



PLAN D'AMÉLIORATION CONTINU

ANNÉE 2025

SYNTHÈSE GLOBALE DES AVIS CLIENTS

Indicateur	Résultat global
Nombre total d'avis reçus	81
Taux de satisfaction global (≥ Satisfait)	92%
Taux d'avis très positifs	72%
Taux d'avis négatifs ou insatisfaits	7%

CAUSES DE SATISFACTION IDENTIFIÉES

Thème	Points appréciés (retours clients)
Accueil et infos	Explications claires sur les forfaits, les démarches et les financements.
Formateurs	Pédagogie claire, moniteurs bienveillants et à l'écoute.
Réussite	Bon taux de réussite à l'examen, bons conseils.

CAUSES D'INSATISFACTION IDENTIFIÉES

Thème	Retours clients	Analyse de la cause	Priorité	Action corrective prévue
Prix	Prix trop élevé	Heures plus chères que dans d'autres autos école	Moyenne	Mettre en avant la formation auto qui est moins couteuse chez nous
Séances de conduite	Nombre d'heure excessif	Nombre d'heure estimé très souvent supérieur à 20H.	Haute	Sensibiliser dès le départ les élèves sur le nombre réel moyen d'heure de conduite et l'importance d'obtenir son permis dès le premier passage