



MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

# **LABEL DE QUALITE**

## **REFERENTIEL DE QUALITE DES FORMATIONS AU SEIN DES ECOLES DE CONDUITE**

## Introduction

Ce référentiel concerne les activités d'enseignement de la conduite et de la sécurité routière au sein des établissements d'enseignement à titre onéreux de la conduite automobile et de la sécurité routière et des associations s'appuyant sur la formation à la conduite et à la sécurité routière pour faciliter l'insertion ou la réinsertion sociale ou professionnelle et décrit les engagements de service à destination des particuliers.

Ce référentiel a pour objectif de :

- Respecter le décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue ;
- Créer un label pour les établissements agréés s'engageant dans une démarche de qualité de la formation à la conduite et à la sécurité routière.

## Contexte réglementaire

La loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 vise, entre autres, la qualité des actions de formation afin de permettre aux financeurs de s'assurer que les organismes de formation répondent aux critères qualitatifs concernant leurs actions de formation. Ces critères sont précisés dans le décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue.

L'article R. 6316-1 définit les critères que devront respecter les organismes de formation afin d'être éligibles aux financements :

- 1) L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé ;
- 2) L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires ;
- 3) L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation ;
- 4) La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations ;
- 5) Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus ;
- 6) La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires.

## Domaine d'application

Tout établissement agréé pour l'enseignement à titre onéreux de la conduite des véhicules à moteur d'une catégorie donnée et de la sécurité routière et toute association agréée s'appuyant sur la formation à la conduite et à la sécurité routière pour faciliter l'insertion ou la réinsertion sociale ou professionnelle, quelque soit leur forme juridique, leur taille, leur organisation peuvent prétendre à la labellisation dès lors que leur activité se rapproche dans le fond et la forme à celle induite par ce label.

Ce référentiel prend en compte la modalité pédagogique en présentiel.

## Gestion du référentiel

Le ministère de l'intérieur est l'autorité responsable du label « qualité des formations au sein des écoles de conduite ».

Le référentiel a été élaboré en concertation avec le Conseil supérieur de la sécurité routière (CSER), créé par décret n° 2009-1182 du 5 octobre 2009. La révision du référentiel sera effectuée par la même instance.

La gouvernance de la labellisation est assurée par le ministère de l'intérieur et réunit la délégation à la sécurité routière (DSR), la sous-direction de l'éducation routière et du permis de conduire (SDERPC) qui rédige le référentiel, le conseil supérieur de l'éducation routière (CSER) qui approuve le référentiel du label qualité et les départements via le service départemental en charge de l'éducation routière qui accompagnent les écoles de conduite, instruisent leur dossier de labellisation et assurent les audits et les contrôles. La SDERPC a également en charge la réactualisation du référentiel qualité en concertation avec le CSER.

Le label ministériel est délivré après instruction par le service départemental en charge de l'éducation routière pour une durée de trois ans à compter de la signature du contrat de labellisation. Les audits et contrôles seront réalisés par les délégués du permis de conduire et de la sécurité routière (DPCSR) et les inspecteurs du permis de conduire et de la sécurité routière (IPCSR) dans chaque département.

## Responsabilités

Le détenteur du label est chargé de la bonne application des engagements liés au présent référentiel.

## L'instruction de la demande d'adhésion

L'instruction est effectuée par le service départemental en charge de l'éducation routière dans les deux mois à compter de la date de la demande d'adhésion au label.

L'absence de réponse de l'administration vaut rejet de la demande.

## Audit de suivi

L'établissement est audité dans la période de 6 mois suivant la signature du contrat de labellisation puis un second audit est réalisé, suivant les mêmes modalités que le précédent avant la demande de renouvellement du label par l'école de conduite. Ces audits sont réalisés par les IPCSR et les DPCSR et portent sur l'ensemble des critères.

Pour pouvoir prétendre à la labellisation, les établissements doivent répondre aux critères d'éligibilité et de labellisation.

Le guide d'audit précise les modalités, la durée, les résultats des audits ainsi que les conséquences de la non-conformité d'un ou de plusieurs critères.

### Information du personnel

L'établissement agréé communique de sa démarche de labellisation auprès de son personnel.

### Droits ouverts à la labellisation

- Eligibilité au référencement dans le cadre du financement de la formation professionnelle continue dont le CPF (le cas échéant, dans le cadre d'une inscription simplifiée sur Datadock) ;
- Accès aux formations : B96, code 78 ;
- Accès aux formations dites « post-permis » ;
- Accès au dispositif du « permis à un euro par jour » ;
- Accès à une couverture média via le site Internet de la Délégation à la sécurité routière (DSR).

## Les critères de qualité applicables au sein des écoles de conduite labellisées

<b>CRITERES DU DECRET N° 2015-790 DU 30 JUIN 2015</b>	<b>CRITERES DE QUALITE</b>	<b>INDICATEURS</b>	<b>MODALITES D'EVALUATION</b> (les éléments non contrôlés sur site sont précisés dans le guide)
<b>Identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé</b>	1.1 - Décrire et formaliser le procédé d'évaluation utilisé au sein de l'école de conduite et le mettre à la disposition du public.	Document (papier ou dématérialisé).	- Vérifier l'existence d'un ou de documents décrivant le procédé d'évaluation de l'école de conduite ; - Vérifier les modalités de mise à disposition de ce ou ces documents auprès du public.
	1.2 - Avoir souscrit à un dispositif de garantie financière renouvelé annuellement et couvrant l'ensemble des élèves et des formations préparant aux différentes catégories du permis de conduire.	Attestation de garantie financière.	- Vérifier l'existence d'une attestation de garantie financière ; - Vérifier, en consultant cette attestation, les dates de validité et le contenu.
	1.3 - Définir pour chaque catégorie de formation un programme détaillé théorique et/ou pratique.	Programmes détaillés.	- Vérifier que l'école de conduite applique des programmes de formation dont le contenu est détaillé.
	1.4 - Afficher les horaires des cours théoriques.	Affichage.	- Vérifier que l'affichage des horaires des cours théoriques soit visible de l'intérieur et de l'extérieur de l'école de conduite.
	1.5 - Proposer un rendez-vous post-permis pour les conducteurs novices.	Affichage, documentation...	- Vérifier, au travers d'un affichage, d'une documentation ou d'un

			programme que l'école de conduite propose les RDV post-permis pour les conducteurs novices.
<b>Adaptation des dispositifs d'accueil, du suivi pédagogique et d'évaluation aux publics d'apprenants</b>	2.1 - Soumettre à l'élève une proposition détaillée et chiffrée de la formation proposée, faisant apparaître le contenu de l'offre sur la base de l'évaluation, réalisée préalablement, et les coûts unitaires de chaque prestation complémentaire en cas de nécessité de dépassement de cette offre.	Document papier ou dématérialisé.	- Vérifier, en consultant les dossiers d'un panel d'une dizaine d'élèves inscrits, si possible à des formations diverses, l'existence de propositions détaillées et d'estimations chiffrées des formations.
	2.2 - Mettre à disposition une documentation détaillée exposant les enjeux de la formation préparatoire à l'examen du permis de conduire, son déroulement et les conditions de passage des épreuves de l'examen.	Documentation papier ou dématérialisée.	- Vérifier l'existence de ressources pédagogiques exposant les enjeux de la formation préparatoire à l'examen du permis de conduire ainsi que le déroulement et les conditions de passage des épreuves de l'examen du permis de conduire ; - Vérifier les modalités de mise à disposition de ces ressources auprès des élèves.
	2.3 - Établir un règlement intérieur.	Affichage et/ou mise à disposition des élèves.	- Vérifier l'existence d'un règlement intérieur ; - Vérifier les modalités de mise à disposition, auprès des élèves, du règlement intérieur (affichage et/ou autres).
	2.4 - Assurer la traçabilité de l'assiduité des élèves à la formation pour les tiers légitimes (financeurs, parents, représentant légal...) qui en font la demande.	Fiche de suivi, site de suivi, relevé de connexions.	- Consulter les fiches de suivi ou les relevés de connexion si formation en ligne ou autres pour vérifier l'existence d'une traçabilité de l'assiduité des élèves.
	2.5 - Organiser le suivi pédagogique des élèves et le cas échéant y associer les	Supports papier, numérique...	- Vérifier (au moyen de tout support) qu'un suivi pédagogique est mis en

	tiers légitimes (financeurs, parents, représentant légal...).		place par l'école de conduite pour chaque élève.
<b>Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation</b>	3.1 - Établir avec chaque élève un parcours de formation comportant systématiquement : - des cours collectifs exposant, notamment, les grands thèmes de la sécurité routière (alcool et stupéfiants, vitesse, défaut de port de la ceinture de sécurité, distracteurs...) dispensés en présentiel par des enseignants de la conduite et de la sécurité routière ; Le cas échéant, les spécificités de la conduite et de la sécurité des motocyclettes et des véhicules du « groupe lourd » ; - un apprentissage de la conduite progressif, prenant en compte la variété des situations de conduite (conduite sur voie rapide, de nuit ou dans un environnement dégradé, par temps de pluie par exemple).	Parcours de formation (papier ou dématérialisé).	- Vérifier l'existence, le contenu et la progressivité de la formation ; - Vérifier, en consultant l'affichage ou en assistant au cours, que les cours théoriques sont dispensés en présentiel par un enseignant de la conduite et de la sécurité routière titulaire d'une autorisation d'enseigner ; - Vérifier en consultant des livrets d'apprentissage et /ou des fiches de suivi la progressivité et la variété des parcours pendant la formation pratique à la conduite, sur voie ouverte à la circulation ou sur simulateur ou abordés en salle.
	3.2 - Utiliser systématiquement le livret d'apprentissage ou ses équivalents numériques.	Livret d'apprentissage ou sa version numérique.	- Vérifier que le livret d'apprentissage des élèves est utilisé systématiquement pendant la formation. Cette vérification peut se faire soit en consultant des livrets conservés à l'école de conduite, soit en interrogeant des élèves présents lors de l'audit.
	3.3 - Disposer de moyens pédagogiques en adéquation avec l'offre de formation. Si l'établissement dispose d'un simulateur, la présence systématique	Moyens pédagogiques, par exemple : - Équipe pédagogique, entraînement ETG, simulateur, cours pratiques (voyage école, etc.), ordinateur, accès	- Vérifier de quels moyens et outils dispose l'école de conduite ; - Décrire dans la case observation les moyens et outils utilisés par l'école

	d'un enseignant est obligatoire, à l'exception du travail de la compétence 1 « maîtriser le maniement du véhicule de la catégorie B du permis de conduire dans un trafic faible ou nul ».	Internet, véhicules...	de conduite. Lors d'un contrôle, si un élève utilise un simulateur, vérifier la compétence travaillée et en fonction de cette compétence vérifier la présence ou non de l'enseignant. - Vérifier, en consultant l'affichage ou des contrats écrits d'élèves, la désignation d'un responsable pédagogique.
<b>Qualification professionnelle et formation continue des personnels chargés de la formation</b>	4.1 - Établir, sous quelque forme que ce soit, une liste à jour des enseignants et la mettre à disposition des élèves. Nommer la ou les personne(s) chargé(es) des relations avec les apprenants.	Affichage ou mise à disposition des élèves.	- Vérifier qu'une liste à jour des enseignants existe ; - Vérifier les modalités de mise à disposition de cette liste auprès des élèves ; - Vérifier la désignation d'un ou de plusieurs référents en charge des relations avec les élèves.
	4.2 - Mettre en place la formation continue des enseignants de la conduite et de la sécurité routière par tous les moyens disponibles et répondant aux critères de la formation professionnelle.	Attestation annuelle.	- Vérifier l'existence d'une attestation annuelle de suivi en formation professionnelle pour les enseignants ; - Vérifier que les formations répondent aux exigences des critères de la formation professionnelle ; - Relever le pourcentage de formés sur une année glissante ; - Noter si ces formations sont réalisées par un organisme ou en interne à l'école de conduite.
	5.1 - Valoriser l'apprentissage anticipé de la conduite ou supervisée pour le candidat de la catégorie B du permis de conduire.	Affichage + documentation sur l'AAC et la conduite supervisée.	- Vérifier et indiquer comment l'école de conduite encourage ces filières d'apprentissage (affichage, de publicité, documentation, taux de



<b>Condition d'information du public sur l'offre de formation, les délais d'accès et les résultats obtenus</b>	5.2 - Indiquer (affichage ou site Internet) le lieu et les conditions d'usage de la piste (le temps de déplacement entre ce lieu et l'école de conduite, la capacité d'accueil du lieu, la disponibilité...) pour les formations aux catégories de permis de conduire suivantes : AM, A1, A2, A2->A, formation de 7 heures (motocyclettes légères/L5E pour les titulaires de la catégorie B du permis de conduire).	Affichage.	réussite pour ces filières ou autres...). - Vérifier que l'affichage précise le ou les lieux où se déroule la formation ainsi que toutes les conditions d'usage du ou des lieux s'y rattachant.
	5.3 - Faire accompagner l'élève par un enseignant de la conduite et de la sécurité routière ou par un stagiaire en formation préparatoire au titre professionnel d'enseignant de la conduite et de la sécurité routière de la catégorie de permis de conduire concernée à chaque présentation à l'examen pratique, sauf circonstance dûment justifiée.	Épreuve pratique.	- Vérifier que les élèves en examen pratique du permis de conduire sont accompagnés par un enseignant de la conduite et de la sécurité routière ou un stagiaire préparant le TP ECSR. Cette vérification se fait en consultant l'autorisation d'enseigner et pour le stagiaire en consultant soit un contrat avec un centre de formation des moniteurs (CFM), soit une autorisation temporaire et restrictive d'exercer (ATRE), soit une convention de stage avec l'école de conduite, soit autres... Ce contrôle peut être effectué en amont ou en aval du contrôle sur site.
	5.4 - Établir et rendre disponible, à toute personne en faisant la demande, un bilan annuel sur une année glissante apportant les informations suivantes : - taux de réussite par filière (AAC,	Affichage et bilan, sous quelque forme que ce soit.	- Vérifier qu'un affichage visible précise les modalités de mise à disposition d'un bilan annuel statistiques ; - Vérifier l'existence de ce bilan en

	<p>supervisée, traditionnel) et par catégorie ;</p> <p>– nombre moyen d’heures de formation correspondant aux taux de réussite en première présentation.</p> <p>Afficher la possibilité à toute personne en faisant la demande de recevoir communication écrite de ce bilan.</p> <p>L’administration s’engage à fournir le taux de réussite en 1ère présentation à toute école de conduite qui en fait la demande pour compléter son bilan.</p>		<p>demandant une copie ;</p> <p>- En amont ou en aval, vérifier l’exactitude des données communiquées sur le bilan.</p>
	<p>5.5 - Disposer d’un site Internet reprenant l’ensemble des informations devant être mises à la disposition du public. Ces informations concernent les critères n°1.1, 1.5, 2.2, 2.3, 3.1, 5.1, 5.2. ainsi que les différents modes de financement de la formation préparatoire aux examens du permis de conduire.</p>	<p>Site Internet.</p>	<p>- Vérifier, sans que cette vérification se fasse sur site, que l’école de conduite dispose d’un site Internet ;</p> <p>- Vérifier que toutes les informations prévues aux critères sont bien mentionnées sur le site Internet.</p>
<p><b>Prise en compte des appréciations rendues par les élèves</b></p>	<p>6.1 - Utiliser en priorité un site Internet pour mesurer la satisfaction des élèves par des avis certifiés par un organisme certificateur portant notamment sur les thématiques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 ...</li> </ul> <p>À défaut, établir un questionnaire de satisfaction reprenant les mêmes</p>	<p>Site Internet d’avis certifiés des élèves.</p> <p>A défaut, questionnaire reprenant a minima les thématiques du critère (papier ou dématérialisé).</p>	<p>- Vérifier sans que cette vérification se fasse sur site, la publication d’avis certifiés d’élèves sur Internet.</p> <p>Si l’école de conduite a choisi d’établir un questionnaire, cette vérification doit se faire lors des audits de suivi.</p> <p>- Vérifier les modalités mises en œuvre par l’école de conduite pour que tous les élèves puissent émettre un avis quel qu’en soit le moyen.</p>

	thématiques et le remettre à tous les élèves.		
	6.2 - Exploiter les avis certifiés par un organisme certificateur, recueillis de manière électronique, des élèves ou à défaut le questionnaire de satisfaction et mettre en place un processus d'amélioration continue. Rendre disponible, auprès des élèves qui en font la demande les avis rendus.	Synthèse des résultats obtenus (Internet, papier ou dématérialisé).	- Vérifier l'existence d'une synthèse de ces avis ; - Vérifier les modalités mises en œuvre par l'école de conduite pour rendre disponible cette synthèse auprès des élèves. Si des processus d'amélioration ont été élaborés, préciser ce ou ces processus.
	6.3 - Gérer les réclamations	Procédure mise en place par l'école de conduite pour la gestion des réclamations.	- Vérifier le processus mis en place par l'école de conduite pour gérer les réclamations.

## **ANNEXE I**

### **CONTRAT DE LABELLISATION**

## ANNEXE II

### GLOSSAIRE

**Auditeur** : agent de l'Etat mandaté pour réaliser les audits.

**Audit de suivi** : expertise professionnelle effectuée par un agent compétent et impartial aboutissant à un jugement par rapport à la procédure.

**Labellisation** : processus d'attribution d'un label qualité à un organisme / établissement.

**Contrat de labellisation** : Contrat individuel à caractère facultatif et bénéficiant d'un label qualité.

**Conforme** : élément de preuve conforme au critère.

**Non conforme** : élément de preuve non conforme au critère (le titulaire de l'agrément préfectoral devra produire, dans un délai de deux mois, des éléments portant la preuve de la conformité du/des critère(s) évalué(s) non conformes lors de l'instruction initiale ou lors l'audit de suivi).

**Partiellement conforme** : élément de preuve partiellement conforme au critère (le titulaire de l'agrément préfectoral devra produire, dans un délai de deux mois, des éléments portant la preuve de la conformité de la partie du critère évalué non conforme lors de l'audit).

**Non évalué** : élément de preuve non évalué sur le site ou critère non applicable à l'école de conduite, en particulier la formation à la conduite des deux-roues motorisées (l'instructeur ou l'auditeur devra préciser la raison de la non évaluation du critère).

**Observation** : l'instructeur ou l'auditeur devra indiquer toutes les informations prévues dans le référentiel qui lui semblent nécessaires pour affiner le contrôle.

**Ecoute pédagogique** : technique d'enseignement qui permet à un élève conducteur d'être observateur d'une leçon de conduite et de bénéficier, tout en observant les situations de conduite et le comportement de l'apprenti conducteur au volant, des commentaires pédagogiques de l'enseignant.

**Piste** : voie sécurisée permettant, dans le cadre de la formation à la conduite des véhicules à deux-roues motorisés, un enseignement hors circulation.

**Plateau** : lieu comportant plusieurs pistes.

**Garantie financière** : a pour objet la protection du consommateur vis-à-vis des fonds confiés par ce dernier à une école de conduite des risques de défaillance, de faillite, de fermeture de l'école, etc. Elle a donc pour objet le remboursement des fonds. L'engagement de la garantie financière doit préciser la durée de validité, le montant de la garantie, etc.

**Cours collectifs** : cours qui s'adresse à un groupe de personnes.

**Présentiel** : désigne le moment où les personnes qui suivent une formation sont réunies physiquement dans un même lieu avec la présence d'un formateur.

**Circonstance dûment justifiée** : signifie que l'absence de l'enseignant est exceptionnelle : par exemple : maladie, convocation...

**Taux de réussite** : calcul rapportant le nombre d'admis à l'effectif des candidats présents à l'examen du permis de conduire pratique et théorique.

**Année glissante** : le taux sur une année glissante se calcule de date à date, et non sur l'année civile. Ainsi, le taux de réussite de l'école de conduite se calcule de mois à mois (ex : mars 2017 à mars 2018)

**Modalités de contrôle** : certaines modalités de contrôle nécessitent qu'une explication soit apportée aux contrôleurs.

**CPF** : compte personnel de formation.

**AM** : Catégorie du permis de conduire permettant de conduire un cyclomoteur ou un quadricycle léger à moteur (arrêté du 8 novembre 2012 fixant les conditions d'obtention du brevet de sécurité routière correspondant à la catégorie AM du permis de conduire).

**A2 avec deux ans de catégorie B du permis de conduire** : formation permettant à un titulaire de la catégorie B du permis de conduire obtenu depuis au moins deux ans de conduire des motocyclette de la catégorie L5e (arrêté du 17 décembre 2010 relatif aux conditions requises pour la conduite des motocyclettes légères et des véhicules de la catégorie L5e par les titulaires de la catégorie B du permis de conduire).

**A2 vers le A** : formation permettant à un titulaire de la catégorie A2 du permis de conduire d'obtenir la catégorie A du permis de conduire (arrêté du 8 novembre 2012 relatif à la formation requise pour l'obtention de la catégorie A du permis de conduire par les titulaires de la catégorie A2 depuis au moins deux ans).

**B96** : formation en vue de l'ajout de la mention additionnelle 96 sur la catégorie B du permis de conduire donnant à l'utilisateur le droit de conduire les véhicules qui relèvent de la catégorie B96 (arrêté du 17 janvier 2013 relatif à la formation requise 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

**Code 78** : formation permettant de retirer la restriction « conduite limitée aux véhicules à changement de vitesses automatiques, hors raisons médicales (arrêté du 14 octobre 2016 relatif à la formation des titulaires de la catégorie B du permis de conduire limité aux véhicules à changement de vitesses automatique pour des raisons non médicales en vue de conduire des véhicules à changement de vitesses manuel relevant de cette même catégorie)

**Post-permis** : formation permettant de sensibiliser les conducteurs aux dangers de la route après obtention du permis de conduire.

**Permis à un euro par jour** : dispositif permettant aux jeunes de 15 à 25 ans révolus de lisser le coût de la formation préparatoire à l'examen du permis de conduire à raison d'un euro par jour, sur une durée maximale de 40 mois, au moyen d'un prêt à taux zéro délivré par un établissement de crédit ou une société de financement, dont les intérêts sont pris en charge par l'État.

**Instructeur** : agent qui instruit la demande en vue de l'attribution du label « qualité des formations au sein des écoles de conduite ».

**Service départemental en charge de l'éducation routière** : service en charge de l'instruction des demandes d'agrément des écoles de conduite en fonction de l'organisation territoriale définie par le préfet de département (préfectures, DDT, DDTM, DEAL....)