

Label « qualité des formations au sein des écoles de conduite »

Information pour les établissements d'enseignement
de la conduite automobile du département
de la Haute-Saône

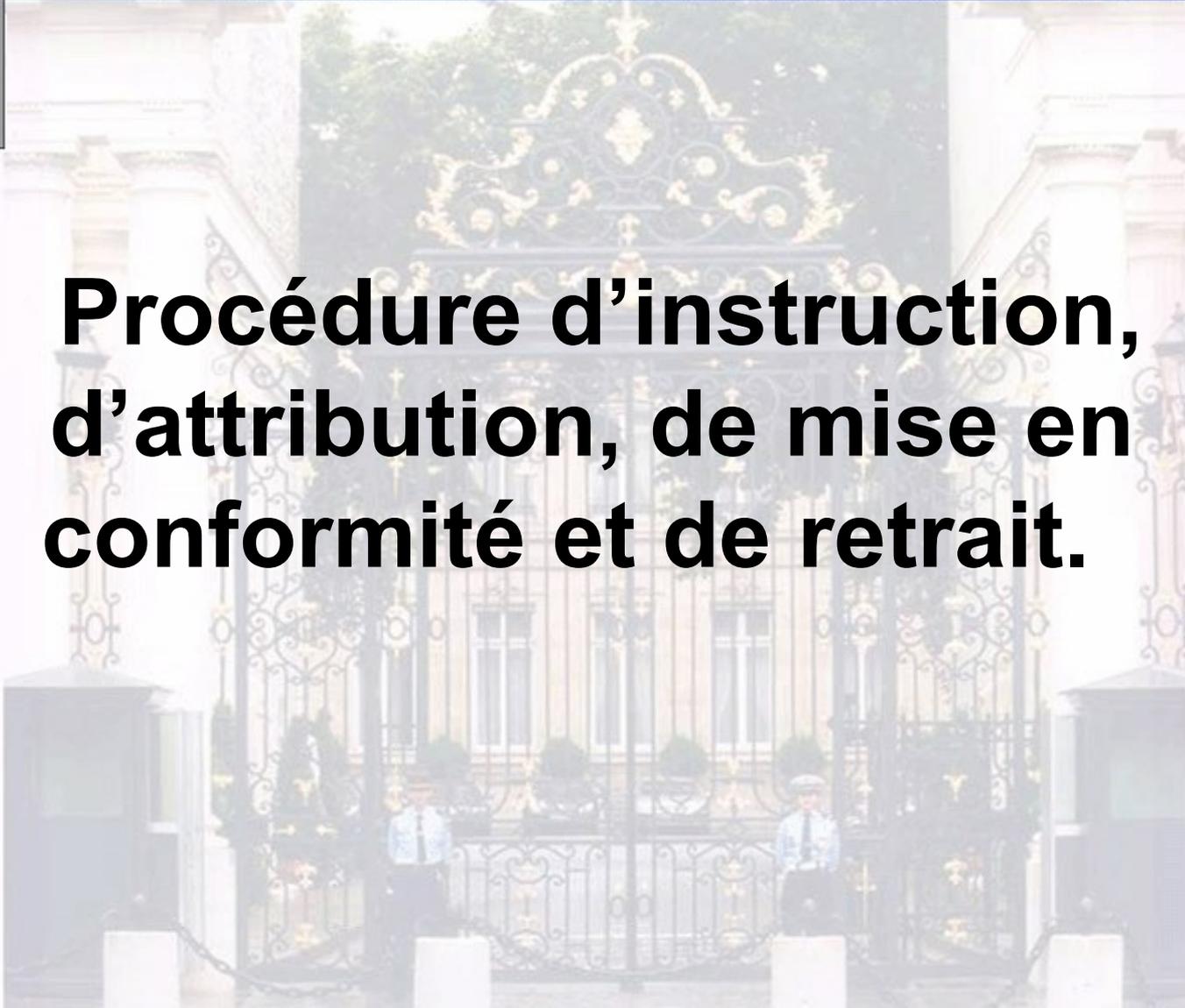
Genèse du label

Volonté de l'État d'inciter les professionnels de l'enseignement de la conduite à s'engager dans une démarche de qualité

- Une phase de concertation :
 - 5 réunions avec le Conseil Supérieur de l'Éducation Routière
 - Réunion avec le ministère de l'emploi (DGEFP)
- La validation par le Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles (CNEFOP)
- Arrêté du 26 février 2018 : portant création du label « Qualité des formations au sein des écoles de conduite »

Les principes du Label

- Une démarche basée sur le volontariat
- Les écoles de conduite et associations agréées s'engagent à respecter 23 critères
- Dispositif ouvrant droit à des contreparties :
 - Affichage sur le site internet de la DSR
 - Accès à certaines formations (B96, suppression du code 78, post permis, permis à 1€ par jour)



Procédure d'instruction, d'attribution, de mise en conformité et de retrait.

La constitution du dossier

Le dossier déposé doit impérativement comporter :

- La demande d'adhésion au dispositif
- Une déclaration sur l'honneur engageant le responsable de conduite à respecter 13 critères
- 13 pièces justificatives (ci-après identifiées)
- Le contrat de labellisation (complété et signé mais non daté)
- Soit un total de **16 documents** (ou plus si besoin)

MINISTÈRE
DE
L'INTÉRIEUR

2

INSTRUCTION
DDT 39
Bureau de l'éducation
routière

3

DECISION

4

AUDITS DE SUIVI
Bureau de l'éducation
routière (DPCSR et
IPCSR)

1

2 mois

6 mois

Dépôt de la
demande sur la
boîte fonctionnelle
départementale :

(formulaire de
demande
d'adhésion + pièces
justificatives +
attestation sur
l'honneur)

• Critère
d'éligibilité
(validité de
l'agrément
préfectoral)

+

• Critères de
qualité

FAVORABLE

Signature du
contrat de
labellisation +
remise du
certificat de
conformité

RESERVEE

2 mois

Mise en
conformité

FAVORABLE

6 mois

DEFAVORABLE

DEFAVORABLE

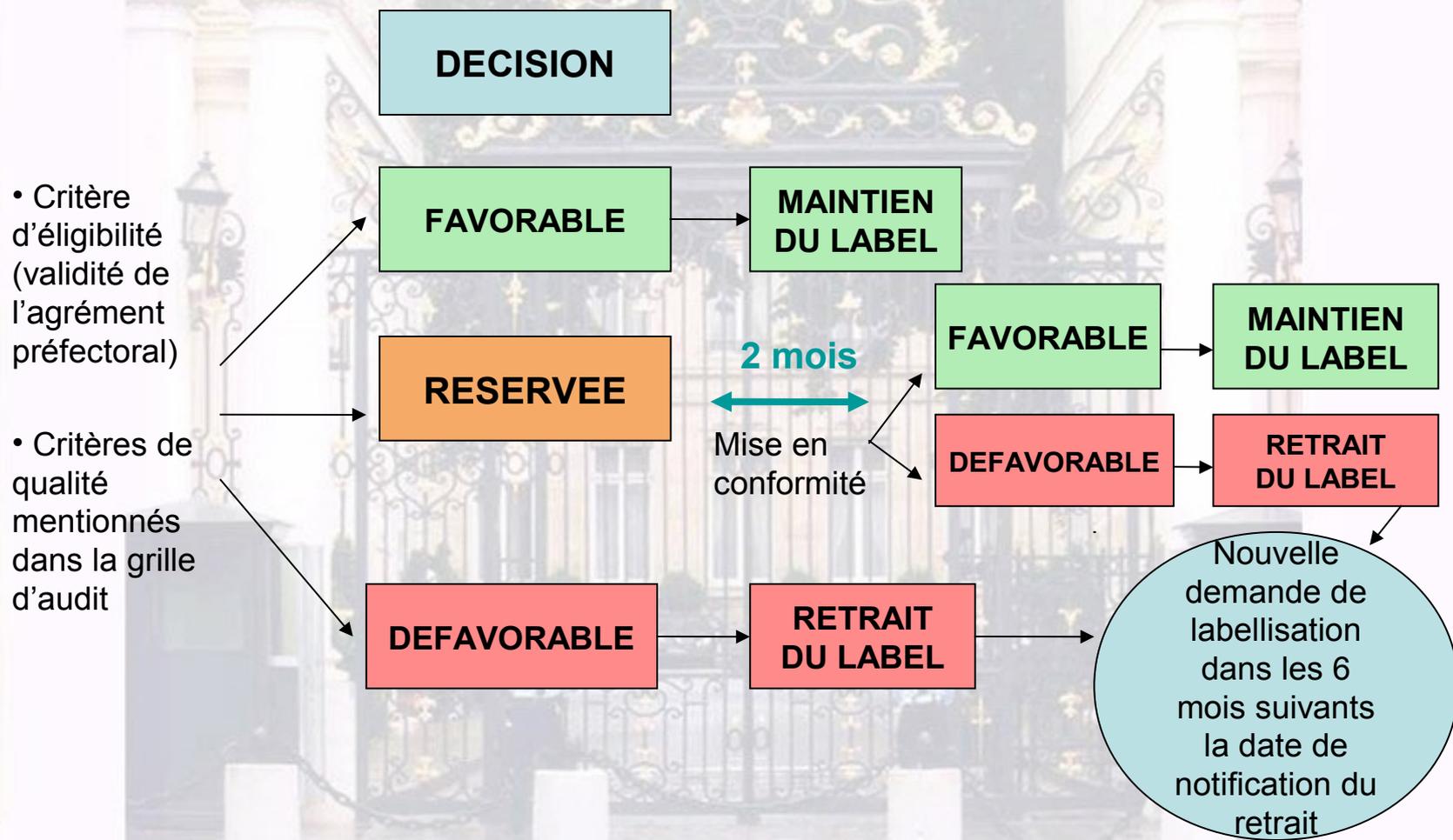
Entretien conseil
facultatif

Le silence de
l'administration
pendant deux
mois vaut rejet

Nouvelle demande
d'adhésion 6 mois
après la date de la
décision
défavorable

AUDITS DE SUIVI

=> Le premier audit dans les 6 mois après la signature du label
=> un nouvel audit dans les 6 mois précédant le renouvellement du label
⇨ Bureau de l'éducation routière : DPCSR et IPCSR





CRITÈRES ET ÉLÉMENTS DE PREUVE

Critères de qualité

- Un total 23 sous-critères pour lesquels les écoles de conduites et associations agréées doivent apporter une preuve.

- **Travail en deux temps :**
 - Lors de l'instruction :
 - 13 critères font l'objet d'une déclaration sur l'honneur
 - 13 critères impliquent une vérification matérielle dès l'instruction
 - Remplissage d'une grille d'aide à la décision

 - Les audits seront réalisés par les IPCSR et la DPCSR au sein de l'établissement d'enseignement :
 - Vérification des 23 critères
 - Une durée d'audit de 4 heures (durée maximum)
 - Remplissage d'une grille d'aide à la décision

Critères de qualité

- 1. Identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé (5 sous-critères)**
2. Adaptation des dispositifs d'accueil, du suivi pédagogique et d'évaluation aux publics d'apprenants (5 sous-critères)
3. Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation (3 sous-critères)
4. Qualification professionnelle et formation continue des personnels chargés de la formation (2 sous-critères)
5. Condition d'information du public sur l'offre de formation, les délais d'accès et les résultats obtenus (5 sous-critères)
6. Prise en compte des appréciations rendues par les élèves (3 sous-critères)

1.1 Décrire et formaliser le procédé d'évaluation utilisé au sein de l'école de conduite et de l'association et le mettre à la disposition du public.

Copie du procédé d'évaluation utilisé au sein de l'école de conduite ou de l'association et mis à disposition du public (description détaillée)

Éléments de preuve

Instruction et audit

Pièce justificative n°1 constituée d'un ou plusieurs documents détaillant :

- les moyens utilisés pour l'évaluation (ordinateur, simulateur, véhicule, questionnaire...);
- les compétences évaluées (pré-requis, expériences vécues en tant qu'usagers de la route, motivation, compétences psychomotrices, cognitives...);
- la durée de l'évaluation (pas de durée minimale obligatoire);
- la mise à disposition auprès du public d'un document exposant le procédé d'évaluation (remis individuellement, affichage...).

1.2 Avoir souscrit à un dispositif de garantie financière renouvelé annuellement et couvrant l'ensemble des élèves et des formations préparant aux différentes catégories du permis de conduire.

Copie de la souscription à un dispositif de garantie financière en cours de validité et couvrant l'ensemble des élèves et des formations préparant au différentes catégories de permis de conduire.

Éléments de preuve

Instruction

Déclaration sur l'honneur s'engageant à renouveler et à transmettre annuellement la garantie financière

Instruction et audit

Pièce justificative n°2 constituée de l'attestation de la garantie financière mentionnant :

- Toutes les formations préparatoires aux examens du permis de conduire ;
- La date de validité de la garantie ;
- Le nom et adresse de l'organisme garant ;
- Le numéro de contrat ;
- Le montant garanti (30% du chiffre d'affaires annuel N-1).

1.3 Définir pour chaque catégorie de formation un programme détaillé théorique et/ou pratique.

Copie du ou des programme(s) détaillé(s) théorique ou pratique pour chaque formation

Éléments de preuve

Instruction et audit

Pièces justificatives n°3 constituées d'un ou plusieurs documents détaillant :

- le contenu de chaque formation, tant théorique que pratique, s'articulant autour des quatre compétences globales du REMC qui peut se matérialiser sous la forme de :
 - Dépliants ;
 - Plaquettes ;
 - Panneaux d'affichage au sein des locaux pour l'audit.

Le ou les programmes présentés ne sont en aucun cas les livrets d'apprentissage.

1.4 Afficher les horaires des cours théoriques.

Copie des horaires des cours théoriques

Éléments de preuve

Instruction

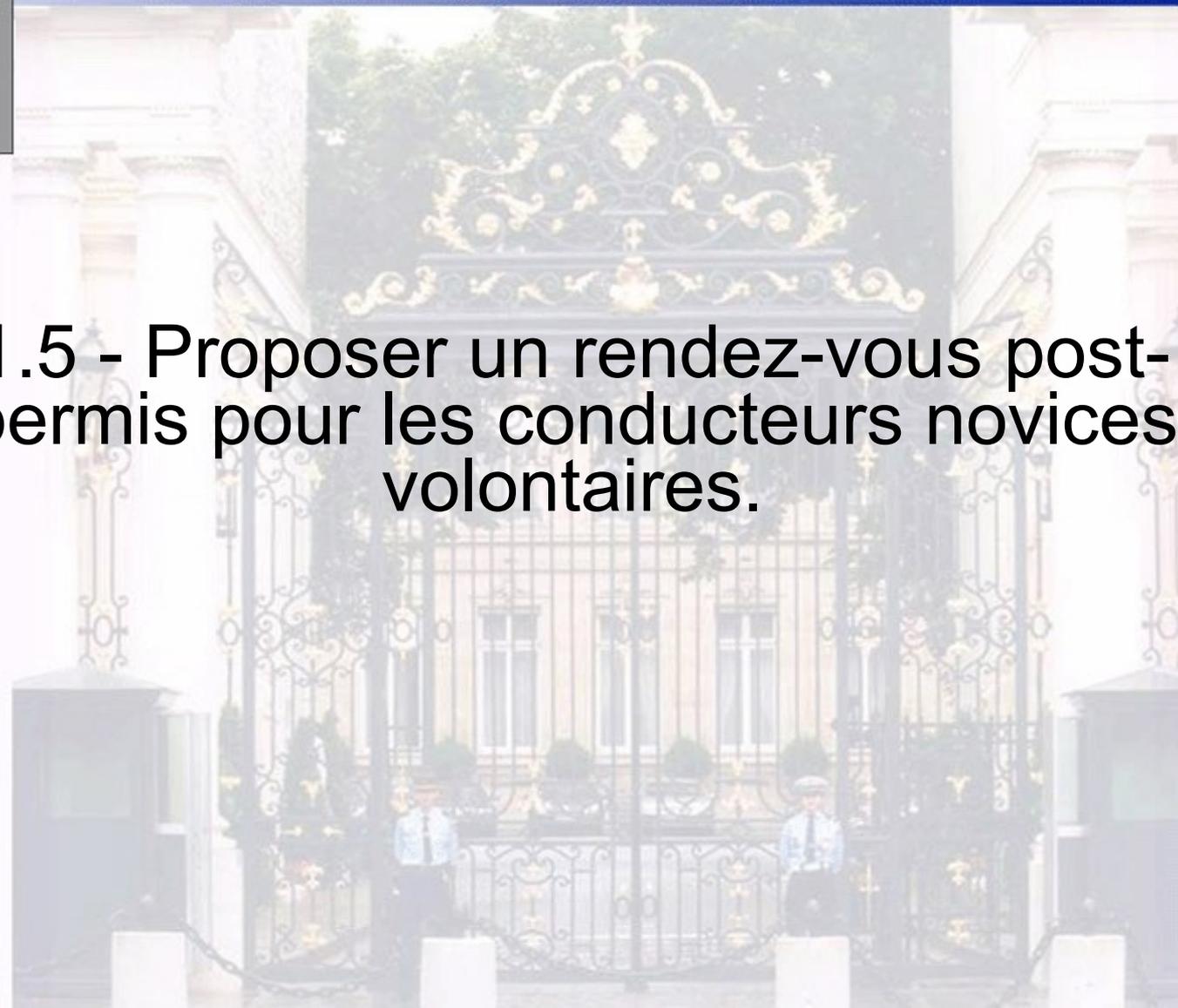
Déclaration sur l'honneur s'engageant à afficher les horaires.

Instruction et audit

Pièce justificative n°4 constituée d'un document mentionnant les horaires des cours théoriques (obligatoires dans le cadre du label).

les horaires des cours doivent être visibles de l'intérieur et de l'extérieur de l'école de conduite ou de l'association labellisée.

Les cours théoriques ne sont pas des entraînements à l'E.T.G. mais des cours portant sur des thématiques.



1.5 - Proposer un rendez-vous post-permis pour les conducteurs novices volontaires.

Éléments de preuve

Instruction

Déclaration sur l'honneur s'engageant à proposer un rendez-vous post-permis pour les conducteurs novices volontaires.

Audit

Pièce justificative constituée d'un affichage (affiche, plaquette...) présentant:

- Soit le dispositif post-permis ;
- Soit le programme dispensé...

Dispositif mis en œuvre dès le début de l'année 2019.

Critères de qualité

1. Identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé (5 sous-critères)
- 2. Adaptation des dispositifs d'accueil, du suivi pédagogique et d'évaluation aux publics d'apprenants (5 sous-critères)**
3. Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation (3 sous-critères)
4. Qualification professionnelle et formation continue des personnels chargés de la formation (2 sous-critères)
5. Condition d'information du public sur l'offre de formation, les délais d'accès et les résultats obtenus (5 sous-critères)
6. Prise en compte des appréciations rendues par les élèves (3 sous-critères)

2.1 - Soumettre à l'élève une **proposition détaillée et chiffrée de la formation** proposée, faisant apparaître le contenu de l'offre sur la base de l'évaluation, réalisée préalablement, et les coûts unitaires de chaque prestation complémentaire en cas de nécessité de dépassement de cette offre.

Éléments de preuve

Instruction

Déclaration sur l'honneur s'engageant à proposer à chaque élève une proposition détaillée et chiffrée de la formation.

Audit

Pièces justificatives constituées d'une dizaine de dossiers d'élèves comportant chacun la proposition mentionnant :

- Le contenu de la formation sur la base de l'évaluation (théorique, pratique, alternance entre les deux, simulateur, voyage-école, écoute pédagogique...)
- Le coût estimé de la formation proposée à l'issue de l'évaluation détaillant les prestations (théorie, pratique, simulateur, écoute pédagogique, administrative, accompagnement...)
- Le coût unitaire de chaque prestation complémentaire.

Pas d'obligation que cette proposition soit annexée au contrat écrit.

2.2 - Mettre à disposition **une documentation** détaillée exposant les enjeux de la formation préparatoire à l'examen du permis de conduire, son déroulement et les conditions de passage des épreuves de l'examen.

Copie de la 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.

Éléments de preuve

Instruction et audit

Pièces justificatives n°5 constituées d'un ou plusieurs documents exposant:

- Les enjeux de la formation à la conduite (en terme de sécurité, de connaissances, de partage de la route...);
- Le déroulement de la formation (évaluation, piste, simulateur, alternance entre théorie et pratique, bilan des compétences...);
- Les conditions de passage des épreuves de l'examen du permis de conduire (examens théorique et pratique, accompagnement...).

La mise à disposition de cette documentation auprès du public doit être vérifiée lors de l'audit (affichage, plaquette, fiche remise individuellement ...)

2.3 - Établir un règlement intérieur.

Copie du règlement intérieur

Éléments de preuve

Instruction et audit

Pièce justificative n°6 constituée d'un document mentionnant *a minima* :

- Les règles d'hygiène et de sécurité ;
- Les consignes de sécurité ;
- L'accès aux locaux ;
- L'organisation des cours théoriques et pratiques ;
- La tenue vestimentaire exigée pour les cours pratiques ;
- L'utilisation du matériel pédagogique ;
- L'assiduité des stagiaires ;
- Le comportement des stagiaires ;
- Les sanctions disciplinaires.

2.4 - Assurer la traçabilité de l'assiduité des élèves à la formation pour les tiers légitimes (financeurs, parents, représentant légal...) qui en font la demande.

Éléments de preuve

Instruction

Déclaration sur l'honneur s'engageant à assurer la traçabilité des élèves et à la communiquer aux tiers qui en font la demande.

Audit

Pièces justificatives constituées d'un ou plusieurs des supports, tels que :

- fiche de suivi ;
- logiciel informatique ;
- ou tout autre..

afin de s'assurer qu'une traçabilité des élèves est mise en œuvre.

Les éléments recueillis sur ces supports doivent rendre compte de l'assiduité des élèves (horaire de présence, absences, émargement, connections Internet, etc...)

2.5 - Organiser le suivi pédagogique des élèves et le cas échéant y associer les tiers légitimes (financeurs, parents, représentant légal...).

Copies de supports retraçant le suivi pédagogique de 3 élèves.

Éléments de preuve

Instruction et audit

Pièce justificative n°7 constituée d'un ou plusieurs supports tels que fiche de suivi, extraction de logiciel informatique ou tout autre document retraçant le suivi pédagogique de :

- trois élèves pour l'instruction ;
- d'un panel d'une dizaine d'élèves pour l'audit de suivi.

Lors de l'audit, la vérification consiste à s'assurer que les supports utilisés :

- Retracent le parcours de chaque élève ;
- Permettent de comprendre le chemin parcouru de chaque élève ;
- D'identifier les compétences acquises de chaque élève ;
- De visualiser le chemin restant à accomplir dans leur formation.

Critères de qualité

1. Identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé (5 sous-critères)
2. Adaptation des dispositifs d'accueil, du suivi pédagogique et d'évaluation aux publics d'apprenants (5 sous-critères)
- 3. Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation (3 sous-critères)**
4. Qualification professionnelle et formation continue des personnels chargés de la formation (2 sous-critères)
5. Condition d'information du public sur l'offre de formation, les délais d'accès et les résultats obtenus (5 sous-critères)
6. Prise en compte des appréciations rendues par les élèves (3 sous-critères)

3.1 - Copie d'un **parcours de formation** comportant systématiquement :

- **des cours collectifs** exposant, notamment, les grands thèmes de la sécurité routière (alcool et stupéfiants, vitesse, défaut de port de la ceinture de sécurité, distracteurs...) dispensés en présentiel par des enseignants de la conduite et de la sécurité routière (le cas échéant, les spécificités de la conduite et de la sécurité des motocyclettes et des véhicules du « groupe lourd ») ;
- **un apprentissage de la conduite** progressif, prenant en compte la variété des situations de conduite (conduite sur voie rapide, de nuit ou dans un environnement dégradé, par temps de pluie par exemple).

Éléments de preuve

Instruction et audit

Pièce justificative n°8 constituée d'un document retraçant le contenu d'un parcours de formation qui doit préciser :

- La liste des thèmes abordés lors des cours théoriques et le cas échéant, si les formations sont proposées, les thèmes spécifiques de la conduite et de la sécurité des deux-roues motorisés et des véhicules du «groupe lourd»;
- Que ces cours sont dispensés en présentiel par un enseignant ;
- Que ces cours sont collectifs, sauf exception ;
- La progressivité de l'apprentissage pratique à la conduite qui doit inclure diverses situations de conduite telles que conduite sur voie rapide, de nuit ou dans un environnement dégradé, par temps de pluie par exemple).

3.2 - Utiliser systématiquement **le livret d'apprentissage** ou ses équivalents numériques.

Copie des livrets d'apprentissage de 3 élèves conducteurs
ayant suivi une formation pratique d'une durée de
15 heures minimum en circulation.

Éléments de preuve

Instruction et audit

Déclaration sur l'honneur s'engageant à utiliser avec l'élève les livrets d'apprentissage ou ses équivalents numériques

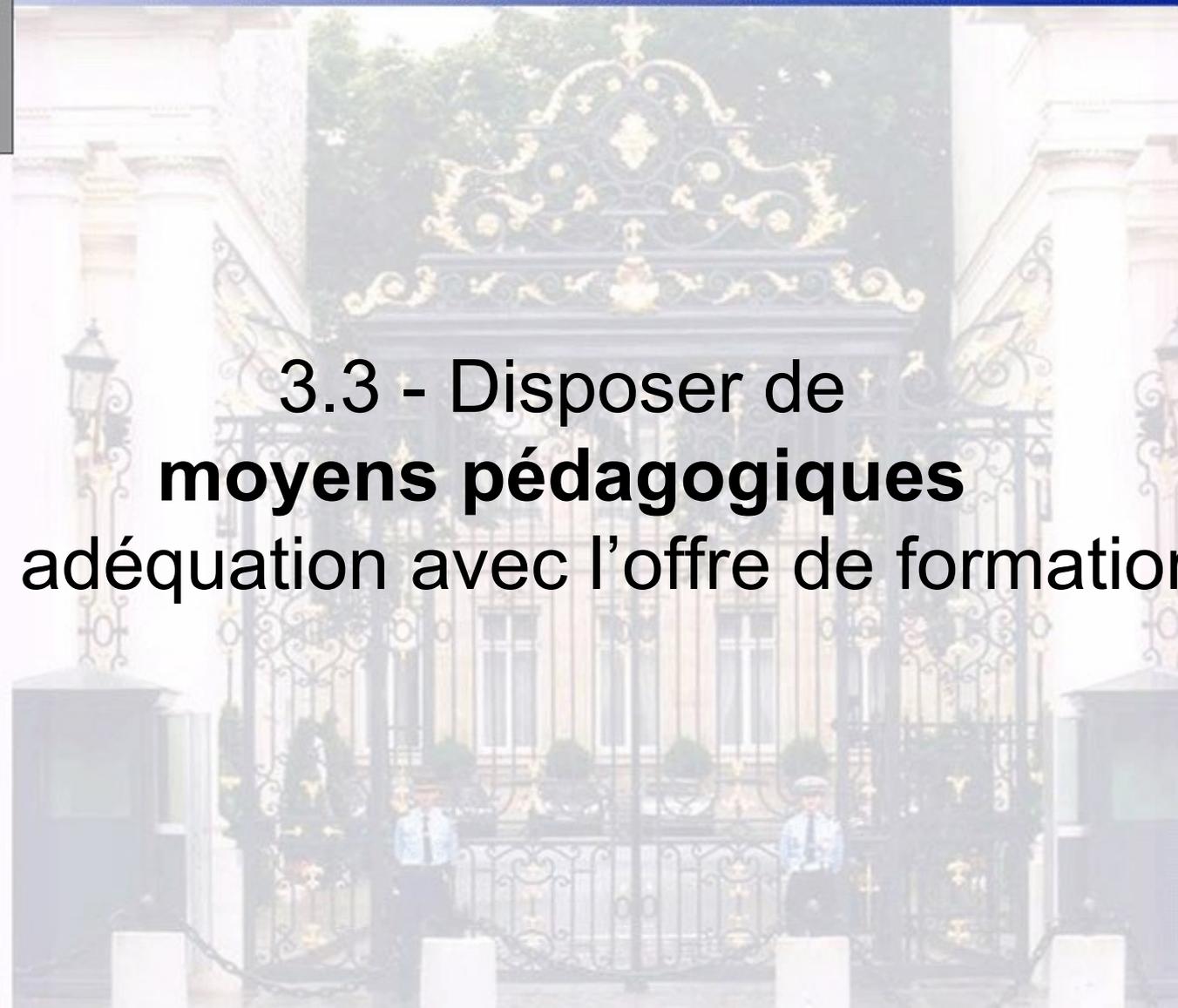
Pièce justificative n°9 constituée de livrets d'apprentissage appartenant à

- trois élèves pour l'instruction ;
- un panel d'une dizaine d'élèves pour l'audit de suivi.

Ces élèves doivent avoir suivi une formation pratique d'une durée de 15 heures minimum en circulation.

Lors de l'audit, la vérification consiste à s'assurer que les livrets d'apprentissage sont utilisés pédagogiquement et ainsi permettent à l'élève de se situer, de s'évaluer et de suivre son évolution durant son cursus d'apprentissage.

Cette vérification se fait soit en consultant des livrets, soit en interrogeant des élèves présents.



3.3 - Disposer de
moyens pédagogiques
en adéquation avec l'offre de formation.

Éléments de preuve

Instruction

Déclaration sur l'honneur s'engageant à disposer de moyens pédagogiques et humains en fonction des formations dispensées.

Audit

Pièces justificatives constituées à la fois de moyens humains et matériels.

La vérification porte sur :

- Le nombre et la qualification des personnels enseignants en fonction des formations dispensées ;
- Le nom du ou des responsable(s) pédagogique(s) ;
- Les outils pédagogiques utilisés tels que : ordinateur, accès Internet, DVD, ouvrages pédagogiques, simulateur et autres...

Si utilisation d'un simulateur, vérifier la présence d'un enseignant lors de son utilisation lorsque cette présence est obligatoire.

Critères de qualité

1. Identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé (5 sous-critères)
2. Adaptation des dispositifs d'accueil, du suivi pédagogique et d'évaluation aux publics d'apprenants (5 sous-critères)
3. Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation (3 sous-critères)
- 4. Qualification professionnelle et formation continue des personnels chargés de la formation (2 sous-critères)**
5. Condition d'information du public sur l'offre de formation, les délais d'accès et les résultats obtenus (5 sous-critères)
6. Prise en compte des appréciations rendues par les élèves (3 sous-critères)

4.1 - Établir, sous quelque forme que ce soit, **une liste à jour des enseignants** et la mettre à disposition des élèves.

Nommer la ou les personne(s)
chargé(es) **des relations**
avec les apprenants.

Éléments de preuve

Instruction et audit

Pièce justificative n°10 constituée d'un document mentionnant :

- la liste de l'ensemble des enseignants et leur qualification en fonction des formations proposées ;
- le nom de la ou des personne(s) chargée(s) des relations avec les élèves.

Lors de l'audit s'assurer :

- Que cette liste est à jour ;
- Des modalités de mise à disposition de cette liste (affichage, document remis individuellement..) ;
- De la nomination de la ou des personne(s) en charge de la relation avec les élèves.

4.2 - Mettre en place la formation continue des enseignants de la conduite et de la sécurité routière par tous les moyens disponibles et répondant aux critères de la formation professionnelle.

Éléments de preuve

Instruction

Déclaration sur l'honneur s'engageant à mettre en place la formation continue pour les personnels enseignants.

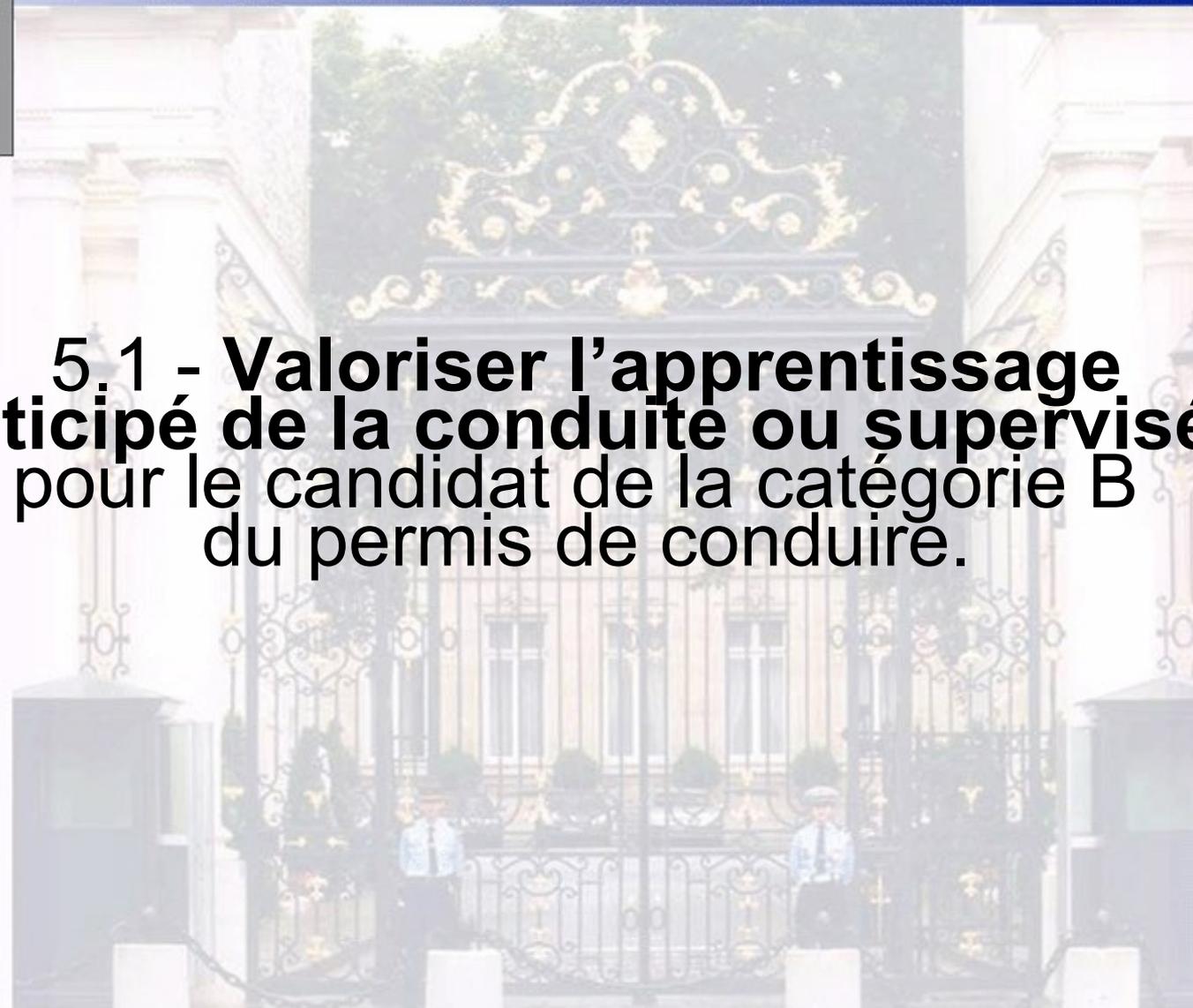
Audit

Pièce justificative constituée d'un ou plusieurs documents mentionnant :

- Les formations suivies sur une année glissante ;
- Le pourcentage de personnel (s) enseignant (s) formé(s) sur une année glissante ;
- Les formations réalisées en interne ou par un organisme externe.

Critères de qualité

1. Identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé (5 sous-critères)
2. Adaptation des dispositifs d'accueil, du suivi pédagogique et d'évaluation aux publics d'apprenants (5 sous-critères)
3. Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation (3 sous-critères)
4. Qualification professionnelle et formation continue des personnels chargés de la formation (2 sous-critères)
- 5. Condition d'information du public sur l'offre de formation, les délais d'accès et les résultats obtenus (5 sous-critères)**
6. Prise en compte des appréciations rendues par les élèves (3 sous-critères)



5.1 - Valoriser l'apprentissage anticipé de la conduite ou supervisée pour le candidat de la catégorie B du permis de conduire.

Éléments de preuve

Instruction

Déclaration sur l'honneur s'engageant à valoriser l'AAC et la conduite supervisée

Audit

Pièce justificative constituée d'un ou plusieurs documents :

- Tout support (affiche, plaquette, site ou page Internet) présentant ces deux dispositifs.

L'auditeur vérifie comment l'école de conduite ou l'association valorise auprès du public ces dispositifs d'apprentissage :

- Accessibilité aux documents ;
- Visibilité du ou des documents.

5.2 – Indiquer, si ces formations sont proposées, (affichage, site ou page Internet) **le lieu et les conditions d'usage de la piste** (le temps de déplacement entre ce lieu et l'école de conduite, la capacité d'accueil du lieu, la disponibilité...) pour les formations aux catégories de permis de conduire suivantes : AM, A1, A2, A2→A, formation de 7 heures (motocyclettes légères/L5e pour les titulaires de la catégorie B du permis de conduire).

Éléments de preuve

Instruction et audit

Pièce justificative n°11 constituée d'un ou plusieurs documents précisant, pour les formations deux-roues, :

- Le ou les lieux de la formation hors circulation ;
- La durée pour s'y rendre ;
- La capacité d'accueil.

Lors de l'instruction, une copie du ou des documents.

Lors de l'audit, consultation soit de l'affichage dans les locaux soit du site ou de la page Internet de l'école de conduite ou de l'association labellisée.

5.3 - Faire accompagner l'élève par un enseignant de la conduite et de la sécurité routière ou par un stagiaire en formation préparatoire au titre professionnel d'enseignant de la conduite et de la sécurité routière de la catégorie de permis de conduire concernée à chaque présentation à l'examen pratique, sauf circonstance dûment justifiée.

Éléments de preuve

Instruction

Déclaration sur l'honneur s'engageant à faire accompagner l'élève par un enseignant de la conduite et de la sécurité routière ou par un stagiaire TP ECSR.

Audit

S'assurer, de manière directe ou indirecte que les élèves sont accompagnés, lors de des épreuves pratiques, soit par :

- Un enseignant de la conduite et de la sécurité routière ;
- Un élève en formation TP ECSR.

Il convient de vérifier la qualité de l'accompagnateur en consultant soit :

- L'autorisation d'enseigner de l'enseignant pour la catégorie concernée ;
- Le contrat de formation (TP ECSR) ;
- L'autorisation temporaire et restrictive d'exercer (ATRE) ;
- La convention de stage (TP ECSR) ;
- Tout document permettant de justifier du statut de l'accompagnateur (TP ECSR).

5.4 - Établir et rendre disponible, à toute personne en faisant la demande, un **bilan annuel** sur une année glissante apportant les informations suivantes :

- taux de réussite par filière (AAC, supervisée, traditionnelle) et par catégorie ;
- nombre moyen d'heures de formation correspondant aux taux de réussite en première 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 en 1^{ère} présentation à toute école de conduite qui en fait la demande pour compléter son bilan.

Éléments de preuve

Instruction

Déclaration sur l'honneur s'engageant à :

- établir un bilan annuel sur une année glissante ;
- afficher la possibilité à toute personne en faisant la demande de recevoir communication écrite de ce bilan.

Audit

Pièces justificatives permettant de vérifier :

- l'existence d'un bilan statistique ;
- le contenu du bilan faisant ressortir le :
 - taux de réussite par filière (AAC, supervisée, traditionnelle) et par catégorie du permis de conduite ;
 - nombre moyen d'heures de formation correspondant aux taux de réussite en première présentation.
- l'affichage de la possibilité de mise à disposition des chiffres.

5.5 - Disposer d'un site ou d'une page Internet reprenant l'ensemble des informations devant être mises à la disposition du public. Ces informations concernent les critères n°1.1, 1.4, 1.5, 2.2, 2.3, 3.1, 5.1, 5.2. ainsi que les différents modes de financement de la formation préparatoire aux examens du permis de conduire.

Éléments de preuve à vérifier

Instruction et audit

Pièce justificative n°12 : Document précisant l'adresse du site ou de la page internet reprenant l'ensemble des informations devant être mises à la disposition du public. Cette même adresse est également à porter sur la formulaire de demande d'adhésion au label.

Critères de qualité

1. Identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé (5 sous-critères)
2. Adaptation des dispositifs d'accueil, du suivi pédagogique et d'évaluation aux publics d'apprenants (5 sous-critères)
3. Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation (3 sous-critères)
4. Qualification professionnelle et formation continue des personnels chargés de la formation (2 sous-critères)
5. Condition d'information du public sur l'offre de formation, les délais d'accès et les résultats obtenus (5 sous-critères)
- 6. Prise en compte des appréciations rendues par les élèves (3 sous-critères)**

6.1 - 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 notamment sur les thématiques suivantes :

- 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 ...

À défaut, établir un questionnaire de satisfaction reprenant les mêmes thématiques et le remettre à tous les élèves.

Éléments de preuve

Instruction et audit

Pièce justificative n°13 constituées soit :

- De la copie d'un contrat passé avec un organisme tiers indépendant ;
- De la copie d'un questionnaire de satisfaction

Lors de l'audit, vérifier :

- La présence de toutes les thématiques prévues dans le critère ;
- L'existence d'avis des élèves ;
- Les modalités de mise en œuvre pour informer les élèves de la possibilité d'émettre leur avis.

6.2 - Exploiter les avis des élèves certifiés par un organisme tiers indépendant, recueillis de manière électronique, ou à défaut par 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.

Éléments de preuve

Instruction

Déclaration sur l'honneur s'engageant à :

- Réaliser une synthèse des avis des élèves ;
- Mettre en place un processus d'amélioration que ce soit sur :
 - la qualité des formations ;
 - la transparence des informations données.
- Rendre disponible cette synthèse auprès des élèves qui en font la demande.

Audit

Vérifier :

- L'existence d'une synthèse réalisée à partir des avis des élèves ;
- Le processus mis en place dans un objectif d'améliorer la qualité :
 - des formations ;
 - la transparence des informations transmises au public.
- La mise à disposition de cette synthèse auprès des élèves qui en font la demande.

6.3 - Gérer les réclamations.

Éléments de preuve

Instruction

Déclaration sur l'honneur s'engageant à :

- gérer les réclamations des élèves ou d'un tiers.

Audit

Vérifier :

- Les modalités de recueil des réclamations ;
- Le traitement de ces réclamations ;
- Les solutions apportées ;
- Que le public a accès au dispositif de réclamations.