

Foire aux questions relative au label

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



SOMMAIRE

Table des matières

Table des matières

1. France compétences et la certification « Qualiopi ».....	5
2. Contrat de labellisation.....	7
3. Convention « permis à 1 euro par jour ».....	9
4. La liste des établissements labellisés et conventionnés sur le site Internet de la sécurité routière.....	10
5. Les audits.....	10
5.1 La demande d'adhésion au label.....	10
5.2 Audit initial (instruction de demande de labellisation).....	11
5.3 Audit de surveillance.....	14
5.4 Audit de renouvellement.....	14
5.5 Audit aménagé.....	16
5.6 Questions diverses concernant les audits.....	18
6. Les Recours.....	19
7. Le retrait du label.....	20
8. Les contreparties (droits et dispositifs spécifiques mentionnés à l'article L. 213-9 du code de la route).....	20
9. Les équivalences reconnues.....	21
10. L'extension d'une ou plusieurs catégories à l'agrément préfectoral.....	22

11. Le déménagement, la revente, le changement de représentant légal ou de n° d'agrément, acquisition post-Qualiopi.....	23
12. L'application métier RAFAEL.....	26
13. La sous-traitance et prestations de service.....	27
14. L'incomplétude d'un dossier.....	27
15. L'affichage des informations.....	27
16. Les sous-critères du référentiel.....	28
Sous-critère 1.1 : Garantie financière.....	28
Sous-critère 1.4 – Informations relatives aux pistes.....	31
Sous-critère 1.5 – Bilan.....	31
Sous-critère 1.6 – Rendez-vous post-permis.....	32
Sous-critère 1.7 – Apprentissage anticipé de la conduite et conduite supervisée.....	32
Sous-critère 1.8 – Site Internet ou page Internet.....	33
Sous-critère 2.1 – Programmes de formation.....	33
Sous-critère 2.2 – Positionnement, évaluation – Prise en compte du handicap.....	34
Sous-critère 2.3 - Proposition détaillée et chiffrée.....	36
Sous-critère 3.1 – Détail de la formation théorique et pratique.....	37
Sous-critère 3.2 – Suivi pédagogique.....	39
Sous-critère 3.3 – Evaluation en cours et fin de formation.....	39
Sous-critère 3.4 – Engagement et abandon des élèves.....	40
Sous-critère 3.5 – Suivi en lien avec les entreprises.....	40
Sous-critère 4.1 – Moyens pédagogiques.....	41
Sous-critère 4.2 – Liste des enseignants.....	41

Sous-critère 4.3 – Responsable pédagogique.....	42
Sous-critère 4.4 – Personne chargée de la relation avec les élèves.....	42
Sous-critère 4.5 – Référent handicap.....	42
Sous-critères 4.3, 4.4, 4.5.....	43
Sous-critère 5.1 – Formation continue des enseignants.....	43
Sous-critère 5.2 – Contrôle des formations en cas de sous-traitance.....	45
Sous-critère 5.3 – Accompagnement aux examens.....	45
Sous-critère 6.1 – Veille réglementaire.....	47
Sous-critère 6.2 – Veille évolution métier.....	47
Sous-critère 6.3 – Veille évolution pédagogique et technologique.....	47
Sous-critères 6.1, 6.2, 6.3.....	48
Sous-critère 6.4 – Modalités de contrôle sous-traitant.....	48
Sous-critère 7.1 – Satisfaction des élèves.....	48
Sous-critère 7.2 – Appréciation des financeurs et de l'équipe pédagogique.....	49
Sous-critère 7.3 – Exploitation des avis des élèves.....	49
Sous-critère 7.4 – Gestion des réclamations.....	50

1 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) ?	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 défini par le décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur les actions concourant au développement des compétences.
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. France Compétences a reconnu le ministère de l'intérieur comme instance de labellisation.

Quelle est la relation entre le label « qualité des formations au sein des écoles de conduite » du ministère de l'intérieur et France compétences ?	Par délibération n° 2019-12-317 du 19 décembre 2019, le Conseil d'administration de France compétences reconnaît le ministère de l'intérieur en tant qu'instance de labellisation pour le label « qualité des formations au sein des écoles de conduite » pour une durée de 3 ans.
Que signifie la reconnaissance du ministère de l'intérieur en tant qu'instance de labellisation ?	Cette reconnaissance signifie que le Conseil d'administration a vérifié et validé notre processus de labellisation, c'est-à-dire notre référentiel, notre procédure d'instruction et d'audits.
Quelles sont les conséquences de cette reconnaissance ?	Cette reconnaissance permet au ministère de l'intérieur, via les services en charge de l'éducation routière, de délivrer la certification « Qualiopi » avec la délivrance du label « qualité des formations au sein des écoles de conduite » aux établissements agréés et détenant un numéro de déclaration d'activité.
A qui doit-on remettre la certification « Qualiopi » ?	La certification « Qualiopi » peut être remise aux écoles de conduite et aux associations qui sont labellisées et qui disposent d'un numéro de déclaration d'activité (NDA) En d'autres termes lorsque qu'une entreprise a un numéro de déclaration d'activité mais plusieurs écoles de conduite avec des agréments préfectoraux différents, il convient de vérifier que l'ensemble des sites sont labellisés pour délivrer la certification « Qualiopi ». Ils peuvent, s'ils le souhaitent, s'orienter vers SGS et AFNOR, reconnus équivalents à notre label ministériel. Concernant les « multi-activités » qui pratiquent d'autres formations ouvrant droit au fond de la formation professionnelle, il convient de les orienter vers un organisme reconnu par le COFRAC. Le label Etat peut leur être délivré par l'autorité administrative compétente.
Qu'est-ce- que le numéro de déclaration d'activité ?	Le numéro de déclaration d'activité est délivré par la DIRECCTE (devenue la DREETS suite à la fusion avec la DRCS) et permet à tout organisme qui le souhaite de réaliser des actions de formation professionnelle continue.
Qui délivre le numéro de déclaration d'activité ?	le numéro de déclaration d'activité est délivré par la DIRECCTE qui depuis le 1 ^{er} avril 2021 est appelée DREETS (Directions régionales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités).
Les écoles de conduite et les associations doivent-elles	NON. Seules celles qui proposent des actions de formation

obligatoirement détenir un numéro de déclaration d'activité ?	professionnelle continue doivent détenir le numéro de déclaration d'activité. Ce qui leur permet de bénéficier des fonds publics ou mutualisés.
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 DIRECCTE (devenue la DREETS suite à la fusion avec la DRCS) 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 ou d'un label reconnu équivalent au label ministériel ?	NON. C'est l'organisme qui a délivré la certification ou le label qui délivre la certification « Qualiopi ».
Toutes les écoles de conduite et les associations peuvent-elles prétendre à la certification « Qualiopi » ?	NON. Seules celles qui sont labellisées et disposent d'un numéro de déclaration d'activité peuvent prétendre à la certification « Qualiopi ». Par ailleurs, une seule certification « Qualiopi » ne peut être délivrée par numéro de déclaration d'activité.
Un établissement peut-il avoir plusieurs numéros de déclaration d'activité ?	NON. La DIRECCTE (devenue la DREETS suite à la fusion avec la DRCS) 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).

2 2. Contrat de labellisation

Où trouver le contrat de labellisation ?	Le contrat de labellisation fait l'objet de l'annexe 5 dans l'arrêté du 26 février 2018 modifié portant création du label.
--	--

<p>Qui signe en premier le contrat de labellisation, l'école de conduite/l'association ou le Préfet ?</p>	<p>Dans la tradition préfectorale et républicaine, le préfet ou son représentant signe toujours en dernier.</p>
<p>Quelle est la durée d'un contrat de labellisation ?</p>	<p>Le contrat de labellisation est délivré pour 3 ans. Toutefois, il fera l'objet d'un audit de surveillance, entre le 14^{ème} et le 22^{ème} 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.</p>
<p>Un exploitant peut-il renoncer au label avant la fin de validité du contrat en cours ?</p>	<p>OUI</p> <p>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.</p> <p>Sera inscrit dans Rafael et dans le contrat la nouvelle date de fin de validité.</p> <p>Le motif de résiliation "contrat dénoncé par l'établissement" sera sélectionné à la date souhaitée dans Rafael.</p>
<p>Un exploitant titulaire de plusieurs agréments peut-il déposer une seule demande de labellisation pour l'ensemble de ses établissements agréés ?</p>	<p>NON. Chacun des établissements agréés doit faire l'objet d'une demande de labellisation spécifique (un label = un établissement agréé).</p>
<p>Un logiciel spécifique est-il mis en place pour le suivi du label ?</p>	<p>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 afin que les certifications « Qualiopi » délivrées par l'Etat soient répertoriés par la DGEFP. Cette procédure permet de faire le lien entre la certifications « Qualiopi » et les DREETS pour effectuer les versements aux écoles de conduite</p>
<p>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 ?</p>	<p>La fin de validité du contrat de labellisation doit être constatée dans les situations suivantes :</p>

	<ul style="list-style-type: none">- par l'expiration du contrat de labellisation sans demande de renouvellement ;- à l'issue d'une procédure contradictoire de retrait du label ;- lorsque l'exploitant souhaite y renoncer. <p>Plusieurs conséquences sont liées à la fin de validité du contrat de labellisation :</p> <ul style="list-style-type: none">- l'exploitant ne peut plus proposer les contre parties liées au label. Il doit retirer toutes communications (local, site internet etc.) sur le label ainsi que sur les contre parties liées au label ;- 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. <p>En revanche, l'exploitant s'engage à terminer toute formation commencée.</p> <p>Dans RAFAEL :</p> <ul style="list-style-type: none">- l'expiration du contrat de labellisation sans demande de renouvellement ne nécessite aucune manipulation ;- le motif de résiliation doit être saisi lorsque le contrat est dénoncé soit à l'initiative du préfet soit la demande de l'exploitant.
--	---

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

Quand la convention du « permis à 1 euro par jour » doit-elle être signée ?	La convention « permis à 1 euro par jour » est signée à l'issue d'une procédure initiale d'adhésion au label, ou à l'issue d'une procédure de renouvellement du label ou à tout moment durant la validité du contrat de labellisation en cours. Cette signature est réalisée à la demande de l'exploitant qui souhaite proposer le dispositif du permis à 1 euro par jour, La convention « permis à 1 euro par jour » est valable jusqu'au terme du contrat de labellisation en cours. Ainsi, la date de fin de validité de cette convention correspond à la date de fin de validité du contrat de labellisation.
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 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 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 ?	Pour qu'un établissement soit référencé sur cette liste il faut qu'il remplisse trois conditions : → avoir signé un contrat de labellisation ; → avoir signé une convention "permis à 1 euro par jour" ; → avoir fourni au service en charge de l'éducation routière une attestation annuelle de garantie financière. La liste du site Internet est issue d'une extraction de RAFAEL, il est donc essentiel que cette application métier soit renseignée en temps
--	---

	réal.
Quand cette liste est-elle mise à jour ?	Cette liste est mise à jour mensuellement, au début de chaque mois.

5 5. Les audits

5.1 5.1 La demande d'adhésion au label

Un dossier papier de demande de labellisation peut-il être accepté ?	OUI. Mais la dématérialisation est fortement préconisée.
Le service en charge de l'éducation routière peut-il communiquer aux écoles de conduite et associations les exemples de dossier fac simulés qui sont utilisés lors de formations « label »?	Il est possible de communiquer ces documents. Toutefois, ces derniers ne doivent pas être considérés comme des documents types mais uniquement comme une simple aide pour comprendre les exigences du label.
Les services instructeurs peuvent-ils personnaliser le formulaire de demande de labellisation (ex : mentionner la préfecture de département ?)	OUI. En complément du timbre du ministère de l'intérieur.
Quelles conséquences si le service instructeur a reçu un dossier incomplet (ex : pièce justificative manquante) ?	Avant tout début d'instruction d'un dossier de demande de labellisation, le service instructeur doit s'assurer que le dossier est complet. En effet, tout dossier incomplet est automatiquement rejeté. Il convient d'informer l'exploitant des pièces manquantes qui ont conduit au rejet de la demande. Un dossier rejeté pour motif incomplet ne fait pas l'objet d'une décision défavorable. 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	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

de conduite ou l'association ?	complet, en utilisant le formulaire figurant à l'annexe 9 de l'arrêté.
Quel est le délai pour accuser réception ?	L'accusé de réception (formulaire figurant à l'annexe 9) doit être transmis dans un délai de 30 jours calendaires à compter de la complétion 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.

5.2 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, les services en charge de l'éducation routière délivrent un contrat de labellisation et une certification « Qualiopi » (uniquement aux établissements détenant un numéro de déclaration d'activité et correspondant aux critères énoncés dans le tableau « Qualiopi par l'exemple »), pour une durée de 3 ans. 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.
Que doit-on contrôler lors de l'audit initial ?	L'audit initial consiste à vérifier le respect des sous-critères de qualité du label. → Lors de l'audit administratif il convient de vérifier la validité de l'agrément, de contrôler les pièces justificatives accompagnant la demande d'adhésion au label se rapportant aux sous-critères de qualité 1.1 - 1.2 - 1.3 - 1.4 - 1.7 - 1.8 - 2.1 - 2.2 - 3.1 - 3.2 - 3.3 - 4.2 - 4.3 - 4.4 - 4.5 - 7.1. Il s'agit également de s'assurer que le demandeur s'engage sur l'honneur à mettre en place les sous-critères de qualité 1.1 - 1.5 - 1.6 -

	2.3 - 3.4 - 3.5 - 4.1 - 5.1 - 5.2 - 5.3 - 6.1 - 6.2 - 6.3 - 6.4 - 7.2 - 7.3 - 7.4. → Lors de l'audit sur site il convient de contrôler que les sous-critères qui ont fait l'objet d'une déclaration sur l'honneur ont été mis en place par le demandeur et éventuellement ceux qui ont été déclarés partiellement ou non conformes lors de l'audit administratif.
Quel service est en charge de l'audit initial ?	Le service départemental en charge de l'éducation routière (Préfectures, DDT, DDTM, UD-DREAL, UD-DRIEA, etc.).
L'audit initial (audit administratif et audit sur site) et 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 effectués 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 ?	Les textes ne le précisent pas. Toutefois, dans le cas d'une décision défavorable, il est fortement recommandé d'effectuer un envoi en lettre A/R.

5.3 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 au sein de l'école de conduite ou de l'association.
A quelle date doit être réalisé l'audit de surveillance ?	L'audit de surveillance doit impérativement être réalisé entre le 14 ^{ème} et 22 ^{ème} mois suivant la date de signature du contrat de labellisation.
Comment se déroule l'audit de surveillance ?	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. Toutefois, l'audit de surveillance est réalisé sur site dans en cas de : résultats d'une analyse de risque issue de l'audit précédent ou de réclamations reçues par le service en charge de l'éducation routière.
Des audits de surveillance supplémentaires pourront-ils avoir lieu en dehors de celui prévu par le label ?	OUI. En cas de réclamations portées à l'encontre de l'école de conduite ou de l'association. Mais attention un audit de surveillance supplémentaire effectué avant

	le 14 ^{ème} mois ou après le 22 ^{ème} 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 ^{ème} et le 22 ^{ème} suivant la date de signature précitée.
Les audits sur site supplémentaires, réalisés en cas de réclamation par exemple, doivent-ils se dérouler de manière inopinée ou convient-il de respecter un délai de prévenance ?	Les services ont liberté d'instaurer un délai de prévenance ou d'opérer de manière inopinée.

5.4 5.4 Audit de renouvellement

En quoi consiste l'audit de renouvellement ?	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 et permet le renouvellement de la labellisation pour une durée de trois ans (et de la certification « Qualiopi » pour les établissements qui ont un numéro de déclaration d'activité).
A quelle date l'exploitant doit-il faire sa demande de renouvellement ?	L'exploitant doit faire la demande au préfet du lieu d'implantation de l'école de conduite ou de l'association agréée au moins quatre mois avant l'expiration du label.
A quelle date doit être réalisé l'audit de renouvellement ?	Il doit être réalisé avant la fin de l'expiration du label.
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>Selon l'organisation des services en charge de l'éducation routière un rappel peut être effectué, mais cela n'est pas prévu par les textes.</p> <p>En cas de retard de la part de l'exploitant, 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 sont à terminer même en cas de suspension du label.</p>

5.5 5.5 Audit aménagé

Quel texte prévoit l'audit aménagé ?	C'est l'article 10 de l'arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associés au RNQ mentionné à l'article D.6316-1-1.
Quel est l'objectif de l'audit aménagé ?	L'audit aménagé est considéré comme un audit initial et permet aux écoles de conduite et associations qui détiennent le label ministériel à la date d'entrée en vigueur de l'arrêté du 11 mars 2021, soit le 26 mars 2021, et qui ont un numéro de déclaration d'activité et dont les critères correspondent à ceux énoncés dans le tableau « Qualiopi par l'exemple », d'être certifiés « Qualiopi » et de bénéficier des fonds de la formation professionnelle à compter du 1 ^{er} janvier 2022.
Quelle est la période de réalisation de l'audit aménagé ?	Entre le 26 mars 2021 et le 31 décembre 2021.

Qui est concerné par l'audit aménagé ?	Toute école de conduite ou association agréée disposant déjà du label ministériel au 26 mars 2021 et d'un numéro de déclaration d'activité. Attention, une seule certification « Qualiopi » ne peut être délivrée par numéro de déclaration d'activité. C'est pour cette raison que, dès lors, d'une entreprise possède plusieurs écoles de conduite avec des agréments préfectoraux différents, il convient de vérifier que l'ensemble des sites sont labellisés pour délivrer la certification Qualiopi. Ils peuvent, s'ils le souhaitent, s'orienter vers SGS et AFNOR, reconnus équivalents à notre label ministériel. Concernant les « multi-activités » qui pratiquent d'autres formations ouvrant droit au fond de la formation professionnelle, il convient de les orienter vers un organisme reconnu par le COFRAC. Vous pouvez néanmoins leur délivrer le label Etat. Pour les « multi-activité » qui pratiquent d'autres formations n'ouvrant pas de droit aux fonds de la formation professionnelle, vous pouvez leur délivrer la certification Qualiopi. (se reporter au tableau « Qualiopi par l'exemple »).
Quand a lieu l'audit aménagé ?	En lieu et place d'un audit de suivi ou de renouvellement initialement prévu avant le 1 ^{er} janvier 2022 ou si aucun audit n'était prévu en 2021.
Comment se fait l'audit aménagé ?	L'audit aménagé est réalisé prioritairement en distanciel, c'est-à-dire sur la production de copies de pièces justificatives. Cet audit peut être réalisé sur site en cas d'anomalies constatées lors d'audit précédent ou en cas de réclamations/plaintes contre l'établissement.
Sur quoi porte l'audit aménagé ?	Il porte 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.

Quel document utiliser pour mener l'audit aménagé ?	Le guide et la grille de l'audit de surveillance et de renouvellement (annexe 7 de l'arrêté du 26 février 2018 modifié) est le document à utiliser pour réaliser l'audit aménagé.
Qui réalise l'audit aménagé ?	Si celui-ci est en distanciel, il peut être réalisé par un agent administratif, un DPCSR ou un IPCSR. Si celui-ci est réalisé sur site, il est réalisé par un DPCSR ou un IPCSR.
En cas d'avis favorable d'un audit aménagé, que se passe-t-il ?	A l'issue de l'audit aménagé, si la décision est favorable, un nouveau contrat de labellisation est signé pour une durée de 3 ans, ce qui déclenche la délivrance de la certification « Qualiopi », également d'une durée de 3 ans, pour les établissements qui ont un numéro de déclaration d'activité.
Doit-on réaliser les audits aménagés pour les écoles de conduite ou associations qui détiennent une labellisation reconnue équivalente au label et délivrée par SGS ou AFNOR ?	Ces écoles de conduite ou associations doivent contacter, en priorité, SGS ou AFNOR qui leur a délivré la labellisation reconnue équivalente au label. Toutefois, si une école de conduite dépose un dossier de demande de renouvellement de labellisation État, le dossier peut être instruit par l'administration.

5.6 5.6 Questions diverses concernant les audits

Où effectuer les audits des écoles en ligne ?	Pour avoir un numéro d'agrément, une école en ligne doit disposer d'un local. Les audits doivent donc être réalisés dans ce local.
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 4 heures. Le délai de route est-il compris dans les 4 heures ?	La durée des audits est fixée à 4 heures sur site. Les délais de route font partie des sujets de gestion interne, indépendants du label.
Lors d'un audit de surveillance réalisé en distanciel, 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 à faire 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 ?	Réglementairement, rien interdit que l'auditeur qui a réalisé l'audit soit le même qui vérifie les correctifs apportés aux sous-critères qui ont fait l'objet d'une classification partiellement ou non conforme. De même, 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 ?	L'audit permettant de vérifier les correctifs apportés, qu'il soit sur site ou sur production de preuve(s), 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 ^{er} 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 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 et ses contreparties.
--	---

6 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 d'octroyer ou de refuser un avantage à une personne nommément désignée. Ces décisions doivent être motivées et donc notifiées à l'intéressé, car il s'agit de décisions faisant grief. Il convient également de mentionner sur les courriers les voies de recours (gracieux, hiérarchique et contentieux).
Quels sont les recours en cas de divergences sur les conclusions d'un audit ?	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.

7 7. Le retrait du label

Quelles sont les conséquences d'un retrait du label ?	Le retrait du label entraîne de facto le retrait de droits (contreparties). 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. Les formations commencées dans le cadre des contreparties avant le retrait du label, doivent être menées à terme.
---	---

8 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>→ formation « B 96 » : 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 ; → formation « code 78 » : 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 ; → la formation « post-permis » pour les conducteurs novices volontaires permettant de les sensibiliser aux dangers de la route, six mois après l'obtention du permis de conduire ; → le dispositif du « permis à 1 euro par jour ». 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>
<p>Pourquoi les contreparties ne figurent-elles pas dans l'arrêté du 26 février 2018 modifié</p>	<p>L'objectif de cet arrêté est de créer le label et non pas de préciser les contreparties. 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>
<p>Les contreparties s'imposent-elles aux écoles de conduite ou aux associations qui ont signé un contrat de labellisation ?</p>	<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. Notamment 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 de l'arrêté du 26 février 2018).</p>
---	--

9 9. Les équivalences reconnues

<p>Comment reconnaître un label ou une certification reconnue équivalent au label ministériel ?</p>	<p>Dès lors que le ministère de l'intérieur 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 ».</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 8 de l'arrêté 26 février 2018 modifié. Cette demande doit être accompagnée d'une copie du certificat en cours de validité établissant l'adhésion à la labellisation ou à la certification correspondante aux reconnaissances figurant à l'arrêté précité. Les services en charge de la labellisation ne font 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 jour si l'école de conduite souhaite adhérer au dispositif.</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</p>

	2018 modifié.
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 » ?	NON. 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 ». Une attestation particulière est délivrée pour obtenir l'équivalence au label (la certification AFAQ ISO 9001 : 2015 pour AFNOR et le label LA/QAE/02 pour SGS).

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

Quelle conséquence sur le label si une école de conduite ou une association labellisée demande une extension de son agrément aux catégories « deux-roues » ?	L'école de conduite ou l'association, doit adresser les documents relatifs à la demande d'extension de son agrément et 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.
--	--

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

Quelles conséquences sur le label en cas de changement de local d'une école de conduite ou d'une association dans le même département ?	L'exploitant n'a pas à faire de nouvelle demande d'adhésion au label. Il suffit de modifier le contrat de labellisation, et la certification « Qualiopi » le cas échéant, afin de faire apparaître la nouvelle adresse tout en conservant les dates de validité du contrat de labellisation et de la certification « Qualiopi » le cas échéant. Il est possible d'ajouter sur ces documents "anciennement adresse + nouvelle adresse + n° d'agrément". 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 délivrance du nouvel agrément, ce n'est pas bloquant), et, si l'audit de sur-
---	---

	veillance ou de renouvellement a déjà eu lieu inscrire la date.
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. Ainsi, si l'exploitant souhaite bénéficier du label, il devra adresser une nouvelle demande d'adhésion au label.
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. 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 décès du représentant légal ?	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. Un arrêté modifiant l'agrément préfectoral est pris pour autoriser le

	<p>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"> - 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. - S'il ne souhaite pas adhérer au label, il doit terminer les formations débutées par l'ancien exploitant puis renoncer au label. <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 et nouveau contrat de labellisation pour 3 ans).</p>
<p>Quelles conséquences pour un changement d'agrément ?</p>	<p>Si il y a un changement d'agrément, l'exploitant doit procéder à une nouvelle demande d'adhésion au label.</p>
<p>Une école de conduite disposant du label et de Qualiopi demande un nouvel agrément pour ouvrir un bureau secondaire. Perd t'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 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 application de l'article R. 6316-2 du code du travail et de l'arrêté du 26 février 2018 modifié relatif au label "qualité des formations au sein des écoles de conduite" et reconnaissance des équivalences à ce label).</p>

	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.
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 ?	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. 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.
Une école de conduite disposant du label « qualité des formations au sein des écoles de conduite » et de la certification « Qualiopi », créé par la suite une activité bateau par exemple. La certification « Qualiopi » délivrée par le BER est-elle toujours valide ?	La certification Qualiopi ne peut être retirée car elle est liée au Label. A l'issue des 3 ans, il conviendra de s'assurer que l'école de conduite ne dispense pas de formation annexe ouvrant des droits aux fonds de la formation professionnelle. Si tel est le cas, vous pourrez délivrer le label mais pas la certification Qualiopi. Il conviendra de l'orienter vers un organisme certificateur accrédité par le COFRAC
Comment traiter les dossiers des établissements disposant de plusieurs agréments dans des départements différents ?	Chaque service en charge de l'éducation routière instruit les demandes de son département. L'application métier RAFAEL permettra de vérifier, via le n° de SIREN, si d'autres écoles de conduite font partie du même groupe.
Une auto-école associative à son siège principal dans la région et un bureau dans plusieurs départements. Actuellement cette auto-école est labellisée dans un département et demande la certification « Qualiopi ». Le BER peut-il lui délivrer sachant qu'il y a plusieurs établissements dans la région ?	Le ministère de l'intérieur ne pourra lui délivrer la certification Qualiopi que si tous ses bureaux sont labellisés.
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	OUI car chaque école de conduite à son propre SIREN et donc son propre NDA

certification « Qualiopi » Etat ?	
-----------------------------------	--

12 12. L'application métier RAFAEL

RAFAEL doit-il être renseigné en temps réel ?	<p>OUI. La mise à jour en temps réel permet :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) à l'administration de disposer de données en temps réel ; 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 ; 3) à partir du 1^{er} janvier 2022, de transmettre chaque jour à France compétences, 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.
---	---

13 13. La sous-traitance et prestations de service

Si une école de conduire 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 ?	<p>NON. Elle peut faire appel à un établissement non labellisé. En revanche, pour les formations octroyées par le label (contreparties) la sous-traitance ou la prestation de services ne peut se faire qu'entre écoles de conduite ou associations labellisées.</p>
--	--

14 14. L'incomplétude d'un dossier

Pour un rejet de dossier incomplet, faut-il notifier le rejet ?	OUI. En utilisant l'accusé de réception figurant en annexe 3 de l'arrêté.
---	---

15 15. L'affichage des informations

Pour les informations qui doivent être mises à la disposition du public, un affichage sous forme de défilement d'informations numériques peut-il être accepté pour répondre ?	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 et imprimables.
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'information 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.
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.

16 16. Les sous-critères du référentiel

16.1 <u>Sous-critère 1.1 : Garantie financière</u>	
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 les organismes collecteurs paritaires agréés mentionnés à l'article L. 6332-1 du code du travail, les organismes paritaires agréés mentionnés à l'article L. 6333-1 du code du travail, l'État, les régions, Pôle emploi et l'association mentionnée à l'article L. 5214-1 du code du travail.

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 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.
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 ?	L'attestation annuelle de la garantie financière doit faire apparaître, a minima, les mentions suivantes :

	<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 faisant l'objet de l'annexe 5 de l'arrêté du 26 février 2018 modifié portant création du label « qualité des formations des écoles de conduite ». 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>
<p>Qu'en est-il lorsque la garantie financière couvre plusieurs établissements d'une même entreprise ?</p>	<p>Dans le cas où la garantie financière couvre plusieurs établissements d'une même entreprise, l'organisme garant peut délivrer une seule attestation à l'entreprise qui fait apparaître les mentions des 2°, 4°, 5° et 6° pour chacun des établissements.</p>
<p>Des attestations renouvelables annuellement par tacite reconduction peuvent-elles être acceptées ?</p>	<p>NON. Une date de validité doit clairement apparaître sur l'attestation (cf. ci-dessus).</p>

<p>Quelle procédure mettre en œuvre en cas de non transmission de la garantie financière ?</p>	<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, la rubrique idoine dans 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>
<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 ».</p>	<p>NON</p> <p>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.</p>
<p>Ce règlement intérieur doit-il comporter certaines clauses minimales obligatoires ?</p>	<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>

16.2 Sous-critère 1.4 – Informations relatives aux pistes

Les écoles de conduite ou les associations doivent-elles disposer d'une piste pour obtenir le label ?	Ce sous-critère s'applique uniquement aux écoles de conduite et associations qui dispensent des formations « deux roues » nécessitant une piste pour réaliser des exercices hors circulation. Celles-ci n'ont pas l'obligation d'être propriétaires d'une piste (cette piste peut être louée, prêtée, etc.). 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.
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) ?	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. Pour autant, en absence de ces modalités, si toutes les autres informations sont mises à la connaissance du public, le sous-critère est 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.

16.3 Sous-critère 1.5 – Bilan

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.
--	---

16.4 <u>Sous-critère 1.6 – Rendez-vous post-permis</u>	
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.
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 auprès du public.

16.5 <u>Sous-critère 1.7 – Apprentissage anticipé de la conduite et conduite supervisée</u>	
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.).

16.6 <u>Sous-critère 1.8 – Site Internet ou page Internet</u>	
Une page « Facebook » peut-elle être considérée comme une page Internet ?	OUI. Pour favoriser l'adhésion des écoles de conduite et des associations au dispositif du label, le choix est donné à ces dernières 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...), dès lors que celles-ci sont accessibles à tous les internautes y compris ceux qui n'ont pas de compte sur l'application concernée, permettent à une entreprise, au même titre qu'un site Internet, de disposer d'un moyen de diffusion d'informations auprès du public.
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, 3.1, 7.4 doivent apparaître de manière évidente sur le site Internet ou la page Internet. 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.

16.7 Sous-critère 2.1 – Programmes de formation

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 ?	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 lourd"?	OUI. Si l'école de conduite réalise ces formations.
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 peut être agréée pour la formation à la conduite pour toutes les catégories du permis de

<p>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 ?</p>	<p>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.</p>
--	---

<p>16.8 <u>Sous-critère 2.2 – Positionnement, évaluation – Prise en compte du handicap</u></p>	
<p>Comment se décline le sous-critère 2.2 ? 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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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, - 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, - apporter la preuve qu'un accompagnement des personnes en situation de handicap existe (modalités d'accueil, partenariat avec une autre auto-école par exemple).
<p>En quoi consiste le positionnement ?</p>	<p>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..</p>
<p>Quelle forme prend le positionnement ?</p>	<p>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.</p>

Quels documents remettre au futur stagiaire à l'issue du positionnement ?	La loi prévoit qu'un document doit être 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, par exemple, 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 dans le cadre de la formation professionnelle.
Le sous-critère 2.2 concerne quelle évaluation ?	Ce sous-critère concerne les évaluations préalables obligatoires (B, B1, A1, A2) mises en place par l'école de conduite ou l'association. Il porte sur l'évaluation de l'élève avant son entrée en formation afin de définir le nombre prévisionnel d'heures de formation.
Comment l'école de conduite ou l'association doit-elle décrire son procédé d'évaluation ?	La description doit mentionner, en fonction des formations citées ci-dessus : le ou les moyens utilisés pour réaliser la ou les évaluation(s) (ordinateur, simulateur, véhicule, entretien, questionnaire, etc.), la ou les durée(s) de ou des évaluation(s) et les compétences évaluées. Le compte-rendu final des évaluations doit mentionner le nom et le numéro de l'autorisation d'enseigner de l'enseignant.
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 comment elle accompagne les 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.
La présence d'un enseignant est-elle obligatoire lors de l'évaluation préalable d'un élève ?	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.

16.9 Sous-critère 2.3 - Proposition détaillée et chiffrée

<p>La proposition chiffrée et détaillée peut-elle être une composante du contrat de formation ?</p>	<p>S'agissant de la catégorie B du permis de conduire, l'exploitant doit respecter le contrat type (cf. arrêté du 29 mai 2020). Concernant les autres catégories du permis conduire, dans l'attente de la publication des arrêtés fixant les autres contrats type, il convient que cette proposition soit une composante du contrat de formation, en plus des clauses obligatoires ou un document annexe. Cette proposition devra également mentionner les prestations supplémentaires.</p>
<p>La proposition peut-elle être refusée par l'élève ?</p>	<p>OUI. Cette proposition est issue de l'évaluation, lorsque celle-ci est obligatoire. Elle sert en quelque sorte de « devis ». L'acceptation de cette proposition par l'élève n'est pas un impératif dans le cursus de formation.</p>
<p>Que se passe-t-il si l'élève refuse la proposition ?</p>	<p>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.</p>

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

<p>Que signifie « cours théoriques » ?</p>	<p>Les cours théoriques concernent les cours abordant des thématiques (consommation de produits psycho-actifs, fatigue, intempéries, usagers vulnérables, etc). Ils 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>
--	--

	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.
Un nombre d'heure minimal de cours théorique est-il exigé ?	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.
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 ?	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. 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.
Les cours théoriques doivent-ils être obligatoirement collectifs et dispensés par les enseignants de la conduite et de la sécurité routière ?	NON. Il est toutefois préférable de privilégier le collectif afin de permettre les échanges entre les élèves et l'enseignant. 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.
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 ?	L'enseignant doit être titulaire d'une autorisation d'enseigner. Toutefois, un élève en formation TP ECSR titulaire d'une autorisation temporaire et restrictive d'exercer (ATRE) peut animer ces cours théoriques. 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.
Des cours théoriques existent sur Internet, peuvent-ils être utilisés ?	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.
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 ?	NON. 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. En revanche, un enseignant peut utiliser une série de code portant sur un même thème pour développer son cours théorique.
Un exploitant disposant de plusieurs écoles de conduite ou d'associations peut-il regrouper les cours sur un seul établissement ?	OUI. Dans ces conditions, le lieu de la formation et les horaires doivent être mis à la disposition du public.
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 ?	OUI. A la condition que ces cours théoriques n'empiètent pas sur la formation pratique.
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.

16.11 Sous-critère 3.2 – Suivi pédagogique

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. Attention cependant, le compte-rendu final doit mentionner le nom et le numéro de l'autorisation d'enseigner de l'enseignant.

16.12 <u>Sous-critère 3.3 – Evaluation en cours et fin de formation</u>	
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 réalisation de ces évaluations ?	L'école de conduite ou l'association à l'entière liberté d'utiliser les outils d'évaluation qu'elle souhaite. Exemples pour les formations préparant à un examen du permis de conduite : fiche de suivi, livret d'apprentissage de l'élève conducteur, extraction de logiciel, etc. Pour les formations qui ne préparent pas à un examen du permis de conduire il s'agit des copies des attestations de formation.

16.13 <u>Sous-critère 3.4 – Engagement et abandon des élèves</u>	
---	--

Quel support permet de vérifier la mise en place d'un processus permettant de favoriser l'engagement des élèves ?	L'école de conduite ou l'association à l'entière liberté d'utiliser les outils qu'elle souhaite. Par exemple : suivi des connexions Internet, feuille d'émargement, un engagement écrit de l'élève, etc.
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 ?	L'école de conduite ou l'association à l'entière liberté d'utiliser les outils qu'elle souhaite. Par exemple : relance téléphonique, Internet, registre des motifs d'abandon, etc.
L'arrêt de l'apprentissage anticipé de la conduite (AAC) pour une formation classique est-il considéré comme un abandon ?	NON. Car la formation se poursuit.

16.14 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. Car 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. Car c'est l'élève qui finance sa formation.

16.15 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.

16.16 <u>Sous-critère 4.2 – Liste des enseignants</u>	
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 et la qualification des enseignants.

16.17 <u>Sous-critère 4.3 – Responsable pédagogique</u>	
Le responsable pédagogique doit-il être obligatoirement un enseignant ?	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.
--	---

16.18 <u>Sous-critère 4.4 – Personne chargée de la relation avec les élèves</u>
--

La personne chargée des relations avec les élèves doit-elle être obligatoirement un enseignant ?	NON. Cette personne est celle qui répond aux interrogations et aux demandes des élèves, des parents, des financeurs hors aspect pédagogique. Il peut également gérer les plannings, recenser les réclamations ou gérer les conflits, etc. Cette fonction peut être assurée par toute personne de l'école de conduite ou de l'association (secrétaire, etc.).
--	--

16.19 <u>Sous-critère 4.5 – Référent handicap</u>
--

Ce sous-critère concerne-t-il toutes les écoles de conduite et les associations labellisées ?	OUI. La nomination d'un référent handicap concerne tous les établissements. Mais 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).
---	--

16.20 <u>Sous-critères 4.3, 4.4, 4.5</u>

Une même personne peut-elle être nommée pour assurer les 3	OUI.
--	------

fonctions des sous-critères 4.3, 4.4, 4.5 ?	Sous réserve qu'elle réponde aux exigences de chacun des sous-critères.
Comment les nominations, prévues à ces 3 sous-critères, doivent-elles être mises à la disposition du public ?	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.).

16.21 Sous-critère 5.1 – Formation continue des enseignants

Quelle est la périodicité de la formation continue ?	La périodicité n'a pas été définie dans l'arrêté. Les enseignants doivent avoir suivi au moins une formation continue dans les trois ans de validité du label.
Lors de l'audit administratif (1 ^{ère} 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 ?	La réglementation du label n'impose pas de périodicité relative aux formations continues. Ainsi, dans la demande de label, les exploitants s'engagent à mettre en place la formation continue des enseignants. Il est tout à fait envisageable que lors de l'audit sur site (2 ^{ème} 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).
Comment se déroule la formation en interne ?	« 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.
Comment l'école de conduite ou l'association apporte la preuve de la réalisation de formations continues en interne ?	La formation interne doit faire l'objet de justificatifs. Par exemple : feuilles d'émargement, résultats d'évaluation, attestation de suivi de la formation ou tout autre document.

Comment l'école de conduite ou l'association apporte la preuve de la réalisation de formations continues en externe ?	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.
Un exploitant enseignant peut-il se former seul ?	NON. Cf. ci-dessus.
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.
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) ?	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.
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 formation via la filière d'apprentissage anticipé de la conduite (AAC), elle aura peut-être besoin d'enseignants formés à l'animation, aux développements des rendez-vous pédagogiques. Mais cela peut porter sur l'évolution de la réglementation, l'évolution technologique des véhicules, notamment en poids lourd.
Un moniteur peut-il refuser la formation continue proposée par son employeur ?	Si le salarié refuse de suivre une formation, 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. Le motif du refus peut également être légitime si la formation ne s'inscrit pas dans le champ d'exécution du contrat de travail. Si la formation conduit à une modification 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. 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.
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 terme qui correspond à la terminologie de la formation professionnelle.

16.22 <u>Sous-critère 5.2 – Contrôle des formations en cas de sous-traitance</u>	
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.

16.23 <u>Sous-critère 5.3 – Accompagnement aux examens</u>	
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-il évalué ?	Ce sous-critère est non évalué (à indiquer dans la case « observations »).
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 le sous-critère 5.3 ?	<p>L'élève doit se faire accompagner le jour de son épreuve pratique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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.
Lors d'un audit, quelles conséquences pour ce sous-critère si l'accompagnateur ne répond pas aux exigences ?	<p>En cas de force majeure (exemples: enseignant malade, etc.), l'accompagnateur peut ne pas être un enseignant.</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).</p>
Ce sous-critère peut-il faire l'objet de plusieurs vérifications : (exemple : lors d'examens de catégories différentes du permis de conduire) ?	OUI.

16.24 <u>Sous-critère 6.1 – Veille réglementaire</u>	
Un abonnement à une revue spécialisée répond-il à ce sous-critère ?	OUI.
Un abonnement à Légifrance répond-il à ce sous-critère ?	OUI.

Un courriel d'information adressé par un DPCSR répond-il à ce sous-critère ?	OUI.
--	------

16.25 <u>Sous-critère 6.2 – Veille évolution métier</u>	
Un abonnement à une revue spécialisée répond-il à ce sous-critère ?	OUI.
Un courriel d'information adressé par un DPCSR répond-il à ce sous-critère ?	OUI.

16.26 <u>Sous-critère 6.3 – Veille évolution pédagogique et technologique</u>	
Un abonnement à une revue spécialisée répond-il à ce sous-critère ?	OUI.
Un courriel d'information adressé par un DPCSR répond-il à ce sous-critère ?	OUI.

16.27 <u>Sous-critères 6.1, 6.2, 6.3</u>	
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.).

16.28 Sous-critère 6.4 – 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.

16.29 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 des sites de type « vroom vroom » peuvent-ils être recevables pour ce sous-critère ?	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. Seuls les avis vérifiés sur le site de « vroom vroom » peuvent être pris en compte dans le cadre du bilan. Sont donc exclus les avis non vérifiés.
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, <i>a minima</i> , 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.

16.30 Sous-critère 7.2 – Appréciation des financeurs et de l'équipe pédagogique

Ce sous-critère concerne les appréciations sur l'école de conduite ou l'association

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.

16.31 Sous-critère 7.3 – Exploitation des avis des élèves

Par quel(s) moyen(s) l'école de conduite ou l'association doit mettre cette exploitation à la disposition du public ?

Liberté à l'école de conduite ou à l'association d'utiliser le ou les moyens qu'elle souhaite (affichage, Internet, etc.).

Comment ce sous-critère peut-il être vérifié ?

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.

Elle peut également compléter l'analyse avec les causes d'abandon.

16.32 Sous-critère 7.4 – Gestion des réclamations

<p>Quels moyens peuvent-êre mis en place pour gèrer les rèclamations ?</p>	<p>L'école de conduite ou l'association a l'entièere libèrte d'utiliser le ou les moyens qu'elle souhaite. Toutefois, ce ou ces moyens doivent ètre mis à la connaissance de toutes le parties prenantes (élèves, èquipe pèdagogique, personnel non enseignant, financeurs, etc.).</p>
<p>Depuis 2016, les professionnels ont l'obligation d'avoir un mèdiateur de la consommation. Ce mèdiateur peut-il ètre la personne dèclarèe pour assurer la gestion des rèclamations ?</p>	<p>NON.</p> <p>L'école ne peut pas nommer son propre mèdiateur de la consommation.</p> <p>Depuis le 1er janvier 2016, la mèdiation 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 dècret n°2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la mèdiation des litiges de la consommation. Ainsi, le professionnel, vendeur ou prestataire de services, doit communiquer au consommateur les coordonnées du ou des mèdiateurs de la consommation dont il relève. Les mèdiateurs sont adossés à différents organismes : publics, entreprise, fèdèration ou association, associations ou sociétés de mèdiateurs et mèdiation collègiale.</p> <p>Concernant le secteur professionnel de l'enseignement à la conduite le CNPA et la FNAA ont mis en place une mèdiation ouverte aux adhèrents et non-adhèrents.</p>