

ANNEXE 1

PRESENTATION ET REFERENTIEL DU LABEL « QUALITE DES FORMATIONS AU SEIN DES ECOLES DE CONDUITE »

SOMMAIRE

1. Nomenclature des annexes	1
2. Le cadre général du label	1
3. Le référentiel du label	3
4. Le processus de candidature	17
5. L'audit initial	17
6. La notification de la décision	18
7. L'audit de surveillance	19
8. La suspension et le retrait du label	20
9. Le renouvellement du label	21
10. Le traitement des réclamations	21
11. Fin du label	22

1. Nomenclature des annexes

L'arrêté du 26 février 2018 modifié portant création du label « qualité des formations au sein des écoles de conduite » fait l'objet de 6 annexes explicatives dans lesquelles figurent les modalités de chaque étape de la labellisation :

- Annexe 1 : présentation et référentiel du label « qualité des formations au sein des écoles de conduite »
- Annexe 2 : guide des audits
- Annexe 3 : grilles de l'audit initial, de l'audit de surveillance et de l'audit de renouvellement
- Annexe 4 : demande d'enregistrement de l'équivalence au label
- Annexe 5 : documents relatifs à la labellisation simple
- Annexe 6 : documents relatifs à la labellisation et à la certification Qualiopi

2. Le cadre général du label

2.1. Contexte

Le référentiel concerne les activités d'enseignement de la conduite et de la sécurité routière et décrit les engagements de service à destination des particuliers. Il s'adresse aux :

- établissements d'enseignement à titre onéreux de la conduite automobile et de la sécurité routière ;
- associations s'appuyant sur la formation à la conduite et à la sécurité routière pour faciliter l'insertion ou la réinsertion sociale ou professionnelle,

ci-après nommés « établissements agréés ».

L'enseignement de la conduite, à titre onéreux, constitue une activité réglementée par le code de la route, dont l'exercice est soumis à une autorisation administrative, avec un double niveau d'encadrement :

- l'exploitation d'un établissement d'enseignement et d'une association tels que définis ci-dessus est subordonnée à la délivrance d'un agrément ;
- l'enseignement de la conduite et de la sécurité routière à titre onéreux ne peut être dispensé que par les enseignants titulaires d'une autorisation d'enseigner au sein d'établissements agréés,

Le référentiel du label a pour objectifs de :

- présenter les sous-critères de qualité du label aux établissements agréés s'engageant dans une démarche de qualité de la formation à la conduite et à la sécurité routière ;
- permettre aux établissements agréés volontaires de respecter les dispositions *du code du travail* ;
- préciser la méthode d'évaluation de la qualité des actions de formation afin de permettre aux financeurs de s'assurer qu'elle soit conforme au décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences.

Les critères prévus par le décret du 6 juin 2019 précité sont les suivants :

1. les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus ;
2. l'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations ;
3. l'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre ;
4. l'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre ;
5. la qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations ;

6. l'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel ;
7. le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.

2.2 Domaine d'application

Tout établissement agréé peut prétendre à la labellisation, quelle que soit sa forme juridique, sa taille et son organisation.

2.3 Information du personnel

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

2.4. Finalité du label

L'État a créé un label gratuit qui repose sur une démarche volontaire des établissements agréés. Ce label répond aux sept critères mentionnés au point 2.1.

Le label « qualité des formations au sein des écoles de conduite » répond à plusieurs enjeux :

- donner au consommateur une information transparente et claire afin de lui permettre de choisir un établissement agréé en toute connaissance de cause ;
- octroyer aux établissements agréés et labellisés des contreparties donnant l'exclusivité de certaines formations et du dispositif « permis à un euro par jour » ;
- donner aux usagers une formation de qualité pour devenir un conducteur responsable, respectueux des autres et de l'environnement.

2.5. Engagements de l'État

Par ce processus d'assurance qualité, l'État s'engage à :

- reconnaître la qualité des formations dans l'ensemble des établissements agréés labellisés ;
- promouvoir ces établissements à travers le site Internet de la sécurité routière ;
- réserver des contreparties en terme d'accès à certaines formations ;
- organiser des audits afin de s'assurer du respect des sous-critères du label.

2.6. Certification « Qualiopi »

2.6.1 Présentation

La certification Qualiopi est une obligation légale pour bénéficier de fonds publics ou mutualisés relatifs aux financements de la formation professionnelle continue.

Elle a pour objectif d'attester la qualité du processus mis en œuvre par les prestataires d'actions concourant au développement des compétences, tels que les établissements agréés.

Elle est délivrée pour une durée de trois ans aux mêmes dates que le contrat de labellisation.

L'établissement agréé certifié Qualiopi affiche son certificat dans ses locaux et sur son site internet. Le non-respect de cette obligation donne lieu au retrait de la certification Qualiopi.

2.6.2 Délivrance par le ministère en charge de la sécurité routière et périmètre de la certification

Dans la mesure où, en application de l'article R. 6316-4 du code du travail, le ministère chargé de la sécurité routière est reconnu en tant qu'instance de labellisation, il peut délivrer **en complément** du label « qualité des formations au sein des écoles de conduite », la certification Qualiopi aux établissements agréés labellisés qui souhaitent bénéficier des fonds publics ou mutualisés relatifs aux financements de la formation professionnelle

continue, sous réserve de disposer d'un numéro de déclaration d'activité, délivré par les directions régionales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS).

Le périmètre de la certification Qualiopi délivrée par le ministre chargé de la sécurité routière est **restreint**. Il concerne **uniquement** l'activité d'enseignement de la conduite et de la sécurité routière. Ainsi, un exploitant qui exerce hors de ce périmètre une ou plusieurs activités éligibles aux fonds publics ou mutualisés relatifs aux financements de la formation professionnelle continue ne pourra pas solliciter une certification Qualiopi auprès des services du ministre chargé de la sécurité routière. Il lui appartient de réaliser cette démarche auprès d'un organisme certificateur accrédité par le comité français d'accréditation (COFRAC).

Lorsque la société (numéro de SIREN) est composée de plusieurs sites (numéros de SIRET), l'ensemble des établissements d'enseignement de la conduite agréés doit être labellisé afin de prétendre à la certification Qualiopi.

2.6.3 Procédure de transfert

Le transfert d'une certification Qualiopi délivrée par un organisme certificateur accrédité par le COFRAC vers le ministère en charge de la sécurité routière **est exclu**.

En conséquence, un établissement agréé certifié Qualiopi par un organisme certificateur accrédité par le COFRAC qui souhaite se tourner vers le ministre chargé de la sécurité routière devra obligatoirement déposer une demande initiale de labellisation et de certification Qualiopi auprès de ce dernier.

Cette demande initiale peut intervenir :

- soit à la fin de la période de validité de la certification Qualiopi délivrée par un organisme certificateur accrédité par le COFRAC. Afin que les droits et bénéfices soient maintenus pour l'école établissement agréé, la demande initiale peut intervenir au moins deux mois avant la fin de validité du certificat Qualiopi en cours de validité ;
- soit pendant la période de validité de la certification Qualiopi délivrée par un organisme certificateur accrédité par le COFRAC. Dans ce cas, l'établissement d'enseignement de la conduite rompt son contrat auprès de l'organisme certificateur initial. Cette démarche rend le certificat initial caduque.

Toutefois, conformément à l'article 7 de l'arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail, le transfert d'une certification Qualiopi délivrée en complément du label « qualité des formations au sein des écoles de conduite » par le ministre chargé de la sécurité routière vers un organisme certificateur accrédité par le COFRAC est possible. Dans ce cas, seule la certification Qualiopi sera transférée, l'exploitant conserve le label « qualité des formations au sein des écoles de conduite ».

3. Le référentiel du label

3.1. Gouvernance

Le ministre chargé de la sécurité routière est l'autorité responsable du label « qualité des formations au sein des écoles de conduite ».

La gouvernance du label est effectuée par le Conseil supérieur de l'éducation routière (créé par le décret n° 2009-1182 du 5 octobre 2009 relatif au Conseil supérieur de l'éducation routière).

Le référentiel est élaboré par la sous-direction de l'éducation routière et du permis de conduire (SDERPC) de la délégation à la sécurité routière (DSR), en concertation avec le Conseil supérieur de l'éducation routière (CSER). Toute révision est effectuée, et validée, par cette même instance.

Les instructions des dossiers de labellisation et les audits sont assurés par les services départementaux en

charge de l'éducation routière. Ils accompagnent les établissements agréés volontaires tout au long du processus de labellisation.

Les audits effectués en distanciel (initiaux et surveillance) peuvent être réalisés par des agents administratifs, des délégués du permis de conduire et de la sécurité routière (DPCSR) ou des inspecteurs du permis de conduire et de la sécurité routière (IPCSR) de chaque département, appelés « instructeurs ».

Les audits effectués sur site (initiaux, surveillance le cas échéant et renouvellement) sont réalisés par les délégués du permis de conduire et de la sécurité routière (DPCSR) et les inspecteurs du permis de conduire et de la sécurité routière (IPCSR) de chaque département, appelés « auditeurs ».

3.2. Responsabilités

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

3.3. Sous-critères de qualité du référentiel du label

Les sous-critères du référentiel sont applicables au sein des établissements agréés labellisés.

CRITÈRES DU DÉCRET N° 2019-565 DU 6 JUIN 2019	SOUS-CRITÈRES DE QUALITÉ	INDICATEURS
Critère 1 : Les conditions d'information du public sur les	1.1 - Avoir souscrit à un dispositif de garantie	Attestation annuelle d'assurance financière.

prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus.	financière renouvelé annuellement et couvrant, à hauteur de 30 % du chiffre d'affaires hors taxe (HT), l'ensemble des élèves et des formations réalisées par l'école de conduite ou l'association à l'exclusion de celles préparant aux catégories C1, C1E, C, CE, D1, D1E, D et DE du permis de conduire et des actions financées par les organismes collecteurs paritaires agréés mentionnés à l'article L. 6332-1 du code du travail, les commissions paritaires interprofessionnelles régionales mentionnées à l'article L. 6323-17-6 du code du travail, l'État, les régions, France Travail et l'association mentionnée à l'article L. 5214-1 du code du travail.	
	1.2 - Mettre à disposition une documentation détaillée exposant les enjeux de la formation préparatoire à l'examen du permis de conduire, son déroulement et les conditions de passage des épreuves de l'examen.	Tout support
	1.3 - Établir un règlement intérieur.	Tout support
	1.4 - Pour les formations aux catégories de permis de conduire suivantes : AM, A1, A2, A, ainsi que pour la conduite des véhicules de catégorie L5e, indiquer, si ces formations sont proposées, (affichage, site Internet ou page Internet) le lieu et	Tout support

	les conditions d'usage de la piste (le temps de déplacement entre ce lieu et l'école de conduite ou l'association, les modalités d'accueil, la disponibilité, etc).	
	1.5 - Établir et rendre disponible, à toute personne en faisant la demande, un bilan annuel sur une année glissante, apportant les informations suivantes : ✱ taux de réussite par catégorie en première et deuxième présentation : - par filière (AAC, traditionnelle) pour la catégorie B ; - hors circulation et en circulation pour le groupe lourd ; - hors circulation et en circulation pour les deux roues. ✱ nombre moyen d'heures de formation correspondant aux taux de réussite en première et en deuxième présentation. Afficher la possibilité à toute personne en faisant la demande de recevoir communication écrite de ce bilan. L'autorité administrative s'engage à fournir le taux de réussite disponible en première présentation à toute école de conduite ou toute association qui en fait la demande pour compléter son bilan.	Bilan, sous quelque forme que ce soit.
	1.6 - Promouvoir le rendez-vous post-permis pour les conducteurs novices.	Tout support
	1.7 - Valoriser l'apprentissage anticipé de la conduite (AAC) et supervisée (CS) pour le candidat de la catégorie B du permis de conduire.	Tout support, documentation sur l'AAC et la CS.
	1.8 - Disposer d'un site Internet ou d'une page Internet reprenant l'ensemble des informations devant être mises à la disposition du public. Ces informations concernent les sous-critères 1.2, 1.3, 1.4, 1.6, 1.7, 2.2, 2.3, 2.4, 3.1, 7.4 ainsi que les différents modes de financement de la formation préparatoire aux examens du permis de conduire, sous réserve que l'école de conduite ou l'association soit concernée par le / les sous-	Site Internet ou page Internet.

	critère(s). L'ensemble de ces informations doit être imprimable.	
Critère 2 : L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations.	2.1 – Définir pour toutes les formations dispensées au sein de l'école de conduite ou de l'association un programme détaillé théorique et / ou pratique.	Programme(s) détaillé(s) (contenu des cours théoriques, thèmes abordés, contenu des cours pratiques – objectifs à atteindre REMC par exemple).
	2.2 - Décrire et formaliser le procédé d'évaluation utilisé au sein de l'école de conduite ou de l'association et le mettre à la disposition du public.	Tout support
	2.3 - En cas de demande de certification Qualiopi en complément du label, décrire et formaliser le procédé de positionnement utilisé au sein de l'école de conduite ou de l'association et le mettre à la disposition du public.	Tout support synthétisant les besoins identifiés du bénéficiaire (grilles d'analyse, diagnostics préalables, dossiers d'admission, comptes-rendus d'entretien, critères de détermination de l'opportunité et de la faisabilité de la prestation par exemple).
	2.4 Décrire les modalités de la prise en compte du handicap.	Tout support, le prestataire démontre qu'il prend en compte les situations de handicap et les besoins en compensation (pédagogie, matériel, moyens techniques, humains, etc).
	2.5 - Soumettre à chaque élève une proposition détaillée et chiffrée de la formation proposée,	Tout support.

	faisant apparaître le contenu de l'offre sur la base de l'évaluation, réalisée préalablement, et les coûts unitaires de chaque prestation complémentaire en cas de nécessité de dépassement de cette offre. L'acceptation de cette proposition par l'élève n'est pas un impératif dans le cursus de formation.	
Critère 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre.	3.1 - Définir les modalités d'organisation des formations théoriques et pratiques (collectifs, horaires, distanciel, présentiel, etc). Le cas échéant, proposer et promouvoir les cours collectifs animés par des enseignants de la conduite et de la sécurité routière exposant des grands thèmes de la sécurité routière comme : - alcool et stupéfiants, - vitesse, - défaut de port de la ceinture de sécurité, - distracteurs, - etc Les spécificités de la conduite et de la sécurité des motocyclettes et des véhicules du « groupe lourd » peuvent également être abordées pour les écoles de conduite ou associations proposant ces formations.	Tout support détaillant les modalités d'organisation.
	3.2 - Organiser le suivi pédagogique des élèves et, le cas échéant, y associer les tiers légitimes (financeurs, parents, représentants légaux, etc).	Tout support.
	3.3 - Procéder à des évaluations en cours et en fin de formation, conformément aux modalités prévues au sous-critère 2.2 du présent référentiel.	Outil d'évaluation des acquis des élèves. Attestation de suivi de formation.
	3.4 - Établir une procédure permettant de favoriser l'engagement des élèves et de prévenir les abandons.	Tout support (papier ou dématérialisé) permettant de vérifier la procédure mise en place.
	3.5 - Le cas échéant, si l'école de conduite ou l'association met en œuvre des formations financées en tout ou partie par une entreprise à destination de salarié(s), elle met en place des modalités de suivi avec l'entreprise concernée.	Tout support permettant de vérifier le suivi.

Critère 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.	4.1 - Disposer de moyens pédagogiques en adéquation avec l'offre de formation.	Moyens pédagogiques, par exemple : véhicule, simulateur, ordinateur, tablette, accès Internet, ou tout autre élément répondant à ce sous-critère.
	4.2 - Établir sous quelques formes que ce soit, une liste à jour des enseignants et la mettre à disposition des élèves.	Tout support
	4.3 – Désigner : - un ou des référent(s) pédagogique(s), - une ou des personne(s) chargée(s) des relations avec les élèves, - un ou plusieurs référent(s) handicap	Tout support
Critère 5 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations.	5.1 - Mettre en place la formation continue des enseignants de la conduite et de la sécurité routière par tous les moyens disponibles et répondant aux critères de la formation professionnelle tels que définis à l'article R. 6316-1 du code du travail.	Tout support.
	5.2 - Lorsque l'école de conduite ou l'association fait appel à des enseignants dans le cadre d'une prestation de service ou de la sous-traitance, mettre	Attestation de formation continue.

	en place un suivi des formations continues de ces enseignants.	
	5.3 - Faire accompagner l'élève par un enseignant de la conduite et de la sécurité routière ou par un stagiaire en formation préparatoire au titre professionnel d'enseignant de la conduite et de la sécurité routière titulaire de la catégorie du permis de conduire concernée à chaque présentation à l'examen pratique, sauf circonstance dûment justifiée. Le référent pédagogique désigné au sous-critère 4.3 peut assurer cet accompagnement. S'assurer de la mise en œuvre des moyens permettant d'assurer un bon déroulement des examens comme exposé au sous-critère 1.2.	Épreuve pratique.
Critère 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel.	6.1 - Mettre en place une veille : - sur les évolutions réglementaires liées au code de la route, - sur les évolutions des compétences, des métiers dans le secteur de l'éducation routière, - sur les évolutions pédagogiques et technologiques applicables dans le champ des écoles de conduite et des associations. Mettre ces veilles à disposition du personnel.	Tout support.
	6.2 - Si l'école de conduite ou l'association fait appel à un sous-traitant, décrire les modalités mises en place lui permettant de s'assurer du respect de la	Tout support permettant de vérifier la procédure mise en place.

	conformité au présent référentiel. La sous-traitance des actions relatives aux droits et dispositifs spécifiques prévus à l'article L. 213-9 du code de la route (contreparties du label) ne peut se faire qu'entre écoles de conduite ou associations titulaires du label ministériel ou d'une équivalence reconnue. En cas de sous-traitance des actions financées par les fonds publics ou mutualisés relatifs aux financements de la formation professionnelle continue, l'école de conduite s'engage à respecter les dispositions du code du travail.	
Critère 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.	7.1 - Utiliser en priorité un site ou une page Internet pour mesurer la satisfaction des élèves par des avis certifiés par un organisme tiers indépendant portant a minima sur : les dispositifs d'accueil, l'information sur l'offre de formation, les moyens pédagogiques mis à disposition, la disponibilité de l'équipe pédagogique ou tout autre élément répondant à ce sous-critère de qualité. À défaut, établir un questionnaire de satisfaction reprenant les mêmes thématiques et le remettre à tous les élèves.	Site Internet ou page Internet d'avis certifiés des élèves, questionnaire papier ou dématérialisé.
	7.2 – Mettre en place des modalités de recueil des appréciations des financeurs et de l'équipe pédagogique.	Site Internet ou page Internet, questionnaire papier ou dématérialisé.
	7.3 - Exploiter les avis certifiés par un organisme tiers indépendant, recueillis de manière électronique, des élèves ou à défaut le questionnaire de satisfaction et mettre en place un processus d'amélioration continue. Rendre disponible, auprès des élèves qui en font la demande, les avis rendus.	Tout support (papier ou dématérialisé) permettant de vérifier l'exploitation de avis.
	7.4 - Décrire les modalités de traitement des réclamations de toutes les parties prenantes.	Tout support (papier ou dématérialisé) permettant de vérifier la gestion de réclamations.

: 4. Le processus de candidature

4.1. Constitution du dossier

La demande doit être déposée au service départemental en charge de la sécurité routière du lieu d'implantation de l'établissement agréé.

Il appartient à l'exploitant de préciser s'il souhaite bénéficier du label seul ou du label et en complément de la certification Qualiopi, en utilisant le formulaire adapté :

- pour une demande de labellisation simple, il convient à l'exploitant de remplir le formulaire présent à l'annexe 5 ;
- pour une demande de labellisation complétée d'une demande de certification Qualiopi, il convient à l'exploitant de remplir le formulaire présent à l'annexe 6.

La demande doit comporter obligatoirement :

- le formulaire de demande d'adhésion dûment complété et signé ;
- la déclaration sur l'honneur comportant des éléments déclaratifs liés aux sous-critères 1.1 - 1.5 - 1.6 – 2.5- 3.4 - 3.5 - 4.1 - 5.1 - 5.2 - 5.3 - 6.1 - 6.2 - 7.2 - 7.3 et 7.4 (cf. référentiel du point 3.3) ;
- les pièces justificatives relatives aux sous-critères 1.1 - 1.2 - 1.3 - 1.4 - 1.7 - 1.8 - 2.1 - 2.2 -2.3 -2.4 3.1 - 3.2 - 3.3 - 4.2 - 4.3, 6.2 - et 7.1 (cf. référentiel du point 3.3).

En cas de demande de certification Qualiopi en complément du label, le demandeur fournit également :

- une déclaration sur l'honneur, datée et signée, attestant que l'établissement agréé n'a pas, à la date de la demande, conclu un contrat de certification avec un autre organisme certificateur ni fait l'objet d'un refus ou d'un retrait de certification de moins de trois mois;
- les pièces justificatives relatives à l'éligibilité de la demande de certification Qualiopi (la liste exhaustive des sites dépendant du numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité, un organigramme nominatif et fonctionnel, ainsi que le dernier bilan pédagogique et financier).

4.2. Entretien conseil

Un entretien conseil, au sein du service départemental en charge de l'éducation routière, peut être organisé à la demande de l'exploitant de l'établissement agréé. Cet entretien conseil a pour objectif de guider l'exploitant dans la constitution du dossier en vue d'obtenir la labellisation.

: 5. L'audit initial

5.1. Service instructeur

Le service départemental en charge de l'éducation routière est chargé de l'instruction et du suivi du dossier de demande de labellisation déposé par les établissements agréés du département.

Le service instructeur enregistre toutes les demandes de labellisation dans le registre national de l'enseignement de la conduite des véhicules à moteur et de la sécurité routière (RAFAEL).

5.2. Déroulement de l'audit initial

L'instruction est réalisée par le biais d'un audit initial, en deux temps : un audit administratif, puis un audit sur site. La décision finale (favorable ou défavorable) est prise à l'issue de l'audit initial : audit administratif **et** sur site.

Toutes les modalités de l'audit initial sont précisées dans le guide des audits (annexe 2). Il présente par ailleurs, l'ensemble des procédures issues des différents résultats possibles de l'audit (avis favorable, défavorable,

conformité partielle ou non-conformité d'un ou de plusieurs sous-critères, etc.).

5.2.1 Réception de la demande

En cas de dossier incomplet, le service instructeur en informe le demandeur et lui donne un délai pour l'envoi des pièces manquantes, qui ne peut être inférieur à huit jours.

A l'issue, tout dossier réputé incomplet peut faire l'objet d'un nouveau dépôt de demande de label.

Dès réception d'un **dossier complet**, le service instructeur en accuse réception dans un délai maximum de 30 jours calendaires.

La décision d'acceptation ou de rejet de la demande doit être prise dans les **deux mois** à compter de la date de complétude du dossier. Aussi, l'audit initial doit être organisé dans un délai compatible avec cette prise de décision. Les informations relatives à l'audit (date, référence à la grille d'audit, personne(s) à rencontrer etc.) doivent être portées à la connaissance du demandeur.

L'absence de réponse du service instructeur, à l'issue de ce délai de deux mois, vaut rejet de la demande.

5.2.2 L'audit administratif

L'audit administratif porte sur :

- le critère d'éligibilité : l'école de conduite ou l'association doit être titulaire d'un agrément préfectoral en cours de validité ;
- les pièces justificatives relatives aux sous-critères de qualité énumérés au point 4.1 du présent document ;
- la déclaration sur l'honneur précitée au point 4.1 du présent document ;

En cas de demande de certification Qualiopi en complément du label, le demandeur fournit également :

- une déclaration sur l'honneur, datée et signée, attestant que l'établissement agréé n'a pas, à la date de la demande, conclu un contrat de certification avec un autre organisme certificateur ni fait l'objet d'un refus ou d'un retrait de certification de moins de trois mois ;
- les pièces justificatives relatives à l'éligibilité de la demande de certification Qualiopi (la liste exhaustive des sites dépendant du numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité, un organigramme nominatif et fonctionnel, ainsi que le dernier bilan pédagogique et financier).

5.2.3 L'audit sur site

L'audit sur site porte sur :

- la mise en place par l'établissement agréé des sous-critères de qualité ayant fait l'objet de déclarations sur l'honneur énumérées au point 4.1 de la présente annexe ;
- le cas échéant, la vérification des sous-critères de qualité énumérés au point 4.1 de la présente annexe pour lesquels les pièces justificatives ont été déclarées partiellement ou non conformes lors de l'audit administratif,
- la vérification de la mise à disposition des informations par l'établissement agréé. Ces informations doivent être compréhensibles, accessibles et si elles sont présentes sur un site ou une page internet imprimables.

6. La notification de la décision

6.1. La décision

A l'issue de l'audit sur site qui clôture l'audit initial, trois types de décision peuvent être pris sur la base de la grille d'audit (annexe 3):

- décision favorable ;
- décision réservée ;

-décision défavorable.

L'ensemble des critères d'évaluation sont présentés dans le guide des audits en annexe 2.

6.2. Modalités de la notification

Le responsable du service départemental en charge de l'éducation routière émet un avis sur la base de la grille d'évaluation (annexe 3) et au regard de la conformité des sous-critères de qualité.

Cet avis doit être notifié par courrier à l'exploitant de l'établissement agréé.

Le courrier de notification d'une décision défavorable doit mentionner les motivations de la décision, ainsi que les délais et voies de recours.

: 7. L'audit de surveillance

7.1 Caractéristiques

L'audit de surveillance :

- est diligenté par le préfet du lieu d'implantation de l'établissement agréé ;
- est réalisé par un instructeur en distanciel ou par un auditeur lorsqu'il est réalisé sur site ;
- porte sur le respect des critères d'éligibilité (au moyen du formulaire en annexe 5 ou 6) et des sous-critères de qualité ;
- permet de vérifier que le référentiel en vigueur est toujours appliqué,
- permet de vérifier la mise à disposition des informations par l'établissement agréé.

7.2. Modalités

Il doit être réalisé entre le 14^{ème} et le 22^{ème} mois suivant la signature du contrat de labellisation.

Il est effectué à distance (sur pièces justificatives). L'établissement agréé transmet de manière dématérialisée, à la demande du service en charge de l'éducation routière, copies des éléments relatifs à tous les sous-critères de qualité du référentiel du label.

Cependant, il peut être réalisé sur site :

- si lors de l'audit précédent, des points partiellement ou non-conformes ont été relevés ;
- en cas de réclamations reçues par le service en charge de l'éducation routière ;
- à la demande du service en charge de l'éducation routière ;
- à la demande de l'exploitant sous réserve de la disponibilité du service en charge de l'éducation routière.

L'ensemble des modalités sont précisées dans le guide des audits (annexe 2).

7.3. Résultats

Deux résultats sont possibles :

- l'instructeur ou l'auditeur ne relève aucun point d'alerte : le label est maintenu, ainsi que la certification Qualiopi, le cas échéant ;
- l'instructeur ou l'auditeur relève une alerte mineure ou une alerte majeure : le responsable du service départemental en charge de l'éducation routière porte à la connaissance du titulaire de l'agrément préfectoral les sous-critères partiellement ou non conformes.

En cas d'alerte mineure, l'exploitant doit produire, dans un délai de deux mois, à compter de la notification des non conformités, des éléments apportant la preuve de la conformité des sous-critères. Si les éléments sont transmis hors délai ou si un seul sous-critère est à nouveau partiellement ou non conforme, le label, et le cas échéant, la certification Qualiopi, sont retirés après une procédure contradictoire dont les modalités sont précisées au point 8 de la présente annexe.

En cas d'alerte majeure, le service en charge de l'éducation routière procède au retrait du label, et le cas échéant, de la certification Qualiopi, après une procédure contradictoire dont les modalités sont précisées au point 8 de la présente annexe.

Si le service départemental en charge de l'éducation routière l'estime nécessaire, un audit complémentaire sur site peut être organisé.

L'ensemble des résultats de l'audit et des conséquences de la non-conformité ou de la conformité partielle d'un ou de plusieurs sous-critères sont précisés dans le guide des audits (annexe 2).

: 8. La suspension et le retrait du label

La suspension de l'agrément préfectoral entraîne la suspension du label pour une durée équivalente, et, le cas échéant, celle de la certification Qualiopi lorsque celle-ci a été obtenue en complément du label.

Le retrait du label peut être prononcé du fait:

- de la perte de l'agrément préfectoral ;
- du non-respect d'un ou plusieurs sous-critères de qualité, et si l'établissement agréé n'a pas été en capacité, dans le délai imparti, d'apporter la preuve qu'elle le(s) respectait ;
- de la non-transmission de l'attestation annuelle à jour de la garantie financière (sous-critère 1.1),
- d'une procédure de signalement,
- de fausse déclaration pour l'obtention du label et le cas échéant, de la certification Qualiopi.

Avant toute décision de retrait du label, le préfet du lieu d'implantation de l'école de conduite ou de l'association agréée porte à la connaissance de l'exploitant, par lettre recommandée avec accusé de réception, son intention de lui retirer le label et le cas échéant la certification Qualiopi.

Ce courrier doit préciser :

- les motifs de la décision ;
- le fait que l'exploitant puisse exprimer, dans un délai qui ne peut être inférieur à huit jours, des observations écrites et, le cas échéant, sur sa demande, des observations orales en se faisant assister ou représenter par un mandataire de son choix. En cas d'absence de réponse de l'exploitant dans le délai prévu par le préfet, la procédure est réputée contradictoire.

Par la suite, le préfet prononce, de manière motivée, et par lettre recommandée avec accusé de réception, le retrait du label, et le cas échéant, de la certification Qualiopi, en précisant notamment les délais et voies de recours. Cette décision, comme toute décision faisant grief, peut faire l'objet d'un recours dans le délai de deux mois à compter de la date de la notification de la décision.

Un établissement agréé ayant perdu son label peut, à l'issue d'un délai de trois mois, à compter de la date de la notification du retrait, déposer une nouvelle demande de label.

Le retrait du label entraîne automatiquement le retrait :

- des contreparties octroyées ;
- de la certification Qualiopi, le cas échéant.

L'école de conduite ou l'association qui perd son label mène à terme toutes les formations en cours au titre des contreparties qui lui avaient été octroyées.

: **9. Le renouvellement du label**

Le label est valable trois ans à compter de la signature du contrat de labellisation. Pour procéder à son renouvellement, l'exploitant de l'établissement agréé doit en faire la demande **quatre mois** avant l'expiration du label.

Le préfet du lieu d'implantation de l'établissement agréé, organise un audit de renouvellement.

L'audit de renouvellement, organisé avant l'expiration du label :

- est réalisé sur site par un auditeur ;
- porte sur le respect des critères d'éligibilité et des sous-critères de qualité du référentiel du label ;
- permet la vérification de la mise à disposition des informations par l'établissement agréé. Ces informations doivent être compréhensibles, accessibles et si elles sont présentes sur un site ou une page internet imprimables.

A l'issue de l'audit de renouvellement, le responsable du service départemental en charge de l'éducation routière émet un avis à partir duquel le préfet renouvelle ou non le label et le cas échéant la certification Qualiopi.

Lorsque l'avis est favorable et que le renouvellement est notifié, un nouveau contrat de labellisation est signé, et le cas échéant, une nouvelle certification Qualiopi est délivrée. Tous deux, pour une durée de trois ans, doivent mentionner des dates identiques.

La totalité des modalités de l'audit de renouvellement est précisé dans le guide des audits (annexe 2). Il présente par ailleurs l'ensemble des procédures issues des différents résultats possibles de l'audit (avis favorable, défavorable, conformité partielle ou non-conformité d'un ou de plusieurs sous-critères, etc).

: **10. Le traitement des réclamations**

On appelle réclamation, toute requête, doléance ou plainte écrite émanant de toute personne ayant intérêt à agir et mettant en cause la qualité du service rendu par une école de conduite ou une association labellisée et le cas échéant, certifiée Qualiopi.

Toute réclamation doit être transmise au moyen du formulaire type disponible sur le site de la sécurité routière:

- par courriel sur la boîte fonctionnelle du service départemental en charge de l'éducation routière **et en copie** sur la boîte fonctionnelle signalement-label-dsr@interieur.gouv.fr ;
- ou par courrier au service départemental en charge de l'éducation routière **et** à l'adresse suivante : Délégation à la sécurité routière – Place Beauvau 75800 Paris Cedex 08.

En fonction de la gravité des réclamations, les suites données à la procédure peuvent être :

- convocation de l'exploitant de l'école de conduite ou de l'association labellisée pour recueillir ses observations ;
- organisation d'un audit complémentaire et suspension, à titre conservatoire, du label et le cas échéant de la certification Qualiopi ;
- retrait du label et le cas échéant de la certification Qualiopi en cas de non-respect des exigences réglementaires.

Toute suspension ou retrait du label et de la certification Qualiopi respecte le principe du contradictoire qui respecte les modalités détaillées dans le point 8 de la présente annexe.

: **11. Fin du label**

En dehors d'une procédure de retrait, le label et le cas échéant, la certification Qualiopi se perdent par abandon volontaire de la démarche qualité ou en cas d'absence de demande de renouvellement.

L'école de conduite ou l'association mène à terme toutes les formations en cours au titre des contreparties qui lui avaient été octroyées.