

## 1. CHAMP D'APPLICATION

Cette directive vise l'uniformité de traitement des réclamations par l'ensemble des intervenants ainsi que la compréhension commune de l'application des mesures prévues à l'article 83.29 de la Loi.

Elle guide le travail de l'agent d'indemnisation et du conseiller en services aux accidentés, elle permet de déterminer les conditions d'application et favorise la recherche d'une solution appropriée à la situation.

Elle propose une démarche à suivre et elle précise le rôle des intervenants concernés.

## 2. CADRE LÉGAL ET RÉGLEMENTAIRE

### Article 83.29, L.A.A.

*La Société peut refuser une indemnité, en réduire le montant, en suspendre ou en cesser le paiement dans les cas suivants :*

*1° si la personne qui réclame une indemnité :*

- a) fournit volontairement un renseignement faux ou inexact;*
- b) refuse ou néglige de fournir tout renseignement que la Société requiert ou de donner l'autorisation nécessaire pour l'obtenir;*

*2° si la personne, sans raison valable :*

- a) refuse un nouvel emploi, refuse de reprendre son ancien emploi ou abandonne un emploi qu'elle pourrait continuer à exercer;*
- b) entrave un examen exigé par la Société ou omet ou refuse de se soumettre à cet examen;*
- c) entrave les soins médicaux ou paramédicaux recommandés ou omet ou refuse de s'y soumettre;*
- d) pose un acte ou s'adonne à une pratique qui empêche ou retarde sa guérison;*
- e) entrave les mesures de réadaptation mises à sa disposition par la Société en vertu de l'article 83.7 ou omet ou refuse de s'en prévaloir.*

## 3. PRINCIPES DIRECTEURS

Les dispositions de l'article 83.29 doivent être d'utilisation exceptionnelle.

Il s'agit d'une question d'appréciation de faits et, en ce sens, chaque dossier doit être analysé en fonction des renseignements qu'il contient et des circonstances qui lui sont propres.

La Société peut appliquer une des mesures prévues lorsque la personne accidentée collabore peu ou aucunement au processus nécessaire au traitement de son dossier d'indemnisation ou

lorsqu'elle adopte un des comportements énumérés à l'article 83.29. Dans tous les cas, la Société tente d'abord d'obtenir la collaboration de la personne accidentée.

Aucune interruption de paiement ne peut être faite pour des motifs autres que ceux prévus à l'article 83.29.

La décision de suspendre le paiement d'une indemnité ne compromet pas les droits de la personne accidentée de façon définitive; elle ne fait que suspendre le droit de percevoir une indemnité jusqu'à ce que la personne accidentée se soit conformée à la demande de la Société.

La personne accidentée doit d'abord avoir été avisée des pouvoirs de la Société à cet effet, à l'exception des cas où cette personne a fourni des renseignements faux ou inexacts.

La suspension du paiement en permet la reprise éventuelle. Lorsque la suspension est levée, la personne accidentée n'a pas droit rétroactivement aux indemnités. La réduction peut être permanente ou temporaire tandis que la cessation et le refus sont des mesures permanentes.

#### **4. OBJECTIF**

Les mesures prévues à l'article 83.29 visent à imposer des exigences et à dissuader d'adopter certains comportements et elles sont appliquées lorsque ces exigences ne sont pas satisfaites ou que lesdits comportements se manifestent.

#### **5. DÉFINITION**

Les décisions ayant pour effet de refuser, suspendre ou cesser de verser une indemnité ont des conséquences importantes pour ceux qui en sont l'objet.

Pour s'assurer d'agir équitablement, la Société se donne l'obligation de respecter deux modalités :

- la détermination précise des renseignements requis, la description d'un objectif à atteindre ou du comportement attendu;
- l'octroi d'un délai raisonnable pour produire les documents, pour atteindre l'objectif ou pour adopter le comportement souhaité.

## 5.1 CONDITIONS D'APPLICATION

La Société peut rendre une décision concernant l'application de l'article 83.29 dès que les renseignements faux ou inexacts ayant une incidence sur une décision sont fournis à la Société.

Pour toutes les autres situations prévues à l'article 83.29 la Société doit demander à la personne accidentée de justifier son comportement.

### 5.1.1 La personne qui réclame une indemnité

a) *fournit volontairement un renseignement faux ou inexact :*

- la Société peut appliquer l'article 83.29 sans autre considération dès que les renseignements faux ou inexacts ayant une incidence sur une décision sont fournis à la Société par le réclamant, et ce, que des poursuites pour fraude soient ou non intentées;
- La Société rend alors une décision motivée.

b) *refuse ou néglige de fournir tout renseignement que la Société requiert ou de donner l'autorisation nécessaire pour l'obtenir :*

- la Société doit communiquer avec la personne accidentée ou son représentant pour indiquer clairement les renseignements requis, expliquer leur utilité et les conséquences de ne pas donner suite à la demande;
- la Société convient avec la personne accidentée ou son représentant d'un délai pour produire les renseignements;
- la Société confirme par écrit les renseignements attendus et le délai convenu pour les fournir. La communication mentionne l'application possible de l'article 83.29 si les renseignements ne sont pas reçus à la Société à la date convenue;
- lorsque la personne ne donne pas suite à la demande, la Société doit communiquer avec la personne accidentée ou son représentant pour obtenir des explications, et les renseignements obtenus sont consignés au dossier;
- la Société rend une décision motivée.

### 5.1.2 La personne, sans raison valable

a) *refuse un nouvel emploi, refuse de reprendre son ancien emploi ou abandonne un emploi qu'elle pourrait continuer à exercer :*

- la Société doit communiquer avec la personne accidentée ou la rencontrer pour savoir pourquoi elle adopte ce comportement;
- la Société recherche les raisons qui motivent le comportement de la personne accidentée dans la prise en charge de sa situation et les renseignements obtenus sont consignés au dossier;
- lorsque le comportement de la personne accidentée n'est pas une conséquence d'une condition physique ou psychologique et que les raisons invoquées sont jugées non valables, la Société tente de mobiliser la personne accidentée, lui demande sa collaboration et sa participation active, et elle établit une entente avec elle;
- la Société confirme par écrit l'entente à laquelle les parties sont parvenues et le délai convenu pour s'y conformer. La communication mentionne l'application possible de l'article 83.29 si les conditions de l'entente ne sont pas respectées;
- lorsque les démarches de la Société n'ont pas donné de résultat significatif ou lorsque la personne ne respecte pas les termes de l'entente la Société doit communiquer avec la personne accidentée ou son représentant pour obtenir des explications et les renseignements obtenus sont consignés au dossier;
- lorsque les raisons sont jugées non valables, la Société rend une décision motivée.

b) *entrave un examen exigé par la Société ou omet ou refuse de se soumettre à cet examen :*

- la Société doit communiquer avec la personne accidentée afin de savoir pourquoi elle ne s'est pas présentée à l'examen médical, et les renseignements obtenus sont consignés au dossier;
- lorsque la raison est jugée non valable, la Société peut immédiatement appliquer une des mesures prévues à l'article 83.29 puisque la lettre de convocation à l'expertise médicale en mentionne l'application possible si la personne ne se présente pas au rendez-vous.

c) *entrave les soins médicaux ou paramédicaux recommandés ou omet ou refuse de s'y soumettre :*

- la Société doit communiquer avec la personne accidentée pour savoir pourquoi elle adopte ce comportement, et les renseignements obtenus sont consignés au dossier;

**Remarque :** La Société ne peut obliger une personne à recevoir des soins médicaux ou psychologiques. Cependant, la Société peut appliquer une des mesures prévues à 83.29 lorsqu'il est démontré que le traitement médical ou psychologique aurait comme conséquence d'atténuer les conséquences de l'accident que ce soit en matière d'incapacité ou de séquelles.

- Lorsque les raisons sont jugées non valables, la Société rend une décision motivée.

d) *pose un acte ou s'adonne à une pratique qui empêche ou retarde sa guérison :*

- la Société doit communiquer avec la personne accidentée ou la rencontrer afin de savoir pourquoi elle adopte ce comportement;
- la Société recherche les raisons qui limitent ou empêchent la personne accidentée dans la prise en charge de sa situation et elle les consigne au dossier;
- lorsque le comportement de la personne accidentée n'est pas une conséquence d'une condition physique ou psychologique la Société tente de mobiliser la personne accidentée, lui demande sa collaboration et sa participation active, et elle établit une entente avec elle;
- la Société confirme par écrit l'entente à laquelle les parties sont parvenues et le délai convenu pour s'y conformer. La communication mentionne l'application possible de l'article 83.29 si les conditions de l'entente ne sont pas respectées;
- lorsque les démarches de la Société n'ont pas donné de résultat significatif ou lorsque la personne ne respecte pas les termes de l'entente la Société doit communiquer avec la personne accidentée ou son représentant pour obtenir des explications et les renseignements obtenus sont consignés au dossier;
- lorsque les raisons sont jugées non valables, la Société rend une décision motivée.

e) *entrave les mesures de réadaptation mises à sa disposition par la Société en vertu de l'article 83.7 ou omet ou refuse de s'en prévaloir :*

- la Société doit communiquer avec la personne accidentée ou la rencontrer afin de savoir pourquoi elle adopte ce comportement;
- la Société recherche les raisons qui limitent ou empêchent la personne accidentée dans la prise en charge de sa situation et elle les consigne au dossier;
- lorsque le comportement de la personne accidentée n'est pas une conséquence d'une condition physique ou psychologique la Société tente de mobiliser la personne accidentée, lui demande sa collaboration et sa participation active, et elle établit une entente avec elle;
- la Société confirme par écrit l'entente à laquelle les parties sont parvenues et le délai convenu pour s'y conformer. La communication mentionne l'application possible de l'article 83.29 si les conditions de l'entente ne sont pas respectées;
- lorsque les démarches de la Société n'ont pas donné de résultat significatif ou lorsque la personne ne respecte pas les termes de l'entente la Société doit communiquer avec la personne accidentée ou son représentant pour obtenir des explications et les renseignements obtenus sont consignés au dossier;
- lorsque les raisons sont jugées non valables, la Société rend une décision motivée.

### 5.1.3 Raison valable

Pour les situations prévues au 2<sup>e</sup> paragraphe de l'article 83.29, la Loi prévoit que la personne accidentée peut invoquer une raison valable à titre de justification de son comportement.

La Société doit apprécier le caractère valable ou non valable de la justification et analyser chaque cas en tenant compte des critères qu'appliquerait une personne raisonnable et de bonne foi.

### 5.1.4 Décision motivée

La Société doit s'assurer que la personne accidentée a eu l'occasion de présenter ses observations et de compléter son dossier. Il est indispensable de disposer de toute l'information pertinente avant de décider de l'application de l'une des mesures prévues à l'article 83.29.

C'est à la Société de démontrer que la personne accidentée ne collabore pas.

### 5.1.5 Date de mise en application de la mesure

La mesure prend application le jour même de la décision, elle ne s'applique pas de façon rétroactive ou prospective.

Exemples :

- Réduction : la rente est réduite à compter du jour de la décision.
- Suspension : la rente n'est pas versée le jour de la décision.

## 6. DISPOSITIONS PARTICULIÈRES – CHOIX ENTRE REFUS, RÉDUCTION, SUSPENSION OU CESSATION

Le choix entre le refus, la réduction, la suspension ou la cessation dépend de la gravité de la situation.

Il faut apprécier les faits et, en ce sens, chaque dossier doit être analysé en fonction de l'information et des circonstances qui lui sont propres.

## 7. CONSULTATION

Le chef de service doit être consulté avant de rendre une décision concernant l'application de l'article 83.29, sauf à l'égard de la situation décrite au point 5.1.2 b) : entrave un examen exigé par la Société ou omet ou refuse de se soumettre à cet examen.

## **8. DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR**

Le 23 novembre 2009.

## **9. DATE DE MISE À JOUR**

Le 1<sup>er</sup> janvier 2011.

Le 1<sup>er</sup> avril 2011.

Le 1<sup>er</sup> juillet 2011.

**ANNEXE 1**  
**OUTIL D'AIDE À LA DÉCISION**  
**APPLICATION DE L'ARTICLE**  
**83.29**

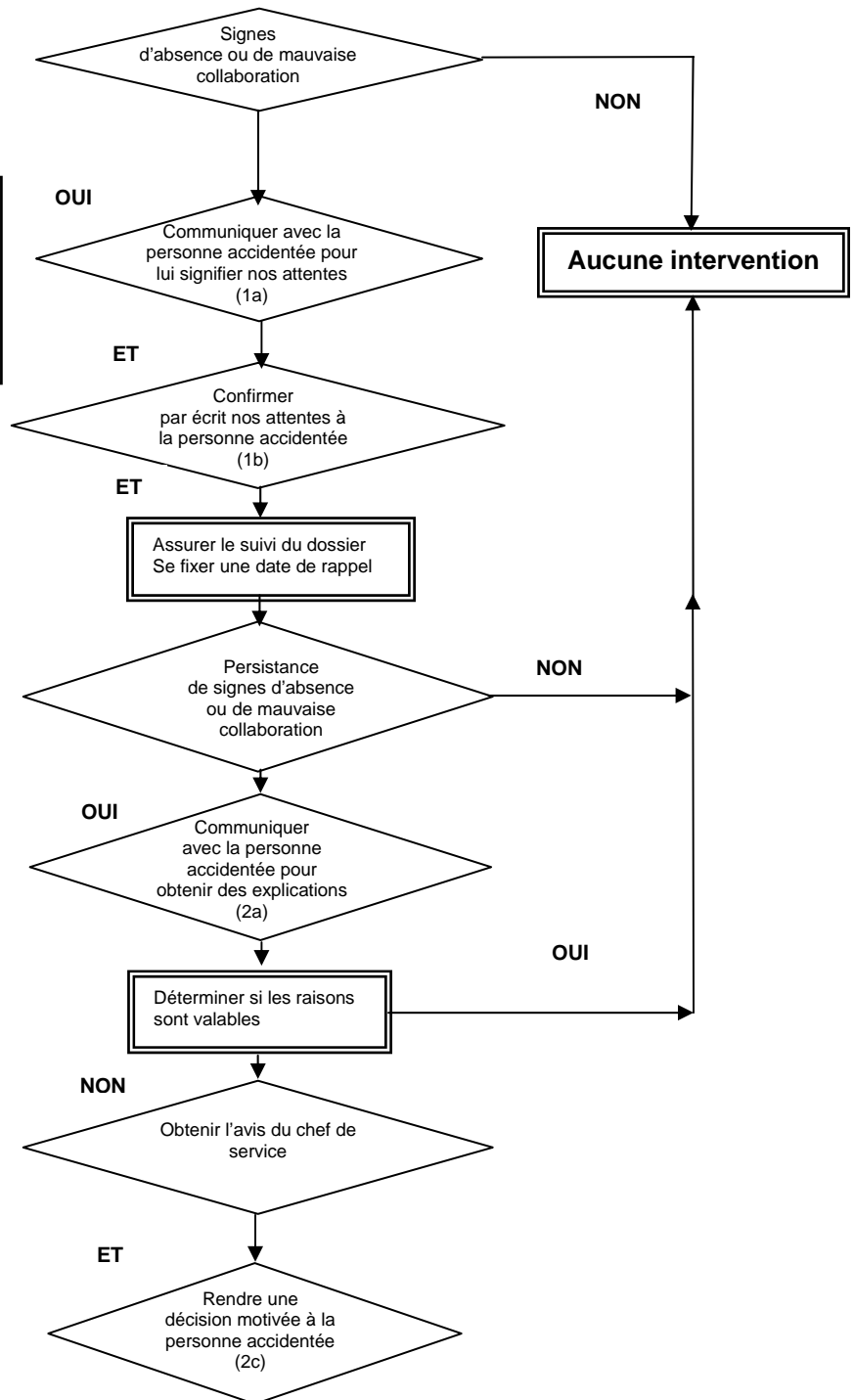
**1a - Signifier nos attentes**  
 Indiquer clairement :- les renseignements à obtenir;  
 - l'objectif à atteindre;  
 - le comportement attendu.  
 Octroyer le délai : - pour produire les renseignements;  
 - pour atteindre un objectif;  
 - pour adopter le comportement attendu.

**1b – Lettre d'avis 83.29**  
 Rappeler les faits et nos attentes indiquées en 1a.  
 Informer de la possibilité de l'application d'une mesure prévue à 83.29.

**2a – Explications de la personne accidentée**  
 Indiquer clairement les raisons pour lesquelles la personne accidentée n'a pas :  
 - produit le renseignement;  
 - atteint l'objectif;  
 - eu le comportement attendu.

**2b - Avis du chef de service**  
 Le choix entre le refus, la réduction, la suspension ou la cessation dépend de la gravité du motif invoqué et se fait après avoir obtenu l'avis du chef de service, sauf pour la situation décrite au point 5.1.2 b) de la directive.

**2c - Lettre de décision 83.29 ②**  
 Rappeler les faits, la lettre d'avis et l'entente qui n'a pas été respectée.  
 Appliquer la mesure choisie. ①



- ① Ne jamais suspendre la rente sans rendre une décision.
- ② La suspension du paiement permet la reprise éventuelle. Lorsque la suspension est levée, la personne accidentée n'a pas droit rétroactivement aux indemnités. La réduction peut être permanente ou temporaire tandis que la cessation et le refus sont des mesures permanentes.