

**VROOM FRANCE**

13 Rue Olier

75015 Paris

contact@vroomvroom.fr<http://www.vroomvroom.fr>

01 85 08 47 51

Paris, le 19 août 2024,

Madame, Monsieur,

Je soussigné Nicolas GRUMBERG, directeur général de la société VROOM FRANCE SASU, editrice du site internet www.vroomvroom.fr atteste par la présente que l'agence listée ci-dessous dispose d'un abonnement sur notre site internet. L'abonnement actuel court **jusqu'au 20 août 2025**.

Agence	Adresse	Agrément
Auto-école Bee Driver	69 rue Alfred Labrière 95100 Argenteuil	E2409500110

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
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 ».

Quels sont les organismes tiers indépendants ?	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.
Les avis figurant sur « vroom vroom » peuvent-ils être recevables pour ce critère ?	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.
Dans le cadre du questionnaire de satisfaction, à quelle périodicité la synthèse doit-elle être réalisée ?	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.

Sous-critère 6.3 : gérer les réclamations

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

Bee Driver - Exploitation des Avis Certifiés et Mise en Place d'un Plan d'Amélioration Continue

Objectif

Bee Driver s'engage à utiliser les retours des élèves, à travers des avis certifiés et des questionnaires de satisfaction, pour assurer une amélioration continue de ses services. Un plan d'amélioration est mis en place pour chaque domaine où des retours sont possibles, garantissant ainsi la qualité de l'enseignement et des services proposés.

Outils et Procédures Utilisés

- **Avis Certifiés par Organisme Tiers** : Bee Driver collabore avec **Vroomvroom**, un organisme tiers indépendant, pour recueillir des avis certifiés de ses élèves. Une attestation prouve que Bee Driver possède bien un abonnement chez Opinion System, garantissant ainsi la fiabilité et la transparence des avis collectés.
 - Ces avis sont recueillis de manière électronique et automatiquement après les examens pratiques des élèves, mais également en début et fin de formation.
- **Questionnaires de Satisfaction** : En l'absence d'avis certifiés, des questionnaires de satisfaction sont distribués aux élèves. Ils couvrent divers aspects tels que les dispositifs d'accueil, l'offre de formation, les moyens pédagogiques, et la disponibilité de l'équipe pédagogique.
- **Analyse des Données** : Les résultats des questionnaires et des avis certifiés sont analysés en profondeur pour identifier les causes de satisfaction et d'insatisfaction. Les causes d'abandon sont également examinées, permettant ainsi de prioriser les actions correctives à mettre en place.

Plan d'Amélioration pour Chaque Aspect de la Formation

1. **Véhicule** :
 - **Retour potentiel** : Confort, entretien, sécurité.
 - **Amélioration** : Renforcement des contrôles mécaniques, renouvellement de la flotte, et collecte de retours après chaque session pour ajustements rapides.
2. **Suivi Pédagogique** :
 - **Retour potentiel** : Manque de suivi personnalisé, mauvaise communication.
 - **Amélioration** : Communication renforcée via Sarool et Livret Drive. Bilans réguliers avec les élèves et mise à jour des grilles de compétences accessibles en ligne.
3. **Moniteur** :
 - **Retour potentiel** : Problèmes de pédagogie, assiduité ou ponctualité.
 - **Amélioration** : Formation continue des moniteurs, évaluation trimestrielle des performances, et suivi stricte de l'assiduité et ponctualité via Sarool.
4. **Moyens Pédagogiques** :
 - **Retour potentiel** : Supports pédagogiques insuffisants ou inadaptés.

- **Amélioration** : Investissement dans de nouvelles technologies pédagogiques, enrichissement des supports et optimisation des plateformes numériques pour une meilleure accessibilité.
- 5. **Lieu de Rendez-vous** :
 - **Retour potentiel** : Accessibilité des lieux de rendez-vous.
 - **Amélioration** : Révision des lieux pour qu'ils soient accessibles à tous, envoi de notifications détaillées sur les lieux de rendez-vous via Sarool.
- 6. **Disponibilité de l'Équipe Pédagogique** :
 - **Retour potentiel** : Problèmes de disponibilité ou réactivité.
 - **Amélioration** : Réorganisation des plannings des moniteurs, mise en place d'un système de messagerie instantanée et développement d'un support administratif en ligne.
- 7. **Dispositifs d'Accueil** :
 - **Retour potentiel** : Accueil dans les locaux, gestion des inscriptions.
 - **Amélioration** : Formation continue du personnel d'accueil, optimisation du système d'inscription en ligne, et amélioration de l'accessibilité des locaux.

Engagement Continu

Bee Driver s'engage à analyser régulièrement les retours des élèves et à ajuster les services offerts pour garantir une satisfaction maximale. L'utilisation de **Vroomvroom** permet à l'auto-école d'avoir des avis certifiés, fiables et traçables, sur lesquels se baser pour effectuer ces ajustements.

En mettant en œuvre ce processus d'amélioration continue, Bee Driver assure non seulement une qualité constante de ses services mais s'engage également à évoluer en fonction des besoins et des retours des élèves. Tous les résultats sont partagés de manière transparente et accessibles via le site internet de Bee Driver ou sur demande.