

Synthèse des retours des élèves

• Elaboration de la synthèse

Chaque élève à la fin de sa formation et après obtention de son examen pratique, remplit une fiche de l'auto-école intitulé « *ENQUETE DE SATISFACTION* ».

7 questions sont posées ainsi au nouveau titulaire du permis, il lui est demandé de donner son avis sur sa formation.

A ce jour, 50 enquêtes de satisfaction ont été recensés depuis le 22 août 2018.

Voici les 7 questions posées à ces derniers :

1. Comment avez-vous connu l'Ecole de Conduite Corinne ?

- Bouche à oreilles
- Publicité
- Site internet
- Autre

2. Etes - vous satisfait de l'accueil ?

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Moyennement	Insuffisant
● Accueil au Bureau	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
● Accueil téléphonique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
● Ecoute	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
● Amabilité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
● Disponibilité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
● Aide / Conseil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Quels sont les critères qui ont motivé votre choix de venir chez E.C.C ?

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Moyennement	Insuffisant
● Situation géographique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
● Facilité d'accès	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
● Qualité des prestations	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
● Tarifs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
● Disponibilité de l'équipe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
● Aide / Conseil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. *Souhaitez-vous nous recommander auprès de votre entourage ?*

- Oui
- Non

Précisez :

5. *Sur l'ensemble de votre formation quel a été le point positif ?*

6. *Sur l'ensemble de votre formation quel a été le point négatif ?*

7. *Quelle note mettriez-vous à E.C.C entre 1 et 10 ?*

- | | | | | | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

● **Tableau récapitulatif des réponses**

Question 1

- 28 élèves sont venus par le « *bouche à oreilles* »
- 4 par le biais de la publicité
- 5 en allant sur notre site INTERNET
- 13 par en passant devant la vitrine

Question 2

- 46 élèves sont « *très satisfait* » de l'accueil téléphonique
- 4 sont « *satisfait* »

- 48 sont « *très satisfait* » de l'écoute et de l'amabilité, 2 juste « *satisfait* »
- 46 sont « *très satisfait* » de la disponibilité du personnel, 4 juste « *satisfait* »
- 48 sont « *très satisfait* » de l'aide et des conseils apportés, 2 juste « *satisfait* »

Question 3

- 47 élèves considèrent que la position géographique de l'établissement (centre - ville) est « *très satisfaisant* », 2 « *satisfaisant* » et 1 moyennement.
- 46 trouvent « *très satisfaisant* » la facilité d'accès, 3 « *satisfaisant* » et 1 moyennement.
- 45 élèves sont « *très satisfait* » de la qualité des prestations et 5 « *satisfait* » .
- 30 d'entre -eux ne trouvent rien à dire sur nos tarifs, alors que 15 autres sont « *satisfait* » et 2 moyennement.
- 45 se disent « *très satisfait* » de la disponibilité de l'équipe à leur égard, 5 juste « *satisfait* »
- 48 élèves apprécient l'aide et le conseil apportés, 2 « *satisfait* ».

Question 4

- Tous sans exception recommanderaient notre établissement à leur entourage

Question 5

Voici l'ensemble des remarques des élèves à cette question :

- L'accueil, La disponibilité, la patience, l'écoute, les conseils
- La sympathie, l'amabilité la gentillesse et le calme des moniteurs. Leur proximité
- Les explications, les réponses aux demandes, l'envie de les voir réussir
- La disponibilité des heures, le passage rapide du permis
- La conduite, le suivi
- La bonne entente et la bonne humeur. Une bonne équipe
- La qualité des cours, gestion du stress

Question 6

- 1 élève souhaiterait que des horaires de codes soient adaptés pour ceux qui travaillent
- 1 élève aimerait avoir un peu moins d'attente entre les heures de conduite
- 1 élève à l'impression de ne pas progresser assez vite dans ses heures de conduite
- 1 élève trouve un peu long l'attente pour l'examen

Question 7

- 22 élèves mettent la note de 10 à notre établissement
- 18 la note de 9
- 8 d'entre – eux la note de 8
- 1 la note de 6

Au vu des résultats sur cette période qui confirme ceux des années précédentes, notre établissement obtient de bonnes appréciations et l'ensemble des élèves en ressortent très satisfait. Cela, nous oblige à continuer à nous améliorer pour l'avenir et la pérennité de l'entreprise.