

## Les services Requis & Suggérés du PPA

1. D'après la politique du PPA, avant qu'un service d'entretien ou de réparation soit effectué sur un véhicule, le système concerné doit être inspecté; l'état du **COMPOSANT**, les **CODES** et les **PROCÉDÉS** sont établis en fonction des normes uniformes de communication et d'inspection.  
  
Les résultats de l'inspection doivent être consignés par écrit sur un formulaire d'inspection et expliqués au client. L'inspection peut indiquer « **Requis** » à l'égard d'un service ou de pièces de rechange lorsque la pièce en question n'accomplit plus sa fonction ou ne satisfait pas la conception recommandée par le constructeur d'automobiles. L'inspection peut indiquer « **Suggéré** » à l'égard d'un service ou de pièces de rechange lorsque la pièce se rapproche de la fin de sa durée utile ou à l'égard d'un besoin, d'un aspect pratique ou d'une demande de client. Si le véhicule d'un client comporte un de ces états, le procédé peut être de suggérer seulement le service.
2. Un client a évidemment le choix de décider si un atelier travaillera ou non sur son véhicule. Il peut décider de ne pas suivre certaines de vos recommandations. Toutefois, lorsqu'un travail de réparation est « **Requis** », l'atelier PPA participant doit refuser d'effectuer un service partiel sur le système concerne si, d'après le jugement du fournisseur de services, effectuer ce travail engendrerait ou maintiendrait un état qui n'est pas sécuritaire.

RAISONS D'INDIQUER « REQUIS » POUR UNE RÉPARATION OU UN REMPLACEMENT	RAISONS D'INDIQUER « SUGGÉRÉ » POUR UNE RÉPARATION OU UN REMPLACEMENT
<p>A – La pièce n'accomplit pas la fonction prévue.</p> <p>B – La pièce ne satisfait pas à une spécification de conception [peu importe la performance].</p> <p>C – La pièce est manquante.</p> <p><i>Note : Lorsqu'une réparation est requise, l'atelier doit refuser de réparer partiellement le système en question si la réparation cause ou maintient un état qui n'est pas sécuritaire.</i></p>	<p>1 – La pièce est près de la fin de sa durée utile (à peine au-dessus des spécifications de remplacement, ou fragile; une défaillance pourrait survenir sous peu, etc.).</p> <p>2 – Pour répondre à un besoin, un aspect pratique ou une demande du client [pour rendre le roulement plus ferme, rehausser la performance, éliminer un bruit, etc.).</p> <p>3 – Pour se conformer à l'entretien recommandé par le constructeur du véhicule.</p> <p>4 – Recommandation du technicien, d'après son expérience solide et informée.</p> <p>5 – Pour se conformer à l'entretien recommandé par l'AMRA/le PPA.</p> <p><i>Note : Les services suggérés sont toujours facultatifs. Lorsque des réparations suggérées sont présentées au client, il faut indiquer les faits, puis permettre au client de tirer ses propres conclusions et de prendre une décision éclairée au sujet de la façon de procéder.</i></p>

Programme de protection des automobilistes du Canada  
1272 rue Wellington Ouest • Ottawa • ON • K1Y3A7  
800.808.2920 ext 264 • info@mapcanada.org

www.mapcanada.org

# Le processus du PPA



**NORMES POUR LA RÉPARATION AUTOMOBILE**

## À propos du PPA du Canada

Le PPA a été mis sur pied en 1992 par un groupe de fournisseurs de services, de fabricants, de constructeurs d'automobiles, d'associations industrielles et d'autres qui se souciaient de la réputation du secteur de la réparation automobile. Le PPA vise à améliorer la communication et la confiance entre le secteur et ses clients. Son objectif consiste à renforcer la relation entre l'automobiliste et le secteur de l'entretien et de la réparation d'automobiles. Le PPA a établi des liens avec de nombreux groupes de consommation et organismes de réglementation.

Le processus du PPA est composé de trois (3) composantes :

1. Les garanties faites aux clients
2. Normes de service
3. Les services Requis ou Suggérés

## Les garanties faites aux clients du PPA du Canada

- **NOUS PROMETTONS** de vous fournir une description détaillée des réparations recommandées pour remédier à la défaillance d'un système, compte tenu de l'amélioration du rendement du véhicule, de l'entretien préventif et des normes établies par l'industrie automobile.
- **NOUS PROMETTONS** de vous offrir un devis écrit comprenant la raison des réparations et de n'effectuer aucune réparation sans votre approbation.
- **NOUS PROMETTONS** d'engager du personnel ayant reçu une formation conforme aux normes de service et qui a toutes les compétences nécessaires pour effectuer des inspections selon les normes d'inspection et de communication uniformes du PPA.
- **NOUS PROMETTONS** de vous offrir une garantie restreinte écrite sans frais.
- **NOUS PROMETTONS** de vous fournir un service de règlement des différends dans le cas où vous êtes insatisfaits des solutions que vous propose un participant PPA en ce qui a trait au respect des exigences du programme. Un conseil de règlement des différends s'occupera du dossier sans frais.

## Normes de service du PPA du Canada

### I. NOS RECOMMANDATIONS SONT BASÉES SUR LES DÉFINITIONS SUIVANTES :

#### La panne du véhicule :

Les pièces ou les systèmes indiqués ne sont plus conformes aux normes établies par le constructeur, ont fait défaut ou n'offrent plus un rendement normal. Une réparation ou un remplacement est nécessaire immédiatement.

#### L'entretien préventif ou périodique :

Les pièces ou les systèmes doivent être réparés ou remplacés selon les normes établies par le constructeur, en raison d'une usure précoce ou pour éviter une panne éventuelle. Une réparation ou un remplacement de pièce est suggéré.

#### L'amélioration du rendement du véhicule :

Les pièces ou les systèmes indiqués doivent être réparés ou remplacés pour améliorer le rendement du véhicule selon les normes établies par le constructeur ou selon la demande du client. Une réparation ou un remplacement de pièce est suggéré.

### II. LA FORMATION ET LES EXIGENCES

Notre personnel a acquis une compétence en matière de réparation automobile grâce à une éducation systématique ou à une expérience professionnelle. Dans certains cas, le personnel suit des cours de perfectionnement pour obtenir une attestation d'un constructeur ou de l'ASE et ainsi effectuer des réparations complexes. De plus, les participants du PPA encouragent fortement son personnel à bénéficier de l'éducation permanente.

### III. LES CRITÈRES D'INSPECTION ÉTABLIS PAR LE PPA

Nous effectuerons des inspections adéquates selon les normes d'inspection et de communication uniformes du PPA.

## L'accréditation du PPA du Canada assurera un meilleur service à la clientèle.

### IV. LES DEVIS ÉCRITS

Les devis écrits à la suite d'une inspection seront conformes aux normes fédérales et provinciales, et comprendront le nom des pièces, le prix des pièces, le coût de la main-d'œuvre et la somme globale de la facture.

### V. L'AUTORISATION DE TRAVAIL

Aucune réparation ne sera effectuée sans l'approbation du client au préalable.

### VI. LA GARANTIE RESTREINTE

Une garantie restreinte minimum pendant 90 jours ou 6 500 km (selon ce qui arrive avant) sera offerte pour couvrir les pièces et la main-d'œuvre.

### VII. LE RETOUR DE PIÈCES

Tout client aura le droit de voir les vieilles pièces qui ont été remplacées avant de quitter l'atelier. Dans le cas où les pièces doivent être retournées chez le fabricant pour assurer la validité de la garantie, le client aura également le droit de voir les pièces.

### VIII. LA DESCRIPTION DES PIÈCES

Les pièces remplacées seront décrites comme neuves, réusinées, remises en état ou usées. Les participants au PPA renseigneront les clients au sujet des pièces et indiqueront la description adéquate sur le devis et la facture.