

Grandir de l'intérieur

Le Programme de protection des automobilistes du Canada (PPA) vise à aider l'industrie du service et de la réparation automobiles à bâtir des liens de confiance avec les automobilistes canadiens. Tant les ateliers que les consommateurs bénéficient du terrain commun du PPA, qui établit un processus clair destiné à assurer un service de premier ordre et prévenir tout malentendu.

Voici les étapes à suivre pour accréditer votre centre de réparation :

1. Formez l'ensemble de votre personnel au moyen de la vidéo sur CD et du manuel du PPAC.
2. Au cours des 30 jours suivants, veuillez communiquer avec le bureau du PPAC (800-808-2920, poste 264) pour l'informer du moment où vous êtes disposé à subir l'examen téléphonique d'accréditation.
3. Les responsables du PPAC informeront l'organisme d'accréditation que vous êtes prêt pour l'examen téléphonique.
4. L'organisme d'accréditation téléphonera ensuite à votre entreprise. La personne qui répondra au téléphone devra être en mesure de répondre à des questions couramment posées par les consommateurs au sujet du PPAC; ces questions sont établies d'après les documents de formation. Si le premier essai d'accréditation se conclut par un échec, vous en serez informé et vous aurez la possibilité de revoir le matériel de formation. Un deuxième appel sera effectué environ un mois plus tard.
5. Après la réussite de l'examen téléphonique, vous recevrez une lettre du PPAC confirmant votre accréditation. Nous vous ferons également parvenir des documents, dont une affiche du Programme de protection des automobilistes du Canada, une enseigne de fenêtre (avec date d'expiration) et de la documentation.

À titre de centre accrédité, vous devez faire ce qui suit :

1. Accueillir votre client.
2. Écouter votre client et déterminer ce qui le préoccupe.
3. Effectuer une inspection du véhicule.
4. Déterminer la cause du problème et communiquer avec le client si une analyse diagnostique est requise. Si l'autorisation est obtenue, établir un diagnostic.
5. Passer en revue les normes d'inspection et de communication uniformes (NICU), qui constituent un outil de relations avec le client et d'éducation à utiliser avant d'effectuer tout travail. Ces normes amélioreront vos interactions avec le client.
6. Remplir la liste de contrôle d'inspection pour produire un ordre de travail écrit, en utilisant les mots « suggéré » ou « nécessaire » et les codes de raison.
7. Passer en revue les normes avec le consommateur et lui remettre un exemplaire de l'estimation requise, qui explique en langage clair ce qui sera fait au véhicule et pourquoi.
8. Habilitier votre client à décider quel travail sera effectué.
9. Effectuer le travail convenu
10. Passer verbalement en revue la facture finale avec le client et lui en remettre un exemplaire écrit.

Si ce processus est suivi, le consommateur fera plus confiance au fournisseur de services lorsqu'il établit un diagnostic et recommande des solutions. En vous joignant au programme, vous démontrez votre respect de vos clients et votre volonté de communiquer clairement et honnêtement à propos de tout travail qu'un véhicule requiert ou peut nécessiter plus tard. Ces normes permettent aux ateliers de veiller à ce que le consommateur reçoive des services et des recommandations uniformes fondés sur des normes uniformes.