




Grandir de l'intérieur

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






Le programme d'accréditation des ateliers du PPA du Canada assure aux clients que les normes de service du PPA sont respectées et qu'en cas contraire, il existe un moyen pour obtenir entière satisfaction.

Les avantages pour le client :

-  **Sensibilisation**
 Le logo des ateliers accrédités par le PPA du Canada peut être utilisé seulement par les ateliers de réparation qui s'engagent à participer au programme. Le logo du PPA indique aux clients que l'atelier est accrédité.
-  **Confiance**
 L'affichage du logo du PPA du Canada indique aux clients qu'ils peuvent avoir confiance en l'inspection effectuée par cet atelier. Les clients sauront également qu'un conflit relatif à la réparation ou au service sera réglé rapidement et équitablement.
-  **Amélioration des prospects pour une activité commerciale continue**
 Les clients reviennent - et reviennent encore - lorsqu'ils savent qu'ils recevront un service hors-pair, un traitement professionnel et un entretien pour automobile fiable.

Conditions :

Les ateliers qui participent au programme d'accréditation du PPA du Canada doivent promettre à leurs clients :

-  que des recommandations écrites concernant les réparations seront fournies, et qu'elles seront expliquées en fonction de la défaillance du système, de l'amélioration du système ou de l'entretien préventif, selon les normes de l'industrie;
-  que le personnel de l'atelier sera formé conformément aux normes de service du PPA et qu'il sera en mesure de faire une inspection selon les normes d'inspection et de communication uniformes du PPA;
-  qu'un devis écrit, comprenant les raisons de la réparation, sera fourni gratuitement et qu'aucune réparation ne sera effectuée sans l'autorisation préalable du client;
-  qu'une garantie limitée sur les réparations sera remise gratuitement par écrit au client;
-  que s'il n'est pas satisfait du dénouement d'un conflit concernant les compétences de l'atelier à remplir les conditions de ce programme, le problème peut être soumis à un programme indépendant de résolution des conflits.

Les entreprises qui désirent être accréditées doivent :

-  se conformer aux Garanties faites aux clients du PPA du Canada et répondre aux normes de service du PPA;
-  se conformer aux normes de communication et d'inspection uniformes du PPA du Canada à chaque inspection du véhicule d'un client et fournir à ce client les documents et les résultats écrits relatifs à cette inspection;
-  participer à un programme de résolution des conflits approuvé par le PPA du Canada;
-  recevoir un minimum de plaintes de la part des clients;
-  exposer le matériel du PPA du Canada;
-  réussir l'examen de révision des opérations du PPA du Canada;
-  être complètement opérationnel depuis au moins 6 mois;
-  prouver qu'aucun propriétaire ou directeur n'a été déclaré coupable de fraude sur le marché ou d'avoir transmis de fausses informations ou procédé à des pratiques trompeuses au cours des deux dernières années;
-  autoriser les organismes de réglementation à transmettre au PPA du Canada toute l'information relative aux activités de réparation de l'atelier;
-  être affilié avec un membre parrainant du PPA du Canada ou devenir un membre du PPA du Canada
-  soumettre une demande par écrit;
-  payer les frais d'adhésion et de renouvellement de l'adhésion au PPA du Canada.