



**Mémoire relatif au
Règlement sur le dépannage et le
remorquage des véhicules sur le
territoire de la Communauté
urbaine de Montréal**

*Présenté à
La Commission du
développement économique de la
Communauté urbaine de Montréal*

Octobre 2000

LE GROUPEMENT DES ASSUREURS AUTOMOBILES

Créé en 1978 à la suite de l'adoption de la *Loi sur l'assurance automobile*, le Groupement des assureurs automobiles (GAA) regroupe toutes les compagnies d'assurance autorisées à pratiquer l'assurance automobile au Québec.

En vertu de cette Loi, le GAA s'est vu confier différents mandats et pouvoirs, lesquels visaient principalement à :

- **Garantir l'accès à l'assurance automobile**
Le GAA garantit à tout propriétaire de véhicule, quel que soit le risque qu'il représente, le minimum d'assurance de responsabilité civile exigé par la Loi.
- **Établir et agréer des Centres d'estimation**
Le GAA a mis sur pied un réseau de Centres d'estimation, lesquels sont soumis aux normes, aux procédures et aux mesures de contrôle de l'organisme. L'objectif vise la production d'estimations exactes et équitables afin d'assurer le meilleur contrôle possible du coût des sinistres.
- **Qualifier les estimateurs**
Le GAA est responsable de la qualification des personnes qui désirent agir à titre d'estimateurs; à cette fin, il établit et administre des programmes de formation et détermine les exigences minimales requises pour exercer cette profession.
- **Établir une convention d'indemnisation directe pour le règlement des dommages matériels**
Le GAA a établi et administre la Convention d'indemnisation directe relative qui a pour objectif, entre autres, l'indemnisation directe des dommages matériels subis par un assuré en raison d'un accident d'automobiles, l'estimation des dommages causés aux automobiles et l'établissement d'un barème de circonstances d'accident pour le partage de la responsabilité du propriétaire de chaque véhicule impliqué.
- **Agir comme agence autorisée par l'Inspecteur général des institutions financières**
Au nom de l'Inspecteur général des institutions financières, le GAA recueille et diffuse les données statistiques en assurance automobile (Plan statistique automobile du Québec) et gère le Fichier central des sinistres automobiles où sont consignées les données sur le dossier d'expérience de sinistres des assurés.
- **Établir des formulaires de constat d'accident**
Le GAA a élaboré et distribue le Constat amiable, un rapport de constat d'accident facile à remplir pour les automobilistes et efficace pour le règlement de leur sinistre.

Au-delà de ses obligations, le GAA coordonne toute une série d'activités qui résultent de l'initiative de ses membres. Entre autres, le GAA assume :

- La gestion du Plan de répartition des risques qui partage, entre les assureurs, la responsabilité financière des contrats qu'ils jugent plus risqués afin de permettre à chaque assureur de fournir l'assurance requise par la Loi à tout propriétaire d'une automobile qui en fait la demande ;
- La réalisation de diverses activités d'information visant à mieux faire comprendre l'assurance automobile aux consommateurs québécois. À cet égard, il gère – conjointement avec le Bureau d'assurance du Canada – le Centre d'information sur les assurances, un service d'information et d'aide destiné aux consommateurs ;
- La mise en place de diverses activités de prévention des sinistres. À cet égard, le GAA est particulièrement actif dans la prévention du vol de véhicules automobiles et a mis sur pied une équipe de travail consacrée à la lutte contre ce type de délits.

INTRODUCTION

À titre d'organisme regroupant tous les assureurs automobiles transigeant au Québec, et également comme organisme dont l'un des mandats vise à faciliter le règlement des sinistres automobiles et à contrôler le coût des sinistres automobiles, le Groupement des assureurs automobiles se préoccupe, depuis plusieurs années déjà et de façon particulière, de la question du remorquage des véhicules accidentés sur le territoire de la Communauté urbaine de Montréal (CUM).

À cet égard, en 1997, le GAA acceptait de siéger à la Table de concertation sur le projet de règlement du remorquage mise en place par le Bureau du taxi afin d'établir des règlements sur le dépannage et le remorquage des véhicules accidentés sur le territoire de la CUM.

Comme membre de la Table de concertation, le GAA est heureux de faire part, dans le présent mémoire, de ses commentaires sur le *Projet de règlement sur le dépannage et le remorquage des véhicules* déposé par le Conseil de la Communauté urbaine de Montréal.

Le GAA tient à souligner que c'est avec une certaine satisfaction qu'il a pris connaissance dudit projet de règlement. Le GAA appuie en effet la réglementation que le Conseil de la Communauté urbaine de Montréal entend promulguer puisqu'elle vise à encadrer les activités des entreprises de remorquage sur le territoire de la Communauté urbaine de Montréal. Un tel encadrement devrait assurer ainsi une plus grande sécurité des usagers de la route et, conséquemment, contribuer à assurer un meilleur contrôle du coût des sinistres automobiles.

En première partie de son mémoire, le GAA expose les différents irritants ou problèmes qu'il avait identifiés dans le cadre de sa participation à la Table de concertation sur le projet de remorquage et pour lesquels il souhaitait que des solutions soient apportées. Par conséquent, en deuxième partie, le GAA s'attarde principalement aux dispositions du *Projet de règlement* qui comportent les solutions qu'il espérait voir mises en place afin d'enrayer les irritants identifiés.

Tout en donnant son accord au *Projet de règlement sur le remorquage*, le GAA conclut en réitérant ses recommandations quant aux modifications législatives qu'il souhaite voir adopter afin que le *Projet de règlement sur le dépannage et le remorquage des véhicules* permette d'atteindre les objectifs visés.

LES PROBLÈMES INHÉRENTS AU REMORQUAGE DES VÉHICULES

Dans le cadre de ses travaux à la Table de concertation, et comme organisme concerné dans le règlement des sinistres automobiles, le Groupement des assureurs automobiles a eu l'occasion d'exprimer ses préoccupations – et celles de ses membres – sur la question du remorquage et du remisage des véhicules impliqués dans un accident sur le territoire de la Communauté urbaine de Montréal.

En effet, comme intervenant impliqué dans le règlement des demandes d'indemnités faites à la suite d'accidents d'automobiles, les assureurs sont directement concernés par la question du remorquage puisque les coûts liés à cette opération sont inclus dans les demandes d'indemnités qui leur sont présentées par leurs assurés.

Or, lorsqu'un remorqueur prend un véhicule en charge sur le lieu d'un accident, les assureurs se retrouvent confrontés à plusieurs problèmes. Dans certains cas, les assureurs doivent en effet faire face :

- au coût exagéré du remorquage du véhicule
- au dirigisme de certains remorqueurs
- à l'aggravation des dommages
- au coût élevé du remisage du véhicule
- aux difficultés à reprendre possession du véhicule.

Il importe de rappeler ici le principe même de l'assurance qui consiste à répartir à l'ensemble des assurés les sinistres subis par quelques-uns. En d'autres termes, c'est la prime de tous les assurés qui sert à indemniser ceux qui subiront des sinistres. D'où l'importance que chaque indemnité versée à un assuré à la suite d'un sinistre se rapporte aux dommages réels subis, ni plus ni moins.

• Les coûts du remorquage

L'absence d'encadrement relativement au tarif exigé par les entreprises de remorquage qui interviennent sur les lieux d'un accident a pour effet d'engendrer des variations, des écarts importants, voire des exagérations dans les coûts de remorquage facturés, cela au détriment du consommateur.

Assurer le meilleur contrôle qui soit du coût des sinistres afin de maintenir la prime d'assurance automobile de chaque assuré à un taux raisonnable constitue la mission même du Groupement des assureurs automobiles. Les frais inhérents au remorquage d'un véhicule figurant sur la liste des coûts qui pourront être déboursés par l'assureur à son assuré, il importe que les remorqueurs soient assujettis à une certaine forme de contrôle ou à tout le moins d'uniformisation au niveau des tarifs exigés.

- **Le dirigisme des remorqueurs**

Le phénomène des courses folles est directement relié au phénomène du dirigisme. Il s'agit essentiellement d'ententes par lesquelles le remorqueur touchera une commission sur le coût de réparation des dommages causés à un véhicule s'il réussit à transporter le véhicule accidenté vers le garage avec lequel il a conclu une telle entente. L'appât du gain engendre donc une concurrence féroce entre les remorqueurs, d'où la précipitation de certains à être les premiers à intervenir sur les lieux d'un accident.

Qui plus est, une fois le véhicule transporté par le remorqueur au garage avec lequel il a une entente, dans bien des cas, les travaux de réparation sont entrepris avant même l'obtention du consentement du propriétaire du véhicule et avant même que l'assureur ait pu constater l'ampleur des dommages subis et ait pu procéder à l'estimation des dommages. Il est à noter que c'est toujours à l'assuré à qui revient le choix de son réparateur.

Le contrôle de l'estimation des dommages automobiles étant l'un des principaux mandats du Groupement des assureurs automobiles, il importe que l'assureur puisse faire faire une estimation des dommages la plus juste et équitable qui soit.

Rappelons ici brièvement les différentes étapes précédant le règlement d'un accident :

- production d'un rapport d'accident : rapport de police en cas de blessés, sinon Constat amiable;
- déclaration du sinistre à l'assureur ou au courtier;
- enquête de l'assureur pour déterminer la responsabilité de son assuré dans l'accident;
- estimation des dommages, soit dans un Centre d'estimation ou par tout autre estimateur qualifié;
- réparation des dommages par le garagiste suggéré par l'assureur ou par le garagiste choisi par l'assuré;
- ou indemnisation de l'assuré si le véhicule est déclaré perte totale.

Dans le processus entourant le règlement d'une demande d'indemnité présentée à l'assureur à la suite d'un accident d'automobiles, on sait que l'estimation et la réparation des dommages constituent des étapes importantes. C'est l'estimation des dommages – en fonction de la couverture d'assurance que détient le propriétaire du véhicule et en fonction de la valeur totale des dommages subis – qui déterminera si le véhicule sera réparé ou déclaré perte totale.

D'où l'importance que les réparations ne soient jamais débutées, d'une part, sans le consentement de l'assuré et, d'autre part, sans que l'assureur ait pu procéder à l'évaluation des dommages.

- **L'aggravation des dommages**

Compte tenu des ententes conclues entre remorqueurs et garagistes, il survient à l'occasion des situations où le remorqueur – ayant un intérêt à ce que les dommages causés au véhicule remorqué soient davantage importants puisque le montant de la commission en découle – procède à des actes occasionnant des dommages additionnels au véhicule.

Évidemment, lorsqu'il s'agit d'aggravation des dommages, on parle de situations extrêmes mais néanmoins susceptibles de se produire.

- **Coût élevé du remisage du véhicule**

Autre problème rencontré : la surfacturation des coûts de remisage du véhicule accidenté. Dans l'attente que l'assuré donne son consentement pour la réparation de son véhicule et dans l'attente que l'assureur ait pu faire faire l'estimation des dommages, il arrive en effet que certains remorqueurs et/ou certains garagistes profitent de la malchance des consommateurs en procédant à une surfacturation exagérée des coûts de remisage du véhicule. Une telle surfacturation se produit surtout lorsque le propriétaire du véhicule décide de ne pas faire réparer son véhicule à l'endroit où ce dernier a été remisé. À défaut d'obtenir le contrat de réparation – et conséquemment pour le remorqueur de la commission qui en découle – on se reprend sur les coûts de remisage.

- **Reprise de possession du véhicule**

Dans d'autres cas considérés extrêmes, il y a eu conflit ou mésentente entre les parties, c'est-à-dire entre l'assuré et le garagiste réparateur. Un exemple concret de situation conflictuelle se produit lorsque les travaux de réparation du véhicule endommagé sont entrepris à l'insu même du propriétaire du véhicule ou à l'insu de son assureur, i.e. sans que l'un ou l'autre ait donné leur approbation ou consentement au garagiste d'entreprendre les réparations.

Une telle situation est reliée au phénomène du dirigisme : elle se produit, par exemple, lorsque le véhicule est remorqué dans un garage autre que celui qui aurait été choisi par l'assuré. Résultat? Dans certains cas, les travaux de réparation ayant déjà été entamés, il s'avère alors extrêmement difficile pour le consommateur de reprendre possession de son véhicule.

LES DISPOSITIONS DU RÈGLEMENT EN MESURE DE CONTRER LES PROBLÈMES SOULEVÉS

Au terme de son analyse du *Projet de règlement sur le dépannage et le remorquage des véhicules*, le Groupement des assureurs automobiles constate que les objectifs qu'il visait en participant à la Table de concertation sur ce projet ont été atteints, soit que certaines mesures seront prises pour contrer les irritants ou problèmes inhérents au remorquage et au remisage des véhicules accidentés.

Première recommandation du GAA

Le GAA recommande que les titres des Chapitres II et III soient modifiés pour y ajouter les termes « **Véhicules de remorquage** » de façon à s'assurer que les dispositions du projet de règlement régissent tout autant les activités de remorquage que les activités de dépannage. Ainsi,

le Chapitre II devrait s'intituler « *Véhicules de dépannage et de remorquage* »
le Chapitre III devrait s'intituler « *Opérateur d'un véhicule de dépannage et de remorquage* ».

Essentiellement, les dispositions pertinentes se retrouvent au Chapitre III – Opérateur d'un véhicule de dépannage – Section III – Obligations des opérateurs - aux articles 52 et suivants.

Deuxième recommandation du GAA

52. L'opérateur doit conduire le véhicule à l'endroit indiqué par le contrat de service ou par le client.

En vertu de cette réglementation, l'opérateur de la remorqueuse et/ou l'exploitant de l'entreprise de remorquage ne pourra faire de pressions auprès du consommateur pour qu'un garagiste puisse être favorisé.

Le choix de l'endroit où le véhicule sera transporté sera en effet déterminé :

- soit par le client, c'est-à-dire le propriétaire du véhicule lui-même,
- soit par un contrat de service.

Le Groupement des assureurs automobiles ne peut que souscrire à l'entrée en vigueur d'une telle réglementation puisqu'elle permettra ainsi de contrer la pratique du dirigisme et, conséquemment, mettra un terme au phénomène des courses folles.

Par contre la version du Projet de règlement datée du 14 septembre 2000 est muette quant à l'infraction de l'article 52, les articles 62 et 63 n'y faisant pas référence. À cet égard, il est important que toute infraction à l'article 52 soit sévèrement sanctionnée.

56. Le titulaire d'un permis d'exploitation doit se doter d'une grille tarifaire et l'afficher dans son véhicule.

57. Sur demande, un opérateur doit fournir un exemplaire de la grille tarifaire du titulaire de permis d'exploitation.

Sans remédier entièrement au problème soulevé par rapport aux écarts constatés dans les coûts de remorquage exigés d'un remorqueur à l'autre, les obligations de se doter et d'afficher une grille tarifaire, telles que stipulées aux dispositions 56 et 57 du projet de règlement, feront en sorte que le consommateur sera informé du tarif qu'il aura à déboursier pour le remorquage de son véhicule.

Conséquemment, l'obligation d'afficher une grille tarifaire permettra une meilleure standardisation des coûts de remorquage effectués sur le territoire de la Communauté urbaine de Montréal.

Troisième recommandation du GAA

Compte tenu que les dispositions 56 et 57 du *Projet de règlement sur le dépannage et le remorquage des véhicules sur le territoire de la Communauté urbaine de Montréal* n'imposent aucune standardisation au niveau des tarifs en vigueur dans l'industrie du remorquage, le Groupement des assureurs automobiles recommande que les contrats d'exclusivité qui seront accordés contiennent des dispositions permettant une tarification uniforme pour toutes les entreprises de remorquage.

POUR UNE MEILLEURE APPLICATION DU RÈGLEMENT SUR LE DÉPANNAGE ET LE REMORQUAGE DES VÉHICULES

Afin que les objectifs visés par le *Projet de règlement sur le dépannage et le remorquage des véhicules* puissent véritablement être atteints, notamment d'assurer la qualité des services de dépannage et de remorquage et d'accroître la sécurité routière entourant ces opérations, le Groupement des assureurs automobiles souhaite que des modifications soient apportées à la *Loi sur la Communauté urbaine de Montréal* de façon à permettre une meilleure application des dispositions contenues dans ledit règlement.

Quatrième recommandation du GAA

Plus précisément, le GAA souhaite que l'article 158.6 de la Loi soit modifié et que le terme «*tout véhicule qui obstrue la circulation ou qui présente un danger sur une voie publique*» soit remplacé par le terme «*tout véhicule accidenté*».

Cette modification fera en sorte d'éviter des interprétations arbitraires, compte tenu qu'il s'avère très difficile de déterminer présentement les situations où un véhicule représente effectivement un danger sur la voie publique. De plus, tout véhicule obstruant la circulation peut facilement être déplacé pour, conséquemment, être soustrait de l'obligation d'exclusivité accordée par contrat et, ainsi, relancer le phénomène du dirigisme et des courses folles.

Dans une correspondance datée du 4 mai 2000, le GAA a d'ailleurs formulé à la ministre d'État aux Affaires municipales et à la Métropole, M^{me} Louise Harel, son appui aux demandes de modifications législatives proposées en ce sens par les membres de la Table de concertation sur le projet de règlement du remorquage, notamment le CAA-Québec.

CONCLUSION

Soucieux d'accomplir avec la plus grande efficacité qui soit les mandats sous sa gouverne, et compte tenu de son implication en matière de sécurité routière, le Groupement des assureurs automobiles souscrit entièrement au *Projet de règlement sur le dépannage et le remorquage des véhicules sur le territoire de la Communauté urbaine de Montréal*.

Nous souhaitons que ce règlement produise les effets escomptés par le GAA, c'est-à-dire :

- qu'il permette un meilleur encadrement des activités des entreprises de remorquage afin d'endiguer le phénomène des courses folles qui met en péril la sécurité des usagers de la route et du public en général;
- qu'il permette également d'éviter les abus envers les consommateurs en assurant un meilleur encadrement au niveau des tarifs en vigueur dans l'industrie du remorquage et en éliminant conséquemment certaines pratiques douteuses.

C'est pourquoi, tout en appuyant le projet de règlement que la Communauté urbaine de Montréal entend promulguer, le Groupement des assureurs automobiles formule certaines recommandations, soit :

- de modifier les titres des Chapitres II et III dudit règlement en procédant à l'ajout des termes suivants « **Véhicules de remorquage** », de façon à s'assurer que les dispositions du projet de règlement régissent tout autant les activités de remorquage que les activités de dépannage;
- de sanctionner sévèrement toute infraction à l'article 52.
- que les contrats d'exclusivité qui seront accordés par la Communauté urbaine de Montréal sur son territoire contiennent des dispositions permettant une tarification uniforme pour toutes les entreprises de remorquage;
- que l'article 158.6 de la *Loi sur la Communauté urbaine de Montréal* soit modifié de telle sorte que le terme « *tout véhicule qui obstrue la circulation ou qui présente un danger sur une voie publique* » soit remplacé par le terme « *tout véhicule accidenté* ».