



Le service de règlement des différends de la CSFO : Une véritable solution de rechange

**Avez-vous été blessé dans
un accident de voiture?
Êtes-vous en désaccord avec votre
compagnie d'assurances au sujet de
votre assurance individuelle?
Vous méritez une véritable solution
de rechange pour résoudre votre
différend.**



Si vous avez été blessé dans un accident de voiture en Ontario, votre police d'assurance automobile vous donne droit à certaines prestations légales (indemnités pour accidents), qui sont payables que vous soyez ou non l'auteur de l'accident. Elles comprennent les prestations de remplacement du revenu advenant que vous ne puissiez pas reprendre le travail, ainsi que des prestations pour couvrir les coûts raisonnables des services médicaux, des services de réadaptation, des soins auxiliaires et des services d'entretien ménager. Ces prestations n'incluent pas l'indemnisation pour la douleur, la souffrance ou pour des dommages matériels; une telle indemnisation suit d'autres.

En général, les indemnités pour accident sont payées par votre propre compagnie d'assurances. Même si vous n'avez pas d'assurance automobile individuelle, vous pouvez demander à recevoir des prestations à la compagnie qui assure la voiture dans laquelle vous étiez passager ou la voiture qui vous a heurté.

Si vous êtes en désaccord avec votre compagnie d'assurances relativement à votre admissibilité aux indemnités pour accident ou au montant des prestations, le Groupe de règlement des différends de la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) offre une série de méthodes de règlement de conflit, comprenant : la médiation, l'évaluation objective, l'arbitrage et les appels, qui sont des solutions de rechange rapides, équitables et rentables, comparativement au tribunal.

La CSFO est un organisme autonome du ministère des Finances. Cet organisme réglemente les compagnies d'assurances, les régimes de retraite, les courtiers en hypothèques et les coopératives.

Une véritable solution de rechange

Si vous avez été blessé lors d'un accident de voiture en Ontario, vous devez savoir certaines choses.

Premièrement, tel que mentionné, votre police d'assurance automobile doit vous verser des indemnités pour accident. Ces prestations couvriront vos frais médicaux et elles serviront de prestations de remplacement de revenu si vous n'êtes pas en mesure de reprendre le travail à la suite de

vos blessures, et ce, que vous soyez ou non l'auteur de l'accident. Deuxièmement, si vous demandez des indemnités pour accident suite à un accident de voiture et que vous êtes en désaccord avec votre compagnie d'assurances au sujet de votre admissibilité à ces indemnités, vous pouvez demander une médiation. En Ontario, la médiation par l'entremise de la CSFO est une première étape obligatoire pour des différends au sujet d'indemnités pour accident.

Troisièmement, si la médiation n'est pas en mesure de résoudre le différend vous opposant à votre compagnie d'assurances relativement aux indemnités pour accident, les options suivantes vous sont offertes : vous pouvez poursuivre les négociations avec votre compagnie d'assurances, demander un arbitrage à la CSFO ou avoir recours au processus judiciaire.

Il est important de remarquer que chacune de ces options a ses propres règles. Et, une fois que vous aurez choisi une option, vous ne pourrez pas la changer pour une autre. Par exemple, si vous avez recours au processus judiciaire, vous ne pouvez pas demander un arbitrage à la CSFO, ou vice versa.

Médiation à la CSFO

La médiation est un processus informel dans lequel un tiers neutre (un médiateur) vous aide à résoudre le différend vous opposant à votre compagnie d'assurances. Le médiateur collaborera avec votre compagnie d'assurances et vous pour clarifier des points et explorer des options pouvant mener à des résultats satisfaisants. Il est important de remarquer qu'un médiateur ne choisira pas de camp et qu'il n'a pas le pouvoir d'imposer une décision.

Bien que la médiation puisse être effectuée en personne ou par téléphone (habituellement par conférence téléphonique), vous avez la responsabilité de participer personnellement à la médiation, même si vous avez un représentant. Si, pour une raison extraordinaire, vous ne pouvez y participer, votre représentant doit avoir pleins pouvoirs pour conclure une entente de règlement, en votre nom, à la médiation. Si votre représentant n'a pas ce pouvoir, votre médiation peut être retardée.

À titre de personne assurée, vous ne payez aucuns frais pour la médiation. Cependant, vous devez vous charger de vos dépenses personnelles telles que les honoraires d'avocat, les frais de déplacement, les services de comptabilité et tout rapport médical supplémentaire dont vous pouvez avoir besoin.

Selon la *Loi sur les assurances*, toutes les médiations, une fois commencées, doivent être terminées dans un délai de 60 jours. Dans certains cas, cette limite peut être prolongée sur demande écrite des parties. À la fin du processus, le

médiateur émettra un rapport écrit. Ce rapport identifiera les problèmes résolus, les problèmes non résolus et les prochaines étapes.

La médiation ne couvrira pas les réclamations suivantes :

- les dommages à une voiture
- d'autres dommages matériels (autres que ceux précisés dans *L'Annexe sur les indemnités d'accident légales*)
- les réclamations générales pour douleur et souffrance
- les réclamations pour les honoraires d'avocat associées à la judiciarisation
- les réclamations pour les frais de gestion de la réadaptation

Prochaines étapes

Si vous êtes toujours en désaccord avec votre compagnie d'assurances, vous pouvez choisir de demander un arbitrage à la CSFO, un arbitrage privé ou encore d'avoir recours au processus judiciaire.

Évaluation objective à la CSFO

L'évaluation objective à la CSFO est un processus au cours duquel un tiers neutre (un évaluateur neutre) effectue une évaluation du différend; il émet également une opinion sur les résultats possibles, advenant que le différend passe à un arbitrage à la CSFO. L'évaluation objective fait partie du processus d'arbitrage à la CSFO. Elle a pour but d'aider votre compagnie d'assurances et vous à trouver une entente pour le différend qui vous oppose afin qu'un arbitrage ne soit pas nécessaire.

Si vous décidez d'inclure une évaluation objective dans le processus d'arbitrage, votre compagnie d'assurances et vous devez vous entendre à ce sujet. Si l'un de vous n'est pas d'accord, votre différend passera immédiatement à l'arbitrage.

Bien que, à titre de personne assurée, vous ne payez aucuns frais pour une évaluation objective, vous devez payer un droit de dépôt de 100 \$ pour l'arbitrage.

Si votre différend n'est pas résolu par l'évaluation objective à la CSFO, votre dossier passera immédiatement par le processus d'arbitrage à la CSFO; en fait, il sera transmis directement à une audience d'arbitrage sans nécessiter une discussion préalable à l'audition.

Arbitrage à la CSFO

L'arbitrage est un processus de prise de décision. Cela est semblable au tribunal mais est plus rapide, plus rentable et moins formel. Un arbitre écoutera les témoins appelés par chaque partie mêlée à un différend, il passera les preuves en revue et il rendra une décision ayant force exécutoire sur les deux parties.

Seule une personne assurée peut demander un arbitrage – une compagnie d'assurances ne peut en faire la demande. Si les deux parties sont d'accord, le différend peut être présenté à un arbitre privé, qui n'est pas affilié à la CSFO. Rappelez-vous que, dans l'un ou l'autre des cas, vous devez d'abord passer par la médiation avant de demander un arbitrage.

Bien que vous n'ayez pas besoin d'un avocat pour l'arbitrage, la plupart des gens choisissent d'être représentés par un avocat. Les compagnies d'assurances sont presque toujours représentées par des avocats au cours de l'arbitrage. Il vous est recommandé, au minimum, de consulter un avocat.

Si vous choisissez l'arbitrage à la CSFO, vous devez remplir un formulaire de *Demande d'arbitrage*. Vous pouvez obtenir une copie du formulaire à la fin de votre médiation, auprès de votre compagnie d'assurances, à partir du site Web de la CSFO à l'adresse : www.fsco.gov.on.ca ou en télécopiant votre demande au (416) 590-8462. Une fois le formulaire rempli, envoyez-le à l'adresse suivante : CSFO, Services d'arbitrage, 5160 Yonge Street, C.P. 85, Toronto (Ontario) M2N 6L9.

Vous devez inclure un droit de dépôt de 100 \$ à votre *Demande d'arbitrage*.

En plus de ce droit de dépôt de 100 \$, notez bien que vous devez également vous charger de vos dépenses personnelles, telles que les indemnités versées aux témoins, les frais de déplacement et juridiques si vous utilisez les services d'un avocat, les services de comptabilité ou pour tout rapport médical supplémentaire dont vous pouvez avoir besoin, ainsi que les honoraires des spécialistes.

Les audiences d'arbitrage sont habituellement tenues dans les bureaux de la CSFO (situés au 5160 Yonge Street, Toronto, Ontario) ou dans ses autres emplacements dans l'ensemble de l'Ontario. Il peut arriver que votre compagnie

de l'arbitre reposera sur les documents inclus dans le dossier et sur des observations écrites. La durée moyenne d'une audience orale à la CSFO est de 2 à 3 jours.

Au moment de l'arbitrage, vous devez disposer des documents indépendants relatifs à votre réclamation. Votre compagnie d'assurances et vous devrez déjà vous être échangé les documents pertinents avant de vous présenter à une conférence préparatoire à l'audience. Ces documents doivent être fournis à l'arbitre au moment de l'audience préalable ainsi que de l'audience d'arbitrage. Si nécessaire, au cours de l'audience préalable, un arbitre peut vous demander à vous ou à votre compagnie d'assurances de produire d'autres documents importants.

Un arbitre peut adjuger les dépenses de votre arbitrage à la compagnie d'assurances ou à vous. Dans certains cas, la compagnie d'assurances peut vous verser une partie ou la totalité des dépenses effectuées pour l'arbitrage, si l'arbitre l'ordonne. Dans d'autres cas, l'arbitre peut vous demander de verser à la compagnie d'assurances une partie des dépenses qu'elle a effectuées pour l'arbitrage.

Contester la décision d'un arbitre à la CSFO

Si vous avez été à un arbitrage à la CSFO et que vous pensez que la décision de l'arbitre est erronée, vous disposez de deux options.

La première est de contester la décision; mais, vous pouvez uniquement le faire lorsque vous pensez que l'arbitre a commis une erreur de droit. Vous ne pouvez pas faire appel simplement parce que vous pensez que l'arbitre aurait dû accepter votre déposition plutôt que celle de la compagnie d'assurances.

Si vous choisissez de contester la décision, vous devez soumettre un formulaire d'*Avis d'appel* dans un délai de 30 jours suivant la décision d'arbitrage. Le droit de dépôt est de 250 \$. Le Directeur des arbitrages de la CSFO ou un arbitre nommé par le Directeur décidera de l'appel.

La deuxième option est de remplir une *Demande de modification/révocation*. Ce processus est approprié si votre situation a changé depuis l'audience, si vous avez en main de nouveaux éléments de preuve qui n'étaient pas disponibles lors de l'audience d'arbitrage ou si une erreur évidente s'est glissée dans la décision d'arbitrage. Les droits de dépôt pour une *Demande de modification/révocation* s'élèvent à 250 \$.

Renseignements supplémentaires

Pour avoir de plus amples renseignements sur la médiation et sur l'arbitrage, veuillez nous appeler au : (416) 250-6714, sans frais au : 1 800 517-2332 ou consulter notre site Web à l'adresse : www.fsco.gov.on.ca, où vous pourrez obtenir une copie du Code des pratiques pour le règlement des différends, ainsi que des instructions pour l'utilisation de nos services.

Si vous avez besoin d'aide pour trouver un avocat, le Barreau du Haut-Canada offre un service de référence aux avocats. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter leur site Web à l'adresse : www.lsuc.on.ca ou appeler le : 1 900 565-4577 (une légère redevance s'applique à cet appel). Veuillez consulter le site Web de la CSFO à l'adresse : www.fsco.gov.on.ca pour avoir plus de renseignements sur :

- l'assurance-automobile
- d'autres types de produits d'assurance
- la formulation d'une plainte envers votre compagnie d'assurances
- les services de règlement des différends de la CSFO
- des conseils pratiques importants à l'intention des consommateurs
- les pensions

Si vous avez des questions générales sur les pratiques des compagnies d'assurances, appelez notre centre d'appel au (416) 250-7250, sans frais au : 1 800 668-0128, par courriel à l'adresse : contactcentre@fsco.gov.on.ca ou écrivez-nous à : Bureau de l'Ombudsman des assurances, Commission des services financiers de l'Ontario, C.P. 85, 5160 Yonge Street, Toronto (Ontario) M2N 6L9.



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

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

Site Web de la CSFO : www.fsco.gov.on.ca
Site Web de l'Assurance-automobile : www.autoassurance.gov.on.ca

This document is also available in English



Commission des
services financiers
de l'Ontario

ISBN 0-7794-6624-1
©Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2005.