



# 3.2.13

## SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

La Société de l'assurance automobile du Québec assure et protège les personnes contre les risques liés à l'usage de la route. Quatre mandats, à la fois distincts et complémentaires, s'intègrent dans sa mission :

- L'indemnisation et la réadaptation des accidentés;
- la promotion de la sécurité routière;
- la gestion du droit d'accès du réseau routier québécois et la perception des droits s'y rapportant;
- le contrôle du transport routier des personnes et des marchandises.

En 1999-2000, pour l'ensemble des activités couvertes par la Société, le Protecteur du citoyen a enquêté dans 437 affaires comparativement à 528 en 1998-1999. Le taux de lésion de l'organisme<sup>1</sup> est passé de 27 % l'an dernier à 25 % cette année.

### 3.2.13.1 VOLET INDEMNISATION DES ACCIDENTÉS DE LA ROUTE

En ce qui concerne le volet indemnisation, le Protecteur du

1. Le taux de lésion est le nombre de réclamations fondées sur le nombre d'enquêtes complétées par le Protecteur du citoyen.

2. **Le Pacte social**

1. **La transparence de l'Administration envers les citoyens**

1.2 Fournir en temps utile au citoyen une information adéquate et accessible

citoyen a conduit 216 enquêtes en 1999-2000 comparativement à 257 en 1998-1999. Le taux de lésion pour ce volet est passé de 37 % l'an dernier à 33 % cette année.

#### 3.2.13.1.1 INFORMATION POUR LES ACCIDENTÉS DE LA ROUTE

En 1991, la Société a défini ses valeurs organisationnelles. Parmi celles-ci, on trouve la primauté du citoyen, l'intégrité et l'équité dans toutes ses actions. En 1995, la Société publiait un guide d'éthique intitulé : « Intégrité et équité, une question de conduite », où elle s'engageait à assurer l'efficacité de ses communications auprès de sa clientèle. Il y était mentionné « que l'information communiquée par la Société sera maintenue à jour, adaptée aux besoins de la population et des clientèles internes et transmise dans un langage accessible et compréhensible ».

La Société applique ainsi une des règles que le Protecteur du citoyen préconise dans son Pacte social, document qu'il a rédigé à l'intention de l'Administration publique afin d'améliorer la qualité des services publics<sup>2</sup>.

Ainsi, en septembre 1999, le Protecteur du citoyen a demandé à la Société d'apporter des précisions sur des documents d'information destinés aux citoyens soucieux de connaître leurs

droits en matière d'indemnisation des accidentés de la route.

En novembre 1999, la Société a retenu certaines de ses suggestions et s'est engagée à apporter des modifications à sa documentation, notamment en ajoutant à la mention « protection complète » la précision « dans les limites fixées par la loi ». Cet ajout permettra d'attirer l'attention des gens sur le fait que, à l'instar d'autres régimes d'assurances, les protections offertes par la Société ont des limites elles aussi.

De plus, les modifications apportées à la *Loi sur l'assurance automobile*<sup>3</sup> et à ses règlements d'application ont conduit la Société à revoir certaines de ses lettres types, particulièrement celles ayant trait aux indemnités forfaitaires pour préjudice non pécuniaire. Elle les a soumises au Protecteur du citoyen pour commentaires. C'est ainsi que, en collaboration avec les membres de l'équipe de rédaction, il leur a suggéré d'y ajouter la liste des blessures retenues accompagnée de l'explication du mode de calcul du préjudice temporaire accordé, afin que les victimes soient mieux à même de juger de l'opportunité de contester les décisions rendues. La Société a accepté de modifier ainsi le contenu de ses lettres.

Par ailleurs, un citoyen s'adressant au Protecteur du citoyen l'informe qu'il a poursuivi la Société devant la Cour du Québec, division des petites créances. Or, le juge devant qui le citoyen s'était présenté avait refusé d'entendre l'affaire, la

3. *Loi sur l'assurance automobile*, L.R.Q., c. A-25.

4. **Le Pacte social**

1. ***La transparence de l'Administration envers les citoyens***

1.2 Fournir en temps utile au citoyen une information adéquate et accessible

1.3 S'assurer, le cas échéant, que le citoyen a bien compris l'information.

1.4 Indiquer clairement au client les droits et les recours dont il dispose par rapport à une décision administrative, y compris le recours au Protecteur du citoyen ou à tout autre organisme public de protection des droits.

loi l'en empêchant. En effet, l'action intentée contre la Société ne pouvait être entendue qu'en chambre civile de la Cour du Québec, et non devant la division des petites créances, et ce n'était pas la responsabilité du greffier de la Cour d'informer le citoyen sur la recevabilité de celle-ci devant cette division. Afin d'éviter que d'autres citoyens aient à subir des délais et à entreprendre des démarches inutiles, le Protecteur du citoyen a demandé à la Société de modifier le contenu de ses lettres de décision pour que les citoyens s'adressent dès le départ au bon endroit lors de poursuites contre la Société<sup>4</sup>, ce qui a été fait.

### 3.2.13.1.2 DANS L'INTÉRÊT DU CITOYEN

Dans son rapport annuel précédent, le Protecteur du citoyen rapportait le cas d'une victime d'un accident de la route – datant de mai 1979 – à qui la Société avait finalement accepté, en novembre 1996 de verser une indemnité pour les atteintes permanentes à son intégrité physique. Mais ce n'était qu'en août 1998 que la Société, en révision, avait finalement accepté de verser les intérêts calculés depuis la date de l'entrée en vigueur de l'article de la loi y donnant droit et celle du paiement de l'indemnité, soit novembre 1996. Ces intérêts permettent de combler le manque à gagner de la personne qui a été privée de cette indemnité lorsque cela constitue une injustice flagrante. C'est pourquoi, selon le Protecteur du citoyen, il était légitime que la Société calcule des intérêts, non pas jusqu'en novembre 1996 mais bien jusqu'en août 1998, date de la décision du Bureau de révision donnant droit aux intérêts. La Société a accepté de verser les intérêts supplémentaires à la victime.

Dorénavant, la Société effectuera le calcul des intérêts jusqu'à la date du versement de ceux-ci au lieu de la date du paiement de l'indemnité forfaitaire y donnant droit.

### 3.2.13.1.3 MAUVAISE INTERPRÉTATION DE LA LOI

Dans son rapport annuel précédent, le Protecteur du citoyen mentionnait que la Société avait mal interprété les dispositions de la loi concernant la détermination du revenu brut aux fins du calcul de l'indemnité de décès à verser au conjoint.

En effet, selon l'article 63, le conjoint survivant d'une victime d'un accident de la route a droit à une indemnité forfaitaire. Cette indemnité est calculée à partir de l'indemnité de remplacement du revenu à laquelle la victime aurait droit si elle avait survécu. De plus, selon l'article 51, l'indemnité de remplacement du revenu ne doit jamais être inférieure à celle qui est établie en se basant sur le salaire minimum. Or, la Société fixait l'indemnité de décès d'après la revenu brut de la victime, inférieur au salaire minimum, faisant alors abstraction de ces principes.

Le Protecteur du citoyen avait soumis ce fait à l'attention de la Société qui, le 24 mars 1999, lui confirmait avoir modifié son interprétation des dispositions contenues dans la loi.

Cette nouvelle interprétation a donc permis, au cours de la dernière année, à 33 conjoints survivants de recevoir plus de 359 000 \$ en versement d'indemnités.

#### 3.2.13.1.3.1 DES DROITS PASSÉS SOUS SILENCE

Selon la loi, un accidenté de la route qui a comme occupation principale de prendre soin sans rémunération d'un enfant de moins de 16 ans ou d'une personne régulièrement incapable d'exercer tout emploi a droit à une indemnité de frais de garde s'il devient incapable de s'en occuper. À compter de la 181<sup>e</sup> journée qui suit l'accident et au moment qu'elle juge opportun, la victime peut choisir entre la poursuite de cette indemnité ou l'adhésion au régime régulier qui lui permet de recevoir l'indemnité de remplacement du revenu. Cette dernière est calculée en fonction de l'emploi que la Société a déterminé pour la victime, selon sa formation, son expérience et ses capacités physiques et intellectuelles au moment de l'accident. À partir de cette 181<sup>e</sup> journée, la victime ne peut plus recevoir les deux types d'indemnités. L'option entre l'indemnité de frais de garde et l'indemnité de remplacement du revenu est possible tant que la victime est admissible à l'une et l'autre de ces indemnités. Si une personne a choisi l'indemnité de frais de garde et ne répond plus aux conditions d'admissibilité de celle-ci, il y a lieu alors de vérifier son admissibilité à l'indemnité de remplacement du revenu.

Pour évaluer la capacité d'une personne à occuper un emploi, la Société doit se demander si cette personne est en mesure d'effectuer les tâches liées à celui-ci. Pour ce faire, la Société se réfère au Répertoire informatisé des données en information scolaire et professionnelle.

Pour évaluer la capacité d'une personne à s'occuper d'un

enfant de moins de 16 ans ou d'une personne régulièrement incapable d'exercer un emploi, la Société associe cette occupation à celle de gouvernante et se réfère au répertoire pour cibler les tâches dont elle doit tenir compte dans son évaluation.

L'emploi déterminé en vue d'établir le droit à l'indemnité de remplacement du revenu peut alors être différent de celui de gouvernante. De plus, lorsqu'une personne opte pour l'indemnité de frais de garde, elle peut, par la suite, se prévaloir du régime général, tandis que, pour celle qui choisit l'indemnité de remplacement du revenu, ce choix est permanent et sans possibilité de retour.

Or, une citoyenne s'est adressée au Protecteur du citoyen pour dénoncer le fait que la Société, après l'avoir jugée apte à s'occuper de son fils en octobre 1998, ne lui verse plus son indemnité de frais de garde. Cette décision a été maintenue par le Bureau de révision de la Société et confirmée par le Tribunal administratif du Québec. La citoyenne ne comprend pas pourquoi elle est pénalisée d'avoir choisi l'indemnité de frais de garde au lieu de l'indemnité de remplacement du revenu.

Elle remet une copie de la décision du Tribunal administratif du Québec au Protecteur du citoyen. Un point attire son attention en ce qui concerne l'option offerte à la victime entre

5. *Loi sur l'assurance automobile*, L.R.Q., c. A-25, art. 82 : « La Société doit, avant le cent quatre-vingt-onzième jour qui suit l'accident, fournir à la victime l'assistance et l'information nécessaires pour lui permettre de faire un choix éclairé. »

6. **Le Pacte social**

**4. Le respect de la justice naturelle envers les citoyens**

4.1 Éviter de prendre des décisions sans que le citoyen ait pu faire valoir son point de vue ou sans qu'il ait eu l'occasion de fournir l'ensemble des renseignements utiles.

4.2 Prendre l'initiative de demander au citoyen qui fait une réclamation les pièces ou les informations manquantes plutôt que de rejeter ou de suspendre sa demande sans autre avis.

4.3 Aider le citoyen qui fait une réclamation à présenter un dossier complet afin que la décision prise à son égard puisse tenir compte de tous les motifs et documents pertinents.

les deux indemnités. Le Tribunal écrit :

*« Le Tribunal ne peut remettre en cause le choix qu'elle a fait le... Elle a choisi à l'époque ce qui était le plus avantageux pour elle monétairement (c'est-à-dire l'indemnité de frais de garde. Rien ne l'empêchait de s'informer adéquatement des conséquences de son choix, notamment auprès de son agent avec qui elle a communiqué à plusieurs reprises... ».*

Le Protecteur du citoyen ne partage pas le point de vue du Tribunal qui fait porter à la victime l'obligation de se renseigner. Conformément à l'alinéa 2 de l'article 82 de la *Loi sur l'assurance automobile*<sup>5</sup>, c'est à la Société que revient l'obligation d'informer l'accidentée sur les conséquences d'un tel choix. À l'analyse du dossier, le Protecteur du citoyen constate que la Société ne s'est pas acquittée de cette obligation. Personne n'y a soulevé la question à savoir si cette victime, cessant de recevoir l'indemnité de frais de garde, pouvait être admissible à l'indemnité de remplacement du revenu. Pour cela, il fallait vérifier si cette victime pouvait exercer l'emploi que la Société lui avait déterminé à la 181<sup>e</sup> journée, soit celui d'aide ménagère<sup>6</sup>.

Dès les premiers mois qui ont suivi l'accident, un médecin du Bureau médical avait inscrit une note au dossier selon laquelle, si la citoyenne choisissait de recevoir l'indemnité de remplacement du revenu, il faudrait alors la diriger vers la réadaptation, compte tenu que ses blessures aux épaules l'empêchaient d'effectuer les tâches d'aide ménagère. De toute évidence, si elle était apte à s'occuper de son enfant, elle demeurait toutefois inapte à occuper l'emploi d'aide ménagère, ce qui, en conséquence, la rendait admissible à l'indemnité de remplacement du revenu.

Le Protecteur du citoyen est intervenu auprès de la Société et l'indemnité de remplacement du revenu a été immédiatement autorisée rétroactivement à compter d'octobre 1998.

Craignant que ce cas ne soit pas isolé, la Société a procédé à un rappel des règles à suivre auprès de ses agents d'indemnisation<sup>7</sup>.

### 3.2.13.1.3.2 UN DÉLAI DE CONSULTATION : CELA S'EXPLIQUE!

Un citoyen d'une région éloignée est victime d'un accident le 19 janvier 1999. Il fait une demande d'indemnité que la Société reçoit le 1<sup>er</sup> avril 1999. La première consultation médicale a lieu le 9 février. Le 12 juillet 1999, la Société refuse d'accepter la relation entre l'accident et les blessures subies, les dommages corporels décrits étant apparus trop longtemps après l'accident. Pourtant, la victime avait écrit à la Société, le 3 mai 1999, pour lui expliquer le délai entre l'accident et la consultation et lui mentionner qu'elle n'avait pu obtenir de rendez-vous avec le médecin avant le 9 février 1999. Elle s'adresse au Protecteur du citoyen le 17 juillet 1999.

Comme l'explication de la victime n'avait pas suffi à la Société et se référant à la *Loi sur la justice administrative*<sup>8</sup>, qui oblige l'administration gouvernementale à prendre les mesures appropriées pour s'assurer que le citoyen a eu l'occasion de fournir les renseignements utiles à la prise de décision et, le cas échéant, de compléter son dossier<sup>9</sup>, le Protecteur

#### 7. Le Pacte social

1. *La transparence de l'Administration envers les citoyens*
  - 1.2 Fournir en temps utile au citoyen une information adéquate et accessible
  - 1.3 S'assurer, le cas échéant, que le citoyen a bien compris l'information.
2. *Loi sur la justice administrative*, L.R.Q., c. J-3.
3. **Le Pacte social**
  4. *Le respect de la justice naturelle envers les citoyens*
    - 4.3 Aider le citoyen qui fait une réclamation à présenter un dossier complet afin que la décision prise à son égard puisse tenir compte de tous les motifs et documents pertinents.

du citoyen a vérifié auprès de la Société ce qui manquait dans le dossier.

À la demande du Protecteur du citoyen, la victime a donc envoyé à la Société une lettre du médecin confirmant la raison pour laquelle elle n'avait pas consulté avant le 9 février 1999 et le diagnostic, le jour de la consultation. La Société a alors statué sur les explications données par la victime et son médecin, et elle a accepté la relation entre l'accident et ses blessures.

### 3.2.13.1.3.3 DIX ANS POUR FAIRE RECONNAÎTRE SES DROITS

Les déboires que connaît cet étudiant avec la Société commencent à peine six mois après son accident survenu en décembre 1990 au cours duquel il subit un traumatisme crânien. La Société est d'avis qu'il est apte à reprendre ses études dès le mois de juin 1991 et que ses problèmes sont d'ordre personnel sans lien avec les atteintes permanentes subsistant après son accident.

En janvier 1999, le Tribunal administratif du Québec accepte la relation entre les difficultés de cet étudiant à reprendre ses études et l'accident, ce qui permet de rétablir son droit à une indemnité forfaitaire pour perte d'année scolaire jusqu'en juin 1992, soit la « date prévue au moment de l'accident pour la fin des études en cours ».

Le Tribunal reconnaît que le requérant continue, encore à ce jour, d'accuser un retard scolaire important et retourne le dossier à la Société pour qu'elle statue sur son droit à une indemnité de remplacement du revenu à partir de juin 1992.

La Société rend alors une nouvelle décision : une indemnité de remplacement du revenu de juin 1992 à la mi-janvier 1996 est accordée à l'étudiant. Après cette date, considérant que celui-ci est apte à reprendre ses études ou à travailler, elle cesse le versement de l'indemnité. L'étudiant conteste.

La mère de l'étudiant fournit au Bureau de révision de nouveaux documents explicites sur la condition actuelle de son fils, mais l'agent de révision maintient tout de même la décision de première instance. Son fils est-il condamné à reprendre le chemin du Tribunal administratif du Québec pour être indemnisé de façon appropriée?

La mère s'adresse au Protecteur du citoyen, car elle estime que son fils est lésé par cette nouvelle décision de la Société. Il n'a jamais pu finir ses études secondaires à cause de ses problèmes de mémoire, de concentration et de sa grande fatigabilité, troubles fréquents chez des traumatisés crâniens.

L'enquête du Protecteur du citoyen révèle que le droit à une indemnité de remplacement du revenu pourrait être rétabli si la Société acceptait que les limitations psychiques ont suffisamment nui à la capacité de gains futurs. La Société évalue ce genre de dossier à l'aide d'une grille conçue pour mesurer la perte de capacité de gains futurs pour un accidenté. Or, le Protecteur du citoyen découvre que la seule grille au dossier de cet étudiant date de 1994. La conclusion, à l'époque, était que

10. **Le Pacte social**

4. **Le respect de la justice naturelle envers les citoyens**

4.3 Aider le citoyen qui fait une réclamation à présenter un dossier complet afin que la décision prise à son égard puisse tenir compte de tous les motifs et documents pertinents.

7. **Respecter la dignité de la personne**

7.7 Éviter, dans tout rapport avec les citoyens, de faire preuve d'une rigidité administrative excessive; demeurer rigoureux.

11. **Code de la sécurité routière, L.R.Q., c. C-24.2.**

sa capacité de gains futurs n'était pas touchée. Pourtant, au cours des six dernières années, plusieurs documents médicaux se sont ajoutés au dossier et permettent, à juste titre, de revoir cette conclusion<sup>10</sup>.

Le Protecteur du citoyen demande à la Société de statuer de nouveau sur ce point majeur et une évaluation médicale a lieu en neuropsychologie. Sur réception de celle-ci, la Société accepte finalement le fait que cet étudiant n'ait jamais pu reprendre ses études à cause des séquelles laissées par son accident. La Société autorise donc la reprise de l'indemnité de remplacement du revenu rétroactivement à la mi-janvier 1996, et ce, jusqu'à une date indéterminée.

### 3.2.13.2 VOLET SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Le Protecteur du citoyen a effectué 221 enquêtes cette année relativement au *Code de la sécurité routière*<sup>11</sup>, ce qui constitue une diminution de 18 % par rapport à l'année précédente. Mais, le taux de lésion est demeuré stable à 18 %. Un fort pourcentage des réclamations fondées met en cause le caractère raisonnable des décisions rendues.

Par ailleurs, le *Code de la sécurité routière* prévoit que la Société peut exiger dans certains cas qu'un titulaire d'un permis de conduire se soumette à un examen ou à une évaluation médicale. Ainsi, elle peut suspendre un permis de conduire pour assurer le respect de l'obligation de produire un rapport médical lorsque sont réunies certaines conditions. Cette discrétion est encadrée par une politique énumérant les critères d'application de l'examen médical.

### 3.2.13.2.1.1 SUSPENSION NON JUSTIFIÉE DU PERMIS DE CONDUIRE

Un policier intercepte une automobile et la saisit parce que le conducteur ne détient pas de permis de conduire valide. Cherchant à récupérer son véhicule, le citoyen apprend que son permis de conduire est suspendu parce qu'il a omis de soumettre un rapport médical exigé par la Société. Il demande la mainlevée administrative de la saisie à celle-ci, mais elle refuse.

L'enquête révèle que la Société a envoyé deux lettres au citoyen, dont l'une par poste prioritaire, pour l'aviser qu'il devait fournir un rapport médical. Le courrier a été retourné « Non-reclamé ». Le Protecteur du citoyen note toutefois que la demande de rapport médical concernait uniquement les classes professionnelles du permis de conduire du citoyen, soit les classes permettant la conduite d'un ensemble de véhicules routiers : autobus, minibus, taxi, véhicule d'urgence et véhicule commercial.

Or, le citoyen, au moment de son interception, conduisait un véhicule de promenade. De l'avis du Protecteur du citoyen, la Société n'aurait pas dû suspendre la classe du permis de conduire autorisant la conduite de ce type de véhicule. Elle aurait pu ne suspendre que les classes professionnelles en attendant que le citoyen produise le rapport médical requis<sup>12</sup>.

Reconnaissant le bien-fondé de cette argumentation, la Société a accordé la mainlevée de la saisie de l'automobile et n'a pas réclamé le paiement des frais de remorquage et de remisage.

### 3.2.13.2.1.2 QUI EST PROPRIÉTAIRE?

Un citoyen a la désagréable surprise de constater qu'il n'est plus propriétaire du camion qu'il avait laissé en réparation chez un garagiste.

En effet, le garagiste s'est présenté à la Société pour faire transférer le véhicule à son nom en paiement du coût des réparations effectuées sur le véhicule. La Société explique au citoyen incrédule que le garagiste avait fourni les documents requis pour procéder à un transfert de propriété. Le citoyen, doutant de la légalité de la transaction, communique avec le Protecteur du citoyen.

Lors de son enquête, ce dernier s'assure que la Société a bien exigé toutes les pièces énumérées dans le manuel des



12. **Le Pacte social**

3. *La légalité et la raisonnableur des décisions qui affectent les citoyens*

3.4 Rendre des décisions non seulement conformes à la loi mais aussi raisonnables, justes et opportunes.

5. *L'Administration au service des citoyens*

5.2 Adopter des règles et les processus qui favorisent le bien-être du citoyen plutôt que la pure commodité de l'Administration.

7. *Respecter la dignité de la personne*

7.1 Éviter de traiter le citoyen comme un code informatique et chercher plutôt à saisir ses caractéristiques particulières et ses points de vulnérabilité.

préposés au service à la clientèle avant d'effectuer un transfert d'immatriculation d'un véhicule abandonné par son propriétaire chez un commerçant ou garagiste et vendu par celui-ci.

Or, deux pièces importantes n'ont pas été produites : l'avis transmis au propriétaire du véhicule l'informant que, à défaut de réclamer son véhicule dans un délai de 90 jours, le garagiste en disposera, ainsi que la preuve de signification de cet avis.

Le transfert de propriété n'aurait donc pas dû être effectué<sup>13</sup>.

Reconnaissant son erreur, la Société a transmis un avis au garagiste, selon l'article 5 de la *Loi sur la justice administrative*<sup>14</sup>, lui accordant 15 jours pour produire les documents manquants, sans quoi la propriété du véhicule serait transférée à son propriétaire initial.

Le garagiste n'ayant pas présenté les pièces requises, le citoyen a pu récupérer son véhicule.

### 3.2.13.2.1.3 RÈGLEMENT DE COMPTE

En novembre 1999, un policier intercepte une automobiliste dont l'immatriculation du véhicule n'est pas en règle. Il constate également que la citoyenne ne détient pas de permis de conduire valide. Il saisit son véhicule sur-le-champ pour une

13. **Le Pacte social**

3. **La légalité et la raisonnableté des décisions qui affectent les citoyens**  
3.1 Respecter les lois et les règlements particuliers, ainsi que les lois d'application générale.

14. *Loi sur la justice administrative*, L.R.Q., c. J-3.

15. **Le Pacte social**

4. **Le respect de la justice naturelle envers les citoyens**  
4.1 Éviter de prendre des décisions sans que le citoyen ait pu faire valoir son point de vue ou sans qu'il ait eu l'occasion de fournir l'ensemble des renseignements utiles.

période de 30 jours. La citoyenne demande à la Société de lui accorder la mainlevée de la saisie, ce que refuse l'organisme. De surcroît, la citoyenne apprend, à quelques jours de l'expiration du délai de saisie, qu'elle ne serait pas la propriétaire de la voiture dont elle s'est portée acquéreuse en août dernier. Désireuse d'y voir clair, elle demande l'aide du Protecteur du citoyen.

Des vérifications auprès de la Société indiquent que le véhicule appartient effectivement au vendeur de voitures. Le commerçant, en conflit avec la citoyenne, s'était présenté au mois de septembre dans un centre de service de la Société pour faire transférer la propriété du véhicule et en demander le remisage, et ce, à l'insu de la citoyenne.

L'enquête révèle des irrégularités dans les documents fournis à la Société par le commerçant lors du dernier transfert de propriété : la signature de la citoyenne n'apparaît pas sur l'attestation de transaction; le nom du commerçant apparaît à la fois à titre de vendeur et à titre d'acquéreur. Cela aurait dû éveiller des soupçons chez le fonctionnaire<sup>15</sup>.

Le Protecteur du citoyen a demandé à la Société de corriger l'erreur en rétablissant le droit de propriété de la citoyenne. Il a également obtenu que la Société rembourse les frais de fourrière payés en trop par la citoyenne à la suite du délai à régulariser son dossier. De plus, la Société a accepté de transmettre une lettre à la cour municipale confirmant l'erreur administrative, et ce, afin que soit retiré le constat d'infraction remis à la citoyenne.

### 3.2.13.2.1.4 LA BUREAUCRATIE À SON MEILLEUR

Une citoyenne est indemnisée par la Société en raison d'un accident d'automobile survenu en mai 1997. Lorsqu'elle déménage en juillet 1998, elle avise immédiatement son agent de son changement d'adresse. Au mois de novembre, la citoyenne renouvelle son permis de conduire chez un mandataire de la Société.

Ce n'est qu'au moment de la saisie de son véhicule, en janvier 1999, que la citoyenne apprend que son permis a été suspendu, depuis le mois de septembre 1998, pour des raisons médicales. Elle s'empresse de fournir le rapport médical exigé par la Société et, demeurant persuadée qu'il y a eu erreur, demande la mainlevée de la saisie de son véhicule. La Société refuse. La citoyenne conteste cette décision et requiert l'intervention du Protecteur du citoyen.

Lors de son enquête, celui-ci constate que la citoyenne a signalé son changement d'adresse à la Société. Toutefois, cet organisme compte plusieurs vice-présidences qui ne se communiquent pas tous les renseignements relatifs à leurs clientèles respectives. Ainsi, la citoyenne, en donnant sa nouvelle adresse à son agent d'indemnisation, informait seulement la Vice-présidence aux

#### 16. Le Pacte social

##### 1. La transparence de l'Administration envers les citoyens

- 1.1 Faire part au citoyen des décisions qui le concernent en prenant soin d'en expliquer les motifs dans des termes qu'il comprend.
- 1.2 Fournir en temps utile au citoyen une information adéquate et accessible

##### 2. L'accès des citoyens aux services publics

- 2.7 Favoriser le guichet unique et envisager au besoin des fusions dans les secteurs administratifs si cette solution peut contribuer à améliorer l'offre et la qualité des services. À l'inverse, ne pas maintenir à tout prix une fonction ou une entité dont la pertinence est remise en cause.

##### 5. L'Administration au service des citoyens

- 5.2 Adopter des règles et les processus qui favorisent le bien-être du citoyen plutôt que la pure commodité de l'Administration.

services aux accidentés de la Société et non la Vice-présidence à la sécurité routière, de qui relèvent les immatriculations et les permis de conduire.

Pour sa part, la Vice-présidence aux services aux accidentés transmet régulièrement des renseignements de nature médicale à la Vice-présidence à la sécurité routière. C'est d'ailleurs, à la suite d'un tel transfert d'information que la Vice-présidence à la sécurité routière avait demandé à la citoyenne de produire un rapport médical attestant sa capacité de conduire. Comme aucun changement d'adresse n'était inscrit au dossier de la citoyenne, la demande ainsi que l'avis de suspension du permis de conduire ont été acheminés à l'ancien domicile de celle-ci.

La Société (Vice-présidence à la sécurité routière) a obtenu la nouvelle adresse de la citoyenne lorsque celle-ci a renouvelé son permis de conduire chez le mandataire. L'organisme lui expédie un nouvel avis de suspension, par courrier ordinaire cette fois, sans tenir compte de son obligation de transmettre cet avis par courrier recommandé, comme le prévoit le *Code de la sécurité routière*. La citoyenne affirme ne jamais avoir reçu ce courrier.

Après examen des faits, le Protecteur du citoyen conclut que la citoyenne ne pouvait savoir qu'il lui fallait communiquer son adresse à plusieurs entités d'un même organisme, d'autant plus que le *Code de la sécurité routière* ne mentionne que l'obligation d'aviser la Société dans un délai de 30 jours suivant le changement d'adresse<sup>16</sup>.

Le Protecteur du citoyen recommande à la Société de revoir sa décision et d'accorder la mainlevée de la saisie, en plus de rembourser la citoyenne pour tous les frais occasionnés. La Société a donné raison au Protecteur du citoyen et a dédommagé la citoyenne.

Par ailleurs, le Protecteur du citoyen a fait modifier une pratique administrative pour qu'un citoyen qui renouvelle son permis de conduire chez un mandataire ou dans un centre de service de la Société soit dorénavant informé si ce permis fait l'objet d'une suspension. Le citoyen devra signer un formulaire à cet effet. De plus, il a suggéré à la Société d'examiner la faisabilité d'un partage d'information entre ses entités quant au changement d'adresse effectué par un citoyen.

La Société invoque actuellement des difficultés informatiques qui l'empêchent de faire ce type de transfert de données entre les vice-présidences aux services aux accidentés et à la sécurité routière. Le Protecteur du citoyen suit le dossier.

### 3.2.13.2.1.5 UN POIDS, DEUX MESURES

Un citoyen handicapé conteste le montant accordé par la Société pour adapter son véhicule. Le coût estimé de l'adaptation de son véhicule est de 30 000 \$, alors que le programme administré par la Société prévoit un montant maximal de 22 000 \$. Il devra donc débourser 8 000 \$ s'il veut circuler avec son automobile de façon sécuritaire. Toutefois, si son handicap avait été causé par

17. **Le Pacte social**

5. *L'Administration au service des citoyens*

5.1 Toujours respecter l'esprit de la loi lors de la conception, de l'implantation ou de la mise à jour d'un programme gouvernemental. Selon la *Loi d'interprétation*, une loi est présumée éliminer des préjugés.

5.2 Adopter des règles et les processus qui favorisent le bien-être du citoyen plutôt que la pure commodité de l'Administration.

un accident de la route, il n'aurait pas à débourser le moindre sou puisqu'il n'existe aucun montant plafond dans ces cas. S'estimant lésé, il s'adresse au Protecteur du citoyen.

La Société administre, depuis le 1<sup>er</sup> juillet 1997, le *Programme d'aide matérielle-adaptation de véhicules* qui relevait auparavant de l'Office des personnes handicapées du Québec. La Société s'occupait déjà d'un programme d'adaptation de véhicules s'adressant aux victimes d'accidents de la route, en vertu du régime d'assurance automobile. Ce dernier programme, plus généreux que celui qui concerne les autres handicapés, consistait surtout en une subvention pour une forme d'aide matérielle.

Le Protecteur du citoyen a joint sa voix à ceux qui réclamaient que cessent les disparités entre les deux programmes dont le but est le même : favoriser l'autonomie des personnes handicapées lors de l'utilisation d'un véhicule. Les recommandations ont été acceptées et la mesure abolissant le montant plafond est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2000<sup>17</sup>.

### 3.2.13.2.1.6 PROCÉDURE ADMINISTRATIVE DÉFICIENTE

Lorsqu'un citoyen doit une somme d'argent à la Société, celle-ci crée un compte client. De cette manière, dès que le citoyen veut obtenir un service de la Société, il doit d'abord rembourser sa dette.

La Société a également établi une procédure afin qu'un citoyen ne paye pas une seconde fois pour un service, si son

paiement n'apparaît pas encore dans son dossier. Pour ce faire, il doit présenter une preuve de paiement. L'employé de la Société l'enregistre comme s'il était reçu et lève temporairement le compte client. Toutefois, il arrive que des erreurs se glissent.

### 3.2.13.2.1.7 RAPPEL DE LA PROCÉDURE

Un citoyen expédie un chèque à la Société, le 17 septembre 1999, pour renouveler les plaques d'immatriculation de ses deux véhicules qui venaient à échéance le 30 septembre 1999.

Le citoyen remarque, lors de la mise à jour de son livret bancaire le 1<sup>er</sup> octobre 1999, que son chèque n'a pas été encaissé par la Société. Il se présente donc dans un centre de service afin de vérifier s'il peut circuler en toute légalité.

Le préposé l'informe qu'il doit acquitter les frais d'immatriculation sur-le-champ s'il veut éviter de recevoir une contravention. Le citoyen accepte sans autre discussion, d'autant plus qu'on lui affirme que son premier chèque sera retourné. Malgré cette promesse, la Société encaisse le chèque quelques jours plus tard. Mise au courant de l'erreur, elle dit au citoyen qu'il devra attendre au moins cinq semaines avant d'obtenir son remboursement de 550 \$. Mécontent, celui-ci demande l'intervention du Protecteur du citoyen.

Ce dernier découvre que la Société vient d'instituer une procédure pour éliminer ce type d'inconvénient aux citoyens. En effet, elle demande dorénavant à son personnel de lever temporairement le compte client attribué au citoyen en

attendant l'encaissement du chèque.

Le Protecteur du citoyen a recommandé à la Société de redéfinir la procédure et de rembourser le citoyen, sans plus de délais, sur présentation de son livret bancaire, ce qui a été accepté<sup>18</sup>.

### 3.2.13.2.1.8 UN OUBLI LOURD DE CONSÉQUENCES

Une citoyenne prête l'une de ses deux voitures à son père. Trois jours plus tard, un policier intercepte ce dernier et constate que son permis de conduire n'est pas valide. Il saisit le véhicule pour une période de 30 jours, comme le prévoit le *Code de la sécurité routière*. Le père n'informe pas sa fille de la saisie du véhicule.

Le même jour, la Société expédie une lettre, par courrier ordinaire, à la citoyenne l'avisant que sa voiture a été saisie. Celle-ci affirme n'avoir jamais reçu ce courrier. Deux mois plus tard, un huissier lui apprend que son véhicule sera vendu à moins qu'elle ne paie un montant de 816 \$. La citoyenne récupère sa voiture après avoir versé le montant exigé par le Curateur public, qui a la garde du véhicule. S'estimant lésée, elle communique avec le Protecteur du citoyen.

L'enquête établit que la Société n'a pas respecté les exigences du *Code de la sécurité routière* voulant que les avis de saisie de véhicules soient transmis par poste prioritaire.

Le Protecteur du citoyen recommande à la Société de se conformer aux dispositions du *Code de la sécurité routière*.

18. **Le Pacte social**

5. **L'Administration au service des citoyens**

5.2 Adopter des règles et les processus qui favorisent le bien-être du citoyen plutôt que la pure commodité de l'Administration.

pour tous les envois d'avis de saisie de véhicules adressés aux citoyens<sup>19</sup>. La Société accepte cette recommandation.

Par ailleurs, la Société a remboursé à la citoyenne une partie des frais de remisage de la voiture, soit celle après la période initiale des 30 premiers jours de saisie, ainsi que les frais du Curateur public.

19. **Le Pacte social**

3. *La légalité et la raisonnable des décisions qui affectent les citoyens*

3.7 Eviter de se retrancher derrière une interprétation étroite de la loi, d'un règlement ou autre norme, et privilégier plutôt une approche ouverte qui en respecte le véritable sens, l'esprit et les fins, comme cela est prévu par la *Loi d'interprétation*.

5. *L'Administration au service des citoyens*

5.2 Adopter des règles et les processus qui favorisent le bien-être du citoyen plutôt que la pure commodité de l'Administration.