

Label national « Qualité des formations au sein des écoles de conduite »

Le Ministère de l'Intérieur fait confiance à Opinion System pour mesurer la satisfaction des élèves et distinguer les auto-écoles de qualité

Avril 2019 - Distinguer les meilleures auto-écoles afin de mieux orienter les consommateurs et faire le ménage dans une profession bousculée par la libéralisation d'un marché ayant favorisé l'émergence de nouveaux modèles économiques sur Internet. Tel est le but du label « Qualité des formations au sein des écoles de conduite » délivré par la délégation à la sécurité routière. Les écoles labellisées pour une durée de 3 ans devant répondre à un cahier des charges précis comprenant la mesure de la satisfaction des élèves par des avis contrôlés par un organisme tiers indépendant.



Validé par le Ministère de l'Intérieur, Opinion System, seul acteur à bénéficier d'une triple certification Afnor, devient officiellement organisme certificateur du point 6 du label visant à garantir la qualité et la transparence des prestations dispensées. Une nouvelle phase de développement stratégique pour le n°1 français des avis clients contrôlés pour les professionnels du service et de l'immobilier qui aide déjà près d'un demi-millier d'auto-écoles à rivaliser sur un marché de plus en plus concurrentiel.

Ecoles de conduite : un marché en profonde mutation

Cours de conduite proposés sans agrément par des particuliers sur les réseaux sociaux, cours théoriques à distance, mise en relation entre élèves et moniteurs indépendants... Les différentes évolutions introduites par la réforme du permis de conduire dans le cadre de la « loi Macron » du 6 août 2015 et la libéralisation du secteur ont entraîné une profonde mutation de l'activité des auto-écoles confrontant les professionnels à une concurrence accrue à tous les niveaux avec de nouveaux acteurs web proposant des tarifs très attractifs associés à des services numériques (réservation en ligne) et la prochaine mise en ligne par le Ministère de l'Intérieur des résultats bruts (taux de réussite, délais d'attente) de chaque auto-école.

L'APPRENTISSAGE DE LA CONDUITE EN FRANCE - LES CHIFFRES CLES

- **+10 000** auto-écoles
- **1 350** inspecteurs du permis
- **1 800** euros en moyenne : le coût pour 35 heures de conduite (2 000 en IDF)
- **1,5 million** de candidats chaque année
- **57,2%** : le taux de réussite du permis B

Aider les auto-écoles à reprendre la main sur un secteur en voie d'uberisation

Si le label « Qualité des formations au sein des écoles de conduite » repose sur une démarche volontaire des écoles de conduite et des associations agréées, l'Etat leur accordera en contrepartie un monopole sur certaines formations (permis à 1 euro, boîtes automatiques, permis remorque...). Il permettra de protéger le consommateur de mauvais investissements et de l'aider à choisir une école tout en valorisant le savoir-faire des professionnels qui pourront démontrer leur valeur ajoutée à travers notamment la qualité de leur accompagnement pédagogique.

« Sur le fond, le marché des auto-écoles ressemble à celui des agences immobilières il y a dix ans », explique Jean-David Lépineux, fondateur d'Opinion System. « L'obtention de cette reconnaissance par l'Etat va nous permettre de les aider à prendre le virage du numérique, à faire (re)connaitre leur valeur ajoutée et se démarquer face à des pure players dont on commence à constater les limites. Nous collaborons déjà avec des auto-écoles appartenant aux plus grands réseaux et syndicats tels que l'UNIC et CER. Devenir certificateur officiel du label, c'est pour nous un changement d'échelle qui ne se traduit pas seulement en volume, c'est aussi l'avènement des avis consommateurs comme levier business. »

5 critères d'évaluation pour les auto-écoles labellisées

Dès leur permis obtenu, les élèves seront systématiquement incités à évaluer la prestation de leur auto-école selon 5 grands critères et pourront leur donner une note globale et une recommandation sur 10 ainsi que laisser un commentaire libre. Ces critères seront identiques pour toutes les auto-écoles pour permettre une comparaison juste.

- 1- Qualité du dispositif d'accueil, écoute et prise en charge ?
- 2- Qualité du matériel pédagogique (véhicules – salle de code) ?
- 3- Disponibilité et compétences de l'équipe pédagogique ?
- 4- Efficacité et respect du parcours de formation jusqu'à validation ? ...
- 5- Transparence sur l'offre de formation et le rapport contenu/prix ?

Valoriser la qualité de services, optimiser la visibilité et mesurer la satisfaction

L'amélioration de la satisfaction client et l'appréhension du risque réputation à travers les avis clients sont devenus des enjeux capitaux pour les professionnels. Consultés par 82% des consommateurs avant un achat, ils représentent un atout pour le développement (notoriété, opportunités business) mais aussi l'outil pivot d'une démarche qualité efficace et d'une stratégie digitale orientée autour du client. Sur ce marché porteur, Opinion System aide les professionnels à booster leur visibilité en ligne et à faire de l'avis client un atout commercial en les accompagnant dans l'amélioration de leurs conversions et de leur chiffre d'affaires.

A propos d'Opinion System

Opinion System : faciliter la prise de décision aux moments clés de la vie les plus anxiogènes. Depuis 2010, Opinion System aide les professionnels du service et de l'immobilier à transformer l'expérience client en avantage concurrentiel. Seul à bénéficier d'une triple certification AFNOR, l'institut de sondage indépendant spécialisé dans le recueil, le contrôle et la diffusion d'avis clients garantit des avis fiables et authentiques. Acteur de référence sur le marché immobilier, Opinion System déploie progressivement son offre aux autres secteurs correspondant aux moments de vie considérés comme les plus anxiogènes par les consommateurs pour sécuriser leurs choix grâce à des informations fiables et transparentes.



CHIFFRES CLES

Création en 2010

46 collaborateurs

Moyenne d'âge : 35 ans

Une **triple certification**

6 000 adhérents

+405 000 avis clients recueillis

CA 2018 : **2,4 millions d'€**