



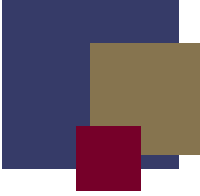
Les services de règlement des différends de la CSFO : Une véritable solution de rechange



Vous avez été blessé dans
un accident de voiture.

Vous n'arrivez pas à vous
entendre avec votre
compagnie d'assurance sur
vos indemnités d'accident.

La CSFO vous offre une
véritable solution de
rechange pour régler
votre différend.



Si vous avez été blessé dans un accident d'automobile, vous avez peut-être droit à des indemnités d'accident légales (également appelées indemnités sans égard à la faute) et ce, que vous soyez ou non responsable de l'accident.

En général, les indemnités d'accident sont versées par votre compagnie d'assurance. Si vous n'avez pas d'assurance automobile, vous pouvez tout de même demander des indemnités à la compagnie qui assure le véhicule dans lequel vous étiez un passager ou qui vous a heurté.

Si votre n'arrivez pas à vous entendre avec votre compagnie d'assurance sur votre admissibilité à des indemnités d'accident ou sur le montant des indemnités, les services de règlement des différends de la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) vous proposent un processus de règlement équitable et économique - une véritable solution de rechange aux tribunaux. Les services de règlement des différends de la CSFO sont offerts en français et en anglais, et comprennent :

- la médiation;
- l'évaluation neutre;
- l'arbitrage;
- l'appel;
- la modification/révocation.

Une véritable solution de rechange

Si vous avez été blessé dans un accident d'automobile, il y a plusieurs choses que vous devez savoir.

1. Les polices d'assurance automobile couvrent plusieurs types d'indemnités d'accident. La liste qui suit est un résumé général des indemnités offertes :

- **Indemnités de remplacement de revenu** - remplacement du revenu perdu si vous souffrez d'une déficience invalidante après l'accident et que vous ne pouvez plus travailler.
- **Indemnités de soignant** - prise en charge de certains frais de garde d'enfants ou de soignant, si vous vous occupez d'un enfant ou d'une autre personne qui a besoin de soins.
- **Indemnités de personne sans revenu d'emploi** - si vous ne travaillez pas et que vous ne pouvez reprendre toutes vos activités d'avant l'accident.
- **Indemnités pour frais médicaux et de réadaptation** - prise en charge des frais médicaux et de réadaptation qui ne sont pas couverts par l'Assurance-santé de l'Ontario ni par votre régime d'assurance-invalidité.
- **Indemnités de soins auxiliaires** - prise en charge des services de la personne qui s'occupe de vous, si vous avez été gravement blessé.
- **Prestations de décès et indemnités pour frais funéraires** - si vous décédez à la suite de l'accident.

Il se peut que vous ayez droit à d'autres indemnités, cela dépendra de votre situation. Vous pourriez, par exemple, obtenir des indemnités pour couvrir les frais d'études engagés inutilement, pour les travaux ménagers et l'entretien de votre domicile, pour les personnes en visite, pour réparer ou remplacer vos lunettes ou vêtements endommagés dans l'accident, ou pour des services de gestionnaire de cas.

2. Si votre n'arrivez pas à vous entendre avec votre compagnie d'assurance sur votre admissibilité à des indemnités d'accident ou sur le montant des indemnités, vous pouvez demander les services d'un médiateur. En Ontario, la médiation est une première étape obligatoire avant d'aller en cour ou de faire appel à l'arbitrage.

3. Sachez toutefois que les services de règlement des différends de la CSFO ne peuvent intervenir dans les cas suivants :

- demandes relatives aux dommages ayant entraîné la souffrance et les douleurs;
- demandes relatives aux dommages causés à votre automobile ou un autre bien;
- détermination de la responsabilité de l'accident;
- règlement de différends entre assureurs pour savoir quelle compagnie doit prendre en charge votre demande.

Pour de plus amples renseignements sur les demandes relatives aux dommages causés à un bien, consultez la brochure d'information de la CSFO intitulée *Après un accident automobile : Le processus d'indemnisation*.

4. Si la médiation ne parvient pas à régler le différend qui vous oppose à votre compagnie d'assurance, vous pouvez :

- présenter une demande d'arbitrage à la CSFO;
- aller en cour;
- recourir à une évaluation neutre ou à un arbitrage privé (avec l'accord de la compagnie d'assurance).

La première étape : Médiation à la CSFO

Qu'est-ce que la médiation?

La médiation est un processus informel au cours duquel un médiateur aide les parties (ici votre compagnie d'assurance et vous) à régler le différend qui les oppose. L'un des médiateurs des services de règlement des différends de la CSFO s'efforcera de trouver une solution qui soit mutuellement satisfaisante.

Les médiateurs de la CSFO sont neutres – ils ne prennent pas parti, ni ne fournissent de conseils juridiques. Leur tâche consiste à aider toutes les parties au litige.

Toutes les discussions tenues au cours de la médiation sont confidentielles. Les séances de médiation ne peuvent être enregistrées, et on ne peut demander aux médiateurs de témoigner, ni de fournir leurs observations et/ou autres documents, même si les parties finissent par aller en cour.

Comment se déroule la médiation?

La médiation peut se dérouler en présence des parties (en personne) ou par téléphone (habituellement par conférence téléphonique).

Dois-je être présent?

Vous devez être présent à la médiation, même si vous avez un représentant. Si, pour une raison extraordinaire, vous ne pouvez pas être présent, votre représentant doit avoir les pleins pouvoirs pour conclure une entente en votre nom. Si votre représentant n'a pas ces pouvoirs, la médiation de votre différend risque d'être retardée.

Quelle est le délai prescrit pour demander une médiation?

Vous devez présenter votre demande de médiation dans les DEUX ANS suivant le refus de la compagnie d'assurance de vous verser les indemnités d'accident réclamées. Il est important de respecter ce délai. Si vous ne présentez pas votre demande à temps, vous n'aurez peut-être pas droit à la médiation.

Combien coûte la médiation?

En tant qu'assuré vous n'aurez aucuns frais à acquitter pour ce service. Vous devrez toutefois prendre en charge vos dépenses personnelles, telles qu'honoraires d'avocat, frais de déplacement, services comptables, et production de tout rapport médical additionnel que l'on pourrait vous demander.

Combien de temps dure le processus de médiation?

La CSFO vous aidera à présenter une demande de médiation en bonne et due forme. Une fois que la demande est prête et qu'elle a été confiée à un médiateur, le processus devrait aboutir dans les 60 jours. Dans certains cas, ce délai peut être prorogé avec le consentement écrit de toutes les parties.

À l'issue du processus de médiation, le médiateur rend un rapport écrit appelé Rapport du médiateur, dans lequel il énumère les questions qui ont été réglées, celles qui ne l'ont pas été, et les prochaines étapes.

Quels choix s'offrent à moi après la médiation?

Si le Rapport du médiateur indique que certaines questions n'ont pas été réglées, vous aurez le choix entre plusieurs possibilités :

- Vous pourrez demander à être entendu par un arbitre de la CSFO.
- Vous pourrez entamer une instance civile (un procès) devant la cour.
- Si votre compagnie d'assurance accepte, vous pourrez recourir à une évaluation neutre, ou faire juger le différend par un arbitre privé qui ne travaille pas pour la CSFO.

Arbitrage à la CSFO

Si les services de médiation de la CSFO ne parviennent pas à régler votre différend, vous pouvez demander à être entendu par un arbitre de la CSFO.

Vous devez présenter une demande d'arbitrage dans les DEUX ANS suivant le refus de la compagnie d'assurance de vous verser les indemnités d'accident réclamées, ou dans les 90 jours suivant la publication du Rapport du médiateur, selon la plus tardive de ces dates.

Conférences préparatoires à l'arbitrage

Les services de règlement des différends de la CSFO organiseront une conférence préparatoire, soit en personne dans les bureaux de la CSFO, soit par conférence téléphonique. L'arbitre qui préside la conférence préparatoire fixera une date d'audience et s'assurera que toutes les parties sont prêtes. Il essaiera également de vous convaincre, la compagnie d'assurance et vous, de régler votre différend.

Audiences d'arbitrage

Les audiences d'arbitrage ont lieu dans les bureaux de la CSFO, à Toronto ou ailleurs en Ontario. Elles sont semblables aux audiences en cour, mais plus rapides, moins coûteuses et moins formelles. Pendant l'audience d'arbitrage, l'arbitre entendra votre témoignage et celui de votre compagnie d'assurance. Il rendra ensuite une décision écrite pour régler les questions en litige.

La décision de l'arbitre est exécutoire pour toutes les parties. Elle a la même valeur que l'ordonnance d'un juge de la Cour supérieure de justice de l'Ontario et peut être exécutée par la cour.

Combien coûte l'arbitrage?

Vous devrez acquitter un droit de dépôt de 100 \$ pour ce service. Vous aurez probablement aussi des frais de préparation et de présentation de dossier, tels qu'indemnités versées aux témoins, frais de déplacement, honoraires d'avocat, et frais liés aux rapports préparés par des médecins ou autres experts.

Après avoir rendu sa décision, l'arbitre peut :

- vous ordonner d'acquitter la totalité ou une partie des frais d'arbitrage revenant à la compagnie d'assurance;
- ordonner à la compagnie d'assurance d'acquitter la totalité ou une partie des frais d'arbitrage vous revenant;
- ordonner à chaque partie d'acquitter ses propres frais.

Pour rendre sa décision sur les frais, l'arbitre prend en considération divers facteurs :

- le degré de succès de chaque partie à la suite de l'arbitrage;
- les offres de règlement écrites;
- si des questions juridiques importantes ont été soulevées;
- la conduite des parties et de leurs représentants;
- si l'un des aspects de la procédure a été irrégulier, vexatoire ou superflu;
- si l'auteur de la demande a refusé ou omis de se présenter à un examen indépendant.

Reportez-vous au Règlement de l'Ontario 664 (en anglais seulement) pour connaître les règles régissant l'adjudication des dépenses. Ces renseignements sont disponibles à la page *Services de règlement des différends* du site Web de la CSFO à : www.fsco.gov.on.ca/french/.

Combien de temps dure le processus d'arbitrage?

La durée du processus d'arbitrage varie selon la nature et la complexité du dossier. La durée moyenne d'une audience orale est de deux à trois jours. Habituellement, les décisions d'arbitrage sont rendues dans les 85 jours suivant la fin de l'audience.

Quels choix s'offrent à moi après l'arbitrage?

Une fois le processus d'arbitrage terminé, vous aurez le choix entre deux possibilités :

1. interjeter appel;
2. demander la modification/la révocation de la décision

Appel

Votre compagnie d'assurance et vous pouvez interjeter appel de l'ordonnance rendue par l'arbitre dans un délai de 30 jours, mais uniquement pour contester un point de droit.

L'appel sera tranché par le directeur des arbitrages de la CSFO ou son délégué. La procédure d'appel comporte habituellement l'échange d'exposés écrits et une courte audience orale. En règle générale, aucune nouvelle preuve ne peut être présentée à ce stade. À l'issue de l'audience, le directeur des arbitrages ou son délégué rend une décision écrite assortie de ses motifs. La décision d'appel est définitive et ne peut-être remise en cause.

La seule façon de contester éventuellement une décision d'appel est de demander un examen judiciaire à la cour.

Modification/Révocation

Votre compagnie d'assurance et vous pouvez demander au directeur des arbitrages de modifier/révoquer l'ordonnance d'arbitrage ou d'appel.

Vous pouvez demander la modification/révocation si :

- il s'est produit un changement important dans votre situation;
- vous disposez de nouvelles preuves qui n'étaient pas disponibles lors de l'audience d'arbitrage ou d'appel;
- une erreur s'est glissée dans l'ordonnance d'arbitrage ou d'appel (par exemple, l'ordonnance ne correspond pas aux motifs de la décision).

Comment puis-je obtenir l'aide des services de règlement des différends?

- Pour demander une **médiation**, vous devez envoyer à la CSFO deux exemplaires dûment remplis (un original et une copie) de la *Demande de médiation - Formulaire A*. Vous n'aurez aucuns frais à acquitter pour ce service.
- Pour demander un **arbitrage**, vous devez envoyer à la CSFO deux exemplaires dûment remplis (un original et une copie) de chacun des deux formulaires suivants :

1. la *Demande d'arbitrage - Formulaire C*;
2. le *Rapport du médiateur* que vous avez reçu.

Vous devrez également envoyer à la CSFO un chèque ou un mandat de 100 \$, libellé à l'ordre du ministre des Finances.

- Pour interjeter **appel**, vous devez envoyer à la CSFO et à la compagnie d'assurance un *Avis d'appel - Formulaire I* dûment rempli dans les 30 jours suivant la date de la décision d'arbitrage. Vous devez aussi envoyer à la CSFO un *Avis de signification - Formulaire F* dûment rempli, ainsi qu'un chèque ou mandat de 250 \$, libellé à l'ordre du ministre des Finances.

- Pour demander une **modification/révocation**, vous devez envoyer à la CSFO et à la compagnie d'assurance une *Demande de modification/révocation - Formulaire L* dûment remplie. Vous devez aussi envoyer à la CSFO un *Avis de signification - Formulaire F* dûment rempli, ainsi qu'un chèque ou mandat de 250 \$, libellé à l'ordre du ministre des Finances.

Les formulaires dûment remplis doivent être envoyés à l'adresse suivante :

Commission des services financiers de l'Ontario
Services de règlement des différends
5160, rue Yonge, 14^e étage
C.P. 85
Toronto, ON M2N 6L9

Ai-je besoin d'un avocat?

Vous pouvez vous représenter vous-même. Sachez toutefois que les différends peuvent devenir compliqués et que la plupart des compagnies d'assurance se font représenter par des avocats aux audiences d'arbitrage et d'appel. Il serait donc sage de consulter un avocat ou un parajuriste autorisé.

Si vous avez besoin d'aide pour trouver un avocat, vous pouvez vous adresser au service Assistance-avocats du Barreau du Haut-Canada. Pour de plus amples renseignements, rendez-vous sur le site Web : www.lsuc.on.ca, ou appelez le 1 900 565-4577. (Ce service est offert moyennant des frais modiques).

Pour de plus amples renseignements

Consultez le site Web de la CSFO à www.fsco.gov.on.ca/french/ pour :

- en savoir plus sur les services de règlement des différends de la CSFO;
- accéder au *Code des pratiques pour le règlement des différends*;
- télécharger les formulaires de règlement des différends;
- obtenir des renseignements précieux sur l'assurance automobile.

Pour obtenir des renseignements généraux des services de règlement des différends :

- Appelez le 416 250-6714, si vous résidez dans la région du grand Toronto;
- ou, sans frais, le 1 800 517-2332.

Pour en savoir plus sur les processus de médiation, d'arbitrage et d'appel :

Ligne d'information - Médiation

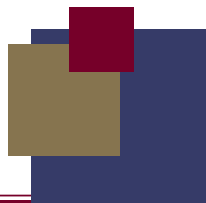
- Appelez le 416 590-7210, si vous résidez dans la région du grand Toronto;
- ou, sans frais, le 1 800 517-2332 (poste 7210).

Ligne d'information - Arbitrage

- Appelez le 416 590-7202, si vous résidez dans la région du grand Toronto;
- ou, sans frais, le 1 800 517-2332 (poste 7202).

Ligne d'information - Appel

- Appelez le 416 590-7222, si vous résidez dans la région du grand Toronto;
- ou, sans frais, le 1 800 517-2332 (poste 7222).



À propos de la CSFO

La CSFO est un organisme autonome de la province de l'Ontario qui relève du ministère des Finances. En plus du secteur des assurances, la CSFO réglemente aussi les activités des régimes de retraite, des credit unions, des caisses populaires, des courtiers en hypothèques, des sociétés de prêt et de fiducie et des coopératives.

La CSFO travaille avec les consommateurs, les intervenants de l'industrie et les investisseurs afin de renforcer la confiance du public dans le secteur des services financiers de l'Ontario et de faciliter l'accès équitable et efficace à ces services.

Pour de plus amples renseignements sur ces secteurs, consultez notre site Web à : www.fsco.gov.on.ca/french/, ou appelez le Centre des contacts au : 416 250-7250, appels sans frais : 1 800 668-0128, appels sans frais ATS : 1 800 387-0584.

Rendez-vous sur le site Web de la CSFO à : www.fsco.gov.on.ca/french/ pour obtenir un complément d'information sur :

- le secteur des assurances;
- comment déposer plainte contre votre compagnie d'assurance;
- les services de règlements des différends de la CSFO;
- les demandes d'accès spécial à un compte de retraite avec immobilisation des fonds;
- des conseils importants pour les consommateurs.

Commission des services financiers de l'Ontario
5160, rue Yonge, C.P. 85
Toronto (Ontario)
M2N 6L9

Téléphone: (416) 250-7250
Numéro sans frais : 1 800 668-0128
ATS (416) 590-7108, 1 800 387-0584

Site Web de la CSFO : www.fsco.gov.on.ca

This document is also available in English



Commission des
services financiers
de l'Ontario

ISBN 978-1-4249-6252-5
©Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2008.