Les options d'appel

Nous offrons un certain nombre d'options d'appel des décisions liées à la responsabilité, aux blessures, aux dommages matériels et aux primes de conducteur.

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'équipe d'experts 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 votre 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 aussi vous prévaloir de deux procédures d'appel officielles, soit la révision indépendante et la Cour des petites créances.

Révision indépendante

En contrepartie de frais de 50 $, vous pouvez demander une révision indépendante de votre dossier par un arbitre indépendant. 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 vous fournira un formulaire de demande.

Vous devez indiquer sur le formulaire 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 à l'arbitre indépendant.

Ce dernier examine l'ensemble de la preuve et soumet une opinion écrite dans laquelle il propose le maintien de l'évaluation de l'expert en sinistres ou la modification de celle-ci. Dans les deux cas, vous obtenez une copie du rapport du réviseur. Nous vous remboursons les frais de 50 $ si le réviseur évalue votre responsabilité à moins de 50 %. Par exemple, si nous avions évalué votre responsabilité à 100 %, mais que le réviseur détermine que vous ne l'étiez qu'à 25 %, nous vous rembourserons votre 50 $. Tout changement du degré de responsabilité en votre faveur aura une incidence sur votre franchise. Si vous avez déjà payé votre franchise, nous vous rembourserons en conséquence.

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;
- 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 arbitre indépendant 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 ce 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 15 000 $. 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 75 $. Si votre poursuite vise un montant de plus de 5 000 $, les frais sont de 100 $. 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 demandeur 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. La meilleure façon de le faire consiste à le remettre personnellement à l'autre partie.
- Si vous n'avez pas le nom et l'adresse de l'autre partie, demandez à votre expert en sinistres de remplir le formulaire nécessaire afin que vous puissiez obtenir ces renseignements aux fins de la Cour des petites créances.
- 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 sur la Cour des petites créances, 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, voici ce que vous pouvez faire. La première étape 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 la procédure d'évaluation.

Veuillez prendre note que la procédure d'évaluation ne vise qu'un désaccord sur un élément protégé par l'assurance. Elle ne peut traiter des éléments non protégés par l'assurance. Par exemple, vous ne pouvez pas avoir recours à cette procédure pour forcer l'assurance à vous indemniser en cas de rouille, car l'assurance ne vous protège pas contre la rouille. De plus, si nous refusons votre demande d'indemnisation parce que vous avez enfreint les conditions générales de votre assurance, vous ne pouvez avoir recours à la procédure d'évaluation pour contester le refus. Vous devez plutôt vous présenter devant un tribunal.

Procédure d'évaluation

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 votre 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, par courrier recommandé, nous vous indiquerons le nom de l'évaluateur que nous avons choisi pour nous représenter. 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 en sinistres peut vous fournir une liste d'évaluateurs indépendants dignes de confiance.
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 partager le paiement de ses honoraires avec nous.

Toute la procédure 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 en sinistres peut vous remettre une avance sur le règlement (à condition que votre véhicule soit inutilisable et qu'il soit en notre possession). L'avance correspond au montant de l'évaluation du véhicule faite par la Société d'assurance publique. Si la décision de la procédure d'évaluation vous accorde un règlement supérieur, nous vous remettrons la différence.

Demandes d'indemnisation pour blessures corporelles

Si vous n'êtes pas satisfait de la décision du responsable de votre dossier concernant votre demande d'indemnisation pour préjudices personnels, vous pourrez recourir à l'une des procédures d'appel suivantes : Une révision par l'équipe de révision interne de la Société d'assurance publique du Manitoba et une révision par un organisme tiers appelé Commission d'appel des accidents de la route (CAAR). La première étape du processus d'appel est la révision par la Société d'assurance publique du Manitoba. Le responsable de votre dossier vous donnera les formulaires dont vous aurez besoin pour faire appel.

Révision interne de la SAPM

La Société d'assurance publique du Manitoba compte plusieurs agents de révision, qui travaillent indépendamment du service des réclamations. Un agent examinera minutieusement votre dossier et pourra mener une enquête et demander des renseignements supplémentaires. Il pourra annuler la décision du responsable de votre dossier s'il estime qu'elle est incorrecte. Quelle que soit sa décision, l'agent de révision interne vous écrira pour vous expliquer les motifs de sa décision.

Révision par un organisme tiers

Si vous n'êtes pas d'accord avec la décision de l'agent de révision interne, vous pourrez faire appel devant un organisme de révision indépendant de la Société d'assurance publique du Manitoba. Il s'agit de la Commission d'appel des accidents de la route, un organisme entièrement indépendant de la Société d'assurance publique du Manitoba.

Après le dépôt de l'avis d'appel, vous aurez la possibilité d'opter pour une médiation indépendante avant de poursuivre l'appel devant la CAAR.

Médiation

La médiation est une option en cas d'appel devant la CAAR. Un médiateur indépendant travaillera avec vous et avec un représentant du service de gestion des indemnités pour préjudices personnels de la SAPM afin de parvenir à un règlement. La médiation est une solution de rechange à l'audience.

Si vous ne parvenez pas à régler le problème par la médiation, vous serez convoqué à une audience devant la CAAR. La Commission prendra une décision définitive sur votre dossier.

Vous pourrez faire appel de la décision de la CAAR devant la Cour d'appel du Manitoba, mais seulement si le désaccord porte sur un point de compétence ou de droit, et seulement avec l'autorisation d'un juge de la Cour d'appel.

Bureau des conseillers des demandeurs

Si vous faites appel de la décision de l'agent de révision interne devant la CAAR, vous pourrez obtenir l'aide du Bureau du conseiller des demandeurs. Il est indépendant de la Société d'assurance publique du Manitoba et de la CAAR, et ses services sont offerts gratuitement. Le Bureau peut également vous aider dans votre médiation. Voici comment entrer en contact avec le Bureau :

Bureau des conseillers des demandeurs

330, avenue Portage, bureau 200

Winnipeg (Manitoba) R3C 0C4

Téléphone : 204 945-7413

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

ATS : 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.

Prime supplémentaire applicable 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 dans les cas suivants, qui peuvent aussi vous faire descendre sur l'échelle des cotes de conduite :

- vous avez des accidents avec responsabilité;
- vous avez commis des infractions routières.

Appels relatifs aux surprimes applicables au permis de conduire

La Commission d'appel des tarifs (CAT) est un organisme indépendant qui entend les appels concernant les primes de conducteur supplémentaire payées par les clients ayant un classement négatif sur l'échelle de notation des tarifs. La Commission ne détermine pas la responsabilité d'un sinistre et n'annule pas une condamnation. Vous pouvez interjeter appel d'une prime de conducteur supplémentaire par

l'intermédiaire de la Commission si vous estimez qu'elle est indûment sévère ou qu'elle est fondée sur des renseignements inexacts figurant dans votre dossier de conducteur. La Commission a le pouvoir de renoncer à une partie de la prime, à la totalité du montant, ou de rejeter l'appel. Pour interjeter appel auprès de la Commission, composez le 204 985-7071. 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 $.

Pour faire appel de votre position sur l'échelle des cotes de conduite, vous devez contester l'évaluation de la responsabilité de l'accident ou la condamnation qui vous a fait descendre sur l'échelle. Pour contester l'évaluation de la responsabilité, vous devez examiner l'option de la révision indépendante ou celle du recours à la Cour des petites créances. Pour faire appel d'une condamnation imposée au Manitoba, vous pouvez avoir recours au tribunal compétent pour entrendre les causes liées à la circulation routière. Si la condamnation a été imposée à l'extérieur du Manitoba, vous pouvez interjeter appel auprès des tribunaux de la juridiction où la condamnation a été prononcée.

Qui d'autre peut vous donner des réponses?

Notre personnel du Centre de contact peut répondre à la plupart des questions au sujet de l'assurance Autopac. Si votre question est plus complexe, un membre du personnel peut vous mettre en contact avec un des membres de notre équipe de la Section des pratiques équitables et des relations avec la clientèle qui pourra approfondir le sujet.

L'ombudsman du Manitoba est un bureau indépendant de l'Assemblée législative qui aide les personnes et les organismes du secteur public quant à leurs préoccupations en menant enquêtes impartiales, en formulant des recommandations et en fournissant de l'orientation pour s'assurer

que les personnes sont traitées de la même façon, équitablement et de façon raisonnable, et que leurs droits à l'accès à l'information ainsi que leur vie privée sont protégés. L'ombudsman n'est en aucun cas une instance de recours et ne peut substituer son opinion à celle de la Société d'assurance publique du Manitoba (la Société). Ainsi, l'ombudsman n'a pas le pouvoir de casser des décisions. Dans le cadre des enquêtes qu'il mène, l'ombudsman décèle les problèmes d'un processus, d'une décision ou d'un problème systémique en particulier et peut formuler des recommandations à la Société pour régler le problème. Vous pouvez contacter le Bureau de l'ombudsman par téléphone au 204 982-9130 ou au 1 800 665-0531 (sans frais), ou encore par courriel à ombudsman@ombudsman.mb.ca.

SOCIÉTÉ D'ASSURANCE
PUBLIQUE DU MANITOBA

Le présent document a été imprimé sur du papier certifié Forest Stewardship Council® (FSC®), un système international de certification et d'étiquetage qui se consacre à la promotion de la gestion responsable des forêts de la planète. Pour plus d'information sur les pratiques respectueuses de l'environnement de la Société d'assurance publique du Manitoba, veuillez visiter le site Web mpi.mb.ca.

Ce document est également disponible sur notre site Web et il se peut que la version en ligne soit plus récente que la version imprimée.

11/24
FBR0020

This document is also available in English.

mpi.mb.ca