

## 7.1 Les modalités mises en œuvre par notre établissement pour que tous nos élèves puissent émettre un avis :

- Mail envoyé dès l'obtention du permis afin de féliciter et demander de poster un avis et répondre à l'enquête de satisfaction (ci-joint mails type)
- Des relances sont faites par téléphone par les enseignants et également par mail (ci-joint un exemple)
- Demande à l'oral lors de leur passage à l'agence pour récupérer leur A

### PERMIS B (tu)

Bonjour (Prénom),

Encore Félicitations pour ton permis B !

Tu trouveras ci-joint la procédure des démarches administratives à effectuer sur ANTS pour demander la fabrication de ton nouveau permis (à effectuer dans les 4 mois).

En attendant ton titre, tu pourras conduire avec ton CEPC (pendant 4 mois et uniquement en France) que tu trouveras dans ton espace personnel sur RDV Permis, à présenter avec ta pièce d'identité en cas de contrôle.

N'hésite pas à repasser à l'auto-école pour récupérer ton A et ton petit cadeau.

Pour information :

Si tu as passé ton permis en boîte automatique, le délai à attendre avant de pouvoir effectuer la passerelle vers la conduite en boîte manuelle est de 3 mois.

Si tu es intéressé, La formation post permis (pour la réduction de la période probatoire) doit être effectuée entre 6 et 12 mois de permis.

Dans le cadre de notre label qualité nous demandons à nos élèves de remplir notre enquête de satisfaction

<https://www.cer-saint-germain-en-laye.com/enquete-satisfaction.html>

Et de bien vouloir partager ton expérience avec nous en postant un avis sur Google ou

<https://www.vroomvroom.fr/auto-ecoles/yvelines/saint-germain-en-laye/cer-saint-germain-en-laye>.

Merci par avance du temps que tu voudras bien y consacrer.

Nous espérons que tu as apprécié ta formation.

Bonne route !!

Toute l'équipe du CER Saint Germain en Laye

Bonjour à tous !

Nous espérons que vous allez bien.

Vous avez obtenu votre permis de conduire durant ces dernières semaines.

Nous sommes fiers de vous, espérons que tout se passe bien sur la route, et que vous prenez du plaisir à conduire ! 😊

Votre opinion compte et nous aide à nous améliorer.

N'hésitez pas à partager votre expérience en laissant votre avis sur :

Google ou/et <https://www.vroomvroom.fr/auto-ecoles/yvelines/saint-germain-en-laye/cer-saint-germain-en-laye>

Merci par avance du temps que vous voudrez bien y consacrer.

Bonne continuation sur la route !

Au plaisir de vous revoir.

Toutes l'équipe du CER Saint Germain.



AUTO MOTO ECOLE DE SAINT GERMAIN  
36 rue de Pologne, 78100 Saint Germain En Laye  
☎ 01.39.10.07.32

✉ [cer.stgermain@orange.fr](mailto:cer.stgermain@orange.fr)

<https://www.cer-saint-germain-en-laye.com/>

#### Horaires d'ouverture de l'agence :

Mardi au vendredi : 14h30 - 19h

Samedi : 10h - 14h

📷 [@cersaintgermainenlaye](https://www.instagram.com/cersaintgermainenlaye)

📍 CER Saint Germain en Laye



**VROOM FRANCE**

13 Rue Olier

75015 Paris

[contact@vroomvroom.fr](mailto:contact@vroomvroom.fr)

<http://www.vroomvroom.fr>

01 85 08 47 51

Paris, le 10 juillet 2024,

Madame, Monsieur,

Je soussigné Nicolas GRUMBERG, directeur général de la société VROOM FRANCE SASU, editrice du site internet [www.vroomvroom.fr](http://www.vroomvroom.fr) atteste par la présente que l'agence listée ci-dessous dispose d'un abonnement sur notre site internet depuis le **03 septembre 2020**. L'abonnement actuel court **jusqu'au 05 septembre 2024**.

Agence	Adresse	Agrément
CER Saint-Germain-en-Laye	36 rue de Pologne - 78100 Saint-Germain-en-Laye	E1007813460

Les avis collectés sur notre plateforme sont des avis vérifiés selon la norme ISO 20488 et entrent dans le cadre des critères 7.1 et suivants du label « qualité des formations au sein des écoles de conduite ».

Pour faire valoir ce que de droit.

**VROOM FRANCE**  
13 rue Olier - 75015 PARIS  
Tél. 01 85 08 47 51 - Mail : [contact@vroomvroom.fr](mailto:contact@vroomvroom.fr)  
RCS PARIS 828 888 289  
TVA n° FR 39 828 888 289

P.J : extrait du guide de labellisation fourni aux écoles de conduite mentionnant notre site comme « organisme tiers indépendant ».

<p>Quels sont les organismes tiers indépendants ?</p>	<p>Il s'agit des organismes qui bénéficient d'une certification de leur processus d'évaluation. Dans le doute, il conviendra de saisir la boîte fonctionnelle du bureau de la réglementation de la formation et des professions de l'éducation routière.</p>
<p>Les avis figurant sur « vroom vroom » peuvent-ils être recevables pour ce critère ?</p>	<p>La société « vroom vroom » a obtenu une certification par le bureau Veritas. De ce fait, cette société peut être assimilée à un tiers indépendant tel que prévu par le référentiel du label. Seuls les avis vérifiés sur le site de « vroom vroom » peuvent être pris en compte dans le cadre du bilan. Sont donc exclus les avis non vérifiés.</p>
<p>Dans le cadre du questionnaire de satisfaction, à quelle périodicité la synthèse doit-elle être réalisée ?</p>	<p>La périodicité n'a pas été définie dans l'arrêté. Cette thématique fera l'objet d'une précision lors de l'évolution du label. Pour que cette synthèse ait du sens, il faut <i>a minima</i> qu'elle soit effectuée annuellement. Toutefois, libre choix est laissé à l'école de conduite et à l'association de réaliser une synthèse plusieurs fois par an.</p>

### Sous-critère 6.3 : gérer les réclamations

<p>Quels moyens peuvent-être mis en place pour gérer les réclamations ?</p>	<p>Les moyens n'ont pas été définis dans l'arrêté. Toutefois, ce critère fera l'objet, à la demande du CNEFOP, de précisions lors</p>
---	---

Noémie D. ✓ Avis vérifié

📅 Examen passé le 7 juin 2024

🕒 8 juin 2024

★★★★★

Auto-école au top!! Un accueil hyper chaleureux et une très grande disponibilité. Un grand merci à Stella, Laura et Prescilla pour leur patience et leur écoute :) Je recommande à 100% et vous souhaite le meilleur pour la suite!

Permis B – boîte automatique

35 heures

1 passage au code

2 passages à la conduite

[🚩 Signaler](#) [🔗 Partager](#)

Akshaya M. ✓ Avis vérifié

📅 Examen passé le 7 juin 2024

🕒 8 juin 2024

★★★★★

L'auto-école est vraiment top! Les moniteurs sont super sympas. Et sans oublier les personnes qui travaillent à l'accueil, toujours souriantes et patientes. Je recommande vivement cette auto-école à tous ceux qui veulent apprendre à conduire dans une bonne ambiance.

Permis B – boîte automatique

1 passage à la conduite

[🚩 Signaler](#) [🔗 Partager](#)

Christelle F. ✓ Avis vérifié

📅 Examen passé le 23 mai 2024

🕒 25 mai 2024

★★★★★

La MEILLEURE auto-école.

N'hésitez pas et franchissez la porte !!

Un grand merci à Prescillia, Stella, Yannick et Manu. Merci d'avoir été à l'écoute, d'avoir eu confiance en moi vous êtes les meilleurs.

Permis B – boîte automatique

1 passage au code

1 passage à la conduite

[🚩 Signaler](#) [🔗 Partager](#)

Maxime D. ✓ Avis vérifié

📅 Examen passé le 16 mai 2024

🕒 23 mai 2024

★★★★★

Formation complète et dans la bonne humeur que ce soit Yannick ou Manu en tant que moniteur, ils sont très pédagogues et offrent un accompagnement idéal pour être prêt à passer le permis. L'accueil est lui aussi très agréable et les informations restent très claires. Je recommande fortement cette auto école qui nous offre le nécessaire pour réussir.

# Prévisualisation du formulaire n° 768 « Enquête de satisfaction »

## QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

---

Vous venez de suivre une formation avec notre auto-école, labellisée par l'Etat.

Dans le cadre de ce label, nous devons demander à nos élèves de bien vouloir remplir notre enquête de satisfaction.

Nous vous remercions du temps que vous voudrez bien y consacrer.

---

### Votre nom

### La formation que vous avez suivi :

## ACCUEIL EN AGENCE

### Qualité de l'accueil, disponibilité :

- Tout à fait satisfait
  - Satisfait
  - Peu satisfait
  - Pas du tout satisfait
  - Pas concerné
- 

### Présentation des formations, clarté des renseignements :

- Tout à fait satisfait
  - Satisfait
  - Peu satisfait
  - Pas du tout satisfait
  - Pas concerné
- 

### Planification de la formation

- Tout à fait satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait
- Pas concerné

## DEROULEMENT DE LA FORMATION

### Qualité des cours théoriques (séances animées par les enseignants) :

- Tout à fait satisfait
  - Satisfait
  - Peu satisfait
  - Pas du tout satisfait
  - Pas concerné
- 

### Qualité des outils pendant la formation théorique

- Tout à fait satisfait
  - Satisfait
  - Peu satisfait
  - Pas du tout satisfait
  - Pas concerné
- 

### Qualité des cours pratiques (programme, pédagogie, objectif et bilan par séance) :

- Tout à fait satisfait
  - Satisfait
  - Peu satisfait
  - Pas du tout satisfait
  - Pas concerné
- 

### Rythme de la formation

- Tout à fait satisfait
  - Satisfait
  - Peu satisfait
  - Pas du tout satisfait
  - Pas concerné
- 

### Propreté des véhicules

- Tout à fait satisfait
  - Satisfait
  - Peu satisfait
  - Pas du tout satisfait
  - Pas concerné
- 

## EQUIPE PEDAGODIQUE

**Qualité de l'enseignement dispensé**

- Tout à fait satisfait  
 Satisfait  
 Peu satisfait  
 Pas du tout satisfait  
 Pas concerné
- 

**Communication et disponibilité de l'équipe**

- Tout à fait satisfait  
 Satisfait  
 Peu satisfait  
 Pas du tout satisfait  
 Pas concerné
- 

## APPRECIATION GLOBALE

**Appréciation globale**

- Tout à fait satisfait  
 Satisfait  
 Peu satisfait  
 Pas du tout satisfait  
 Pas concerné
- 

**N'hésitez pas à nous faire des suggestions :**

Vous n'êtes pas un robot ?



Recopiez le texte de l'image à l'identique. \*

- En soumettant ce formulaire, j'accepte que les informations saisies soient exploitées dans le cadre de la demande et de la relation commerciale qui peut en découler.**

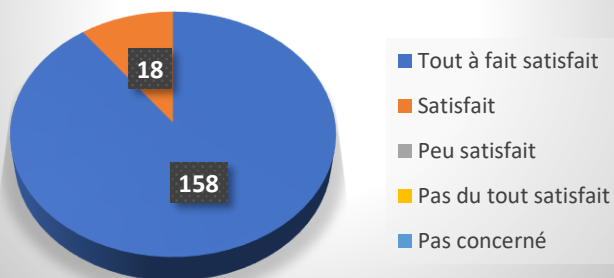
Envoyer

Pour connaître et exercer vos droits, notamment de retrait de votre consentement à l'utilisation des données collectées par ce formulaire, veuillez consulter notre politique de confidentialité ([mentions-legales.html#politiqueConfidentialite](#)).

## Résultat de l'Enquête de satisfaction réalisées sur 176 élèves

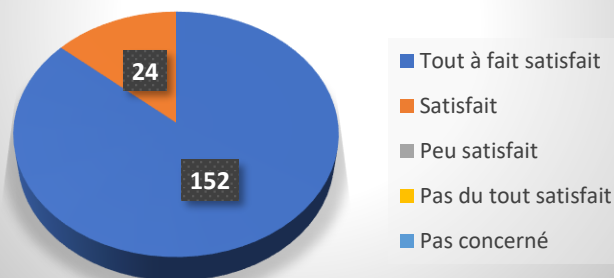
### Qualité de l'accueil, disponibilité

90% sont tout à fait satisfaits



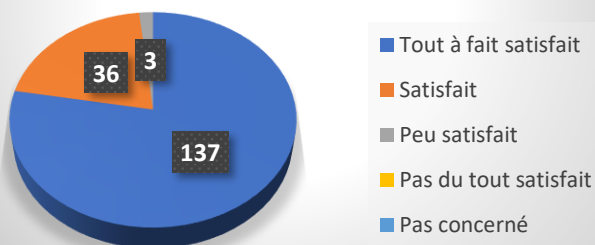
### Présentation des formations, clarté des renseignements

86% sont tout à fait satisfaits



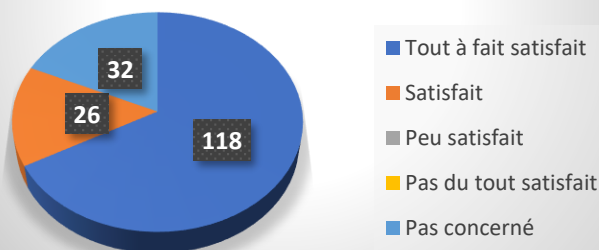
### Planification de la formation

78% sont tout à fait satisfaits



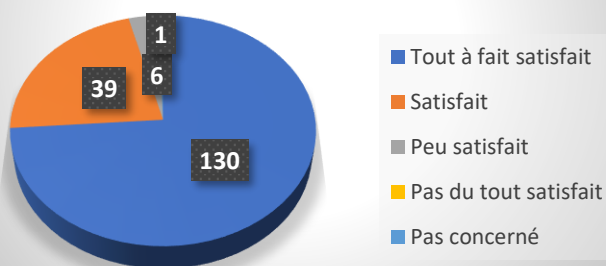
### Qualité des outils pendant la formation théorique

67% sont tout à fait satisfaits



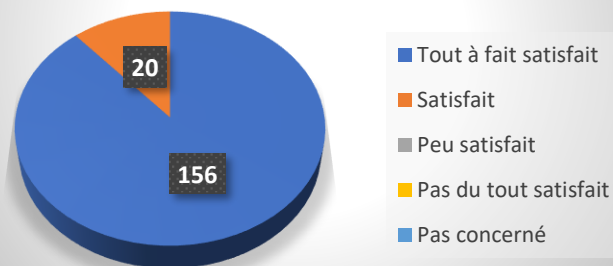
### Rythme de la formation

74% sont tout à fait satisfaits



### Propreté des véhicules

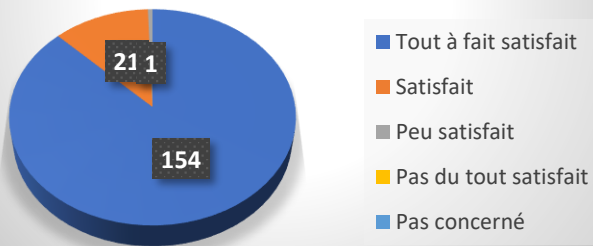
89% sont tout à fait satisfaits





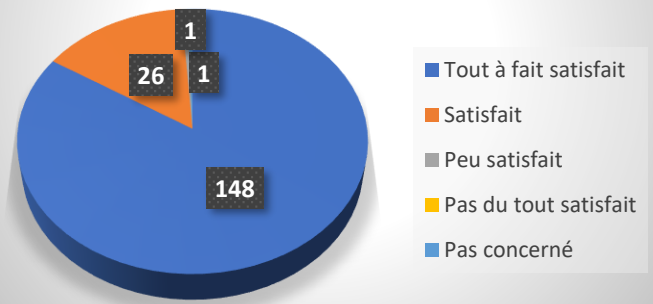
### Communication et disponibilité de l'équipe

87% sont tout à fait satisfaits



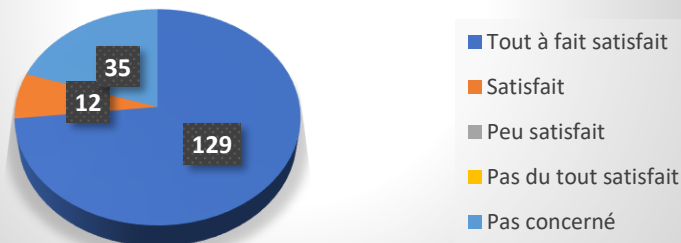
### Appréciation globale

84% sont tout à fait satisfaits



### Qualité des cours théoriques (séances animées par les enseignants)

73% sont tout à fait satisfaits



### Qualité des cours pratiques (programme, pédagogie, objectif et bilan par séance)

84% sont tout à fait satisfaits

