

Société de l'assurance automobile

Délais indus : quelle est la définition de «l'injustice flagrante» ?

Un citoyen est victime d'un accident de voiture en mai 1979. Ce n'est toutefois qu'en novembre 1996 que la Société de l'assurance automobile accepte de lui verser une indemnité forfaitaire de 915 \$ pour les séquelles qu'il conserve de l'accident. À cet égard, une note au dossier de la Société indique qu'une expertise médicale a été demandée en 1981 pour statuer sur les séquelles, mais aucune suite n'a été donnée à cette demande.

Comme on peut le constater, l'accident s'est produit quinze ans avant le versement de la somme. Or, celle-ci ne s'accompagne d aucun intérêt malgré le retard. La victime s'adresse donc au Bureau de révision de la Société pour réclamer les intérêts qu'elle s'estime en droit de recevoir. Réponse de la part de l'organisme : en vertu de la *Loi sur l'assurance automobile* pour qu'il y ait versement d'intérêts, la Société doit avoir traité la victime de façon telle qu'elle en a subi une «injustice flagrante».

Dès lors, l'agent de révision de la Société refuse de modifier la décision accordant une indemnité forfaitaire sans intérêt et il suggère à la victime de s'adresser de nouveau au Service de l'indemnisation pour que celui-ci établisse clairement s'il doit y avoir ou non versement d'intérêts. Saisi de la demande, l'agent d'indemnisation oppose le même refus, considérant que la Société n'est à l'origine d'aucune injustice flagrante dans ce cas précis. La victime conteste cette décision, mais fait également appel au Protecteur du citoyen pour l'informer de cette situation.

Dans cette affaire, le Protecteur du citoyen a fait valoir à la Société qu'un délai de quinze ans équivalait certainement ici à une «injustice flagrante» et que le retard avait eu pour effet de priver la personne de l'intérêt qu'aurait pu produire le montant de son indemnité. La Société a reconnu le bien-fondé de ce raisonnement. La somme versée en intérêts à la victime en fin de compte atteint... 4 000 \$.

Trois ans après l'accident, des droits demeurés en suspens...

En 1990, un enfant d'un an est blessé à la bouche dans un accident de la route alors qu'il se trouve dans la voiture que conduit sa mère. Quelques mois plus tard, cette dernière remplit une demande d'indemnité pour elle-même et elle mentionne sur le formulaire que son fils a perdu deux dents dans cet accident. À la section portant sur les blessures subies, elle inscrit, tel que requis, le numéro d'assurance-maladie de son fils. Une note portée au dossier de la Société de l'assurance automobile en mai 1990 confirme que l'organisme est bel et bien au courant des blessures de l'enfant. Le règlement de cette partie de l'affaire doit toutefois demeurer en suspens en «attendant la facture de remplacement». Dans les mois qui suivent l'accident, le dentiste juge en effet qu'il est trop tôt pour se prononcer sur les conséquences de la perte prématuée des dents

de lait, et que ce n'est que plus tard que l'on pourra faire le point sur les dommages et sur un éventuel traitement.

En octobre 1997, la mère de l'enfant fait parvenir à l'organisme une demande de remboursement pour des frais d'orthodontie, traitement lié à l'accident et à la poussée irrégulière de la seconde dentition. En mai 1998, plus de six mois plus tard, la Société fait savoir à la mère que sa demande ne peut être traitée car elle lui parvient hors délai, c'est-à-dire au-delà de la période maximale de trois ans après les faits. La victime a tenté de se prévaloir du recours en révision mais l'agent réviseur lui a répondu que la lettre, datée de mai 1998, de la Société de l'assurance automobile, ne constituait pas une décision sur laquelle il avait compétence. Le Protecteur du citoyen est alors saisi du problème.

L'intervention de celui-ci a fait ressortir que dès le départ, la Société avait eu connaissance des blessures subies par l'enfant et qu'elle n'était intervenue daucune façon pour aider la mère de l'enfant à faire reconnaître ses droits. La Société a donné raison au Protecteur du citoyen, a reconnu qu'elle-même devait donner suite à la demande d'indemnité faite en 1997 et a remboursé la victime pour les traitements dentaires reçus.

Coupable de ne pas avoir reçu les renseignements exacts ?

Une victime d'accident de la route touche une indemnité de remplacement du revenu depuis 1988. En 1994, alors qu'elle est âgée de 62 ans et admissible à une rente de retraite de la Régie des rentes, un agent de la Société de l'assurance automobile lui conseille de s'adresser à la Régie pour obtenir soit une rente de retraite, soit une rente d'invalidité.

Il est à souligner qu'une personne dans cette situation peut cumuler l'indemnité de remplacement de revenus avec la rente de retraite, alors qu'une rente d'invalidité doit être réduite de l'indemnité.

N'ayant reçu aucune information à cet effet, la victime fait une demande de rente d'invalidité à la Régie des rentes. La demande date de mai 1994 et la rente lui est accordée en septembre 1994, avec effet rétroactif à septembre 1993. Peu après, c'est-à-dire vers la fin de 1994, la victime informe la Société de l'assurance automobile de son admissibilité à la rente d'invalidité. La Société ne tient pas compte de cette information et la victime continue de bénéficier de la rente alors qu'on aurait dû retrancher celle-ci de l'indemnité de remplacement du revenu. Ce n'est que deux ans plus tard, à la suite d'échanges informatiques avec la Régie des rentes, que la Société constate le trop-payé versé à la personne.

La Société réclame donc 20 000 \$ à la personne qui, de son côté, conteste cette réclamation devant tous les recours mis à sa disposition, y compris la Commission des affaires sociales. Cette dernière n'a d'ailleurs d'autre choix que de maintenir la décision de la Société, car l'organisme s'appuie sur le droit applicable. La Commission recommande cependant à l'organisme d'utiliser

la latitude dont il dispose en vertu de la loi pour réduire la dette. La Société persiste à réclamer la somme totale et la citoyenne s'adresse au Protecteur du citoyen.

Ce dernier a fait observer à l'organisme que non seulement la citoyenne avait été privée de renseignements pertinents concernant le choix qu'elle avait à faire entre une rente de retraite et d'invalidité, mais qu'en plus, la Société n'avait pas tenu compte en 1994 de l'information transmise par la victime.

La Société s'est finalement rangée aux arguments du Protecteur du citoyen et a réduit la dette de plus de la moitié.

Calcul d'une indemnité de décès : mauvaise interprétation de la loi

En 1993, une citoyenne a un accident de voiture qui la contraint de laisser un emploi à plein temps qui lui procurait un revenu annuel de 6 791 \$. Par la suite, elle touche une indemnité de remplacement du revenu de la Société de l'assurance automobile et le montant est calculé non pas à partir de son revenu antérieur réel, mais en considérant le salaire minimum de l'époque qui est de 13 422 \$. Cinq ans plus tard, cette personne décède et la Société calcule l'indemnité forfaitaire de décès due à son conjoint, soit un montant de 48 683 \$, à partir du salaire réel de la travailleuse, plutôt que sur la base du salaire minimum, comme le prévoit pourtant la loi.

Le conjoint s'estime donc lésé et explique la situation au Protecteur du citoyen, qui fait part à la Société de son désaccord quant à son interprétation de la loi. À son avis, il y a erreur quant à la définition du revenu brut qui doit être pris en compte dans le calcul de l'indemnité de décès pour le conjoint survivant. Six mois après la première intervention du Protecteur du citoyen, la Société reconnaît que la loi applicable ne lui permettait pas d'utiliser un revenu inférieur au salaire minimum et révise à la hausse l'indemnité forfaitaire de décès due au conjoint qui passe de 48 683 \$ à 64 037 \$ plus les intérêts.

Le Protecteur doit maintenant s'assurer que les corrections nécessaires seront apportées à tout autre cas similaire.

Minibus familial ou transporteur public ?

Une famille nombreuse composée de deux adultes et de sept enfants fait l'acquisition d'un minibus, seul véhicule permettant de transporter le groupe au complet. Au moment des formalités, le père éprouve toutefois certains problèmes : la Société de l'assurance automobile l'avise que le minibus est considéré comme un autobus, ce qui accroît les exigences de l'État. En effet, par cette décision, la famille se voit obligée de faire effectuer deux vérifications mécaniques annuelles, outre le fait d'acquitter des frais d'immatriculation plus élevés et de faire face à une série de complications de la part des assureurs, dont les contrats varient selon la

vocation du véhicule. Le citoyen décide donc de contester l'exigence de la Société et a recours au Protecteur du citoyen.

Ce dernier est intervenu auprès de l'organisme pour que le minibus soit reconnu comme véhicule de promenade, ce qui correspondait dans les faits à sa véritable utilisation. La Société s'est rendue à la position du Protecteur du citoyen.

Une saga... pour 26 \$

Les faits se déroulent d'avril à août 1998 et, comme le récit en fait foi, les dates ont ici une certaine importance.

À la suite d'une infraction au *Code de la sécurité routière*, une citoyenne néglige de payer l'amende qui lui est imposée. Elle reçoit donc un avis de jugement la condamnant à payer cette amende en plus des frais qui s'y sont additionnés et ce, avant le 1^{er} mai. Deux semaines plus tard, la Société de l'assurance automobile lui adresse un avis lui indiquant que, à défaut de payer les sommes réclamées avant le 5 juin, son permis de conduire sera suspendu. La personne s'acquitte de sa dette le 22 mai.

Au début du mois de juin, la citoyenne apprend qu'elle doit verser une somme supplémentaire de 26 \$ en raison de l'envoi de l'avertissement qu'elle a reçu de la Société. Elle commet l'erreur d'envoyer un chèque non certifié au percepteur de la cour municipale, alors que seuls des paiements en argent comptant, par mandat-poste ou par chèque certifié sont autorisés. Le percepteur des amendes lui retourne son paiement.

Le 22 juillet suivant, la citoyenne se rend au bureau du percepteur et y paie les 26 \$ réclamés. Dans la soirée du même jour, elle est interceptée par un agent de la paix... qui saisit sur-le-champ son véhicule ! Interloquée, la conductrice apprend que son permis de conduire a été suspendu le 5 juin précédent : de fait, depuis cette date et aussi longtemps qu'elle n'avait pas payé les frais supplémentaires de 26 \$, la suspension de son permis demeurait en vigueur.

Le lendemain, persuadée de son bon droit, la citoyenne demande à la Société de faire lever cette saisie (procédure de mainlevée) puisque le montant de l'amende et les frais ont déjà été entièrement payés au moment de la saisie de son véhicule. Or, ce n'est pas si simple. En effet, l'organisme n'accorde la mainlevée qu'à certaines conditions, notamment si le conducteur ignorait être sous le coup d'une sanction. Selon la Société, cette citoyenne était au courant de la suspension puisqu'elle avait reçu un avis à cet effet en mai 1998. Pour sa part, la propriétaire de la voiture était persuadée que sa situation était en règle puisqu'elle avait payé sa dette le 22 mai, soit avant la date de la suspension. En réalité, elle avait toujours un solde à payer, soit 26 \$.

Devant le refus de la Société de lui accorder une mainlevée, la citoyenne demande au Protecteur du citoyen d'intervenir. Malgré l'intervention de celui-ci, l'organisme maintient son refus. Le Protecteur du citoyen suggère à la citoyenne de déposer une requête pour faire annuler la saisie à la Cour du Québec.

Lors de l'audition de l'affaire, deux semaines plus tard, un fonctionnaire de la Société a tôt fait d'informer le tribunal que la saisie est due à une erreur administrative et que l'organisme ne s'oppose plus à la demande de la citoyenne. Le lendemain, la dame récupère son véhicule et la Société l'indemnise de tous les frais occasionnés par la saisie.

Comment qualifier cette attitude de l'Administration ? Entêtement ? À cause de cet acharnement, la citoyenne a dû faire maintes démarches auprès de la Société et du Protecteur du citoyen. Elle a été contrainte de se présenter deux fois au palais de justice et toute sa famille a été forcée de retarder les vacances annuelles. Tout cela, pour 26 \$.

Une fois, deux fois, trois fois, vendu !

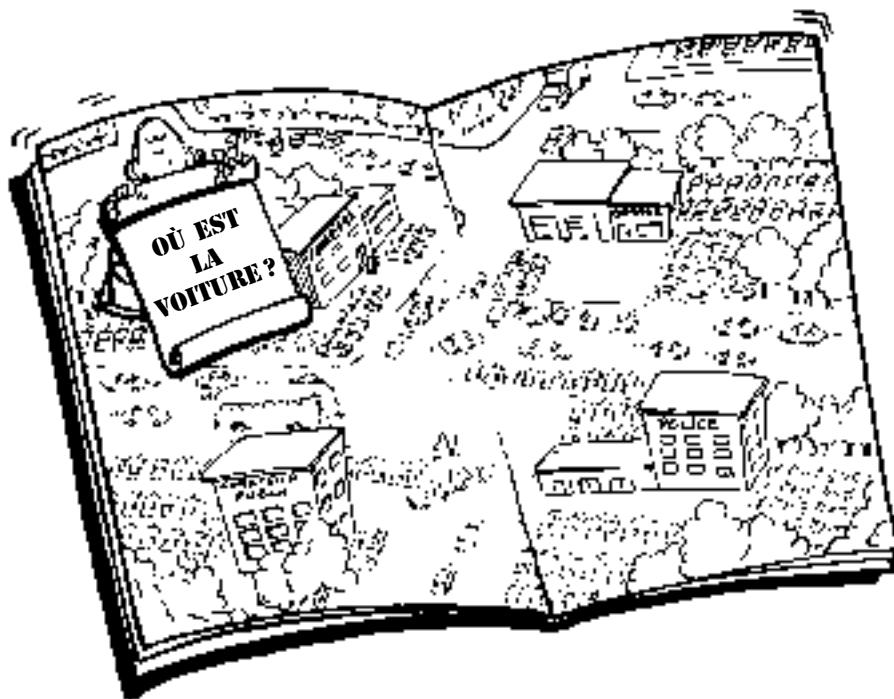
Le fait de demander un service à un ami comporte d'énormes risques et les sceptiques n'ont qu'à lire le cas suivant pour s'en convaincre.

Une citoyenne demande à un ami de conduire son véhicule chez un garagiste, car elle est retenue à son travail. L'ami accepte, sans l'aviser toutefois que son permis de conduire est suspendu pour non-paiement d'une amende. Cet ami se fait intercepter par un agent de la paix, qui constate sa situation irrégulière et saisit le véhicule. La citoyenne, ignorant qu'elle peut obtenir la levée de la saisie dans de telles circonstances, décide d'attendre l'expiration de la sanction.

Au terme du délai de saisie, elle se présente à la fourrière avec le montant qu'elle doit débourser pour récupérer son véhicule, soit environ 300 \$. Le préposé qui lui répond refuse de lui rendre sa voiture, car aucune saisie n'est inscrite concernant le véhicule.

Deux semaines s'écoulent au cours desquelles la personne effectue une série de démarches auprès des responsables de la fourrière et de la Société de l'assurance automobile. Résultat : la conductrice apprend que l'agent de la paix a omis de transmettre le procès-verbal de saisie à la Société. L'organisme apporte immédiatement les corrections qui s'imposent.

De retour à la fourrière, la citoyenne a la certitude de pouvoir reprendre possession de son auto. Une nouvelle surprise l'attend : on lui dit que sa voiture a été confiée au Curateur public et qu'elle doit maintenant débourser 756 \$ pour la récupérer. La citoyenne, ne pouvant verser la somme immédiatement, attend d'avoir les fonds nécessaires.



Quelques semaines plus tard, elle est en possession du montant et rend visite au Curateur public. Le comble de l'histoire ? Son véhicule a été vendu au prix de 100 \$! Lors des conversations téléphoniques que cette dame avait eues avec le Curateur public, il n'avait jamais été question de l'éventualité d'une telle vente.

Sa patience rudement mise à l'épreuve, la propriétaire de la voiture, qui n'a plus de voiture, s'adresse au Protecteur du citoyen. Ce dernier intervient et obtient d'abord que l'ensemble de la dette de la citoyenne soit radiée et ce, compte tenu de l'erreur de l'agent de la paix, du laxisme des préposés de la fourrière et de l'attitude du Curateur public. Comme l'enquête a aussi démontré que le véhicule a été vendu illégalement, c'est-à-dire avant l'expiration des délais légaux, le Protecteur du citoyen a également obtenu que la citoyenne soit indemnisée pour la perte de sa voiture.

Zèle intempestif

La Société de l'assurance automobile avise un citoyen que son permis de conduire est suspendu, sur la base d'un rapport médical. Or, cet homme affirme qu'il n'a consulté aucun médecin récemment.

Retour en arrière. Peu avant qu'il reçoive l'avis, le citoyen s'était soumis à une évaluation fonctionnelle en matière d'ergothérapie, à la suggestion d'un agent social d'un centre local de

services communautaires, car il éprouvait des douleurs aux épaules et au dos en rangeant le fauteuil roulant de son épouse dans le coffre arrière de son véhicule. Le consultant qu'il rencontre à cette occasion est titulaire d'un baccalauréat en ergothérapie et il lui suggère d'installer un levier motorisé pour fauteuil roulant dans le coffre de sa voiture. L'ajout de cet équipement représente toutefois un achat coûteux et le citoyen a plus de 70 ans. Dans le but de ne pas occasionner une telle dépense si son permis devait lui être retiré peu de temps après en raison de son âge, le consultant fait passer un test de conduite à ce citoyen. Lors du test en question, le consultant estime que le citoyen a adopté, au fil du temps, des habitudes de conduite non sécuritaires et il informe le conducteur qu'il recommandera à la Société de l'assurance automobile de suspendre son permis. D'où l'avis de suspension de permis de conduire, auquel le citoyen réagit en communiquant avec la Société, qui lui suggère de produire une évaluation médicale démontrant sa capacité de conduire, ce qu'il fait. Par la suite, un neurologue confirme, dans un rapport médical transmis à la Société de l'assurance automobile, que le citoyen est en bonne santé et qu'il est capable de conduire sa voiture de façon sécuritaire.

L'homme s'adresse au Protecteur du citoyen pour comprendre ce qui se passe.

L'enquête a permis de constater que seul un membre de l'un des ordres professionnels énumérés dans la loi peut faire rapport à la Société de l'assurance automobile de l'état de santé d'une personne jugée inapte à conduire une voiture. Comme le consultant n'était pas membre de son ordre professionnel, la loi n'autorisait pas la Société à utiliser son évaluation pour imposer une suspension. Le Protecteur du citoyen a donc demandé à l'organisme d'annuler sa décision et, plus globalement, de respecter les dispositions de la loi en ne considérant que les rapports venant de professionnels autorisés à agir à titre d'experts.

Parallèlement à ce cas, le Protecteur du citoyen a ouvert un dossier de portée systémique afin d'analyser la validité des autres déclarations d'inaptitude à la conduite qu'aurait signées le même consultant en ergothérapie. À suivre.

Délai de transmission par télécopie : un an

Au lendemain de la saisie de sa voiture, un citoyen se présente à un centre de services de la Société de l'assurance automobile, où il remplit une demande de mainlevée de saisie. On assure au citoyen que le document est immédiatement expédié par télécopieur aux services responsables à Québec. Peu après, un second envoi de la même demande, toujours par télécopie, est acheminé aux mêmes personnes car celles-ci affirment n'avoir rien reçu. La demande ne parvient toujours pas à destination.

Par la suite, le citoyen effectue plusieurs démarches auprès d'un certain nombre d'agents pour essayer d'éclaircir l'affaire et il reçoit invariablement comme réponse que la demande de mainlevée en question n'a jamais été formulée.

Comme aucune décision n'intervient, le citoyen finit par réclamer à la Société le remboursement des différents frais auxquels il a dû faire face pour finalement récupérer sa voiture à l'expiration du délai de saisie. Sa demande est refusée. L'automobiliste fait alors appel au Protecteur du citoyen.

Celui-ci joint les personnes avec qui le propriétaire du véhicule a été en communication tout au long de ses tentatives. L'enquête révèle que la demande originale de mainlevée est toujours demeurée au centre de services. Le Protecteur du citoyen demande donc à la Société de l'assurance automobile de traiter la demande du citoyen comme si elle avait été faite un an plus tôt. Parce qu'un an a bel et bien passé. L'organisme accepte de rembourser au citoyen les frais de saisie, puisque la mainlevée aurait été accordée si elle avait été traitée sans délai.

Saisie aveugle

Au volant de sa voiture, un citoyen se fait intercepter par un policier qui lui apprend que son permis a été suspendu parce qu'il n'a pas payé une amende et que, de ce fait, sa voiture est saisie. Étonné, le conducteur fait valoir au policier qu'il a payé cette amende et qu'il détient même la preuve du paiement datée de la semaine précédente. Rien n'y fait, et la voiture est saisie.

L'automobiliste, convaincu d'avoir raison, demande la levée de la saisie à la Société de l'assurance automobile. Cette dernière refuse sous prétexte que selon ses dossiers, le paiement a été fait hors délai. L'homme a recours au Protecteur du citoyen.

En réalité, le greffier du tribunal d'où provenait la condamnation n'avait pas avisé la Société que le citoyen avait payé son dû dans les délais prévus, c'est-à-dire deux jours avant l'entrée en vigueur de la suspension du permis de conduire. Comme le percepteur des amendes ne transmet les données sur les paiements des amendes qu'une fois par semaine, soit le vendredi, la Société n'avait été informée qu'une semaine plus tard et elle avait alors confondu la date de réception de cette information avec la date de paiement.

Lors de l'enquête du Protecteur du citoyen, le greffier du tribunal a pu facilement confirmer la version du citoyen. De la part de la Société, une simple vérification auprès du greffier ou même la consultation du plomitif aurait pu permettre de rétablir les faits. Le Protecteur du citoyen est donc intervenu afin que soient corrigées rapidement les erreurs successives du greffier (non-transmission de l'information) et du fonctionnaire de la Société (erreurs sans lesquelles bien des frais et des tracasseries auraient pu être évités). Le Protecteur du citoyen s'est également assuré que le citoyen n'aurait pas à payer le coût de la saisie ni à rembourser d'autres frais liés à l'incident.

Une brochure incomplète peut entraîner des dettes...

Un dépliant de Communication-Québec contient de l'information incomplète fournie par la SAAQ

Le dépliant « *Changer d'adresse : démarches pour aviser les services gouvernementaux* », publié par Communication-Québec, contient de l'information incomplète au sujet du changement d'adresse si un véhicule automobile est détenu en copropriété. En effet, la brochure indique qu'un seul avis est suffisant pour faire changer l'adresse sur tous les documents émis au nom d'une personne par la Société de l'assurance automobile (à l'exception de l'indemnisation pour les victimes d'accident automobile). Or, ce n'est pas le cas lorsqu'un véhicule appartient à deux personnes. En effet, même s'ils sont conjoints, chacun des copropriétaires doit effectuer un changement d'adresse et mentionner la copropriété du véhicule, sinon l'immatriculation de ce dernier indiquera l'ancienne adresse.

Actuellement, la Société de l'assurance automobile n'est pas en mesure de faire le lien entre une personne physique détenant un permis de conduire et l'immatriculation d'un véhicule en copropriété. La Société considère que l'immatriculation est faite au nom d'une société qui porte un numéro particulier. Tel que mentionné dans le Rapport annuel du Protecteur du citoyen de l'année 1997-1998, l'expédition de l'avis de renouvellement de l'immatriculation à une ancienne adresse peut entraîner des conséquences fâcheuses. Si les citoyens oublient de payer les droits d'immatriculation du véhicule et qu'ils sont interceptés par un agent de police, il leur en coûtera fort cher en contravention et autres frais. Le Protecteur du citoyen a demandé que le dépliant soit modifié pour informer correctement les citoyens. La Société a donné suite à la demande du Protecteur du citoyen.

Une loi qui saisit

Saisie d'un véhicule routier conduit par une personne sans permis de conduire valide

La nécessité d'intervenir de façon systémique s'est imposée quelques mois après la mise en vigueur du troisième et dernier volet de la *Loi modifiant le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions législatives*, le 1^{er} décembre 1997.

Bien que le Protecteur du citoyen réussisse à régler des situations individuelles et injustes, il doit répéter les mêmes démarches et rencontrer les mêmes écueils. La situation a été analysée globalement et le rapport dont on trouve le résumé dans les lignes suivantes doit être déposé incessamment.

Depuis le 1^{er} décembre 1997, les articles 209.1 et 209.2 du Code de la sécurité routière prévoient que l'agent de la paix qui a des motifs raisonnables de croire qu'une personne conduit un véhicule

routier sans être titulaire d'un permis de conduire valide peut procéder sur-le-champ, aux frais du propriétaire du véhicule et au nom de la Société de l'assurance automobile, à la saisie du véhicule et à sa mise en fourrière pour une durée de 30 jours. Les principales raisons pour lesquelles un conducteur n'est plus titulaire d'un permis sont : l'absence de permis, la suspension du permis pour non-paiement d'une amende et la révocation du permis pour conduite avec capacités affaiblies ou à la suite de l'accumulation d'un trop grand nombre de points d'inaptitude.

Après la mise en fourrière d'un véhicule routier, l'agent de la paix doit dresser un procès-verbal de la saisie et en remettre une copie au conducteur du véhicule et au propriétaire, s'il est présent. Il doit de plus en transmettre une copie au gardien de la fourrière et à la Société de l'assurance automobile.

Le propriétaire ne peut en principe récupérer le véhicule saisi avant l'expiration du délai de 30 jours et uniquement après avoir acquitté les frais de saisie, soit environ 320 \$. Il peut cependant obtenir une mainlevée de la saisie en s'adressant à la Société de l'assurance automobile ou par voie de requête à la Cour du Québec pour les motifs suivants :

- l'ignorance du conducteur du fait qu'il était sous le coup d'une sanction ;
- l'ignorance du propriétaire du véhicule du fait que la personne à qui il avait confié sa voiture était sous le coup d'une sanction ou n'était pas titulaire du permis de la classe appropriée à la conduite du véhicule ;
- le fait que le propriétaire du véhicule n'avait pas consenti à ce qu'il soit entre les mains du conducteur pris en défaut.

En cas de mainlevée, le propriétaire doit payer tous les frais de saisie (frais de remorquage et de garde) avant de pouvoir reprendre son véhicule.

Si le propriétaire du véhicule ne peut payer les frais de saisie à l'expiration du délai de 30 jours ou néglige de récupérer son véhicule, celui-ci est alors confié, cinq jours plus tard, à l'administration provisoire du Curateur public. Le Curateur public a alors le mandat de vendre le véhicule afin de payer les frais de saisie, les frais de garde et les frais de vente. Le coût de l'opération atteint rapidement de 800 \$ à 1 000 \$, alors que les véhicules sont, dans la très grande majorité des cas, vendus pour à peine 100 \$.

Le Protecteur du citoyen est intervenu dans le cadre du projet de loi n° 58, *Loi modifiant le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions législatives*, afin que soient apportés certains assouplissements visant à atténuer les effets d'une loi dont les effets se révèlent trop souvent abusifs.

À cette fin, le Protecteur du citoyen a notamment suggéré qu'un véhicule ne soit pas systématiquement saisi du seul fait qu'il est conduit par un tiers n'ayant pas de permis de conduire valide. Il suggère également qu'il soit possible d'obtenir une mainlevée administrative de la saisie dès que le citoyen corrige la situation ayant amené la suspension du permis de conduire.

Une modification législative qui s'imposait

Depuis 1989, l'article 50 de la *Loi sur l'assurance automobile* prévoit que la victime qui, au moment de l'accident, exerçait un emploi à plein temps ou à temps partiel, continue d'avoir droit à son indemnité de remplacement du revenu, même lorsqu'elle redevient capable d'exercer son emploi, si elle a perdu celui-ci en raison de l'accident. Cette indemnité continue de lui être versée pendant l'une des périodes suivantes :

- 1^o 30 jours, si l'incapacité de la victime a duré au moins 90 jours mais au plus 180 jours ;
- 2^o 90 jours, si elle a duré plus de 180 jours mais au plus un an ;
- 3^o 180 jours, si elle a duré plus d'un an mais au plus deux ans ;
- 4^o un an, si elle a duré plus de deux ans.

Par ailleurs, l'article 49 de la loi prévoit que l'indemnité de remplacement du revenu visant à indemniser une victime pendant la période où elle est incapable d'exercer son emploi doit, en principe, cesser de lui être versée à la date où la personne devient capable de reprendre ses activités.

Jusqu'au 1^{er} janvier 1994, la Société mettait fin au versement de l'indemnité de remplacement du revenu à la date de l'expertise médicale au cours de laquelle la victime avait été jugée capable de reprendre son emploi. Si cette personne avait perdu son emploi en raison de l'accident, la Société prolongeait, à compter de cette dernière date, le versement de son indemnité de remplacement du revenu selon les périodes prévues à l'article 50.

Or, le 13 décembre 1993, la *Loi sur l'assurance automobile* était à nouveau modifiée, notamment par l'introduction de l'article 49.1 qui, depuis le 1^{er} janvier 1994, oblige la Société à poursuivre le versement de l'indemnité de remplacement du revenu due à une victime, non pas jusqu'à la date de l'expertise médicale, mais jusqu'à la date de sa décision sur la capacité de travail de la victime. Toutefois, cet article précise que cette norme ne s'applique pas lorsque la victime a droit, à la date de l'examen, à une indemnité de remplacement du revenu en vertu de l'article 50.

Selon cette exclusion, la durée de versement de l'indemnité additionnelle de remplacement du revenu due à une victime qui a perdu son emploi en raison de l'accident qu'elle a subi, est calculée à compter de la date de l'expertise médicale où elle a été jugée capable d'exercer son emploi et non pas à compter de la date de la décision de la Société sur sa capacité de travail. Cela, dans les faits et depuis le 1^{er} janvier 1994 réduit l'avantage financier que voulait accorder le législateur à la victime qui a perdu son emploi en raison d'un accident, par rapport à la personne pour qui l'accident n'a pas entraîné de perte d'emploi.

Voici un exemple : une personne exerçant un emploi à plein temps est victime d'un accident de la route le 1^{er} février 1999. Le 15 mai suivant, elle est examinée à la demande de la Société par

un expert qui, au moment de son examen, la juge capable d'exercer son emploi. Une décision à cet effet est rendue par la Société le 15 juin 1999. Cette personne a donc droit au versement de son indemnité de remplacement du revenu jusqu'au 15 juin 1999.

Si cette même personne, à la date de son examen, avait perdu son emploi en raison de l'accident, elle aurait droit, en vertu de l'article 50, à une prolongation du versement de son indemnité de remplacement du revenu pour une période de trente jours, puisque son incapacité a duré plus de 90 jours mais moins de 180 jours. Cependant, comme cette indemnité additionnelle de remplacement du revenu débute à la date de l'expertise médicale où elle a été jugée capable d'exercer son emploi, soit le 15 mai, elle aura droit au versement d'une indemnité de remplacement du revenu jusqu'au 15 juin 1999 seulement, tout comme la première victime qui n'a pourtant pas perdu son emploi.

Le Protecteur du citoyen est intervenu auprès de la Société pour que l'article 50 produise l'effet voulu par le législateur en 1989.

La Société a donc inclus dans le projet de loi n° 24, modifiant la *Loi sur l'assurance automobile et d'autre dispositions législatives*, présenté au printemps 1999, un article qui corrige la situation afin que le droit à l'indemnité de remplacement du revenu, versée en vertu de l'article 50 de la *Loi sur l'assurance automobile*, débute à compter de la date de la décision de la Société sur la capacité de travail de la victime.

Collecte du numéro d'assurance sociale (NAS)

Depuis 1996, la Société de l'assurance automobile exige des victimes de la route qui reçoivent de l'aide personnelle à domicile, de fournir le numéro d'assurance sociale des personnes leur venant en aide : c'est une condition du remboursement des montants payés par les victimes.

Le Protecteur du citoyen a demandé l'avis de la Commission d'accès à l'information à ce sujet. Dans sa décision rendue en mai 1999, la Commission a statué que la Société n'avait pas, aux fins de l'application de sa loi, c'est-à-dire pour rembourser aux victimes les frais encourus, à demander le numéro d'assurance sociale des personnes qui avaient fourni des services à domicile.

Le Protecteur du citoyen s'est donc adressé au président-directeur général de la Société pour s'assurer que la décision serait suivie.

En juillet 1999, le président a informé le Protecteur du citoyen des mesures qu'il a l'intention de prendre pour se conformer à l'avis donné. Celles-ci consistent notamment à modifier les lettres et les formulaires servant à recueillir le numéro d'assurance sociale, ainsi qu'à aviser l'ensemble du personnel concerné de la décision de la Commission.