Recueil des avis des élèves

1. Principe

Chaque élève doit pouvoir donner son avis au moins par un canal qui lui convient. Nous proposons donc plusieurs moyens équivalents, écrits, numériques et oraux, et nous aidons toute personne qui en a besoin. Un avis, positif ou négatif, n'a aucune conséquence sur la suite de la formation.

2. Les moyens proposés

Moyen	Comment ça se passe	Pour qui
Questionnaire papier	Remis à l'accueil et en fin de formation, à remplir sur place ou à rapporter, puis à déposer à l'accueil	Élèves à l'aise avec l'écrit, ou sans accès à Internet
Questionnaire en ligne	Accessible par un lien envoyé par mail via enpc center sur téléphone, tablette ou ordinateur	Élèves à l'aise avec le numérique
Avis oral en entretien	Un membre de l'équipe recueille l'avis de vive voix et le retranscrit, avec l'accord de l'élève	Élèves peu à l'aise à l'écrit, en difficulté avec le français, ou qui préfèrent parler
Avis par téléphone	Appel de l'établissement (ou appel de l'élève) au 04.50.57.92.54	Élèves éloignés, ou ayant arrêté leur formation
Courriel	Message envoyé à bureau.fairplay@gmail.com	Élèves qui préfèrent un message court
Avis public en ligne	Possibilité de laisser un avis sur Google	Élèves qui souhaitent publier leur avis
Parents ou représentants légaux	Les parents d'un élève mineur peuvent répondre par les mêmes canaux, ou en complément	Élèves mineurs

3. Accessibilité : aider ceux qui en ont besoin

Pour que personne ne soit exclu, nous mettons en place les mesures suivantes :

- questionnaire court, en langage simple et clair, avec des questions fermées (échelle de satisfaction) et un espace d'expression libre ;
- aide à la lecture et à la saisie par un membre de l'équipe pour les élèves en difficulté avec l'écrit ou le français ;
- adaptation pour les personnes en situation de handicap : gros caractères, mise à disposition d'un espace calme, recueil oral, accompagnement par un proche, accessibilité des locaux [à vérifier] ;
- possibilité de répondre sans donner son nom ;

4. Quand recueillons-nous les avis

1. **En cours de formation** : après quelques leçons, un court point avec l'enseignant.
2. **En fin de formation** : questionnaire remis à chaque élève, quelle que soit l'issue de l'examen.
3. **Après l'examen** : une sollicitation dans la semaine suivant le résultat pour recueillir le ressenti sur la préparation.
4. **En cas d'arrêt de la formation** : appel ou message pour comprendre les raisons et recueillir un avis.
5. **À tout moment** : à l'accueil, sans attendre d'être sollicité.

5. Comment les moyens sont communiqués

Les moyens d'expression sont présentés à l'inscription, résumés dans le contrat ou le livret de formation, affichés dans l'établissement et rappelés par courriel. Les enseignants rappellent régulièrement aux élèves qu'ils peuvent s'exprimer.

6. Traitement et suites données

Les avis recueillis, quel que soit leur canal, sont centralisés. Ils sont analysés chaque trimestre : taux de réponse, niveau de satisfaction, points positifs et points à améliorer. Les résultats sont présentés à l'équipe et donnent lieu à des actions d'amélioration. Un avis qui exprime un mécontentement est traité selon notre procédure de réclamation.

Enquête

QUESTIONNAIRE DE
Satisfaction élève

Ce questionnaire porte sur la formation préparatoire aux examens du permis de conduire que vous venez de suivre au sein de notre auto-école. Il nous permet de connaître votre avis et vos suggestions concernant la formation.

Votre contact : FAIR-PLAY AUTO-ECOLE

Téléphone : 04.50.57.92.54 E-mail : bureau.fairplay@gmail.com



Cachet de l'auto-école

SARL FAIR-PLAY AUTO-ECOLE
4 avenue de Chevêne 74000 ANNECY
Tél : 04.50.57.92.54
Mail : sfihri.fairplay@gmail.com
Siret : 821 195 302 00053
Agrt : E23 074 00080

Horaires d'ouverture		
Lundi	fermé	fermé
Mardi	10h00-13h00	14h00-18h00
Mercredi	10h00-13h00	14h00-18h00
Jeudi	10h00-13h00	14h00-18h00
Vendredi	10h00-13h00	14h00-18h00
Samedi	09h00-13h00	fermé

ACCUEIL et informations

Que pensez-vous de l'accueil que vous avez reçu à l'auto-école ?
(horaires d'ouverture, courtoisie, disponibilité...)

☐ Pas du tout satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Satisfait ☐ Tout à fait satisfait

Que pensez-vous de l'information sur l'offre de formation ?

Informations sur le procédé d'évaluation

☐ Pas du tout satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Satisfait ☐ Tout à fait satisfait

Informations sur les horaires des cours théoriques

☐ Pas du tout satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Satisfait ☐ Tout à fait satisfait

Proposition détaillée et chiffrée (clarté des documents, présentation des formations...)

☐ Pas du tout satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Satisfait ☐ Tout à fait satisfait

MOYENS et équipes pédagogiques

Que pensez-vous des moyens pédagogiques mis à votre disposition ?

Outils pédagogiques pendant la formation théorique (livres, livrets, supports de formation multimédia cours et tests, sites, applications...)

☐ Pas du tout satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Satisfait ☐ Tout à fait satisfait

Outils pédagogiques pendant la formation pratique (outils de suivi de formation)

☐ Pas du tout satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Satisfait ☐ Tout à fait satisfait

Équipement utilisé par l'auto-école (véhicules, matériel en salle...)

☐ Pas du tout satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Satisfait ☐ Tout à fait satisfait

Que pensez-vous de l'équipe pédagogique ?

Disponibilité des enseignants, du responsable pédagogique, du responsable des relations

☐ Pas du tout satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Satisfait ☐ Tout à fait satisfait

Qualité de l'enseignement reçu (méthodes d'enseignement, efficacité de la formation, intérêt des cours théoriques...)

☐ Pas du tout satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Satisfait ☐ Tout à fait satisfait

PARCOURS de formation

Que pensez-vous du respect du parcours de formation ?

Respect de l'intégralité du parcours

☐ Pas du tout satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Satisfait ☐ Tout à fait satisfait

Respect des cours théoriques portant sur des thématiques

☐ Pas du tout satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Satisfait ☐ Tout à fait satisfait

Cours dispensés par un enseignant présent

☐ Pas du tout satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Satisfait ☐ Tout à fait satisfait

Progressivité des parcours en leçons pratiques

☐ Pas du tout satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Satisfait ☐ Tout à fait satisfait



APPRÉCIATION globale

Quelle est votre appréciation globale sur la formation que vous avez reçue dans notre auto-école ?
(Cochez une case de 1 à 10)

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
0	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**

Pas du tout satisfaisant — Très satisfaisant

Vous pouvez nous faire part ci-dessous de vos commentaires :

Nous vous remercions pour votre participation.