



Critère 7.1 Utiliser en priorité un site ou une page internet pour mesurer la satisfaction des élèves par des avis certifiés par un organisme tiers indépendant portant notamment sur :

- Les dispositifs d'accueil,
- L'information sur l'offre de formation,
- Les moyens pédagogiques mis à disposition,
- La disponibilité de l'équipe pédagogique,
- Le respect du parcours de formation ou tout autre élément répondant à ce critère de qualité.

Lien internet du recueil des avis des élèves certifiés :

Zeneco Conduite à Vinay - Vroomvroom.fr

Critère 7.2 Mettre en place des modalités de recueil des appréciations des financeurs et de l'équipe pédagogique.

Nous attestons sur l'honneur transmettre le questionnaire de recueil des appréciations aux financeurs. (Voir tableau joint)

Critère 7.3 Exploiter les avis certifiés par un organisme tiers indépendant, recueillis de manière électronique, des élèves ou à défaut le questionnaire de satisfaction et mettre en place un processus d'amélioration continue.

Nous attestons sur l'honneur exploiter les avis émis sur le site Vroom-Vroom, le questionnaire de recueil des appréciations des financeurs ou venant de tout autre support et mettre en place un processus d'amélioration continue.

Tous nos avis sont mis à dispositions de nos élèves sur le site Vroom-Vroom ou sur notre site internet.

Critère 7.4 Décrire les modalités de traitement des réclamations de toutes les parties prenantes.

Nous attestons sur l'honneur mettre en place un Registre des réclamations et mettre en ligne sur notre site internet le plan de gestion des réclamations (Voir tableau et le plan joints)



QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DE LA FORMATION A DESTINATION DU PRESCRIPTEUR

Ce questionnaire de satisfaction nous permet de connaître votre avis et vos suggestions concernant la formation préparatoire à l'examen du permis de conduire que vous avez prescrite ou financée.

Entreprise : _____

Interlocuteur : _____

Stagiaire : _____

Dates de formation : _____

Qualité de l'information et de la formation

| Items | | Tout à fait satisfait | Satisfait | Peu satisfait | Pas du tout satisfait |
|--|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Accueil | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Information sur l'offre de formation | Procédé d'évaluation | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Horaire des cours théoriques | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Proposition détaillée et chiffrée | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Moyens pédagogiques mis à la disposition de l'élève | Disponibilités des moyens | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Moyens adaptés | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Disponibilité des équipes | Disponibilités des enseignants | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Disponibilité du responsable pédagogique | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Disponibilité du responsable des relations | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Réponse à vos attentes | Respect de l'intégralité du parcours | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Progressivité de l'apprentissage | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Mise en pratique par l'élève des compétences acquises | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Formation en adéquation avec vos besoins | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Compte-rendus de formation | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Évaluation globale de la formation

Globalement, avez-vous apprécié la qualité de la formation dispensée ?

Merci d'entourer un chiffre de 0 à 10

0.....1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
Pas du tout Beaucoup

Quels éléments ou sujets seraient à perfectionner ?

N'hésitez pas à nous faire part de vos suggestions :

Suivi des fiches signalétiques
et des plans d'améliorations Grand Public

| Année | Date | NOM Prénom Emetteur | Numéro d'ordre aa.n°agence.n°d'ordre <small>(ex : 12.1601.001)</small> | Origine (Mettre "FS" pour fiche signalétique si réclamation, ou "QS" pour Questionnaire de satisfaction, ou "PA" pour décision d'amélioration) | Objet | Justificatif n° (le cas échéant) | Suivi <small>(Mettre date + commentaires du traitement)</small> | Nom de la personne chargée du dossier | Date d'échéance | Date de clôture |
|--------------|-------------|--------------------------------|---|--|--------------|---|---|--|----------------------------|----------------------------|
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |