

# STATISTIQUES EXAMENS / AVIS CLIENTS / RECLAMATIONS

Statistiques effectuées sur une année glissante depuis le : 01/07/2020

## ----- Statistiques examens -----

Les statistiques les plus récentes sont disponibles sur demande

Permis	Total Présentés	Total Reçus	Examens en 1ère prés.	Reçus en 1ère prés.	% réussite totale	% réussite en 1ère prés.	Moyenne horaire en 1ère prés.
B et CS	101	62	66	42	61,39	63,64	34,94
B (AAC)	83	63	66	50	75,9	75,76	25,4
	<b>184</b>	<b>125</b>	<b>132</b>	<b>92</b>			

## ----- Récolte des avis -----

Les statistiques les plus récentes sont disponibles sur demande

Note globale	5,00 / 5
Vos premières visites à notre auto-école Votre formation au code Votre formation à la conduite	

- Organisme chargé de récolter les avis : **Planète permis** via la plateforme **ici office** et **ici code**
- Les avis sont récoltés sous forme de petit questionnaire à différents moments de votre formation :
  - à la suite de l'évaluation
  - à l'obtention du code
  - à l'obtention du permis

## ----- Réclamations clients (Modalités) -----

- Envoyez au directeur votre réclamation par lettre ou par mail. "[elge.conduite@orange.fr](mailto:elge.conduite@orange.fr)" avec un accusé de lecture ou de réception selon l'importance de votre demande.
- Pour tenter d'apporter une réponse et une résolution rapide au problème, la réclamation peut donner suite à un RDV avec le directeur et, selon les cas, avec toute autre personne concernée par la réclamation.
- La réclamation pourra donner suite à des actions adaptées aux circonstances pour tenter d'améliorer le plus possible la situation.

Note de service ou d'information  
Rectification ou neutralisation du problème  
Sanctions adaptées, si nécessaire

### Si aucune solution n'est trouvée

- La réclamation est conservée au dossier de l'élève et archivée avec les avis clients. (dans tous les cas)
- Abandon de la procédure si la correction du problème ne relève pas des compétences de l'établissement ou s'il s'avère impossible de corriger la situation
- Selon la gravité des faits, les autorités compétentes pourraient être saisies