

French - Français

Le processus de traitement des plaintes au PIAB

Le PIAB est l'organisme public indépendant irlandais qui évalue l'indemnisation des dommages corporels rapidement et de manière rentable. Le PIAB évalue l'indemnisation en matière de dommages corporels subis par des personnes victimes d'accidents de la route, d'accidents du travail et d'accidents relevant de la responsabilité civile. Toutes les plaintes pour dommages corporels doivent passer par le PIAB, à moins qu'elles ne soient réglées rapidement entre les demandeurs et les assureurs/défendeurs.

En vertu de la loi qui a établi le PIAB, les plaintes pour négligence médicale ne sont pas incluses dans les cas qui peuvent nous être soumis pour évaluation.

Ce que nous faisons :

- Nous facilitons un processus d'évaluation des dommages corporels juste et transparent, dans le cadre duquel les plaintes sont réglées à faible coût et de façon rapide et non accusatoire.
- Nous impliquons toutes les parties et tous les intervenants dans le processus de règlement des plaintes d'une manière simple et efficace.
- Notre modèle est bénéfique pour l'ensemble de la société, car il offre une indemnisation plus rapide, avec des coûts moindres et des résultats prévisibles.

Si une personne a subi un dommage et qu'elle croit avoir droit à une indemnisation, elle peut déposer une plainte au PIAB.

Pour ce faire, vous pouvez compléter le formulaire de plainte *en ligne* ou imprimer les formulaires *papier* disponibles sur notre site à l'adresse suivante :

<https://www.piab.ie/eng/forms-guidelines/>

Voici les étapes qu'une personne qui dépose une plainte doit suivre dans le cadre du processus du PIAB.

Première étape

Remplissez un formulaire de plainte en ligne OU remplissez-le et envoyez-le nous par la poste ou par mail, accompagné d'une copie de votre rapport médical et des frais de dossier. Tous les formulaires sont disponibles sur ce site.

Frais : Pour les formulaires de plainte envoyés par *la poste ou par mail*, les frais de dossier s'élèvent à 90 €. Pour les plaintes soumises via le formulaire en ligne, les frais s'élèvent à 45 €. *[Applicable à partir de septembre 2019 - À l'avenir, toute modification des frais sera indiquée dans la section news de notre site ; veuillez donc vous assurer que les frais n'ont pas été mis à jour entre temps.]*

Formulaires papier : Si vous n'utilisez pas le formulaire en ligne, vous pouvez télécharger un formulaire de plainte ([formulaire A](#)) et un [formulaire médical \(formulaire B\)](#) sur notre site. Les formulaires sont disponibles en format Word ou PDF pour faciliter leur utilisation et leur impression.

Une personne de moins de 18 ans doit être représentée par un « plus proche ami » qui fera la plainte en son nom.

Deuxième étape

Le défendeur (la personne ou l'organisation contre laquelle vous déposez une plainte) reçoit un avis de votre plainte de la part du PIAB.

Troisième étape

Le défendeur, habituellement représenté par une compagnie d'assurance, considère/accepte l'évaluation de votre plainte par le PIAB. La majorité de défendeurs acceptent l'évaluation.

Quatrième étape

Le PIAB peut organiser un examen médical indépendant en votre nom.

Cinquième étape

Le PIAB évalue le montant de l'indemnisation (valeur monétaire de votre plainte).

Sixième étape

Le demandeur et le défendeur acceptent tous les deux le montant de l'indemnisation. Le défendeur émet le chèque de règlement.

- Si le défendeur n'accepte pas une plainte évaluée par le PIAB, le demandeur reçoit alors un document juridique appelé une « *autorisation* » qui lui permet, s'il le désire, de porter sa plainte devant les tribunaux. Ce document du PIAB est nécessaire pour pouvoir entamer un processus judiciaire.
- Si l'une des deux parties rejette l'évaluation du PIAB, le PIAB délivre alors une *autorisation* qui permet au demandeur de porter sa plainte devant les tribunaux s'il le désire.

Soumission de votre rapport médical

Dans le cadre de votre plainte, vous devez soumettre un rapport médical au PIAB. Dans la plupart des cas, vous devez déposer votre plainte dans les 2 ans suivant l'accident. Il est recommandé que vous soumettiez votre formulaire, les frais *indiqués ci-dessus* et le rapport médical dans ce délai.

Si vous répondez à une plainte pour dommages corporels déposée contre vous, veuillez consulter le lien suivant – <https://www.piab.ie/eng/the-claims-process/responding-to-a-claim/>

Si vous avez d'autres questions, veuillez consulter la foire aux questions sur notre site ou contacter notre centre de service au numéro Lo-Call suivant : 1890 829 121.

Plus d'informations sur comment nous contacter, sur <https://www.piab.ie/eng/contact/>