

7.1 - PROCESSUS DE COLLECTE DES AVIS

L'auto-école accepte les avis Google et Facebook.

L'auto-école dispose d'un dispositif dématérialisé pour mesurer la satisfaction de ses élèves via son partenaire CODES ROUSSEAU.

Les avis collectés par l'intermédiaire de Codes Rousseau sont certifiés par un organisme tiers indépendant puisque Codes Rousseau est titulaire d'une certification AFNOR.

La mesure de satisfaction porte 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.

Un questionnaire est adressé le cas échéant par mail à l'élève pour recueillir son avis (**avis sollicités**) :

- ✓ suite à l'évaluation et à l'inscription
- ✓ après l'obtention de l'Épreuve Théorique
- ✓ après l'obtention du permis de conduire

L'envoi du mail est déclenché par l'école de conduite à partir du logiciel de gestion RAPIDO, grâce à la gestion des évaluations de départ et des examens.

Pour chacun des items, l'élève doit décerner 1, 2, 3, 4 ou 5 étoiles, et peut formuler un avis qui est ensuite modéré et certifié par Codes Rousseau.

Les **avis non-sollicités**, déposés spontanément par l'élève peuvent être émis aux mêmes étapes du parcours de formation et fonctionnent de la même manière (étoiles).

2 RUE DE ROUELLES 76610 LE HAVREE

Agr. E0207607440

PERMIS DE CONDUIRE
SARL

L'auto-école remet aux élèves un **flyer** expliquant le fonctionnement du système de collecte d'avis Codes Rousseau, afin qu'ils y déposent un avis.



The flyer features a central image of a hand holding a smartphone displaying a feedback form. A blue speech bubble in the top left corner contains the text: "Vous avez fait votre évaluation de départ, passé votre code ou obtenu votre permis dans notre auto-école ?". The main headline in large, bold letters reads "Donnez-nous votre avis !". Below this, a sub-headline states: "Bon ou mauvais, il nous sera précieux pour améliorer la qualité de notre enseignement." Further down, smaller text explains: "Remplissez le formulaire reçu par email ou répondez aux questions directement dans Pass Rousseau, rubrique « Mon auto-école ». Cela ne vous prendra pas plus d'une minute, promis !". At the bottom left, there is a logo with the text "Prestations de votre réussite!" and "codesrousseau.fr". At the bottom right, the "CODES ROUSSEAU" logo is displayed with a stylized 'O'.

Vous avez fait votre évaluation de départ, passé votre code ou obtenu votre permis dans notre auto-école ?

Donnez-nous votre avis !

Bon ou mauvais, il nous sera précieux pour améliorer la qualité de notre enseignement.

Remplissez le formulaire reçu par email ou répondez aux questions directement dans Pass Rousseau, rubrique « Mon auto-école ». Cela ne vous prendra pas plus d'une minute, promis !

Prestations de votre réussite!
codesrousseau.fr

CODES ROUSSEAU

Le premier questionnaire suite à l'évaluation et à l'inscription :

- ✓ *As-tu été bien accueilli (e) (courtoisie, disponibilité...)*
- ✓ *As-tu trouvé les locaux agréables ? (décoration, confort, propreté...)*
- ✓ *Les renseignements fournis ont-ils été clairs ? (présentation des formations, des méthodes d'enseignement...)*
- ✓ *Es-tu satisfait (e) de ton contrat de formation ? (explications, précision...)*

Le second après l'obtention de l'Épreuve Théorique :

- ✓ *Comment juges-tu la qualité de l'enseignement reçu ? (disponibilité des enseignants, intérêts des cours théoriques, suivi de ta progression...)*
- ✓ *Es-tu satisfait (e) des outils de formation théorique utilisés par l'auto-école ? (livre, site/appli, tests en salle...)*
- ✓ *As-tu été bien conseillé (e) pour l'examen ? (prise en charge du dossier administratif, assistance, accompagnement à l'examen)*

Le dernier après l'obtention du permis de conduire :

- ✓ *Es-tu satisfait (e) de la gestion des prises de rendez-vous ? (créneaux disponibles, points de rendez-vous, fréquence des leçons...)*
- ✓ *Que penses-tu de l'équipement utilisé par l'auto-école ? (voitures, outils de suivi de ta formation)*
- ✓ *Comment juges-tu la qualité de l'enseignement reçu ? (méthode d'enseignement, relations avec ton formateur, efficacité de l'apprentissage...)*
- ✓ *As-tu été bien conseillé (e) pour l'examen ? (prise en charge du dossier administratif, assistance, accompagnement à l'examen)*

Codes Rousseau est agréé par l'AFNOR pour la certification des avis sur internet. Le certificat est ci-dessous.



**Gestion des Avis -
Prestation de collecte,
modération et publication
des avis**

Certificat

Certificate

Renouvellement n°80343.5 du 26 avril 2024

AFNOR Certification certifie que l'activité de service de

CODES ROUSSEAU SA
1 rue Albert Einstein
FR-85109 LES SABLES D'OLONNE CEDEX

a été évaluée et jugée conforme aux exigences des règles de certification NF Service - Gestion des avis –
Processus de collecte, modération et publication des avis - NF522 - Version 2 et aux normes :
NF ISO 20488 de septembre 2018
Règles de certification Version 2

En conséquence, l'organisme est autorisé à utiliser la marque NF Service en application des règles générales
de la marque NF Service et des règles de certification NF Service - Gestion des avis - Processus de collecte,
modération et publication des avis - NF522 - Version 2 pour les activités de services suivantes :

Prestations de collecte, modération et publication des avis

Les caractéristiques certifiées essentielles sont les suivantes :

- Les règles de collecte, de modération et de publication des avis sont affichées.
- Il n'y a pas de sélection effectuée dans les consommateurs pouvant déposer un avis, ni dans les avis publiés.
- Les avis correspondent à des expériences de consommation et à des auteurs identifiés.
- Le consommateur est informé en cas de rejet de son avis.
- La société qui gère les avis ne peut pas les modifier.
- Le consommateur peut signaler un avis qui lui semble suspect.
- Les professionnels ont la possibilité de répondre aux avis.
- Les avis sont présentés par défaut du plus récent au plus ancien.
- Les adresses URL de restitution des avis

CERTIF 1333.6 01/2020



Ce document est signé électroniquement. Il constitue un original électronique à valeur probatoire.
This document is electronically signed. It stands for an electronic original with probatory value.

Julien NIZRI
Directeur Général d'AFNOR Certification



*Flashez ce QR Code
pour vérifier la validité du
certificat*