

1 CHAMP D'APPLICATION

La Société dispose d'un pouvoir d'enquête sur toute matière qui relève de sa compétence.

La présente directive s'applique à l'ensemble du personnel du Fonds d'assurance dans l'exercice de ses fonctions.

2 CADRE LÉGAL ET RÉGLEMENTAIRE

Cette directive découle de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. S-11.011) (ci-après la Loi), articles 2, 16.3 et 17.1, du Règlement sur les délégations de pouvoirs de la Société de l'assurance automobile du Québec, articles 1 et 8 et annexe I, de la Loi sur l'assurance automobile, article 83.41, et de la Loi sur les commissions d'enquête.

Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec, art. 2

Pouvoirs

2° Aux fins prévues au paragraphe 1, la Société peut, en son nom ou pour le Fonds d'assurance, selon le cas :

[...]

f) enquêter par elle-même ou par une personne qu'elle désigne, sur toute matière de sa compétence; à ces fins, la Société et toute personne qu'elle désigne sont investies des pouvoirs et des immunités des commissaires nommés en vertu de la Loi sur les commissions d'enquête (chapitre C-37) sauf du pouvoir d'imposer l'emprisonnement;

[...]

Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec, art. 16.3

Il est interdit d'entraver le travail d'un enquêteur ou d'un inspecteur de la Société dans l'exercice de ses fonctions, de le tromper par des réticences ou par des déclarations fausses ou mensongères, de refuser de lui fournir un renseignement ou un document qu'il a le droit d'exiger ou d'examiner, de cacher ou de détruire un document ou un bien pertinent à une enquête ou à une inspection ou de refuser d'obéir à tout ordre qu'il peut donner en vertu de la présente loi et de la Loi sur l'assurance automobile.

Cet enquêteur ou cet inspecteur doit, s'il en est requis, exhiber un certificat attestant sa qualité, signé par le président-directeur général ou par une personne autorisée par lui à cette fin.

[...]

Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec, art. 17.1

La Société peut, par règlement, déléguer au président-directeur général, à un membre de son personnel ou au titulaire d'un emploi qui y est désigné, l'exercice des pouvoirs attribués à la Société par la présente loi, par la Loi sur l'assurance automobile (chapitre A-25), le Code de la sécurité routière (chapitre C-24.2) ou la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds (chapitre P-30.3).

La Société peut également, dans ce règlement, autoriser la subdélégation des fonctions qui y sont énumérées. Le cas échéant, elle identifie le membre de son personnel ou le titulaire d'un emploi à qui cette subdélégation peut être faite.

Règlement sur les délégations de pouvoirs de la Société de l'assurance automobile du Québec, art. 1

L'exercice des pouvoirs attribués à la Société de l'assurance automobile du Québec par la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. S-11.011), la Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., c. A-25), le Code de la sécurité routière (L.R.Q., c. C-24.2) ou la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds (L.R.Q., c. P-30.3) sont délégués au président et chef de la direction, à un membre de son personnel ou au titulaire d'un emploi selon la description des pouvoirs prévue aux annexes I, II, III et IV. Le libellé des pouvoirs décrits à ces annexes est indicatif et ne dispense pas de se référer au texte de la loi.

[...]

Règlement sur les délégations de pouvoirs de la Société de l'assurance automobile du Québec, art. 8

Les personnes autorisées à exercer les pouvoirs de la Société en vertu du présent règlement sont aussi autorisées à signer un acte, un écrit ou un document qui découle de l'exercice de ces pouvoirs en se référant, le cas échéant, au cadre de gestion de la Société.

Règlement sur les délégations de pouvoirs de la Société de l'assurance automobile du Québec, annexe I

<i>Article de la Loi</i>	<i>Pouvoirs</i>	<i>Personnes autorisées</i>
2,2 ^f)	<ul style="list-style-type: none"> • Enquêter • Désigner une personne pour enquêter sur les matières de sa compétence 	<p><i>Enquêteur (SDE)¹</i></p> <p><i>Chef de service (SDE)</i></p>

1. Service des enquêtes.

Loi sur l'assurance automobile, art. 83.41

Sous réserve des articles 83.49 et 83.67, la Société a compétence exclusive pour examiner et décider toute question relative à l'indemnisation en vertu du présent titre.

À cette fin, elle peut déléguer ses pouvoirs à un ou plusieurs de ses fonctionnaires qu'elle désigne.

Les membres de la Société et les fonctionnaires ainsi désignés sont investis des pouvoirs et de l'immunité des commissaires nommés en vertu de la Loi sur les commissions d'enquête (chapitre C-37), sauf de celui d'ordonner l'emprisonnement.

3 PRINCIPES DIRECTEURS

La Société, à titre d'administratrice du régime public d'assurance automobile du Québec, lequel repose sur la bonne foi et l'intégrité des personnes qui y contribuent ou qui sont indemnisées, a le devoir de s'assurer que chacune des réclamations est fondée.

Le pouvoir d'enquête doit être exercé en tenant compte du droit au respect à la vie privée reconnu par les chartes canadienne (art. 8) et québécoise (art. 5) et par le Code civil du Québec (art. 3).

Toutefois, le droit à la vie privée n'étant pas absolu, une enquête peut être effectuée si elle est justifiée par des motifs rationnels et conduite par des moyens raisonnables.

4 OBJECTIF

La présente directive vise à déterminer les modalités entourant le recours à une enquête afin de permettre le traitement équitable d'une demande d'indemnité.

Elle vise à préciser les conditions et les motifs en vertu desquels une enquête peut être effectuée. Elle précise également les suites à donner lors de la réception du rapport d'enquête, et ce, jusqu'à la prise de décision, s'il y a lieu.

5 DESCRIPTION

5.1 Conditions

On ne peut entreprendre une enquête que si elle est justifiée par des motifs rationnels et elle doit être conduite par des moyens raisonnables.

Il s'agit d'un moyen de vérifier le droit à l'indemnisation, les renseignements au dossier et le comportement d'une personne accidentée.

Une enquête avec filature doit nécessairement être appuyée par des motifs rationnels.

Toute démarche d'enquête doit être justifiée *a priori*.

5.1.1 Motifs rationnels

La Société doit avoir des motifs sérieux de douter de la réclamation, de la preuve au dossier, du comportement et/ou de la condition médicale d'une personne accidentée avant d'effectuer une enquête.

Toute demande d'enquête doit donc être appuyée par des motifs rationnels. Ces motifs doivent être suffisamment importants pour mériter d'être pris en considération.

Ils doivent être fondés sur la raison, le bon sens ou la logique et ils doivent exister au moment de la demande. L'enquête ne peut être justifiée *a posteriori*.

Chaque dossier est un cas d'espèce et il doit être analysé en fonction de toutes les informations disponibles.

5.1.2 Moyens raisonnables

Le moyen choisi pour faire l'enquête doit être raisonnable en fonction des éléments propres à chaque dossier.

5.1.3 Conditions particulières à la filature

Étant donné que la filature constitue une atteinte au droit à la vie privée, elle doit être le dernier recours utilisé ou le recours nécessaire pour recueillir les renseignements utiles au traitement d'une réclamation.

D'autres moyens moins intrusifs doivent être préalablement considérés, tels que :

- entretien avec la personne accidentée;
- avis médical interne;
- expertise médicale externe.

Si la filature apparaît comme étant le seul recours nécessaire et qu'aucune autre approche ou démarche ne peut être mise en œuvre dans le cadre des opérations courantes, les motifs justifiant le recours à la filature avec surveillance vidéo de même que les autres moyens moins intrusifs qui ont été considérés doivent être consignés au dossier.

La filature doit être constituée d'observations ponctuelles et limitées dans le temps et doit être réalisée dans des lieux publics ou accessibles à tous où la personne accidentée est susceptible d'être vue par des voisins ou des passants.

Exemples de motifs rationnels établis par les tribunaux :

- La Société a reçu une dénonciation;
- Les documents médicaux au dossier d'une personne accidentée sont en contradiction avec son témoignage;
- Il y a une ou des contradictions entre les déclarations d'une personne accidentée et son comportement;
- Une personne, à la suite d'un accident d'automobile, reçoit des indemnités alors qu'elle exerce des activités non compatibles avec les lésions reconnues;
- Plusieurs expertises médicales indiquent des diagnostics très différents, voire divergents.

5.2 Demande d'enquête

Un formulaire *Demande d'enquête* doit être rempli. On doit y trouver un résumé des faits et les motifs de la demande ainsi que les autres moyens utilisés ou considérés avant d'y avoir recours.

5.3 Cheminement de l'enquête

Le Service des enquêtes choisit le moyen d'enquête approprié selon la nature du mandat d'enquête et selon les informations au dossier.

Toute information relative à une enquête ou à tout acte ou circonstance entourant une enquête ou en faisant l'objet, doit être traitée avec la plus grande confidentialité par le personnel concerné et les enquêteurs affectés à cette enquête.

Les pouvoirs dévolus aux enquêteurs du Service des enquêtes, en vertu de la Loi sur les commissions d'enquête, doivent être exercés avec tact, intégrité, objectivité, indépendance et discrétion. Ces pouvoirs ne peuvent être dévolus que dans le cadre d'une enquête assignée par le responsable des enquêtes.

Le rapport d'enquête est approuvé par les professionnels désignés par le chef du Service des enquêtes avant d'être acheminé au chef du service du secteur concerné.

5.4 Réception du rapport d'enquête

5.4.1 Analyse du rapport d'enquête

Dès la réception du rapport d'enquête, le chef du service s'assure qu'on procède à l'analyse des résultats de l'enquête.

Au besoin, il est possible de consulter le Service de l'expertise-conseil en santé, le Service des enquêtes, le Service de la couverture d'assurance, etc.

L'analyse de la prépondérance¹ de la preuve et des suites à donner à l'enquête doit être effectuée dans un délai raisonnable ou avec diligence.

Avant de rendre une décision, le contenu de la preuve doit être divulgué à la personne accidentée. Celle-ci doit avoir l'occasion de présenter ses observations et de compléter son dossier avant que la Société ne rende une décision ayant pour effet d'affecter ses droits.

Il peut être alors nécessaire de réévaluer la prépondérance de la preuve et les suites à donner à l'enquête.

5.4.2 Prise de décision

Lorsque la Société rend une décision à la suite d'une enquête, celle-ci doit être motivée, c'est-à-dire que les motifs de cette décision doivent être de nature à permettre à la personne accidentée ou à son représentant d'évaluer s'il y a ou non des motifs d'appel valables.

Cette décision doit être communiquée par écrit à la personne accidentée et doit énoncer les considérations de droit et de faits constituant le fondement de celle-ci.

6 DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

1^{er} juillet 2012

1. Lorsque la combinaison de la preuve rend l'existence d'un fait plus probable que son inexistence.