



---

## CRITERES 7.3

---

### **Exploitation des avis des élèves, recueillis de manière électronique, certifiés par un organisme tiers indépendant. A défaut, il peut s'agir de l'exploitation du questionnaire de satisfaction**

L'auto-école C'PERMIS recueille de manière électronique les avis des stagiaires.

Nous utilisons le logiciel de gestion Codes Rousseau Easy Systeme.

Nous recueillons les avis sur 3 thèmes :

- L'accueil
- La formation théorique
- La formation pratique

Une enquête de satisfaction est systématiquement envoyée :

- Lors de la première visite en agence
- À l'issue de la formation théorique
- À l'issue de la formation pratique

L'AFNOR est l'organisme qui certifie les avis de nos élèves selon les normes en vigueur.

Les avis certifiés des élèves sont disponibles sur demande à l'agence ou via notre site Internet :

<https://auto-ecole.codesrousseau.fr/annuaire-auto-ecoles/tarare/c-permis-tarare/7083>

Une procédure de gestion de résolution des problèmes est mise en place par l'auto-école.

Lorsque nous avons des avis avec une note globale inférieure à 4, nous étudions la cause du mécontentement et nous apporterons une mesure corrective afin de rester réactif et à l'écoute des besoins et des attentes de notre clientèle.

Nous consignons ces données dans notre registre de gestion des avis clients.

Ci-joint, les copies d'écran ainsi que la procédure de résolution des problèmes.

### Les avis des élèves

★★★★☆ 4.5/5 (37 avis)

Vos premières visites à notre auto-école 4.7  
Votre formation au code 4.8  
Votre formation à la conduite 4.8



Codes Rousseau s'engage sur la qualité ! Depuis le 6 septembre 2018, le processus de collecte, modération et publication des avis de Codes Rousseau est certifié NF SERVICE + d'infos sur la certification de notre processus

GESTION DES AVIS  
www.marque-nf.com

- L'auto-école
- Formations
- Parcours pédagogique
- Avis**

**Votre permis commence maintenant**

Etre contacté

S'inscrire au code en ligne voiture 39.00€

**Brahim A.** Formation B Traditionnelle (02/09/2019) ★★★★★

Une équipe au top Je recommande vivement

Avis laissé le 11/07/2021 signaler

**LEA S.** Formation B Traditionnelle (25/01/2021) ★★★★★

Avis laissé le 11/07/2021 signaler

**Lise B.** Formation A2 Traditionnelle (13/01/2021) ★★★★★

Avis laissé le 07/07/2021 signaler

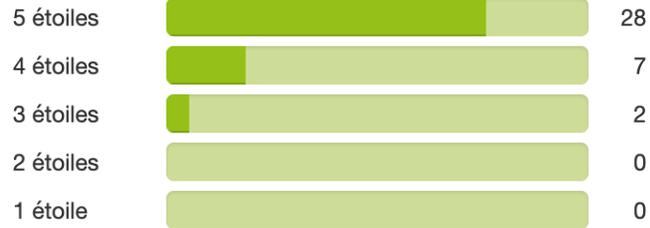
**YANIS D.** Formation B AAC (10/05/2021) ★★★★★

Avis laissé le 07/07/2021 signaler

**Frédéric B.** Formation A2 Traditionnelle (12/03/2021) ★★★★★

## Vos premières visites à notre auto-école (4.7/5)

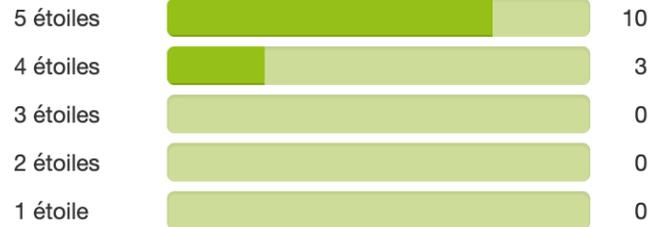
★★★★★ 37



- Avez-vous été bien accueilli(e) ? (courtoisie, disponibilité...) **4.8**
- Avez-vous trouvé les locaux agréables ? (décoration, confort, propreté...) **4.4**
- Les renseignements fournis ont-ils été clairs ? (présentation des formations, des méthodes d'enseignement...) **4.7**
- Êtes-vous satisfait(e) de votre contrat de formation ? (explications, précision...) **4.6**

## Votre formation au code (4.8/5)

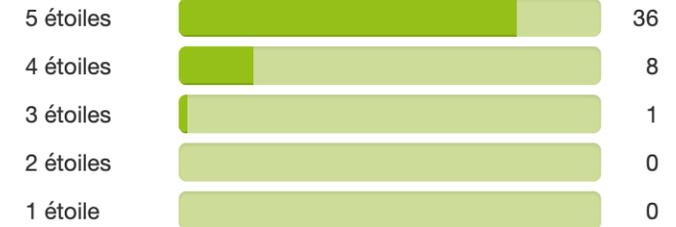
★★★★★ 13



- Comment jugez-vous la qualité de l'enseignement reçu ? (disponibilité des enseignants, intérêt des cours théoriques, suivi de votre progression...) **4.8**
- Êtes-vous satisfait(e) des outils de formation théorique utilisés par notre auto-école ? (livre, site/appli, tests en salle...) **4.6**
- Avez-vous été bien conseillé(e) pour l'examen ? (prise en charge du dossier administratif, assistance, accompagnement à l'examen...) **4.8**

## Votre formation à la conduite (4.8/5)

★★★★★ 45



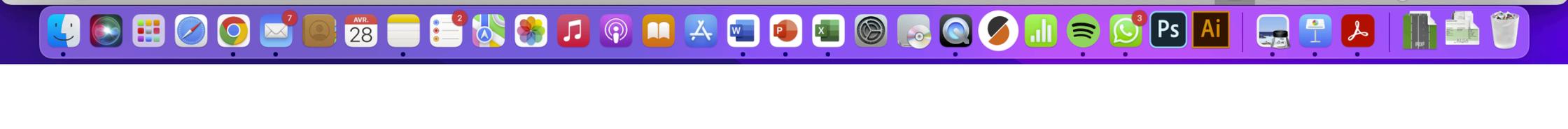
- Êtes-vous satisfait(e) de la gestion des prises de rendez-vous ? (créneaux disponibles, points de rendez-vous, fréquence des leçons...) **4.6**
- Que pensez-vous de l'équipement utilisé par notre auto-école ? (véhicules, outils de suivi de votre formation...) **4.8**
- Comment jugez-vous la qualité de l'enseignement reçu ? (méthode d'enseignement, relations avec votre formateur, efficacité de l'apprentissage...) **4.5**
- Avez-vous été bien conseillé(e) pour l'examen ? (prise en charge du dossier administratif, assistance, accompagnement à l'examen...) **4.7**

Accueil Insertion Dessin Mise en page Formules Données Révision Affichage Acrobat Dites-le-nous Partager Commentaires

Orthographe Dictionnaire des synonymes Statistiques du classeur Vérification de l'accessibilité Recherche intelligente Traduire Nouveau commentaire Supprimer Commentaire précédent Commentaire suivant Afficher les commentaires Notes Protéger la feuille Protéger le classeur Toujours ouvrir en lecture seule Masquer les entrées manuscrites

G16 fx

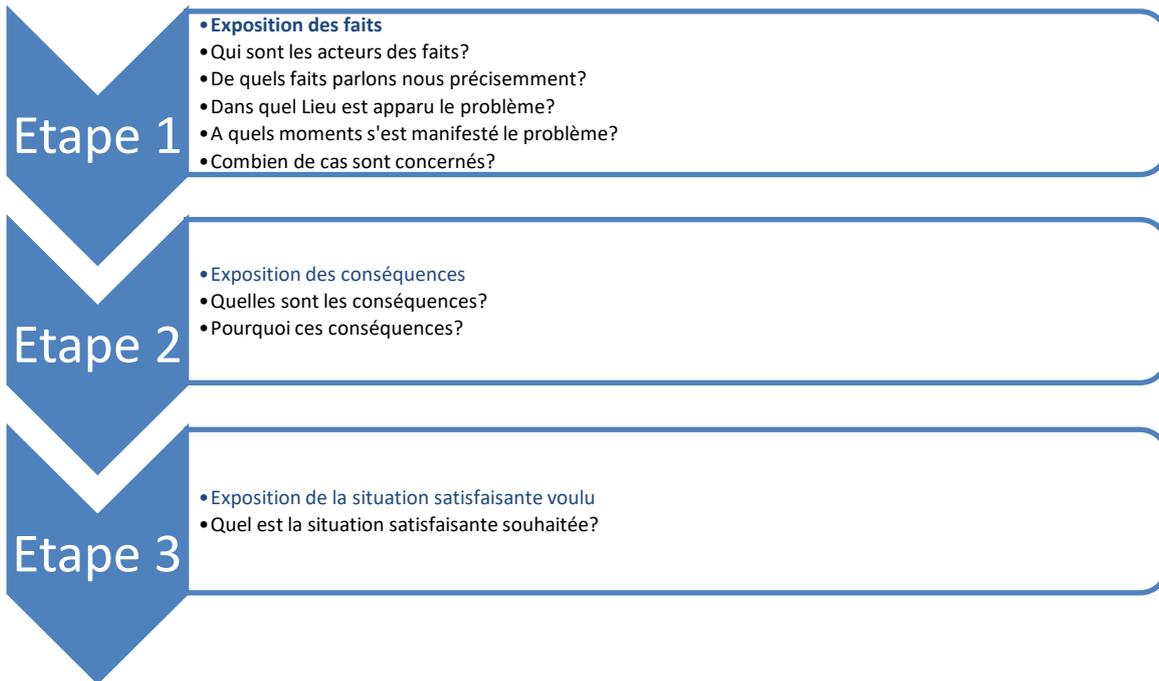
Vos premières visites à notre auto-école											
Questions						Mesures correctives					
Avez-vous été bien accueilli(e) ? (courtoisie, disponibilité...)											
Avez-vous trouvé les locaux agréables ? (décoration, confort, propreté...)											
Les renseignements fournis ont-ils été clairs ? (présentation des formations, des méthodes d'enseignement...)											
Êtes-vous satisfait(e) de votre contrat de formation ? (explications, précision...)											
Votre formation au code											
Questions						Mesures correctives					
Comment jugez-vous la qualité de l'enseignement reçu ? (disponibilité des enseignants, intérêt des cours théoriques, suivi de votre progression...)											
Êtes-vous satisfait(e) des outils de formation théorique utilisés par notre auto-école ? (livre, site/appli, tests en salle...)											
Avez-vous été bien conseillé(e) pour l'examen ? (prise en charge du dossier administratif, assistance, accompagnement à l'examen...)											
Votre formation à la conduite											
Questions						Mesures correctives					
Êtes-vous satisfait(e) de la gestion des prises de rendez-vous ? (créneaux disponibles, points de rendez-vous, fréquence des leçons...)											
Que pensez-vous de l'équipement utilisé par notre auto-école ? (véhicules, outils de suivi de votre formation...)											
Comment jugez-vous la qualité de l'enseignement reçu ? (méthode d'enseignement, relations avec votre formateur, efficacité de l'apprentissage...)											
Avez-vous été bien conseillé(e) pour l'examen ? (prise en charge du dossier administratif, assistance, accompagnement à l'examen...)											





## Résolution de situations problèmes

### Identification du problème





## Causes et Solutions

### ETAPE 4

- Recherche des causes
- Quelle est la cause première ?
- Pourquoi ? Le pourquoi doit être décliné 5 fois afin de ne pas s'arrêter sur la première cause proposée

### Etape 5

- Recherche et mise en oeuvre de la solution
- Quelles solutions peuvent être proposées ?
- Quelles sont les solutions possibles ?
- Comment mettre en oeuvre la solution ?
- Mise en oeuvre de la solution

### Etape 6

- Mesurer l'efficacité de l'action corrective
- Période d'observation
- Investigation pour vérifier si le problème se reproduit pas