

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.

Pourquoi la Société d'assurance publique tient-elle à utiliser des pièces recyclées plutôt que des 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 six ans. Nous essayons de trouver une pièce recyclée de qualité égale ou supérieure, produite la même année que la pièce remplacée ou après. Une aile neuve n'a pas la même valeur que l'aile âgée de six ans que vous aviez avant qu'elle soit endommagée.

En plus de vous offrir une pièce de rechange de la même valeur, nous devons tenir compte du facteur coût. En utilisant des pièces recyclées dont le coût est inférieur aux pièces neuves, 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.

L'utilisation de pièces recyclées de bonne qualité au lieu de nouvelles pièces favorise aussi 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. Elles seront également conformes aux règles commerciales de la Société d'assurance publique du Manitoba concernant les exigences de qualité et de garantie des pièces. 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 tient-elle à utiliser des pièces du marché secondaire ou des pièces réusinées plutôt que des 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 ou des pièces réusinées. Il s'agit de pièces neuves ou réusinées qui ne sont pas habituellement vendues par le fabricant du véhicule.

En vertu des règlements de la Société sur les pièces, la garantie qu'offrent les fournisseurs doit être tout aussi bonne, voire meilleure, que celle des pièces neuves 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 et les pièces réusinées comprennent les éléments de direction, les éléments de freins, les pièces métalliques, comme les ailes et les éléments de moteur, etc.

Le prix des pièces du marché secondaire et des pièces réusinées est inférieur à celui des pièces neuves. Elles nous aident à contrôler les coûts des réparations et, par le fait même, le coût de votre assurance.

Vous obtenez donc des pièces de qualité égale à celle des pièces d'origine.

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

En cas de problème avec l'une des pièces de rechange (neuve, recyclée ou reconstruite), vous pouvez vous adresser à votre carrossier et lui demander d'inspecter les pièces. Si nécessaire, l'atelier engagera la procédure de garantie avec le fournisseur de pièces.

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

Vous avez l'option de payer la différence entre le coût de la pièce du marché secondaire, de la pièce recyclée ou de la pièce réusinée et celui de la pièce d'origine.

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

La dépréciation est la perte de valeur d'une pièce en raison de son usure avec le temps. 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 usé correspond à celle d'un pneu semblable et non à celle d'un pneu neuf. S'il n'est pas pratique ou sécuritaire de vous remettre un pneu usé, on vous donnera un pneu neuf, mais vous devrez assumer une partie du coût.

Quel montant de dépréciation dois-je assumer?

Le montant à assumer dépend de l'âge ou de l'usure de la pièce par rapport à une pièce neuve.

Voici deux exemples:

- Pour un pneu avec une bande de roulement à moitié usée, vous payez la moitié du coût d'un pneu neuf et nous payons l'autre moitié.
- Pour une 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.

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 devons 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 toute amélioration de l'état dans lequel votre véhicule était avant les dommages. Si le montant de l'amélioration est de 50 \$ ou moins, vous ne payez rien. S'il est supérieur à 50 \$, le montant total de l'amélioration doit être payé à l'atelier de réparation après les travaux. De plus, si vous êtes inscrit aux fins de la TPS, vous devez payer la TPS sur toutes les réparations. Vous pouvez ensuite la réclamer à Revenu Canada en demandant un crédit de taxe sur les intrants.

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

Ce document est également
disponible sur notre site Web et il se
peut que la version en ligne soit plus
récente que la version imprimée.

01/21
FBR0024

*This document is also
available in English.*

mpi.mb.ca