

ANNEXE 2

GUIDE DES AUDITS DU LABEL « QUALITÉ DES FORMATIONS AU SEIN DES ÉCOLES DE CONDUITE »

Sommaire

1. La procédure d'attribution du label
2. L'audit initial
3. Les audits de surveillance et de renouvellement
4. Déroulement des audits
5. La décision

1. La procédure d'attribution du label

Avant de réaliser l'audit initial, le service départemental en charge de l'éducation routière, dénommé ci-après « service instructeur », instruit les demandes d'adhésion au label et le cas échéant de certification Qualiopi selon les étapes ci-dessous.

1^{re} étape : entretien conseil (facultatif à la demande de l'exploitant).

Cet entretien doit porter sur l'ensemble du dispositif de la labellisation : la demande d'adhésion, les sous-critères de qualité, l'audit initial (audit administratif et audit sur site), l'audit de surveillance, l'octroi de contreparties, l'audit de renouvellement et les conditions de retrait du label.

2^e étape : saisie de la date de réception de la demande d'adhésion au label.

Saisir la date de réception du dossier dans le registre des agréments d'exploiter les établissements, les centres de formation des enseignants de la conduite, les autorisations d'enseigner la conduite et la sécurité routière (RAFAEL).

3^e étape : accusé de réception de la demande d'adhésion au label par le service instructeur.

Dès réception de la demande d'adhésion au label, le service instructeur s'assure dans un délai de 30 jours calendaires que le demandeur a transmis toutes les pièces justificatives et déclaration sur l'honneur prévues par le formulaire de demande.

Si le dossier est complet, le service instructeur en accuse réception, marquant le début du délai de deux mois à l'issue duquel une décision doit intervenir.

Si le dossier n'est pas complet, le service instructeur notifie au demandeur qu'il doit, sous un délai de huit jours, envoyer les pièces manquantes. A la réception de ces dernières, le service accuse réception de la complétude du dossier.

Tout dossier réputé incomplet peut faire l'objet d'un nouveau dépôt de demande de label.

4^e étape : réalisation de l'audit initial en deux phases.

- audit administratif par un instructeur ;
- audit sur site par un auditeur.

5^e étape : décision.

2. L'audit initial

L'audit initial doit être réalisé dans un délai compatible avec la prise de décision. Celle-ci doit intervenir dans un délai de deux mois à compter de la date à laquelle le dossier est réputé complet.

2.1. 1^{re} phase : audit administratif

L'audit administratif exige la vérification des critères d'éligibilité et sous-critères qualité du référentiel du label.

a) Critère d'éligibilité

Le service instructeur vérifie sur RAFAEL que le demandeur est titulaire d'un agrément préfectoral en cours de validité. Dans le cas d'un agrément en cours de retrait, de renouvellement, retiré ou suspendu, le label ne peut être délivré.

En cas de demande de certification Qualiopi en complément du label, le service vérifie également :

- la 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 (annexe 6) ;
- que la seule activité ouvrant droit aux fonds de la formation professionnelle se limite à l'enseignement de la conduite ;
- 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).

b) Sous-critères de qualité

Lors de l'audit administratif, les sous-critères se divisent en deux catégories :

- ceux qui font l'objet d'une déclaration sur l'honneur ;
- ceux qui font l'objet de pièces justificatives.

Les sous-critères faisant l'objet d'une déclaration sur l'honneur sont les suivants :

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.

Le service instructeur s'assure que, sur la demande d'adhésion au label, le demandeur ait signé la déclaration sur l'honneur. Ce dernier déclare ainsi s'engager à effectuer toutes les actions liées aux sous-critères concernés. La mise en œuvre de ces sous-critères sera vérifiée lors de la 2^e phase de l'audit initial : l'audit sur site.

Les sous-critères faisant l'objet de pièces justificatives sont les suivants :

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.

Le service instructeur s'assure que toutes les pièces justificatives correspondent aux sous-critères du référentiel selon les modalités inscrites dans la grille d'évaluation en annexe 3.

Dans la négative, les pièces sont partiellement ou non conformes sauf lorsque l'école de conduite ou l'association n'est pas concernée par certains sous-critères selon son offre de formation. La case « *non concerné* » de la grille d'évaluation doit alors être cochée.

Dans l'affirmative, les pièces sont conformes et seule la mise à disposition des informations sera à vérifier lors de l'audit sur site.

Pour autant, l'évaluation finale de chaque sous-critère est faite uniquement à l'issue de la 2^e phase de l'audit initial : l'audit sur site. Ainsi, le contrat de labellisation et le cas échéant la certification Qualiopi ne peuvent en aucun cas être signé à l'issue de l'audit administratif.

2.2. 2^e phase : audit sur site

L'audit sur site d'une durée d'une demi-journée clôture l'audit initial et porte sur :

- la mise en place des sous-critères de qualité qui ont fait l'objet d'une déclaration sur l'honneur lors de la 1^{re} phase : l'audit administratif ;
- la vérification, le cas échéant, des sous-critères de qualité pour lesquels les pièces justificatives n'ont pas été déclarées conformes lors de la 1^{re} phase : l'audit administratif ;
- ainsi que la mise à disposition des informations. Ces informations doivent être compréhensibles, accessibles et si elles sont présentes sur un site ou une page internet imprimables.

L'auditeur procède à leur vérification selon les modalités inscrites dans la grille d'évaluation en annexe 3.

L'auditeur peut alors finaliser l'évaluation de chaque sous-critère en prenant en compte les résultats de l'audit administratif et de l'audit sur site.

A l'issue de l'audit, une décision sera prise par le préfet du lieu d'implantation de l'école de conduite ou de l'association agréée selon les modalités précisées au point 5 de la présente annexe.

3. Les audits de surveillance et de renouvellement

3.1. Caractéristiques des audits

Les audits de surveillance et de renouvellement :

- permettent de vérifier que le référentiel en vigueur est toujours respecté par les écoles de conduite et associations labellisées ;
- portent sur la vérification du critère d'éligibilité et sur tous les sous-critères du référentiel du label en vigueur ;
- permettent de vérifier 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.

Ces audits :

- sont mis en œuvre par le préfet du lieu d'implantation de l'école de conduite ou de l'association labellisée ;
- sont réalisés par le service départemental en charge de l'éducation routière ;
- sont d'une durée d'une demi-journée lorsqu'ils sont organisés sur site ;

Le critère d'éligibilité doit être vérifié en amont des audits par le service instructeur au moyen du formulaire prévu en annexe 5 ou 6. Ce contrôle permet de s'assurer que l'agrément préfectoral est valide. Pour rappel, le label et le cas échéant la certification Qualiopi, ne peuvent être maintenus ou renouvelés que si l'agrément est en cours de validité.

En cas de demande de certification Qualiopi en complément du label, le service vérifie également :

- la 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 (annexe 6) ;

- que la seule activité ouvrant droit aux fonds de la formation professionnelle se limite à l’enseignement de la conduite ;
- 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).

3.1.1. Audit de surveillance

L’audit de surveillance :

- est réalisé entre le 14^e et le 22^e mois suivant la signature du contrat de labellisation ;
- se déroule sur pièces justificatives, à distance, par un instructeur ;
- est organisé par le service en charge de l’éducation routière qui adresse le formulaire en annexe 5 (pour le label simple) ou 6 (pour le label et en complément, la certification Qualiopi) à l’exploitant qui doit le retourner renseigné ;
- permet de vérifier 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.

Toutefois, il peut être réalisé sur site, par un auditeur, dans les cas suivants :

- 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.

3.1.2. Audit de renouvellement

L’audit de renouvellement :

- est demandé par l’exploitant (titulaire de l’agrément) quatre mois avant l’expiration du label au moyen du formulaire en annexe 5 (si label simple) ou en annexe 6 (si label et en complément la certification Qualiopi) ;
- est réalisé sur site par un auditeur.

3.2. Objectifs des audits

Les audits de surveillance et de renouvellement ont pour objectifs de :

- vérifier que toutes les exigences du label et le cas échéant de la certification Qualiopi sont bien respectées ;
- effectuer un suivi particulier des sous-critères partiellement ou non conformes, détectés lors du précédent audit ;
- le cas échéant, vérifier que le certificat Qualiopi respecte les exigences d’affichage (local et site internet).

4. Déroulement des audits

L’instructeur ou l’auditeur procède aux audits à l’aide des grilles d’évaluation en annexe 3.

Lors des audits sur site, certains sous-critères peuvent être contrôlés en amont ou en aval de l’audit. Ainsi, l’auditeur informe l’exploitant audité des éléments suivants :

- les sous-critères qui ont fait, ou feront, l’objet d’une vérification en amont ou en aval de l’audit sur site ;
- les sous-critères qui nécessitent un déplacement hors du site comme par exemple le centre d’examen pratique du permis de conduire.

La case « observations » permet :

- d’inscrire, pour certains sous-critères, les mentions prévues dans la grille ;
- d’étayer les motifs qui ont abouti à la non-conformité partielle ou totale d’un sous-critère ;
- de notifier si un sous-critère n’a pu être contrôlé ;
- de mentionner tous les éléments pour lesquels la qualité est supérieure aux exigences du label.

L’échelle d’évaluation des audits est la suivante :

Point exact : les éléments contrôlés montrent que l’école de conduite ou l’association respecte tous les sous-critères de qualité. Cela génère une décision favorable à la délivrance, au maintien ou au renouvellement du label et le cas échéant, de la certification Qualiopi.

Point d’alerte : les éléments contrôlés montrent que l’école de conduite ou l’association ne respecte pas intégralement les sous-critères de qualité. Il existe deux niveaux d’alerte :

- alerte mineure : 7 sous-critères, ou moins, sont non conformes ou partiellement conformes : cela entraîne un avis réservé à la délivrance, au maintien ou au renouvellement du label et le cas échéant, de la certification Qualiopi ;

- alerte majeure : plus de 7 sous-critères sont non conformes ou partiellement conformes : cela entraîne un avis défavorable à la délivrance, au maintien ou au renouvellement du label et le cas échéant, de la certification Qualiopi.

Les procédures induites par les différentes situations susmentionnées sont définies au point 5 relatif à la décision.

5. La décision

A l'issue des audits, trois décisions peuvent être prises par le préfet du lieu d'implantation de l'école de conduite ou de l'association agréée.

5.1. *Décision favorable*

En cas de décision favorable à l'issue d'un audit initial ou de renouvellement, un contrat de labellisation (annexe 5 ou 6 selon la demande) est établi en deux exemplaires. Il détaille la durée de l'engagement, les exigences des sous-critères de qualité et les modalités de labellisation. Un certificat « Qualiopi » (annexe 6) est également délivré aux écoles de conduite ou associations agréées qui ont un numéro de déclaration d'activité et qui souhaitent bénéficier des fonds publics ou mutualisés de la formation professionnelle continue.

Le contrat de labellisation et le cas échéant, la certification Qualiopi, ne peuvent être signés que si l'agrément est valide. Si la demande d'agrément (ou de renouvellement quinquennal) est en cours, ces documents ne pourront être délivrés qu'à l'issue de la délivrance ou du renouvellement de l'agrément.

Par la signature du contrat de labellisation, l'école de conduite ou l'association agréée s'engage :

- à respecter, au sein de son établissement, les exigences du référentiel du label « qualité des formations au sein des écoles de conduite » ;
- à faciliter les audits ;
- à informer le service départemental en charge de l'éducation routière de tout changement de situation.

A la signature du contrat, le service instructeur saisit dans RAFAEL la date de la signature du contrat de labellisation et la date de fin de validité de la garantie financière.

Parallèlement au contrat de labellisation :

- si l'exploitant bénéficie d'une certification Qualiopi délivrée par le préfet du lieu d'implantation de l'école de conduite ou de l'association agréée, elle doit être saisie dans RAFAEL aux mêmes dates que le contrat de labellisation ;
- si l'exploitant souhaite bénéficier du dispositif « permis à un euro par jour » (l'une des contreparties du label), il doit signer, avec l'Etat, la convention relative à ce dispositif aux mêmes date que le contrat de labellisation. Le service instructeur saisit dans RAFAEL la date de signature de cette convention ;
- si l'exploitant souhaite proposer la formation requise pour les titulaires de la catégorie B du permis de conduire en vue de la conduite d'un ensemble composé d'un véhicule tracteur relevant de la catégorie B auquel est attelée une remorque dont le poids total autorisé en charge (PTAC) est supérieur à 750 kilogrammes, lorsque la somme des PTAC du véhicule tracteur et de la remorque est supérieure à 3 500 kilogrammes sans excéder 4 250 kilogrammes, il doit demander une extension de catégorie dans le cadre de son agrément préfectoral.

En cas d'avis favorable à l'issue de l'audit de surveillance, le contrat de labellisation et le cas échéant la certification Qualiopi sont maintenus. Le service instructeur saisit dans RAFAEL la date de l'audit de surveillance ainsi que l'avis émis.

5.2. *Décision réservée*

L'auditeur relève une alerte mineure :

- le responsable du service départemental en charge de l'éducation routière porte à la connaissance de l'exploitant le(s) sous-critère(s) partiellement ou non conforme(s) en lui transmettant notamment la grille d'audit ;
- le demandeur doit produire, **dans un délai de deux mois**, à compter de la notification des non conformités, des éléments apportant la preuve de la mise en conformité de ce(s) sous-critère(s). La réception de ces nouveaux éléments entraîne différentes situations :
 - ils sont transmis dans le délai et apportent la preuve de leur conformité, la décision réservée devient favorable ;
 - ils sont transmis hors délai, la décision réservée devient défavorable ;
 - ils sont transmis dans le délai mais n'apportent pas la preuve de leur conformité, la décision réservée devient défavorable, et ce même si un seul sous critère reste non conforme.

S'il l'estime nécessaire pour la vérification des actions correctives, le service en charge de l'éducation routière peut organiser un audit sur site complémentaire.

5.3. *Décision défavorable*

La décision défavorable entraîne le refus de délivrance, du maintien ou du renouvellement du label ainsi que, le cas échéant de la certification « Qualiopi ». Cette décision doit être motivée, faire mention des voies et délais de recours et être notifiée au demandeur. Ce dernier ne pourra solliciter une nouvelle adhésion au label qu'à l'issue d'un délai de trois mois suivant la notification de cette décision.

Le service instructeur saisit dans RAFAEL la date de notification du refus.