

Guide de l'estimation

***S'applique partout au Canada**

***S'applique pour les estimateurs (carrossiers et indépendants)**

Table des matières

1.	Acronymes utilisés dans ce guide.....	1
2.	Instructions.....	1
2.1.	Estimés réguliers - carrossables et non-carrossables (à l'exclusion de l'incendie, de l'inondation et du vol retrouvé).....	2
2.2.	Suppléments.....	2
2.3.	Estimation par photos (PBE).....	3
2.4.	Dommages non liés à la demande d'indemnisation ou incompatibles avec les faits de la perte.....	3
2.5.	Pertes totales (Véhicules non-réparables).....	4
2.6.	Dommages exclus (feu, immersion dans l'eau et vol retrouvé).....	5
3.	Pratiques d'estimation.....	6
3.1.	Photos.....	6
3.1.1.	Modifications.....	10
3.1.2.	Suppléments.....	10
3.1.3.	Utilisation du bouton « Éléments à Envoyer » dans Mitchell.....	10
3.2.	Commentaires et questions sur un dossier.....	11
3.3.	Pièces neuves d'origines (OEM).....	11
3.4.	Pièces similaires et recyclées.....	11
3.5.	Pièces en rupture d'inventaire (back order).....	11
3.6.	Frais environnementaux (pièces usagées).....	12
3.7.	Protection valeur à neuf - FAQ N° 43 A) E) pour le Québec et 43E pour l'OAO.....	12
3.8.	Protection FAQ 43 B.....	12
3.9.	Coûts alloués aux différentes pièces.....	12
3.10.	Allocation de peinture.....	12
3.11.	Remplacement de pare-brise et de vitres.....	12
3.12.	Réparation de la caisse monocoque.....	13
3.13.	Réparation des pièces de plastique.....	13
3.14.	Revalorisation et dépréciation.....	13
3.15.	Préjudice esthétique.....	16
3.16.	Remorquage.....	17
3.17.	Location de véhicule (Enterprise®).....	17
3.18.	Facturation (paiement).....	17
3.19.	Satisfaction du client.....	17
3.20.	Attentes et engagement de DGAG sur le respect.....	17
3.21.	Exigences de service.....	18
3.22.	Situations où vous devez communiquer avec nous.....	18
3.23.	Pré-balayage et post-balayage.....	19
4.	Annexe – Québec.....	20
4.1.	Pièces neuves d'origines (OEM).....	20
4.2.	Pièces similaires et recyclées.....	20
4.3.	Frais environnementaux (pièces usagées).....	21
4.4.	Protection valeur à neuf - FAQ N° 43 A) E).....	21
4.5.	Coûts alloués aux différentes pièces.....	21
4.6.	Allocation de peinture.....	22
4.6.4.	Peinture 2 tons.....	22
4.6.5.	Amincir, apprêter et poncer au bloc (Panneaux de remplacement soudés).....	22
4.7.	Remplacement de pare-brise et de vitres.....	23
4.8.	Réparation de la caisse monocoque.....	23
4.9.	Réparation des pièces de plastique.....	23
4.10.	Facturation (paiement).....	24
5.	Pneus.....	25
6.	Coordonnées.....	26

1. Acronymes utilisés dans ce guide

Desjardins Groupe d'Assurances générales inc. possède cinq filiales :

2. Desjardins Assurances Générales inc.
3. Certas Direct Insurance Company
4. Certas Home and Auto Insurance Company
5. La Personnelle Assurances générales inc.
6. The Personal Insurance Company

Dans ce document, nous faisons référence à ces filiales sous le nom de **DGAG**.

OAQ : Ontario, Atlantique & Ouest
OEM : Original Equipment Manufacturer
CAPA : Certified Automotive Parts Association
NAGS : National Auto Glass Specifications
GTA : Greater Toronto Area
GAA : Groupement des Assureurs Automobiles

2. Instructions

Vous trouverez dans ce document l'information nécessaire afin de rédiger une estimation selon les attentes établies par DGAG. Nous incluons aussi nos pratiques d'estimation utilisées lorsque nous révisons les estimations ou lors d'un contrôle de la qualité.

NOTE IMPORTANTE :

Toutes les estimations de nos clients doivent être traitées de façon prioritaire. Nous nous attendons donc à ce que les estimations de nos clients soient produites **dès qu'il vous est possible de le faire**. Votre temps de cycle est un élément clé de l'expérience-client et de la gestion des coûts et va influencer votre performance. Lorsque vous êtes en période d'achalandage élevée, les véhicules non-carrossables et pertes totales doivent être traités en priorité pour nos membres clients. Veuillez nous aviser si des délais sont attendus.

La nature des dommages et des estimations détermine les directives qui doivent être suivies afin de nous faire parvenir l'estimation. Les différentes catégories sont les suivantes :

- 2.1. Estimations régulières – carrossables et non-carrossables (toutes les estimations qui ne se retrouvent pas dans les catégories 2.2, 2.3 ou 2.4 ci-dessous)**
- 2.2. Suppléments**
- 2.3. Dommages antérieurs (combinés ou non-combinés)**
- 2.4. Pertes totales**
- 2.5. Dommages exclus (feu, immersion dans l'eau, grêle et vol retrouvé)**

- ✓ Avant d'entreprendre les travaux, une autorisation de réparation doit être signée par le client.
- ✓ S'il-vous-plaît, veuillez communiquer avec l'imagerie en cas de situation inhabituelle.

2.1. Estimés réguliers - carrossables et non-carrossables (à l'exclusion de l'incendie, de l'inondation et du vol retrouvé)

Toutes les estimations pour les véhicules carrossables et non-carrossables faites par un carrossier ou un estimateur indépendant doivent être envoyées à l'imagerie; sauf si le dommage est un dommage exclu indiqué ci-dessus.

1. Compléter l'estimation dans l'outil Mitchell. Il est important de valider et de corriger, au besoin, les informations sur l'assuré et les informations administratives, telles que le NIV et le numéro d'immatriculation;
2. Prendre les photos requises (voir la section [Photos](#) pour les instructions sur les photos attendues);
3. Indiquer tous les commentaires requis (voir la section [Commentaires](#) pour les instructions sur les commentaires attendus);
4. Inscrire tous les dommages antérieurs reliés ou non (voir la section [Dommages antérieurs combinés ou non-combinés](#));
5. Envoyer l'estimation complétée ainsi que les photos à l'imagerie (pour les carrossiers et estimateurs indépendants **SEULEMENT**);
6. **Un processus de pré-autorisation est en place**, si l'estimation soumise respecte les règles établies, il sera automatiquement approuvé;
7. Si l'estimation **respecte** les règles de pré-autorisation :
 - Une autorisation sera reçue par l'un ou l'autre des moyens suivants selon la version de Mitchell que vous détenez :
 - i. Le statut sera modifié et indiquera que l'estimation est « Approuvée » ou;
 - ii. Vous recevrez une notification dans l'outil d'estimation.
 - En tout temps, il faut attendre l'autorisation avant de commencer les travaux ou même de commander les pièces.
 - Si l'estimation **ne respecte pas** les règles de pré-autorisation :
 - iii. Vous devez attendre l'approbation de l'imagerie avant de commencer les réparations. Si l'estimation requiert des modifications, l'estimateur à l'imagerie pourra corriger ce qui est possible pour lui. Sinon, une requête de supplément vous sera envoyée sur laquelle l'estimateur à l'imagerie vous indiquera les raisons. Faites les changements requis et soumettez de nouveau l'estimation à l'imagerie pour approbation (cela sera indiqué comme un supplément).

2.2. Suppléments

1. Préparer le supplément à partir de l'estimation originale;
2. Prendre les photos requises (voir la section [Photos](#) pour les instructions sur les photos attendues);
3. Pour tous dommages additionnels en cours de réparation, veuillez communiquer avec l'estimateur au dossier immédiatement pour recevoir une autorisation. Attachez au besoin toutes les photos pertinentes. (POUR LES CARROSSIERS ET INDÉPENDANTS SEULEMENT);
4. Tous les suppléments doivent être soumis à l'intérieur d'un délai de 7 jours ouvrables après la livraison;
5. Les factures de pièces ou les factures liées au supplément ne sont requises que sur demande de l'imagerie. Si on vous le demande, ajoutez les documents nécessaires dans Mitchell, c'est-à-dire, numérisez ou prenez des photos de factures de pièces/suppléments et joignez-les dans la section appropriée de l'outil Mitchell.

2.3. Estimation par photos (PBE)

Vous ne devez pas appeler le client lorsque vous recevez une assignation PBE et vous devez rédiger votre devis du mieux que vous le pouvez en prenant soin d'inclure seulement les dommages visibles sur les photos. Il est important de ne pas supposer des dommages, car ils ne seront pas acceptés lors de la révision de l'estimation auprès de nos estimateurs.

Voici les situations pour lesquelles nous vous demandons de communiquer avec l'un de nos estimateurs :

- L'estimation ne peut être rédigée en raison de la qualité des photos;
- Le véhicule est non-carrossable;
- Le véhicule n'est pas sécuritaire.

Important : Les suppléments sont typiques dans ce type de dossier et ne sont pas pris en compte dans l'évaluation de la performance.

2.4. Dommages non liés à la demande d'indemnisation ou incompatibles avec les faits de la perte

- Ces situations peuvent être complexes et nécessiter un traitement particulier.
- Lorsqu'un client réclame des dommages non liés aux faits de la perte, l'estimation ne doit jamais contenir les dommages non liés. Documentez les dommages non liés et utilisez le bouton « Éléments à Envoyer » dans Mitchell avec des notes de journal détaillées pour que l'estimateur à l'imagerie puisse les examiner.
- Les situations suivantes sont des exemples de dommages non liés ou incompatibles avec les faits du sinistre :
 - o Dommages antérieurs liés (il s'agit d'une pièce qui présente de nouveaux dommages liés ainsi que des dommages préexistants. Estimez les dommages comme si les dommages antérieurs n'existaient pas.)
 - o Dommages antérieurs non liés (se réfère à une pièce qui présente des dommages préexistants sans qu'il y ait de nouveaux dommages liés à la perte. Ne pas ajouter à l'estimation)
 - o Dommages incohérents (dommages qui semblent avoir été causés par un scénario autre que celui qui a été déclaré par l'assuré).
 - o Dommages aggravés (dommages au véhicule qui semblent avoir été causés par un atelier de réparation ou une entreprise de remorquage, ou par un client qui a continué à conduire avec le véhicule endommagé. Ces dommages peuvent donner lieu à une subrogation ou à une deuxième demande d'indemnisation.)

2.5. Pertes totales (Véhicules non-réparables)

Évolution du processus d'identification d'une perte totale chez Desjardins. Diverses améliorations ont été apportées au processus actuel permettant d'identifier une perte totale chez Desjardins. Malgré le fait que ce calcul ne sera plus basé sur la charte du GAA, les autres composantes du processus sont maintenues. Le processus amélioré demeure en parfait alignement avec les lignes directrices du GAA et de l'AMF.

L'outil Mitchell a un indicateur intégré dans sa programmation et vous devez soumettre, en tout temps, le dossier comme étant une perte totale à l'imagerie lorsque vous dépassez le seuil de 70 %. À ce stade, il est demandé de ne pas informer le client de la possibilité d'une perte totale. Veuillez attendre les consignes de l'imagerie.

Compléter les étapes 1, 2 et 3 de la procédure des estimations régulières.

1. Compléter le rapport de perte totale dans Mitchell et le soumettre à l'imagerie le même jour. **(POUR LES CARROSSIERS ET ESTIMATEURS INDÉPENDANTS SEULEMENT)**.
 - a. Compléter la « Description » et la « Condition » dans le rapport de Perte Totale
 - b. Indiquer les dommages antérieurs dans l'estimation tel qu'indiqué :
 - I. Dans MCE dans la carte « Véhicule » et sous l'onglet « Donnée du véhicule » vous devez défiler la plage jusqu'à « Dommages antérieurs » et saisir les informations relatives aux dommages antérieurs.
 - II. Inscrivez un commentaire dans la section du document « Rapport d'évaluation » dans Mitchell WorkCenter, indiquant que les dommages antérieurs « DAC ou DANC » existant et qu'ils figurent sur l'estimation dans le champ « Description des dommages antérieurs »
 - III. Des photos dont requises pour les dommages antérieurs combinée (DAC) ou non-combinée (DANC)
2. Un démantèlement mineur peut être requis sur les véhicules afin d'évaluer l'étendue des dommages ou les pièces à remplacer. Assurez-vous d'avoir reçu l'autorisation de l'imagerie au préalable. Les estimateurs doivent limiter le démantèlement au minimum requis pour compléter l'estimation. Évitez les démantèlements qui laisseraient un véhicule carrossable, non carrossable avant que les réparations puissent commencer. Les démantèlements mineurs n'entraînent pas de frais supplémentaires pour DGAG (par exemple, enlever un phare, une grille, etc.). Le carrossier indiquera le temps de démantèlement, fait sur le véhicule, dans les notes au journal. S'il y a discordance entre le temps demandé par le carrossier et l'estimateur à l'imagerie, l'estimateur imagerie devra contacter le carrossier pour en discuter. L'estimateur imagerie confirmera son autorisation par une note au journal de Mitchell. Seul le montant autorisé peut être facturé.
3. Lors de démantèlement, il est important de toujours remettre les pièces dans le véhicule avant que le recycleur soit mandaté pour ramasser le véhicule à votre atelier.

NOTE IMPORTANTE :

Un carrossier pourra nous envoyer une facture de 50 \$ plus taxes, à la suite d'une demande de rapport de valeur marchande dans Mitchell et ce, que le véhicule soit perte totale ou déclaré réparable par l'imagerie. Veuillez soumettre la facture pour les frais de démantèlement autorisés et ceux du rapport de perte totale à l'adresse courriel du soutien opérationnel du Québec soutien.indemnisation.levis@dgag.ca.

En cas d'une possibilité de perte totale, vous ne devez pas commencer les réparations, vous devez vous référer à la procédure pour pertes totales [Pertes totales \(véhicules non réparables\)](#).

1. L'estimation doit inclure le nom et le numéro de téléphone du recycleur;
2. Procédez à la facturation (voir la section [Facturation \(Paielement\)](#)).

2.6. Dommages exclus (feu, immersion dans l'eau et vol retrouvé)

1. Toutes les réclamations qui font partie des dommages exclus inscrits ci-dessus doivent être inspectés et l'estimation doit être rédigée par un estimateur route mandaté par DGAG;
2. Vol retrouvé : Inclure 1 heure pour une inspection; selon la gravité de la situation, l'estimateur jugera si l'inspection doit être réalisée par un mécanicien certifié ou non. Les items suivants doivent être vérifiés :
 - Vérification des huiles et des fluides, indiquer s'il y a une fuite;
 - Usure des pneus et des freins;
 - Inspection visuelle complète du moteur et de ses composantes;
 - Transmission;
 - Alignement du véhicule;
 - Tableau de bord (témoin lumineux allumé);
 - Fonction du système d'éclairage de jour et de nuit.

3. Pratiques d'estimation

DGAG fait confiance à l'expertise et au jugement de ses partenaires lors de la réparation d'un véhicule. DGAG garantit à ses clients qu'ils seront satisfaits par le travail effectué chez nos partenaires. Voici les lignes directrices sur lesquelles nous nous appuyons pour évaluer les réparations sur un véhicule.

3.1. Photos

S'il vous plaît, prendre note que **vous devez nettoyer et essuyer les sections du véhicule qui seront à photographier** au préalable pour augmenter la qualité de l'image et ainsi accélérer le processus d'approbation.

Veillez noter que si les photos ne nous permettent pas de voir clairement les dommages (soit parce que le véhicule n'a pas été lavé et essuyé correctement, en raison du soleil ou toute autre raison) l'estimé vous sera automatiquement retourné.

S'il vous plaît, veuillez joindre les photos selon la séquence indiquée ci-dessous :

- Kilométrage (tableau de bord avec le véhicule en marche, si possible);
- NIV (photographier l'endroit où le numéro est le plus visible);
- Devant et derrière du véhicule;
- Quatre (4) coins;
- Point d'impact (primaire);
- Zones endommagées (secondaires);
- Intérieur;
- Dommages antérieurs combinés et non-combinés (avec commentaires pour bien les différencier des dommages actuels);
- Autres photos requises pour l'expert en sinistres (ex : lorsqu'il y a dommages corporels (OAO); voir l'annexe OAO pour des exemples de photos requises dans cette situation);
- Facture de remorquage;
- Options et accessoires du véhicule (ex : air climatisé, sièges en cuir etc.);
- Compartiment moteur;
- Équipements (siège de bébé, GPS brisé, etc.) et autres articles brisés (dans le coffre arrière);
- Mesure de l'usure des pneus

Annotez toutes les photos pertinentes tel que; dommage antérieur combiné/non-combiné, dommage de près (close up), pneu/roue endommagé (avd, avg, arrd et arrg) ainsi que les photos qui requiert une description.

Kilométrage



NIV



Devant



Derrière



Avant gauche



Arrière gauche



Avant droit



Arrière droit



Point d'impact



Zone endommagée



Intérieur gauche



Intérieur droit



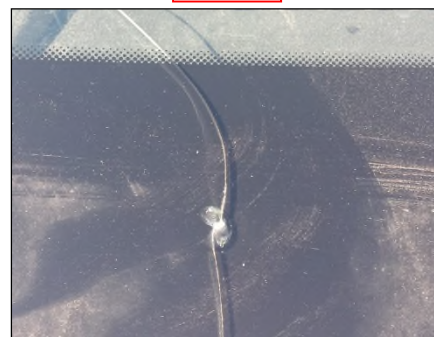
DAC



DAC



DAC



Usure des 4 pneus avec une jauge de profondeur.



Facture de remorquage

Business Name		Towing Service	
1356 Business Address Atlanta, Ga 12345 Phone: 123-456-7894			
DATE	TIME	REQUESTED BY	ATTN
ADDRESS	CITY	STATE	ZIP
VEHICLE TYPE	MAKE	MODEL	YEAR
VEHICLE COLOR	VEHICLE MAKE	VEHICLE MODEL	VEHICLE YEAR
VIN			
TOWING CHARGE			
LABOR CHARGE			
TAXES			
TOTAL			
THANK YOU			

Options



Options



Options



Options



Compartment moteur



Autres articles

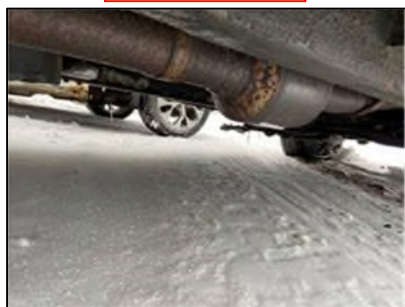


Autres articles



Pour les véhicules pertes totales, nous vous demandons, si possible, d'inclure une photo du catalyseur.

Catalyseur



Veillez étiqueter les photos de dommages antérieurs et les photos de conditions en commençant par l'acronyme DANC (dommage antérieur non-combiné), DAC (dommage antérieur combiné) et COND (condition).

COND - État du siège



COND - État de la peinture



COND - État du tapis



3.1.1. Modifications

Modifications - Intérieur



Modifications - Moteur



ex. : Modif. Roue/suspension



3.1.2. Suppléments

- Toutes les photos justifiant un supplément (avec commentaires; indiquer S1 sur les photos reliées au premier supplément, S2 sur les photos reliées au deuxième supplément, etc.).



S1

3.1.3. Utilisation du bouton « Soumettre pour une révision à l'imagerie DGAG-DGIG » dans Mitchell

Dans les situations suivantes, un atelier doit donner des instructions supplémentaires et utiliser le bouton « Soumettre pour une révision à l'imagerie DGAG-DGIG » :

- Problèmes de sécurité;
- Démontage nécessaire;
- Dommages incohérents ou dommages antérieurs possibles.

Éléments à Envoyer à DGAG-DGIG

1 Estimation

\$ 1178.57 Estimation d'origine

☒ Soumettre pour une révision à l'imagerie DGAG-DGIG

5 Pièces jointes

Annuler

Envoyer

Lorsque vous utilisez ce processus, assurez-vous de noter le journal concernant le problème.

3.2. Commentaires et questions sur un dossier

Les notes de journal sont le meilleur moyen de communiquer avec l'estimateur et l'expert en sinistres en charge du dossier.

Toutes les questions concernant les réparations et ce qui est couvert doivent être autorisées par l'estimateur en charge du dossier. Adressez ces questions à l'estimateur en charge du dossier dans les notes du journal Mitchell en sélectionnant la catégorie "Général".

Les questions concernant la franchise et le statut de la location doivent être adressées à l'expert en sinistres au dossier en utilisant la catégorie "Expert en sinistres" dans les notes du journal Mitchell.

3.3. Pièces neuves d'origines (OEM)

Québec : [Voir l'annexe Québec](#)

3.4. Pièces similaires et recyclées

Québec : [Voir l'annexe Québec](#)

3.5. Pièces en rupture d'inventaire (back order)

Il arrive que les réparations d'un véhicule doivent être retardées à la suite de l'indisponibilité d'une pièce neuve, cela occasionne des frais de location additionnels. Afin d'éviter ces frais, nous vous demandons de faire appel à une compagnie de recherche de pièces manquantes lorsque la pièce n'est pas disponible chez votre fournisseur.

Les compagnies **Pièces d'auto Avantage** et **Unipièce O.E.M.** regroupent plusieurs détaillants de pièces neuves. Ces compagnies proposent, à l'aide de leurs banques de données, de trouver la pièce requise et, lorsqu'elle est disponible, de l'expédier au carrossier dans un délai maximum de 72 heures. Vous n'êtes pas obligés d'utiliser ces compagnies en premier lieu, mais vous devez y avoir recours en cas de pièces en attente chez votre fournisseur.

Voici la procédure à suivre pour chacune des compagnies :

Pièces d'auto Avantage :

- Remplir le formulaire de recherche;
- Envoyer le formulaire ajoseph@advantagedes.com
- 514-248-0492

Unipièce O.E.M. :

- Remplir le formulaire de recherche;
- Envoyer le formulaire <https://www.unipiece.com/recherche-de-pieces-manquantes/>;
- Vous pouvez aussi appeler au 1-877-743-2372 pour toutes questions.

En cas de rupture de pièces, veuillez-vous référer à un estimateur imagerie. Il pourra prendre le dossier en charge et informer l'expert des prochaines étapes. L'estimateur demeure la meilleure personne pour vous accompagner et trouver des solutions.

3.6. Frais environnementaux (pièces usagées)

Québec : [Voir l'annexe Québec](#)

3.7. Protection valeur à neuf - FAQ N° 43 A) E) pour le Québec et 43E pour l'OAO

Québec : [Voir l'annexe Québec](#)

3.8. Protection FAQ 43 B

INDEMNISATION SANS DÉPRÉCIATION PROCESSUS

Lorsque le montant de dépréciation déterminé par l'estimateur est de :

- 1 000 \$ et moins, il n'est pas déduit au client;
- Plus de 1 000 \$, l'excédent est assumé par le client.

Le montant de dépréciation doit être indiqué au dossier même lorsque le client bénéficie des avantages de l'option 43B.

3.9. Coûts alloués aux différentes pièces

Québec : [Voir l'annexe Québec](#)

3.10. Allocation de peinture

Québec : [Voir l'annexe Québec](#)

3.11. Remplacement de pare-brise et de vitres

Québec : [Voir l'annexe Québec](#)

3.12. Réparation de la caisse monocoque

Québec : [Voir l'annexe Québec](#)

3.13. Réparation des pièces de plastique

Québec : [Voir l'annexe Québec](#)

3.14. Revalorisation et dépréciation

Certaines composantes d'un véhicule contiennent des matériaux qui se détériorent et font partie de l'usure normale du véhicule. Le remplacement de ces composantes est une dépense qui fait partie de l'entretien du véhicule. L'usure normale n'est pas couverte par le contrat d'assurance.

Quand des pièces endommagées sont remplacées par des pièces neuves en raison d'un accident ou autres pertes, il est de la responsabilité de l'estimateur de déterminer s'il y a lieu, d'appliquer de la revalorisation. Toutefois, lorsque la partie endommagée est remplacée par une partie usagée, **similaire** ou reconditionnée de qualité égale ou supérieure, il n'y a pas lieu d'appliquer de la revalorisation. Quand la partie endommagée est une partie avec une durée de vie égale à celle du véhicule, aucune revalorisation ne doit être appliquée, même si elle a été remplacée par une pièce neuve.

- Toutes les revalorisations doivent être visibles, mesurables, détaillées et expliquées au propriétaire du véhicule.
- Une photo justificative devrait être attachée au dossier.
- Il n'y a pas de revalorisation ou de dépréciation appliquée aux véhicules avec une FAQ 43 A) E) pour le Québec et 43E pour l'OAQ. La revalorisation ou la dépréciation n'est pas chargée au client si le montant est de moins de 250 \$. Au-dessus de cette limite, la totalité de la revalorisation ou de la dépréciation accordée est à la charge du client.
- La dépréciation/revalorisation doit, en toute circonstance, être inscrite sur l'estimation même si elle est de 250 \$ et moins.

Les règles de revalorisation et de dépréciation sont incluses dans le tableau suivant. Il s'agit d'un extrait du guide du GAA, elles sont indiquées explicitement ici puisque ces règles s'appliquent autant pour le Québec que pour l'OAQ chez DGAG.

AUDIO-VIDÉO :

RADIO AM OU AM-FM	Aucune dépréciation ne doit être appliquée pour la première année. Par la suite, 0,5 % par mois à compter de la date d'achat, sous réserve d'un maximum de 50 % du coût de remplacement.
RADIO AM-FM ET LECTEUR DE CASSETTES (Chaîne stéréo)	Aucune dépréciation ne doit être appliquée pour la première année. Par la suite, 1 % par mois à compter de la date d'achat, sous réserve d'un maximum de 75 % du coût de remplacement.
LECTEUR DE CASSETTES OU LASER	Si le lecteur a été acheté neuf, aucune dépréciation ne doit être appliquée pour la première année. Par la suite, 1 % par mois à compter de la date d'achat, sous réserve d'un maximum de 75 % du coût de remplacement.
SYSTÈME NAVIGATION	Aucune dépréciation ne doit être appliquée pour la première année. Par la suite, 1 % par mois à compter de la date d'achat, sous réserve d'un maximum de 75 % du coût de remplacement.

CARROSSERIE :

PEINTURE	Aucune dépréciation pour les trois premières années. Par la suite, l'estimateur peut déduire 5 % par an (main-d'œuvre et matériel) en fonction de l'état et sous réserve d'un maximum de 75 % du coût net de remplacement. Cela est applicable à des travaux de peinture complets ou partiels. Note 1 – L'estimateur doit calculer les « années » en soustrayant de l'année du sinistre, l'année de modèle du véhicule. Note 2 – Il est entendu que cette dépréciation est applicable en fonction de l'usure de la peinture et non des dommages antérieurs ou des défauts de la peinture originale du véhicule.
ROUILLE	La rouille doit être considérée comme un dommage antérieur au sinistre. L'estimateur doit déduire du coût de remplacement de la pièce un pourcentage déterminé à partir du coût de réparation de la rouille, sous réserve d'un maximum de 50 %.

GLACES :

VERRE DE SÉCURITÉ (Plexiglass) OU TOUT AUTRE MATÉRIEL SYNTHÉTIQUE	La dépréciation doit être déterminée en fonction de l'état de la pièce et déduite du coût net de remplacement.
VERRE FEUILLETÉ OU TREMPE	La dépréciation sera déterminée en fonction de l'état de la pièce et déduite du coût net de remplacement.

CLIMATISATION ET REFROIDISSEMENT :

RADIATEUR	La dépréciation doit être en fonction de l'état, sous réserve d'une déduction maximale de 50 % du coût de remplacement.
-----------	---

DIRECTION ET SUSPENSION :

PNEUS – KILOMÉTRAGE	Dans le cas d'un vol ou d'un incendie où il est impossible d'utiliser l'indicateur d'usure, l'estimateur doit déduire un pourcentage proportionnel au kilométrage parcouru par rapport à la durée moyenne de 50 000 km. Aucune dépréciation avant 10 000 km, mais par la suite l'estimateur doit calculer à compter du premier kilomètre.
PNEUS – USURE	L'estimateur doit déduire du coût de remplacement un pourcentage proportionnel à l'usure mesurée sur la bande de roulement, là où elle est le plus marquée, avec un indicateur d'usure. Maximum de dépréciation : 80 %. Méthode de calcul de la dépréciation des pneus : la profondeur des sillons sur la semelle d'un pneu en détermine l'usure. La profondeur de ces sillons sur un pneu neuf est variable. En général, un pneu neuf a des sillons d'une profondeur de 12/32"; Exemple : pour un pneu ayant une valeur de 72 \$, chaque 1/32" d'usure représente 8,3 % ou 6 \$.

MÉCANIQUE :

Certains éléments ne figurant pas au présent guide – notamment les barres de direction, les pignons de changement de vitesse, les amortisseurs, les pompes à essence, les tuyaux et autres canalisations – peuvent parfois montrer des signes d'usure ou de détérioration n'ayant rien à voir avec le sinistre. En pareil cas, seul l'élément dont l'usure ou la détérioration n'aurait pas permis qu'il serve convenablement pour la durée de vie du véhicule doit faire l'objet d'une déduction.

MOTEUR	• L'estimateur doit déduire un pourcentage du coût de la réparation ou du remplacement du moteur ou de ses composantes en fonction du kilométrage. Chaque cas doit être jugé individuellement; • Remplacement par un moteur neuf : l'estimateur doit suivre la charte; • Remplacement par un moteur réusiné : l'estimateur doit appliquer la moitié du pourcentage de la dépréciation mentionné dans la charte; • Remplacement par un moteur usagé : l'estimateur ne doit appliquer aucune dépréciation.																		
	<table><tr><th>DÉPRÉCIATION MOTEUR/TRANSMISSION (Échelle de 25 000 km)</th><th>DÉPRÉCIATION DU DIESEL (Échelle de 50 000 km)</th></tr><tr><td>0 à 25 000 km 0%</td><td>0 à 50 000 km 0%</td></tr><tr><td>25 001 à 50 000 km 10%</td><td>50 001 à 100 000 km 10%</td></tr><tr><td>50 001 à 75 000 km 20%</td><td>100 001 à 150 000 km 20%</td></tr><tr><td>75 001 à 100 000 km 30%</td><td>150 001 à 200 000 km 30%</td></tr><tr><td>100 001 à 125 000 km 40%</td><td>200 001 à 250 000 km 40%</td></tr><tr><td>125 001 à 150 000 km 50%</td><td>250 001 à 300 000 km 50%</td></tr><tr><td>150 001 à 175 000 km 60%</td><td>300 001 à 350 000 km 60%</td></tr><tr><td>175 001 et plus 70%</td><td>350 001 et plus 70%</td></tr></table>	DÉPRÉCIATION MOTEUR/TRANSMISSION (Échelle de 25 000 km)	DÉPRÉCIATION DU DIESEL (Échelle de 50 000 km)	0 à 25 000 km 0%	0 à 50 000 km 0%	25 001 à 50 000 km 10%	50 001 à 100 000 km 10%	50 001 à 75 000 km 20%	100 001 à 150 000 km 20%	75 001 à 100 000 km 30%	150 001 à 200 000 km 30%	100 001 à 125 000 km 40%	200 001 à 250 000 km 40%	125 001 à 150 000 km 50%	250 001 à 300 000 km 50%	150 001 à 175 000 km 60%	300 001 à 350 000 km 60%	175 001 et plus 70%	350 001 et plus 70%
	DÉPRÉCIATION MOTEUR/TRANSMISSION (Échelle de 25 000 km)	DÉPRÉCIATION DU DIESEL (Échelle de 50 000 km)																	
	0 à 25 000 km 0%	0 à 50 000 km 0%																	
	25 001 à 50 000 km 10%	50 001 à 100 000 km 10%																	
	50 001 à 75 000 km 20%	100 001 à 150 000 km 20%																	
	75 001 à 100 000 km 30%	150 001 à 200 000 km 30%																	
	100 001 à 125 000 km 40%	200 001 à 250 000 km 40%																	
	125 001 à 150 000 km 50%	250 001 à 300 000 km 50%																	
	150 001 à 175 000 km 60%	300 001 à 350 000 km 60%																	
175 001 et plus 70%	350 001 et plus 70%																		
SILENCIEUX ET TUYAU D'ÉCHAPPEMENT	• L'estimateur doit déduire un pourcentage du coût de remplacement proportionnel à l'âge et à l'état. Aucune dépréciation pour la première année; • Les silencieux et les tuyaux d'échappement percés par la rouille ne donnent droit à aucune indemnité; • Les dommages antérieurs sont à surveiller.																		
TRANSMISSION	L'estimateur doit appliquer la méthode indiquée à la rubrique « MOTEUR ».																		

ÉLECTRICITÉ :

BATTERIE	L'estimateur doit déduire un pourcentage du coût de remplacement proportionnel à l'âge et à l'état. Aucune dépréciation pour les douze premiers mois. Dépréciation maximale de 70 %.
SYSTÈME ÉLECTRIQUE	Certains éléments ne figurant pas au présent guide (notamment les alternateurs, les régulateurs de tension, les câbles de batteries et les fils) montrent parfois des signes d'usure ou de détérioration avancée indiquant clairement qu'ils ne sauraient durer aussi longtemps que le véhicule. L'estimateur doit, en pareil cas, déduire du coût de remplacement un pourcentage en fonction de l'âge et de l'état équivalent à la dépréciation.
SYSTÈME ÉLECTRONIQUE	La durabilité de certaines pièces électroniques est difficile à déterminer. Toutefois, l'expérience révèle que la durée de vie varie de trois à cinq ans, selon le type de capteur. Par exemple, un débitmètre et une sonde à oxygène peuvent avoir une durée de vie moindre.

FINITION INTÉRIEURE – EXTÉRIEURE :

GARNITURES INTÉRIEURES	En cas de remplacement, l'estimateur doit déduire du coût net de remplacement un pourcentage en fonction de l'état. Aucune dépréciation sur les réparations.
TAPIS ET HOUSSES	L'estimateur doit déduire un pourcentage du coût de remplacement en fonction de l'état. Aucune dépréciation pour la première année et, par la suite, 10 % par année, sous réserve d'un maximum de 85 %.
TOIT DE DÉCAPOTABLE OU TOIT DE VINYLE	Dans tous les cas, l'estimateur doit déduire un pourcentage du coût net de remplacement selon l'état. Aucune dépréciation pour la première année. Par la suite, 10 % à 20 % par année, sous réserve d'un maximum de 75 %.

3.15. Préjudice esthétique

Méthode pour établir l'allocation pour un préjudice esthétique :

Un dommage de nature esthétique est un dommage mineur qui peut être laissé sans réparation.

Notamment des marques superficielles et des égratignures, qui n'affectent pas l'intégrité de la pièce et qui ne portent pas atteinte à son bon fonctionnement ou à la sécurité.

Dans ces situations, une allocation peut être offerte à l'assuré afin de compenser la perte de valeur que cet élément aura subie et qui sera laissé sans réparation.

Le rôle de l'estimateur :

- Lors de l'inspection du véhicule, lorsque l'estimateur cible certaines pièces ou éléments qui pourraient être laissés sans réparation en tenant compte que l'intégrité des pièces et leur bon fonctionnement ne seront pas en cause et qu'il est informé par l'assuré qu'il serait d'accord que la pièce ou l'élément soit laissé sans réparation, il doit procéder de la façon suivante :
 - o Établir la valeur de la pièce ou de l'élément non remplacé;
 - o Calculer le montant de l'allocation en ne considérant que 33 % de la valeur de la pièce ou de l'élément non remplacé; ou calculer 33% du temps de main-d'œuvre de réparation et de la peinture qui seraient nécessaires si la pièce est réparable.
 - o Indiquer dans l'estimation sur la première ligne concernant cette pièce, le montant de l'allocation pour préjudice esthétique;
 - o Indiquer sur la ligne suivante dans l'estimation, la pièce ou l'élément non remplacé ainsi que le coût de la pièce ou élément s'ils avaient été remplacés et le taux ayant servi au calcul.
- Le calcul sera le même autant pour un véhicule récent que pour un véhicule plus âgé, d'un véhicule bas de gamme que d'un véhicule de luxe, puisque la différence sera automatiquement prise en compte dans le choix de la pièce ou de l'élément impliqué :
 - o Pièce neuve OEM;
 - o Pièce similaire;
 - o Pièce usagée.

3.16. Remorquage

Porter une attention particulière aux factures de plus de 600,00 \$, veuillez aviser l'expert au dossier.

3.17. Location de véhicule (Enterprise®)

Vous devez utiliser la compagnie de location Enterprise® pour les dossiers payables par DGAG.

3.18. Facturation (paiement)

[Voir annexe point 4.10.](#)

3.19. Satisfaction du client

Nous nous attendons à ce que vous fournissiez un excellent service à nos membres et clients et que vous agissiez avec professionnalisme en tout temps. Ce qui signifie, entre autres, que vous devez répondre aux questions du client, lui fournir l'information appropriée quant au statut de sa réparation, agir avec courtoisie, compléter les réparations dans les délais attendus et démontrer une bonne connaissance du programme DGAG.

3.20. Attentes et engagement de DGAG sur le respect

L'équipe d'estimation de DGAG s'engage à travailler en collaboration avec ses partenaires et à communiquer avec eux de façon respectueuse en tout temps. Nous nous attendons donc à ce que nos partenaires agissent aussi de la sorte en tout temps.

3.21. Exigences de service

Les exigences suivantes s'appliquent en tout temps et sont aussi indiquées dans notre entente de service :

Critère	Cible
Récupération d'un véhicule non carrossable	24 heures après l'assignation
Premier contact avec le client	24 heures
Prise de rendez-vous du client	48 heures après l'assignation
Production de l'estimation	24 heures après le rendez-vous
Début des réparations	Basse saison : 7 jours Haute saison : 14 jours
Période pour revenir au client après une plainte ou pour reprendre les travaux	4 heures

Vous devez soumettre les dates de « statut de réparation » pendant vos réparations **en temps réel**. Il y a 4 dates de statut de réparation à sélectionner. Elles se trouvent dans Mitchell Connect dans l'écran « Aperçu du travail » en sélectionnant « Définir le statut de réparation ».

- Arrivé à l'atelier;
- Réparations en cours;
- Prêt pour la livraison;
- Livré.

3.22. Situations où vous devez communiquer avec nous

Toute question ou préoccupation spécifique à un dossier doit être traitée par l'estimateur imagerie. Si aucun estimateur n'a été affecté au dossier, veuillez suivre la procédure décrite à la [section 3.2](#) du présent document.

Pour toute autre question, veuillez vous référer aux points de contact suivants de DGAG :

Parrain de l'atelier

- Processus de DGAG.

Expert en sinistres

- Tout conflit d'intérêts;
- Si un retard est prévu dans le traitement du dossier;
- Demandes de renseignements sur la location.

Service d'Indemnisation

Si un véhicule est dans vos locaux pendant plus de 24 heures et que vous (partenaire certifié) n'avez pas reçu l'assignation, **veuillez joindre le service d'Indemnisation au 1 800-314-4944.**

3.23. Pré-balayage et post-balayage

- Pour les véhicules datant de 2015 à aujourd'hui, il est important de valider la nécessité d'effectuer les scans. Cela devrait être géré au cas par cas, plutôt que ce soit un automatisme. (Exemple : Rayure de surface sur un parechoc sans capteur, les scans ne seraient pas requis.)
- Pour les véhicules datant de 2014 et plus vieux, il est important de justifier avec une note explicative la raison pour laquelle les scans sont requis et d'attendre l'approbation.
- **Il est important d'utiliser l'opération du logiciel d'estimation** et non de créer une ligne d'entrée manuelle. Pour cela, vous devez utiliser les entrées « *Balayage av. la réparation* » & « *Balayage après la réparation* ».
- Maximum de 0.5 heure pour le pré-balayage et 0.5 heure pour le post-balayage (incluant le temps d'analyse des codes).
- Toute demande dépassant 1 h au total (pré/post) doit être approuvée par l'Imagerie.
- L'atelier doit toujours attacher les documents de pré et post-balayages, en cas de litige, dans le dossier Mitchell.
- Si nécessaire, le temps de calibration doit être mis à part en utilisant l'entrée prévue à cet effet.

ANNEXE QUÉBEC

4. Annexe – Québec

4.1. Pièces neuves d'origines (OEM)

Nous estimons que le bon jugement est de mise dans la décision de réparer ou de remplacer les pièces endommagées et que s'il est logique de la réparer plutôt que de la remplacer c'est ce qui doit être fait.

Pour la procédure à suivre pour le remplacement des pièces, veuillez-vous référer au guide de l'estimateur du GAA.

4.2. Pièces similaires et recyclées

Pour la procédure à suivre pour le remplacement des pièces, veuillez-vous référer au guide de l'estimateur du GAA.

Toutefois, veuillez prendre note des éléments suivants :

- Il est essentiel de faire usage du système de recherche de pièces mis à votre disposition.
- Aucune dépréciation/revalorisation n'est applicable pour les pièces similaires.
- Pour les pièces similaires mécaniques, veuillez inscrire le prix détail de la facture (ne devrait pas dépasser 50 % de profit sur le coûtant). Il est important de sélectionner la bonne catégorie (moyenne).
- Les frais d'expédition doivent être entrés sur la ligne à cet effet et non dans une entrée manuelle.
- Dans le cas des phares et lumières, toutes les catégories sont autorisées sauf la catégorie « Value Line ».
- Pièces recyclées : Nous nous attendons à ce que les pièces utilisées soient celles au meilleur prix selon le marché. Pour ce faire, vous pouvez utiliser les systèmes de recherches disponibles ou appeler directement les fournisseurs.
- DGAG accorde 0.5 heure de main-d'œuvre pour une inspection mécanique lorsque la suspension est remplacée (suspension assemblée seulement). Pour se faire, utilisez la case à cet effet dans l'outil Mitchell et ajustez à 0.5 heure.
- La reproduction d'une étiquette contenant un numéro de série est interdite par la SAAQ, qui est régie par le Code de la Sécurité routière (CSR) Art. 210, 210.1, 211. Seules les étiquettes provenant du manufacturier ou de la SAAQ sont permises.

ANNEXE QUÉBEC

4.3. Frais environnementaux (pièces usagées)

Depuis le 1er juin 2017, l'ajout de frais environnementaux sur la facture d'achat de pièces provenant des membres Arpac.com participants au programme 3RV est exigé; à noter que ces frais sont payables uniquement pour les recycleurs participants au programme.

- Frais LKQ sont de **7,00 \$** en tout temps par facture de pièce recyclée.
- Frais Arpac.com : 10 % du coût des pièces sur la facture jusqu'à un maximum de 7,00 \$ par facture.

Mise en situation :

- Une estimation avec 2 portes usagées à 400,00 \$ + 20 % chaque (disponibles chez LKQ) à la fin de l'estimation je dois inscrire frais d'environnement **7,00 \$**.
- Une estimation avec 1 porte usagée à 350,00 \$ + 20 % (disponible chez Dumont) et une aile avant à 150,00 \$ + 20 % (disponible chez LKQ) à la fin de l'estimation je dois inscrire frais d'environnement **14,00 \$**.
- Une estimation avec un enjoliveur usagé à 30,00 \$ (disponible chez Brassard) à la fin de l'estimation je dois inscrire frais d'environnement 3,00 \$.
- Une estimation avec 3 pièces usagées provenant de 3 recycleurs différents de Arpac, à la fin de l'estimation je dois inscrire frais d'environnement totaux selon les deux méthodes de calcul jusqu'à un maximum de 21,00 \$.

4.4. Protection valeur à neuf - FAQ N° 43 A) E)

Même si cette protection est indiquée, notre politique est de faire preuve de jugement dans la décision de réparer ou de remplacer les pièces endommagées et s'il est logique de la réparer plutôt que de la remplacer, c'est ce qui doit être fait.

Si les pièces endommagées doivent être remplacées, elles doivent l'être par des pièces neuves d'origine. S'il est impossible de trouver de telles pièces, veuillez contacter l'expert en sinistres. Veuillez noter qu'aucune dépréciation/revalorisation n'est applicable.

4.5. Coûts alloués aux différentes pièces

S'il vous plaît, vous référer au guide de l'estimateur du GAA pour les différentes allocations.

ANNEXE QUÉBEC

4.6. Allocation de peinture

Matériel de peinture	2 étapes	3 étapes
	49,75 \$	58,50 \$
Réduction de peinture	Il existe des scénarios où le temps de peinture sur un panneau vertical pourrait être réduit pour appliquer une peinture partielle avec couche de vernis complète. Le calcul du temps partiel a été fixée à 70 % dans Mitchell. Cet ajustement est appliqué à l'estimation en sélectionnant « Appliquer % » sous les heures de main d'œuvre de finition.	

4.6.4. Peinture 2 tons

- Dans le cas où deux couleurs doivent être appliquées sur un même panneau, cochez « 2 tons » dans la section « couleur » de Mitchell MCE, le système calculera l'allocation requise automatiquement. **Il est important de décocher le « 2 tons » sur la ligne du/des panneaux où seulement une couleur est appliquée.**
- Dans le cas où un panneau est 2 tons, mais qu'une seule couleur est à appliquer, le 2 tons n'est pas requis. Cependant, le vernis complet est nécessaire, donc une des couleurs devra être masquée pour l'application de l'autre. Dans ce cas-ci, nous allouons 0,2 h par section supplémentaire à masquer. **Il est important d'utiliser l'opération du logiciel d'estimation** et non de créer une ligne d'entrée manuelle. Pour cela, vous devez utiliser l'entrée « *Marouflage Pour Sur pulvérisation* ».

4.6.5. Amincir, apprêter et poncer au bloc (Panneaux de remplacement soudés)

- L'allocation accordée est de 1 h pour le premier sectionnement et 0,5 h par sectionnement supplémentaire.

Mise en situation :

- Pied avant en remplacement avec deux sectionnements à effectuer : $1 \text{ h} + 0,5 \text{ h} = 1,5 \text{ h}$.
- Panneau latéral en remplacement avec trois sectionnements à effectuer : $1 \text{ h} + 0,5 \text{ h} + 0,5 \text{ h} = 2 \text{ h}$.

Il est important d'utiliser l'opération du logiciel d'estimation et non de créer une ligne d'entrée manuelle. Pour cela, vous devez utiliser l'entrée « Amincir, apprêter et poncer au bloc ».

ANNEXE QUÉBEC

4.7. Remplacement de pare-brise et de vitres

Un escompte de 15 % doit être appliqué au prix NAGS pour le remplacement de pare-brise et de toutes les autres vitres (à moins qu'une vitre d'origine, OEM, moins dispendieuse soit disponible). S'il vous plaît, veuillez contacter **PH Vitres d'autos** afin de comparer les prix.

- Téléphone : 1 800 567-8212
- Télécopieur : 819 336-6369

Le temps d'installation doit être celui généré automatiquement par l'outil Mitchell.

Les prix pour l'uréthane sont les suivants :

- Pare-brise et lunette arrière : 60 \$
- Autres glaces collées : 32 \$

4.8. Réparation de la caisse monocoque

S'il vous plaît, vous référer au guide de l'estimateur du [GAA](#) pour les allocations.

4.9. Réparation des pièces de plastique

DGAG encourage fortement la réparation de plastique, si celle-ci est possible tout en respectant les recommandations du fabricant et les normes du GAA. Nos estimateurs de DGAG ont tous reçu les formations nécessaires en ce qui concerne les réparations et les techniques possibles pour réparer le plastique afin d'avoir l'expertise et le bon jugement. Il existe présentement plusieurs techniques pour réparer le plastique, nous vous demandons donc de regarder toutes les options possibles lorsque vous rédiger votre estimation et de garder en tête que cela doit être GAGNANT-GAGNANT-GAGNANT.

Lorsqu'une réparation est faite par une soudure de plastique, veuillez svp suivre les indications suivantes :

- Veuillez appliquer les heures nécessaires à la réparation. Concernant le tarif horaire, il sera le même que celui alloué en carrosserie. Toutefois, afin de couvrir les frais et la trousse de matériel, une allocation supplémentaire de 30,00 \$ sera allouée à l'estimation;
- Le nombre d'heures de réparation sera indiqué comme à l'habitude;
- Une ligne manuelle (900500) sera ajoutée comme pièce similaire d'une somme de 30,00 \$ en indiquant la description kit réparation.

ANNEXE QUÉBEC

Exemple d'estimation :

MAIN-D'ŒUVRE					PIÈCE				
Ligne #	Description	Opération	Type	Unités totales	Type	Numéro	Qté	Prix total	Taxe
Pare-chocs Arrière									
1 101307	Couv.de Pare-chocs Ar.	Réparer	Carrosserie	2.0*	Existant				
2 AUTO	Couv.de Pare-chocs Ar.	Peindre Seulement	Peinture	3.0# C	Existant				
Coûts Additionnels Et Matériaux									
3 AUTO	Peinture/Matériel de peinture	Coût additionnel						205,55 \$*	Oui
4 AUTO	Matériel D'Atelier	Coût additionnel						17,26 \$*	Oui
5 AUTO	Élimination Des Déchets Dangereux	Coût additionnel						5,22 \$*	Oui
6 936014	Agent Flexible	Coût additionnel						4,00 \$*	Oui
7 900501	Pare-chocs								
Opérations Additionnelles									
8 AUTO	Vernis	Opération additionnelle	Peinture	1.2				0,00 \$	
9 933038	Préparation du substrat brut	Opération additionnelle	Peinture	0.0				3,00 \$*	
10 933011	Général	Opération additionnelle	Carrosserie	0.0				1,79 \$*	
11 900501	Récupération des Plastiques								
Spécial / entrée manuelle									
12 900500	Kit réparation plastique	Enlever / Remplacer	Carrosserie*	0.0*	Similaires neuves		1	30,00 \$*	Oui

Vous pouvez créer une ligne d'explication permanente à utiliser au besoin et aussi une entrée manuelle afin de vous simplifier la tâche lors de l'ajout de la ligne d'explication et du kit.

- Si la réparation est effectuée par un technicien externe, la réparation doit être inscrite dans l'espace « Sous-traitance » comme à l'habitude et ajouter un 20 %.

Pour toute autre **technique utilisée**, veuillez suivre les indications suivantes :

- Si la réparation est faite à même l'atelier de carrosserie, celle-ci doit être inscrite dans l'espace « Réparation » avec le nombre d'heures pour la réparation. **Concernant le tarif horaire, il sera le même que celui alloué en carrosserie.**
- DGAG demande donc d'utiliser le bon jugement quant au choix de procéder à la réparation de plastique; ainsi, le prix demandé doit être intéressant lorsqu'on le compare au prix d'un remplacement avec une pièce OEM, usagée ou similaire.

4.10. Facturation (paiement)

Le paiement se fera à la réception du devis.

Le formulaire « Soumission finale » de Mitchell n'est plus nécessaire. Une facture finale n'est plus nécessaire. S'il en faut une à des fins juridiques, elle vous sera demandé.

Tous les paiements seront basés sur l'estimation approuvée. Les suppléments seront également payés en utilisant l'estimation approuvée.

ANNEXE QUÉBEC

5. Pneus

La police d'assurance couvre les dommages directement causés par le sinistre faisant l'objet de la réclamation. Pour cette raison, quelles que soient les recommandations du fabricant (à remplacer par paires ou par jeux), seul le pneu endommagé doit être inclus dans l'estimation. Le remplacement de tout pneu supplémentaire est à la charge du client. Une dépréciation doit être appliquée à tous les pneus remplacés. Veuillez-vous reporter à la page 16 en ce qui concerne les montants de dépréciation.

Les frais de récupération ne doivent pas être ajoutés à l'estimation s'ils ne sont pas accompagnés de pièces justificatives.

COORDONNÉES QUÉBEC

6. Coordonnées

Imagerie

Téléphone sans frais général : 1-800-314-4944

Directeur Gilles Viens

Poste 5529879

gilles.viens@dgag.ca

ACC Jean-Philippe Marchand

Poste 5520955

jean-philippe.marchand@dgag.ca

Beaulieu Stéphane

Poste 5520920

stephane.beaulieu@dgag.ca

Blanchette Vanessa

Poste 5530007

vanessa.blanchette@dgag.ca

Boisvert Jessica A

Poste 5520926

jessica.a.boisvert@dgag.ca

Boucher Dany

Poste 5465894

dany.boucher@dgag.ca

Dubuc Pierre

Poste 5520937

pierre.dubuc@dgag.ca

Dumont Jonathan

Poste 5520938

jonathan.dumont@dgag.ca

Hébert Keven

Poste 5530002

keven.hebert@dgag.ca

Lapointe Stéphane

Poste 5520950

stephane.lapointe@dgag.ca

Létourneau Steeve

Poste 5520954

steeve.letourneau@dgag.ca

Nichols Wharren

Poste 5529861

wharren.nichols@dgag.ca

Pelland Elizabeth

Poste 5529864

elizabeth.pelland@dgag.ca

Pigeon Éric

Poste 5529865

eric.pigeon@dgag.ca

Toupin Stephen

Poste 5538894

stephen.toupin@dgag.ca

COORDONNÉES QUÉBEC

Estimation route et imagerie

Secteur Québec

Téléphone sans frais général : 1-800-314-4944

Directeur François Simard

Poste 5529872

francois.simard@dgag.ca

ACC Éric Warnet

Poste 5528930

eric.warnet@dgag.ca

Route

Bérubé Jacky

Poste 5520924

jacky.berube@dgag.ca

Bourdages Renaud

Poste 5528921

renaud.bourdages@dgag.ca

Couture Phillipe

Poste 5468632

phillipe.couture@dgag.ca

Giguère Thomas

Poste 5520944

thomas.giguere@dgag.ca

Martin Christian

Poste 5520957

christian.martin@dgag.ca

Paquin Benoit

Poste 5528927

benoit.paquin@dgag.ca

Provençal Tony

Poste 5528928

tony.provençal@dgag.ca

Sirois Stéphane

Poste 5529873

stephane.sirois@dgag.ca

Imagerie

Demers Alexis

Poste 5528922

alexis.demers@dgag.ca

Lebel Luc

Poste 5528925

luc.lebel@dgag.ca

Marchand Gabriel

Poste 5352666

gabriel.marchand@dgag.ca

Moisan Jean-Philippe

Poste 5528926

jean-philippe.moisan@dgag.ca

Ouellet Harold

Poste 5521792

harold.ouellet@dgag.ca

Thibault Guillaume

Poste 5529877

guillaume.thibault@dgag.ca

COORDONNÉES QUÉBEC

Estimation route et imagerie

Secteur rive-sud, rive-nord

Téléphone sans frais général : 1-800-314-4944

Directrice Isabelle De La Ronde ACC Yannick Dubois
Poste 5528930 Poste 5520936
eric.warnet@dgag.ca yannick.dubois@dgag.ca

Route

Audet Martin
Poste 5523445
martin.audet@dgag.ca

Blais Claude
Poste 5530295
claire.blais@dgag.ca

Couture Karel
Poste 5528195
karel.couture@dgag.ca

Grosu Andrei
Poste 5521116
andrei.grosu@dgag.ca

Labrie Stéphane
Poste 5520947
stephane.a.labrie@dgag.ca

Mezzapelle Pardo
Poste 5520959
pardo.mezzapelle@dgag.ca

Paquette Mathieu
Poste 5529862
mathieu.paquette@dgag.ca

Verreault Michel
Poste 5528929
michel.verreault@dgag.ca

Imagerie

Bujinov Vladimir
Poste 5535765
vladimir.bujinov@dgag.ca

Chartrand Richard
Poste 5520928
richard.chartrand@dgag.ca

Dignard Michaël
Poste 5463999
sebastien.c.gauthier@dgag.ca

Gauthier Sébastien
Poste 5530968
sebastien.c.gauthier@dgag.ca

Parent Harold
Poste 5533984
harold.parent@dgag.ca

Vendette Frédérique
Poste 5534667
frederike.vendette@dgag.ca

COORDONNÉES QUÉBEC

Estimation route

Secteur Montréal

Téléphone sans frais général : 1-800-314-4944

Directeur Jérémy Marion

Poste 5520956

jeremy.marion@dgag.ca

ACC Patrick Despatie

Poste 5520986

patrick.despatie@dgag.ca

Bergeron Alain A

Poste 5520922

alain.a.bergeron@dgag.ca

Bériaux Jean-François

Poste 5520923

jean-francois.beriau@dgag.ca

Boon-Roy Maxime

Poste 5530040

maxime.boon-roy@dgag.ca

Élément Karine

Poste 5520939

karine.element@dgag.ca

Ferreira Carlos

Poste 5520940

carlos.ferreira@dgag.ca

Lafleur Benoit

Poste 5528924

benoit.lafleur@dgag.ca

Laroche Benoit

Poste 5520951

benoit.laroche@dgag.ca

Legatos Philip

Poste 5529493

philip.legatos@dgag.ca

Roy Alexandre

Poste 5529871

alexandre.a.roy@dgag.ca

Smith Kevin

Poste 5529875

kevin.smith@dgag.ca

COORDONNÉES QUÉBEC

Direction Partenaires Commerciaux

Nolet Steve

581-308-6405

steve.nolet@dgag.ca

Villeneuve Alain

438-501-3562

alain.villeneuve@dgag.ca

Support Technique Mitchell

Carrossiers et Estimateurs

Indépendants

1-877-395-3642

Estimateurs Internes

1-800-921-9471

Bureau Perte Totale

1-800-710-2451

[GAA](#)