

Charte de Qualité des Auto-écoles Ardennaises

Dans le cadre du pilotage territorial du Service Public de l'Éducation Routière et du Permis de Conduire (SPERPC) des Ardennes, il est apparu important, de proposer aux auto-écoles d'adhérer à une démarche qualité qui s'articule autour de 3 axes : la qualité de l'information fournie au candidat, la qualité de la formation qui lui est délivrée et la qualité du suivi administratif de son dossier.

L'adhésion de l'établissement d'enseignement de la conduite à cette démarche repose sur le volontariat et prend la forme de la signature de la présente charte.

Les engagements pris font l'objet d'un suivi et de contrôles de la part de l'État. En cas de non respect de ceux-ci, l'auto-école sera radiée de la liste des établissements adhérant à la démarche et elle ne pourra plus s'en prévaloir.

L'État assurera une communication sur cette démarche qualité afin de faciliter sa connaissance par les usagers du service public de l'éducation routière et du permis de conduire et publiera sur son site internet (www.ardennes.gouv.fr) la liste à jour des établissements signataires de la charte qui remplissent effectivement les engagements qu'ils ont pris.

ENGAGEMENTS DE L'AUTO-ECOLE

L'école de conduite s'engage à adhérer à une démarche de qualité portant sur les points suivants :

I. Qualité de l'information fournie au candidat.

L'école de conduite s'engage à :

- Proposer une information claire sur le contenu de ses prestations (et de leurs limites), par tous moyens appropriés. Cette information portera notamment sur le coût des prestations. A cet effet, il est rappelé que les frais de transfert sont interdits depuis le 1^{er} juillet 2015. La restitution du dossier au candidat ne peut donc donner lieu à facturation.
- Proposer prioritairement l'apprentissage anticipé de la conduite pour les candidats à la catégorie B du permis de conduire, en mettant en avant, de manière détaillée, les avantages de cette modalité d'apprentissage,

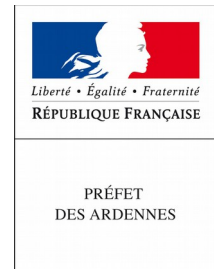


- Dans le cadre de l'Apprentissage Anticipé de la Conduite (AAC ou conduite accompagnée), réaliser les rendez-vous pédagogiques prévus par la réglementation,
- Informer le candidat des dispositions relatives à la conduite supervisée, notamment à l'issue d'un échec suivant une présentation à l'épreuve pratique,
- Mettre à disposition du candidat une documentation détaillée exposant les enjeux de la formation, son déroulement et les conditions de passage des examens organisés sans perception de droits par l'État.

II. Qualité de la formation du candidat.

L'école de conduite s'engage à :

- Réaliser une évaluation préalable à la signature du contrat et à l'entrée en formation. Cette évaluation vise à déterminer le nombre d'heures prévisionnelles de conduite nécessaires à la formation de l'élève, nombre qui doit être mentionné au contrat.
- Proposer des cours théoriques portant sur les grands thèmes de la sécurité routière (prévention des risques liés à l'alcool et aux produits stupéfiants, à la vitesse, au défaut de port de la ceinture de sécurité, à l'usage des distracteurs de la conduite, sensibilisation aux différentes catégories d'usagers de la route). Ces cours sont indépendants des exercices ou tests qui pourraient être proposés par ailleurs à titre de préparation à l'examen théorique général.
- Proposer un apprentissage progressif de la conduite, prenant en compte la variété des situations de conduite, en particulier la conduite sur voie rapide ou sur autoroute, la conduite en milieu rural et en milieu urbain.
- Proposer un apprentissage de la conduite qui se conforme aux principes du Référentiel pour l'Éducation à une Mobilité Citoyenne (REMC) et tend à l'acquisition de ses **4 compétences qui sont** :
 - Assumer personnellement ses responsabilités citoyennes, juridiques et sociales ;
 - Utiliser un véhicule à moteur rationnellement et en sécurité ;
 - Préparer ses trajets et conduire le véhicule de façon autonome dans les situations de circulation simples ou complexes ;



- Prendre en compte les facteurs entraînant une dégradation du système homme-véhicule-environnement, prendre les décisions qui permettent d'y faire face et mettre en œuvre les mesures préventives. Chacune de ces compétences comporte des "sous-compétences". La matrice « Objectifs de l'éducation de l'utilisateur finalisés » (OEUF), est prise en compte pour l'acquisition de ces compétences.
- Utiliser systématiquement le livret d'apprentissage comme outil de dialogue entre l'élève et l'enseignant.
- Faire accompagner l'élève par un enseignant de la conduite à chaque épreuve du permis de conduire.

La qualité de la formation délivrée aux candidats sera évaluée au moyen du taux de réussite en première présentation obtenu par l'auto-école, taux qui sera comparé à la moyenne de référence¹.

En cas de taux de réussite inférieur d'au moins 10 points² à la moyenne de référence, et sauf à ce que cette valeur soit imputable à des contraintes externes à l'établissement, l'auto-école s'engage à participer à un suivi d'enseignement réalisé par les services de l'État (unité Éducation Routière de la Direction Départementale des Territoires) afin d'améliorer les pratiques pédagogiques de ses enseignants à la conduite.

Le refus par l'établissement de se soumettre à ce suivi d'enseignement entraîne sans délai la radiation de l'adhésion à la charte.

L'obtention durant deux années consécutives de taux de réussite inférieurs d'au moins 10 points² à la moyenne de référence, en dépit du suivi d'enseignement réalisé, entraînera également la radiation de l'adhésion à la charte.

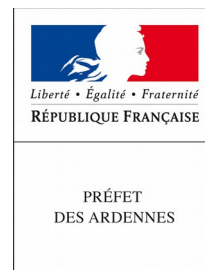
III. Qualité du suivi administratif.

L'auto-école s'engage à :

- Fournir des dossiers de demande d'inscription au permis de conduire complets lors de l'enregistrement.

1 La moyenne de référence étant la moyenne du taux de réussite à l'examen pour les premières présentations du centre d'examen dont dépend l'établissement d'enseignement de la conduite si celui-ci comporte au moins 2 auto-écoles ou la moyenne du département dans le cas contraire.

2 Cette valeur pourra faire l'objet d'ajustements dans le cadre du suivi de la démarche qui sera réalisé par le comité de pilotage territorial du Service Public de l'Éducation Routière et du Permis de Conduire



- Transmettre, à la préfecture, dans les plus brefs délais, les documents nécessaires à l'édition du permis de conduire et notamment le cerfa 06, accompagné de l'ensemble des pièces justificatives prévues par la réglementation.

La non production des éléments nécessaires à l'édition du titre allonge en effet de façon très conséquente le délai de délivrance du permis de conduire, ce qui est une source de dysfonctionnement du service public.

Il incombe ainsi aux établissements d'enseignement de la conduite de prendre les dispositions nécessaires pour disposer en temps voulu de l'ensemble des pièces.

Dans le cas où les services de la préfecture constateraient de manière récurrente l'absence de pièces nécessaires à l'enregistrement des dossiers et/ou à la production du titre, un courrier de rappel serait adressé à l'auto-école. Si cette situation perdurait en dépit de ce rappel, la radiation de l'adhésion à la charte serait envisagée, la décision étant prise par le Préfet. Le comité de pilotage du SPERPC en serait informé.

ENGAGEMENTS DE L'ETAT

Communication

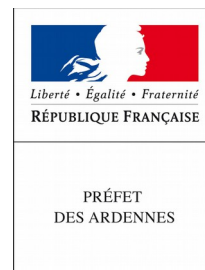
La préfecture publiera sur son site internet (à l'adresse : <http://www.ardennes.gouv.fr/>) la liste des établissements ayant adhéré à la charte qualité. Elle communiquera également sur ce même site le contenu de la charte et les garanties apportées aux usagers des établissements adhérents.

Les auto-écoles signataires de la charte pourront utiliser la charte graphique mise à leur disposition pour faire connaître à leurs clients leur adhésion à cette démarche qualité. L'usage de ces éléments de communication est interdit en dehors de la signature de la charte, ainsi que dans le cas d'une radiation de la liste des signataires suite au non-respect des engagements pris.

L'auto-école qui ferait un usage commercial de la charte (logo, nom, contenu) sans avoir adhéré à cette dernière se rendrait coupable de pratiques commerciales trompeuses au sens de l'article L.121-1 du code de la consommation.

Suivi du respect des éléments contenus dans la charte

Les services de l'État assureront le suivi des engagements contenus dans la charte à travers des contrôles de différentes natures. Si ces contrôles font apparaître des écarts



par rapport aux engagements pris, un rapport sera dressé. Il donnera lieu, selon l'importance des écarts, soit à une mise en demeure de se mettre en conformité, soit à une décision de radiation de la liste des adhérents à la démarche, sans préjudice des éventuelles poursuites pénales et ou administratives prévues par les dispositions légales et réglementaires.

Le taux de réussite de l'établissement, sera évalué annuellement sur la base des résultats de l'année civile précédant l'année de la signature de la charte.

Un état du nombre d'établissements adhérents et des éventuels retraits d'adhésion sera porté à l'ordre du jour de chacune des réunions du comité de pilotage territorial du SPERPC.

DURÉE DE VALIDITÉ DE LA CHARTE

Sous réserve de sa substitution par un dispositif mis en œuvre à l'échelle nationale, la présente charte est valable pour une durée d'un an à compter de sa signature. Elle reste valable au cours de cette durée dès lors que l'auto-école respecte les engagements auxquels elle a souscrit.

Le constat du non-respect d'au moins un des engagements entraîne la radiation de l'auto-école de la liste des signataires de la présente charte, sous-réserve des dispositions exposées ci-dessus.

Sans dénonciation de la part de ses signataires, la charte est tacitement reconduite.

Dénomination sociale de l'établissement d'enseignement de la conduite automobile concerné par la présente charte :

A : le :

Le Préfet des Ardennes,

Le représentant de l'Établissement
d'Enseignement de la conduite Automobile,

Frédéric PERISSAT