



SAS A.E.F.
30 rue René Mistral
83830 Figanières
04 94 70 88 87

<https://autoecole-figanieres.fr/>

n° agrément : E1708300230
n° siret : 83422108700010
n° de déclaration d'activité : 93830610283
n° TVA intracom : FR29 834 221 087



QUA-7.3-7.4
RECUEIL, EXPLOITATION DES
APPRECIATIONS ET
AMELIORATION CONTINUE

MAJ : JUIN 2026

RECUEIL, EXPLOITATION DES APPRECIATIONS ET AMELIORATION CONTINUE

Objectif

L'Auto-École de Figanières recueille les appréciations de ses élèves, de ses financeurs et de son équipe pédagogique afin d'améliorer en continu la qualité de ses prestations et de son organisation.

1. Recueil des appréciations des élèves

Les appréciations des élèves sont recueillies par différents moyens :

- questionnaire de satisfaction ENPC Center transmis en fin de formation ;
- questionnaire papier disponible à l'accueil ;
- avis Google ;
- avis VroomVroom.

Les élèves sont libres de répondre au questionnaire et de publier un avis.

2. Recueil des appréciations des financeurs

Lorsque des formations sont financées (CPF, OPCO Mobilités, mairie...), les échanges avec les financeurs permettent de recueillir leurs observations concernant :

- la qualité des prestations ;
- le suivi administratif ;
- le déroulement des formations.

Ces échanges sont réalisés principalement par courrier électronique ou téléphone.

3. Recueil des appréciations de l'équipe pédagogique

Les membres de l'équipe pédagogique échangent régulièrement sur :

- l'organisation des formations ;
- les outils pédagogiques ;
- les difficultés rencontrées ;
- les besoins des élèves ;
- les évolutions réglementaires ;
- les améliorations à apporter.

Ces échanges ont lieu au quotidien, lors des temps de travail ou de réunions internes.

4. Exploitation des appréciations

Les avis et remarques recueillis sont analysés afin d'identifier :

- les points forts de l'établissement ;
- les causes de satisfaction ;
- les causes d'insatisfaction ;
- les éventuels motifs d'abandon ;
- les actions d'amélioration à mettre en œuvre.

Les avis publiés sur Google et VroomVroom font l'objet d'une réponse de l'établissement.

5. Amélioration continue

Lorsque des améliorations sont identifiées, elles sont mises en œuvre dans les meilleurs délais.

Les actions engagées peuvent concerner notamment :

- l'organisation des leçons ;
- les outils pédagogiques ;
- l'accueil des élèves ;
- le suivi administratif ;
- les modalités d'accompagnement.

6. Mise à disposition

Les avis des élèves et les résultats des questionnaires de satisfaction peuvent être consultés sur demande, dans le respect de la confidentialité des données personnelles.