

#### **CRITERE 7.4**

V.F.C  
Votre Formation à la Conduite  
10, Grande rue Charles de Gaulle  
92600 Asnières-sur-Seine  
Téléphone : 01.47.93.81.63  
Email : [vfc92@outlook.fr](mailto:vfc92@outlook.fr)  
Site : <https://www.vroomvroom.fr/auto-ecoles/hauts-de-seine/asnieres-sur-seine/auto-ecole-vfc?filter=allratings&page=2>

Agrément E 1809200020  
Siret : 83123959500018  
N° O.F :11922283592

#### **Description des modalités de traitement des réclamations de toutes les parties prenantes.**

Pour toute réclamation, l'élève doit s'adresser au secrétariat ou par mail à l'adresse suivante : [vfreclamations@outlook.fr](mailto:vfreclamations@outlook.fr)

Toute réclamation sera consignée sur une **fiche de traitement « suivi des réclamation »**.

L'auto-école s'efforce d'y répondre dans les plus brefs délais.

L'auto-école VFC, étant **ADHÉRENTE** à **MOBILIANS** ex CNPA (CONSEIL NATIONAL DES PROFESSIONS DE L'AUTOMOBILE), met à disposition un médiateur pour régler à l'amiable un litige qui l'opposerait à un élève.

#### **Protocole de gestion d'une réclamation :**

- Réception d'une réclamation : par email ou au secrétariat sur la fiche de traitement.
- Accusé de réception de la réclamation par mail.
- Traitement de la réclamation et recherche de réponses en équipe et auprès des différents organismes en fonction des besoins et de la demande.
- Informations, en cours de traitement, sur les éléments recueillis au besoin.
- Retour de l'équipe en fonction de la gravité de la situation dans les délais les plus courts possibles.

**CRITERE 7.4+**

**SUIVI DES RECLAMATIONS**  
**« FICHE DE TRAITEMENT »**

- **Nom du client :**
- **Date de réception de la réclamation :**
- **Mode de réception de la réclamation (appel, mail, présentiel, autres ...) :**
- **Personne en charge du traitement de la réclamation :**

Détail des différents échanges avec le client depuis la réception de sa réclamation et modalités de communication et contenu :

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Clôture de la réclamation :

- **Date :**
- **Conclusion :**

---

---

---

**Réponse au client :**

Réponse au client :		
Nom de l'élève :	Nom de la personne en charge du dossier :	Signature du responsable :