

# Auto-Ecole BEN CONDUITE — TARARE (69170)

## AVIS, SATISFACTION, AMÉLIORATION CONTINUE ET RÉCLAMATIONS

Conforme aux sous-critères 7.1, 7.2, 7.3 et 7.4 du référentiel du Label Qualité des écoles de conduite

www.benconduite.fr | autoecolebenconduite@gmail.com | 3 Place Victor Hugo, 69170 Tarare

### Recueil et exploitation des avis — Sous-critères 7.1 à 7.4

L'Auto-Ecole BEN CONDUITE recueille, analyse et exploite les avis de ses élèves et de son équipe pédagogique dans une démarche d'amélioration continue.

Ce document couvre : le recueil des appréciations des élèves (7.1), le recueil des appréciations de l'équipe (7.2), l'exploitation des avis (7.3) et la procédure de traitement des réclamations (7.4).

### 7.1 — RECUEIL DES APPRÉCIATIONS DES ÉLÈVES

L'Auto-Ecole BEN CONDUITE recueille la satisfaction de ses élèves de manière structurée, à l'aide de deux dispositifs complémentaires : un questionnaire de satisfaction remis en fin de formation et les avis publics déposés sur Google.

#### Dispositifs de recueil

- Questionnaire de satisfaction remis à chaque élève à l'issue de sa formation (voir modèle ci-dessous).
- Avis publics Google (« BEN CONDUITE Tarare ») : tiers indépendant, sollicités par QR code et lien.
- Échanges qualitatifs lors des bilans pédagogiques (mi-parcours, avant et après examen).

#### Questionnaire de satisfaction — modèle (à remettre à chaque élève)

##### Identification (facultative)

Formation suivie :  Permis B  AAC  Conduite Supervisée

Date de remise : .....

Critère évalué	Note (1 à 5)
Qualité de l'accueil et de l'information à l'inscription	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Clarté de l'offre de formation et des tarifs	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Qualité pédagogique des leçons de conduite	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Qualité de la préparation au code (e-learning / salle)	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Moyens pédagogiques et matériels	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Disponibilité et écoute de l'enseignant	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Suivi de la progression (Kopilot)	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Préparation à l'examen et accompagnement	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Satisfaction globale	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5

#### Questions ouvertes

Points forts de votre formation : .....

Axes d'amélioration : .....  
 Recommanderiez-vous l'Auto-Ecole BEN CONDUITE ? (note de 0 à 10) : .....

## 7.2 — RECUEIL DES APPRÉCIATIONS DE L'ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

L'Auto-Ecole BEN CONDUITE recueille également le retour de son équipe pédagogique sur l'organisation, les outils et les conditions de formation, afin d'améliorer en continu la qualité du service.

- Auto-évaluation annuelle de l'enseignante sur l'organisation pédagogique et les moyens disponibles.
- Identification des difficultés rencontrées dans le suivi des élèves et des besoins en formation continue.
- Propositions d'amélioration des outils (Kopilot, e-learning) et des process internes.

### Fiche annuelle d'appréciation de l'équipe (à compléter)

Année : ..... Rédigée par : Samia BOUSBAA (enseignante / référente pédagogique)  
 Points de satisfaction sur l'organisation : .....  
 Difficultés rencontrées : .....  
 Besoins en formation continue identifiés : .....  
 Propositions d'amélioration : .....  
 Date : ..... Signature :

## 7.3 — EXPLOITATION DES AVIS ET AMÉLIORATION CONTINUE

Les avis recueillis (élèves et équipe) sont analysés régulièrement afin d'en tirer des actions concrètes d'amélioration. Cette exploitation est tracée et constitue une preuve de la démarche qualité.

### Processus d'exploitation

Étape	Action
Collecte	Centralisation des questionnaires, avis Google et fiches équipe
Analyse	Synthèse trimestrielle : note moyenne, points forts, points faibles récurrents
Décision	Définition d'actions correctives ou d'amélioration prioritaires
Mise en œuvre	Application des actions et information de l'équipe
Suivi	Vérification de l'efficacité lors de la synthèse suivante

### Registre des actions d'amélioration (à tenir à jour)

Date	Constat issu des avis	Action d'amélioration décidée	Suivi / Résultat
.../.../...	.....	.....	..... ...
.../.../...	.....	.....	..... ...
.../.../...	.....	.....	..... ...

### Synthèse annuelle de satisfaction (à compléter)

Période : du ..... au .....

Nombre de questionnaires recueillis : ..... Note moyenne de satisfaction globale : ..... / 5

Note moyenne de recommandation : ..... / 10

Note Google : ..... / 5 (..... avis)

Principales actions d'amélioration mises en œuvre : .....

## 7.4 — PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Toute réclamation d'un élève, d'un représentant légal ou d'un partenaire est traitée de manière sérieuse, tracée et dans des délais définis.

### Comment déposer une réclamation

- Par email : [autoecolebenconduite@gmail.com](mailto:autoecolebenconduite@gmail.com)
- Par courrier ou remise en main propre à l'agence : 3 Place Victor Hugo, 69170 Tarare
- Oralement à l'accueil : la réclamation est alors formalisée par écrit par la référente relations élèves.

### Étapes et délais de traitement

Étape	Délai
Accusé de réception de la réclamation	Sous 48 heures ouvrées
Analyse de la réclamation et recherche de solution	Sous 10 jours ouvrés
Réponse écrite apportée à l'auteur de la réclamation	Sous 10 jours ouvrés maximum
En cas de désaccord persistant : information sur le médiateur compétent	À l'issue du traitement

### Registre des réclamations (à tenir à jour — preuve pour l'audit)

Date	Auteur / Objet	Traitement / Réponse	Date clôture
.../.../...	.....	.....	.....
.../.../...	.....	.....	.....
.../.../...	.....	.....	.....

### Responsable du traitement des réclamations

Samia BOUSBAA — Référente relations élèves  
 Contact : [autoecolebenconduite@gmail.com](mailto:autoecolebenconduite@gmail.com) — 3 Place Victor Hugo, 69170 Tarare  
 Médiateur de la consommation : coordonnées affichées en agence et communiquées sur demande.

*Document établi conformément au sous-critère 7.1 à 7.4 du référentiel du Label Qualité des formations au sein des écoles de conduite — Arrêté du 26 février 2018 modifié*

Auto-Ecole BEN CONDUITE — 3 Place Victor Hugo, 69170 Tarare — [www.benconduite.fr](http://www.benconduite.fr) — Imprimable