

La Société de l'assurance automobile du Québec

La mission de la Société de l'assurance automobile du Québec est de protéger et d'assurer la personne contre les risques liés à l'usage de la route. Quatre mandats s'intègrent à cette mission :

- l'indemnisation et la réadaptation des personnes accidentées de la route ;
- la promotion de la sécurité routière ;
- la gestion du droit d'accès au réseau routier québécois et la perception des droits pour le permis de conduire et l'immatriculation des véhicules ;
- la surveillance et le contrôle du transport routier des personnes et des biens.

UN RÉGIME PUBLIC EN SITUATION DE MONOPOLE

Au Québec, les risques liés à l'usage de la route sont partagés collectivement depuis 1978. Ce choix a amené la création de la Société de l'assurance automobile du Québec, qui administre un régime d'indemnisation sans égard à la faute et qui gère l'accès au réseau routier. Elle assume aussi des responsabilités en matière de sécurité du transport des personnes et des biens.

La Société administre en situation de monopole un régime public d'indemnisation des victimes d'accident d'automobile, en ce qui concerne les blessures corporelles. Elle est également le gestionnaire unique des droits d'accès au réseau routier. À cet égard, ses activités se divisent en deux volets : le Code de la sécurité routière et l'indemnisation des accidentés de la route. En raison de ses responsabilités en matière de sécurité routière, la Société contribue à l'accomplissement de l'une des missions centrales de l'État, soit celle d'assurer la sécurité publique.

Les citoyens bénéficient d'une protection par l'entremise, notamment, des activités de la Société en matière de contrôle et d'indemnisation. La Société a ainsi des responsabilités et des devoirs d'autant plus importants dans tous ses domaines d'activité, incluant des obligations de moyens et de résultats sur le plan de la qualité des services aux citoyens. En 2006-2007, le Protecteur du citoyen constate de nouveau des problèmes à cet égard. Bien que ces problèmes soient propres à chacun des volets d'activité, leur dénominateur commun réside dans le fait que les lacunes observées réfèrent généralement à des services ou à des fonctions de l'organisme qui touchent directement les citoyens.

PRÉSERVER LA QUALITÉ DES SERVICES DANS UN CONTEXTE DE RATIONALISATION DES COÛTS

Le Protecteur du citoyen est informé de la situation budgétaire de la Société et a pris acte des cibles que l'organisme s'est fixées dans le cadre de la rationalisation de ses coûts d'exploitation. Ce processus en cours à la Société, conjugué entre autres aux objectifs gouvernementaux de diminution de l'effectif de la fonction publique et d'implantation de Services Québec, requiert une attention particulière à l'égard de la qualité des services aux citoyens.

Compte tenu de sa situation financière, la Société prévoit, dans son plan stratégique 2006-2010, devoir réduire ses coûts d'exploitation de plusieurs dizaines de millions de dollars et diminuer de 10 % son effectif. Parallèlement, elle anticipe une augmentation annuelle d'environ 2 %, soit plus de 106 000 véhicules à immatriculer, et de près de 1,6 %, soit plus de 76 000 titulaires de permis de conduire. Tout cela dans un contexte où le bilan routier s'alourdit.

Dans cette conjoncture, le Protecteur du citoyen sera vigilant afin que le redressement de la situation financière de l'organisme, bien qu'incontournable, ne se fasse pas au détriment des accidentés et de l'ensemble des utilisateurs du réseau routier.

Il entend donc porter une attention particulière à la qualité des services dispensés aux citoyens par la Société. Il surveillera notamment les répercussions du regroupement, à l'intérieur des mêmes locaux, des services de la Société, de ceux de Services Québec et de ceux des éventuels ministères et organismes qui pourraient se joindre à eux. Ce regroupement physique s'inscrit dans la mise en œuvre de la décision gouvernementale d'utiliser le réseau des centres de services de la Société comme base du réseau de guichets de Services Québec. Le Protecteur du citoyen veillera à ce que l'expertise ainsi transférée soit préservée dans l'exercice du mandat plus large de Services Québec. Pour le volet indemnisation des accidentés de la route, il s'assurera que la diminution de l'effectif n'ait pas d'effets négatifs sur le traitement des dossiers des accidentés.

Recommandation

Le Protecteur du citoyen recommande :

Que le maintien et l'amélioration des services constituent des critères formels dont la Société de l'assurance automobile du Québec doit obligatoirement et systématiquement tenir compte dans la prise de décisions administratives et la mise en œuvre de mesures visant la réduction des coûts d'exploitation.

L'INDEMNISATION DES VICTIMES DE LA ROUTE

Plaintes examinées par le Protecteur du citoyen

Indemnisation des victimes de la route	Plaintes *	Motifs de plainte	Motifs de plainte non fondés	Motifs de plainte fondés
2006-2007	266	361	201	160

* À l'exclusion des plaintes dont le traitement a été réorienté ou interrompu

NATURE DES PLAINTES

Du côté de l'indemnisation des victimes de la route, le Protecteur du citoyen traite, entre autres, des plaintes relatives aux délais trop souvent déraisonnables de la Société dans l'émission des avis médicaux. Des citoyens rapportent aussi l'absence d'une motivation adéquate pour fonder les décisions de fin d'incapacité qui mettent un terme au versement de leur indemnité de remplacement du revenu. Le Protecteur du citoyen est aussi appelé à intervenir dans des situations où deux organismes, la Société et la Commission de la santé et de la sécurité du travail, se renvoient mutuellement la responsabilité d'indemniser un citoyen.

Le pourcentage de motifs de plainte fondés demeure très préoccupant en 2006-2007. En effet, encore cette année, près de 50 % des motifs de plainte examinés se sont avérés fondés. Cela signifie que dans près d'un cas sur deux, le Protecteur du citoyen conclut qu'un citoyen qui s'est adressé à lui a été lésé par l'action ou l'inaction de la Société.

Certaines problématiques systémiques, nouvelles ou récurrentes, peuvent contribuer à expliquer ce résultat. Il en sera question dans les pages qui suivent. Toutefois, les données indiquent clairement une performance insatisfaisante de la Société en matière de qualité des services offerts aux accidentés qui ont porté plainte au Protecteur du citoyen.

LA MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION 2006-2008 DE LA SOCIÉTÉ

Dans son rapport annuel 2005-2006, le Protecteur du citoyen dénonçait une fois de plus les délais nécessaires à la Société pour rendre des décisions en révision et pour émettre des avis médicaux. Il considérait qu'il y avait urgence d'agir, car ces délais déraisonnables touchent directement les citoyens. À ce sujet, il indiquait que la Société avait mis en place un plan d'action triennal et qu'il s'engageait à suivre de très près l'évolution des nouvelles orientations en matière de services aux accidentés.

LES DÉLAIS POUR RENDRE DES DÉCISIONS EN RÉVISION

Cette année, le Protecteur du citoyen constate une diminution importante des délais à rendre des décisions en révision. En effet, en décembre 2005, un accidenté de la route devait attendre en moyenne 9,2 mois avant de recevoir une décision de la révision administrative. En décembre 2006, ce délai était de 4 mois. L'inventaire des dossiers en traitement a également diminué, passant de 8 667 en décembre 2005 à 3 950 en décembre 2006.

Selon l'information obtenue, le redressement de la situation est dû à l'embauche de personnel pour une durée déterminée. Le Protecteur du citoyen continuera d'effectuer un suivi afin de s'assurer que le départ de ces employés temporaires n'aura pas de répercussions sur les délais de traitement. Il estime que la diminution du délai d'attente, qui doit se poursuivre, est une amélioration importante pour l'ensemble des accidentés de la route.

LES DÉLAIS POUR ÉMETTRE DES AVIS MÉDICAUX

Comparativement aux deux dernières années, le Protecteur du citoyen ne constate aucune amélioration significative quant aux délais à émettre des avis médicaux qui ont un impact direct sur les accidentés. Il note même une légère augmentation du délai moyen à répondre à l'ensemble des demandes par rapport à l'année passée. Des accidentés de la route sont lésés du fait que la Société ne peut émettre d'avis médicaux dans un délai raisonnable. Dans ces cas, le préjudice se traduit, pour l'essentiel, par un retard à recevoir une indemnité, dont les citoyens accidentés ont besoin pour assumer leurs obligations financières.

À ce chapitre, l'analyse des statistiques démontre que les risques de préjudice sont particulièrement élevés dans deux catégories d'avis médicaux, soit « Relation accident/blessure » et « Relation accident/rechute ». Ces avis sont demandés pour établir si une blessure ou une rechute est consécutive à l'accident d'automobile. À titre d'illustration, en 2006, les accidentés ayant le statut de travailleur au moment de l'accident ou au moment où ils réclament pour une rechute ont dû attendre respectivement, en moyenne, 73 et 96 jours pour obtenir l'avis médical qui devait permettre à la Société de rendre une décision sur l'octroi ou non d'une indemnité de remplacement du revenu. Pendant cette période, les accidentés doivent suppléer eux-mêmes à leurs pertes de revenus. Par exemple, un accidenté de la route victime d'une rechute, qui est en attente d'une décision de la Société sur l'acceptation ou non de son incapacité à travailler, peut se retrouver dans l'obligation de puiser dans ses épargnes, voire de s'endetter ou de liquider ses actifs. L'impact est considérable. Qui peut supporter financièrement un tel délai d'attente ? Et pourquoi devrait-on le faire ?

Bien que la Société se soit engagée à traiter prioritairement les dossiers des travailleurs, l'information obtenue ne permet pas de conclure que le délai est inférieur à la moyenne dans leur cas.

Par ailleurs, pour d'autres accidentés de la route, l'attente d'un avis médical retarde l'obtention d'une indemnité forfaitaire ou encore de soins, traitements et services de réadaptation requis par leur condition médicale. Dans certains cas, ces délais ont un effet négatif sur leur rétablissement.

Afin d'illustrer l'impact de l'ensemble de cette problématique sur les accidentés, voici les situations vécues par deux personnes qui ont dû s'adresser au Protecteur du citoyen afin d'obtenir un règlement dans leur dossier.

Un délai d'un an qui s'ajoute à des procédures déjà longues

Le 18 avril 2005, le Tribunal administratif du Québec émet une décision à l'effet que la Société doit reconnaître la relation entre les douleurs dorso-lombaires d'une citoyenne et l'accident d'automobile qu'elle a eu le 24 juin 1997. Le service de l'indemnisation de la Société doit reprendre l'étude du dossier sur ce point afin de statuer sur le paiement des indemnités afférentes à cette reconnaissance de relation. À la suite de cette décision du Tribunal, l'agent d'indemnisation responsable du dossier de l'accidentée a demandé, le 27 avril 2005, un avis à un médecin conseil de la Société. En avril 2006, la citoyenne communique avec le Protecteur du citoyen pour se plaindre du délai.

Compte tenu que les procédures initiales en révision et devant le tribunal ont été entreprises depuis fort longtemps déjà, et qu'il s'est écoulé une année de plus depuis la décision du tribunal, le Protecteur du citoyen demande à la Société de traiter le dossier en priorité. Le 5 mai 2006, le médecin conseil répond à la demande d'avis du 27 avril 2005 et recommande qu'un déficit de 2 % soit reconnu pour le problème dorso-lombaire. À la suite de cet avis, l'accidentée a reçu un montant de 3 239,91\$, après avoir attendu plus d'une année en plus du temps déjà écoulé pour les procédures en révision et devant le Tribunal administratif du Québec.

Un avis médical qui tarde à venir pour une étudiante

Le 29 avril 2003, une étudiante est victime d'un accident de la route. Comme la *Loi sur l'assurance automobile* prévoit le versement d'une indemnité forfaitaire pour le retard dans les études, le 18 octobre 2004, elle envoie à la Société le formulaire « Attestation de perte d'une session ou d'une année scolaire en raison de l'accident ». Pour traiter sa demande, la Société exige plusieurs documents médicaux. Le 19 avril 2005, l'agente d'indemnisation sollicite un avis à un médecin conseil de la Société. Le 15 mars 2006, n'ayant toujours pas obtenu de réponse à sa demande d'indemnité, la citoyenne contacte le Protecteur du citoyen.

Le Protecteur du citoyen analyse la plainte et demande à la Société de prioriser le traitement de ce dossier étant donné les délais déjà écoulés. Le 3 juillet 2006, le médecin conseil émet un avis dans lequel il conclut que la citoyenne a effectivement droit à une indemnité pour retard dans les études. La citoyenne a obtenu une indemnité de 4 014\$. Il aura fallu près de 15 mois à la Société pour émettre son avis.

LA SITUATION DEMEURE PRÉOCCUPANTE

Tel qu'il s'y était engagé, le Protecteur du citoyen a fait le suivi de la mise en œuvre du plan d'action de la Société. De nombreux échanges ont eu lieu avec ses représentants. Le Protecteur du citoyen retient de ces échanges que, de 2006 à 2008, diverses actions devraient être prises afin de modifier les façons de faire de la Société, qu'elles aient un lien direct ou indirect avec les avis médicaux. À terme, ces modifications devraient avoir un effet positif sur les délais en cette matière.

À la lecture des documents obtenus de la Société au cours des derniers mois, il est clair que l'organisme reconnaît l'existence d'un problème et tente d'y remédier. Le Protecteur du citoyen est conscient que la problématique des délais ne pouvait être entièrement réglée dès la première année du plan d'action, étant donné les nombreuses modifications à apporter au processus opérationnel. Cependant, considérant l'impact négatif direct sur les accidentés et l'absence de progrès véritables à ce jour, le Protecteur du citoyen demeure préoccupé par la situation. Ainsi, il s'attend à ce que la réalisation du plan d'action 2006-2008 donne des résultats significatifs en matière de délais de traitement et il maintiendra un suivi étroit auprès de la Société à ce sujet.

LES MESURES DE RECOUVREMENT SUR UN CERTIFICAT DE DÉFAUT PRESCRIT

Le Protecteur du citoyen est intervenu auprès de la Société à la suite d'une plainte d'un citoyen qui se disait lésé par les mesures de recouvrement effectuées sur un certificat de défaut prescrit. En effet, à la suite d'un nouvel accident dont fut victime le citoyen, la Société retenait ses indemnités pour les imputer sur le certificat, qui est un document servant à prouver l'exigibilité d'une dette et le montant dû. Après avoir analysé les dispositions législatives encadrant la prescription des jugements et la compensation, le Protecteur du citoyen a conclu que les mesures de recouvrement sur un certificat de défaut prescrit ne respectaient pas les règles établies par le Code civil du Québec. Vu l'illégalité des mesures de recouvrement, il a recommandé à la Société de réviser sa procédure interne en cette matière pour la rendre conforme aux dispositions du Code civil en vigueur. À la

suite de cette intervention, la Société a modifié sa politique de recouvrement des créances le 4 décembre 2006 et en a fait parvenir une copie au Protecteur du citoyen. Elle y a ajouté un motif de remise de dette pour couvrir les cas où le certificat de défaut est prescrit et assurer ainsi qu'aucune mesure de recouvrement ne soit prise.

L'ACCÈS TÉLÉPHONIQUE AUX PRÉPOSÉS AUX RENSEIGNEMENTS POUR TOUS

Une accidentée de la route s'est adressée au Protecteur du citoyen parce que son agent d'indemnisation ne la rappelait pas, malgré plusieurs messages laissés dans sa boîte vocale. De plus, il lui était impossible de parler à toute autre personne, y compris les préposés aux renseignements.

Après analyse, le Protecteur du citoyen a constaté que la citoyenne faisait partie d'un programme de soins personnalisés des entorses et blessures musculaires. En vertu de ce programme, les accidentés ont accès directement aux agents d'indemnisation. Cependant, dans ce cas précis, le numéro de téléphone transmis à l'accidentée ne donnait pas accès à une assistance immédiate en l'absence de l'agent d'indemnisation.

Le Protecteur du citoyen croit qu'il est important de permettre à tous les accidentés de la route de joindre, en tout temps, des personnes-ressources compétentes. Aussi a-t-il demandé à la Société pourquoi certains accidentés de la route n'ont pas la possibilité de joindre les préposés aux renseignements. La Société a soutenu qu'elle était très soucieuse d'offrir un accès rapide et courtois à ses services à tous les citoyens qui y ont recours. Conformément à cette affirmation, elle s'est engagée à vérifier l'information que lui a transmise le Protecteur du citoyen. Elle a constaté qu'effectivement, certains messages téléphoniques n'offraient pas la possibilité d'obtenir une assistance immédiate et a pris les mesures nécessaires pour corriger la situation dans les meilleurs délais.

LE RAPPORT PRÉLIMINAIRE D'EXPERTISE ET LA MOTIVATION DES DÉCISIONS

Dans certains dossiers d'indemnisation, la Société peut exiger qu'un accidenté de la route se soumette à l'examen d'un professionnel de la santé qu'elle a choisi. Elle peut, par exemple, solliciter l'opinion d'un expert sur la capacité de l'accidenté à reprendre ou non son travail. À la suite de cette évaluation médicale, la Société reçoit un rapport préliminaire d'expertise. Il s'agit d'un formulaire très succinct sur lequel l'expert indique, en cochant la case appropriée, si une personne est apte ou non à travailler. Un espace restreint est réservé à ses commentaires, le cas échéant. Sur réception de ce rapport préliminaire d'expertise, l'agent d'indemnisation émet une décision de fin d'incapacité si l'opinion de l'expert est à l'effet que l'accidenté est apte à reprendre son travail.

Cette procédure est en vigueur depuis 2002. L'objectif de ce rapport, produit bien avant le rapport final et détaillé de l'expert, est de permettre à la Société de rendre une décision sur la capacité d'un accidenté à retourner travailler et, par conséquent, de mettre fin rapidement à l'indemnité de remplacement du revenu.

En 2004, le Protecteur du citoyen a fait deux constats en cette matière, qui l'ont incité à intervenir auprès de la Société.

Premièrement, il s'est rendu compte que les citoyens victimes d'accident de la route ont de la difficulté à comprendre la décision qui met fin à leur incapacité, parce qu'elle n'est pas motivée. En effet, cette décision n'est généralement accompagnée d'aucune information sur les conclusions médicales précises de l'expert ou de la Société.

Deuxièmement, il a constaté qu'au moment où la décision de fin d'incapacité et d'indemnité est émise, le rapport d'expertise complet n'est pas encore au dossier. À cette étape, cette situation prive l'accidenté de la route de l'ensemble de la preuve, qui n'est ni au dossier ni même en possession de la Société lorsqu'elle rend sa décision.

Le Protecteur du citoyen rappelle à la Société que l'article 83.43 de la *Loi sur l'assurance automobile* et l'article 8 de la *Loi sur la justice administrative* précisent qu'une décision doit être motivée et communiquée par écrit à la personne intéressée. Cela implique que la décision est effectivement appuyée sur des motivations adéquates et que ces motivations sont exprimées en des termes clairs.

La motivation des décisions rendues à la suite d'un rapport préliminaire d'expertise est très importante, puisque c'est la seule décision qui sera rendue sur la fin d'incapacité. De plus, même lorsque l'expertise médicale complète est versée au dossier de l'accidenté, aucune information supplémentaire ne lui est acheminée sur les motifs exacts de la décision de la Société.

De nombreux échanges ont eu lieu entre la Société et le Protecteur du citoyen afin de discuter de cette problématique. La Société a annoncé son intention d'abandonner le rapport préliminaire d'expertise, sans toutefois préciser de date. En attendant, la Société mettra en place des mesures transitoires sur lesquelles le Protecteur du citoyen a émis certaines réserves. La Société s'est engagée à les examiner.

Bien qu'au 31 mars 2007, un règlement semble imminent en cette matière, le Protecteur du citoyen déplore le temps qu'il a fallu à la Société pour étudier sérieusement la question et trouver des pistes de solution. Il rappelle qu'il dénonce cette situation depuis 2004 et que le problème n'est toujours pas réglé.

L'HÉSITATION SUR LA RESPONSABILITÉ D'INDEMNISER

Le Protecteur du citoyen est appelé à intervenir dans des situations où des accidentés se trouvent en étau entre deux organismes qui se renvoient mutuellement la responsabilité de les indemniser. En 1995, il a sensibilisé pour la première fois la Société de l'assurance automobile et la Commission de la santé et de la sécurité du travail au problème de ces citoyens, qui sont tributaires d'une décision de leur part.

Aujourd'hui encore, des citoyens sollicitent son aide pour dénouer l'impasse dans laquelle ils se trouvent, comme en témoigne l'exemple qui suit.

Un citoyen pris entre deux organismes qui se renvoient la balle

Le 6 avril 2000, un citoyen subit un accident d'automobile. À la suite de cet accident, il conserve d'importantes limitations fonctionnelles au niveau du cou. Le 25 janvier 2002, la Société émet une décision à l'effet qu'il était apte à occuper son emploi à compter du 4 décembre 2001.

Le 27 octobre 2004, le citoyen quitte son travail pour se rendre chez son médecin en raison d'importantes douleurs au cou et dans le haut du dos. Son médecin lui prescrit un arrêt de travail et remplit un rapport à l'intention de la Société en indiquant que le citoyen a une entorse cervico-dorsale et qu'il s'agit d'une rechute de sa condition d'accidenté de la route. Le citoyen présente une demande à la Société à cet effet. Le 26 janvier 2005, l'agent d'indemnisation refuse la demande et indique que la condition actuelle du citoyen relève d'un nouvel événement et non d'une rechute de l'accident du 6 avril 2000. Il réfère le citoyen à la Commission de la santé et de la sécurité du travail. Cette décision sera confirmée par le Bureau de révision de la Société.

Le citoyen présente donc une réclamation à la Commission de la santé et de la sécurité du travail. Le 24 mars 2005, la Commission accepte sa réclamation. Or, l'employeur du citoyen la conteste. Le 9 août 2005, la révision administrative de la Commission refuse la réclamation du citoyen en indiquant que les antécédents de sa condition cervico-dorsale et les premières impressions diagnostiques des médecins traitants, contemporaines à l'événement, ne permettent pas de conclure que la blessure du citoyen est survenue alors que celui-ci effectuait son travail. Cette décision sous-entend que la blessure du citoyen est plutôt liée à l'accident d'automobile.

À la suite de cette décision de la Commission, le citoyen s'adresse au Protecteur du citoyen. Il se plaint de se retrouver face à deux organismes qui se renvoient la responsabilité de l'indemniser pour la détérioration de sa condition médicale. À ce moment, il est sans revenu et a dû demander des prestations d'assistance-emploi.

Le Protecteur du citoyen est persuadé qu'un processus d'analyse conjointe doit être amorcé dans tous les cas où l'un des organismes a des raisons de croire que la lésion qui lui est soumise peut être reliée à un événement relevant de la compétence de l'autre. En conséquence, il a recommandé à la Société de procéder à une nouvelle analyse du dossier et de contacter la Commission si elle croit que le citoyen a subi un accident de travail.

Après une nouvelle analyse du dossier, la Société a finalement jugé qu'il s'agissait d'une rechute de l'accident d'automobile du 6 avril 2000 et a accepté d'indemniser le citoyen. Le citoyen a tout de même dû attendre 17 mois pour que son dossier soit réglé.

Ce problème d'harmonisation entre la Société de l'assurance automobile du Québec et la Commission de la santé et de la sécurité du travail a des conséquences sérieuses sur les citoyens touchés, comme le démontre le cas que nous venons de relater. Des problèmes peuvent également être éprouvés lorsqu'un citoyen reçoit déjà une indemnité de remplacement du revenu de la Société ou de la Commission au moment d'un nouvel événement ne relevant pas de l'organisme qui l'indemnise. Cette situation est connue par les deux organismes avec lesquels le Protecteur du citoyen doit s'entretenir à chaque année afin de régler les cas particuliers soumis à son attention. En 2007-2008, il entend revenir à la charge auprès de la Société de l'assurance automobile du Québec et la Commission de la santé et de la sécurité du travail pour un règlement global de la problématique, et ainsi prévenir la répétition des préjudices déjà constatés. À ces fins, il s'attend à ce que les organismes coopèrent activement à l'identification et la mise en œuvre de solutions.

Recommandation

Considérant qu'en vertu de l'article 83.66 de la *Loi sur l'assurance automobile* et de l'article 449 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*, la Société de l'assurance automobile du Québec et la Commission de la santé et de la sécurité du travail ont conclu une entente sur le traitement des dossiers des accidentés qui, alors qu'ils reçoivent une indemnité de remplacement du revenu de la Société ou de la Commission, vivent un nouvel événement ne relevant pas de l'organisme qui les indemnise ;

Considérant que cette entente entre la Société et la Commission ne couvre pas tous les dossiers des citoyens qui, dans le passé, ont déjà reçu une indemnité de remplacement du revenu de la Société ou de la Commission et qui vivent un nouvel événement relevant de l'autre régime ;

Considérant qu'il arrive que des problèmes d'harmonisation entre la Société et la Commission surviennent lors de l'analyse des dossiers et de l'émission des décisions ;

Considérant les conséquences préjudiciables d'une telle situation pour les accidentés, le Protecteur du citoyen recommande :

- Que la Société de l'assurance automobile du Québec et la Commission de la santé et de la sécurité du travail identifient et mettent en place les solutions appropriées à court terme afin d'assurer l'harmonisation de leurs actions à l'endroit d'un même citoyen.

LE CODE DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Plaintes examinées par le Protecteur du citoyen

Code de la sécurité routière	Plaintes *	Motifs de plainte	Motifs de plainte non fondés	Motifs de plainte fondés
2006-2007	161	167	147	20

* À l'exclusion des plaintes dont le traitement a été réorienté ou interrompu

NATURE DES PLAINTES

En matière de sécurité routière, le Protecteur du citoyen observe des problèmes liés au refus de la Société de reconnaître et d'assumer certaines responsabilités à l'égard de sa clientèle. Cette attitude se manifeste notamment au moment de l'envoi des avis de renouvellement et au sujet de la qualité de l'information donnée dans les centres de services où les citoyens effectuent des transactions relatives à leur permis de conduire ou à l'immatriculation de leur véhicule routier. Le Protecteur du citoyen est aussi intervenu dans des problématiques mettant en cause la diffusion inadéquate de l'information. Celles-ci sont cependant en voie d'être corrigées.

LA TRANSMISSION DES AVIS DE RENOUVELLEMENT

PAS D'OBLIGATION, MAIS...

La Société de l'assurance automobile détient le monopole en matière de gestion des permis de conduire et d'immatriculation des véhicules routiers. Elle s'est donné comme pratique administrative d'aviser par écrit les citoyens de certaines obligations à son égard et des moyens qu'ils doivent prendre afin de se conformer au Code de la sécurité routière. Elle envoie, par exemple, des avis de renouvellement du permis de conduire ou de l'immatriculation. Ces avis indiquent aux citoyens le montant qu'ils doivent déboursier pour pouvoir continuer à conduire un véhicule routier au-delà de la date d'échéance prévue au règlement.

Le Code de la sécurité routière n'oblige pas la Société à expédier de tels avis. En avril 2006, la Cour suprême l'a d'ailleurs confirmé en déclarant que la responsabilité de renouvellement appartient aux détenteurs de permis ou d'immatriculation. La Société ne considère donc pas avoir de responsabilité advenant le cas où le citoyen ne reçoit pas l'avis qu'il a l'habitude de recevoir et qu'il tarde, par conséquent, à acquitter les frais de son renouvellement de permis. Or, il arrive aussi qu'un citoyen ne reçoive pas un avis en raison d'une erreur commise par le personnel de la Société.

Une amende salée

Un problème survenu lorsque la Société a modifié son système informatique a fait en sorte qu'un couple de retraités n'a reçu aucun avis de renouvellement. À cause de cette erreur, les citoyens ont dû déboursier 430 \$ en amende et frais pour avoir conduit sans permis valide. Même si la Société a admis être à l'origine du problème, elle ne s'est pas excusée et n'a pas pris en considération la demande de dédommagement des citoyens. Elle s'est justifiée en rappelant les dispositions du Code de la sécurité routière et la décision de la Cour suprême.

La plainte de ces citoyens a toutefois été profitable à d'autres personnes, puisqu'elle a permis à la Société de repérer le problème informatique et d'apporter les correctifs nécessaires. Elle a aussi avisé 721 conducteurs qui se trouvaient dans la même situation d'illégalité que les plaignants.

LES VÉHICULES EN COPROPRIÉTÉ

La Société refuse également de reconnaître toute responsabilité lorsque des copropriétaires d'un véhicule ne reçoivent pas d'avis de renouvellement, même si les préposés en sont en partie la cause. Lorsqu'un véhicule est détenu en copropriété, le préposé doit faire le changement d'adresse dans deux registres différents, l'un pour le permis et l'autre pour l'immatriculation. À cette fin, il doit vérifier auprès de toute personne qui informe la Société d'un changement d'adresse si elle détient un véhicule en copropriété. Bien que cette vérification soit prévue au manuel des procédures, il arrive à chaque année que des préposés l'omettent. Résultat, l'avis de renouvellement d'immatriculation du véhicule en copropriété concerné sera expédié à l'ancienne adresse. Pour les propriétaires uniques, le changement d'adresse se fait automatiquement tant pour le permis que pour l'immatriculation. Si le citoyen ne pense pas à renouveler son immatriculation à temps parce que la Société a expédié l'avis à son ancienne adresse, il se retrouve en situation d'illégalité et risque de se voir imposer une amende et des frais totalisant 430 \$.

LES PERMIS RÉVOQUÉS OU SUSPENDUS

La Société maintient la même position à l'égard de ses responsabilités face aux citoyens dont le permis, ou l'immatriculation, est suspendu, révoqué ou non renouvelé. Dans un dossier traité au Protecteur du citoyen, la Société ne reconnaît pas sa responsabilité alors que le préposé n'a pas avisé une citoyenne d'une telle suspension ou révocation. Cette dernière a dû refaire ses examens de conduite parce que son permis n'était plus valide depuis plus de trois ans. Pourtant, au cours de ces trois années, la citoyenne s'était présentée à au moins deux reprises dans un centre de services pour transiger sur des immatriculations. Le personnel au comptoir ne lui a jamais indiqué l'invalidité de son permis de conduire ni suggéré de vérifier l'état de son dossier.

Le Protecteur du citoyen est d'avis que la Société doit agir avec plus d'égard à l'endroit des citoyens qui subissent des préjudices résultant des erreurs commises par son personnel. En délivrant des avis, la Société crée une certaine habitude chez les citoyens. Ils s'attendent à recevoir en temps opportun l'information précise sur le coût de renouvellement qui, d'ailleurs, diffère selon les circonstances. En effet, le coût des droits d'un permis varie selon le nombre de points d'inaptitude accumulés. Celui de l'immatriculation est déterminé, entre autres, par le poids du véhicule, son type d'utilisation ainsi que le lieu de résidence du propriétaire. De plus, les frais d'administration sont différents selon que le citoyen renouvelle ses droits par la poste ou à un comptoir de la Société.

LA SOCIÉTÉ ACCEPTE DE REVOIR CERTAINES FAÇONS DE FAIRE

LE CHANGEMENT DE PRÉNOM USUEL

L'an dernier, à la suite d'une plainte, le Protecteur du citoyen a demandé à la Société de préciser sa procédure de délivrance d'un nouveau permis de conduire lorsqu'un citoyen décide de changer son prénom usuel pour l'un des prénoms déjà inscrits à son acte de naissance. À cette occasion, la Société avait informé le citoyen qu'il devait au préalable obtenir un certificat de changement de nom. Or, il n'est pas possible dans une telle circonstance d'en obtenir un. En effet, il ne s'agit pas ici d'un changement de nom proprement dit, puisque le prénom choisi était déjà inscrit à l'acte de naissance du citoyen.

En juillet 2006, le Protecteur du citoyen a reçu copie de la nouvelle procédure. À son analyse, il appert qu'elle respecte l'état du droit en cette matière. Maintenant, dans une même circonstance, un citoyen n'a qu'à produire le certificat de naissance sur lequel il est précisé le prénom dont il fait maintenant usage pour obtenir la modification à son permis.

LA SUSPENSION DE TOUTES LES CLASSES DE PERMIS

En 2000, le Protecteur du citoyen était intervenu auprès de la Société à la suite de plaintes de citoyens dont le permis de conduire avait été suspendu parce qu'ils n'avaient pas produit le rapport médical demandé pour le maintien de leurs classes professionnelles. Ne souhaitant pas les renouveler, ces citoyens n'avaient pas jugé utile de répondre à la demande de la Société. Ils avaient par la suite reçu des contraventions pour avoir conduit un véhicule ne nécessitant que la classe promenade, ignorant que leur permis avait été totalement suspendu. De l'avis du Protecteur du citoyen, les dispositions du Code de la sécurité routière relatives à la demande de rapport médical et au pouvoir de suspendre un permis pour défaut de produire le rapport demandé permettent à la Société de ne suspendre que les classes pour lesquelles le rapport est demandé, c'est-à-dire les classes professionnelles.

À la suite de l'intervention du Protecteur du citoyen, la Société avait revu la formulation des lettres envoyées aux citoyens de façon à ce qu'ils soient clairement informés des conséquences du défaut de répondre à sa demande. Sur le fond par contre, la Société avait maintenu sa position et continué à suspendre toutes les classes du permis lorsqu'un titulaire de classes professionnelles ne produisait pas le rapport médical.

Recevant toujours des plaintes à ce sujet, le Protecteur du citoyen est revenu à la charge auprès de la Société. Celle-ci a d'abord refusé de modifier son application du Code, motivant son exigence par le fait que le défaut de répondre à une demande de rapport médical, même si celui-ci ne vise que les classes professionnelles, soulève un doute raisonnable quant à l'état de santé général du titulaire du permis. La Société soulignait aussi la complexité des démarches pour ces citoyens, si seules leurs classes professionnelles étaient suspendues, puisqu'il leur faudrait alors retourner en centre de services pour faire mettre leur permis à jour.

Une analyse des données statistiques de la Société a permis au Protecteur du citoyen de constater que le doute quant à l'état de santé de ces citoyens ne s'avère fondé que de façon exceptionnelle. Le doute raisonnable ne peut donc être invoqué. De plus, il estime que la suspension du permis entraîne des conséquences bien plus graves pour le titulaire que l'obligation de retourner en centre de services pour le faire mettre à jour.

En 2006, se rangeant aux arguments du Protecteur du citoyen, la Société a décidé de revoir ses processus administratifs et informatiques de façon à ce que le défaut de répondre n'entraîne que la suspension des seules classes professionnelles. Les dispositions du Code de la sécurité routière seront également clarifiées en ce sens. En attendant que cette révision soit achevée, tout citoyen qui se plaindra auprès de la Société ou du Protecteur du citoyen aura droit à une correction.

LA DIFFUSION DE L'INFORMATION

LES HABILITÉS COMPENSATOIRES

Les articles 83.1 et 191.1 du Code de la sécurité routière confèrent à la Société le pouvoir de délivrer un permis de conduire – ou de ne pas suspendre un permis – à une personne qui présente une condition médicale incompatible avec la conduite automobile. Il faut toutefois que cette personne démontre avoir développé des habiletés compensatoires qui la rendent apte à conduire.

En 2004, le Protecteur du citoyen avait constaté, à la suite de plaintes de citoyens dont le permis avait été suspendu pour des raisons médicales, que la Société n'informait pas tous les titulaires concernés qu'elle avait ce pouvoir discrétionnaire. Le Protecteur du citoyen était intervenu et la Société avait alors modifié sa politique de façon à informer de leur droit de demander la reconnaissance de leurs habiletés compensatoires les citoyens qui demandent la révision de la suspension de leur permis, et dont la condition s'y prête.

Malgré cette ouverture, de nouvelles plaintes reçues en 2005 révèlent que certains citoyens susceptibles de développer des habiletés compensatoires n'ont pas été informés du pouvoir discrétionnaire de la Société à cet égard. Ainsi, en 2004-2005, pour 5 000 suspensions de permis pour des raisons médicales, la Société n'avait informé que 350 citoyens. Selon la Société, plusieurs de ces suspensions visaient des personnes ayant des pertes cognitives irrécupérables et des conditions dégénératives pour lesquelles il est impossible de développer des habiletés compensatoires. Il était donc préférable, selon elle, de ne pas créer d'attentes inutiles chez ces gens.

À la suite d'une nouvelle intervention du Protecteur du citoyen en 2005, la Société a reconnu qu'elle risquait de léser certaines personnes qui, contre toute attente, pourraient se prêter au développement d'habiletés compensatoires. Elle a donc décidé de faire connaître son pouvoir discrétionnaire en la matière au moyen d'un dépliant général qui sera joint aux avis de suspension médicale. Ce dépliant est en bonne voie d'achèvement et devrait être disponible d'ici la fin de 2007.

LES EXAMENS APRÈS TROIS ANS SANS PERMIS

Le Code de la sécurité routière prévoit que la personne qui ne détient plus de permis de conduire depuis au moins trois ans devra refaire les examens de conduite et en payer les frais si elle veut récupérer son permis. Or, la Société n'informe pas les citoyens de ces conséquences lorsque leur permis est suspendu. Pourtant, un rappel à ce sujet pourrait les inciter à régler leur dossier le plus rapidement possible quand ils ont un certain contrôle sur la durée de la suspension. La Société a accepté de publiciser davantage cette information. Elle a modifié le message sur son site Internet en ce sens et examinera la possibilité de revoir ses avis de paiement.

LE PROTECTEUR DU CITOYEN COMMENTE QUATRE PROJETS DE RÈGLEMENT

LA HAUSSE DES CONTRIBUTIONS D'ASSURANCE : UN PROJET DE RÈGLEMENT QUI MANQUE DE PRÉCISION

Le projet de règlement modifiant le *Règlement sur les contributions d'assurance* a principalement pour objet de hausser les contributions d'assurance afin de rétablir la situation financière du Fonds d'assurance automobile. Ce fonds, financé par les contributions d'assurance, est affecté exclusivement à l'indemnisation de victimes de la route ainsi qu'à la prévention et à la promotion de la sécurité routière.

À l'occasion de la publication de ce projet de règlement, en mars 2006, la Protectrice du citoyen a souligné le manque de précision du document mentionné au préambule. Ce document vise à expliquer la nécessité des hausses de contributions d'assurance et l'impact de ces éventuelles hausses sur la situation financière du Fonds d'assurance automobile. Elle a indiqué que les citoyens avaient droit à une information détaillée et accessible, compte tenu des impacts financiers qu'ils auront à supporter. À cet égard, la Protectrice du citoyen a soulevé l'absence d'information concernant les hausses de contributions d'assurance au-delà de 2008 et l'absence de précisions sur les moyens retenus pour résorber le déficit constaté.

Après avoir entendu les citoyens et divers groupes d'intérêts sur la question en audience publique, le conseil d'experts mandaté pour analyser le projet de règlement a déposé ses conclusions en juin 2006. Entre autres, le conseil reconnaît l'absence d'information relativement aux deux aspects soulevés par le Protecteur du citoyen, sans toutefois émettre de recommandations à cet égard. Cependant, il a recommandé de s'attaquer au déficit constaté dès 2007. Le conseil suggère, d'une part, d'étaler davantage dans le temps les augmentations proposées et, d'autre part, d'offrir aux citoyens l'étalement des paiements des droits exigibles pour les permis et pour les immatriculations, en six ou douze versements annuels.

L'ÉTALEMENT DES PAIEMENTS DES DROITS, DES RÈGLEMENTS QUI AVANTAGENT LES CITOYENS

Reprenant en partie les recommandations du conseil d'experts, le ministre des Transports a déposé, en octobre 2006, trois projets de règlement visant à offrir l'étalement des paiements des droits de permis et d'immatriculation. Ce sont le projet de règlement modifiant le *Règlement sur les permis*, le projet de règlement modifiant le *Règlement sur l'immatriculation des véhicules routiers* et le projet de règlement modifiant le *Règlement sur les frais exigibles en vertu du Code de la sécurité routière et sur la remise des objets confisqués* (projet de règlement sur les frais).

Dans une lettre adressée au Ministre, la Protectrice du citoyen indique qu'elle est d'accord en principe avec les mesures annoncées, puisqu'elles permettront de mieux répartir la charge financière des citoyens. Elle formule toutefois des recommandations concernant entre autres deux aspects des projets de règlement. Elle demande :

- que l'émission d'avis de renouvellement soit garantie par voie réglementaire. En effet, le renouvellement des prélèvements sera automatique. Par conséquent, la Société devrait avoir l'obligation d'en aviser les citoyens ;
- que soient prévues les mesures nécessaires pour informer adéquatement les citoyens faisant l'objet d'une interdiction qu'ils peuvent obtenir le remboursement des droits payés en trop pour leur permis et leur immatriculation.

Le Protecteur poursuit les échanges avec la Société sur ces sujets.