

**REFERENTIEL DE LABELLISATION
« LABEL QUALITE DES AUTO-ECOLES »**

Réf : LA/QAE/01

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
Chapitre I : Contexte	3
I.1 PRESENTATION DE LA DEMARCHE	3
I.2 OBJECTIF DE LA DÉMARCHE	3
I.3 CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE	3
II.1 DOMAINE D'APPLICATION	4
II.2 CANDIDATURE A LA LABELLISATION	4
II.3 DOSSIER DE CANDIDATURE	4
II.4 RECEVABILITE DU DOSSIER DE CANDIDATURE	4
II.5 REMPLISSAGE DU QUESTIONNAIRE	4
II.6 AUDIT D'ATTRIBUTION	5
II.7 DECISION DE LABELLISATION	5
ATTRIBUTION DU LABEL	5
DEMANDE DE PREUVES COMPLEMENTAIRES	5
REFUS D'ATTRIBUTION DU LABEL	6
CLASSEMENT DES NON CONFORMITES	6
II.8 EDITION DU LABEL	6
II.9 MODALITES DE RECOURS	6
II.10 EVOLUTION DES REGLES DU LABEL	6
II.11 MODALITES DE COMMUNICATION	7
II.12 GESTION DES RECLAMATIONS ENVERS UN ORGANSIME AGREE LABELLISE	7
II.13 RENOUVELLEMENT DE LA LABELLISATION	7
II.14 SANCTIONS	8
SUSPENSION TEMPORAIRE DU LABEL	8
RETRAIT DEFINITIF DU LABEL	8
II.15 SUSPENSION VOLONTAIRE DU LABEL DE LA PART DE L'ORGANISME AGREE	8
Chapitre III : Cahier des charges à respecter pour l'obtention du Label	9
III.1 L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé	9
III.2 L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires	11
III.3 L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation	13
III.4 La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations	15
III.5 Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus	16
III.6 La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires	18

I.1 PRESENTATION DE LA DEMARCHE

Ce référentiel de Labellisation s'inscrit dans le cadre de la loi visant à instaurer le respect de critères qualitatifs par l'ensemble des centres de formation professionnelle continue (Article R6316-1 du Code du travail).

Il s'inscrit également dans le cadre du respect de l'Article L213-9 du Code de la route portant sur l'engagement des établissements d'enseignements et d'animation de stages de sensibilisation à la sécurité routière à détenir un label ou une certification par un organisme accrédité.

I.2 OBJECTIF DE LA DÉMARCHÉ

Cette démarche de labellisation est une démarche à l'initiative de SGS ICS permettant d'apporter une solution aux organismes agréés qui, grâce à la mise en place et au respect d'un cahier des charges permettra de :

- Répondre aux exigences réglementaires ;
- Justifier d'une organisation satisfaisante afin d'apporter une formation de qualité ;
- Réaliser la formation du permis de conduire par l'intermédiaire du Compte Personnel de Formation (CPF) ;

Cette démarche se veut également efficace, selon les principes suivants :

1. Un label compréhensible et dont la mise en œuvre et l'appropriation par les organismes agréés est pragmatique quel que soit leurs tailles,
2. Un système évalué par SGS ICS, organisme certificateur tiers indépendant, reconnu pour assoir la crédibilité du label.

I.3 CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE

L'obtention du label suppose le respect par l'entreprise de l'ensemble des lois et réglementations auxquelles elle est soumise, en particulier le code du travail, etc. Cependant, les audits de labellisation n'ont pour objet que de vérifier le respect du référentiel par l'entreprise pour ce qui concerne les services et les règles soumis à labellisation.

En cas de non-respect flagrant par l'organisme agréé de l'une de ses obligations essentielles, SGS ICS pourra décider de suspendre le droit à l'utilisation du label décerné à l'entreprise concernée s'il estime que la défaillance de l'entreprise est susceptible de porter atteinte aux consommateurs ou à SGS.

Le terme « organisme agréé » désigne tout établissement d'enseignements de la conduite à titre onéreux ainsi que toute association agréée qui s'appuie sur la formation de la conduite et la sécurité routière pour faciliter l'insertion ou la réinsertion sociale ou professionnelle.

Tous les organismes agréés basés en France sont éligibles pour l'obtention de ce label.

II.1 DOMAINE D'APPLICATION

Le label avec sa mention obligatoire pourra être attribué à tous les organismes agréés à condition :

- que les engagements exprimés dans le présent référentiel soient respectés ;
- que le respect de ces engagements ait fait l'objet d'un audit et d'une attribution du label par SGS ICS, organisme certificateur indépendant.

Le label est attribué par SGS ICS à l'issue d'une procédure de labellisation documentée qui comporte les étapes suivantes :

- L'instruction du dossier de demande,
- La réalisation d'un audit de labellisation ayant pour objet de vérifier la conformité de l'ensemble des critères de ce référentiel (réf. LA/QAE/01),
- La décision de SGS ICS, au vu du dossier de demande, du rapport d'audit, et des avis de l'auditeur.

II.2 CANDIDATURE A LA LABELLISATION

Le désirant faire labelliser son organisme agréé sur ce référentiel fait une demande de dossier de candidature (voir chapitre II.3) auprès de SGS ICS, organisme certificateur indépendant.

II.3 DOSSIER DE CANDIDATURE

Tout organisme agréé candidat à la labellisation sur ce référentiel doit remplir et signer le contrat type de labellisation. Il devra joindre les justificatifs complémentaires suivants :

- Extrait K-Bis datant de moins de 3 mois
- Copie de l'agrément préfectoral
- Numéro de déclaration d'activité
- Copie de l'attestation de garantie financière en cours de validité couvrant l'ensemble des élèves et des formations préparant aux différentes catégories du permis de conduire. La garantie financière doit couvrir au moins 30 % de la part du chiffre d'affaires annuel au titre des formations au permis.
- Règlement de la prestation

Les justificatifs pourront différer dans le cas d'une association agréée.

II.4 RECEVABILITE DU DOSSIER DE CANDIDATURE

Le dossier est jugé recevable quand SGS ICS est en possession du contrat dûment rempli, daté et signé par l'organisme agréé avec la preuve du prépaiement (chèque). Suite à la validation de ces éléments, SGS ICS ouvre un accès à la plate-forme Maélia.

II.5 REMPLISSAGE DU QUESTIONNAIRE

Dès réception des codes d'accès de la plate-forme Maélia, l'organisme agréé s'engage à remplir l'intégralité du questionnaire et joindre les justificatifs demandés directement sur la plateforme. Aucun justificatif ne sera recevable autrement que sur la plateforme sauf difficultés techniques avérées.

II.6 AUDIT D'ATTRIBUTION

L'audit de Labellisation est réalisé par un auditeur habilité sur ce référentiel et selon un questionnaire spécifique qui reprend les critères d'évaluation du présent référentiel.

Le remplissage du questionnaire (et les justificatifs associés) permet à l'auditeur de statuer sur la conformité aux exigences du référentiel.

L'auditeur valide l'ensemble des points du questionnaire. En cas de non conformités détectées, celles-ci sont formalisées sur la plate-forme Maélia.

II.7 DECISION DE LABELLISATION

En fonction du référentiel, du dossier de candidature et du rapport d'audit d'attribution, SGS ICS statue sur une décision qui peut être : attribution du label, demande de preuves complémentaires ou refus d'attribution du label. SGS ICS informe l'organisme agréé par écrit de la décision prise.

En cas de refus d'une demande de preuves documentaire le label ne pourra être délivré.

Les obligations suites aux différentes décisions sont :

ATTRIBUTION DU LABEL

Si tous les points du présent référentiel ont été notifiés conformes lors de l'analyse du questionnaire initial, le label sera attribué.

Le label est adressé à l'organisme agréé par SGS ICS. Les règles de communication à respecter lui sont rappelées, ainsi que les modalités d'éventuels contrôles de l'établissement bénéficiaire du label. Le label délivré est attribué pour 2 ans, sous réserve de changement de législation ou de non-respect d'engagement(s) lié(s) à la labellisation. Au-delà, le label est renouvelable après un audit de renouvellement.

DEMANDE DE PREUVES COMPLEMENTAIRES

Entre 1 et 5 non conformités (preuves absentes, insuffisantes ou inadaptées) détectées par l'auditeur l'organisme agréé est informé par écrit d'une demande de preuves complémentaires.

L'organisme agréé disposera alors d'un délai de 2 semaines calendaires à compter de la date de détection des non-conformités pour apporter une réponse sur la plate-forme.

Une deuxième analyse est effectuée après réception des éléments complémentaires ou après le délai attribué.

AUDIT SUPPLEMENTAIRE

Entre 6 et 20 non conformités (preuves absentes, insuffisantes ou inadaptées) détectées par l'auditeur l'organisme agréé est informé par écrit d'un audit supplémentaire.

L'organisme agréé disposera alors d'un délai de 2 semaines calendaires à compter de la date de détection des non-conformités pour apporter une réponse sur la plate-forme.

Une deuxième analyse est effectuée après réception des éléments complémentaires ou après le délai attribué.

Les conditions relatives à cet audit supplémentaires sont décrites dans le règlement de labellisation.

REFUS D'ATTRIBUTION DU LABEL

Le refus d'attribution du label est prononcé à partir de 21 écarts détectés sur le questionnaire initial ou lors ce que les réponses apportées au questionnaire sont incomplètes, insuffisantes ou inadaptées et ce malgré la demande de preuves complémentaires.

L'organisme agréé doit se remettre à niveau par rapport au référentiel avant de déposer, lorsqu'il le souhaite, un nouveau dossier de demande. La procédure est alors engagée depuis le début (envoi du dossier de demande, réalisation de l'audit, ...). Un délai de six mois est exigé pour toute représentation suite à un refus.

CLASSEMENT DES NON CONFORMITES

L'analyse du questionnaire donne lieu à une série de constats devant être étayés de preuves tangibles. Les constats relatifs au non-respect de critères vérifiés dans ce référentiel donnent lieu à des non-conformités. Ces non-conformités sont formalisées au sein du compte-rendu d'audit propre à ce référentiel.

II.8 EDITION DU LABEL

Le label a une durée de validité de 2 ans, sous réserve de maintenir les exigences de ce référentiel à jour et efficaces.

Le label octroyé comporte, au minimum, les mentions suivantes :

- Numéro de label ;
- Version du label ;
- Le nom et adresse de l'entreprise ;
- Logo
- La mention « La conformité de l'entreprise au référentiel de labellisation « Qualité des Auto-Ecoles LA/QAE/01 a été validée par SGS ICS, organisme certificateur indépendant.» ;
- Logo, nom et coordonnées de SGS ICS ;
- Les dates d'émission et de validité du label.

II.9 MODALITES DE RECOURS

Les voies de recours de l'organisme agréé sont établies par SGS ICS. Elles s'exercent en cas de désaccord avec les décisions de labellisation ou de sanction de celui-ci. L'organisme agréé est informé des voies de recours avant toute contractualisation.

II.10 EVOLUTION DES REGLES DU LABEL

Lors de l'évolution du référentiel, l'organisme agréé bénéficie d'un délai défini pour se mettre en conformité avec les nouvelles règles.

Dans le cas où l'organisme agréé ne souhaite pas se mettre en conformité avec les nouvelles règles, SGS ICS se réserve le droit de procéder à la résiliation du contrat et au retrait du label.

II.11 MODALITES DE COMMUNICATION

La labellisation confère au demandeur une concession d'usage avec la mention obligatoire :

**La conformité de l'entreprise au référentiel de labellisation
« Label qualité des Auto-Ecoles - LA/QAE/01 »
a été validée par SGS ICS, organisme certificateur indépendant**

L'usage de la mention obligatoire doit scrupuleusement respecter la charte de communication de la Marque transmise par SGS ICS à l'organisme agréé labellisé.

Les règles de communication de SGS ICS doivent être respectées. Cependant, la communication faite par l'entreprise doit être loyale et non trompeuse. Elle ne doit pas générer de confusion sur la labellisation octroyée par SGS ICS. Si cette communication est trompeuse ou déloyale, la Direction Générale de la Consommation, de la Concurrence et de la Répression des Fraudes(DGCCRF) peut être saisie. Le cas échéant, les règles de sanction prévues par SGS ICS peuvent être appliquées.

Quel que soit la décision émise par SGS ICS, celle-ci sera systématiquement transmise par voie informatique au Ministère de l'intérieur.

II.12 GESTION DES RECLAMATIONS ENVERS UN ORGANISME AGREE LABELLISE

Dans le cas où une plainte relative à un organisme agréé labellisé viendrait à être formulée auprès de SGS ICS, celle-ci se doit d'instruire cette réclamation auprès de l'organisme agréé afin de s'assurer du traitement de la réclamation. Si l'importance de la plainte le justifie, un audit supplémentaire (documentaire ou sur site) peut être diligenté par SGS ICS. L'organisme agréé s'engage d'ores et déjà à accepter un tel audit aux conditions définies dans le devis signé. Faute de pouvoir procéder à cet audit, l'organisme se réserve le droit de procéder à la suspension de la labellisation puis, le cas échéant à son retrait définitif.

Lorsque SGS ICS informe l'organisme agréé d'une plainte relative à l'activité du dit certifié, il dispose d'un délai de 15 jours ouvrables, à partir de la date de réception du courrier, pour apporter une première réponse à SGS ICS.

L'organisme agréé doit conserver un enregistrement et mettre à disposition de SGS ICS, toute plainte portée à sa connaissance concernant la portée de la labellisation de ce référentiel. Il doit prendre des mesures appropriées à la suite de telles plaintes qui auraient une incidence sur la conformité aux exigences de la labellisation. Il doit documenter les actions prises à la suite de telles plaintes.

II.13 RENOUELEMENT DE LA LABELLISATION

Le dossier de renouvellement, de même nature que le dossier de demande initiale, est envoyé par SGS ICS à l'organisme agréé dans les 6 mois avant la fin de la validité du label. SGS ICS instruit le dossier et organise l'audit de renouvellement selon la même procédure que celle mise en place pour l'audit d'attribution initial.

Si l'organisme agréé n'a pas renouvelé sa demande dans les 3 mois avant sa date de fin de validité, SGS ICS lui envoie une lettre signalant qu'il risque un retrait du label à la date anniversaire de celui-ci et lui notifie qu'il devra cesser immédiatement toute référence au label dans sa communication.

II.14 SANCTIONS

Les règles de sanction sont établies par SGS ICS. Les sanctions pouvant être prises par SGS ICS sont :

SUSPENSION TEMPORAIRE DU LABEL

La suspension temporaire de la labellisation correspond à rendre inactive la labellisation durant un délai défini par SGS ICS. Cette sanction peut intervenir pour un non-respect de règles établies par ce dernier. L'organisme agréé doit utiliser cette période de suspension pour se remettre en conformité et en apporter la preuve (contrôle complémentaire documentaire ou sur site) à SGS ICS pour que ce dernier lève la sanction.

RETRAIT DEFINITIF DU LABEL

Le retrait définitif de la labellisation correspond à la perte totale de la labellisation. Cette sanction intervient lors de fautes graves, de fautes récurrentes ou de suspension non levée. Après la remise en conformité, l'organisme agréé revient dans une démarche de labellisation initiale. Un délai de six mois est exigé pour toute représentation suite à un retrait.

II.15 SUSPENSION VOLONTAIRE DU LABEL DE LA PART DE L'ORGANISME AGREE

Il y a abandon du label lorsque le bénéficiaire de la labellisation, décide de façon volontaire de suspendre la réalisation de la prestation de service conformément aux engagements prévus dans le référentiel, et ce avant la fin de la validité de son label. Dans ce cas, SGS ICS doit en être informé, par lettre recommandée avec accusé de réception. Ce courrier doit préciser :

- la durée et le motif de la suspension (exemple : provisoire, pour travaux, définitive,...),
- la date effective de la suspension,
- l'engagement de l'organisme agréé, à retirer et à cesser, à compter de cette date et pendant la période considérée, toute communication sur cette labellisation.

Dans le cas d'une suspension volontaire temporaire du label, un audit supplémentaire est réalisé par SGS ICS à l'issue de la période de suspension.

A défaut d'information donnée à SGS ICS, et dans le cas où un contrôle aurait été déclenché, les sanctions prévues par SGS ICS peuvent être appliquées.

Chapitre III : Cahier des charges à respecter pour l'obtention du Label

Ce chapitre présente les critères évalués, les moyens qui doivent être mis en œuvre par l'organisme agréé pour y répondre, ainsi que les méthodes de contrôle. Dans le cadre de ces moyens, il a été jugé utile de rappeler que les dispositions réglementaires ont été intégrées. Cependant, le respect de la réglementation en vigueur est une condition nécessaire, mais non suffisante, pour la labellisation sur ce référentiel.

III.1 L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé

Domaine	N°	Critères évalués	Documents
Programme des formations	1	L'organisme agréé dispose, par formation proposée, d'un support listant l'ensemble des compétences qu'un conducteur se doit d'avoir (Compétences liées à la manipulation du véhicule, l'application des connaissances du code de la route et l'analyse des différentes situation de conduite)	Support descriptif des formations
	2	Ce support doit préciser : <ul style="list-style-type: none"> - Les éventuels prérequis nécessaires ; - Le public concerné ; - La catégorie de véhicules accessibles ; - Les principaux forfaits proposés. 	Support descriptif des formation
Personnalisation des formations	3	L'organisme agréé réalise une évaluation préalable du candidat avant l'entrée en formation en précisant notamment, le nombre prévisionnel d'heures de formation. Cette information doit prendre en compte les capacités et motivations des candidats.	Evaluation préalable
	4	L'organisme agréé doit également informer, via un support adapté, sur les possibilités d'effectuer l'Apprentissage Anticipé de la Conduite, la Conduite Supervisée, le passage sur boîte automatique ...	Support de communication sur les méthodes alternatives
	5	Un compte rendu d'évaluation préalable est fourni à l'élève.	Compte rendu

Domaine	N°	Critères évalués	Documents
Adapter les formations	6	Les éventuelles modalités de formation particulières (différents lieux de formations, formation en E-learning, véhicules spéciaux de type hybrides, électriques ou adaptés aux personnes à mobilité réduites, boîte automatique ...) sont précisées, lors ce qu'elles existent, aux candidats.	Support de présentation des formations particulières
	7	Pour les formations particulières proposées, l'organisme agréé fournit une attestation sur l'honneur signée par le représentant légal de l'entreprise, précisant que son établissement dispose des moyens nécessaires pour effectuer ces formations. <i>Non applicable si pas de formations particulières.</i>	Attestation sur l'honneur
Evaluation des candidats	8	L'organisme agréé précise aux candidats : <ul style="list-style-type: none"> - Les modalités d'évaluations pendant les formations - Les conditions de réussite aux examens théoriques et pratiques du permis 	Modalités d'évaluations
Proposition détaillée	9	L'organisme agréé fournit une proposition (devis) détaillée et chiffrée de la formation proposée en fonction : <ul style="list-style-type: none"> - Des souhaits et besoins de formation de l'élèves - De l'évaluation préalable réalisée <p>Cette proposition précise également les coûts unitaires des éventuelles prestations complémentaires.</p>	Devis détaillé / Grille tarifaire des prestation complémentaires
Formations Post-permis	10	L'organisme agréé justifie de la proposition d'un rendez-vous post-formation pour les conducteurs novices (Rendez-vous d'évaluation) fixé 6 mois à 1 an après l'obtention du permis Ce rendez-vous est réalisé sur la base du volontariat de l'élève.	Proposition écrite de rendez-vous / document d'information

III.2 L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires

Domaine	N°	Critères évalués	Documents
L'accueil et l'accompagnement des élèves	11	L'organisme agréé doit avoir affiché, de façon visible et lisible, même quand l'établissement est fermé, les jours et heures d'ouverture.	Photos des heures d'ouvertures affichées
	12	L'espace d'accueil est propre et dispose de sièges pour faire patienter les visiteurs.	Suivi du nettoyage / photo de l'espace d'accueil
	13	Une signalétique intérieure est en place afin d'identifier : <ul style="list-style-type: none"> • L'accueil • La ou les salle(s) de code • Les sanitaires (si existants) 	Photos des différentes zones identifiées
	14	Un espace est dédié, dans la zone d'accueil, pour l'affichage des informations importantes (Contacts pédagogiques, responsable d'agence, références d'agrément, principaux tarifs ...)	Photos de l'espace d'affichage
	15	L'organisme agréé doit avoir affiché dans l'espace d'accueil, un règlement intérieur.	Affichage Règlement intérieur
	16	L'organisme agréé doit disposer des moyens suffisants pour dispenser les formations dans de bonnes conditions. Pour ce faire, les locaux (Accueil et enseignement) doivent respecter les éléments ci-dessous : <ul style="list-style-type: none"> • <i>L'organisme agréé doit avoir une entrée indépendante de toute autre activité</i> • <i>Une surface totale (Accueil et enseignement) minimale de 25 m²</i> 	Photos probantes / plan de l'établissement
Mise à disposition des supports de formation	17	L'organisme agréé fournit, au début de la formation, les supports de formations (livret de code, documents détaillés ...) aux candidats. Dans le cadre des formations théorique en E-learning, les modalités de connexion sont communiquées aux candidats. Dans tous les cas, le candidat vise un document accusant réception des supports.	Support avec émargement du candidat

Domaine	N°	Critères évalués	Documents
Suivi de la présence des élèves	18	L'organisme agréé doit disposer d'un système permettant de visualiser l'assiduité des élèves quel que soit le mode de formation proposé (présentiel ou à distance)	Système de suivi de la présence des élèves
Suivi pédagogique des élèves	19	L'organisme agréé doit disposer d'un système permettant de réaliser un suivi pédagogique des élèves notamment en visualisant la progression des élèves et l'acquisition des compétences.	Système de suivi pédagogique des élèves

III.3 L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation

Domaine	N°	Critères évalués	Documents
Matériel pédagogique	20	<p>Les véhicules écoles doivent être équipés pour l'apprentissage de la conduite et respecter a minima les exigences ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Détenir une autorisation de mise en circulation mention « Véhicule Ecole » (Cf. Certificat d'immatriculation) • Etre à jour au niveau du contrôle technique • Le véhicule doit avoir une date mise en circulation inférieure à 6 ans • Détenir une assurance pour les dommages causés par les élèves en cours de formation ou d'examen (en cours de validité) 	Certificat d'immatriculation, attestation passage au contrôle technique, attestation d'assurance
	21	<p>La ou les salle(s) de formations théoriques dispose(nt) d'un dispositif multimédia permettant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • de dispenser des cours • de réaliser des tests dans les conditions de l'examen. 	Photo de la salle de code
	22	L'organisme agréé définit un nombre maximum d'élèves pouvant accéder simultanément à la salle de code en respectant un espace minimum pour chaque candidat et les consignes de sécurité.	Photo de la salle de code / Capacité maximale
	23	Dans le cas où l'organisme agréé dispose d'un simulateur, celui-ci est utilisé systématiquement avec la présence d'un enseignant.	Planning des enseignants intervenant sur le simulateur
Moyens d'encadrement	24	En complément des moyens matériels, l'organisme agréé justifie de la mise en place de moyens humains suffisants permettant d'apporter un encadrement pédagogique et technique aux élèves.	Organigramme
	25	<p>Chaque élève devra disposer d'un parcours de formation en comportant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des cours collectifs de sensibilisation aux thèmes de la sécurité routière - Une mise en situation des différentes situations de conduite - Le cas échéant, des spécificités liées à la conduite des 2 roues et poids-lourds. 	Parcours de formation / planning de cours collectifs en présentiel / suivi des mises en situation des élèves
	26	L'organisme agréé définit un nombre maximum d'élèves par enseignant en fonction des permis.	Support d'information

Domaine	N°	Critères évalués	Documents
Moyens d'encadrement (suite)	27	L'organisme agréé fait accompagner systématiquement les élèves passant l'examen pratique par un enseignant habilité.	Planning des enseignants en examen pratique

III.4 La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations

Domaine	N°	Critères évalués	Documents
Qualification des enseignants	28	<p>L'organisme agréé s'assure que l'ensemble des enseignants (internes et/ou externes) disposent des diplômes requis pour l'exercice de leurs fonctions.</p> <p><i>Les diplômes acceptés sont les suivants :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Brevet pour l'Exercice de la Profession d'Enseignant de la Conduite Automobile et de la Sécurité Routière (BEPECASER)</i> • <i>Certificat d'Aptitude Professionnelle à l'Enseignement de la Conduite de véhicules terrestres à moteur (CAPEC)</i> • <i>Certificat d'aptitude professionnelle et pédagogique (CAPP)</i> • <i>Brevet de spécialiste de l'Armée de terre (BSAT) mention instruction élémentaire de conduite</i> • <i>Diplôme d'enseignement de la conduite délivré en outre-mer.</i> 	Copie des diplômes des enseignants
	29	<p><i>En complément, les enseignants devront respecter les conditions suivantes :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Sont âgés d'au moins 20 ans</i> • <i>N'ont pas fait l'objet d'une condamnation (française ou étrangère) à une peine criminelle, correctionnelle ou par l'une des infractions prévues à l'article R212-4 du code de la route</i> • <i>Remplissent les conditions d'aptitude de la visite médicale</i> • <i>Sont titulaires du permis B depuis plus de 3 ans</i> 	Copie du permis des enseignants
	30	L'ensemble des enseignants font l'objet d'une validation de leurs compétences par le responsable légal de l'entreprise. Cette validation est formalisée sur un support visé par les deux parties.	Support de validation
Formation continue des enseignants	31	<p>L'organisme agréé justifie que des moyens sont engagés pour la réalisation de formations continues aux enseignants.</p> <p>Celles-ci peuvent être internes ou externes et sont formalisées.</p>	Plan de formation / Attestation de formation

III.5 Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus

Domaine	N°	Critères évalués	Documents
L'offre de formation	32	<p><i>L'organisme agréé remet systématiquement un contrat au candidat.</i></p> <p><i>Le contrat contient l'ensemble des mentions obligatoires :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>La raison ou la dénomination sociale de l'établissement, le nom de l'exploitant et l'adresse de l'établissement agréé, le numéro et la date de l'agrément, la mention de la compagnie et du numéro de la police d'assurance ;</i> • <i>Le nom et l'adresse du candidat ;</i> • <i>L'objet du contrat ;</i> • <i>L'évaluation du niveau du candidat avant l'entrée en formation, notamment le nombre prévisionnel d'heures de formation</i> • <i>Le programme et le déroulement de la formation ;</i> • <i>Les moyens pédagogiques et techniques mis en œuvre pour la formation et l'évaluation du candidat ;</i> • <i>Les conditions et la durée du mandat consenti à l'établissement pour effectuer les démarches administratives nécessaires, au nom et pour le compte du candidat, ainsi que pour recevoir la communication par l'autorité administrative des informations le concernant ;</i> • <i>Les obligations des parties : engagement de l'établissement à dispenser la formation et à présenter le candidat aux épreuves en fournissant les moyens nécessaires, engagement du candidat à respecter les prescriptions pédagogiques et le calendrier de la formation et de l'examen ;</i> • <i>Les conditions de résiliation ou de rupture du contrat et les modalités financières qui s'y rattachent ;</i> • <i>Le tarif des prestations quelle qu'en soit la forme et le tarif des éventuelles prestations administratives ;</i> • <i>Les modalités de paiement qui doivent préciser l'échelonnement des paiements ;</i> • <i>La souscription par l'établissement à un dispositif de garantie financière renouvelé annuellement et couvrant l'ensemble des élèves et des formations préparant aux différentes catégories du permis de conduire permettant le remboursement au candidat des sommes trop perçues en cas de défaillance de l'établissement. Le nom du garant et le montant de la garantie devront être mentionnés. La garantie financière doit couvrir au moins 30 % de la part du chiffre d'affaires annuel au titre des formations au permis.</i> 	Contrat type

Domaine	N°	Critères évalués	Documents
	33	Les prix des principales prestations proposées sont affichés à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement de façon visibles et lisibles. Les prix sont affichés en TTC.	Photos de l'affichage des tarifs
Publicité et site internet	34	<p>Toute publicité (hors annuaire) contient les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le nom, l'adresse et le numéro d'agrément préfectoral de l'établissement • Les prestations à l'unité : la dénomination précise, la durée et le prix TTC des prestations. <p>Pour les structures disposant d'un site internet, celui-ci devra être conformes aux caractéristiques 4, 6, 8, 11, 15, 17 et 25 du présent référentiel.</p>	Supports de communication /publicité
Bilans de performances	35	<p>L'organisme doit réaliser un bilan annuel ou figure des indicateurs permettant de mesurer l'efficacité des formations dispensées.</p> <p>Ce bilan présente a minima :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le taux de réussite tous permis confondus • Le taux de réussite en première présentation • Le taux de réussite par permis • Nombre moyen d'heures dispensées correspondant aux taux de réussite en première présentation • Taux d'abandon <p>Les résultats de ce bilan sont communiqués sur demande, cette possibilité doit être visible par un affichage.</p>	Bilan annuel
Les financeurs	36	Dans le cas où l'organisme agréé travaille avec des financeurs tels que l'Etat ou les collectivités territoriales, elle dispose des contrats de financement signés.	Contrats de financement

III.6 La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires

Domaine	N°	Critères évalués	Documents
Evaluation par les candidats	37	L'organisme agréé doit procéder à une évaluation de ses formations auprès des candidats au permis de conduire. Pour cela, elle tient à disposition un support permettant de réaliser une évaluation de chaque étape de la formation ainsi qu'une évaluation globale.	Support d'évaluation par les candidats
	38	Les résultats des évaluations par les candidats sont consolidés et un plan d'action est mis en place pour les thèmes dont l'évaluation n'est pas satisfaisante.	Résultats des évaluations des candidats / plan d'action
Evaluation par les prescripteurs	39	Une évaluation est également formalisée auprès des éventuels prescripteurs.	Support d'évaluation par les prescripteurs.
	40	Les résultats des évaluations par les prescripteurs sont consolidés et un plan d'action est mis en place pour les thèmes dont l'évaluation n'est pas satisfaisante.	Résultats des évaluations des prescripteurs / Plan d'action
Gestion des réclamations	41	L'organisme agréé met en place un système de gestion des réclamations. Celui-ci doit définir les modalités d'enregistrement et les délais de réponses aux réclamations reçues.	Système de gestion des réclamations

LE PROCESSUS GÉNÉRAL DE DÉLIVRANCE DU LABEL

