

Modalités de recouvrement et de remboursement en devise canadienne

OBJECTIF

Cette politique a pour objectif de préciser les modalités de recouvrement, de remboursement et de radiation des sommes afférentes au permis probatoire, au permis de conduire et à l'immatriculation, c'est-à-dire :

- préciser les modalités de recouvrement des sommes dues;
- déterminer les conditions d'expédition d'un avis d'annulation et de rappel, les exigences de paiement garanti et les frais administratifs imposés au moment du recouvrement;
- définir les modalités de radiation légale et de radiation administrative des comptes débiteurs et créditeurs;
- indiquer les modalités de remboursement au comptant, par chèque et par note de crédit;
- préciser les cas de remboursement : paiement étalé, réception du permis, cas d'établissement dans un lieu relevant d'une autre Administration, saisie du véhicule, droit d'immatriculation du Régime d'immatriculation international (IRP) et remboursement de frais à la suite d'une erreur administrative de la Société dans le cadre normal des activités associées au permis de conduire et à l'immatriculation;
- préciser les modalités de remboursement de frais payés à la suite d'une erreur administrative de la Société dans le cadre normal des activités associées au permis de conduire et à l'immatriculation.

PRÉALABLE

Cadre légal

- Code de la sécurité routière (L.R.Q., c. C-24.2), articles 573.1 et 624 paragraphe 15°;
- Règlement sur les permis (R.R.Q., c. C-24.2, r.3.1.1), article 55;
- Règlement sur l'immatriculation des véhicules routiers (R.R.Q., c. C-24.2, r.1.01.1), articles 179 et 180;
- Règlement sur les frais exigibles en vertu du Code de la sécurité routière et sur la remise des objets confisqués (R.R.Q., c. C-24.2, r.1.001), article 10;
- Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., c. A-25), article 195, paragraphe 25°;
- Règlement sur les contributions d'assurance (R.R.Q., c. A-25, r.1.2), articles 37 à 41.

Autre

- Politique de recouvrement de créances (de la Société).

MODALITÉS D'APPLICATION

La Société se doit de récupérer les sommes qui lui sont dues. De même, lorsque des sommes ont été perçues en trop, elle se doit de les rembourser à la personne concernée.

1. Modalités de recouvrement

Les procédures de recouvrement doivent être entreprises pour tout compte à recevoir [partie confidentielle].

Aucune transaction débitrice concernant le permis de conduire ne peut être effectuée par son titulaire avant l'acquittement complet des frais qui font l'objet de l'avis de paiement. Il en va de même pour les transactions débitrices concernant un véhicule lorsque son propriétaire n'a pas payé complètement les frais exigibles pour le maintien du droit de circuler avec ce véhicule.

Si le client a déjà payé l'avis dans une institution financière, mais que les systèmes de la Société n'indiquent pas encore le paiement, il devra présenter une preuve de paiement délivrée par l'institution financière. À défaut de présenter cette preuve de paiement, il devra payer à nouveau les sommes dues indiquées à l'avis de paiement, et un remboursement automatique sera généré dès que les sommes payées à l'institution financière auront été portées à son dossier.

Aucune transaction débitrice relative à un permis ou à une immatriculation ne peut être effectuée par un débiteur de la Société avant le paiement complet de sa créance, quel que soit le sujet de cette créance (permis, immatriculation ou autres). Lorsqu'une créance a été radiée pour une autre raison que le décès, aucune transaction créditrice ou débitrice ne peut être effectuée avant la réactivation et le paiement de la créance. Un paiement au comptant, par paiement automatique, par chèque certifié ou par mandat postal est alors exigé.

Les comptes peuvent être acquittés directement dans les institutions financières autorisées par la Société, dans les points de service de la Société ou au siège social, selon les modalités de paiement permises, sauf si l'autorisation de circuler avec le véhicule a été annulée et que le client désire obtenir à nouveau le droit de circuler avec ce véhicule. Dans ce cas, le compte doit être acquitté en centre de services seulement.

La Société exige un paiement garanti pour un compte à recevoir d'un montant de 4 \$ et plus lorsqu'un chèque a été retourné ou un paiement préautorisé a été refusé par une institution financière.

Cette exigence est appliquée pour une période de 2 ans, à partir du 19^e jour suivant la date de production d'un avis, si la créance n'a pas été acquittée. La période est reconduite si la créance n'a pas été acquittée après la période de 2 ans.

Lorsqu'un second chèque est retourné ou qu'un second paiement préautorisé est refusé par une institution financière moins de 3 ans après la date d'inscription du premier chèque ou paiement préautorisé refusé, une nouvelle période de 2 ans est imposée immédiatement à la date d'inscription du second chèque ou paiement préautorisé.

Dans des circonstances exceptionnelles, la Société peut exiger un paiement garanti dans un contexte autre que l'imputation au compte d'un chèque retourné ou d'un paiement préautorisé refusé par une institution financière.

Des frais administratifs de 35 \$ seront portés au compte-client chaque fois qu'un chèque sera retourné ou qu'un paiement préautorisé sera refusé par une institution financière et que les raisons de ce refus seront imputables au client.

À titre d'exemple, mentionnons les cas suivants :

- provision insuffisante;
- compte fermé ou introuvable;

- signature irrégulière, illisible ou non autorisée;
- fonds non libérés;
- chèque non permis;
- adresse inexacte ou omise;
- paiement arrêté.

Les différents types d'avis qu'expédie la Société sont :

- les relevés de compte;
- les avis de rappel;
- les avis d'annulation du droit de circuler avec un véhicule;
- les avis d'interdiction de remettre un véhicule en circulation;
- les avis d'interdiction et d'annulation;
- les avis de rappel périodique.

1.1. Relevé de compte ou avis d'annulation du droit de circuler avec un véhicule

Le débiteur de la Société reçoit une première communication sous forme d'un relevé de compte ou d'un avis d'annulation du droit de circuler avec un véhicule.

Lorsque les conditions suivantes sont réunies, le débiteur reçoit un avis d'annulation lui indiquant qu'à défaut de paiement le droit de circuler avec les véhicules concernés par la créance sera annulé le 20^e jour suivant la date de délivrance de l'avis :

- la créance est liée à des immatriculations payées par un chèque ou par un paiement préautorisé refusé par une institution financière;
- *[partie confidentielle]*

Au 20^e jour suivant la date de production d'un avis d'annulation, la Société annule pour défaut de paiement le droit de circuler avec tous les véhicules liés à la créance si le compte n'a pas été acquitté en totalité.

1.2. Avis de rappel, avis d'interdiction de remettre un véhicule en circulation ou avis d'interdiction ou d'annulation

Au 21^e jour suivant la date de production d'un relevé de compte ou d'un avis d'annulation, un avis de rappel, un avis d'interdiction de remettre en circulation les véhicules liés à la créance ou un avis d'interdiction et d'annulation est produit si le compte n'est pas acquitté en totalité.

L'avis de rappel succède au relevé de compte. *[partie confidentielle]*.

L'avis d'interdiction succède à l'avis d'annulation et à l'annulation par la Société du droit de circuler avec les véhicules concernés par la créance. Cet avis informe le client que le droit de circuler avec ces véhicules a été annulé pour défaut de paiement et il en interdit la remise en circulation sous peine d'une amende de 300 \$ à 600 \$

L'avis d'interdiction et d'annulation est le jumelage, sur un même document, de l'avis d'interdiction et de l'avis d'annulation lorsqu'un nouveau chèque ou paiement préautorisé refusé relatif à une transaction d'immatriculation a été imputé au compte.

1.3. Transmission du compte à une agence privée de recouvrement

Au 21^e jour suivant la date de production de l'avis de rappel ou de l'avis d'interdiction, la Société peut confier le compte à une agence privée de recouvrement [*partie confidentielle*]. Le cas échéant, aucun avis n'est expédié au client, car il en a déjà été informé dans les avis précédents.

1.4. Avis de rappel périodique

Sur une base annuelle, un avis de rappel est produit un an après la date de production du dernier avis expédié au client [*partie confidentielle*].

2. Modalités de radiation de compte

Selon le contexte, la Société peut procéder à différents types de radiation de compte, soit :

- la radiation légale d'un compte à recevoir (débiteur) tout en libérant le débiteur de sa dette;
- la radiation administrative d'un compte à recevoir qui ne libère pas le débiteur de sa dette;
- la radiation d'un compte à payer (créditeur).

2.1. Radiation légale d'un compte à recevoir (remise de dette)

Il est possible de radier un compte à recevoir (débiteur) pour cause de faillite. La radiation peut avoir lieu lorsque le bordereau de dividende est libéré par la Cour ou sur réception par la Société de l'avis final du syndic.

Dans le cas d'un décès, la dette doit être transférée à la succession. Le solde débiteur peut être radié :

- [*partie confidentielle*];
- lorsque la succession est insolvable et qu'elle est refusée par les héritiers;
- [*partie confidentielle*].

2.2. Radiation administrative d'un compte à recevoir (débiteur)

La Société procède à la radiation administrative des comptes à recevoir [*partie confidentielle*], après s'être assurée de l'application des mesures de recouvrement appropriées.

Dès lors, aucune transaction créditrice ou débitrice ne peut être effectuée avant la réactivation et le paiement de la créance. Un paiement au comptant ou par chèque certifié est alors exigé.

2.3. Radiation d'un compte à payer (créditeur d'un compte client)

La Société peut radier le solde créditeur d'un compte client dans les situations suivantes :

- pour cause de décès lorsque la succession est refusée par les héritiers;

- lorsqu'un chèque de remboursement est toujours en circulation un an après la date de son émission. Par la suite, un nouveau chèque pourra être émis à la demande du client.

3. Modalités de remboursement

Les procédures de remboursement doivent être entreprises pour tout compte à payer dont le montant est supérieur à 2 \$. Les erreurs de perception égales ou inférieures à 2 \$ ne font pas l'objet d'un remboursement et les dossiers des propriétaires concernés ne sont pas touchés.

La Société déduit du montant à rembourser toutes sommes dues par le client.

Tout remboursement est calculé selon les tables de tarification et peut s'effectuer exclusivement par :

- remise au comptant;
- chèque délivré par le siège social de la Société;
- note de crédit.

Si une panne du système informatique survient, une confirmation de service est délivrée, précisant qu'un remboursement sera effectué par le siège social (à moins que le client ne désire une note de crédit).

3.1. Remise au comptant

La remise au comptant est limitée au montant le moins élevé entre 275 \$ et la liquidité disponible.

La transaction initiale doit avoir été faite en espèces, par paiement automatique, par mandat, par chèque certifié ou par chèque gouvernemental. La remise au comptant est également possible dans les cas où la transaction initiale a été effectuée depuis 21 jours ou plus si le paiement a été fait par chèque personnel.

3.2. Chèque émis par le siège social

Un chèque de remboursement peut être émis par le siège social dans les conditions suivantes :

- le montant à rembourser est supérieur à 275 \$;
- la liquidité n'est pas disponible pour un remboursement au comptant;
- le montant à rembourser est de 20 \$ et plus si la transaction entraînant le remboursement a été demandée par le liquidateur d'une succession ou par une personne mandatée (par une procuration) pour agir au nom d'une autre personne physique ou morale¹;
- la transaction initiale a été effectuée depuis moins de 21 jours, avec un chèque personnel. Le chèque de remboursement est alors émis au premier traitement hebdomadaire suivant le délai de 21 jours.

Tout chèque de remboursement non encaissé 6 mois après la date de son émission est périmé et annulé. Par la suite, un nouveau chèque pourra être émis à la demande du client.

1. Aucun changement d'adresse ne peut être accepté à cette occasion.

3.3. Note de crédit

Une note de crédit pourra être délivrée dans les cas où la demande de remboursement s'effectue un mois avant le mois d'échéance du paiement.

Aucune note de crédit ne peut être délivrée pour un véhicule appartenant au gouvernement du Canada.

3.4. Cas particuliers

3.4.1. Réception à la Société d'un permis

La réception du permis probatoire ou du permis de conduire, à la suite du décès d'une personne, transmis par un exécuteur testamentaire ou un héritier, le conjoint ou un proche parent, un notaire, un avocat ou une société de fiducie est considérée comme une demande officielle de remboursement. Le remboursement sera calculé à partir de la date du décès.

La réception du permis probatoire ou du permis de conduire d'une personne décédée, transmis par un corps policier, ne constitue pas une demande de remboursement, mais un avis de décès permettant de mettre à jour les dossiers. La succession doit alors faire une demande pour que les sommes soient remboursées.

3.4.2. Établissement dans une autre Administration

Une personne émigrée qui désire recevoir un remboursement pour son permis probatoire ou son permis de conduire doit en faire la demande par écrit. Le remboursement sera calculé à partir de la date d'obtention du permis de conduire de la nouvelle Administration si une photocopie de celui-ci est jointe à la demande.

La personne émigrée propriétaire d'un véhicule qui désire recevoir un remboursement pour l'immatriculation de son véhicule doit en faire la demande par écrit et y joindre une photocopie du certificat délivré par la nouvelle Administration.

3.4.3. Saisie de véhicule

Au moment de l'enregistrement de la saisie d'un véhicule, tous les traitements provoquant l'annulation du droit de circuler ou le remisage du véhicule sont automatiquement modifiés de telle sorte que les crédits ne peuvent être remis en espèces au propriétaire et sont portés à son compte.

Parallèlement, la production de chèques de remboursement et d'états de compte au dossier du client est suspendue jusqu'au terme du processus de saisie. L'objectif est d'immobiliser et d'imputer ces crédits ainsi que tout autre crédit (déjà présent au compte ou à venir) au paiement de l'éventuelle facture dans le cas où le véhicule serait abandonné par son propriétaire.

Lorsque le véhicule est récupéré par son propriétaire, la suspension du traitement du compte client est levée dans les jours qui suivent la récupération.

Lorsque le véhicule n'est pas récupéré, la suspension du traitement du compte client n'est retirée qu'après l'imputation au compte des frais de gestion, dans le cas d'une cession du véhicule à la fourrière, ou qu'après l'imputation du solde final de disposition du véhicule dans le cas d'une vente aux enchères (voir la politique PO-SA 03 – *Sommes exigibles pour la gestion et la disposition d'un véhicule saisi*).

Selon la valeur du solde résultant, un état de compte ou un chèque de remboursement est alors produit par le siège social de la Société.

3.4.4. Remboursement des droits d'immatriculation IRP

Le paiement et le remboursement à une administration américaine doivent être effectués en devise américaine. Le remboursement aux titulaires américains doit être effectué en devise américaine.

Dans les situations suivantes, le retrait de véhicules peut justifier une demande de remboursement des droits IRP :

- la vente, par le propriétaire, du véhicule visé par l'immatriculation IRP;
- la mise au rancart du véhicule;
- le vol du véhicule;
- la fin du contrat de location à long terme du véhicule;
- la fermeture de l'entreprise;
- la réduction du nombre de véhicules du parc.

Pour retirer un véhicule du régime IRP, le demandeur doit :

- remplir le formulaire « Demande de transaction IRP » en inscrivant toutes les données relatives au véhicule ainsi que les raisons du retrait de l'IRP;
- remettre l'original du certificat d'immatriculation IRP du véhicule (Cab/Card), soit :
 - au Service aux entreprises de la Société; ou
 - en se présentant, sur rendez-vous seulement, à l'un des neuf centres de services IRP.

Un avis de cotisation confirmant la transaction d'immatriculation du ou des véhicules visés par la demande de remboursement est remis au titulaire.

Dans le cas d'une administration canadienne, la Société transmet la demande de remboursement à la province concernée. Le titulaire doit lui-même communiquer avec l'Administration concernée pour toute demande concernant les montants et le délai du remboursement.

Dans le cas d'une administration américaine, la Société remet au titulaire une lettre précisant les circonstances de la demande de remboursement. Il appartient au titulaire de faire parvenir cette lettre à toute Administration susceptible de lui accorder le remboursement demandé.

3.4.5. Remboursement de frais à la suite d'une erreur administrative

Tous frais réclamés à la suite d'une erreur administrative doivent être justifiés par une facture, un reçu ou un document indiquant les frais payés. Dans le cas d'un jugement prononcé par un tribunal et ordonnant, exclusivement ou entre autres choses, à la Société de procéder au remboursement de certains frais, l'original du jugement tient lieu de pièce justificative.

Sauf s'il s'agit d'un jugement prononcé par un tribunal et ordonnant à la Société de rembourser les frais, toute demande de remboursement consécutive à une erreur administrative doit répondre aux critères suivants :

- l'analyse du dossier doit clairement démontrer qu'une erreur a effectivement été commise par la Société;
- les frais réclamés doivent découler directement de l'erreur commise;
- les frais payés par le client étaient absolument nécessaires pour qu'il puisse respecter ses obligations;
- le remboursement ne peut excéder 3 ans, et ce, conformément au Code civil.

Seuls les frais payés par le client pour régulariser sa situation à la suite d'une erreur administrative sont admissibles au remboursement.

À titre d'exemple, mentionnons les cas suivants :

- frais correspondant à une exigence préalable à l'obtention d'un service qui s'avère non requis :
 - inspection mécanique et conformité technique;
 - rapport médical, examen visuel;
 - rapport de police;
 - cautionnement (commerçant);
 - licence de commerçant-recycleur;
 - examens de compétence à la Société;
- frais d'envoi et de reproduction de documents;
- frais de transaction bancaire;
- frais d'interurbain
- frais de déplacement :
 - taxi;
 - location de voiture pour les déplacements dans un rayon de 50 km et plus;
 - forfait de kilométrage (au tarif gouvernemental québécois);
 - location d'un véhicule de catégorie et de capacité équivalentes à celles du véhicule saisi (lorsque ce dernier n'est pas un véhicule de promenade) ou forfait de kilométrage (au tarif gouvernemental québécois);
 - pour une période n'excédant pas la durée de la saisie;
- frais pour mettre ou conserver un véhicule hors du réseau routier, seulement si requis par un agent de la paix :
 - remorquage;

- entreposage, jusqu'à ce que la remise en possession soit autorisée par la Société – le client est responsable de l'acquittement des frais de remisage supplémentaires causés par son retard à récupérer le véhicule;
- constats d'infraction, sur preuve du paiement et seulement lorsque la demande d'annulation, faite par la Société au nom du client, n'a pas déjà été obtenue;
- frais de Cour, sur ordonnance de la Cour seulement;
- heures de travail :
 - si le service ne peut en aucune façon être obtenu en dehors des heures normales de travail;
 - heures de travail perdues en raison de l'erreur commise ou, dans le cas d'un travailleur autonome, un équivalent en heures de travail perdues – au tarif démontré par le client ou, à défaut, selon les modalités de calcul prévues par la Loi sur l'assurance automobile aux fins du versement de certaines indemnités relatives aux dommages corporels;
- frais de garde d'enfants;
- frais d'hébergement (au tarif gouvernemental québécois), dans les cas où le véhicule saisi faisait office de « lieu d'hébergement »;
- frais de récupération de biens :
 - frais de location d'un véhicule ou forfait de kilométrage (voir « frais de déplacement »);
 - heures de travail;
 - frais d'entreposage dans le cas où les biens doivent être conservés dans des conditions particulières.

Lorsque les sommes réclamées paraissent abusives, une compensation jugée raisonnable peut être octroyée.

Certains frais ne sont pas admissibles à un remboursement :

- frais excédant une période de 3 ans;
- frais d'avocat – c'est le choix du client de recourir aux services d'un avocat;
- frais de subsistance;
- perte de biens pendant la saisie d'un véhicule – les biens personnels peuvent être récupérés par le propriétaire au moment de la saisie;
- compensation financière pour perte de revenus et dommages subis, à moins qu'un jugement définitif rendu en faveur du client ne l'ordonne;
- frais payés après la fin de la saisie² – le propriétaire est responsable de la récupération de son véhicule.

Lorsqu'un jugement prononcé par un tribunal ordonne à la Société de rembourser, le chèque à produire doit respecter les délais consentis par le jugement (20 jours de la date du prononcé du jugement dans le cas de la Cour des petites créances). Dans les cas où la production du chèque ne peut respecter ces délais, l'émission d'un chèque manuel est immédiatement requise.

2. La saisie du véhicule prend fin après une période de trente jours. Elle peut également prendre fin avant l'expiration du délai de trente jours, sur l'autorisation d'un juge de la Cour du Québec ou à la suite d'une décision de la Société.

Lorsque la demande de remboursement fait suite à un jugement prononcé par un tribunal (parallèlement et sans égard au mode de production du chèque), les autorisations requises sont obtenues selon la progression suivante :

- moins de 200 \$, auprès du personnel du Service aux particuliers ou du Service aux entreprises;
- de 200 \$ à 3 000 \$: l'autorisation du gestionnaire du Service aux particuliers ou du Service aux entreprises est requise;
- plus de 3 000 \$: le remboursement doit être autorisé par le directeur ou la directrice de la Direction des opérations centralisées.

Lorsque la demande de remboursement émane du client, l'employé doit obtenir d'abord l'autorisation requise pour procéder au traitement de la demande. Les autorisations requises sont obtenues selon la progression suivante :

- moins de 200 \$: autorisation du personnel du Service aux particuliers ou du Service aux entreprises;
- de 200 \$ à moins de 500 \$: autorisation du chef de division du Service aux particuliers ou du Service aux entreprises;
- de 500 \$ à moins de 1 000 \$: autorisation du chef du service du Service aux particuliers ou du Service aux entreprises;
- 1 000 \$ et plus : autorisation du directeur ou de la directrice de la Direction des opérations centralisées.

La Société demandera à tout intervenant responsable d'une saisie de véhicule pratiquée par erreur, autre que la Société ou l'agent de la paix ayant effectué la saisie, le remboursement des sommes payées pour ladite saisie de véhicule.

3.4.6. Paiement préautorisé

À certaines conditions, le client peut mettre fin au paiement préautorisé. Les frais d'administration et les frais de gestion de l'étalement ne sont pas remboursables en cours d'année.

Si, en cours d'année, le client remise, vend, met au rancart ou immatricule à l'extérieur du Québec un véhicule visé par le paiement préautorisé, les montants prélevés seront ajustés en conséquence.

RESPONSABILITÉS ADMINISTRATIVES

La Direction du développement en permis-immatriculation et de l'harmonisation, en collaboration avec le Service de la trésorerie, est responsable de l'élaboration, du suivi et de l'évaluation de cette politique.