

Fichier d'analyse de l'enquête de satisfaction clients

Années : 2018 à aujourd'hui

Ne remplir que les cases blanches  
Noter les résultats obtenus par question

A. L'accueil

	Très Satisfait		Satisfait		Peu satisfait		Très insatisfait		Sans avis		Total	%
1. Horaires d'ouvertures	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%
2. Disponibilité du secrétariat	2	67%	1	33%	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%
3. Propreté des locaux	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%
<b>Totaux</b>	<b>8</b>	<b>89%</b>	<b>1</b>	<b>11%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

B. Offres de Formations

	Très Satisfait		Plutôt Satisfait		Plutôt Insatisfait		Très insatisfait		Sans avis		Total	%
4. Proposition détaillée et chiffrée	2	67%	1	33%	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%
5. Clarté des renseignements	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%
6. Clarté de la documentation	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%
7. Personnalisation de l'offre	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%
8. Proposition du permis 1€	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%
9. Valorisation conduite accompagnée	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%
10. Valorisation conduite supervisée	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%
<b>Totaux</b>	<b>20</b>	<b>95%</b>	<b>1</b>	<b>5%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

C. Moyens pédagogiques

	Très Satisfait		Plutôt Satisfait		Plutôt Insatisfait		Très insatisfait		Sans avis		Total	%
11. Procédé d'évaluation	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%
12. Horaire des cours théoriques	2	67%	1	33%	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%
13. Qualité des fournitures pédagogiques	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%
14. Qualité des supports de formation	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%
15. Etat des véhicules	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%
16. Disponibilité des moyens	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%
17. Moyens adaptés à la formation	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%
<b>Totaux</b>	<b>20</b>	<b>95%</b>	<b>1</b>	<b>5%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

D. Disponibilité des équipes

	Très Satisfait		Satisfait		Peu satisfait		Très insatisfait		Sans avis		Total	%
18. Disponibilité des enseignants	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%
19. Disponibilité du responsable pédagogique	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%
20. Disponibilité du responsable clientèle	2	67%	1	33%	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%
<b>Totaux</b>	<b>8</b>	<b>89%</b>	<b>1</b>	<b>11%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

E. Formation

	Très Satisfait		Satisfait		Peu satisfait		Très insatisfait		Sans avis		Total	%
21. Qualité de la formation théorique	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
22. Qualité de la formation de conduite	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%
23. Délais de présentation à la conduite	1	33%	2	67%	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%
<b>Totaux</b>	<b>4</b>	<b>44%</b>	<b>2</b>	<b>22%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>6</b>	<b>67%</b>

F. Respect du parcours de formation

	Très Satisfait		Satisfait		Peu satisfait		Très insatisfait		Sans avis		Total	%
12. Respect de l'intégralité du parcours	2	67%	1	33%	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%
13. Respect des cours théoriques thématiques	1	33%	1	33%	1	33%	0	0%	0	0%	3	100%
14. Cours dispensé par un enseignant présent	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%
15. Progressivité des parcours en leçons	2	67%	1	33%	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%
<b>Totaux</b>	<b>8</b>	<b>67%</b>	<b>3</b>	<b>25%</b>	<b>1</b>	<b>8%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

G. Total des résultats et nombre de dossiers

	Très Satisfait		Satisfait		Peu satisfait		Très insatisfait		Sans avis		Total	%
	<b>44</b>	<b>86%</b>	<b>6</b>	<b>12%</b>	<b>1</b>	<b>2%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>