

SARL AUTO-ECOLE FABRICE
13 Rue Nationale
59330 HAUTMONT
SIRET 792 339 475 00016
Tél : 06 20 13 55 64

N° d'Agrément : E1005920820

*Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 32 59 09587 59 auprès du préfet de région de Nord-Pas-de-Calais
Label Qualité*

PROCESSUS D'AMÉLIORATION CONTINUE

Recueil des appréciations

Les avis des élèves sont recueillis via

- Organisme tiers :
 - o Code Rousseau
 - o CPF (plateforme EDOF)
- Via enquêtes internes
 - o Enquête satisfaction clients
 - o Grille évaluation à froid
 - o Grille évaluation à chaud

Les appréciations des **moniteurs** sont recueillies

- A l'oral
- Par écrit
- Par mail

Les appréciations de **tout autre organisme tiers** sont recueillies

- Par écrit
- Par mail

Analyse des appréciations

Toutes les appréciations, de toute nature que ce soit, sont analysées par Mme LO GIUDICE. En cas d'insatisfaction ou de réclamation, une action corrective sera menée.

Les réclamations feront l'objet d'une réponse aux clients.

Traitement des insatisfactions / réclamations

Le suivi des insatisfactions et réclamations ainsi que le suivi des actions menées sont enregistrés dans le tableau :
« tableau amélioration continue ».

Amélioration continue

Des remontées d'informations ou des opportunités d'amélioration peuvent aussi être enregistrées dans le tableau :
« tableau amélioration continue » et être suivies d'actions d'amélioration. Il s'agit de toute occasion favorable qui peut aboutir à l'amélioration des performances du système.

ENQUETE DE SATISFACTION CLIENTS

SAS AUTO ECOLE FABRICE

Retour par courrier: 6 rue victor hugo 59600 Gognies Chaussee *Email : fabrice.logiudice@sfr.fr

VOTRE RAISON SOCIALE

VOTRE APPRECIATION

	Très Bien	Bien	Assez Bien	Passable	Pas concerné
1°) ACCUEIL TELEPHONIQUE HAUTMONT FERRIERE	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2°) RENDEZ VOUS : HAUTMONT FERRIERE	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3°) AGENCE : HAUTMONT FERRIERE	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4°) CLIENTS : HAUTMONT FERRIERE	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5°) MONITEURS	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6°) FACTURATION	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
7°) VOTRE IMPRESSION GENERALE SUR L'AUTO ECOLE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8°) CONNAISSEZ VOUS NOTRE SITE FACEBOOK? site internet www.autoecole-fabrice.com	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9°) CONNAISSEZ VOUS NOTRE SITE FACEBOOK?

site internet www.autoecole-fabrice.com

10°) VOS REMARQUES ET SUGGESTIONS : Très bon moment que nous avons eu.

REPLI PAR : MME /MR *Xellelle Vido*

DATE *21/10/21*

GRILLE D'ÉVALUATION À FROID

Raison sociale de l'organisme de formation : **SARL AUTO EGOLE FIBRICE**
Adresse : **Boulevard Nationale 59330 Hautmont**
Stagiaire : **DENIS Renny**
Intitulé de la formation : **D Permis B**
Qui s'est déroulée du : **06/12 au 30/01/2021**
Intervenant(s) : **Fibrice**

LES RÉSULTATS DE LA FORMATION

A l'issue de cette formation, considérez-vous que cette formation vous a permis de :

Prendre confiance en vous	<input checked="" type="radio"/> Oui	<input type="radio"/> Non
Faciliter votre quotidien	<input checked="" type="radio"/> Oui	<input type="radio"/> Non
Améliorer la qualité ou l'efficacité de votre travail	<input checked="" type="radio"/> Oui	<input type="radio"/> Non
Vous perfectionner dans un domaine que vous connaissez déjà	<input type="radio"/> Oui	<input checked="" type="radio"/> Non
Développer de nouvelles compétences	<input checked="" type="radio"/> Oui	<input type="radio"/> Non

Autres, précisez :

La formation visait-elle la préparation d'un diplôme ou d'une certification ?	<input checked="" type="radio"/> Oui	<input type="radio"/> Non
Si oui, avez-vous obtenu le diplôme ou la certification visé(e) ?	<input checked="" type="radio"/> Oui	<input type="radio"/> Non

Si non, pour quelle(s) raison(s) :

VOTRE SATISFACTION

Cochez une valeur en fonction de votre appréciation

(1 = non, pas du tout, 2 = non, pas vraiment, 3 = oui, en partie, 4 = oui, tout à fait)

La formation a-t-elle répondu à vos attentes initiales ?	1	2	<input checked="" type="radio"/> 3	4
Pensez-vous avoir atteint les objectifs pédagogiques prévus lors de la formation ?	1	2	3	<input checked="" type="radio"/> 4
Estimez-vous que la formation était en adéquation avec le métier ou les réalités du secteur ?	1	2	<input checked="" type="radio"/> 3	4
Recommanderiez-vous ce stage à une personne exerçant le même métier que vous ?	1	2	3	<input checked="" type="radio"/> 4
Utilisez-vous les connaissances acquises lors de la formation ?	1	2	3	<input checked="" type="radio"/> 4

Quels éléments avez-vous le plus appréciés ?

Quels éléments avez-vous le moins appréciés ?

Remarques :

Le 20/10/2021

Le stagiaire **DENIS, Renny**

Signature **Denis**

Grille d'évaluation à chaud

Raison sociale de l'organisme de formation : **Sael auto Ecole Fabrice**
 Adresse : **Bluc nationale 59330 Hautmont**
 Stagiaire : **DECAMB ESTERANE**
 intitulé de la formation : **Permis B**
 Qui s'est déroulée du **du 21/05/21 au 16/9/21**
 Intervenant(s) : **Bertrand**

Pour quelle(s) raison(s) avez-vous suivi cette formation ?
 (Plusieurs réponses possibles)

Formation prévue par votre entreprise	Oui	Non
Utile pour renforcer vos compétences dans votre poste actuel	Oui	Non
Utile pour acquérir de nouvelles compétences	Oui	Non
Utile pour votre évolution professionnelle	Oui	Non

VOTRE ÉVALUATION DE LA FORMATION

Cochez une valeur en fonction de votre appréciation de l'organisation et du contenu de la formation

(1 = insatisfaisant, 2 = peu satisfaisant, 3 = satisfaisant, 4 = très satisfaisant)

Communication des objectifs et du programme avant la formation	1	2	3	<input checked="" type="radio"/>
Organisation et déroulement de la formation	1	2	3	<input checked="" type="radio"/>
Composition du groupe (nombre de participants, niveaux homogènes)	1	2	3	<input checked="" type="radio"/>
Adéquation des moyens matériels mis à disposition	1	2	3	<input checked="" type="radio"/>
Conformité de la formation dispensée au programme	1	2	3	<input checked="" type="radio"/>
Clarté du contenu	1	2	3	<input checked="" type="radio"/>
Qualité des supports pédagogiques	1	2	3	<input checked="" type="radio"/>
Animation de la formation par le ou les intervenants	1	2	3	<input checked="" type="radio"/>
Progression de la formation (durée, rythme, alternance théorie/pratique)	1	2	3	<input checked="" type="radio"/>

LA QUALITÉ GLOBALE DE LA FORMATION

/10

Note : **10**

Commentaires :

VOTRE SATISFACTION

Cochez une valeur en fonction de votre degré de satisfaction

(1 = non, pas du tout, 2 = non, pas vraiment, 3 = oui, en partie, 4 = oui, tout à fait)

La formation a-t-elle répondu à vos attentes initiales ?	1	2	3	<input checked="" type="radio"/>
Pensez-vous avoir atteint les objectifs pédagogiques prévus lors de la formation ?	1	2	3	<input checked="" type="radio"/>
Estimez-vous que la formation était en adéquation avec le métier ou les réalités du secteur ?	1	2	3	<input checked="" type="radio"/>
Recommanderiez-vous ce stage à une personne exerçant le même métier que vous ?	1	2	3	<input checked="" type="radio"/>

Commentaires :

Le stagiaire

1

Estelone Decambre Piet

