



L'ARSF est en train
de revoir toutes
les directives de
réglementation de la CSFO,
y compris, mais sans
s'y limiter, les formulaires,
les lignes directrices
et les FAQ.

Les directives de
réglementation existantes
resteront en vigueur
jusqu'à ce que l'ARSF
en publie
de nouvelles.

Suivez la CSFO dans les médias
sociaux



À propos de l'assurance-
automobile >

Mesures d'application >

Formulaires >

Liste des représentants
autorisés >

Vous êtes ici: [Accueil](#) > [Assurance-automobile](#) > [Publications](#) > Brochure - Après un accident automobile : Le processus d'indemnisation

[IMPRIMER](#)

Après un accident automobile : Le processus d'indemnisation

Le contenu de cette page Web a été déplacé à www.fsrao.ca/fr/. Visitez le <https://www.fsrao.ca/fr/pour-les-consommateurs/assurance-automobile/apres-un-accident-automobile-le-processus-dindemnisation> pour mettre vos signets à jour.

Si vous avez été impliqué dans un accident automobile et que vous devez présenter une demande d'indemnisation à votre assurance, consultez la présente brochure. Elle vous aidera à comprendre les étapes du processus d'indemnisation.

Si malheureusement où vous êtes impliqué dans un accident automobile ayant causé des blessures ou des dommages matériels, vous devez déposer une demande d'indemnisation auprès de votre compagnie d'assurance.

Les renseignements suivants vous aideront à comprendre votre police d'assurance-automobile, en particulier les différentes parties qui composent votre protection. Vous serez ainsi en mesure de souscrire la garantie qui répond le mieux à vos besoins.

Cette brochure n'est pas un document juridique; elle ne modifie ni ne remplace en aucune façon votre police d'assurance-automobile. Pour connaître les détails de votre assurance, lisez attentivement votre police.

Contenu de la brochure

- [Déclaration de l'accident à votre courtier d'assurances, agent d'assurance ou compagnie d'assurances](#)
- [Lecture de votre police d'assurance](#)
- [Que se passe-t-il après le dépôt d'une demande d'indemnisation à votre compagnie d'assurances?](#)
- [Comment la compagnie d'assurances établit-elle la responsabilité?](#)

Publications et ressources >

Informations relatives >

Archives >

Carrières >

Explorez la CSFO

Contactez la CSFO >

 **Avis d'interruption du service en ligne**

Prière de consulter notre [calendrier des interruptions](#) prévues du service pour de plus amples détails.

- [Que se passe-t-il si votre véhicule est endommagé?](#)
- [Votre compagnie d'assurances doit-elle vous fournir un véhicule de location?](#)
- [Comment la compagnie d'assurances décide-t-elle s'il faut réparer votre véhicule ou le déclarer « perte totale »?](#)
- [Réparation de votre véhicule](#)
- [Franchises](#)
- [Que se passe-t-il si vous avez été blessé?](#)
- [Demande d'indemnités d'accident](#)
- [En l'absence d'une assurance-automobile](#)
- [Que pouvez-vous faire si vous n'êtes pas d'accord avec votre compagnie d'assurances sur votre droit aux indemnités d'accident ou sur le montant des indemnités?](#)
- [Exclusions](#)
- [Dépôt d'une plainte](#)

Déclaration de l'accident à votre courtier d'assurances ou compagnie d'assurances

Si vous êtes impliqué dans un accident automobile ayant causé des blessures ou des dommages matériels, vous devez en informer votre agent, courtier ou compagnie d'assurances dans un délai de sept jours, quelle que soit la personne responsable.

Si vous êtes dans l'impossibilité de déclarer l'accident dans un délai de sept jours, vous devez le déclarer aussitôt que possible après l'accident. Si vous ne signalez pas l'accident dans un délai raisonnable, votre compagnie d'assurances pourrait refuser de donner suite à votre demande d'indemnités.

Réunissez les renseignements nécessaires

Il y a de fortes chances pour que votre agent, courtier ou compagnie d'assurances vous demande certains renseignements de base. Pour accélérer le processus, essayez d'avoir à disposition les renseignements suivants lorsque vous appelez la compagnie d'assurances :

- Le nom du conducteur et son numéro de permis de conduire (si c'est quelqu'un d'autre que le propriétaire inscrit).
- La marque, le modèle, l'année, le numéro d'immatriculation et le numéro de plaque d'immatriculation du véhicule.

- Des détails concernant l'accident, par exemple:
 - Le nom du conducteur et son numéro de permis de conduire (si c'est quelqu'un d'autre que le propriétaire inscrit).
 - La date, l'heure et le lieu de l'accident.
 - L'étendue des blessures, le cas échéant.
 - Le nombre de passagers impliqués, le cas échéant.
 - L'entendue des dégâts à la voiture.
 - Votre description de l'accident.
 - Les noms et numéros de permis de conduire des autres conducteurs, ainsi que les noms de leurs compagnies d'assurances et leurs numéros de police d'assurance-automobile.
 - Les numéros de plaque d'immatriculation et les numéros d'identification du véhicule.
 - Le nom et le numéro d'insigne de l'agent chargé de l'enquête, si l'accident a été signalé à la police.

[Haut de la page](#)

Lecture de votre police d'assurance

Il est conseillé de lire attentivement votre police d'assurance-automobile de l'Ontario. Elle contient des détails précis sur votre couverture d'assurance, vos droits et responsabilités en vertu du contrat.

Si vous n'avez pas d'exemplaire de la Police d'assurance-automobile de l'Ontario (FPO 1), demandez-en un à votre agent d'assurance, courtier ou expert en sinistres ou visitez le site Web de la CSFO [pour télécharger une copie](#) pour télécharger une copie.

Vous comprendrez mieux le processus d'indemnisation si vous connaissez les détails de votre garantie et vos responsabilités.

[Haut de la page](#)

Que se passe-t-il après le dépôt d'une demande d'indemnisation à votre compagnie d'assurances?

Une fois que votre demande d'indemnisation est déposée, l'expert en sinistres assigné à votre dossier se mettra en contact avec vous.

Dans certains cas, l'expert en sinistres voudra vous rencontrer en personne, alors que dans d'autres cas, la demande sera entièrement traitée par téléphone. Pour étayer votre demande, il se peut que vous deviez remplir un formulaire de demande d'indemnisation, connu sous le nom de relevé des dommages

(une déclaration sous serment à l'appui de votre demande d'indemnisation).

L'expert en sinistres déterminera dans quelle mesure votre sinistre est couvert par votre police d'assurance, vous expliquera la garantie prévue par votre police et vous guidera dans le processus de demande d'indemnisation.


Si vous avez des questions sur votre police ou sinistre, veuillez les adresser à l'expert en sinistres s'occupant de votre dossier.

[Haut de la page](#)

Comment la compagnie d'assurances établit-elle la responsabilité?

Dans un accident automobile, il y a toujours une personne qui est considérée comme fautive, que ce soit partiellement ou entièrement.

Les compagnies d'assurances doivent établir la part de responsabilité qui est attribuée à chaque conducteur afin de déterminer quelles garanties pour dommages matériels s'appliquent à l'accident, et de veiller à ce que les primes du conducteur dont la part de responsabilité dépasse 25 pour 100 soient rajustées en conséquence.

La Loi sur les assurances et les [règles de détermination de la responsabilité](#)  (anglais seulement) prises en application de la Loi sur les assurances déterminent la responsabilité dans un accident. Les règles de détermination de la responsabilité sont des règlements mis en place pour aider les compagnies d'assurances à traiter rapidement et uniformément les demandes d'indemnisation.

Une fois que vous avez signalé un accident à votre assureur, il enquêtera sur les circonstances de l'accident et prendra une décision relative à la responsabilité en fonction des règles de détermination de la responsabilité.

Ces règles :

- couvrent plus de 40 scénarios d'accident, en utilisant des diagrammes pour illustrer des cas précis; peuvent s'appliquer à presque tous les scénarios possibles d'accidents de la route;
- s'appliquent quels que soient les conditions météorologiques, l'état de la chaussée, la visibilité, le point d'impact sur les véhicules ou les actions des piétons.

La responsabilité est attribuée à chaque conducteur d'après le scénario d'accident qui ressemble le plus aux circonstances de l'accident. Si l'accident ne ressemble à aucun des scénarios décrits, la faute est attribuée d'après les règles ordinaires du droit de la négligence.

Visitez le site Web ServiceOntario Lois-en-ligne (www.e-laws.gov.on.ca)  pour visualiser ou imprimer un exemplaire des règles de détermination de la responsabilité (anglais seulement, sous le titre Fault Determination Rules).



Certains sites Web ou documents auxquels vous pouvez accéder à partir du présent site ou menant



Les liens externes au présent site ont été mis sur pied ou sont exploités par des organismes ne faisant pas partie du gouvernement de l'Ontario ou pour le compte de tels organismes. Ces derniers sont les seuls responsables du fonctionnement et le contenu (y compris le droit de fournir ce contenu) de leur site respectif. Il se peut que ces sites ou documents externes n'existent pas en français. Les liens externes fournis dans le présent site ou menant au présent site ne signifient pas que le gouvernement de l'Ontario appuie ces organismes ni qu'il garantit le contenu (y compris le droit de fournir ce contenu) de leur site respectif.

Dans quelle mesure les accusations portées par la police ou les condamnations influent-elles sur la décision de la compagnie d'assurances?

Si la police porte une accusation contre vous pour une infraction, vous ne serez pas nécessairement déclaré « responsable » aux fins de l'assurance.

De même, si la police ne porte pas d'accusation, cela ne signifie pas nécessairement que les compagnies d'assurances enquêtant sur les circonstances de l'accident ne concluront pas à la responsabilité d'un ou de plus d'un conducteur impliqué. Par exemple, si un conducteur n'a pas pu arrêter sa voiture sur une route glacée et qu'il a percuté un autre véhicule par l'arrière, l'agent de police peut déclarer aux deux conducteurs que « personne n'est fautif ». Toutefois, cette observation ne concerne que la décision de la police de porter des accusations ou non, et elle ne constitue pas une opinion sur les règles de détermination de la responsabilité aux fins du traitement d'un sinistre d'assurance-automobile. Dans cet exemple, l'assureur devra appliquer la règle selon laquelle un conducteur qui heurte un autre véhicule par l'arrière est responsable de l'accident. Par contre, dans certains cas, les règles de détermination de la responsabilité ne s'appliquent pas et la faute est déterminée d'après les règles ordinaires du droit de la négligence.

La responsabilité d'un accident automobile peut-elle être partagée?

Oui. Les circonstances d'un accident peuvent démontrer que plus d'un conducteur était partiellement responsable aux fins de l'assurance.

Que signifie une conclusion de responsabilité?

Le conducteur peut se voir attribuer une responsabilité allant de 100 pour 100 à zéro pour 100. Le dossier d'assurance d'un conducteur qui s'est vu attribuer une part de responsabilité de plus de zéro pour 100 contiendra une mention d'accident avec responsabilité dans l'accident.

Si la compagnie d'assurances vous considère responsable à plus de 25 pour 100 de l'accident, il est très probable qu'elle augmentera vos primes lors du prochain renouvellement de votre police.

Consultez votre agent, votre courtier ou le représentant de votre assureur pour savoir dans quelle mesure vos primes seront modifiées.

Remarque : Lorsque vous prêtez votre véhicule, vous prêtez également votre assurance. Si la personne à laquelle vous avez prêté votre véhicule est impliquée pendant l'utilisation de ce dernier dans un accident dont elle est jugée responsable à plus de 25 pour 100, l'accident sera inscrit sur votre dossier d'assurance et vos primes d'assurance-automobile augmenteront.

Que pouvez-vous faire si vous n'êtes pas d'accord avec la décision de votre compagnie d'assurances en ce qui concerne la responsabilité?

Si vous n'êtes pas d'accord avec l'assureur quant à l'imputabilité de la responsabilité d'un accident parce que vous croyez qu'il n'a pas tenu compte exactement des circonstances de l'accident, adressez-vous à l'expert en sinistres s'occupant de votre dossier. Demandez-lui quelle règle de détermination de la responsabilité a été appliquée à votre cas.

Signalez tout nouveau renseignement à votre compagnie d'assurances. En règle générale, la compagnie d'assurances ne révisé ou réexamine sa décision à l'égard de la responsabilité que si des renseignements nouveaux et pertinents lui sont soumis. Par exemple, si chacun des conducteurs impliqués dans un accident prétend que l'autre a grillé le feu rouge, la compagnie d'assurances n'aura pas d'autre choix que de leur attribuer la responsabilité à parts égales. Cependant, si un témoin oculaire confirme lequel des deux a grillé le feu rouge, l'assureur pourra revenir sur sa décision.

Si votre compagnie d'assurances refuse de modifier sa décision et que vous n'êtes toujours pas d'accord, adressez-vous au préposé aux plaintes de la compagnie. Il vous indiquera la procédure de plainte de la compagnie.

Consultez la section de cette brochure intitulée « Dépôt d'une plainte » pour de plus amples renseignements sur le dépôt d'une plainte auprès de votre compagnie d'assurances.

[Haut de la page](#)

Que se passe-t-il si votre véhicule est endommagé?

Le montant que vous recevrez de l'assurance dépend de l'étendue de votre responsabilité à l'égard du sinistre et du type de garantie que vous avez achetée.

Demandez à l'expert en sinistres s'occupant de votre dossier ce qu'il en est de votre cas. Il sera en mesure de vous expliquer la garantie que vous avez contractée et les franchises éventuelles qui s'appliqueraient.

Demande d'indemnisation en vertu de l'assurance obligatoire seulement

En Ontario, l'assurance obligatoire comprend l'indemnisation directe pour dommages matériels. En vertu d'une demande d'indemnisation directe pour dommages matériels, vous pouvez obtenir le remboursement des dommages causés à votre véhicule et du coût de la location temporaire d'un véhicule (remplacement du transport), dans la mesure où vous n'êtes pas responsable. Vous pouvez aussi obtenir le

remboursement de vos biens personnels endommagés se trouvant dans la voiture au moment de l'accident, déduction faite de la franchise dont vous avez convenu avec votre assureur.

Par exemple, si votre part de responsabilité dans l'accident est égale à 75 pour 100 et que, par conséquent, vous n'êtes pas responsable à 25 pour 100 votre assureur paiera 25 pour 100 du sinistre, moins la franchise.

Si votre accident implique un véhicule non immatriculé en Ontario, l'indemnisation directe pour dommages matériels ne produit ses effets que si l'assureur de ce véhicule a signé une entente avec l'Ontario afin de régler les demandes d'indemnisation en vertu des règles de l'indemnisation directe pour dommages matériels. En l'absence d'une telle entente, vous devez engager des poursuites contre le conducteur de l'autre véhicule et son propriétaire pour vous faire dédommager. Votre compagnie d'assurances saura si l'autre assureur a signé une entente.

Si l'autre véhicule impliqué dans votre accident est un véhicule non assuré, vous pouvez demander une indemnité en vertu de la garantie non-assurance des tiers de votre police. Dans ce cas, vous devez être en mesure d'identifier le propriétaire ou le conducteur de l'autre véhicule impliqué dans l'accident et vous serez assuré pour les dommages causés à votre véhicule et à son contenu pour un montant allant jusqu'à 25 000 \$, déduction faite de la première tranche de 300 \$ du sinistre.

Demande d'indemnisation en vertu de l'assurance obligatoire et de garanties facultatives

Protection pour risques spécifiés : si vous avez souscrit une garantie pour risques spécifiés, votre compagnie d'assurance paiera les dégâts causés à votre véhicule par l'incendie, la foudre, le vol ou la tentative de vol, les tempêtes de vent, les tremblements de terre, la grêle, les explosions, les émeutes ou les mouvements populaires, l'atterrissage forcé ou la chute de tout ou partie d'appareils de navigation aériens, la crue des eaux ou par l'échouement, le coulage, l'incendie, le déraillement ou la collision de tout bateau ou véhicule terrestre servant à transporter le véhicule assuré, quelle que soit la responsabilité, déduction faite de la franchise que vous avez convenue au moment de l'achat de la garantie.

Garantie accidents sans collision ni versement : si vous avez souscrit une garantie accidents sans collision ni versement, votre compagnie d'assurances paiera les réparations ou le remplacement de votre véhicule à la suite d'une perte non causée par collision, y compris les dégâts énumérés à la rubrique Protection pour risques spécifiés ; objets tombant ou volant; missiles et vandalisme, sans égard à la responsabilité, déduction faite de la franchise que vous avez convenue au moment de l'achat de la garantie.

Garantie collision ou versement : si vous avez souscrit une garantie collision ou versement, votre compagnie d'assurances paiera les réparations ou le remplacement de votre véhicule s'il est endommagé dans l'accident, sans égard à la responsabilité, déduction faite de la franchise que vous avez convenue au moment de l'achat de la garantie.

Par exemple, si votre véhicule est heurté alors qu'il était stationné et que le conducteur fautif quitte les lieux de l'accident et ne peut pas être identifié, vous ne serez remboursé pour les coûts des réparations que si votre police prévoit une garantie collision ou versement.

La garantie collision ou versement prend également en charge les réparations ou le remplacement de

votre véhicule si le conducteur ayant causé les dégâts à votre véhicule n'est pas assuré ou ne peut pas être identifié.

Garantie tous risques : si vous avez souscrit une garantie tous risques, votre compagnie d'assurances paiera tous les dégâts mentionnés aux rubriques garantie collision ou versement et garantie accidents sans collision ni versement, sans égard à la responsabilité, déduction faite de la franchise que vous avez convenue au moment de l'achat de la garantie.

Si vous aviez dans votre véhicule des articles personnels qui ont été volés ou endommagés, votre assureur ne les remboursera pas nécessairement, ou peut-être qu'il les remboursera jusqu'à concurrence d'un certain montant. Sont visés : les vêtements, les bagages, le matériel de sport, les accessoires électroniques autres que du matériel installé par l'usine. Toutefois, si vous possédez une assurance des propriétaires occupants, une assurance des copropriétaires ou une assurance des locataires, vos biens personnels pourraient être couverts par cette assurance. Demandez à votre agent, courtier ou représentant d'assurance de plus amples renseignements.

[Haut de la page](#)

Votre compagnie d'assurances doit-elle vous fournir un véhicule de location?

Cela dépend. Il est conseillé de poser la question à l'expert en sinistres avant de louer un véhicule de remplacement.

Si la compagnie d'assurances de l'autre conducteur accepte toute la responsabilité de l'accident, vous aurez droit à un véhicule de remplacement (pour une durée raisonnable), en attendant que votre véhicule soit réparé.

Cependant, si vous êtes jugé partiellement ou totalement responsable de l'accident, et que vous n'avez pas souscrit la garantie facultative pour perte de jouissance (remplacement du transport), le coût d'un véhicule de location pourra ne pas être entièrement remboursé.

[Haut de la page](#)

Comment la compagnie d'assurances décide-t-elle s'il faut réparer votre véhicule ou le déclarer « perte totale »?

Si vous déposez une demande d'indemnisation pour dégâts à votre véhicule, la compagnie d'assurances paiera le plus bas des deux montants suivants :

- Le coût des réparations de la perte ou des dommages,
- La valeur réelle en espèces du véhicule juste avant l'accident.

« valeur réelle en espèces » = Le montant nécessaire pour remplacer votre véhicule par un véhicule usagé comparable (le kilométrage total, l'âge, l'état général et le prix de vente au détail moyen de votre véhicule seront pris en considération pour déterminer sa valeur réelle en espèces) + la taxe de vente applicable.

Remarque : Si vous avez effectué récemment des réparations à votre véhicule qui d'après vous devraient augmenter sa valeur réelle en espèces, informez-en l'expert en sinistres. Il pourrait vous demander de lui envoyer les reçus pour aider la compagnie d'assurances à déterminer l'indemnité qui vous revient.

Prenez note que les réparations nécessaires pour maintenir votre véhicule en bon état de fonctionnement n'augmentent pas la valeur réelle en espèces de votre véhicule.

Votre compagnie d'assurances ne paiera pas des réparations supérieures à la valeur réelle en espèces du véhicule immédiatement avant l'accident, moins la franchise figurant sur le certificat d'assurance-automobile.

Votre compagnie d'assurances décidera probablement de considérer votre véhicule comme une perte totale et vous offrira un montant en espèces si les réparations nécessaires coûteraient plus que la valeur réelle en espèces du véhicule. Dans la plupart des cas, il est de votre responsabilité d'acheter un véhicule de remplacement.

Remarque : Une exception à ce qui précède s'applique si vous avez souscrit à une renonciation à un retrait de la déduction pour dépréciation. Cette renonciation peut être ajoutée à votre police d'assurance-automobile à l'achat d'un nouveau véhicule, elle n'est généralement pas offerte pour les véhicules d'occasion. La période de couverture est généralement comprise entre 2 et 5 ans. Cette renonciation facultative vous assure que si votre véhicule neuf est totalement détruit, la compagnie d'assurances vous remboursera le prix catalogue total du véhicule neuf et non la valeur dépréciée. Les consommateurs qui achètent un nouveau véhicule doivent consulter leur représentant d'assurance sur les choix de couverture disponibles.

Que pouvez-vous faire si vous estimez que votre indemnité n'est pas juste?

Faites des recherches. Consultez les petites annonces des journaux et les magazines de vente d'automobiles d'occasion pour connaître les prix de véhicules semblables au vôtre. Bien que ces annonces indiquent le prix demandé par le propriétaire, et non le prix réel de vente, cela devrait pouvoir vous donner une idée de la valeur de votre véhicule. Notez les prix de cinq véhicules semblables au vôtre et faites la moyenne. Si cette moyenne est considérablement plus élevée que le montant de l'indemnité que votre compagnie d'assurances vous a proposé, parlez-en à l'expert en sinistres.

Si vous n'êtes toujours pas d'accord sur la valeur du véhicule ou de son contenu ou sur la nature, le montant ou le coût des réparations, le cas peut être soumis à un estimateur, en vertu de la Loi sur les assurances. Votre demande d'estimation doit être présentée par écrit, et votre compagnie d'assurances doit y participer. La compagnie d'assurances peut également présenter cette demande par écrit, mais vous avez le choix de participer ou pas. Dans le cadre de ce processus, chaque partie nomme un estimateur, et les deux estimateurs peuvent soit se mettre d'accord sur une valeur soit, s'ils sont en désaccord, décider ensemble de nommer un surarbitre qui prendra une décision définitive sur le dossier.

[Haut de la page](#)

Réparation de votre véhicule

Choisir un atelier de réparation

Tant que votre compagnie d'assurances approuve le devis, vous pouvez faire réparer votre véhicule par l'atelier de réparation de votre choix.

Votre compagnie d'assurances peut vous suggérer de faire réparer votre véhicule dans l'un de ses ateliers de réparation préférés. Il est plus facile d'utiliser l'atelier recommandé par la compagnie d'assurances, parce qu'elle est alors responsable de veiller à la bonne exécution des travaux.

Une taxe de « plus-value » pourrait s'appliquer si les réparations effectuées rendent votre véhicule dans un état considérablement meilleur qu'avant l'accident

Votre compagnie d'assurances a le devoir de remettre le véhicule dans l'état où il était avant l'accident ou la perte.

Lorsque les réparations effectuées mettent votre véhicule dans un état supérieur à celui d'avant l'accident, la différence s'appelle une « plus-value ». Étant donné que le principe de l'assurance ne permet pas à l'assuré de profiter de sa perte, la compagnie d'assurances a le droit de vous demander de contribuer à cette plus-value.

Par exemple, si une portière rouillée endommagée dans l'accident a été remplacée par une portière non rouillée, il se peut que vous deviez contribuer financièrement à la plus-value qu'a prise votre véhicule.

Pour plus de renseignements sur votre cas particulier, adressez-vous à l'expert en sinistres s'occupant de votre dossier.

La compagnie d'assurances a-t-elle le droit de remplacer des pièces de mon véhicule par des pièces d'occasion pendant les réparations?

Comme indiqué dans votre police d'assurance, la compagnie d'assurances a le droit de réparer, reconstruire ou remplacer des pièces endommagées en utilisant d'autres pièces de type et qualité semblables. Cela signifie que si vous endommagez le garde-boue avant de votre voiture vieille de cinq ans, l'assureur peut remplacer le garde-boue endommagé par une pièce usagée de type et de qualité semblables à la pièce originale.

Si votre véhicule a moins d'un an, votre compagnie d'assurances utilisera probablement les pièces originales neuves du fabricant pour remplacer les pièces endommagées.

Quel que soit l'âge de votre véhicule, la plupart des compagnies d'assurances remplaceront les pièces endommagées importantes pour la sécurité par des pièces neuves. Par exemple, votre assureur devrait remplacer un sac gonflable déployé par un sac gonflable neuf du fabricant d'équipement.

Qu'entend-on par pièces de rechange «après fabrication»?

Votre compagnie d'assurances peut aussi utiliser des pièces de rechange « après fabrication » approuvées par la Certified Automobile Parts Association (CAPA) qui sont conformes ou supérieures aux caractéristiques des pièces originales du fabricant.

Les pièces « après fabrication » sont des pièces de surproduction des fabricants de pièces originales ou de fabricants qui se spécialisent dans les pièces automobiles de rechange.

Remarque : Votre compagnie d'assurances n'est pas responsable des réparations suivantes, à moins qu'elles résultent d'un sinistre pour lequel vous êtes assuré ou de dommages causés par le feu, le vol ou le vandalisme, et que votre assurance prenne en charge les dommages :

- causés aux pneus ;
- consistant en une panne ou un bris mécanique d'une pièce quelconque de l'automobile ou résultant d'une telle panne ou d'un tel bris;
- consistant en la rouille, la corrosion, l'usure normale, le gel ou les explosions dans le moteur.

[Haut de la page](#)

Franchises

Lorsque vous déposez une demande d'indemnisation pour perte ou sinistre, les sommes versées par la compagnie d'assurances sont diminuées de la franchise ou du montant du sinistre que vous devez payer vous-même.

Vous devez vous attendre à payer l'**intégralité** de la franchise, à moins que vous ne soyez pas responsable de l'accident ou que vous soyez partiellement responsable.

Par exemple :

Vous êtes impliqué dans un accident. La valeur réelle en espèces de votre véhicule est fixée à 12 000 \$. Les réparations à votre véhicule coûteraient 7 000 \$. Comme les réparations nécessaires coûtent moins que la valeur réelle en espèces du véhicule, votre compagnie d'assurances décide de faire réparer votre véhicule au lieu de le déclarer « perte totale ».

Si vous êtes fautif à 100 pour 100 dans l'accident, le coût des réparations de votre véhicule ne sera pas couvert par votre garantie d'indemnisation directe pour dommages matériels. En revanche, si vous avez souscrit une garantie facultative collision ou versement avec franchise de 500 \$, votre compagnie d'assurances paiera 6 500 \$ du coût des réparations de votre véhicule (7 000 \$ moins 500 \$ de franchise). Vous devrez donc payer la franchise de 500 \$ prévue par la garantie collision ou versement.

Cependant, si l'autre conducteur peut être identifié, qu'il est assuré et qu'il est déclaré entièrement responsable de l'accident, votre compagnie d'assurances prendra en charge la totalité du coût des réparations de votre véhicule (7 000 \$), en vertu de votre garantie d'indemnisation directe pour dommages matériels, tant que la franchise prévue par cette garantie est de zéro.

Demandez à l'expert en sinistres des renseignements sur votre cas particulier.

[Haut de la page](#)

Que se passe-t-il si vous avez été blessé?

Les indemnités d'accident légales sont prévues, par la loi, dans chaque police d'assurance automobile en Ontario. Étant donné que le règlement (Annexe sur les indemnités d'accident légales ou AIAL) a une application provinciale, la protection est uniforme parmi les compagnies d'assurances.

Les indemnités d'accident légales offrent une indemnisation, sans égard à la faute, si vous, vos passagers ou des piétons subissez des blessures ou décédez dans une collision automobile.

Par exemple, si vous êtes blessé dans un accident de voiture, vous pouvez avoir droit aux indemnités d'accident suivantes:

- **Remplacement du revenu** : cette indemnité compense la perte de votre revenu.
- **Personne sans revenu d'emploi** : cette indemnité est versée si vous êtes totalement incapable de reprendre une vie normale et que vous ne soyez pas admissible à l'indemnité pour remplacement du revenu ou personne soignante.
- **Personne soignante** : en cas d'admissibilité, cette indemnité couvre certaines dépenses engagées du fait que vous ne pouvez plus remplir le rôle de principale personne soignante pour un membre de votre foyer qui nécessite des soins.
- **Frais médicaux** : cette indemnité prend en charge les frais médicaux engagés pendant la durée de vos blessures.
- **Réadaptation** : cette indemnité paie les frais de réadaptation engagés pendant la durée de vos blessures.
- **Soins auxiliaires** : cette indemnité paie une partie des dépenses pour services d'auxiliaires.
- **Indemnisation pour autres dépenses** : cette indemnité prend en charge d'autres dépenses, par exemple le coût des visites de membres de la famille pendant le traitement ou la convalescence. Elle peut également couvrir une partie des frais d'entretien domestique et d'entretien du logement, des réparations ou du remplacement de certains articles perdus ou endommagés pendant l'accident, et des frais de scolarité perdus.

Si vous décédez à la suite de l'accident, les membres de votre famille pourraient aussi avoir droit aux indemnités suivantes :

- **Décès** : un paiement effectué aux membres de votre famille.
- **Frais funéraires** : l'indemnité paie une partie des frais funéraires.

Une description complète des indemnités d'accident auxquelles vous pourriez avoir droit figure dans la police d'assurance-automobile de l'Ontario, dont vous trouverez un exemplaire sur notre site Web de [l'assurance-automobile](#).

Demande d'indemnités d'accident

Lorsque vous réclamez des indemnités d'accident, demandez à l'expert en sinistres de vous expliquer les procédures à suivre.

Pour commencer, cette personne vous remettra un dossier de demande d'indemnités d'accident.

Ce dossier devrait contenir cinq formulaires.

Formulaire 1 : **Demande d'indemnités d'accident (FDIO-1)**

Formulaire 2 : **Confirmation de revenu de l'employeur (FDIO-2)**

Formulaire 3 : **Certificat d'invalidité (FDIO-3)**

Formulaire 4 : **Autorisation à divulguer des renseignements médicaux (FDIO-5)**

Formulaire 5 : **Confirmation du traitement (FDIO-23)**

Pour assurer le traitement efficace de votre demande d'indemnités d'accident, remplissez toutes les sections de chaque formulaire qui se rapporte à votre cas.

Remarque : Le traitement de votre demande sera plus rapide, si vous :

- écrivez clairement à l'encre bleue ou noire;
- vérifiez que toutes les sections pertinentes des formulaires sont remplies;
- signez et datez les formulaires;
- demandez à votre employeur, votre praticien de la santé ou quiconque soumet des renseignements en votre nom, de remplir les formulaires complètement et de les retourner le plus vite possible.

Communiquez avec votre agent ou le préposé aux demandes de règlement si vous avez des questions ou de la difficulté à remplir votre dossier de demande d'indemnités d'accident.

Une fois que la compagnie d'assurances a reçu et examiné votre dossier de demande d'indemnités d'accident, elle vous informera, par écrit, des indemnités que vous pouvez vous attendre à recevoir et vous indiquera quelle portion de votre demande elle refuse, le cas échéant, de prendre en charge.


En l'absence d'une assurance-automobile

Si vous ne possédez pas votre propre assurance-automobile ou que vous ne figurez pas sur la police d'assurance de quelqu'un d'autre, mais que vous avez été blessé dans un accident automobile, vous pouvez quand même réclamer des indemnités d'accident. Les circonstances détermineront quelle

compagnie d'assurances doit prendre en charge les indemnités d'accident auxquelles vous pourriez avoir droit.

Le tableau ci-dessous vous aidera à décider à quelle compagnie d'assurances vous devez envoyer le dossier de demande d'indemnités d'accident, si vous ne possédez pas et ne louez pas un véhicule et si vous n'êtes pas inscrit sur la police d'assurance de quelqu'un d'autre.

Situation/Circonstance	Où envoyer les formulaires de demande
Vous conduisiez une voiture de fonction.	La compagnie d'assurances qui assure le véhicule de fonction.
Vous étiez passager dans le véhicule d'une autre personne au moment de l'accident.	La compagnie d'assurances qui assure le véhicule dans lequel vous étiez passager.
Vous étiez passager dans un véhicule pas assuré et plus d'un véhicule était impliqué dans l'accident.	La compagnie d'assurances d'un véhicule assuré impliqué dans l'accident.
Vous étiez piéton ou cycliste.	La compagnie d'assurances du véhicule qui vous a percuté.
Aucune des circonstances ci-dessus.	Le Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles (FIVAVA), voir ci-dessous pour plus de renseignements.

Si vous ne possédez pas d'assurance-automobile, que vous n'êtes pas inscrit sur la police d'assurance d'une autre personne et qu'aucun des véhicules impliqués dans l'accident n'était assuré ou ne peut être identifié, vous pouvez être admissible à recevoir des indemnités d'accident du **Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles (FIVAVA)** .

Le FIVAVA est considéré comme le « payeur de dernier recours ». Il verse des indemnités d'accident, pour remplacement du revenu, réadaptation médicale et soins auxiliaires aux personnes blessées dans un accident automobile si aucune assurance-automobile n'existe pour répondre à la demande d'indemnités.

Remarque: Le FIVAVA protège les personnes innocentes blessées dans un accident automobile, mais les personnes qui ont causé l'accident sont tenues responsables. Le FIVAVA intente des poursuites judiciaires contre les automobilistes fautifs non assurés afin de recouvrer la totalité des indemnités versées par le Fonds.

Pour de plus amples renseignements sur le dépôt d'une demande d'indemnités au FIVAVA, visitez le site de la CSFO ou écrivez à l'adresse suivante :

Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles
Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs
5160, rue Yonge, bureau 805
C. P. 28
Toronto (Ontario) M2N 6L9

Tél. : 416 250-1422
Sans frais : 1 800 268-7188
Télé. : 416 590-7076
Courriel : mvacf@ontario.ca.

[Haut de la page](#)

Que pouvez-vous faire si vous n'êtes pas d'accord avec votre compagnie d'assurances sur votre droit aux indemnités d'accident ou sur le montant des indemnités?

Si vous ne pouvez parvenir à une entente avec la compagnie d'assurance sur le montant de l'indemnité ou sur la question de savoir si vous avez le droit à une indemnité, vous pouvez présenter une demande au **Service d'aide relative aux indemnités d'accident automobile (SAIAA)** afin d'obtenir de l'aide pour régler votre différend.

Le SAIAA est une division du Tribunal d'appel en matière de permis, lequel fait partie de Tribunaux de la sécurité, des appels en matière de permis et des normes Ontario (Tribunaux SAPNO). Le tribunal est indépendant du gouvernement et des compagnies d'assurances.

Le SAIAA vient en aide aux personnes qui ont subi des blessures en raison d'un accident de véhicule et dont la demande d'indemnités d'accident a été rejetée par une compagnie d'assurance. Les conducteurs, passagers ou piétons qui ont subi des blessures ou les membres de la famille d'une personne qui a subi des blessures ou est décédée peuvent déposer une requête.

Le SAIAA travaille avec les personnes et les compagnies d'assurances pour les aider à parvenir rapidement à un règlement. Parfois, les parties parviennent à un règlement pendant une réunion que l'on nomme conférence préparatoire. Si les parties n'arrivent pas à conclure un règlement, une audience présidée par un arbitre indépendant aura lieu et l'arbitre rendra une décision exécutoire.

Pour de plus amples renseignements, veuillez **contacter le SAIAA**.

[Haut de la page](#)

Exclusions

Votre compagnie d'assurances a le droit de refuser de verser des indemnités pour remplacement du revenu, pour personne sans revenu d'emploi et pour d'autres dépenses aux personnes suivantes :

- L'automobiliste qui savait, ou aurait dû raisonnablement savoir, qu'il conduisait un véhicule sans assurance valide;
- L'automobiliste qui ne possède pas un permis de conduire valide;
- L'automobiliste dont le droit de conduire a été spécifiquement retiré en vertu de votre police d'assurance;


- L'automobiliste ou le passager qui savait, ou aurait raisonnablement dû savoir que le véhicule était utilisé sans le consentement de son propriétaire;
- Quiconque a fait une importante déclaration mensongère, ou était au courant d'une importante déclaration mensongère qui a induit la compagnie d'assurances à vous délivrer une assurance-automobile.
- Quiconque se livrait, au moment de l'accident, à une activité, pour laquelle il a été condamné pour une infraction criminelle que l'infraction soit ou non liée à la conduite d'un véhicule.

De même, si vous êtes condamné pour une infraction au Code criminel, votre compagnie d'assurances a le droit de refuser de vous payer les indemnités d'accident légales ci-dessus, en attendant l'issue du procès.

Mais surtout, si vous êtes reconnu coupable d'une infraction criminelle, votre compagnie d'assurances peut refuser de vous vendre une assurance-automobile ou vous imposer des primes considérablement plus élevées à l'avenir.

Si vous croyez être victime ou faire la cible d'une arnaque ou d'une fraude, vous pouvez aider à mettre fin à l'arnaque ou à la fraude en la rapportant.

En premier lieu, signalez le problème à la police. Vous pouvez aussi le déclarer en appelant la ligne téléphonique Fraude-Alerte de la CSFO. Visitez le site www.fsco.gov.on.ca/FraudeAlerte ou appelez au 1 855 5TIP-NOW. Les signalements fournis à la ligne téléphonique Fraude-Alerte de la CSFO peuvent être anonymes.

Vous pouvez également soumettre des signalements anonymes à [Échec au crime](#)  (anglais seulement) (1 800 222-TIPS).

Si vous souhaitez obtenir un avis juridique, le [Barreau du Haut-Canada](#)  offre des services pour vous aider à trouver un professionnel juridique.

En plus de la police, il existe d'autres **organismes** avec lesquels vous pouvez communiquer afin d'obtenir de l'aide.



Certains sites Web ou documents auxquels vous pouvez accéder à partir du présent site ou menant au présent site ont été mis sur pied ou sont exploités par des organismes ne faisant pas partie du gouvernement de l'Ontario ou pour le compte de tels organismes. Ces derniers sont les seuls responsables du fonctionnement et le contenu (y compris le droit de fournir ce contenu) de leur site respectif. Il se peut que ces sites ou documents externes n'existent pas en français. Les liens externes fournis dans le présent site ou menant au présent site ne signifient pas que le gouvernement de l'Ontario appuie ces organismes ni qu'il garantit le contenu (y compris le droit de fournir ce contenu) de leur site respectif.

Dépôt d'une plainte

Si vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre demande d'indemnités, vous pouvez vous plaindre. Des mesures ont été adoptées pour aider les consommateurs à assurer un traitement rapide de leurs plaintes en matière d'assurance, notamment l'établissement d'un protocole de traitement des plaintes par toutes les compagnies d'assurances autorisées à exercer des activités en Ontario. Le déroulement du processus de plaintes varie d'une compagnie à l'autre. Le représentant de votre compagnie (agent, courtier, expert en sinistres ou représentant du service à la clientèle) sera en mesure de vous fournir des renseignements détaillés sur les procédures à suivre en cas de plainte.

En outre, chaque compagnie dispose d'un préposé aux plaintes des consommateurs qui surveille le processus de traitement des plaintes. Le préposé aux plaintes des consommateurs est un employé de votre compagnie d'assurances, dont la tâche est de veiller à ce que votre plainte soit traitée convenablement. Si vous êtes incapable d'obtenir des renseignements sur le protocole de plaintes auprès du représentant de votre compagnie, ou si vous avez de la difficulté à obtenir une réponse exposant clairement la position de votre compagnie, il est conseillé de prendre contact avec le préposé aux plaintes des consommateurs de votre compagnie.

Pour vous faciliter la tâche, la CSFO a compilé une liste des préposés aux plaintes des consommateurs de toutes les compagnies d'assurance. Cette liste est consultable en ligne à www.fsco.gov.on.ca. Si vous ne parvenez pas à trouver le nom du préposé aux plaintes de votre compagnie, adressez votre plainte directement au président-directeur général de votre compagnie d'assurances, ou appelez la CSFO au (416) 250-7250 ou (sans frais) au 1 800 668-0128.

Si vous ne parvenez pas à régler votre plainte avec votre compagnie d'assurances, cette dernière doit vous remettre une lettre exposant sa décision finale à l'égard de votre plainte. Le préposé aux plaintes des consommateurs de votre compagnie veillera à ce que vous receviez une lettre énonçant la décision finale de la compagnie et vous communiquera le nom et les coordonnées d'un organisme de médiation qui pourra examiner la plainte si vous n'êtes toujours pas d'accord avec la décision finale de la compagnie.

Si vous décidez d'écrire à l'organisme de médiation indépendant que recommande votre compagnie, décrivez-lui votre plainte et la raison pour laquelle vous contestez la décision de la compagnie. N'oubliez pas d'inclure la lettre de la compagnie et tout autre document qui se rapporte à votre plainte.

Dès réception de votre envoi, un préposé aux plaintes de l'organisme de médiation indépendant examinera votre plainte et y répondra.

[Haut de la page](#)

[Haut de la page](#)

Page: **204** | [Trouver la page:](#)

[CONTACTEZ LA CSFO](#) | [PLAN DU SITE](#) | [AIDE](#) | [ACCESSIBILITÉ](#) | [CONFIDENTIALITÉ](#) | [AVIS IMPORTANTS](#)

© IMPRIMEUR DE LA REINE POUR L'ONTARIO, 2012-15 - DERNIÈRE MISE À JOUR: JUIL. 09, 2019 02:47