BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

ÉPREUVE E5 : RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION

Première partie – Épreuve ponctuelle écrite

SUJET AU FORMAT DE L'EXAMEN N° 11

Durée : 3 heures

Coefficient : 2

Matériel autorisé :

L'usage de la calculatrice avec mode examen actif est autorisé.

L'usage de la calculatrice sans mémoire, « type collège », est autorisé.

Aucun document autorisé.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Le sujet comporte 11 pages, numérotées de 1/11 à 11/11.

Le sujet comprend 9 annexes numérotées de 1 à 9.

Sujet d'entraînement rédigé au format de l'épreuve E5 par espacecommercial.fr. Entreprise, personnes et données fictives.

Composition du sujet

VOLANT D'ANJOU

Cette étude part de données qui ont été construites pour l'entraînement ; entreprise et personnes sont fictives.

Dossier 1 : Recruter de nouveaux élèves grâce au digital

Ce dossier vise à apprécier votre capacité à :

- Analyser la performance des actions d'acquisition de clients
- Identifier et qualifier une cible
- Proposer des contenus digitaux cohérents et pertinents
- Respecter le cadre juridique de la collecte des données

Pour le dossier 1 : annexes n° 1 à n° 5

Dossier 2 : Améliorer l'expérience des élèves à distance

Ce dossier vise à apprécier votre capacité à :

- Diagnostiquer l'activité à partir d'indicateurs de performance
- Apprécier la satisfaction des clients
- Renforcer l'e-réputation
- Créer et entretenir la relation client à distance

Pour le dossier 2 : annexes n° 6 à n° 9

Réflexion commerciale structurée

RECOMMANDATIONS IMPORTANTES

La candidate ou le candidat peut traiter chaque dossier de manière indépendante.

La candidate ou le candidat ne doit en aucun cas faire figurer ou apparaître son nom propre dans la copie.

Liste des annexes

N°	Titre	Page
1	Extrait d'un entretien avec Hélène CORMERAIS, gérante de Volant d'Anjou	5
2	Choisir son auto-école : jeunes, parents et adultes	5
3	Les sources de recrutement des nouveaux élèves en 2025-2026	6
4	Charte éditoriale du compte de vidéos courtes et informations sur la conduite accompagnée	7
5	Le formulaire des forums des lycées et l'utilisation des contacts	8
6	La réservation des leçons avant et après les rappels par SMS	9
7	Résultats de l'enquête de satisfaction après l'examen pratique (2026)	9
8	Avis publié sur la fiche de l'agence d'Avrillé, réponse de l'agence et décisions de la gérante	10
9	La relation à distance et les fonctionnalités de l'application	11

Volant d'Anjou

VOLANT D'ANJOU est une auto-école installée à Angers. Créée en 2008 sous la forme d'une SARL, elle a été reprise en 2022 par Hélène CORMERAIS, monitrice dans l'entreprise depuis 2011, qui en est aujourd'hui la gérante. L'auto-école compte trois agences : l'agence historique du centre-ville d'Angers, l'agence de Trélazé, ouverte en 2016, et celle d'Avrillé, ouverte en 2023. Elle emploie 14 moniteurs, dont deux enseignent la conduite des motos, et trois secrétaires, une par agence.

Volant d'Anjou prépare au code de la route, au permis B en boîte manuelle ou automatique et au permis moto. Elle propose aussi l'apprentissage anticipé de la conduite (AAC), appelé conduite accompagnée, accessible dès 15 ans. En 2025-2026 (de septembre à août), elle a accueilli 610 nouveaux élèves et réalisé un chiffre d'affaires de 1,15 million d'euros HT ; 68 % de ses candidats ont réussi l'examen pratique du permis B au premier passage.

Les élèves peuvent réserver, annuler et suivre leurs leçons sur une application mobile. L'auto-école dispose aussi d'un site vitrine présentant ses forfaits, d'une fiche d'établissement par agence sur un moteur de recherche, où les clients publient leurs avis, et de comptes sur deux réseaux sociaux, dont un réseau social de vidéos courtes très suivi par les adolescents.

Le marché se transforme : des auto-écoles en ligne, qui mettent les élèves en relation avec des moniteurs indépendants, proposent des heures de conduite moins chères et une relation entièrement numérique. Hélène CORMERAIS refuse la guerre des prix : elle souhaite attirer de nouveaux élèves, en particulier les lycéens et leurs parents, et rendre la relation à distance aussi simple que sur les plateformes, sans perdre la proximité qui fait la réputation de l'auto-école.

Titulaire du BTS NDRC, vous êtes chargé(e) du développement commercial et digital de Volant d'Anjou. Dans ce contexte, on vous confie deux missions principales : recruter de nouveaux élèves grâce au digital, puis améliorer l'expérience des élèves à distance.

Dossier 1 : Recruter de nouveaux élèves grâce au digital

Partie 1 : Les sources de recrutement et les cibles de l'auto-école

En 2025-2026, Volant d'Anjou a consacré environ 20 000 € à cinq sources de recrutement de nouveaux élèves. Hélène CORMERAIS souhaite savoir lesquelles privilégier en 2026-2027 et adapter sa communication à ses différents publics : les jeunes, leurs parents et les adultes.

Annexe 1 : Extrait d'un entretien avec Hélène CORMERAIS, gérante de Volant d'Anjou – Annexe 2 : Choisir son auto-école : jeunes, parents et adultes – Annexe 3 : Les sources de recrutement des nouveaux élèves en 2025-2026

Travail à faire

1.1 Calculer, pour chacune des cinq sources de recrutement, le taux de transformation des demandes, le coût par inscription et le retour sur investissement (ROI) sur la base de la marge sur coûts variables. Analyser les résultats et conclure sur les sources à privilégier.

1.2 Identifier les cibles de l'auto-école et proposer, pour chacune d'elles, une approche multicanale adaptée, en la justifiant.

Partie 2 : La conduite accompagnée et la collecte des données des jeunes

La conduite accompagnée est le point fort de l'auto-école. Hélène CORMERAIS veut la faire connaître aux lycéens grâce à une vidéo courte publiée sur le compte de l'auto-école. Elle s'inquiète aussi de l'utilisation des contacts recueillis lors des forums des lycées, dont une partie concerne des mineurs.

Annexe 1 : Extrait d'un entretien avec Hélène CORMERAIS, gérante de Volant d'Anjou – Annexe 4 : Charte éditoriale du compte de vidéos courtes et informations sur la conduite accompagnée – Annexe 5 : Le formulaire des forums des lycées et l'utilisation des contacts

Travail à faire

1.3 Rédiger le script de la vidéo courte présentant la conduite accompagnée et la légende de sa publication, en respectant la charte éditoriale du compte de l'auto-école.

1.4 Rappeler les règles applicables à la collecte des données personnelles des mineurs. Relever les pratiques liées au formulaire des forums des lycées qui ne sont pas conformes et proposer, pour chacune, une mise en conformité.

Dossier 2 : Améliorer l'expérience des élèves à distance

Partie 1 : La réservation des leçons et la satisfaction des élèves

Depuis le 4 mai 2026, l'application de réservation envoie des rappels par SMS avant chaque leçon. Hélène CORMERAIS veut mesurer l'effet de cette mesure et comparer la satisfaction des élèves de ses trois agences.

Annexe 6 : La réservation des leçons avant et après les rappels par SMS – Annexe 7 : Résultats de l'enquête de satisfaction après l'examen pratique (2026)

Travail à faire

2.1 Analyser l'évolution des indicateurs de réservation des leçons avant et après la mise en place des rappels par SMS. Évaluer le gain de cette mesure et conclure.

2.2 Calculer le Net Promoter Score (NPS) de chaque agence et de l'ensemble de l'auto-école. Analyser les résultats.

Partie 2 : L'e-réputation et la relation à distance

Un avis très négatif a été publié en octobre sur la fiche d'établissement de l'agence d'Avrillé, et la réponse publiée par l'agence a consterné la gérante. Plus largement, celle-ci souhaite améliorer la relation à distance avec les élèves et leurs parents.

Annexe 8 : Avis publié sur la fiche de l'agence d'Avrillé, réponse de l'agence et décisions de la gérante – Annexe 9 : La relation à distance et les fonctionnalités de l'application

Travail à faire

2.3 Analyser la réponse publiée par l'agence d'Avrillé à l'avis négatif et rédiger une nouvelle proposition de réponse.

2.4 Proposer des améliorations de la relation client à distance de l'auto-école, en les justifiant.

Réflexion commerciale structurée

En s'inspirant du cas traité et en mobilisant vos connaissances, proposer, en une trentaine de lignes maximum, une réflexion commerciale structurée qui répondra à la question suivante :

Les entreprises de proximité peuvent-elles résister aux plateformes en ligne grâce au digital ?

Annexe 1 : Extrait d'un entretien avec Hélène CORMERAIS, gérante de Volant d'Anjou

Propos recueillis le 2 novembre 2026 auprès d'Hélène CORMERAIS, gérante de la SARL Volant d'Anjou.

Comment se porte l'auto-école ?
Bien : nous avons accueilli 610 nouveaux élèves en 2025-2026. Mais le métier change. Des auto-écoles en ligne s'installent dans l'agglomération : leurs élèves réservent un moniteur indépendant sur une application et l'heure de conduite y coûte autour de 45 € TTC, contre 55,20 € TTC chez nous. Je ne veux pas entrer dans une guerre des prix : nos moniteurs sont salariés et formés, et nous suivons chaque élève jusqu'à l'examen.

Comment recrutez-vous vos élèves ?
En 2025-2026, j'ai consacré environ 20 000 € à cinq sources : nos fiches d'établissement et les avis, des liens sponsorisés, des vidéos sur un réseau social de vidéos courtes, le parrainage et les forums des lycées. Je ne sais pas lesquelles rapportent vraiment. Sur les liens sponsorisés, je paie de plus en plus cher : sur des requêtes comme « permis pas cher », je suis en concurrence avec les plateformes.

Qui sont vos élèves ?
Trois publics très différents. Les lycéens, qui veulent conduire tôt : la conduite accompagnée dès 15 ans est notre point fort. Leurs parents, qui paient le plus souvent et veulent savoir où en est leur enfant. Et les adultes, étudiants, jeunes actifs ou personnes en reconversion, qui choisissent souvent la boîte automatique et veulent aller vite, avec des leçons le soir ou le samedi.

Et les réseaux sociaux ?
Les lycéens sont sur le réseau de vidéos courtes. Nos vidéos plaisent, mais elles touchent aussi beaucoup de collégiens trop jeunes pour s'inscrire. Je voudrais une vidéo simple qui explique la conduite accompagnée aux jeunes et qui rassure aussi leurs parents.

Et les forums des lycées ?
Ils nous apportent beaucoup de contacts : les jeunes scannent un QR code sur notre stand et remplissent un formulaire en ligne, puis nous leur envoyons nos offres par SMS. Mais la mère d'une collégienne de 14 ans m'a appelée, furieuse, parce que sa fille recevait nos SMS. Je veux être certaine que nous sommes en règle.

Source interne

Annexe 2 : Choisir son auto-école : jeunes, parents et adultes

Permis de conduire : les jeunes choisissent, les parents décident, les adultes comparent

Les 15-18 ans. 9 lycéens sur 10 regardent chaque jour des vidéos courtes. Ils découvrent leur auto-école d'abord par leurs amis (54 %) puis par les réseaux sociaux (31 %) ; 83 % veulent réserver et suivre leurs leçons sur smartphone, après les cours, le mercredi ou le samedi. 6 lycéens sur 10 envisagent la conduite accompagnée.

Les parents. Dans 7 cas sur 10, les parents financent tout ou partie de la formation des moins de 21 ans et participent au choix de l'auto-école. 82 % d'entre eux consultent les avis en ligne avant de choisir. Leurs critères : le sérieux et le taux de réussite (71 %), un coût total annoncé clairement (66 %), la facilité à joindre l'auto-école (48 %) ; 64 % souhaitent être informés régulièrement de la progression de leur enfant.

Les adultes. Un candidat sur trois a plus de 20 ans : étudiants, jeunes actifs, personnes en reconversion. 41 % des adultes choisissent la boîte automatique. Ils comparent les prix en ligne, recherchent « auto-école » suivi du nom de leur ville et privilégient la rapidité d'accès à l'examen et les leçons le soir ou le samedi.

Les auto-écoles en ligne réalisent environ une inscription sur cinq. Leurs heures de conduite sont de 15 à 20 % moins chères, mais leurs élèves citent plus souvent les délais pour obtenir une place d'examen et le manque de suivi.

Repères 2026 des auto-écoles traditionnelles	Valeur
Coût d'acquisition moyen d'un élève (coût des actions ÷ inscriptions)	70 €
Taux de transformation des demandes de renseignements en inscriptions	30 %
Liens sponsorisés sur « auto-école + ville » : taux de clic (CTR) moyen	5 %
Liens sponsorisés sur « auto-école + ville » : coût par clic (CPC) moyen	1,20 €

Source : d'après une étude de l'Observatoire de l'éducation routière, juin 2026 (organisme fictif)

Annexe 3 : Les sources de recrutement des nouveaux élèves en 2025-2026

Sources de recrutement suivies de septembre 2025 à août 2026. L'origine de chaque nouvel élève lui est demandée lors de son inscription ; chaque inscription n'est attribuée qu'à une seule source. Une **demande de renseignements** est un appel, un message ou un formulaire reçu d'une personne qui n'est pas encore inscrite.

Source	Demandes de renseignements	Inscriptions	Montant TTC des formations vendues*
Fiches d'établissement et avis en ligne (trois agences)	410	152	264 480 €
Liens sponsorisés sur un moteur de recherche	288	72	110 160 €
Réseau social de vidéos courtes	340	31	43 710 €
Parrainage par les élèves et anciens élèves	92	64	119 040 €
Forums des lycées	560	46	97 704 €
Autres origines (passage en agence, bouche-à-oreille, ancien élève…)	non suivi	245	non suivi
Total	**–**	**610**	**–**

** Forfaits et heures de conduite achetés lors de l'inscription, avant la remise de parrainage. Les formations sont soumises à la TVA au taux de 20 %.*

Coûts et statistiques de chaque source

Source	Éléments de coût et statistiques
Fiches d'établissement et avis	Logiciel de gestion des avis et de publication sur les trois fiches : 69 € HT par mois ; temps consacré par les secrétaires aux réponses et aux mises à jour : 4 heures par mois au total, coût horaire chargé d'une secrétaire : 24 € ; reportage photo des trois agences (septembre 2025) : 360 € HT.
Liens sponsorisés	Budget de 600 € HT par mois, de septembre 2025 à août 2026. 96 000 impressions, 4 320 clics. Principaux mots-clés : « auto-école Angers », « permis boîte automatique Angers », « permis pas cher Angers ».
Vidéos courtes	12 vidéos tournées et montées par une vidéaste indépendante : 1 800 € HT ; contenus sponsorisés : 250 € HT par mois, de janvier à juin 2026. 186 000 vues ; 2 450 abonnés au 31 août 2026, dont 58 % de moins de 18 ans. La plateforme n'autorisant pas la publicité fondée sur le profilage des mineurs, les contenus sponsorisés ont été diffusés auprès des 18-24 ans de l'agglomération.
Parrainage	Pour chaque inscription parrainée : carte cadeau de 30 € offerte au parrain (élève ou ancien élève) et remise de 30 € HT accordée au filleul sur son forfait. Impression des cartes de parrainage : 240 € HT.
Forums des lycées	7 forums d'octobre 2025 à mars 2026 ; 2 moniteurs présents 4 heures par forum, coût horaire chargé d'un moniteur : 30 € ; dépliants, kakémono et petits cadeaux : 720 € HT ; location d'un simulateur de conduite pour 3 des forums : 250 € HT par forum.

Marge sur coûts variables (après rémunération des heures de moniteur, carburant, entretien des véhicules et frais de présentation à l'examen) : 30 % du chiffre d'affaires HT des formations.

Source : logiciel de gestion de l'auto-école et comptabilité

Annexe 4 : Charte éditoriale du compte de vidéos courtes et informations sur la conduite accompagnée

Charte éditoriale du compte de Volant d'Anjou sur le réseau social de vidéos courtes

- Cible principale : les 15-18 ans ; chaque vidéo doit aussi rassurer les parents qui la regardent.
- Format vertical, 45 secondes au maximum ; accroche visuelle et orale dans les deux premières secondes ; sous-titres pendant toute la vidéo (la plupart des vidéos sont regardées sans le son).
- Ton dynamique, positif et bienveillant ; tutoiement ; ni argot ni moquerie.
- Exemplarité : jamais de téléphone au volant, d'excès de vitesse ni de ceinture détachée ; en circulation, les plans sont filmés depuis la place arrière par une autre personne que le moniteur ; les prises de parole au volant se tournent à l'arrêt.
- Un seul sujet par vidéo, traité avec des informations utiles et exactes ; un seul appel à l'action.
- Personnes filmées : moniteurs volontaires et élèves ayant donné leur accord écrit ; pour un élève mineur, autorisation écrite de ses parents.
- Légende de 150 caractères au maximum (hors hashtags), deux émojis au plus ; trois à cinq hashtags dont #VolantDAnjou ; musique libre de droits.
- Présentation du script en séquences : durée, images, texte à l'écran, paroles ou voix off.

La conduite accompagnée en bref (d'après le site officiel de l'administration française, fiche vérifiée en mars 2026)

- Inscription à l'auto-école dès 15 ans, avec l'accord du représentant légal.
- Formation initiale : le code et au moins 20 heures de conduite (13 heures en boîte automatique), puis attestation de fin de formation initiale.
- Rendez-vous préalable de 2 heures avec le moniteur et l'accompagnateur.
- Conduite avec l'accompagnateur pendant au moins un an et 3 000 km, en France, avec deux rendez-vous pédagogiques de 3 heures à l'auto-école (entre 4 et 6 mois après l'attestation, puis après 3 000 km).
- Examen pratique possible dès 17 ans ; période probatoire de 2 ans au lieu de 3.
- Accompagnateur : titulaire du permis B depuis au moins 5 ans, avec l'accord écrit de son assureur, sans annulation ni invalidation de permis au cours des 5 dernières années ; plusieurs accompagnateurs sont possibles.

Volant d'Anjou et la conduite accompagnée

- Taux de réussite au premier passage de l'examen pratique en 2025-2026 : 79 % en conduite accompagnée (120 reçus sur 152 candidats), 64 % en formation traditionnelle.
- Forfait conduite accompagnée : 2 124 € TTC (code, 20 heures de conduite, rendez-vous préalable et deux rendez-vous pédagogiques), payable en quatre fois sans frais.
- Prochaine réunion d'information gratuite pour les jeunes et leurs parents : mercredi 25 novembre 2026 à 18 h 30, à l'agence du centre-ville et en visioconférence ; inscription par le lien du profil du compte.

Source interne

Annexe 5 : Le formulaire des forums des lycées et l'utilisation des contacts

Formulaire en ligne utilisé lors des forums des lycées (ouvert en scannant le QR code du stand)

Reçois gratuitement notre guide « Réussir sa conduite accompagnée » !

Champ du formulaire	Caractère
Prénom et nom	obligatoire
Classe (seconde, première, terminale, autre)	obligatoire
Lycée	obligatoire
Numéro de téléphone portable	obligatoire
Adresse e-mail	obligatoire
Adresse postale complète	obligatoire
Moyenne générale du dernier bulletin	facultatif
Nom, profession et numéro de téléphone d'un parent	facultatif
Revenus annuels du foyer (« pour te proposer un financement adapté »)	facultatif

☒ J'accepte de recevoir par SMS et par e-mail les offres de Volant d'Anjou et de ses partenaires (assureur, banque). *(case cochée par défaut)*

En bas du formulaire : « Conformément au RGPD, tes données sont protégées. » – Bouton « Je reçois mon guide »

Utilisation des contacts (note d'Hélène CORMERAIS, 28 octobre 2026)

- 560 formulaires remplis lors des 7 forums de 2025-2026. Classes indiquées : seconde 41 %, première 33 %, terminale 22 %, autre 4 % ; la date de naissance n'est pas demandée et une partie des élèves de seconde et des collégiens n'ont pas encore 15 ans.
- Les contacts sont exportés dans un tableur partagé entre les trois agences et les 14 moniteurs.
- Chaque contact reçoit deux SMS d'offres par mois ; ces SMS ne proposent aucun moyen de refuser les suivants.
- En juin 2026, la liste des parents a été transmise à une banque partenaire qui propose des prêts pour financer le permis.
- Les contacts sont conservés sans limite de durée, « pour les relancer quand ils auront l'âge ».
- Le 14 septembre 2026, un lycéen de 16 ans a demandé par e-mail la suppression de ses données ; il n'a encore reçu aucune réponse.

Données personnelles des adolescents : ce que rappelle la CNIL

Pour un service en ligne, lorsque le traitement des données repose sur le consentement (lettre d'information, offres commerciales, traceurs…), un mineur peut consentir seul à partir de 15 ans. En dessous de 15 ans, le consentement doit être donné conjointement par le mineur et par un titulaire de l'autorité parentale (article 45 de la loi Informatique et Libertés) ; l'accord exprès d'un des parents suffit. Ce seuil de 15 ans ne vaut que pour le consentement au traitement des données : l'inscription d'un mineur en conduite accompagnée, par exemple, suppose toujours l'accord de son représentant légal.

Les informations destinées aux mineurs doivent être rédigées en termes clairs et simples, faciles à comprendre pour eux. Enfin, depuis le 17 février 2024, le règlement européen sur les services numériques interdit aux plateformes en ligne de cibler les mineurs avec des publicités fondées sur le profilage.

Source : d'après une lettre d'information juridique destinée aux auto-écoles, septembre 2026 (publication fictive)

Annexe 6 : La réservation des leçons avant et après les rappels par SMS

Depuis le 4 mai 2026, l'application envoie deux SMS de rappel avant chaque leçon : le premier 48 heures avant, avec un lien pour annuler ou déplacer la leçon, le second 2 heures avant. Seules les leçons réservées dans l'application donnent lieu à ces rappels : les leçons réservées par téléphone ou à l'accueil sont inscrites par les secrétaires dans le planning de l'agence, qui n'est pas relié à l'outil d'envoi des SMS.

Leçons de conduite (trois agences)	Mars-avril 2026		Septembre-octobre 2026	
	Application	Téléphone et accueil	Application	Téléphone et accueil
Leçons réservées	1 480	1 560	2 150	970
Annulations au moins 48 heures avant (créneau proposé aux autres élèves)	142	131	196	82
Annulations moins de 48 heures avant	66	86	54	41
Absences sans prévenir	52	85	17	49

- Délai moyen pour obtenir une leçon : 11 jours en mars-avril, 8 jours en septembre-octobre.
- Une leçon manquée (annulation moins de 48 heures avant ou absence) ne peut pas être proposée à un autre élève : les plannings des moniteurs étant complets, l'heure perdue n'est pas vendue, alors que le moniteur, salarié, est payé. Depuis 2024, l'auto-école ne facture plus les leçons manquées, pour préserver la relation avec les familles. Manque à gagner retenu : le prix d'une heure de conduite, soit 55,20 € TTC (TVA au taux de 20 %).
- Coût des rappels : abonnement au module d'envoi de 39 € HT par mois et 0,07 € HT par SMS envoyé ; 3 854 SMS envoyés en septembre et octobre 2026.

Source : statistiques de l'application de réservation et planning des agences

Annexe 7 : Résultats de l'enquête de satisfaction après l'examen pratique (2026)

Questionnaire envoyé par SMS aux élèves dans la semaine qui suit leur examen pratique, de janvier à octobre 2026. Question posée : « Sur une échelle de 0 à 10, quelle est la probabilité que vous recommandiez Volant d'Anjou à un proche ? »

Agence	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
Angers centre-ville	2	1	2	3	4	8	10	22	38	52	58	**200**
Trélazé	2	1	3	3	5	9	11	21	29	28	28	**140**
Avrillé	3	2	3	4	5	6	7	10	12	14	14	**80**

Nombre de réponses par note ; 0 : pas du tout probable, 10 : très probable.

Données par agence	Angers centre-ville	Trélazé	Avrillé
Questionnaires envoyés	310	230	150
Moniteurs permis B	6	4	2
Élèves en formation au 1er octobre 2026	258	172	140
Note moyenne de la fiche d'établissement (sur 5)	4,7	4,4	3,6

Satisfaction par critère (part des répondants « satisfaits » ou « très satisfaits »)

Critère	Angers centre-ville	Trélazé	Avrillé
Pédagogie et patience des moniteurs	92 %	90 %	89 %
Disponibilité des créneaux de conduite	78 %	66 %	48 %
Facilité à joindre l'agence (téléphone, messages)	81 %	70 %	42 %
Information sur la progression et le coût total	74 %	63 %	51 %
Application de réservation	85 %	79 %	77 %
Délai pour obtenir une date d'examen	61 %	58 %	55 %

Repères 2026 : NPS moyen des auto-écoles traditionnelles : + 28 ; NPS moyen des auto-écoles en ligne : + 12 (baromètre d'un réseau d'auto-écoles, organisme fictif).

Source : outil d'enquête de l'auto-école

Annexe 8 : Avis publié sur la fiche de l'agence d'Avrillé, réponse de l'agence et décisions de la gérante

Fiche d'établissement « Volant d'Anjou – Avrillé » – avis publié le 12 octobre 2026 – note : 1 sur 5

Franck D.

« Je déconseille l'agence d'Avrillé. Mon fils suit la conduite accompagnée et nous avons payé un forfait de plus de 2 000 €. Impossible de joindre l'agence : on tombe toujours sur la messagerie et personne ne rappelle. Samedi, sa leçon a été annulée par SMS une heure avant, sans autre créneau proposé, et le prochain disponible dans l'application est dans trois semaines ! Nous, les parents, ne savons rien de sa progression : pourra-t-il conduire avec nous avant l'été, comme prévu ? Seul point positif : Gaspard, son moniteur, est patient et très pédagogue. Pour ce prix, on attend un vrai suivi. »

Réponse du propriétaire – publiée le 27 octobre 2026

« Bonjour. Votre fils Timéo n'en est qu'à sa 14e heure de conduite et son moniteur estime qu'il n'a pas encore le niveau pour obtenir son attestation de fin de formation : il est donc normal qu'il ne conduise pas encore avec vous. Les annulations peuvent arriver, nos moniteurs ont le droit d'être malades. Vous pouviez réserver un autre créneau dans l'application, comme tous nos élèves. Le secrétariat est ouvert le mardi et le jeudi après-midi : il suffit d'appeler à ces moments-là. Cordialement. L'équipe »

Au 2 novembre 2026, cet avis apparaît en tête des avis de l'agence ; 23 internautes l'ont jugé utile.

Décisions prises par la gérante le 30 octobre 2026

- les appels non décrochés à Avrillé sont désormais renvoyés vers l'agence du centre-ville, du lundi au samedi ;
- toute leçon annulée par l'auto-école donne lieu à la proposition d'un nouveau créneau, en priorité, dans les sept jours ;
- un troisième moniteur rejoindra l'agence d'Avrillé en janvier 2027 ;
- chaque avis négatif reçoit une réponse de la gérante dans les 48 heures.

Source : fiche d'établissement de l'agence d'Avrillé et note interne

Annexe 9 : La relation à distance et les fonctionnalités de l'application

Accueil téléphonique (chaque agence a son propre numéro ; messages vocaux écoutés le lendemain)

Agence	Horaires du secrétariat	Appels reçus (septembre-octobre 2026)	Appels décrochés
Angers centre-ville	du lundi au samedi, de 9 h à 12 h et de 14 h à 19 h	1 240	1 054
Trélazé	du lundi au vendredi, de 14 h à 19 h	860	620
Avrillé	mardi et jeudi, de 14 h à 18 h (secrétaire à temps partiel)	610	238

Autres canaux : 310 e-mails reçus en septembre-octobre, délai moyen de réponse de 3 jours, sans accusé de réception automatique ; environ 140 messages privés par mois sur les réseaux sociaux, auxquels la gérante répond le soir ; aucune demande de rappel possible sur le site.

Motifs des appels (relevé de deux semaines d'octobre 2026, trois agences)

Motif	Part des appels
Disponibilités et changement de créneau	36 %
Date d'examen	21 %
Progression et nombre d'heures restantes	14 %
Paiements et factures	12 %
Renseignements avant inscription	11 %
Autres	6 %

Fonctionnalités proposées par l'éditeur de l'application, non activées à ce jour

Fonctionnalité	Coût
Liste d'attente automatique : l'élève est prévenu par notification dès qu'un créneau se libère	19 € HT par mois
Messagerie entre l'élève et son agence	inclus dans l'abonnement
Suivi de la progression (compétences acquises, heures effectuées et restantes) partagé avec un parent ou un accompagnateur, avec l'accord de l'élève	inclus dans l'abonnement
Paiement en ligne et factures téléchargeables	inclus dans l'abonnement
Rappels par SMS pour les leçons réservées par téléphone, à condition de les saisir dans l'application	0,07 € HT par SMS

Verbatims de l'enquête de satisfaction

- « Je réserve mes leçons à 23 h sur l'appli, c'est parfait. » (élève, centre-ville)
- « On paie, mais on ne sait jamais où en est notre fille ni combien d'heures il lui reste. » (parent, Trélazé)
- « Pour avoir l'agence au téléphone, il faut tomber le bon jour… » (élève adulte, Avrillé)
- « J'ai envoyé un e-mail pour ma date d'examen : réponse quatre jours plus tard. » (élève, Trélazé)

Source : opérateur téléphonique, messagerie des agences et éditeur de l'application