

1. CHAMP D'APPLICATION

Cette directive traite de la procédure de révision des décisions de la Société de l'assurance automobile du Québec (la Société).

2. CADRE LÉGAL ET RÉGLEMENTAIRE

Cette directive découle de la Loi sur l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. A-25) (ci-après, la L.A.A.), articles 83.26 et 83.45 à 83.49 et du Règlement sur le traitement de demandes d'indemnité et de révision et sur le recouvrement des dettes dues à la Société de l'assurance automobile du Québec, (L.R.Q., c. A-25, r. 16) (ci-après, le R.T.D.I.R.R.), articles 1 à 4, 6 à 9, 11 et 13 à 17.

Ces articles se lisent comme suit :

Article 83.26, L.A.A.

Une demande de révision ou un recours formé devant le Tribunal administratif du Québec ne suspend pas le paiement d'une indemnité.

Article 83.45, L.A.A.

Sauf dans les cas où une décision accorde une indemnité maximum ou lorsque les frais auxquels elle a droit ont été remboursés en totalité, une personne qui se croit lésée par une décision rendue par un fonctionnaire peut, dans les 60 jours de la notification de la décision, demander par écrit à la Société la révision de cette décision.

Cette demande doit mentionner les principaux motifs sur lesquels elle s'appuie.

Article 83.46, L.A.A.

La Société peut permettre à une personne d'agir après l'expiration du délai fixé par l'article 83.45 si celle-ci n'a pu, pour des motifs sérieux et légitimes, agir plus tôt.

Article 83.47, L.A.A.

La Société, lorsqu'elle est saisie d'une demande de révision, peut confirmer, infirmer ou modifier la décision rendue.

Elle peut également accorder une indemnité, en déterminer le montant ou décider qu'aucune indemnité n'est payable en vertu du présent titre.

LAA, article 83.48

Une décision rendue en révision par un fonctionnaire doit être motivée et communiquée par écrit à la personne intéressée.

En communiquant sa décision, le fonctionnaire doit aviser la personne qu'elle peut la contester devant le Tribunal administratif du Québec, sauf s'il s'agit d'une décision qui accorde une indemnité maximum ou le remboursement complet des frais auxquels cette personne a droit.

LAA, article 83.49

(depuis le 1^{er} juillet 2006)

Une personne qui se croit lésée par une décision rendue par la Société ou par une décision rendue en révision peut, dans les 60 jours de sa notification, la contester devant le Tribunal administratif du Québec, sauf s'il s'agit d'une décision qui accorde une indemnité maximum ou le remboursement complet des frais auxquels elle a droit.

En outre, une personne peut contester devant le Tribunal la décision dont elle a demandé la révision si la Société n'a pas disposé de la demande dans les 90 jours suivant sa réception, sous réserve de ce qui suit :

1° lorsque la personne qui a demandé la révision a requis un délai pour présenter ses observations ou produire des documents, le délai de 90 jours court à partir de cette présentation ou de cette production ;

2° lorsque la Société estime qu'un examen par un professionnel de la santé ou la transmission de documents est nécessaire à la prise de la décision, le délai est prolongé de 90 jours ; la personne qui a demandé la révision doit en être avisée.

RTDIRR, article 1

Une demande d'indemnité ou de révision est faite sur le formulaire fourni à cet effet par la Société et signée par le demandeur. Une demande de révision doit indiquer les principaux motifs de contestation.

RTDIRR, article 2

Une demande est présumée produite à la Société à la date de sa réception à l'un des bureaux de la Société.

RTDIRR, article 3

Lorsqu'une demande est déposée en dehors des délais prévus à la Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., c. A-25), le demandeur doit y joindre une déclaration écrite et signée exposant les raisons qui l'ont empêché d'agir plus tôt.

RTDIRR, article 4

Si un délai expire un jour où les bureaux de la Société ne sont pas ouverts, le délai est prolongé au jour ouvrable suivant.

RTDIRR, article 6

Avant de prendre une décision, la Société s'assure que le demandeur a eu l'occasion de présenter ses observations et de compléter son dossier.

RTDIRR, article 7

Une demande peut en tout temps être retirée ou modifiée par un avis exprès du demandeur. Lorsque cet avis est formulé verbalement, la Société en prend acte et le confirme par écrit au demandeur.

RTDIRR, article 8

La Société envoie sa décision écrite et motivée par la poste à la dernière adresse du demandeur connue de la Société. Une décision en révision est envoyée par courrier recommandé, certifié ou prioritaire.

RTDIRR, article 9

Dans le cas où il y a un arrêt du service des postes, la Société peut utiliser tout autre mode de transmission.

RTDIRR, article 11

Dès que la Société est informée de la désignation d'un représentant, elle transmet à ce dernier copie de toutes les communications écrites qu'elle adresse à la personne représentée.

RTDIRR, article 13

À la suite de la réception d'une demande de révision, la Société communique avec le demandeur pour :

- 1° lui fournir l'information nécessaire concernant la Loi sur l'assurance automobile, ainsi que le rôle et le déroulement du processus de révision;*
- 2° l'aider à compléter son dossier en révision;*
- 3° préciser, au besoin, la décision visée par la demande, les motifs de contestation et l'objet recherché.*

RTDIRR, article 14

La personne chargée de réviser la décision réexamine les éléments pertinents du dossier et réapprécie le bien-fondé de la décision initiale en tenant compte des observations présentées par le demandeur, et par toute personne intéressée s'il y a lieu, ainsi que des documents additionnels que ceux-ci ont pu fournir pour compléter le dossier.

Au besoin, elle communique avec le demandeur ou toute autre personne susceptible d'apporter un éclairage utile au traitement de la demande.

RTDIRR, article 15

Si la Société l'estime nécessaire pour s'assurer que le demandeur a eu l'occasion de présenter ses observations, elle peut décider de tenir une rencontre. La Société transmet alors à l'avance un avis indiquant le moment et le lieu de la rencontre.

RTDIRR, article 16

Si les personnes convoquées sont absentes à cette rencontre, la Société peut poursuivre l'examen de la demande et en disposer avec les éléments qu'elle possède déjà.

RTDIRR, article 17

En tout temps avant de prendre sa décision, la personne chargée de réviser la décision peut, de son propre chef, demander une évaluation par un professionnel de la santé.

Elle doit alors transmettre une copie du rapport d'évaluation aux personnes concernées et leur permettre de présenter leurs observations relativement à ce rapport.

3. PRINCIPES DIRECTEURS

Chaque demande de révision fait l'objet d'une étude rigoureuse.

4. OBJECTIF

Expliquer la procédure de révision d'une décision rendue par la Société.

5. DESCRIPTION

5.1 DROIT DE RÉVISION

La révision n'est possible que pour une décision rendue par un fonctionnaire.

Sous réserve des exceptions traitées à la section 5.2, le droit de révision est accordé à toute personne intéressée par la demande d'indemnité et qui a des raisons de croire que la décision rendue à propos de cette demande ne respecte pas ses droits.

5.2 EXCEPTIONS AU DROIT DE RÉVISION

Il existe deux exceptions au droit à la révision de la décision rendue par un fonctionnaire.

5.2.1 Indemnité maximale

Une personne ne peut pas demander la révision d'une décision qui accorde une indemnité maximale.

5.2.2 Frais remboursés en totalité

Le réclamant n'aura pas un droit de révision si le montant qui lui a été alloué à titre de remboursement de frais correspond à ce qu'il a réclamé.

5.3 DÉLAI DE RÉVISION

Une personne peut, dans les 60 jours de la notification d'une décision, demander par écrit à la Société la révision de cette décision.

Si un délai expire un jour où les bureaux de la Société ne sont pas ouverts, le délai est prolongé au jour ouvrable suivant.

La date de réception à un bureau de la Société est la date à laquelle la demande a été estampillée par le Service du courrier de la Société.

L'expression « bureau de la Société » correspond à un centre de services de la Société, mais elle exclut les mandataires de la Société.

5.3.1 Extension du délai

La Société peut permettre à une personne d'agir après l'expiration du délai légal si celle-ci n'a pu agir plus tôt pour des motifs sérieux et légitimes.

Motif sérieux : un motif qui mérite attention du fait de son importance, de sa gravité, qui est digne de considération et ne peut être considéré sans conséquence.

Motif légitime : un motif qui est fondé et justifié par le bon droit, la raison et le bon sens.

Pour que la Société puisse permettre la production tardive d'une demande de révision en raison de motifs sérieux et légitimes, il n'est pas nécessaire que la personne démontre qu'elle n'a pu agir à cause d'un obstacle invincible et indépendant de sa volonté; il lui suffit d'établir qu'elle n'a pu, pour des motifs sérieux et légitimes, agir plus tôt.

Par exemple, le retard peut avoir été causé par une erreur de manutention postale ou une maladie grave empêchant la personne intéressée d'agir. Dans ces cas, lorsque la personne elle-même a agi avec diligence et qu'on ne voit pas ce qu'elle aurait pu faire pour agir plus tôt, l'extension du délai est justifiée.

De plus, les motifs sérieux et légitimes qui ont empêché d'agir doivent s'apprécier du point de vue de celui qui aura à supporter les conséquences de la perte du recours s'il n'en est pas relevé. Même si la Société doit exercer son pouvoir discrétionnaire de façon large et libérale envers la personne qui demande l'extension, cela peut néanmoins conduire à un refus.

5.3.1.1 Procédure d'extension de délai

Lorsqu'une demande est déposée en dehors des délais prévus, le demandeur doit y joindre une déclaration écrite et signée exposant les raisons qui l'ont empêché d'agir plus tôt.

Si le délai de 60 jours à compter de la décision est expiré et que la demande de révision ne contient pas une déclaration écrite et signée, la Société informe le demandeur qu'il devra produire une telle déclaration mentionnant tous les faits qui l'ont empêché d'agir plus tôt.

En cas de non-production de cette déclaration, la Société peut refuser la demande produite en dehors des délais prévus et sans motif sérieux et légitime pour démontrer que la personne n'a pu agir plus tôt.

5.4 INTRODUCTION D'UNE DEMANDE DE RÉVISION

Une demande de révision est faite sur le formulaire fourni à cet effet par la Société et signé par le demandeur.

La Société ne refuse pas systématiquement une demande de révision au motif qu'elle n'est pas produite sur le formulaire de la Société. Si la demande comporte toute l'information requise, la demande doit être traitée comme si elle avait été présentée sur ledit formulaire, le fond l'emportant sur la forme.

Une demande de révision est présumée produite à la Société à la date de sa réception à l'un des bureaux de la Société.

5.4.1 Demandeur

Une demande de révision peut être produite par une personne intéressée ou son représentant.

Sera considérée comme une personne intéressée celle démontrant un intérêt juridique, par exemple :

- ♦ le demandeur (ou son représentant, un tuteur, un curateur, un mandataire, etc.);
- ♦ dans les cas d'indemnité de décès, les personnes à charge, le père ou la mère de la personne décédée;
- ♦ dans les cas d'incarcération de la personne accidentée, les personnes à charge de la personne accidentée;
- ♦ la personne que la Société peut désigner.

Sans restreindre la portée de ce qui précède, toute personne dont les droits sont touchés par une décision de la Société est considérée comme une personne intéressée.

De façon générale, les fournisseurs ne sont pas considérés comme des personnes intéressées au sens de la LAA.

Toutes les procédures relatives à la demande de révision peuvent être effectuées par le représentant de la personne accidentée.

5.4.2 Contenu

La demande de révision doit mentionner les principaux motifs sur lesquels elle s'appuie.

5.4.3 Signature

La demande de révision doit être signée par le demandeur ou son représentant.

5.4.4 Réception

À la suite de la réception d'une demande de révision, la Société communique avec le demandeur pour :

- 1) lui fournir l'information nécessaire ainsi que le rôle et le déroulement du processus de révision;
- 2) l'aider à compléter son dossier en révision;
- 3) préciser, au besoin, la décision visée par la demande, les motifs de contestation et l'objet recherché.

5.4.5 Retrait ou modification

Une demande peut en tout temps être retirée ou modifiée par un avis exprès du demandeur. Lorsque cet avis est formulé verbalement, la Société en prend acte et le confirme par écrit au demandeur.

5.5 EXAMEN D'UNE DEMANDE DE RÉVISION

La personne chargée de réviser la décision réexamine les éléments pertinents du dossier et réapprécie le bien-fondé de la décision initiale, en tenant compte des observations présentées par le demandeur et par toute personne intéressée, s'il y a lieu, ainsi que des documents additionnels que ceux-ci ont pu fournir pour compléter le dossier.

Au besoin, elle communique avec le demandeur ou toute autre personne susceptible d'apporter un éclairage utile au traitement de la demande.

Avant de prendre une décision, la Société s'assure que le demandeur a eu l'occasion de présenter ses observations et de compléter son dossier.

Si la Société l'estime nécessaire pour s'assurer que le demandeur a eu l'occasion de présenter ses observations, elle peut décider de tenir une rencontre. La Société transmet alors à l'avance un avis indiquant le moment et le lieu de la rencontre.

La Société n'a pas l'obligation de tenir une rencontre avec le demandeur. La rencontre constitue un moyen, parmi tant d'autres, de permettre à une personne de présenter ses observations.

Si les personnes convoquées sont absentes à cette rencontre, la Société peut poursuivre l'examen de la demande et en disposer avec les éléments qu'elle possède déjà.

5.5.1 Expertise

En tout temps avant de prendre sa décision, la personne chargée de réviser la décision peut, de son propre chef, demander une évaluation par un professionnel de la santé.

Elle doit alors transmettre une copie du rapport d'évaluation aux personnes concernées et leur permettre de présenter leurs observations relativement à ce rapport.

5.6 DÉLAI POUR DISPOSER D'UNE DEMANDE DE RÉVISION

Depuis le 1^{er} juillet 2006, une personne peut contester devant le Tribunal administratif du Québec la décision dont elle a demandé la révision si la Société n'a pas disposé de la demande dans les 90 jours suivant sa réception, sous réserve de ce qui suit :

1^o lorsque la personne qui a demandé la révision a requis un délai pour présenter ses observations ou produire des documents, le délai de 90 jours court à partir de cette présentation ou de cette production;

2^o lorsque la Société estime qu'un examen par un professionnel de la santé ou la transmission de documents est nécessaire à la prise de la décision, le délai est prolongé de 90 jours; la personne qui a demandé la révision doit en être avisée.

5.6.1 Computation du délai

Le délai de 90 jours pour disposer de la demande de révision se calcule à compter, soit :

- de la date de sa réception, et ce, pour toutes les demandes de révision introduites depuis le 1^{er} juillet 2006;
- de la date de réception de la déclaration écrite et signée exposant les raisons pour lesquelles la personne n'a pu agir plus tôt, lorsqu'il s'agit d'une demande de révision produite hors délai;
- de la date de présentation des observations ou de réception des documents produits par la personne;
- de la date de la rencontre tenue à la demande de la personne qui désire présenter des observations ou produire des documents. La Société avise la personne que cette date constitue le point de départ de la computation du délai afin d'éviter toute confusion.

La personne qui a demandé une extension de délai peut décider de la retirer si elle estime qu'il n'est plus nécessaire pour ses besoins ou aux fins de la décision de produire des documents ou de présenter des observations. Le délai de 90 jours qui avait été suspendu à la demande de la personne se remet à courir à compter du retrait de la demande d'extension de délai.

5.6.2 Prolongation du délai

Si la Société estime qu'un examen par un professionnel de la santé ou que l'obtention de documents est nécessaire à la prise de décision, le délai pour disposer de la demande de révision est prolongé de 90 jours. La personne concernée est informée de cette prolongation.

5.6.3 Expiration du délai

À l'expiration du délai, la Société peut toujours rendre une décision en révision si la personne n'a pas déposé une requête devant le Tribunal administratif du Québec. La Société doit décliner sa compétence si la personne décide de porter sa cause directement au Tribunal administratif du Québec sans attendre cette décision.

5.6.4 Désistement au Tribunal administratif du Québec

En portant sa cause directement au Tribunal administratif du Québec sans que la Société rende une décision en révision, la personne renonce implicitement au droit qu'elle a de recevoir cette décision. Si elle se désiste de son recours au Tribunal, elle ne peut faire revivre le recours en révision auquel elle a renoncé implicitement en déposant sa requête devant le Tribunal.

5.7 DÉCISION DE RÉVISION

La Société, lorsqu'elle est saisie d'une demande de révision, peut confirmer, infirmer ou modifier toute décision rendue.

Elle peut également accorder une indemnité, en déterminer le montant ou décider qu'aucune indemnité n'est payable.

La compétence en révision doit s'exercer uniquement à l'égard de la décision portée en révision. Ainsi, la Société ne peut s'autoriser de cette disposition pour procéder à un examen complet du dossier et statuer sur des éléments ou des aspects qui ne font pas l'objet de la demande de révision.

La Société n'a pas le pouvoir de rendre une décision à l'égard de motifs de révision fondés sur les libertés et des droits fondamentaux prévus à la Charte des droits et libertés de la personne.

5.7.1 Motivation

Une décision rendue en révision doit être motivée par écrit et énoncer les considérations de droit et de faits constituant son fondement.

Les motifs doivent être appuyés, pertinents, intelligibles, juridiquement valables et de nature à permettre d'évaluer la possibilité d'un recours ultérieur. L'absence d'une motivation suffisante empêche le requérant de bien comprendre une décision et ne lui permet pas de s'assurer s'il a ou non des motifs d'appel valables.

5.7.2 Communication

Une décision rendue en révision est communiquée par écrit à la personne intéressée.

Elle est envoyée à la dernière adresse connue de la Société par courrier recommandé, certifié ou prioritaire pour permettre un calcul exact du délai de contestation devant le Tribunal administratif du Québec.

Dans le cas où il y a arrêt du service des postes, la Société peut utiliser tout autre mode de transmission tel que le télécopieur, le courrier électronique, etc.

Dès que la Société est informée de la désignation d'un représentant, elle transmet à ce dernier une copie de toutes les communications écrites qu'elle adresse à la personne représentée.

6. DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

Le 1^{er} janvier 2011.

7. DATE DE MISE À JOUR

Le 1^{er} avril 2011.

Le 1^{er} juillet 2011.