



**Commission
des services
financiers de
l'Ontario**
5160, rue Yonge
Toronto, ON
M2N 6L9

Services
de règlement
des
différends

Instructions pour remplir les formules des Services de règlement des différends

Demande de médiation – Formule A

En quoi consiste la médiation à la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO)?

- La médiation est une procédure informelle et confidentielle où une tierce partie neutre (le médiateur) aide à régler les litiges en matière d'indemnités d'accident entre les assureurs et les personnes assurées.

Quelles sont les indemnités d'accident qui peuvent faire l'objet d'une médiation à la CSFO?

Vous pouvez réclamer des indemnités d'accident (également désignées comme des indemnités d'accident légales ou indemnités sans égard à la faute) auprès de l'assureur si vous avez subi des blessures lors d'un accident d'automobile. Si vous êtes admissible, vous pouvez recevoir plusieurs types d'indemnités d'accident. Les indemnités disponibles incluent :

- L'indemnité de remplacement de revenu aide à remplacer le revenu perdu si une personne assurée qui a un emploi ou qui est travailleur autonome est invalide.
- L'indemnité de soignant paie certains frais de garde d'enfants ou autres frais de soignant si un parent au foyer ou un autre soignant n'est pas en mesure de soigner un enfant ou une autre personne qui a besoin de soins.
- L'indemnité de personne sans revenu d'emploi est versée si une personne assurée qui n'a pas d'emploi et qui n'est pas travailleur autonome n'est pas en mesure de poursuivre ses activités normales antérieures à l'accident.
- L'indemnité pour frais médicaux et l'indemnité de réadaptation paient les frais de traitement et d'aide en réadaptation qui ne sont pas couverts par le RAMO ou un autre régime d'assurance-invalidité.
- L'indemnité de soins auxiliaires sert à payer quelqu'un pour soigner une personne assurée ayant subi des blessures graves.
- L'indemnité pour frais funéraires et la prestation de décès sont versées si une personne assurée décède à la suite d'un accident
- Selon les circonstances, la personne assurée peut également être admissible à d'autres indemnités – par exemple, indemnité servant à payer des travaux d'entretien du domicile, des frais de personnes en visite, la réparation ou le remplacement de lunettes ou de vêtements endommagés lors de l'accident, ou des services de gestionnaire de cas.

Quand doit-on utiliser la Demande de médiation – Formule A?

- À la suite d'un accident d'automobile, lorsqu'un différend survient portant sur votre droit de recevoir des indemnités d'accident ou sur le montant de ces indemnités.

Avant de déposer une Demande de médiation

- Les parties doivent communiquer entre elles pour déterminer les questions en litige, préciser les faits, échanger les documents pertinents au différend et discuter d'un règlement.

Comment remplir une Demande de médiation – Vous devez répondre à toutes les questions pertinentes à votre litige.

Section 1 Remplissez **toutes** les parties de cette section, de la façon suivante:

- **Renseignements généraux**
- **Personne assurée** - La personne qui fait la demande d'indemnités d'accident légales auprès d'un assureur à la suite d'un accident d'automobile. Il n'est pas nécessaire que la personne assurée soit le titulaire de la police d'assurance.
- **Représentant(e) de la personne assurée** - À compléter seulement si cela s'applique.
- **Assureur** - Veuillez inscrire le nom au complet de l'assureur et le nom de la personne-ressource, le nom du titulaire de la police d'assurance, le numéro de la police et le numéro de la demande d'indemnités.
- **Représentant(e) de l'assureur** - À des fins d'application par l'assureur seulement.

Section 2 Donnez une description **complète** des indemnités d'accident qui font l'objet du litige.

Section 3 Remplissez la section **au complet**.

- **Liste de documents** - Énumérez les principaux documents (tels que rapports médicaux, déclarations de revenus) en votre possession et que vous comptez présenter dans le cadre de la médiation.
 - Énumérez également les principaux documents qui ne sont pas en votre possession et que vous comptez obtenir d'autres sources, aux fins de la médiation.
 - Incluez tous les documents demandés auprès de l'autre partie et qui n'ont pas encore été obtenus.
- **Signature et attestation** - Assurez-vous de lire la déclaration avant de signer.
- La personne assurée (sauf si elle est mineure ou frappée d'incapacité mentale) ou son(sa) représentant(e) doivent apposer une signature originale et la date du jour au bas de la Section 3.

Langue préférée

- Les services de médiation sont offerts en anglais ou en français.
- Les personnes assurées qui ont besoin de services d'interprétation dans des langues autres que l'anglais ou le français doivent prendre les dispositions nécessaires et payer les coûts des services d'interprétation requis.

Que se passe-t-il une fois que la formule de Demande de médiation est rempli?

- Vous devez faire parvenir **l'original et une copie** de la demande remplie aux Services de médiation, à l'adresse indiquée ci-dessous. Conservez une copie additionnelle de la demande remplie pour vos dossiers. **Les demandes incomplètes peuvent être rejetées.**
- Incluez une copie de tous les documents pertinents (par exemple – une lettre de l'assureur expliquant pourquoi l'indemnité a été refusée, rapports médicaux, etc.)
- Les Services de médiation examineront votre demande afin d'assurer qu'elle est complète et communiqueront avec vous si d'autres renseignements ou précisions sont nécessaires.
- Une fois que votre demande est acceptée, un médiateur sera nommé, votre demande sera envoyée à la tierce partie et une date sera fixée pour une réunion de médiation.
- La personne assurée et le(la) représentant(e) de l'assureur sont tenus de participer en personne à la procédure de médiation, même si un(e) représentant(e) a été nommé(e).
- Afin de compléter la procédure de médiation, le médiateur prépare un rapport décrivant les ententes entre les parties et les questions qui demeurent en litige.

Quels sont les frais de médiation?

- La personne assurée ne paie pas de frais pour la médiation.
- La personne assurée et l'assureur doivent payer leurs propres dépenses, par exemple les frais de déplacement, les services de comptabilité, les rapports médicaux additionnels, les frais d'interprétation et tous les frais juridiques.

Afin d'obtenir de l'information additionnelle au sujet de la présente demande ou de la procédure de médiation, veuillez consulter le Code de pratique de règlement des différends, ainsi que le site Web de la CSFO au www.fsco.gov.on.ca/french/, ou contactez :

**Services de médiation
Services de règlement des différends
Commission des services financiers de l'Ontario
5160 rue Yonge, 14e étage, C.P. 85
Toronto (Ontario) M2N 6L9**

Ligne de renseignements téléphoniques – À Toronto, composez le : (416) 590-7210 ou Sans frais interurbains au 1- 800- 517-2332, poste 7210 – Télécopieur : 416 590-7077