

# La réparation de votre véhicule



« Notre promesse :  
des réparations  
de qualité »

- Procédure d'évaluation
- Dépréciation
- Pièces recyclées



**Société d'assurance  
publique du Manitoba**

## **Tout commence par une estimation...**

Après avoir signalé les dommages au téléphone à la Société d'assurance publique, vous devez vous rendre à un de nos centres de services afin d'obtenir une estimation de leur importance. Un de nos évaluateurs examine les dommages sur place et dresse une liste de toutes les réparations nécessaires. Il vous remet ensuite les formulaires dont vous avez besoin pour faire réparer votre véhicule. Il suffit alors d'apporter le véhicule et les formulaires à l'atelier de réparation de votre choix.

## **De quelle façon l'évaluateur établit-il le montant des dommages?**

Nos évaluateurs utilisent un ordinateur à la fine pointe de la technologie qui contient toutes les données nécessaires au calcul des dommages subis par votre véhicule. L'ordinateur renferme des données sur le temps de travail de chaque réparation, le prix courant des pièces et le coût d'ensemble. L'évaluateur imprime ensuite une estimation pour vous.

## **Si l'ordinateur accomplit toutes les tâches, pourquoi ai-je besoin d'un évaluateur?**

L'exactitude des calculs de l'ordinateur dépend de la qualité des données saisies. Nos évaluateurs sont tous des professionnels de la réparation. Lorsqu'ils examinent votre véhicule, ils connaissent les éléments à vérifier afin de veiller à ce que l'ordinateur enregistre des données exactes.

## **Après l'évaluation de mon véhicule et après avoir quitté le Centre de services, j'ai remarqué que l'évaluateur avait oublié certains dommages. Que dois-je faire?**

Si vous observez des dommages additionnels, indiquez-les à votre atelier de réparation. L'atelier communiquera ensuite avec notre évaluateur.

## **Pourquoi la Société d'assurance publique tient-elle à l'utilisation de pièces recyclées plutôt que de pièces neuves pour réparer mon véhicule?**

Nous devons remettre votre véhicule dans l'état où il se trouvait avant d'avoir été endommagé. Cela signifie que nous voulons vous offrir des pièces dont la valeur est égale ou semblable à celle que vous avez perdue. Supposons, par exemple, que vous devez remplacer une aile âgée de cinq ans. Nous essayons de trouver une pièce recyclée de qualité égale ou supérieure, produite la même année que la pièce remplacée et pour la même marque de véhicule. Une aile neuve n'a pas la même valeur que l'aile âgée de cinq ans que vous aviez avant qu'elle ne soit endommagée.

En plus de la question de la valeur de remplacement des pièces, nous devons tenir compte du facteur de coût. Le coût des pièces recyclées est environ la moitié de celui des pièces neuves. Cela signifie que nous pouvons réparer les véhicules d'une manière plus économique. En réduisant les coûts d'indemnisation, nous aidons à maintenir vos primes Autopac plus basses.

Finalement, l'utilisation de pièces recyclées de bonne qualité favorise la protection de l'environnement.

## **Puis-je être assuré que les pièces recyclées sont de bonne qualité?**

Oui. Les pièces sont vérifiées à l'atelier de réparation avant d'être installées. Les fournisseurs offrent une garantie de 90 jours sur les pièces et la main-d'oeuvre. Si la garantie du fabricant d'une pièce neuve équivalente est supérieure à 90 jours, nous offrons une garantie prolongée sur la pièce recyclée, qui correspond à celle du fabricant.

## **Pourquoi la Société d'assurance publique tient-elle à l'utilisation de pièces du marché secondaire plutôt que de pièces neuves pour réparer mon véhicule?**

Quand il est impossible d'obtenir des pièces recyclées, nous pouvons les remplacer par des pièces du marché secondaire. Il s'agit de pièces neuves ou réusinées qui ne sont pas habituellement vendues par le fabricant du véhicule.

Les fournisseurs veillent à ce que la qualité des pièces du marché secondaire corresponde à celles des pièces d'origine. La garantie qu'ils offrent est tout aussi bonne, voire meilleure, que celle des pièces neuves d'origine.

Les pièces du marché secondaire comprennent les radiateurs, les durites, les courroies, les éléments de direction, les éléments de freins, les éléments de moteur et d'autres. Il peut également s'agir de pièces métalliques, comme les ailes et les portières, dans le cas des véhicules âgés de plus de cinq ans. Les véhicules de l'année modèle courante et ceux dont le compteur affiche moins de 20 000 kilomètres sont exclus du marché secondaire.

Bref, vous obtenez des pièces dont la qualité est égale à celles des pièces neuves d'origine. Qui plus est, le prix des pièces du marché secondaire est habituellement inférieur du tiers à celui des pièces neuves d'origine. Cela nous aide à maîtriser les coûts des réparations et, par le fait même, le coût de votre assurance Autopac.

## **Je préfère les pièces neuves. Puis-je demander qu'on les utilise pour réparer mon véhicule?**

Oui. Mais vous devez payer la différence entre le coût de la pièce recyclée et celui de la pièce neuve.

## **Qu'est-ce que la dépréciation et pourquoi dois-je l'assumer?**

Les assureurs essaient de faire correspondre ce qu'ils vous versent avec la valeur de ce que vous avez réellement perdu. Par exemple, la valeur d'un pneu à moitié usé correspond à celle d'un pneu semblable et non à celle d'un pneu neuf.

Il est toutefois peu pratique ou même peu sûr de vous remettre un pneu à moitié usé. On vous donnera donc un pneu neuf, mais vous devrez assumer la moitié du coût. On appelle dépréciation le montant que vous payez pour l'usure du véhicule ou de la pièce en question.

La dépréciation n'est qu'un moyen utilisé par les compagnies d'assurance pour mesurer la perte de valeur d'un article usé par rapport au même article à l'état neuf.

## **Quel montant de dépréciation dois-je assumer?**

Le montant à assumer dépend de l'âge ou de l'usure de la pièce. Voici deux exemples :

- **Pneu avec bande de roulement à moitié usée**  
— vous payez la moitié du coût d'un pneu neuf et nous payons l'autre moitié.
- **Batterie âgée de deux ans qui devrait durer pendant six ans**  
— vous payez le tiers du coût d'une batterie neuve et nous payons les autres deux tiers.

Pour plus d'information sur la dépréciation, demandez une copie de la brochure intitulée *Comprendre la dépréciation*.

**Pourquoi refusez-vous de payer une peinture complète sur mon véhicule? La peinture partielle que vous autorisez ne sera peut-être pas assortie au reste de la peinture.**

La question renvoie au principe de la dépréciation. Votre assurance Autopac couvre les dommages accidentels. Elle ne s'applique pas à l'usure normale du véhicule. Vous vous rendrez compte toutefois que la plupart des ateliers de réparation réussissent à assortir les peintures, même sur un très vieux véhicule.

**Où puis-je conduire mon véhicule pour qu'il soit réparé?**

Vous pouvez faire réparer le véhicule à l'atelier de votre choix.

**Recommandez-vous des ateliers de réparation?**

Non, mais un grand nombre d'ateliers de réparation au Manitoba sont « accrédités » par la Société d'assurance publique. Ces ateliers satisfont à des normes minimales concernant le matériel et la formation du personnel. Le responsable de l'atelier peut vous dire si son établissement a reçu notre accréditation. Nous pouvons aussi vous fournir une liste des ateliers accrédités au Manitoba.

**Je préfère un règlement en espèces au lieu de faire réparer mon véhicule. Me verserez-vous le montant du règlement pour les dommages?**

Nous ne versons pas d'espèces pour les dommages, pour deux raisons. Il s'agit avant tout d'une question de sécurité : nous voulons que les véhicules reprennent la route en bon état de fonctionnement. Nous voulons également éviter que le propriétaire ultérieur du véhicule ne soumette une demande pour les mêmes dommages.

## **Puis-je effectuer les réparations moi-même?**

Oui. Par contre, nous vous remboursons des frais de main-d'oeuvre réduits par rapport à ceux qui seraient payés à un atelier de réparation. En effet, les ateliers ont des frais généraux et ils possèdent le savoir-faire nécessaire, contrairement à la plupart des particuliers.

Si vous choisissez de faire les réparations vous-même, nous devons inspecter votre véhicule afin de vérifier que les réparations ont été adéquates.

## **Que dois-je faire si je ne suis pas d'accord avec les réparations que vous avez autorisées?**

L'évaluateur Autopac autorise des méthodes de réparation qui satisfont aux normes du secteur.

Si vous croyez que les réparations autorisées ne sont pas adéquates, plusieurs options s'offrent à vous. La première consiste à demander au superviseur des estimations du Centre de services de constater les dommages.

Si cela n'est pas suffisant, apportez votre véhicule à l'atelier de réparation de votre choix et demandez l'opinion du responsable. Demandez-lui ensuite de communiquer avec le superviseur des estimations. Il est probable que cela suffise à résoudre le problème.

Dans le cas contraire, nous pouvons demander à un inspecteur au contrôle de la qualité d'examiner votre véhicule et de veiller à ce que vous soyez traité équitablement.

Si le différend n'est toujours pas réglé, vous pouvez avoir recours à l'arbitrage indépendant. Notre brochure intitulée *Les options d'appel* contient des explications détaillées de l'arbitrage. Vous pouvez aussi demander à l'expert en sinistres de vous aider à entreprendre les procédures nécessaires.

## **Dans quel délai dois-je faire réparer mon véhicule?**

Il n'y a aucune limite de temps. Toutefois, pour des motifs de sécurité et afin d'éviter des dommages additionnels comme la rouille, nous vous recommandons de faire réparer votre véhicule le plus tôt possible.

Le coût des réparations des dommages supplémentaires dus à un délai n'est pas garanti par votre assurance Autopac.

## **Pourquoi insistez-vous pour que les véhicules qui ne sont pas en état de rouler soient remorqués jusqu'à votre parc de stationnement?**

Nos centres de services ne possèdent ni l'espace ni les dispositifs de sécurité nécessaires pour remiser les véhicules hors d'état. Par contre, notre parc de stationnement, qui est clôturé, peut accueillir 2 400 véhicules et il est surveillé 24 heures sur 24.

## **Comment puis-je veiller à ce que mon véhicule soit réparé adéquatement?**

Des réparations de qualité ne laissent pas de traces sur la carrosserie. De façon générale, toute nouvelle peinture doit être assortie à la peinture du reste du véhicule et il ne doit pas y avoir de marques de ponçage visibles aux endroits réparés. Examinez les ailes, les portières et les autres endroits afin de veiller à ce que les pièces soient bien alignées, en particulier si vous avez fait réparer le châssis.

L'atelier doit réparer le véhicule selon les normes reconnues. Si vous n'êtes pas satisfait des réparations effectuées, faites part de vos préoccupations au responsable de l'atelier avant de signer le formulaire de réparation Autopac. Dans la plupart des cas, l'atelier de réparation s'efforcera de répondre à vos attentes.

## **Que puis-je faire si l'atelier de réparation ne corrige pas le problème?**

Notre Service de contrôle de la qualité peut examiner les réparations afin de veiller à ce qu'elles soient adéquates. Si ce n'est pas le cas, notre inspecteur communique avec l'atelier afin de recommander des réparations additionnelles.


## **Aurai-je d'autres frais à payer en plus de ma franchise?**

Vous êtes responsable de la dépréciation. De plus, si vous êtes inscrit aux fins de la TPS, vous devez payer la TPS directement à l'atelier de réparation. Vous pouvez ensuite la réclamer à Revenu Canada en demandant un crédit de taxe sur les intrants.

## Où dois-je m'adresser pour obtenir de plus amples renseignements?

Pour de plus amples renseignements sur la réparation de votre véhicule, adressez-vous à votre expert en sinistres.

### Où téléphonez-nous :

- À Winnipeg : **985-7000**
- À l'extérieur de Winnipeg (sans frais) : **1-800-665-2410**
- Malentendants  (téléimprimeurs/ATS) : **985-8832**

### Heures de bureau :

- Du lundi au vendredi  
De 7 h à 21 h
- Samedi  
De 8 h 30 à 16 h

La présente brochure est également offerte en gros caractères, sur cassette et en braille, sur demande.

Les renseignements contenus dans cette brochure sont de nature générale. Pour tout ce qui concerne l'interprétation et l'application de la loi, veuillez consulter la *Loi sur la Société d'assurance publique du Manitoba*, le *Code de la route* et la *Loi sur les conducteurs et les véhicules*, ainsi que leurs règlements d'application.



***Vous pouvez aussi écrire à l'adresse suivante :***

***Société d'assurance publique du Manitoba  
C.P. 6300  
234, rue Donald  
Winnipeg (MB)  
R3C 4A4***



***Société d'assurance publique du Manitoba***

[www.mpi.mb.ca](http://www.mpi.mb.ca)



Contient 20 % de déchets de post-consommation, soit du papier usagé collecté dans le cadre de programmes de recyclage. La présente brochure est également recyclable.