FOIRE AUX QUESTIONS

APERÇU

1. **Qu'est-ce que le réseau de réparation après collision de GM?**
   Le réseau de réparation après collision de General Motors Canada est conçu pour prendre en charge des 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.

2. **Toutes les marques GM sont-elles incluses dans le programme?**
   Toutes les marques GM pour les véhicules de tourisme et les camions à poids léger sont couvertes par le réseau de réparation après collision. Cela comprend toutes les marques GM actuelles et anciennes.

3. **Quels types de réparations de véhicules sont inclus dans le programme?**
   Le programme est conçu pour aider les propriétaires de véhicules General Motors à faire faire des réparations de carrosserie, des travaux de finition et des réparations de dommages aux véhicules comme ceux causés par la grêle. Le programme n'est pas destiné aux réparations mécaniques, à l'entretien et aux travaux sous garantie.

4. **Le programme ne concerne-t-il que les véhicules plus récents? Y a-t-il une limite d'âge pour les véhicules traités dans le cadre du programme?**
   Tous les véhicules 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 véhicules plus 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 sécuritaires et appropriées pour la qualité et le service à la clientèle.

5. **Comment les réparateurs intéressés peuvent-ils en apprendre davantage sur le programme ou s'inscrire?**
   Des informations sur le réseau de réparation après collision de GM Canada sont accessibles sur le site Web de Mitchell, à l'adresse www.mitchell.com/gm-canada.

6. **Quelles régions le réseau couvre-t-il?**
   Le programme est ouvert dans toutes les provinces aux installations qui répondent aux exigences en matière d'outils, d'équipement et de formation. Des paramètres sont en place pour réaliser une couverture optimale du marché.

7. **Quels types d'installations de réparation peuvent y participer? Le réseau est-il réservé aux établissements concessionnaires?**
   Le programme est conçu pour les établissements concessionnaires, les exploitants de plusieurs établissements et les ateliers de réparation après collision indépendants. Toutes les installations participantes doivent respecter les mêmes normes en matière d'équipement, d'exploitation des installations, d'outils et de formation.

8. **Les installations participantes seront-elles autorisées à commercialiser leur installation en tant qu'« Installation du réseau de réparation après collision de GM Canada »?**
   Oui. Du matériel de marketing et des directives seront fournis aux installations participantes aussi longtemps qu'elles conservent leur état « actif » dans le cadre du programme.

9. **GM fournira-t-elle des affiches identifiant les membres du réseau de réparation après collision?**
   Pour les membres actifs du réseau, GM fournira une plaque qui peut être affichée dans leur installation.

10. **Comment GM aide-t-elle à promouvoir le réseau auprès des propriétaires de véhicules?**
    Le réseau de réparation après collision de GM Canada est présenté sur le site Web de GM, qui comprend un lien vers un localisateur d'établissements en ligne de tous les ateliers actifs. À l'aide du localisateur, les propriétaires de véhicules peuvent facilement trouver les coordonnées et les détails sur Web des installations de réparation après collision du réseau les plus proches.

11. **Comment puis-je communiquer avec le siège social du réseau de réparation après collision de GM Canada?**
    Vous pouvez nous joindre par téléphone au 800 238-9111 ou par courriel à l'adresse OENetworkTeam@mitchell.com. Les heures d'ouverture sont du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 20 h, HNE.

INSCRIPTION DES INSTALLATIONS DE RÉPARATION

12. **Quelles sont les exigences de participation?**
    La liste des exigences générales et des outils et de l'équipement se trouve sur le site Web de Mitchell à l'adresse www.mitchell.com/gm-canada. Veuillez passer en revue ces exigences avant de commencer le processus d'inscription. Si vous avez des questions, communiquez avec l'équipe du réseau des fabricants à l'adresse OENetworkTeam@mitchell.com. Si votre installation ne détient pas le niveau I-CAR Or, vous devez fournir un plan d'action pour l'obtenir. S'il vous manque certaines autres exigences, votre installation sera placée en attente.

13. **Comment puis-je m'inscrire?**
    Pour commencer le processus, vous devez remplir la demande en ligne, qui se trouve à l'adresse www.mitchell.com/gm-canadaen cliquant sur « Faire une demande maintenant » (Apply Now). Si vous avez déjà un compte auprès de Mitchell, utilisez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe actuels pour ouvrir une session, puis sélectionnez « Cliquez ici pour lancer une nouvelle demande GM – Canada seulement » (Click Here to Start a New GM Application – Canada Only).

14. **Que dois-je faire si j'éprouve des problèmes au site d'inscription?**
    Pour obtenir de l'aide relative au portail d'inscription, veuillez envoyer un courriel à l'adresse OENetworkTeam@mitchell.com.

15. **Quel est le coût d'inscription?**
    Les frais d'inscription sont facturés par établissement comme suit :
    - Le prix courant de l'inscription initiale est de 2 995 $ pour les participants principaux.
    - Le prix courant de l'inscription initiale est de 3 995 $ pour les participants de spécialité.
    - Le prix courant pour l'inscription initiale des participants des parcs (BrightDrop) correspond au coût de l'inscription de base ou de spécialité, plus 1 000 $.

16. **En quoi consiste le processus de vérification?**
    Le processus commence lorsque vous remplissez et transmettez la demande d'inscription en ligne.
    - Une fois reçue, votre demande sera examinée pour s'assurer que tous les renseignements, photos et documents requis ont été correctement transmis.
    - On communiquera alors avec vous pour un examen initial de l'état de préparation de votre installation sur le plan des outils, de l'équipement et de la formation.
    - Une fois que vous avez pris connaissance de vos lacunes en matière d'outils et d'équipement et que vous avez l'intention d'aller de l'avant, les frais d'inscription sont exigés.
    - Le processus de planification de votre évaluation virtuelle commencera une fois qu'il semble que vous avez satisfait à toutes les exigences en matière d'outils et d'équipement et que vous avez signé l'entente.

- À la fin de votre vérification et si tous les éléments sont en ordre, un examen final sera effectué pour déterminer l'acceptation de votre installation dans le cadre du programme.

17. **Qui effectuera les vérifications virtuelles pour le réseau?**
    En tant qu'administrateur du programme, Mitchell se chargera de qualifier les installations participantes.

18. **Quelle est la différence entre une installation principale, une installation de parcs (BrightDrop) et une installation spécialisée du réseau de réparation après collision?**
    Les installations principales sont dotées d'un niveau élevé des outils, de l'équipement et de la formation exigés pour être membre du réseau de réparation après collision de GM Canada. Les installations de parcs (BrightDrop) et les installations spécialisées doivent répondre aux exigences des installations principales, en plus des autres qualifications. Les installations de parcs (BrightDrop) disposent d'outils et d'équipements avancés pour entretenir les véhicules BrightDrop et accéder aux pièces structurelles BrightDrop faisant l'objet de restrictions. Les installations spécialisées sont en mesure de commander certaines pièces faisant l'objet de restrictions et d'effectuer des réparations structurelles sur les véhicules qui nécessitent des outils et de l'équipement supplémentaires (p. ex., la Corvette C8). La désignation de spécialité est sur invitation seulement.

LISTE DES EXIGENCES GÉNÉRALES ET DES OUTILS ET DE L'ÉQUIPEMENT

La liste des exigences générales et des outils et de l'équipement constitue un document dynamique qui évoluera au fil du temps au fur et à mesure que de nouvelles technologies de véhicule seront lancées. Nous vous suggérons de consulter régulièrement le site Web et de surveiller les annonces par courriel au sujet du changement des exigences.

19. **Quels sont les installations, l'équipement, la formation et les outils nécessaires pour une installation participant au programme?**
    La liste des outils requis est accessible sur le site Web de Mitchell, à l'adresse www.mitchell.com/gm-canada. Vous y trouverez la liste des exigences générales et des outils et de l'équipement.

20. **Qu'est-ce qui est nécessaire pour se conformer aux éléments « cote de crédit » et « historique de service après-vente » sur la liste?**
    Vous répondez à cette exigence si vous faites des affaires depuis cinq ans ou plus. Aucune autre mesure n'est requise pour les entreprises de cinq ans ou plus. Pour les entreprises de moins de cinq ans, on vous demande de confirmer que vous avez et que vous maintiendrez une bonne solvabilité auprès de vos fournisseurs. Vous pouvez fournir deux recommandations de fournisseurs et une recommandation bancaire, un rapport D&B ou toute autre preuve acceptable d'une gestion opportune des obligations de paiement de votre entreprise.

21. **Des outils pour l'aluminium sont-ils nécessaires pour pouvoir participer?**
    La capacité d'effectuer des réparations esthétiques (non structurelles) de l'aluminium est une exigence qui doit être respectée pour que vous puissiez participer. Consultez la liste des exigences générales et des outils et de l'équipement pour plus de détails.

22. **Dois-je acheter tout l'équipement indiqué dans la liste des exigences générales et des outils et de l'équipement ou peut-on se les procurer en sous-traitance ou les partager entre installations de réparation dans une entreprise comptant plusieurs succursales?**
    Chaque installation de réparation doit avoir accès à tous les outils et équipements énumérés, avec un technicien qualifié qui doit être en mesure d'utiliser correctement l'équipement. Certaines choses peuvent être faites par des fournisseurs sous-traitants et sont indiquées comme tel dans la liste des exigences générales et des outils et de l'équipement.

23. **Y a-t-il des exigences en matière de VE pour participer au réseau?**
    Oui, tous les niveaux de participation nécessitent une préparation aux VE. Consultez la liste des exigences générales et des outils et de l'équipement pour plus de détails.