

Le GAR vous informe et vous alerte !

Mai 2025

📣 Nouvelle procédure Assistance / VR Points d'attention du GAR

Vous avez reçu récemment une newsletter Renault concernant la mise en place de la nouvelle procédure Assistance /VR, accompagnée d'un lien vers un webinar explicatif.

Accès au Webinar : [Nouvelle procédure assistance/dépannage mai 2025](#)

Accès à la présentation procédure Assistance/Dépannage : [Processus VR 12 mai 2025](#)

Accès au Flash Garantie : [Nouvelle Procédure VR Assistance](#)

Accès au PQSR : [Nouvelle procédure assistance-dépannage Mai 2025](#)

🎯 Objectif de cette nouvelle procédure

Optimiser les durées de mise à disposition des véhicules de remplacement aux clients lors des remorquages réalisés dans le cadre de la garantie via Renault Assistance, avec pour finalité de réduire les coûts liés au budget VR.

➡ Points de vigilance du GAR

Après analyse des documents, le GAR a identifié plusieurs points appelant des éclaircissements.

Entre autres, la **différence de traitement entre les agents et les sites R1** soulève une réserve importante, car elle ne s'inscrit pas dans une logique de **partenariat équitable**.

Par ailleurs, la **communication tardive**, transmise aux agents uniquement le **15 mai** pour une entrée en vigueur le **12 mai** apparaît comme une méthode inadaptée et difficilement acceptable dans le cadre d'une relation constructive.

En conséquence, le **GAR a adressé une demande de clarification au constructeur** afin de mieux comprendre les modalités d'application de cette nouvelle procédure et d'en garantir l'équité pour tous les acteurs concernés.

👉 Les agents sont déjà très sensibilisés à la nécessité de faire baisser les coûts de VR, le fait de changer les règles de manière unilatérale en omettant les problématiques du réseau et sans consultation de celui-ci, pourrait entraîner des incompréhensions, ainsi qu'un risque de régression non négligeable dans la PEC des véhicules issus de l'assistance.

