

## CRITERE 7

### PRISE EN COMPTE DES APPRECIATIONS ET DES RECLAMATIONS

Les élèves ont la possibilité de déposer un avis dans le livre d'or inclus sur le site internet de l'auto-école ainsi qu'avec Codes Rousseau afin de faire partager leur expérience et leur témoignage.

Notre site internet propose également une formation au code de la route en ligne. En se connectant au code en ligne l'élève peut répondre à une enquête de satisfaction.

A l'obtention du permis de conduire ou à l'interruption de la formation (déménagement) nous demandons à l'élève de remplir un questionnaire de satisfaction reprenant les mêmes thématiques.

Une synthèse annuelle est réalisée sur la base des avis des élèves ayant obtenu leur permis de conduire.

Cette synthèse reprend les avis des élèves par thèmes :

- Accueil et renseignements
- Évaluation de niveau
- La formation théorique
- La formation pratique
- Déroulement des rendez-vous préalables et pédagogiques dans le cadre de la conduite supervisée ou accompagnée
- Financement permis à 1€ par jour