



## RÉSEAU DE RÉPARATION APRÈS COLLISION DE GM CANADA

### QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES

---

#### APERÇU

**1. Qu'est-ce que le réseau de réparation après collision de GM?**

General Motors a annoncé son programme de réparation après collision au Canada en octobre 2020. Le programme est conçu pour favoriser les réparations appropriées et sécuritaires des véhicules GM et pour aider à offrir une expérience positive aux propriétaires de véhicules GM qui ont besoin de services de réparation après collision. Il s'inspire de la version américaine du Réseau de réparation après collision de GM, qui a été lancée en octobre 2018.

**2. Toutes les marques GM sont-elles incluses dans le programme?**

Toutes les marques GM pour les véhicules de tourisme et les camions légers sont couvertes par le réseau de réparation après collision. Cela inclut toutes les marques GM, actuelles et héritées.

**3. Comment cela fait-il concurrence au Cadillac Aluminium Repair Network (CARN)?**

Le Cadillac Aluminum Repair Network est spécifique au véhicule monocoque en aluminium à substrats mixtes Cadillac CT6. Le réseau de réparation après collision n'est pas conçu pour équiper les installations de réparation afin qu'elles effectuent des réparations structurelles sur la Cadillac CT6.

**4. Quel est le calendrier du lancement du programme?**

Le programme est offert dès aujourd'hui par les installations de réparation participantes afin de répondre aux besoins immédiats en matière de spécialité. Le déploiement du réseau principal de réparation après collision aura lieu au quatrième trimestre de 2020.

**5. Quels types de réparations de véhicules sont inclus dans le programme?**

Le programme est conçu pour aider les propriétaires de véhicules General Motors à effectuer des réparations après collision, des opérations de peinture et des réparations de dommages aux véhicules, comme les dommages causés par la grêle. Le programme n'est pas destiné aux réparations mécaniques ni à l'entretien.

**6. Est-ce uniquement pour les véhicules récents? Y a-t-il une limite d'âge pour les véhicules traités dans le cadre du programme?**

Tous les véhicules de General Motors réparés dans les installations du réseau de réparation après collision sont traités comme des réparations du programme. Contrairement à certains programmes où seuls les modèles de véhicules récents sont traités selon les critères du programme, on s'attend à ce que les installations du réseau de réparation après collision réparent 100 % des véhicules GM en utilisant les normes de réparation sûres et appropriées du programme en matière de qualité et de service à la clientèle.

**7. Comment les réparateurs intéressés peuvent-ils en savoir plus sur le programme ou s'inscrire?**

Des renseignements sur le réseau de réparation après collision de GM Canada sont disponibles dans le [répertoire OE Network Solutions sur Mitchell.com](#).



**8. Quelles régions le réseau couvre-t-il?**

Pour le moment, le réseau de réparation après collision de GM est limité à certaines installations canadiennes du pays. Le réseau central sera déployé plus tard au quatrième trimestre 2020 dans le reste du pays.

**9. Quels types d'installations de réparation peuvent participer? Le réseau est-il réservé aux concessionnaires?**

Le programme est conçu pour les concessionnaires, les opérateurs multisites (OMS) et les entreprises indépendantes de réparation après collision. Toutes les installations participantes doivent répondre aux mêmes normes en matière d'équipement, d'installations, d'outils et de formation. GM Canada a un plan de lancement progressif, le réseau étant offert aux concessionnaires GM avant d'être offert aux ateliers indépendants et aux OMS. Pour les ateliers indépendants et les OMS, le déploiement est prévu pour le premier trimestre 2021.

**10. Les installations participantes seront-elles autorisées à commercialiser leurs installations comme étant des « installations du réseau de réparation après collision de GM »?**

Oui. Du matériel et des directives de marketing sont fournis aux établissements participants tant qu'ils ont le statut « Actif » dans le programme.

**11. Est-ce que GM fournira des affiches pour identifier les membres des installations du réseau de réparation après collision?**

GM fournira une affiche de vitrine du programme de réparation après collision de GM, qui pourra être posée sur la porte de vos installations. L'affiche contient également l'année. Le programme est dynamique, c'est-à-dire qu'il est possible pour les établissements participants de changer de statut tout au long de l'année, de sorte qu'aucune autre affiche d'installations n'est acceptable.

**12. Comment puis-je contacter le siège du programme du réseau de réparation après Collision de GM?**

Par téléphone au 800 238-9111, du lundi au vendredi de 8 h 30 à 20 h (HNE), ou par courriel à [GMCRNsupport@mitchell.com](mailto:GMCRNsupport@mitchell.com).

## INSCRIPTION AUX INSTALLATIONS DE RÉPARATION

**1. Quelles sont les conditions de participation?**

Les exigences de base du programme ainsi que la liste des outils et des équipements se trouvent dans le [répertoire OE Network Solutions sur Mitchell.com](#). Veuillez vous assurer de respecter actuellement ou sous peu toutes les exigences de base avant de commencer le processus d'inscription, car votre statut sera « En attente » jusqu'à ce que toutes les exigences soient remplies.

**2. Comment postuler?**

Pour commencer le processus, vous devez remplir la demande en ligne qui se trouve à <https://miportal-mitchell.force.com/OEM/login>. Si vous avez déjà un compte Mitchell, utilisez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe existants pour vous connecter, puis sélectionnez « Cliquez ici pour démarrer une nouvelle demande GM ».

**3. Que dois-je faire si j'ai des problèmes avec le site d'inscription?**

Pour obtenir de l'aide concernant le portail d'inscription, envoyez un courriel à [gmcrcnsupport@mitchell.com](mailto:gmcrcnsupport@mitchell.com).



#### 4. Combien coûte l'inscription?

Les frais d'inscription par emplacement (établissement) sont les suivants :

- Le prix courant pour l'inscription initiale est de 2 995 \$ pour les participants du programme de base. Le prix de lancement actuel est de 1 695 \$.
- Le prix courant pour l'inscription initiale est de 3 995 \$ pour les participants du programme spécialisé. Le prix de lancement actuel est de 1 999 \$.

#### 5. Quel est le processus de vérification?

Le processus commence par la soumission de la demande d'inscription en ligne.

- a) Une fois reçue, votre demande sera étudiée, et nous nous assurerons que tous les renseignements, photos et documents requis ont été correctement soumis.
- b) Vous serez ensuite contacté pour un examen initial de l'état de préparation des outils, de l'équipement et de la formation de vos installations.
- c) Une fois que vous connaissez vos lacunes en matière d'outils et d'équipement et que vous avez l'intention de procéder, les frais d'inscription sont facturés.
- d) Une fois que vous avez satisfait à toutes les exigences en matière d'outils et d'équipement, le processus de planification de votre audit virtuel commence.
- e) À la fin de votre audit, si tout est en ordre, un examen final est effectué pour déterminer votre acceptation dans le programme.

#### 6. Qui effectuera les vérifications virtuelles du réseau?

Mitchell International déterminera l'admissibilité des installations participantes, tandis que Mitchell administre le réseau de réparation après collision de GM.

#### 7. Quelle est la différence entre les installations du réseau de réparation après collision de base et spécialisé?

Les installations spécialisées peuvent commander certaines pièces restreintes et effectuer des réparations structurelles sur des véhicules qui nécessitent des outils et de l'équipement supplémentaires (c.-à-d. Corvette C8). Les installations de base doivent respecter des normes élevées en matière d'outils, d'équipements et de formation pour devenir membres du réseau de réparation après collision de GM.

### EXIGENCES DU PROGRAMME DE BASE AINSI QUE LISTE DES OUTILS ET DES ÉQUIPEMENTS

*Les exigences du programme de base ainsi que la liste des outils et des équipements sont des documents dynamiques qui évolueront au fil du temps, avec l'arrivée de nouvelles technologies des véhicules. Nous vous suggérons de consulter régulièrement le site Web et de surveiller les annonces par courriel des modifications apportées aux exigences.*

#### 1. Quels installations, équipements, formations et outils les installations du programme doivent-elles avoir?

La liste des outils nécessaires se trouve dans le [répertoire OE Network Solutions sur Mitchell.com](https://www.mitchell.com). Vous y trouverez les exigences du programme de base ainsi que la liste des outils et des équipements. Ces deux documents décrivent les capacités requises dans le cadre du programme.

#### 2. Que faut-il pour se conformer à l'élément Cote de crédit et historique de service de la liste?

Vous remplissez cette condition si vous faites affaire depuis cinq ans ou plus. Aucune autre action n'est requise pour les entreprises en affaires depuis cinq ans ou plus. Pour celles qui



faites affaire depuis moins de cinq ans, vous devez prouver que vous avez et maintiendrez une bonne cote de crédit auprès de vos fournisseurs. Vous pouvez fournir deux références de fournisseurs et une référence bancaire, ou encore un rapport D&B ou une autre preuve acceptable du règlement en temps opportun de vos obligations commerciales.

**3. Des outils pour l'aluminium sont-ils requis pour participer?**

La capacité d'effectuer des réparations cosmétiques (non structurelles) de l'aluminium est une exigence de BASE qui doit être remplie pour participer. Consultez le document sur les exigences de base pour en savoir plus.

**4. L'élévateur à deux montants est-il nécessaire, ou un ascenseur de service est-il acceptable?**

Un élévateur à deux montants est requis pour participer au programme du réseau de réparation après collision de GM.

**5. Dois-je acheter tout l'équipement répertorié dans la liste des exigences principales et des outils et équipements, ou peut-on en sous-louer ou en partager entre des installations de réparation dans une entreprise multisites?** Chaque centre de réparation doit avoir accès à tous les outils et équipements répertoriés, avec un technicien qualifié capable d'utiliser correctement l'équipement. Certains éléments peuvent être exécutés par des fournisseurs de sous-traitance et sont indiqués comme tels dans les exigences de base.