionné dans la grille d'évaluation (case observations) ?	<p>Le terme "modalités d'accueil", sous-entend les commodités mises à disposition des élèves (salle, Algéco, toilettes etc.). S'il n'y en a pas, cela pourra faire partie des observations.</p> <p>Pour autant, en l'absence de ces modalités, si toutes les autres informations sont mises à la connaissance du public, le sous-critère est</p>
---	--

	réputé conforme au référentiel.
Pour l'obtention du label, est-il possible que l'école de conduite ou l'association dispose d'une piste qui soit un parking ouvert à la circulation publique ?	OUI. A ce jour, le label exige uniquement d'indiquer le lieu, le temps pour s'y rendre et les modalités d'accueil des pistes utilisées.

<b><u>Sous-critère 1.5 – Bilan</u></b>	
L'exploitant peut-il fournir des taux consolidés entre première et deuxième présentation ?	NON. L'exploitant doit présenter un taux différencié entre la première et la deuxième présentation par filière et par catégorie incluant les taux de réussite en circulation et hors circulation pour les permis deux-roues et poids lourds (en première et en deuxième présentation).
Faut-il intégrer la filière conduite supervisée à la filière traditionnelle ou la filière CS doit-elle être indiquée séparément comme pour l'AAC.	La filière conduite supervisée est à comptabiliser dans la filière traditionnelle. Un taux séparé n'est pas exigé.  Si l'école de conduite déclare un taux de réussite sur la filière CS, ce n'est pas pénalisant.
Le taux de réussite communiqué par les écoles de conduite ou les associations doit-il impérativement être calculé sur une année glissante ?	OUI. Le référentiel prévoit de laisser le choix à l'exploitant de choisir la période prise en compte, c'est pour cette raison que l'on parle d'année glissante.
Quelle période doit être prise en compte par une école de conduite ou une association créée depuis moins d'un an ?	Si la durée d'existence de l'école est inférieure à une année, ce sont les chiffres depuis l'ouverture qui seront à fournir.
Le transfert de dossiers d'un établissement à un autre doit-il être pris en compte pour le calcul du nombre moyen d'heures de formation correspondant au taux de réussite en première présentation ?	NON. Quel que soit le parcours de l'élève conducteur, il s'agit de prendre en compte le nombre d'heures de formation réalisées au sein de l'école de conduite ou de l'association labellisée.  Sont donc exclues de ce calcul les heures prises en candidat libre ou au sein d'une autre structure. Cela devrait influencer de manière marginale sur

	le nombre moyen d'heures.
L'école de conduite a choisi de regrouper ses établissements sur un seul bureau dans RdvPermis, quelles conséquences sur ce sous-critère ?	Lorsqu'une école de conduite dispose de plusieurs bureaux et choisit de regrouper ses réservations sur un seul bureau, la vérification de l'exactitude des données est réalisée à partir du bureau porteur.

<b><u>Sous-critère 1.6 – Rendez-vous post-permis</u></b>	
Quels sont les moyens dont dispose l'école de conduite ou l'association pour promouvoir le rendez-vous post-permis conducteurs novices ?	L'école de conduite ou l'association à l'entière liberté d'utiliser tout support lui permettant de faire la promotion de ce dispositif (affichage, plaquette, etc.).
L'école de conduite ou l'association doit-elle obligatoirement organiser au sein de l'établissement le rendez-vous post-permis conducteurs novices ?	NON. Elle doit juste en faire la promotion afin de faire connaître ce dispositif au public.

<b><u>Sous-critère 1.7 – Apprentissage anticipé de la conduite et conduite supervisée</u></b>	
Quels sont les moyens dont dispose l'école de conduite ou l'association pour valoriser ces deux filières d'apprentissage ?	Tout support peut être utilisé (affichage, plaquette, etc.).

<b><u>Sous-critère 1.8 – Site Internet ou page Internet</u></b>	
Une page « Facebook » peut-elle être considérée comme une page	OUI. Pour favoriser l'adhésion des écoles de conduite et des associations au dispositif du label, le choix est donné à ces dernières

Internet ?	d'opter soit pour un site Internet, soit pour une page Internet.
Une page Internet doit-elle être accessible à tout internaute au même titre qu'un site ?	OUI. Les pages Internet (par exemple : blog post, Facebook...), doivent être accessibles à tous les internautes y compris ceux qui n'ont pas de compte sur l'application concernée
S'agissant des sous-critères devant obligatoirement être présents sur le site Internet ou la page Internet : l'école de conduite ou l'association peut-elle uniquement indiquer que ces renseignements sont disponibles au sein de son établissement ?	NON. Comme prévu dans les textes de l'arrêté relatif au label, les informations relatives aux sous-critères 1.2, 1.3, 1.4, 1.6, 1.7, 2.2, 2.3, 2.4, 3.1, 7.4 ainsi que les différents modes de financement de la formation préparatoire aux examens du permis de conduire.  L'école de conduite ou l'association doit penser aux personnes qui recherchent un maximum d'informations sur Internet.
Quelles sont les aides au financement devant apparaître sur le site Internet ou la page Internet de l'école de conduite ou de l'association ?	Parmi les aides au financement pour la formation préparatoire au permis de conduire, il convient de citer notamment le dispositif du "permis à un euro par jour", le compte personnel de formation (CPF), les aides des collectivités territoriales, etc. Il est possible de renvoyer vers le site <a href="https://www.1jeune1solution.gouv.fr/1jeune1permis">https://www.1jeune1solution.gouv.fr/1jeune1permis</a>
Un exploitant peut-il utiliser le même site internet pour plusieurs locaux labellisés ?	Oui. Le site internet doit prévoir les informations pour chaque local et chaque particularité de formations dispensées.

<b><u>Sous-critère 2.1 – Programmes de formation</u></b>	
Les programmes de formation concernent-ils uniquement les formations débouchant sur un examen du permis de conduire ou concernent-ils toutes les formations dispensées au sein de l'école de conduite ou de l'association ?	NON. Il s'agit de toutes les formations dispensées au sein de l'école de conduite ou de l'association, que ces formations préparent ou non à un examen du permis de conduire.
Faut-il également un programme détaillé pour les catégories "groupe	OUI. Si l'école de conduite réalise ces formations.

lourd"?	
Le contenu concerne-t-il la théorie et/ou la pratique ?	L'école de conduite ou l'association doit, pour chaque formation dispensée au sein de son établissement, établir un programme de formation portant à la fois sur la théorie et sur la pratique, sauf si la formation porte uniquement sur la pratique ou sur la théorie.
Une école de conduite ou une association agréée pour toutes les catégories du permis de conduire mais ne les réalisant pas toutes doit-elle afficher tous les programmes de formation ?	Une école de conduite ou une association peut être agréée pour la formation à la conduite pour toutes les catégories du permis de conduire sans pour autant proposer toutes ces formations. En effet, en fonction notamment de sa politique de formation, l'exploitant est libre d'inscrire et de proposer telle ou telle formation dans son établissement, sous réserve qu'il dispose de l'agrément pour la formation proposée. Dans ces conditions, les programmes de formation ne concernent que les formations proposées au sein de l'établissement.

<b><u>Sous-critère 2.2 – Procédé d'évaluation</u></b>	
Comment se définit le sous-critère 2.2 et comment l'exploitant doit-il le justifier ?	<p>Un exploitant souhaitant bénéficier du label Etat et le cas échéant de la certification Qualiopi doit apporter la preuve de l'existence d'un procédé d'évaluation pour tous les autres élèves dont la formation préparatoire à l'examen du permis de conduire n'est pas financé dans le cadre des fonds de la formation professionnelle.</p> <p>Ce sous-critère concerne les évaluations préalables obligatoires (pour les formations B, B1, A1, A2) mises en place par l'école de conduite ou l'association.</p> <p>Il porte sur l'évaluation de l'élève avant son entrée en formation afin de définir le nombre prévisionnel d'heures de formation.</p>

<p>Comment l'école de conduite ou l'association doit-elle décrire son procédé d'évaluation ?</p>	<p>La description doit mentionner, en fonction de la formation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le ou les moyens utilisés pour réaliser la ou les évaluation(s) (ordinateur, simulateur, véhicule, entretien, questionnaire, etc.),</li> <li>- la ou les durée(s) de ou des évaluation(s),</li> <li>- les compétences évaluées.</li> </ul> <p>Le compte-rendu final des évaluations doit mentionner le nom et le numéro de l'autorisation d'enseigner de l'enseignant.</p> <p>Lorsque l'évaluation est réalisée sur simulateur, les écoles de conduite notent le numéro de l'autorisation du simulateur et comme moyen d'évaluation utilisé le simulateur.</p> <p>Le compte rendu final de cette évaluation, même si elle a été réalisée sur simulateur, doit mentionner le nom et l'autorisation d'enseigner de l'enseignant.</p>
<p>La présence d'un enseignant est-elle obligatoire lors de l'évaluation préalable d'un élève ?</p>	<p>Les évaluations préalables peuvent être réalisées en distanciel. Attention cependant, le compte-rendu final doit mentionner le nom et le numéro de l'autorisation d'enseigner de l'enseignant.</p>

<p><b><u>Sous-critère 2.3 – Procédé de positionnement</u></b></p>	
<p>Comment se définit le sous-critère 2.3 et comment l'exploitant doit-il le justifier ?</p>	<p>Un exploitant souhaitant bénéficier du label Etat et de la certification Qualiopi doit apporter la preuve de l'existence d'un procédé de positionnement pour les futurs élèves souhaitant bénéficier des fonds de la formation professionnelle afin de financer la formation préparatoire à l'examen du permis de conduire,</p>

En quoi consiste le positionnement ?	Le positionnement permet de déterminer les besoins de formation de l'élève. Il constitue une étape obligatoire préalable et indispensable pour constituer un dossier dans le cas d'un projet de transition professionnelle.
Quelle forme prend le positionnement ?	Le positionnement peut prendre plusieurs formes, selon le profil du futur stagiaire, selon la formation et les objectifs visés. Par exemple, l'organisme de formation peut utiliser différents outils : entretien individuel, test, QCM, etc.
Quels documents remettre au futur stagiaire à l'issue du positionnement ?	La loi prévoit qu'un document soit remis au futur stagiaire sur lequel il lui est proposé « <i>un parcours de formation individualisé et adapté, dans son contenu et sa durée, aux besoins de formation identifiés pour la réalisation du projet de transition professionnelle.</i> » Ce document peut être, la fiche prospect ou un compte rendu d'entretien.
Toutes les écoles de conduite ou associations doivent-elles réaliser un positionnement pour chaque élève ?	NON. Le positionnement est réalisé uniquement si les établissements réalisent des formations qui sont financées par les fonds de la formation professionnelle.

<b><u>Sous-critère 2.4 –Prise en compte du handicap</u></b>	
Comment se définit le sous-critère 2.4 et comment l'exploitant doit-il le justifier ?	Un exploitant souhaitant bénéficier du label Etat et de la certification Qualiopi doit apporter la preuve de l'existence d'un accompagnement des personnes en situation de handicap existe (modalités d'accueil, partenariat avec une autre auto-école par exemple).
Si une école de conduite ou une association n'est pas spécialisée dans le handicap, quelles informations doivent être mises à la disposition du public ?	L'école de conduite ou l'association doit décrire les moyens mis en œuvre pour l'accompagnement des personnes en situation de handicap. Soit en ayant un ou plusieurs partenariats avec une ou des écoles spécialisées, soit par l'orientation vers une autre structure ou

	toute autre information.
Si une école de conduite ou une association est spécialisée dans le handicap, quelles informations doivent être mises à la disposition du public ?	L'école de conduite ou l'association doit décrire les modalités d'accueil, les moyens pédagogiques, techniques et humains mis à la disposition des personnes en situation de handicap.

<b><u>Sous-critère 2.5 – Proposition détaillée et chiffrée</u></b>	
La proposition chiffrée et détaillée peut-elle être une composante du contrat de formation ?	<p>Cette proposition prend la forme d'un document annexé au contrat de formation.</p> <p>L'auditeur vérifie que la proposition a été faite et portée à la connaissance de l'élève.</p> <p>L'existence d'une estimation financière annexée au contrat (signée ou non) suffit pour considérer que le sous-critère est conforme. En effet, ce document n'a pas de valeur contractuelle mais informative.</p>
La proposition peut-elle être refusée par l'élève ?	<p>OUI. L'acceptation de cette proposition par l'élève n'est pas un impératif dans le cursus de formation.</p> <p>Cette proposition est issue de l'évaluation. Elle est considérée comme une estimation financière.</p>
Que se passe-t-il si l'élève refuse la proposition ?	Les deux parties peuvent se mettre d'accord sur une autre proposition chiffrée qui aura valeur uniquement à la signature du contrat engageant ainsi chacune des parties.

**Sous-critère 3.1 – Détail de la formation théorique et pratique**

Que signifie « cours théoriques » ?	<p>Les cours théoriques concernent les cours abordant des thématiques (consommation de produits psycho-actifs, fatigue, intempéries, usagers vulnérables, etc).</p> <p>L'école de conduite ou l'association à l'entière liberté sur le choix des thématiques qu'elle souhaite aborder ainsi que sur la périodicité.</p> <p>Ces cours peuvent être dispensés par un enseignant de la conduite et de la sécurité routière titulaire d'une autorisation d'enseigner en cours de validité en présentiel, à distance, en collectif, etc.</p>
Un nombre d'heure minimal de cours théorique est-il exigé ?	<p>NON. Liberté à l'école de conduite ou à l'association de proposer le nombre d'heures pour les thématiques qu'elle souhaite mettre en œuvre.</p>
Une école de conduite ou une association peut-elle proposer à un élève déjà titulaire de l'examen du code de la route des cours théoriques ?	<p>OUI. Les cours théoriques portant sur des thématiques de sécurité routière peuvent être dissociés de la formation préparatoire à l'examen du code de la route.</p> <p>Pour de nouveaux élèves, l'école de conduite ou l'association doit réaliser une évaluation de départ qui va permettre d'effectuer une proposition chiffrée et de proposer un parcours de formation dans lequel figurent des cours thématiques.</p>
Les cours théoriques doivent-ils être obligatoirement collectifs et dispensés par les enseignants de la conduite et de la sécurité routière ?	<p>NON.</p> <p>Toutefois, il est préférable de privilégier le collectif afin de permettre les échanges entre les élèves et l'enseignant.</p> <p>Ces cours doivent être dispensés par un enseignant de la conduite et de la sécurité routière titulaire d'une autorisation d'enseigner en cours de validité.</p>

<p>Un élève en formation au titre professionnel d'enseignant de la conduite et de la sécurité routière (TP ECSR ) peut-il dispenser les cours théoriques ?</p>	<p>L'enseignant doit être titulaire d'une autorisation d'enseigner.</p> <p>Toutefois, un élève en formation TP ECSR titulaire d'une autorisation temporaire et restrictive d'exercer (ATRE) peut animer ces cours théoriques.</p> <p>En revanche, un élève en formation TP ECSR non titulaire d'une ATRE ne peut pas animer seul ces cours théoriques, mais peut participer à l'animation avec l'enseignant de la conduite.</p>
<p>Des cours théoriques existent sur Internet, peuvent-ils être utilisés ?</p>	<p>Une école de conduite ou une association a l'entière liberté de traiter les thématiques et d'utiliser les supports qu'elle souhaite. Toutefois, si des cours sur Internet, ou ceux proposés par les éditeurs pédagogiques sont utilisés, ils ne peuvent servir que de supports à l'enseignant pour animer son cours.</p>
<p>Les corrections aux tests d'entraînement au code de la route peuvent-elles être considérées comme des cours théoriques si la correction est réalisée par un enseignant ?</p>	<p>NON.</p> <p>Les cours théoriques portent essentiellement sur des thématiques (consommation d'alcool, de stupéfiants, la fatigue, les autres usagers, les usagers vulnérables, l'entretien du véhicule, etc.). La palette des thèmes est vaste et l'école de conduite ou l'association à l'entière liberté de proposer les thématiques qu'elle souhaite.</p> <p>En revanche, un enseignant peut utiliser une série de question du code portant sur un même thème pour développer son cours théorique.</p>
<p>Un exploitant disposant de plusieurs écoles de conduite ou d'associations peut-il regrouper les cours sur un seul établissement ?</p>	<p>OUI. Dans ces conditions, le lieu de la formation et les horaires doivent être mis à la disposition du public.</p>
<p>Les cours spécifiques portant sur la spécificité de la conduite des « deux-roues » et « groupe lourd » peuvent-ils être dispensés sur le lieu de la formation hors circulation ?</p>	<p>OUI. A la condition que ces cours théoriques n'empiètent pas sur la formation pratique.</p>

Comment la formation pratique doit être décrite ?	Leçon individuelle ou collective, voyage-école, durée des leçons, etc.
Un élève en formation au titre professionnel d'enseignant de la conduite et de la sécurité routière (TP ECSR) peut-il dispenser les cours pratiques ?	Seuls les élèves en formation TP ECSR titulaire d'une autorisation temporaire et restrictive d'exercer (ATRE) peuvent dispenser des cours pratiques.

<b><u>Sous-critère 3.2 – Suivi pédagogique</u></b>	
Quel support permet de vérifier le suivi pédagogique ?	Le suivi pédagogique peut prendre la forme d'un ou plusieurs supports tels que des fiches de suivi, des extractions de logiciels informatiques ou tout autre document à l'exception des livrets d'apprentissage.  Ce support doit permettre de retracer le parcours de chaque élève, de comprendre le chemin parcouru, d'identifier les compétences acquises et de visualiser le chemin restant à accomplir dans leur formation.
Les rendez-vous pédagogiques peuvent-ils être fait en distanciel ?	OUI. Les rendez-vous pédagogiques, au même titre que les évaluations sont autorisés en distanciel.  Toutefois, le compte-rendu final doit mentionner impérativement le nom et le numéro de l'autorisation d'enseigner de l'enseignant.

<b><u>Sous-critère 3.3 – Evaluation en cours et fin de formation</u></b>	
En quoi consistent ces évaluations ?	Ces évaluations consistent à évaluer en cours et en fin de formation les élèves conducteurs (exemple : exercice d'évaluation, d'auto-évaluation, examen blanc, etc.).
Comment l'école de conduite ou l'association apporte la preuve de la	L'école de conduite ou l'association à l'entière liberté d'utiliser les outils

réalisation de ces évaluations ?	<p>d'évaluation qu'elle souhaite. La preuve de la réalisation est libre.</p> <p>Exemples pour les formations préparant à un examen du permis de conduite : fiche de suivi, extraction de logiciel, etc.</p> <p>Pour les formations qui ne préparent pas à un examen du permis de conduire il s'agit des copies des attestations de formation.</p>
----------------------------------	---

<b><u>Sous-critère 3.4 – Engagement et abandon des élèves</u></b>	
Quel support permet de vérifier la mise en place d'un processus permettant de favoriser l'engagement des élèves ?	<p>L'école de conduite ou l'association à l'entière liberté d'utiliser les outils qu'elle souhaite.</p> <p>Par exemple : suivi des connexions Internet, feuille d'émargement, un engagement écrit de l'élève, etc.</p>
Quelle incidence si des élèves ne respectent pas leurs engagements ?	Le non-respect des engagements pris par des élèves n'a pas d'incidence sur la qualification de ce sous-critère.
Quel support permet de vérifier la mise en place d'un processus permettant de prévenir les abandons ?	<p>L'école de conduite ou l'association à l'entière liberté d'utiliser les outils qu'elle souhaite.</p> <p>Par exemple: relance téléphonique, Internet, registre des motifs d'abandon, etc.</p>
L'arrêt de l'apprentissage anticipé de la conduite (AAC) pour une formation classique est-il considéré comme un abandon ?	NON. Dans cette situation, la formation se poursuit.

**Sous-critère 3.5 – Suivi en lien avec les entreprises**

Ce sous-critère suivi en lien avec les entreprises concerne-t-il toutes les écoles de conduite et les associations ?	NON. Ce sous-critère concerne uniquement les établissements qui dispensent des formations financées en tout ou partie par des entreprises à leurs salariés. Ce sous-critère ne concerne pas les formations financées par les comptes personnels de formation (CPF) ni celles financées par les fonds de la formation professionnelle.
Si une entreprise vient « compléter » le financement d'une formation financée par un CPF, ce sous-critère doit-il être évalué ?	NON. Dans cette situation, l'école de conduite ou l'association n'est pas tenue informée.
Ce sous-critère concerne-t-il les financements via un prêt « permis à 1 euro par jour » ?	NON. C'est l'élève qui finance sa formation.

**Sous-critère 4.1 – Moyens pédagogiques**

Que signifie le terme « moyens pédagogiques » ?	Les moyens pédagogiques portent à la fois sur les moyens humains et matériels. Il peut s'agir par exemple du nom et de la qualification des personnels enseignants, du nom du ou des responsables pédagogiques, des outils pédagogiques utilisés (ordinateur, accès Internet, vidéoprojecteur, simulateur, etc.) des véhicules d'enseignement, etc.
---	--

**Sous-critère 4.2 – Liste des enseignants**

La liste des enseignants doit être à jour. Faut-il faire une vérification quelconque sur Rafael ?	NON. Il n'y a pas obligation de réaliser une vérification systématique, sauf si manifestement la liste présentée par l'école de conduite ou l'association semble inappropriée par rapport à la réalité.
La liste des personnels doit-elle comporter le nom et le prénom ainsi que la qualification des enseignants ?	La liste doit comporter, a minima, le prénom, la qualification des enseignants et le numéro d'autorisation.

**Sous-critère 4.3 – Désignation des référents**

Le responsable pédagogique doit-il être obligatoirement un enseignant de la conduite ?	NON. Toutefois, ce responsable doit être un pédagogue car il peut notamment gérer l'équipe pédagogique, suivre pédagogiquement le parcours de chaque élève, répondre à des tiers mais également aux élèves sur les difficultés et les réussites lors de la formation, sur le chemin restant à parcourir pour acquérir toutes les compétences nécessaires à la conduite d'un véhicule, etc. La qualité du référent pédagogique peut être vérifiée au moyen d'un diplôme ou d'une expérience professionnelle.
Comment vérifier la qualité du référent pédagogique ?	Si une école de conduite souhaite désigner un référent pédagogique qui n'est pas enseignant de la conduite ou stagiaire en formation TPECSSR s'il dispose d'une ATRE, elle doit apporter à l'appui de sa demande un diplôme ou une attestation de formation continue dans le domaine des sciences de l'éducation et de la formation ou de la pédagogie. En l'absence de cette pièce, le sous-critère 4.3 ne peut pas être considéré

	<p>comme conforme. Il appartient à l'exploitant de désigner un autre référent pédagogique.</p> <p>En cas de doute, vous pouvez interroger l'équipe du BPER à l'adresse suivante : <a href="mailto:bfper-dsr@interieur.gouv.fr">bfper-dsr@interieur.gouv.fr</a></p> <p>Pour votre parfaite information, les certificats de qualification professionnelle « auxiliaire de gestion des écoles de conduite » et « Responsable d'Unité d'Enseignement de la Sécurité Routière et de la Conduite » ne permettent pas de justifier la qualité de référent pédagogique.</p>
La personne chargée des relations avec les élèves doit-elle être obligatoirement un enseignant de la conduite?	<p>NON. Cette fonction peut être assurée par toute personne de l'école de conduite ou de l'association (secrétaire, etc.).</p> <p>La personne chargée des relations avec les élèves répond aux demandes des élèves, des parents, des financeurs hors aspect pédagogique. Elle peut également gérer les plannings, recenser les réclamations ou gérer les conflits, etc.</p>
Le référent handicap doit-il être désigné au sein de toutes les écoles de conduite et les associations labellisées ?	<p>OUI. La nomination d'un référent handicap concerne tous les établissements.</p> <p>Toutefois, les modalités d'évaluation ne sont pas les mêmes selon qu'il s'agisse d'un établissement spécialisé dans le handicap ou un établissement « classique » (voir annexe 1 de l'arrêté du 26 février 2018 modifié relatif au label).</p>
Une même personne peut-elle être nommée pour assurer les 3 fonctions (responsable pédagogique, personne chargée de la relation avec les élèves, référent handicap)?	<p>OUI.</p> <p>Sous réserve qu'elle réponde aux exigences de chacun des sous-critères.</p>
Comment les nominations, prévues à ces 3 sous-critères, doivent-elles être mises à la disposition du public ?	<p>L'école de conduite ou l'association à l'entière liberté d'utiliser les moyens qu'elle souhaite (papier ou dématérialisé, affichage, liste remis en main propre, etc.).</p>

**Sous-critère 5.1 – Formation continue des enseignants**

Quelle est la périodicité de la formation continue ?	<p>La périodicité n'a pas été définie dans l'arrêté.</p> <p>Les enseignants doivent avoir suivi au moins une formation continue dans les trois ans de validité du label.</p>
Lors de l'audit administratif (1 <sup>ère</sup> phase de l'audit initial), l'école de conduite ou l'association s'engage sur l'honneur à mettre en place la formation continue des enseignants, que se passe-t-il si lors de l'audit sur site aucune formation n'a été réalisée ?	<p>La réglementation du label n'impose pas de périodicité relative aux formations continues.</p> <p>Ainsi, dans la demande de label, les exploitants s'engagent à mettre en place la formation continue des enseignants.</p> <p>Il est tout à fait envisageable que lors de l'audit sur site (2<sup>ème</sup> phase de l'audit initial), aucune formation n'ait été réalisée. Il faut donc interroger l'audité pour savoir si des formations sont envisagées, voire programmées, dans les prochains mois et lesquelles (à inscrire dans la case observations).</p>
Comment se déroule la formation en interne ?	<p>La « Formation en interne » est dispensée au sein de l'école de conduite ou de l'association, soit par un formateur interne dédié à la formation, soit par un formateur attaché à un organisme extérieur.</p>
Comment l'école de conduite ou l'association apporte la preuve de la réalisation de formations continues en interne ?	<p>La formation interne doit faire l'objet de justificatifs.</p> <p>Par exemple : feuilles d'émargement, résultats d'évaluation, attestation de suivi de la formation ou tout autre document.</p>
Comment l'école de conduite ou l'association apporte la preuve de la réalisation de formations continues en externe ?	<p>L'école de conduite ou l'association produit à l'appui la ou les copies des attestations de suivi de la ou des formations délivrées par l'organisme de formation externe.</p>

Un exploitant enseignant peut-il se former seul ?	NON.
La formation à la réactualisation des connaissances suivie par un exploitant enseignant peut-elle être prise en compte dans le cadre de la formation continue ?	OUI, sur présentation de l'attestation de la formation
Quelle qualification doit avoir la personne qui réalise une formation en interne ? Doit-il être titulaire du brevet d'aptitude à la formation des moniteurs (BAFM) ou du titre à finalité professionnelle Formateur aux métiers de l'éducation et de la sécurité routières (TP FMESR) ?	Les éléments de preuve à vérifier pour ce sous-critère ne portent pas sur la qualification du formateur. Ce formateur doit être un pédagogue sans pour autant être obligatoirement titulaire du BAFM ou du TPFMESR.
Quelles sont les formations pouvant être prises en compte dans ce sous-critère ?	Il n'y a pas de formations imposées cela dépend des besoins de l'école de conduite ou de l'association. Les domaines sont vastes, le choix est laissé à l'école de conduite ou à l'association. Par exemple, si elle réalise beaucoup de formations via la filière d'apprentissage anticipé de la conduite (AAC), elle aura peut-être besoin d'enseignants formés à l'animation et aux développements des rendez-vous pédagogiques. Cela peut aussi porter sur l'évolution de la réglementation, l'évolution technologique des véhicules, notamment en poids lourd etc.
Une école de conduite labellisée qui emploie un enseignant salarié à hauteur de 8h/mois doit-elle satisfaire au sous-critère 5.1 ?	Oui, tous les salariés sont concernés par le sous-critère 5.1. Le référentiel national qualité précise <i>que l'organisme entretient et développe les compétences de ses salariés, <u>adaptées aux prestations qu'il délivre.</u></i>
Un enseignant de la conduite peut-il refuser la formation continue proposée par son employeur ?	Si le salarié refuse de suivre une formation continue, ce dernier doit avoir un motif légitime et valable. Le refus du salarié peut être justifié si son envoi en formation par l'employeur repose sur un motif discriminatoire.

	<p>Le motif du refus peut également être légitime si la formation ne s'inscrit pas dans le champ d'exécution du contrat de travail ou encore si la formation conduit à une adaptation du contrat de travail refusée par le salarié, pour des circonstances particulières, comme par exemple, l'éloignement du lieu de stage empêchant le salarié de remplir ses obligations familiales.</p> <p>Pour que le sous-critère soit conforme, il faut que l'exploitant apporte la preuve qu'il ait proposé une autre formation à son salarié.</p>
Qu'est-ce qu'un plan de compétences ?	Il s'agit d'un plan de formation pour améliorer les compétences des enseignants. C'est un dispositif relevant de la formation professionnelle.

<b><u>Sous-critère 5.2 – Contrôle des formations en cas de sous-traitance</u></b>	
Toutes les écoles de conduite et les associations doivent-elles mettre en place ce contrôle ?	NON. Seules celles qui font appel à des prestataires de service ou à des sous-traitants.
Comment l'école de conduite ou l'association apporte la preuve de ce contrôle ?	Elle doit mettre en place des modalités pour recueillir auprès du ou des prestataires de services, du ou des sous-traitants, des preuves de suivi de formation continue pour les enseignants faisant l'objet de la prestation de service ou de la sous-traitance.
<b><u>Sous-critère 5.3 – Accompagnement aux examens</u></b>	
Lors d'un audit, si l'école de conduite ou l'association ne présente pas de candidat à l'examen pratique du permis de conduire, car ces derniers sont présentés sur un autre établissement, comment ce sous-critère est-	Ce sous-critère est non évalué (à indiquer dans la case « observations »).

il évalué ?	
A quel moment vérifier ce sous-critère ?	La vérification de ce sous-critère peut se faire en amont ou en aval d'un audit.
Comment s'applique ce sous-critère ?	<p>L'élève doit se faire accompagner le jour de son épreuve pratique :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- soit par un enseignant de la conduite et de la sécurité routière (autorisation d'enseigner en cours de validité). Lorsque l'accompagnant enseignant n'est pas titulaire de l'autorisation d'enseigner la catégorie de permis de conduire pour laquelle le candidat est présenté, il doit être au moins titulaire du permis de conduire de cette catégorie.</li> <li>- soit par un stagiaire en formation préparatoire au titre professionnel d'enseignant de la conduite et de la sécurité routière titulaire (contrat de formation, autorisation temporaire et restrictive d'exercer, convention de stage ou tout document justifiant du statut de stagiaire) qui doit être titulaire de la catégorie du permis de conduire pour laquelle le candidat est présenté,</li> <li>- soit par le référent pédagogique (sous-critère 4.3). Il doit être titulaire de la catégorie du permis de conduire pour laquelle le candidat est présenté</li> </ul>
Lors d'un audit, quelles conséquences pour ce sous-critère si l'accompagnateur ne répond pas aux exigences ?	<p>En cas circonstances dûment justifiées (exemples : enseignant malade, etc.), l'accompagnateur peut exceptionnellement ne pas respecter la définition du sous critère 5.3.</p> <p>Dans ces conditions, le sous-critère est considéré comme conforme et il convient d'indiquer dans la case « observations » le ou les motif(s). La vérification sera réalisée lors du prochain audit.</p>
Quelle position à tenir si un accompagnateur ne respecte pas le sous-critère 5.3 lors d'un examen ?	Le non-respect de ce sous-critère n'emporte aucune conséquence en matière d'examen. En effet, l'école de conduite a l'obligation de signaler au BER toute absence pour cas de circonstance dûment justifiée de l'un des accompagnateurs requis. Mais, en cas de constat, avant ou pendant

	l'examen pratique, le fait qu'une école de conduite labellisée ne respecte pas le sous-critère 5.3, l'inspecteur ne doit en aucun cas interrompre l'examen ou formuler des remarques susceptibles de déstabiliser le candidat. Dans ce contexte, il revient au BER, en dehors du contexte de l'examen, de mettre en œuvre une procédure contradictoire de retrait du label pour non-conformité au sous-critère 5.3. Une tolérance pourra être accordée si l'école de conduite apporte une justification valable à cette irrégularité.
Ce sous-critère peut-il faire l'objet de plusieurs vérifications : (exemple : lors d'examens de catégories différentes du permis de conduire) ?	OUI.

<b><u>Sous-critère 6.1 – Les veilles</u></b>	
Veille juridique - Un abonnement à une revue spécialisée répond-il à ce sous-critère ?	OUI.
Veille juridique - Un abonnement à Légifrance répond-il à ce sous-critère ?	OUI.
Veille juridique - Un courriel d'information adressé par un DPCSR répond-il à ce sous-critère ?	OUI.
Veille évolution métier - Un abonnement à une revue spécialisée répond-il à ce sous-critère ?	OUI.
Veille évolution métier - Un courriel d'information adressé par un DPCSR répond-il à ce sous-critère ?	OUI.

Veille évolution pédagogique et technologique - Un abonnement à une revue spécialisée répond-il à ce sous-critère ?	OUI.
Veille évolution pédagogique et technologique - Un courriel d'information adressé par un DPCSR répond-il à ce sous-critère ?	OUI.
Par quel(s) moyen(s) l'école de conduite ou l'association doit mettre ces veilles à la disposition des personnels ?	Elle a l'entière liberté d'utiliser le ou les moyens qu'elle souhaite (affichage, revues à disposition, dématérialisé, etc.).

**Sous-critère 6.2- Modalités de contrôle sous-traitant**

Ce sous-critère concerne-t-il toutes les écoles de conduite ou les associations?	NON. Il concerne uniquement celles qui font appel à un ou plusieurs sous-traitants.
Des attestations de suivi de formation répondent-elles à ce sous-critère ?	OUI. L'école de conduite ou l'association doit mettre en place une procédure de recueil de ces informations auprès du sous-traitant.

**Sous-critère 7.1 – Satisfaction des élèves**

Quels sont les organismes tiers indépendants ?	Il s'agit des organismes qui bénéficient d'une certification de leur processus d'évaluation.
Les avis figurant sur les sites de type « vroom vroom », ENPC, Codes Rousseau peuvent-ils être recevables pour ce sous-critère ?	OUI. La société « vroom vroom » a obtenu une certification par le bureau Veritas. De ce fait, cette société peut être assimilée à un tiers indépendant tel que prévu par le référentiel du label.

	Pour Codes Rousseau et ENPC, les avis sont vérifiés et certifiés par ces établissements qui respectent la norme NF ISO 20488.
Dans le cadre du questionnaire de satisfaction, à quelle périodicité la synthèse doit-elle être réalisée ?	La périodicité n'a pas été définie dans l'arrêté. Pour que cette synthèse ait du sens, il faut, a minima, qu'elle soit effectuée annuellement. Toutefois, l'école de conduite ou l'association peut faire le choix de réaliser une synthèse plusieurs fois par an.

<b><u>Sous-critère 7.2 – Appréciation des financeurs et de l'équipe pédagogique</u></b>	
Que concerne ce sous-critère ?	Ce sous-critère concerne les appréciations (formation, accueil par exemple...) sur l'école de conduite ou l'association.
Qui sont les financeurs ?	Les financeurs sont les personnes publiques telles que l'Etat, Pôle Emploi mais aussi les financeurs privés comme les parents par exemple.
Par quel(s) moyen(s) l'école de conduite ou l'association doit-elle mettre un recueil à la disposition des parties prenantes ?	Liberté à l'école de conduite ou à l'association de mettre en place l'outil de recueil qu'elle souhaite. En tout état de cause, elle doit mettre en place un outil permettant aux parties prenantes d'en connaître l'existence.

<b><u>Sous-critère 7.3 – Exploitation des avis des élèves</u></b>	
Par quel(s) moyen(s) l'école de conduite ou l'association doit mettre l'exploitation des avis à la disposition du public ?	Par tout moyen : affichage, Internet, etc..

<p>Comment ce sous-critère peut-il être vérifié ?</p>	<p>Il s'agit de vérifier que l'école de conduite ou l'association réalise une analyse des appréciations en identifiant les causes de satisfaction ou d'insatisfaction sur les dispositifs d'accueil, l'information sur l'offre de formation, les moyens pédagogiques mis à disposition, la disponibilité de l'équipe pédagogique, le respect du parcours de formation ou tout autre élément répondant à ce sous-critère de qualité.</p> <p>Elle peut également compléter l'analyse avec les causes d'abandon.</p>
---	---

<p><b><u>Sous-critère 7.4 – Gestion des réclamations</u></b></p>	
<p>Quels moyens peuvent-être mis en place pour gérer les réclamations ?</p>	<p>L'école de conduite ou l'association a l'entière liberté d'utiliser le ou les moyens qu'elle souhaite. Toutefois, ce ou ces moyens doivent être mis à la connaissance de toutes le parties prenantes (élèves, équipe pédagogique, personnel non enseignant, financeurs, etc.).</p>
<p>Depuis 2016, les professionnels ont l'obligation d'avoir un médiateur de la consommation. Ce médiateur peut-il être la personne déclarée pour assurer la gestion des réclamations ?</p>	<p>NON. L'école ne peut pas nommer son propre médiateur de la consommation.</p> <p>Depuis le 1er janvier 2016, la médiation de la consommation en France est soumise aux dispositions de l'ordonnance du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et du décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation. Ainsi, le professionnel, vendeur ou prestataire de services, doit communiquer au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève. Les médiateurs sont adossés à différents organismes : publics, entreprise, fédération ou association, associations ou sociétés de médiateurs et médiation collégiale.</p> <p>Concernant le secteur professionnel de l'enseignement à la conduite, il est possible de consulter la liste des médiateurs : <a href="#">ici</a></p>

