

RÉPONSE DU CONSEIL D'ETAT AU GRAND CONSEIL
à l'interpellation Philippe Vuillemin à propos des experts chargés d'examiner l'aptitude à
obtenir le permis de conduire - "Trois petits tours et c'est le plongeon"

Rappel

Interpellation Philippe Vuillemin à propos des experts chargés d'examiner l'aptitude à obtenir le permis de conduire – "Trois petits tours et c'est le plongeon" (11_INT_636)

Développement - texte déposé

Récemment encore, le taux de réussite à l'examen de conduite des élèves vaudois, la qualité des experts et leur sévérité en comparaison intercantonale ont suscité la polémique.

Pour en avoir le cœur net et conformément à la loi sur le Grand Conseil, nous désirons interpellier le Conseil d'Etat en lui posant les questions suivantes :

1. *Comment les experts sont-ils choisis et nommés ?*
2. *Quelle formation est exigée, comment est-elle contrôlée ?*
3. *Existe-t-il des références nationales et/ou internationales permettant un contrôle de qualité avec dans ce cas une norme de qualité reconnue mesurant l'efficacité et la pertinence de la formation reçue ? Par qui est-elle attribuée ?*
4. *De quelle nature est la formation continue reçue ? Est-elle exigée et sous quelle forme ?*
5. *Existe-t-il une grille d'évaluation standardisée des candidats au permis de conduire ? Qui l'a établie ? Qui la remet à jour et qui s'assure qu'elle soit appliquée ?*
6. *Peut-on garantir que le candidat vaudois au permis de conduire bénéficie d'experts à la pointe de la qualité et de l'impartialité ?*

Ne souhaite pas développer.

Lausanne, le 8 mai 2012.

(Signé) Philippe Vuillemin

Réponse du Conseil d'Etat au Grand Conseil

à l'interpellation Philippe Vuillemin à propos des experts chargés d'examiner l'aptitude à obtenir le permis de conduire - "Trois petits tours et c'est le plongeon"

1. Comment les experts sont-ils choisis et nommés ?

1.1 Composition de l'effectif des experts affectés aux examens de conduite

Le SAN emploie deux types d'experts : des "permanents" dévolus exclusivement aux examens de conduite et des "polyvalents" effectuant aussi bien des examens de conduite que des contrôles techniques de véhicules.

Les experts polyvalents sont engagés auprès du secteur technique et affectés au contrôle technique des véhicules légers. Ensuite ils acquièrent des modules complémentaires dans le secteur des examens de conduite.

Les experts permanents sont choisis parmi les experts polyvalents ou proviennent de l'externe. Les deux derniers experts permanents engagés provenaient du secteur privé : ils étaient moniteurs de conduite.

1.2. Sélection des candidats

Le SAN a défini une procédure pour tous les postes mis au concours. Elle se base sur un profil de compétences spécifiques qui dépend de la fonction à repourvoir. La première étape effectuée par les RH consiste à mettre en adéquation les candidatures reçues et le profil requis pour le poste à repourvoir. Ensuite, un entretien est effectué par le chef expert avec l'appui des RH puis les candidatures proposées sont validées par le chef de la Division Droit de conduire. Avant de valider définitivement l'engagement, le chef de service qui est l'autorité d'engagement conduit encore un dernier entretien.

Dans le cas des experts, deux critères principaux sont appliqués : d'une part les connaissances "métiers" telle que la parfaite maîtrise des règles de circulation routière et d'autre part le savoir être (comportement empathique, capacité d'adaptation, clarté d'expression, esprit de synthèse entre autres).

2. Quelle formation est exigée, comment est-elle contrôlée ?

L'asa (association des services des automobiles) a défini la formation nécessaire pour devenir expert de la circulation. Des modules de base ont été développés pour l'activité d'expert aux examens de conduite.

La formation théorique s'étend sur env. 20 journées durant lesquelles sont enseignées principalement le droit (en particulier le droit administratif avec les prescriptions liées aux examens de conduite) et de la psychologie (communication, évaluation des prestations).

La formation pratique se déroule sur une quarantaine de jours, axée sur la conduite automobile. Durant cette période, on commence par évaluer la conduite du candidat expert (connaissances et respect des règles de circulation principalement), puis il assiste comme passager (arrière) à des examens de conduite. Ensuite, il prend place sur le siège du passager avant pour diriger des examens de conduite sous la supervision du formateur assis à l'arrière.

La formation s'achève par des examens tant théoriques que pratiques, touchant l'ensemble des matières enseignées. Ces examens sont centralisés à Lausanne pour les cantons latins.

Cette formation est dispensée pour tous les experts de Suisse sous la responsabilité de l'asa.

3. Existe-t-il des références nationales et/ou internationales permettant un contrôle de qualité avec dans ce cas une norme de qualité reconnue mesurant l'efficacité de la pertinence de la formation reçue. Par qui est-elle attribuée ?

Il n'existe pas de références internationales dans ce domaine. Les prescriptions légales sont nationales.

Par contre, le Service des automobiles et de la navigation est certifié (ISO 9001) et dans ce cadre, des contrôles qualité sont effectués sur les différents types de prestations, dont entre autres les examens de conduite.

4. De quelle nature est la formation continue reçue ? Est-elle exigée et sous quelle forme ?

Tous les experts de la circulation bénéficient d'une formation continue. Celle-ci peut être commune à tous les experts ; elle est alors souvent dispensée par l'asa (par ex. lors de modifications légales) ou individuelle et effectuée alors auprès du CEP (par ex. des mesures de développement personnel liées en particulier au savoir être).

Le SAN a également mis sur pied des formations "sur mesure" pour sensibiliser ses collaborateurs sur

les aspects de l'accueil, l'empathie, la recherche de solutions, le service à la clientèle, etc...

5. Existe-t-il une grille d'évaluation standardisée des candidats au permis de conduire ? Qui l'a établie ? Qui la remet à jour et qui s'assure qu'elle soit appliquée ?

Les exigences requises pour réussir un examen de conduite figurent dans l'annexe 12 de l'OAC (ordonnance réglant l'admission à la circulation routière). L'asa a émis des directives à ce sujet.

Une grille d'évaluation a été établie en collaboration avec différents cantons. Ce document, appelé "procès-verbal d'examen pratique de conduite", est utilisé par chaque expert pour tout examen de conduite. Cette "grille" n'a pas subi de modifications particulières durant ces dernières années car les prescriptions légales n'ont pas changé fondamentalement.

6. Peut-on garantir que le candidat vaudois au permis de conduire bénéficie d'experts à la pointe de la qualité et de l'impartialité ?

Le SAN veille à ce que ses experts soient très bien formés et travaillent dans le respect des prescriptions légales et des directives.

Dans le cadre de l'assurance Qualité ISO, des contrôles sont effectués. Tout d'abord le chef expert, responsable des examens de conduite, accompagne régulièrement ses experts pour s'assurer de la conformité de leurs prestations. Le SAN dispose également d'une statistique par expert avec un taux de réussite par type d'examen. Elle est suivie très attentivement. Toutes les réclamations sont également examinées et lors de divergences, une rencontre avec l'expert en cause et l'élève concerné est mise sur pied.

En outre, chaque expert bénéficie d'un entretien d'évaluation à intervalles réguliers. A cette occasion, ses prestations font l'objet d'une discussion avec le chef expert qui assure le suivi de ses collaboratrices et collaborateurs et répond de la conformité de leurs prestations. L'impartialité est une valeur reconnue et appliqué aux examens de conduite. Elle correspond à un principe de droit administratif enseigné durant la formation des experts, à savoir l'égalité de traitement. Aucune plainte particulière à ce sujet n'a été enregistrée jusqu'à ce jour.

En conclusion, le Conseil d'Etat peut affirmer que les experts vaudois disposent de la même formation que leurs collègues des autres cantons et pratiquent le métier de manière compétente dans le but de garantir la sécurité routière.

Ainsi adopté, en séance du Conseil d'Etat, à Lausanne, le .