

1- Déterminer l'origine du problème – Poser des questions !

- Difficultés financières ?
- Accidents de la vie, incapacité de travail, longue maladie, hospitalisation ?
- Problème administratif avec Registre des VTC, perte du Permis de conduire, compte UBER bloqué etc...?
- Problème véhicule, Immobilisation en garage à la suite d'une panne ou d'un sinistre ?
- Réparation véhicule trop coûteuse et ne peut pas la régler facture ?
- Pas ou plus d'activité VTC ?
- Etc...

2- Analyser l'historique du client via Flexup

- Analyser le comportement client en balayant Extrait de compte, Notes et Tickets
- Est-ce que le client respecte ses engagements et règle régulièrement ses échéances habituellement ?
- Est-ce que le client se manifeste de lui-même ou reste facilement joignable (téléphone / mail) ?

3- Nos Solutions d'accompagnement :

A- Si client simplement en difficulté Financière :

⇒ *En fonction des cas d'usage...*

- a) Proposer de mettre en place un **aménagement de dette** (échancier) **si inférieure à 1.000 €**
- b) Orienter le client vers **l'ADIE** (Cf. *Annuaire*) pour **faire une demande de prêt**.
- c) Proposition d'un **Avenant Dette si retard supérieur à 1000 €** et que répond aux critères d'éligibilité

⇒ **ATTENTION l'avenant dette a un coût... 300 € de frais administratif facturés et redevables immédiatement !**

⇒ **Situation insoluble !? Organiser la restitution du véhicule et la résiliation du contrat en cours...**

B- Si incident de vie (Maladie/Décès d'un proche) ou problème administratif :

⇒ *En fonction des cas d'usage et le temps que la situation se décante...*

- a) **Souscription à l'option Maladie/Hospitalisation ou Vacances** voir Pack CONFORT si pas abonné et activer option.

⚠ Client inéligible si endettement au-delà d'une échéance loyer !

⚠ Informer le client que cette démarche a un coût de 216 € si pas souscrite initialement !

- b) Proposer de **mettre en place un aménagement de dette (échancier) avec le service Recouvrement**
- c) Voir possibilité de **réaménagement contrat via un Avenant Dette** (Cf. Procédure Avenant Dette)
- d) **Proposition de gardiennage véhicule** le temps que la situation s'améliore,
- Dépôt du véhicule en agence avec frais de gardiennage à hauteur de 125 € mensuels
 - Restitution du véhicule auprès du Service Flotte et clôture du contrat de location en cours
 - Dès que client le peut, reprise de son contrat en reprenant la dette + frais de Parking
 - Après signature du nouveau contrat (+ signature mandats DP), remise du véhicule au client

⇒ **Situation insoluble !? Organiser la restitution du véhicule et la résiliation du contrat en cours...**

C- Si Immobilisation en garage de courte durée - Inférieure à 2 semaines :

⇒ *En fonction des cas d'usage...*

- a) **Mise en place de la Garantie Immobilisation** (30 jours/an de prise en charge loyer de base véhicule) Vérifier que son immobilisation garage ait bien été prise en compte par Flexicourtage
- b) Si compteur « immobilisation » à zéro, proposer **la mise en place d'un aménagement de dette (échancier)**
- c) Ultime recours, si immobilisation due à un défaut constructeur ou si très bon client, demander la possibilité de **mettre en place un report de loyer** (Cf. Procédure Zendesk)

⚠ Impossible d'activer l'option Véhicule Relais pour moins de 15 jours
(Cf. conditions option Vh Relais)

D- Si Immobilisation en garage de longue durée - Supérieure à 2 semaines :

- a) **Souscription à l'option VH Relais ou au Pack CONFORT** et activation de l'option Véhicule Relais
- b) **Réaménagement de contrat par un Avenant de Dette** si éligible (*Cf. Avenant Dette*)
- c) Ultime recours si immobilisation supérieure à 3 mois, **échange pour véhicule d'occasion équivalent** (*négociation commerciale*)

E- Si impossibilité de régler une facture de réparation suite sinistre ou panne :

- a) Afin de faciliter la prise en charge des travaux et accélérer la sortie garage de son véhicule, le client peut **faire une demande de prêt auprès de l'ADIE** (*Cf. Qu'est-ce que l'ADIE*).
- b) Ultime recours, **prise en charge exceptionnelle** par Flexifleet après accord et validation Comité.

F- Si impossibilité de poursuivre son contrat (Plus de revenu ou plus d'activité VTC) :

Le client nous informe qu'il ne peut plus payer et qu'il n'y a plus aucune autre solution...

- a) **Inviter le client à restituer le véhicule en agence (Nanterre en priorité) :**
 - Si le véhicule est en excellent état et que révisions et nettoyage ok alors possibilité d'annulation des Frais de résiliation (*soumis à validation Comité*).
 - Si le véhicule est dégradé, des **frais de remise en état lui seront refacturés** (*Cf. Grille Tarifaire*)
- b) **Si le client ne peut pas ramener le véhicule :**
 - Informé le service Sûreté pour déclenchement procédure de récupération
 - Le client se verra facturé de frais de récupération en plus des frais de résiliations et de remise en état (*Cf. Grille Tarifaire*).



Si le client habite en Province et qu'il est dans l'incapacité de restituer le véhicule, possibilité de le bloquer à distance MAIS risque que la batterie se décharge et soit HS...