

2.2.2 LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

2.2.2.1 L'indemnisation des victimes d'accident

La Société de l'assurance automobile (SAAQ) ne doit pas ignorer les décisions de la Commission des affaires sociales (CAS).

2.2.2.1.1 La base de calcul

En 1989, un citoyen est blessé dans un accident d'automobile. Il était alors sans emploi parce qu'il avait été congédié quelque temps auparavant du poste de mécanicien qu'il avait occupé durant quelques mois.

Comme il était sans emploi lors de l'accident, la SAAQ lui présume un emploi, conformément à la loi, en se basant sur les emplois qu'il a occupés au cours des cinq dernières années. On lui a donc présumé un emploi saisonnier de bûcheron. Cependant, le citoyen s'estimait victime d'un congédiement injustifié en raison d'activités syndicales. Il a donc porté plainte au Tribunal du travail qui lui a donné raison. À la suite de cette décision, il a demandé à la SAAQ de calculer ses indemnités sur la base de l'emploi qu'il aurait dû continuer d'occuper.

Devant le refus de la SAAQ, il s'est adressé à la CAS qui a confirmé qu'au moment de l'accident, le citoyen occupait un emploi de mécanicien, à temps plein.

La SAAQ a alors révisé le dossier en fonction d'un emploi de mécanicien, mais en le considérant toujours comme un emploi saisonnier.

L'enquête du Protecteur du citoyen a confirmé les faits. De l'avis de ce dernier, la SAAQ ne pouvait scinder la décision de la CAS et devait calculer le revenu du citoyen en fonction d'un emploi à temps plein. La SAAQ a donc versé au citoyen un montant de 33 000 \$ et a corrigé la rente qui lui était due.

2.2.2.1.2 La recherche d'une solution raisonnable

À la suite d'un accident d'automobile survenu en avril 1986, la SAAQ verse à la victime, jusqu'en avril 1991, une indemnité de remplacement du revenu.

La victime dépose, quelques années plus tard, une demande d'indemnité pour rechute puisqu'elle est devenue incapable de travailler à la suite d'interventions chirurgicales reliées à l'accident. La SAAQ accepte de lui verser, à compter d'avril 1994, une indemnité de frais de garde, indemnité payable à la victime dont l'occupation principale est de prendre soin sans rémunération d'un enfant de moins de 16 ans ou d'une personne invalide.

La citoyenne considère que sa rechute remonte à octobre 1992. Elle conteste donc la décision devant la Commission des affaires sociales, preuve médicale à l'appui. La SAAQ reconnaît alors le bien-fondé de la réclamation. La Commission entérine donc cette position.

Par la suite, la SAAQ a constaté qu'elle ne pouvait appliquer la décision de la CAS car la loi prévoit que, dans ce cas, une telle indemnité était payable seulement après une période de deux ans suivant la date de cessation des versements de l'indemnité de remplacement du revenu. Or, il ne s'était écoulé que 17 mois.

Dans la recherche d'une solution équitable, le Protecteur du citoyen a suggéré aux parties de retenir une autre date comme début de la rechute, soit une date de rendez-vous avec son orthopédiste, en mai 1993, qui la considérait incapable de travailler.

Cette proposition qui rencontrait les exigences de la loi et permettait à la citoyenne de recevoir des indemnités pour une année supplémentaire a été entérinée par les deux parties et a permis un règlement équitable et plus rapide de la réclamation.

2.2.2.2 La sécurité routière

2.2.2.2.1 Un manque de souplesse

Le citoyen est analphabète fonctionnel, c'est-à-dire qu'il ne sait ni lire, ni écrire. Il parvient cependant à déchiffrer sans peine les noms de rues et à établir des repères adéquats. Il désire obtenir, de la Société de l'assurance automobile du Québec, un permis de chauffeur de taxi pour augmenter ses chances sur le marché du travail. Le citoyen est déjà titulaire d'un permis de conduire avec les classes nécessaires à l'obtention d'un permis de chauffeur de taxi. La Société accorda au citoyen le droit de passer un test oral pour une partie des épreuves, mais refusa de le faire pour celui de toponymie. Le citoyen s'adresse alors au Protecteur du citoyen.

Ce dernier s'assura tout d'abord que la demande était raisonnable et qu'il était possible pour la Société d'y répondre. Après analyse, il a convaincu la Société de soumettre le citoyen à un test oral; ce qu'elle fit. Le citoyen a obtenu son permis.

2.2.2.2.2 L'erreur sur la personne

La Société avise la citoyenne que son permis de conduire sera suspendu à la suite d'une décision du tribunal. Surprise, la citoyenne vérifie au greffe du tribunal et apprend qu'il s'agit d'une erreur sur la personne, puisque la contravention visait un résident de l'Ontario. La Société avait commis une erreur en inscrivant les données à l'informatique.

Deuxième surprise : elle reçoit un autre avis de suspension, car une erreur s'est à nouveau glissée lors de l'inscription par la Société. La citoyenne communique avec le Protecteur du citoyen pour s'assurer que cela ne se reproduise plus.

Le Protecteur du citoyen apprend qu'il s'agit d'une erreur humaine et obtient que la Société effectue la correction.