

Le vérificateur général livre les conclusions de sa vérification concernant l'indemnisation des personnes ayant subi un accident – Communiqué n° 6

Québec, le mercredi 30 novembre 2011 – M. Renaud Lachance rend public aujourd'hui le tome de l'automne 2011 du *Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2011-2012*.

Dans le **chapitre 6**, il fait part des constats et des recommandations résultant de ses travaux à l'égard des dossiers d'indemnisation jugés à risque élevé de prolongation de l'invalidité, des dossiers de personnes grièvement blessées ou décédées et des dossiers faisant partie de la catégorie longue durée.

Pas d'assurance que les renseignements fournis sont toujours exacts. Pour 43 dossiers sur 85 examinés concernant les personnes ayant un emploi ou sans emploi mais aptes au travail au moment de l'accident, il n'y a pas eu d'appel à l'employeur ni d'autres pièces justificatives que l'attestation de revenu de ce dernier pour s'assurer de l'exactitude des renseignements fournis. Il en est de même pour les personnes sans emploi qui obtiennent une confirmation d'embauche de l'employeur après l'accident. Afin de réduire le risque que les données inscrites sur les formulaires ne soient pas exactes, la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) devrait préciser les situations pour lesquels ce risque peut s'avérer plus élevé et les documents nécessaires à cet égard.

Dossiers avec risque élevé de prolongation d'invalidité : un cadre de gestion peu respecté et un suivi à améliorer. Pour 77 % des 44 dossiers analysés, il y a au moins un geste clé pour lequel des lacunes quant au plan d'action de la Société ont été relevées. Quant au suivi des interventions, la SAAQ n'a pas établi de limites à l'égard des traitements en clinique privée au-delà desquelles des mesures de contrôles sont requises. Pour 14 des 44 dossiers examinés, les personnes avaient reçu 50 traitements de physiothérapie et plus. Parmi ces dossiers, il y en a 7 pour lesquels le nombre de traitements a varié de 98 à 300 sur une période allant de 12 à 14 mois.

Réadaptation des personnes grièvement blessées : peu de suivi des modalités prévues dans l'entente administrative avec le ministère de la Santé et des Services sociaux. Pour 16 dossiers examinés, plusieurs des éléments prévus dans l'entente n'étaient pas respectés, dont des services facturés non prévus dans le plan de couverture, donc non approuvés par la SAAQ.

Calcul de la rente résiduelle : revenu réel gagné pas toujours pris en compte. La Société revoit l'indemnité de la personne accidentée généralement à la troisième année en effectuant une détermination d'emploi, que la personne occupe ou non un emploi, et peut lui verser alors une rente résiduelle. Une personne occupant un emploi appartenant à une autre catégorie que celui déterminé par la Société peut être avantagée puisque sa rente résiduelle ne sera pas diminuée.

Pas de processus formel d'assurance qualité. Les déficiences relevées dans le rapport nous amènent à conclure que la Société doit intensifier ses travaux en matière

d'assurance qualité. Un tel processus lui permettrait certainement d'assurer un traitement plus uniforme et équitable des dossiers.

Le rapport détaillé et la présentation faite aux parlementaires sont disponibles sur le site Internet du Vérificateur général du Québec à l'adresse suivante : <http://www.vgq.qc.ca>, sous l'onglet « Rapports » de la section « Publications ».

Source : Raymonde Côté-Tremblay
Cabinet du vérificateur général
Tél. : 418 691-5926