

Aux chefs de la direction
Aux premiers dirigeants au Québec
Aux directeurs de succursale
Aux responsables des sinistres automobiles
Aux responsables de l'estimation automobile

c.c. Aux estimateurs et apprentis estimateurs en dommages automobiles qualifiés par le GAA
Aux exploitants des firmes d'estimation
Aux membres du comité technique en estimation automobile

GUIDE DE L'ESTIMATEUR

Renforts de pare-chocs

Lors de la mise à jour du Guide de l'estimateur publiée le 27 juin 2008, le libellé de la rubrique « Pare-chocs – Barre de renfort » a été modifié pour refléter l'orientation prise par le conseil d'administration du Groupement des assureurs automobiles (GAA) en ce qui concerne le remplacement de ces pièces lorsqu'elles sont endommagées. La directive, maintenant inscrite à la section ALLOCATIONS du nouveau Guide de l'estimateur, se lit comme suit :

PARE-CHOC

Barre de renfort (*Reinforcement*) – Divers types de matériaux sont maintenant utilisés dans la fabrication de ces pièces dont différents alliages d'aluminium ou d'acier à haute résistance (ex. : UHSS et HSS) et de composite. L'acier à haute résistance a notamment une teneur plus ou moins élevée en carbone ou en bore.

MISE EN GARDE : si cette pièce non apparente est endommagée, elle doit **obligatoirement** être remplacée à moins que les dommages constatés soient seulement de nature esthétique et qu'ils n'affectent pas l'intégrité de la pièce, c'est-à-dire lorsque la pièce n'a pas subi de déformation ou de déchirure et qu'elle n'a pas à être réparée ni redressée.

En cas de remplacement, la pièce doit être remplacée par une pièce neuve d'origine ou par une pièce recyclée d'origine (usagée) dans la mesure où son intégrité a été maintenue et qu'elle est de même nature et de qualité égale ou supérieure.

L'utilisation de pièces remises en état (réusinées) ou de pièces similaires est **interdite**.

Pour renseignements M. Mario Lépine, responsable des normes et pratiques en estimation automobile, poste 201, mlepine@gaa.qc.ca



www.gaa.qc.ca
www.infoassurance.ca



514.288.1537



514.288.0753



Groupement des assureurs automobiles
800, Place-Victoria, bureau 2410
C.P. 336, succ. Tour de la Bourse
Montréal (Québec) H4Z 0A2

Les vérifications effectuées par le personnel du contrôle de la qualité du GAA depuis l'entrée en vigueur de cette modification indiquent que plusieurs estimateurs ne respectent pas la directive du Guide de l'estimateur relative aux renforts de pare-chocs. En effet, plusieurs estimateurs accordent encore des allocations de main-d'œuvre pour la réparation de renforts de pare-chocs et ce, malgré que cette pratique soit clairement interdite.

De plus, des pièces réusinées et similaires sont encore allouées lors du remplacement de renforts de pare-chocs endommagés alors que leur utilisation est également interdite.

Compte tenu de ce qui précède, et afin de clarifier la pratique auprès des divers intervenants de l'Industrie, permettez-nous de préciser les buts visés par cette directive :

1. interdire la réparation d'un renfort de pare-chocs;
2. préciser, lors du remplacement d'un renfort de pare-chocs, que la pièce doit être remplacée par une pièce neuve d'origine ou par une pièce d'origine recyclée (usagée) dans la mesure où celle-ci est de même nature et de même qualité que la pièce d'origine à remplacer;
3. interdire l'utilisation d'une pièce remise en état (réusinée) ou d'une pièce similaire lors du remplacement d'un renfort de pare-chocs.

De plus, comme il semblait exister une ambiguïté quant à l'interprétation de la nature esthétique d'un dommage, une définition a été ajoutée dans la plus récente édition du Guide de l'estimateur :

PRÉJUDICE ESTHÉTIQUE – Dommage de nature esthétique, c'est-à-dire un dommage mineur qui peut être laissé sans réparation, notamment des marques superficielles et des égratignures, qui n'affecte pas l'intégrité de la pièce et qui ne porte pas atteinte à son bon fonctionnement ou à la sécurité.

Le GAA est conscient que la modification apportée au Guide de l'estimateur est venue modifier la pratique de plusieurs assureurs, mais nous comptons sur l'entière collaboration de toutes les parties impliquées et ce, dans l'intérêt des consommateurs et de l'Industrie.

Nous vous rappelons que les directives, les normes et les procédures paraissant au Guide de l'estimateur ont été adoptées par le conseil d'administration du GAA et qu'en vertu du Code de déontologie des estimateurs en dommages automobiles, tout estimateur signataire de ce code se doit de les respecter.

Dans le cadre de ses vérifications, le GAA portera une attention particulière à cet aspect du travail des estimateurs en dommages automobiles.

To Chief Executive Officers
To Senior Québec Officers
To Branch Managers
To Automobile Claims Officers
To Automobile Appraisal Officers

cc: To GAA-Qualified Automobile Damage Appraisers and
Apprentice-Appraisers
To Operators of Appraising Firms
To Automobile Appraisal Technical Committee Members

APPRAISER'S GUIDE

Bumper reinforcements

When the Appraiser's Guide was updated, at June 27, 2008, the heading "Bumper reinforcement" was revised to reflect the objectives of GAA's Board of Directors regarding the replacement of these parts when they are damaged. The guideline, in the ALLOWANCES section of the new Appraiser's Guide, reads as follows:

BUMPERS

Bumper reinforcement – Various types of material are currently used in the manufacture of these parts, including various aluminium or high-strength steel alloys (e.g. UHSS and HSS) and composites. High-strength steel has a variable carbon or boron content.

WARNING: If this non-visible part is damaged, it **must be** replaced unless the damage is cosmetic in nature only and does not affect the integrity of the part, i.e., when the part has not been bent out of shape or torn apart, and that it does not have to be repaired or straightened.

In the case of a replacement, the part must be replaced by an OEM part or by a recycled OEM part (used), provided that the integrity of the recycled part has been maintained and that it is of like kind and quality or of superior quality.


The use of refurbished (remanufactured) or similar parts is **prohibited**.

For information Mr. Mario Lépine, Supervisor, Automobile Appraisal Standards and Practices, ext. 201, mlepine@gaa.qc.ca

 www.gaa.qc.ca
www.infoinsurance.ca

 514.288.1537

 514.288.0753

 Groupement des assureurs automobiles
800, Place-Victoria, suite 2410
P.O. Box 336, Stock Exchange Tower
Montreal (Québec) H4Z 0A2

Inspections carried out by GAA Quality Control staff since the change took effect reveal that a number of appraisers do not respect the Appraiser's Guide bumper reinforcement guideline. In fact, a number of appraisers continue to grant labour allowances to repair the bumper reinforcement, and this, despite the fact that the practice is clearly prohibited.

In addition, refurbished (remanufactured) and similar parts are still being used to replace damaged bumper reinforcements, even though this too is prohibited.

Given the above and to clarify the practice for various industry players, we wish to underscore the guideline objectives:

1. Prohibit the repair of bumper reinforcements.
2. Specify, when a bumper reinforcement is replaced, that the part must be replaced by a new OEM part or a recycled OEM part (used), provided it is of like kind and quality as the original part to be replaced.
3. Prohibit the use of refurbished (remanufactured) parts or similar parts when replacing a bumper reinforcement.

Moreover, given the ambiguity apparent in interpreting damage of an aesthetic nature, a definition was added in the most recent version of the Appraiser's Guide.

APPEARANCE ALLOWANCE – Damage of an aesthetic nature, i.e., minor damage which does not warrant a repair, more specifically superficial marks and scratches which do not interfere with the integrity or operation of the part or safety.

GAA is well aware that the revision made to the Appraiser's Guide has changed the practice of a number of insurers, but we are counting on the full collaboration of all the parties involved and this in the interest of both consumers and the Industry.

We wish to remind you that the Appraiser's Guide guidelines, standards and procedures were adopted by GAA's Board of Directors and that, under the Code of Ethics of Automobile Damage Appraisers, any appraiser who signs this Code must abide by it.

As part of its inspections, GAA will pay special attention to this aspect of automobile appraisers' work.