La réparation de votre véhicule

SOCIÉTÉ D'ASSURANCE
PUBLIQUE DU MANITOBA

Processus d'indemnisation

La première étape de la réparation de votre véhicule consiste à déclarer votre accident en nous téléphonant :

- Winnipeg : 204 985-7000
- Extérieur de Winnipeg (sans frais) : 1 800 665-2410
- ATS : 204 985-8832

Au moment de déclarer l'accident, vous aurez besoin des documents et renseignements suivants :

- le certificat d'immatriculation du véhicule et le permis de conduire de la personne qui conduisait au moment de l'accident;
- des renseignements sur l'accident (où, quand et comment il est survenu);
- des renseignements sur les autres véhicules et conducteurs en cause;
- des renseignements sur les témoins, s'il y a lieu.

Vous devez obtenir une évaluation des dommages avant de faire réparer votre véhicule. Tous les sinistres peuvent être évalués à l'un des centres de services ou d'indemnisation de la Société d'assurance publique et certains sinistres admissibles peuvent faire l'objet d'une évaluation à un atelier de réparation admissible. Nous discuterons avec-vous de vos options en matière d'évaluation lorsque que vous déclarerez votre sinistre.

Un évaluateur ou un technicien de l'atelier de réparation admissible cernera les dommages causés à votre véhicule et déterminera les réparations nécessaires.

La prochaine étape du processus consiste à fixer un rendez-vous à l'atelier de réparation accrédité de votre choix pour faire réparer votre véhicule. Utilisez l'outil de recherche « Trouver un atelier de réparation accrédité » sur le site Web mpi.mb.ca pour trouver un atelier accrédité qui est qualifié pour réparer votre véhicule. Si vous êtes admissible au programme Réparation directe et que vous y participez, vous pouvez profiter de la commodité d'obtenir une évaluation et l'exécution de vos réparations au même atelier de réparation.

Après que l'évaluateur a examiné mon véhicule, j'ai remarqué qu'il avait oublié certains dommages. Que dois-je faire?

Si vous observez des dommages supplémentaires reliés au sinistre en cause, indiquez-les à votre atelier de réparation. L'atelier communiquera ensuite avec notre.

Quels types de pièces de remplacement sont utilisés pour réparer mon véhicule?

L'industrie automobile utilise plusieurs types de pièces pour les réparations de véhicules; elles sont généralement décrites comme des pièces d'origine ou des pièces de rechange. OE désigne les pièces d'origine du constructeur de votre véhicule. Les pièces de rechange comprennent les pièces d'après-vente, recyclées et reconstruites.

Les pièces d'après-vente sont des pièces neuves fournies par des fournisseurs autres que le fabricant d'origine. Les pièces recyclées sont des pièces d'origine utilisées provenant de véhicules réformés. Les pièces reconstruites sont des pièces d'origine utilisées reconstruites selon les spécifications du produit d'origine.

Votre véhicule peut être réparé en utilisant une combinaison de différents types de pièces en fonction des procédures de réparation du véhicule et de la disponibilité/du coût des pièces. Toutes les pièces utilisées dans le cadre d'une réclamation de la SAPM doivent respecter les règles de gestion des pièces de la SAPM pour une réparation adéquate et sécuritaire.

Pourquoi la Société d'assurance publique autorise-t-elle l'utilisation de pièces recyclées 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. Par exemple, votre véhicule de six ans a un garde-boue qui doit être remplacé. Un garde-boue recyclé de la même année ou plus récent, dans le même état ou en meilleur état que la vôtre, peut être installé car il a la même valeur que le vôtre avant qu'il ne soit endommagé.

En plus d'offrir une valeur de remplacement égale, les pièces recyclées sont généralement moins chères, ce qui nous permet de réparer les véhicules de manière plus économique. Le fait de maintenir les coûts des demandes d'indemnisation à un niveau plus bas nous aide également à maintenir les primes Autopac à un niveau plus bas.

L'utilisation de pièces recyclées de bonne qualité est également plus écologique que les pièces neuves.

Puis-je être assuré que les pièces recycles sont de bonne qualité?

Oui. Votre atelier de réparation vérifiera les pièces pour s'assurer qu'elles répondent aux normes de l'industrie en matière de qualité et d'état.Ils suivront également les règles de gestion des pièces de rechange de la SAPM en ce qui concerne les exigences en matière de garantie. Cela permettra de s'assurer que le véhicule est remis dans l'état dans lequel il se trouvait avant la collision.

Pourquoi la Société d'assurance publique du Manitoba autorise-t-elle l'utilisation de pièces d'après-vente ou reconstruites pour réparer mon véhicule?

Tout comme les pièces recyclées, ces pièces sont généralement moins chères, de sorte que les réparations du véhicule peuvent être effectuées de manière plus économique, ce qui permet de maintenir les primes d'assurance à un niveau plus bas tout en assurant une réparation sûre et de qualité.

Les pièces d'après-vente et les pièces reconstruites utilisées pour réparer votre véhicule dans le cadre d'une réclamation de la SAPM sont couvertes par les règles de gestion des pièces de la SAPM, qui exigent une garantie équivalente ou supérieure à celle des pièces existantes de votre véhicule. Votre atelier de réparation les inspectera également pour s'assurer qu'elles répondent aux normes de qualité et d'ajustement.

Que faire en cas de problème avec l'une de mes pièces de rechange?

Si vous avez un problème avec l'une des pièces de vos réparations (nouvelles, recyclées ou reconstruites), vous devriez d'abord parler à votre atelier de carrosserie et leur demander d'inspecter les pièces. Si nécessaire, l'atelier engagera la procédure de garantie avec le fournisseur de pièces.

Je préfère les nouvelles pièces d'origine. Puis-je les faire installer sur mon véhicule à la place?

Vous avez la possibilité de payer la différence entre le coût des pièces de rechange disponibles et celui de la nouvelle pièce du FOE directement à votre atelier de réparation.

Qu'est-ce que l'appréciation et pourquoi dois-je la payer?

L'usure se produit pendant une utilisation normale du véhicule et déprécie la valeur des pièces automobiles. La valeur réelle en espèces de votre pièce est déterminée en soustrayant la dépréciation due à l'usure.

L'appréciation est la différence de valeur entre la valeur réelle en espèces et le coût de la pièce de rechange et le client est responsable de l'amélioration de la valeur de la pièce.

Par exemple, le remplacement d'un pneu usé par un pneu neuf n'est pas une valeur de remplacement égale. Le client paierait une appréciation sur la différence entre la valeur réelle en espèces et le coût du pneu de remplacement.

Les clients peuvent collaborer avec leur atelier de réparation pour s'assurer que les pièces de rechange disponibles à moindre coût sont fournies.

Quel est le montant de l'appréciation à payer?

Le montant que vous payez dépend du degré de vieillissement ou d'usure (dépréciation) de la pièce par rapport à la valeur de la pièce de rechange.

Voici deux exemples:

- Si la moitié de la bande de roulement de votre pneu est usée, vous payez environ la moitié du coût d'un pneu neuf et nous payons le reste.
- Si votre batterie de deux ans devait durer six ans, vous payez environ un tiers du coût d'une batterie neuve et nous payons les deux tiers restants.

Les options de pièces d'après-vente, reconstruites et recyclées peuvent réduire ou éliminer vos responsabilités en matière d'appréciation. Discutez des options d'approvisionnement en pièces avec votre atelier de réparation.

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 plupart des ateliers de réparation réussissent à assortir les peintures, même sur un véhicule plus vieux. L'assurance couvre les dommages matériels subis par votre véhicule, qui n'incluent pas la peinture d'une autre partie du véhicule qui peut s'être estompée avec le temps.

Recommandez-vous des ateliers de réparation particuliers?

Vous pouvez faire réparer votre véhicule à l'atelier de réparation accrédité de votre choix qui est qualifié pour réparer votre véhicule. Les ateliers accrédités respectent des normes de réparation et possèdent l'outillage, le matériel et la formation nécessaires pour effectuer des réparations appropriées et sécuritaires.

Visitez le site Web mpi.mb.ca et utilisez l'outil de recherche en ligne « Trouver un atelier de réparation accrédité » afin de trouver un atelier près de votre résidence qui est qualifié pour réparer votre véhicule particulier (année, marque et modèle).

Si votre véhicule contient des matériaux complexes, comme l'aluminium, l'acier au bore et la fibre de carbone, il peut être nécessaire de faire appel à un atelier certifié ou qualifié par un fabricant d'équipement d'origine (FEO) pour les réparations. Pour plus d'information sur les programmes de qualification et de certification des FEO, rendez-vous sur la page « Véhicules contenant des matériaux complexes » sur le site Web mpi.mb.ca ou communiquez avec votre FEO ou votre concessionnaire d'automobiles. Si votre demande d'indemnisation est admissible au programme Réparation directe, vous pouvez obtenir une évaluation des dommages à un atelier participant.

Utilisez l'outil de recherche « Trouver un atelier de réparation accrédité » sur le site Web mpi. mb.ca et indiquez votre n° de demande d'indemnisation admissible pour trouver un atelier accrédité qui est qualifié pour évaluer votre véhicule.

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?

Nous vous recommandons fortement d'avoir recours à un atelier accrédité qui est qualifié pour réparer votre véhicule. Si vous choisissez de faire les réparations vous-même, nous devrons inspecter votre véhicule afin de vérifier que les réparations ont été adéquates. Vous devez satisfaire à des exigences particulières pour que le véhicule réussisse l'inspection. Indiquez-nous les réparations prévues avant d'entreprendre les travaux. Vous devez conserver les reçus qui indiquent le coût de toutes les pièces et du matériel et les remettre à l'évaluateur au moment de l'inspection du véhicule.

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

Notre évaluateur autorise des méthodes de réparation qui satisfont aux normes du secteur. Si vous croyez que les réparations autorisées ne sont pas adéquates, discutez-en avec l'atelier de réparation ou votre équipe d'experts en sinistres. Il est probable que cela suffise à résoudre le problème à votre satisfaction.

Dans le cas contraire, nous pouvons demander à un inspecteur des réparations accrédité d'examiner votre véhicule et de veiller à ce qu'on vous traite équitablement.

Si le différend n'est toujours pas réglé, vous pouvez avoir recours à une évaluation indépendante. Notre brochure intitulée Les options d'appel contient des explications détaillées de cette procédure. Vous pouvez aussi demander à l'équipe d'experts en sinistres de vous aider à entreprendre les démarches 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?

L'atelier de réparation 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.

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

Vous pouvez communiquer avec votre équipe d'experts en sinistres pour discuter du problème et prendre des dispositions pour une nouvelle inspection.

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

Vous êtes responsable du coût de l'amélioration si le total des frais d'amélioration dépasse 100 $. Si le total des frais d'amélioration est inférieur ou égal à 100 $, vous n'avez rien à payer.

Les personnes inscrites à la TPS doivent également payer la TPS sur toutes les réparations, mais elles peuvent demander un remboursement à Revenu Canada sous forme de crédit de taxe sur les intrants.

Ces coûts supplémentaires peuvent être payés directement à votre atelier de réparation.

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

Pour de plus amples renseignements sur la réparation de votre véhicule, adressez-vous à votre équipe d'experts en sinistres ou rendez-vous sur le site Web mpi.mb.ca.

SOCIÉTÉ D'ASSURANCE
PUBLIQUE DU MANITOBA

This document is also available in English.

mpi.mb.ca

03/05/25
FBR0024
24-011-5590