

Les options d'appel

« Nous vous
écouterons »

- Révision indépendante
- Cour des petites créances
- Arbitrage
- Appel des tarifs



**Société d'assurance
publique du Manitoba**

À quoi pouvez-vous vous attendre de la Société d'assurance publique du Manitoba?

Nous nous efforçons de traiter équitablement tous nos assurés.

Il est important de comprendre que votre garantie Autopac est assujettie à diverses règles qui, de façon générale, permettent de veiller au traitement équitable et uniforme de tous les assurés.

Comme nous devons parfois nous fier au jugement de l'expert en sinistres dans certaines situations troubles, vous bénéficiez d'une variété d'options d'appel si vous croyez que notre décision est erronée.

Appel de l'évaluation de la responsabilité.

La première filière d'appel est informelle et elle concerne l'expert en sinistres. Vous pouvez lui demander de revoir votre dossier. Vous avez aussi droit à des explications sur les motifs de votre responsabilité. Au besoin, vous pouvez demander à un superviseur ou au directeur du Centre de services de revoir votre dossier.

Si cette mesure ne vous satisfait pas, vous pouvez discuter de ce dernier avec un de nos agents des relations avec la clientèle. Vous pouvez communiquer avec eux en utilisant la ligne Autopac.

Vous pouvez aussi vous prévaloir de deux procédures d'appel officielles, soit la **révision indépendante** et la **Cour des petites créances**. Voici comment s'appliquent les procédures.

Révision indépendante

En contrepartie de frais de 25 \$, vous pouvez demander une révision indépendante de votre dossier par un juge manitobain à la retraite.

Vous devez soumettre votre demande dans les 30 jours qui suivent la réception de l'évaluation de la responsabilité effectuée par votre expert en sinistres. L'expert peut vous fournir un formulaire de demande.

Vous devez y indiquer votre version de l'événement et expliquer pourquoi vous croyez que notre décision est erronée.

Après la réception de votre demande et de votre paiement, nous communiquons tous les faits de votre dossier au réviseur indépendant. Ce dernier examine l'ensemble de la preuve et soumet une opinion écrite dans laquelle il propose soit le maintien de l'évaluation de l'expert soit la modification de celle-ci. Dans les deux cas, vous obtenez une copie du rapport du réviseur.

La Société d'assurance publique vous rembourse les frais de 25 \$ si le réviseur modifie l'évaluation de la responsabilité de l'expert en sinistres en votre faveur. Par exemple, si l'expert vous tient entièrement responsable mais que le réviseur abaisse votre degré de responsabilité à 75 %, les frais sont remboursés.

La révision indépendante n'est pas possible dans les cas suivants :

- **Accidents mettant en cause un seul véhicule.**
Aux termes du Code de la route, un conducteur est automatiquement tenu responsable d'un tel accident jusqu'à ce qu'il puisse prouver le contraire.
- **Accidents mettant en cause des conducteurs qui n'ont aucune assurance Autopac de base ou qui en ont enfreint les conditions.**
- **Accidents mettant en cause des conducteurs assurés à l'extérieur du Manitoba.**

Cour des petites créances

Ce sont les tribunaux qui ont le dernier mot en matière de responsabilité. Même si un juge à la retraite a examiné votre dossier, vous pouvez faire appel aux tribunaux afin d'obtenir une décision finale.

La Cour des petites créances est souvent appelée le « tribunal du peuple » parce que les procédures y sont beaucoup moins formelles que devant les tribunaux supérieurs. Vous n'avez pas besoin d'un avocat pour vous représenter. Voici les éléments que vous devez connaître au sujet des procédures :

- Vous avez deux ans après la date de la collision pour engager une action devant le tribunal.
- Vous pouvez poursuivre l'autre automobiliste pour le montant de vos frais (p. ex., votre franchise), jusqu'à un maximum de 10 000 \$. Vous pouvez aussi demander au tribunal de ne se prononcer que sur la responsabilité sans qu'il n'y ait réclamation d'un montant d'argent.
- Si votre poursuite vise un montant de 5 000 \$ ou moins, les frais afférents à votre demande sont de 50 \$. Si votre poursuite vise un montant de plus de 5 000 \$, les frais sont de 75 \$. La Cour des petites créances tient des audiences dans toutes les régions de la province. Pour de plus amples renseignements, composez le numéro indiqué ci-dessous.
- Vous pouvez poursuivre toute personne qui, selon vous, a causé la collision : vous êtes le plaignant et l'autre partie est le défendeur.
- Vous devez identifier avec précision la partie que vous poursuivez. Cela signifie que vous devez connaître son nom et son adresse exacts. Vous devez ensuite lui « signifier » un exemplaire de l'exposé de la demande (il est préférable de le remettre personnellement à l'autre partie).
- Essayez de présenter votre cas d'une manière claire et logique; cela peut vous aider à convaincre le juge.
- Nous nous plierons à la décision de la Cour, mais les deux parties peuvent interjeter appel de la décision dans les 30 jours qui suivent.
- Pour de plus amples renseignements, composez le 204-945-3138.

En cas de désaccord sur le montant du règlement ou des réparations.

Si vous croyez que les réparations autorisées sont insuffisantes ou erronées ou si vous croyez que nous avons sous-évalué votre véhicule, deux options s'offrent à vous.

La première consiste à discuter de votre cas avec un des superviseurs du Centre de services, soit le superviseur des estimations pour les différends relatifs aux réparations ou le superviseur de votre expert en sinistres pour les différends relatifs à la valeur du véhicule.

Si nous ne pouvons régler le différend, vous pouvez confier votre cas à un représentant indépendant. Nous faisons alors de même. Les deux représentants se rencontrent et s'entendent sur les réparations ou le règlement. Cette procédure s'appelle l'arbitrage.

Rappelez-vous que l'arbitrage ne vise qu'un désaccord sur un élément protégé par l'assurance. Il ne peut traiter des éléments non protégés par l'assurance. Par exemple, vous ne pouvez pas avoir recours à l'arbitrage pour forcer l'assurance à vous indemniser en cas de rouille, car l'assurance ne vous protège pas contre la rouille.

Si nous refusons votre demande d'indemnisation parce que vous avez enfreint les conditions générales de votre assurance, vous ne pouvez avoir recours à l'arbitrage pour contester le refus. Vous devez plutôt vous présenter devant un tribunal.

Marche à suivre

- 1) Vous devez d'abord remplir un formulaire de preuve de sinistre, que vous pouvez obtenir de votre expert en sinistres, et indiquer le montant du règlement souhaité.

- 2) Si la Société d'assurance publique rejette votre offre de règlement, vous pouvez retenir les services d'un évaluateur indépendant. Vous devez alors en informer l'expert en sinistres par courrier recommandé et lui indiquer le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de votre évaluateur. Dans les cinq jours suivant la réception de votre lettre, nous vous indiquerons le nom de l'évaluateur que nous avons choisi pour nous représenter par courrier recommandé. Il est dans votre intérêt de choisir un professionnel qui possède une certaine expérience de l'évaluation des véhicules et de l'estimation des réparations. Si vous ne connaissez personne, votre expert peut vous fournir une liste d'évaluateurs indépendants réputés.
- 3) Les évaluateurs essaient d'arriver à une entente sur la valeur du véhicule ou sur les réparations nécessaires. S'ils s'entendent, les deux parties doivent accepter leur décision.
- 4) Si les évaluateurs ne s'entendent pas, ils font appel à un troisième évaluateur indépendant (arbitre) dont la décision est définitive et lie les parties. S'ils ne s'entendent pas sur le choix d'un arbitre, les tribunaux en nomment un.

Quel est le coût de la procédure? Vous devez payer les honoraires de votre représentant, soit environ 200 \$. Le montant peut être plus élevé, selon l'évaluateur auquel vous avez recours. Avant d'embaucher un évaluateur, demandez-lui le montant des honoraires qu'il vous facturera.

De plus, si votre cas exige un arbitre, vous devez payer ses honoraires à parts égales avec la Société d'assurance publique.

La procédure d'arbitrage peut s'étaler sur une période assez longue. Si votre véhicule est une perte totale, nous sommes conscients que vous pourriez avoir besoin de fonds rapidement afin d'en acheter un autre. Pour vous aider, votre expert peut vous remettre une avance sur le règlement (votre véhicule doit être inutilisable et être en notre possession). L'avance correspond au montant de l'évaluation du véhicule faite par la Société d'assurance publique. Si la décision de l'arbitrage vous accorde un règlement supérieur, nous vous remettrons la différence.

Demandes d'indemnisation pour blessures corporelles.

Si vous avez subi des blessures le 1^{er} mars 1994 ou après, vous bénéficiez d'une option d'appel à deux étapes : une **révision par la Société d'assurance publique** et une **révision par un organisme externe**. Vous pouvez faire appel d'un désaccord au sujet de vos blessures auprès de la Cour d'appel, mais seulement si le désaccord porte sur une question de compétence ou de droit et seulement si un juge de la Cour d'appel l'autorise. La première étape du processus d'appel est une révision par la Société d'assurance publique.

Révision par la Société d'assurance publique

La Société d'assurance publique a plusieurs agents de révision, qui sont indépendants du Service des demandes d'indemnisation, afin de veiller à ce que votre cas soit traité adéquatement. Ces agents peuvent modifier la décision de votre gestionnaire de cas s'ils croient qu'elle est erronée.

Après l'examen de votre cas, l'agent de révision interne vous fait toujours parvenir une lettre dans laquelle il explique sa décision.

Révision par un organisme externe

Si vous n'êtes pas d'accord avec la décision de l'agent de révision interne, vous pouvez soumettre un appel à un organisme externe, la Commission d'appel des victimes d'accidents de la circulation. Il s'agit d'un organisme entièrement indépendant de la Société d'assurance publique. La décision de la Commission est finale.

Votre gestionnaire de cas vous remettra les formulaires dont vous avez besoin pour interjeter appel.

Bureau du conseiller des demandeurs

Si vous faites appel de la décision de l'agent de révision interne auprès de la Commission, le Bureau du conseiller des demandeurs peut vous aider. Il fonctionne de manière indépendante de la Société d'assurance publique et de la Commission d'appel des victimes d'accidents de la circulation et ses services sont gratuits.

Voici comment entrer en contact avec le Bureau :

Bureau du conseiller des demandeurs

330, avenue Portage, bureau 200

Winnipeg (Manitoba) R3C 0C4

Téléphone : 204-945-7413

Appels sans frais : 1-800-282-8069, poste 7413

Ligne pour malentendants (ATS/ATM) :

1-800-855-0511

Télécopieur : 204-948-3157

Courriel : cao@gov.mb.ca

Heures d'ouverture : de 8 h 30 à 16 h 30,
du lundi au vendredi.

Appels relatifs aux surprimes applicables au permis de conduire.

Les frais afférents au permis de conduire comprennent une prime d'assurance. Les primes applicables au permis de conduire sont toutefois majorées d'une surprime si vous avez des accidents avec responsabilité et des infractions routières.

Vous pouvez contester une surprime pour points de démerite applicable au permis de conduire en interjetant appel auprès de la Commission d'appel des tarifs, organisme indépendant de la Société d'assurance publique.

Vous pouvez faire appel auprès de la Commission d'appel des tarifs si vous croyez que la surprime est excessive ou que la Société d'assurance publique possède des renseignements erronés. Vous devez recevoir l'avis de surprime *avant* de vous pourvoir en appel. De plus, la Commission ne se prononce que sur le maintien de la surprime. Elle ne se prononce pas sur votre position sur l'échelle des cotes de conduite (CC). Pour faire appel de votre position sur l'échelle des CC, vous devez contester l'évaluation de la responsabilité de l'accident ou la condamnation qui s'est traduite par des points de démérite. Pour contester l'évaluation de la responsabilité, vous devez examiner l'option de la révision indépendante ou du recours à la Cour des petites créances.

Vous ne pouvez contester que les condamnations encourues *à l'extérieur du Manitoba*. Votre seul motif d'appel est l'inscription incorrecte des points de démérite sur votre permis de conduire.

Pour faire appel auprès de la Commission d'appel des tarifs, composez le 985-7071. Les frais sont de 10 \$. Si votre appel est accepté, nous vous rembourserons les frais de 10 \$, mais s'il est rejeté, nous ne rembourserons pas ces frais et nous vous facturerons des frais additionnels de 25 \$.

Qui d'autre peut vous donner des réponses?


Le personnel de notre Centre d'appel peut répondre à presque toutes vos questions sur l'assurance Autopac ou sur une demande d'indemnisation. Si votre question est très complexe, les téléphonistes du Centre d'appel peuvent vous renvoyer à un de nos agents des relations avec la clientèle, qui fera des recherches approfondies.

Le bureau de l'**Ombudsman du Manitoba** est un organisme indépendant très important. Il peut mener des enquêtes sur les plaintes relatives aux divers ministères provinciaux et sociétés d'État, y compris la Société d'assurance publique. Vous pouvez communiquer avec l'Ombudsman en composant le 204-982-9130.

Où dois-je m'adresser pour obtenir de plus amples renseignements?

Pour de plus amples renseignements sur les appels, adressez-vous à votre expert en sinistres.

Où téléphonez-nous :

- À Winnipeg : **985-7000**
- À l'extérieur de Winnipeg (sans frais) : **1-800-665-2410**
- Malentendants  (téléimprimeurs/ATS) : **985-8832**

Heures de bureau :

- Du lundi au vendredi
De 7 h à 21 h
- Samedi
De 8 h 30 à 16 h

Vous pouvez aussi écrire à l'adresse suivante :

***Société d'assurance publique du Manitoba
C.P. 6300
234, rue Donald
Winnipeg (MB)
R3C 4A4***

La présente brochure est également offerte en gros caractères, sur cassette et en braille, sur demande.

Les renseignements contenus dans cette brochure sont de nature générale. Pour tout ce qui concerne l'interprétation et l'application de la loi, veuillez consulter la *Loi sur la Société d'assurance publique du Manitoba*, le *Code de la route* et la *Loi sur les conducteurs et les véhicules*, ainsi que leurs règlements d'application.



Société d'assurance publique du Manitoba

www.mpi.mb.ca



Contient 20 % de déchets de post-consommation, soit du papier usagé collecté dans le cadre de programmes de recyclage. La présente brochure est également recyclable.