

## NOUVEAU

### Dénonciation et conciliation GCR en 3 étapes : l'APCHQ peut vous aider!

En tant que membre de l'APCHQ, saviez-vous que votre conseiller technique peut vous apporter un précieux soutien en cas d'insatisfaction du client? Ce qu'il faut savoir, c'est qu'appeler tôt est une stratégie gagnante. Voici de quelles façons l'APCHQ joue son rôle :

#### 1. **Lorsqu'un client mentionne une insatisfaction après livraison** (mais avant qu'une dénonciation ne soit déposée à GCR)

L'APCHQ peut vous aider à faire l'analyse administrative des points dénoncés en classifiant le type de défaut en fonction du temps depuis le début de la garantie. Votre conseiller technique peut également vous aider à déterminer si un élément appelé en garantie est conforme ou non en s'appuyant sur les exigences réglementaires sur celui-ci. Il est important de savoir que, si vous corrigez un élément qui n'était initialement plus couvert, le point peut être réputé avoir été accepté, et cela équivaldrait à offrir un prolongement de garantie.

*Le soutien offert aux 2 premières étapes est sans frais car il est réalisé à distance*

#### 2. **Au jour 1 d'une dénonciation**

Pendant la période de 15 jours accordée par GCR pour laisser l'entrepreneur s'entendre avec le client, le conseiller technique de l'APCHQ peut jouer un rôle d'intermédiaire. Il ne parle pas directement au client, il accompagne l'entrepreneur. Par exemple, il peut accompagner l'entrepreneur pour l'aider à donner des explications au client.

Autre exemple : si sa réclamation est hors délai (i.e. refusée par GCR), ou encore si elle n'est pas recevable d'un point de vue technique, avec références à l'appui. Ainsi, par la suite, lorsque l'entrepreneur explique ce qu'il est prêt à faire, c'est souvent bien mieux reçu par le client. À plusieurs reprises, ce type d'accompagnement permet d'éviter que le processus n'aille plus loin. Mais pour cela, il faut que l'APCHQ soit impliquée dès la réception de la réclamation.

#### 3. **Lors de la rencontre de conciliation**

Après signature d'un mandat et d'une procuration, le conseiller technique de l'APCHQ rencontre l'entrepreneur d'avance, à proximité du projet, pour le préparer au processus à venir.

La stratégie est ainsi convenue pour que le conseiller prenne la parole lors de la conciliation, ce qui calme les tensions et rend le climat favorable à la discussion. Il est habilité à donner des explications vulgarisées au client, tout en gardant en tête la nuance entre ce que l'entrepreneur est tenu ou non de réaliser.

*Frais à prévoir :  
449 \$ + kilométrage  
(sauf 50 premiers km)*

#### **N'attendez pas d'avoir une décision défavorable avant de faire appel à notre équipe.**

Lorsque la décision de GCR est déposée, la seule manière de renverser la décision est l'arbitrage. Il s'agit d'un processus long, coûteux et rarement satisfaisant pour l'ensemble des parties.

**Un seul numéro : 418 682-3353**