

**RAPPORT DES ÉVALUATEURS INDÉPENDANTS
REMIS AU CONSEIL D'ADMINISTRATION
DU SERVICE DE CONCILIATION
EN ASSURANCE DE DOMMAGES (SCAD)**

Juillet 2017

General Insurance
OmbudService



Service de conciliation en
assurance de dommages

Conseil d'administration
Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD)

Rapport des évaluateurs indépendants

Table des matières

Résumé	1
Observations, conclusions et évaluation sommaire	4
Recommandations	5
Évaluation de la conformité aux lignes directrices	8
Ligne directrice n° 1 – Indépendance	8
Ligne directrice n° 2 – Accessibilité	12
Ligne directrice n° 3 – Étendue des services	15
Ligne directrice n° 4 – Équité	17
Ligne directrice n° 5 – Méthodes et réparations	19
Ligne directrice n° 6 – Reddition des comptes et transparence	25
Ligne directrice n° 7 – Évaluation par un tiers	27
Appendice A – Présentation des évaluateurs indépendants	30
Appendice B – Suivi des recommandations du Rapport de 2013	32

Rapport des évaluateurs indépendants au conseil d'administration du Service de conciliation en assurance de dommages

Résumé

Objectif de l'évaluation par un tiers

Les évaluateurs indépendants ont été mandatés par le conseil d'administration du Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD) pour mener une revue du type décrit dans la ligne directrice n° 7 du Cadre de collaboration et de surveillance des services de conciliation élaboré par le Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier et approuvé par le Comité conciliation permanent de surveillance (OOSC) du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA). Ce Cadre de collaboration a été révisé et approuvé par le CCRRA la dernière fois en juin 2015.

La ligne directrice n° 7 établie par le Cadre de collaboration précise que *la revue indépendante devrait évaluer dans quelle mesure les activités du service de conciliation ont atteint l'objectif d'intérêt public de ce dernier, en tenant compte notamment :*

(a) des lignes directrices du Comité de règlement de différends (CRD) et

(b) des protocoles de travail et des normes du conseil d'administration du service de conciliation.

Lorsque l'évaluateur conclut à l'existence de lacunes, il devrait faire des recommandations sur les améliorations à apporter.

Lignes directrices du Comité de règlement de différends (CRD)

Pour assurer que les systèmes de règlement de différends élaborés par des tiers réalisent les objectifs d'intérêt public en matière de règlement des plaintes tels que déterminés par le Forum conjoint, le CRD a établi six autres lignes directrices. Chacune comporte un objectif défini et énumère des mesures permettant de le mettre en œuvre. Le CRD s'attend à ce que le service de conciliation soit structuré et fonctionne de manière à atteindre intégralement les objectifs stipulés dans chaque ligne directrice.

Approche et étendue de l'évaluation

Pour mener à bien notre évaluation, nous avons procédé à ce qui suit :

- consultations et entrevues exhaustives avec
 - le directeur exécutif du SCAD;
 - les agents d'information aux consommateurs (AIC) du SCAD;
 - plusieurs administrateurs du SCAD, dont le président du conseil et les deux représentants de l'industrie;
 - le conseiller juridique externe du SCAD;
 - les représentants de la Commission des services financiers de l'Ontario, de la Commission des institutions financières de la Colombie-Britannique, de l'organisme responsable des politiques et de la réglementation du secteur financier du Conseil du Trésor de l'Alberta, de l'Autorité des marchés financiers (AMF) du Québec, et du Défenseur du consommateur en matière d'assurances du Nouveau-Brunswick;
 - des représentants de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada;
 - un certain nombre de conseillers chargés des relations avec les consommateurs (CRC – ombudsmans internes de sociétés d'assurance);
- examen d'un échantillon statistiquement valable de dossiers de cas (125) incluant tous les dossiers qui ont fait l'objet d'une médiation de même que tous les dossiers qui ont été transmis à l'expert en règlement des litiges depuis la dernière évaluation indépendante;
- examen des rapports statistiques produits à partir de la base de données du SCAD;
- examen des comptes rendus de toutes les réunions du conseil et de comités tenues depuis le dernier rapport d'évaluation;
- examen du cadre de gestion des risques d'entreprise ainsi que des modifications et mises à jour éventuelles depuis le dernier rapport d'évaluation;
- examen de tous les manuels de politiques et procédures, du cadre de référence pour le règlement des différends, et des autres procédures;
- examen du site Web du SCAD;
- examen des sites Web d'autres services de conciliation et de tous les rapports publiés par des évaluateurs tiers;
- examen d'un grand nombre de sites Web de sociétés d'assurance de dommages pour vérifier la présence d'un lien au site Web du SCAD et d'autres coordonnées;
- examen des plus récents rapports annuels et états financiers vérifiés du SCAD;
- examen des politiques et lignes directrices du SCAD en matière de conflits d'intérêts; et
- les résultats de l'auto-évaluation et de l'auto-évaluation annuelle du conseil.

Méthodologie d'évaluation

Afin d'apprécier le SCAD par rapport aux lignes directrices établies par le Forum conjoint et le CCRRA, nous avons élaboré un cadre d'évaluation semblable à ceux qu'emploient d'autres organisations, tel que le Groupe d'action financière (GAFI), à l'échelle internationale ou nationale.

Ce processus d'évaluation utilise quatre catégories de classement correspondant au degré de conformité à chacune des lignes directrices. Pour ce faire, nous avons comparé les critères présentés ci-dessous à la mise en œuvre prévue par le Cadre de collaboration. Notre évaluation est basée sur la revue que nous avons effectuée ainsi que sur notre appréciation de l'information recueillie avant et pendant notre examen. Le tableau suivant indique les

catégories de classement et les critères qui ont orienté notre évaluation.

Évaluation	Critère
Conforme	L'évaluation « conforme » est donnée lorsque tous les critères sont respectés et qu'aucune lacune importante n'a été notée, y compris lorsque les objectifs de la ligne directrice ont été atteints par d'autres moyens.
Substantiellement conforme	L'évaluation « substantiellement conforme » est donnée lorsque les lacunes sont mineures et ne remettent pas en question la capacité du SCAD à atteindre l'objectif de la ligne directrice. Le SCAD doit avoir l'intention manifeste de se conformer pleinement aux dispositions de la ligne directrice dans les délais impartis. (Par exemple, le cadre est approuvé, mais n'a pas été encore pleinement mis en œuvre.)
Substantiellement non conforme	L'évaluation « substantiellement non conforme » est donnée lorsqu'il y a de graves lacunes, malgré l'existence de règles et de procédures formelles, et lorsque de toute évidence les processus n'ont pas été efficaces, la mise en application pratique présente des faiblesses, ou les lacunes sont suffisantes pour soulever des doutes quant à la capacité du SCAD à se rendre conforme à la ligne directrice.
Non conforme	L'évaluation « non conforme » est donnée lorsque la mise en œuvre de la ligne directrice présente des lacunes substantielles, plusieurs critères ne sont pas respectés ou les processus du SCAD sont manifestement inefficaces.

Remerciements

Nous tenons à remercier bien vivement tous les intervenants, à l'interne comme à l'externe du SCAD, qui ont pris le temps de s'entretenir avec nous et de nous faire part de leurs idées, observations et suggestions. En particulier, M. Brian Maltman, directeur exécutif, et M. Roger Palmer, président du conseil d'administration, nous ont très aimablement donné des explications et éclairages d'une grande utilité pour notre étude. À chaque moment, il nous a paru évident que tous, en répondant à nos questions, avaient d'abord à cœur l'intérêt public.

Les membres du conseil du SCAD, le président, le directeur exécutif, la direction et le personnel se sont montrés généreux de leur temps et patients en tous points pour répondre à nos questions et demandes de renseignements. Nous avons eu librement accès à l'information requise, y compris la base de données contenant l'ensemble des demandes, plaintes, médiations et autres dossiers traités. Notre revue n'a été soumise à aucune restriction.

Conclusion générale

Sur la base de l'étendue de notre examen et de la méthode d'évaluation utilisée, nous avons déterminé que le SCAD a atteint son objectif d'intérêt public par rapport, entre autres, aux lignes directrices prescrites.

Rapport présenté respectivement par :

Andrew Poprawa et Georges Dessaulles

Évaluateurs tiers indépendants

Observations, conclusions et évaluation sommaire

Voici le classement obtenu pour chacune des sept lignes directrices :

Ligne directrice	Objectif	Classement
Indépendance	Faire valoir aux consommateurs du secteur de l'assurance qui présentent des plaintes au service de conciliation l'indépendance de ce dernier.	Conforme
Accessibilité	Établir un cadre dans lequel le service de conciliation (a) prendra des mesures concrètes pour faire connaître ses services, (b) veillera à ce que les consommateurs aient des moyens pratiques et évidents d'accéder à ses services, et (c) fournira gratuitement ses services aux consommateurs.	Conforme
Étendue des services	Définir le mandat de manière à ce que les entreprises participantes et leurs clients comprennent bien l'étendue des activités du service de conciliation et la nature des plaintes de consommateurs dont celui-ci pourra se charger.	Conforme
Équité	Veiller à ce que (a) le service de conciliation aborde son travail à l'égard des plaintes des consommateurs et formule ses recommandations en se fondant sur ce qui est équitable dans les circonstances tant pour l'entreprise que pour le consommateur et à ce que (b) les processus appliqués par le service de conciliation soient manifestement équitables pour les deux parties.	Conforme
Méthodes et réparations	Définir (a) la nature des méthodes de règlement des différends qui seront employées par le service de conciliation, (b) l'issue du processus de règlement des plaintes du service de conciliation à laquelle peut s'attendre un consommateur, y compris les réparations auxquelles doit avoir droit un consommateur dont la plainte est évaluée par le service de conciliation, et (c) les conséquences que pourrait entraîner la non-exécution par l'entreprise des réparations recommandées ou son manque de coopération relativement aux demandes de renseignements du service de conciliation.	Conforme
Reddition des comptes et transparence	Établir un cadre approprié de reddition des comptes par le service de conciliation relativement à la réalisation de sa mission avec, entre autres, (a) la reddition des comptes au public concernant l'atteinte des objectifs d'intérêt public fixés pour le service de conciliation, (b) la reddition des comptes devant les organismes de réglementation relativement aux besoins raisonnables de ces derniers en matière d'information sur le traitement des plaintes des consommateurs, et (c) la transparence dans la communication de l'information touchant ses activités et ses structures.	Conforme
Évaluation par un tiers	Établir un cadre en vertu duquel la structure et les activités du service de conciliation feront régulièrement l'objet d'évaluations par un tiers indépendant capable de valider l'efficacité du service de conciliation dans l'atteinte de ses objectifs et de cerner les améliorations possibles.	Conforme

Recommandations

En plus d'évaluer la conformité aux lignes directrices prescrites, le processus d'évaluation a pour but de déterminer les améliorations qui seraient à apporter. Aucune des recommandations soumises pour examen par les évaluateurs ne vient remettre en cause la conclusion générale que le SCAD atteint son objectif d'intérêt public. Plutôt, elles sont censées fournir au conseil d'administration et à la direction des suggestions visant à accroître l'efficacité du SCAD. Nos recommandations se basent sur nos entretiens avec divers intervenants ainsi que sur notre revue de l'information et des données auxquelles nous avons eu accès de même que sur notre jugement propre. Si ces recommandations sont acceptées, nous encourageons alors le SCAD à se fixer un échéancier afin d'éviter tout retard d'exécution.

Ligne directrice n° 1 – Gouvernance

Recommandation n° 1

Le SCAD a mis en place un cadre de gestion des risques d'entreprise (GRE) de manière à établir, mesurer et mitiger dans la mesure du possible tout risque d'importance. Bien que ce cadre s'avère un bon outil pour mieux gérer les risques, nous pensons qu'étant donné l'évolution constante des pratiques de GRE, il devrait être mis à jour et actualisé afin d'assurer un processus de gestion des risques optimal qui accorde une attention particulière aux risques émergents.

Il est recommandé au SCAD de mettre à jour et d'actualiser son cadre de GRE.

Réponse du SCAD

Les membres du conseil et de la direction du SCAD s'engagent à tenir à jour le cadre de GRE, en surveillant particulièrement les risques émergents, et continueront de le soumettre pour examen à chaque réunion du conseil.

Recommandation n° 2

Au cours de l'évaluation précédente, les évaluateurs avaient noté que le processus de sélection des administrateurs indépendants et de leur nomination au conseil pourrait être amélioré. En effet, selon le processus alors en vigueur, les administrateurs indépendants avaient la possibilité de choisir leurs successeurs. Le conseil d'administration a introduit depuis de nouvelles procédures qui corrigent la situation en mettant en place une grille de compétences et en recherchant des administrateurs hors de ses réseaux habituels. Même si ces mesures ont réduit l'éventualité de problèmes de cette nature, nous recommandons au conseil d'envisager aussi l'annonce de postes vacants sur son site Web en plus des autres méthodes utilisées actuellement de manière à lui assurer un éventail diversifié de compétences et autres attributs.

Il est recommandé au SCAD d'envisager aussi l'annonce sur son site Web de postes vacants au conseil d'administration afin d'étendre le bassin potentiel de candidats.

Réponse du SCAD

Le conseil d'administration du SCAD s'engage à afficher sur son site Web les futurs postes vacants, en plus des autres ressources déjà utilisées pour les appels de candidatures.

Ligne directrice n° 3 – Étendue des services

Recommandation n° 3

De nos entretiens et discussions avec le président du Comité conciliation permanent de surveillance (OOSC) et des représentants d'autres organismes de réglementation est ressorti de manière générale le fait que les responsables de la réglementation et des politiques gagneraient à obtenir des données et de l'information plus granulaires relatives à certains éléments et tendances systémiques que le SCAD a pu observer dans le cadre de ses activités. Cette question a été soulevée par le passé. Même si des exemples précis de ce type de données n'ont pas été fournis, nous pensons que le OOSC et ses organismes de réglementation associés devraient d'abord s'efforcer de déterminer quelles données seraient à soumettre et la fréquence souhaitée de ce partage de renseignements. Le SCAD serait alors en mesure d'accéder à cette demande.

Il est recommandé aux responsables de la réglementation aussi bien qu'au SCAD de déterminer, dans le cadre d'un dialogue continu avec l'OOSC, l'information et les données additionnelles pouvant être utiles à des fins de réglementation et de politiques publiques. Il est également recommandé au SCAD de continuer à travailler avec l'OOSC pour élaborer un protocole de partage de l'information.

Réponse du SCAD

Le SCAD s'engage à communiquer avec l'OOSC pour discuter de l'information et des données additionnelles qui pourraient être utiles à des fins de réglementation et de politiques publiques ainsi que pour établir un protocole de partage de l'information précisant les formats et la fréquence de publication.

Ligne directrice n° 4 – Équité

Recommandation n° 4

Dans son rapport annuel comme sur son site Web, le SCAD publie sa mission, sa vision, son rôle et son engagement envers les consommateurs. Adoptée par le conseil d'administration et sous-tendant toutes les activités du SCAD, la norme en matière d'équité n'est pourtant pas mise en évidence, ni dans le rapport annuel ni sur le site Web, contrairement à la vigilance pratiquée par l'Ombudsman des assurances de personnes (OAP) dont les normes d'équité sont publiées dans leur intégralité.

Il est recommandé au SCAD de publier sur son site Web et dans son rapport annuel l'intégralité de sa norme en matière d'équité, conformément à cette ligne directrice.

Réponse du SCAD

La norme en matière d'équité du SCAD figurera dorénavant sur la page Règlements généraux de son site Web ainsi que dans tous les rapports annuels à venir.

Ligne directrice n° 5 – Méthodes et réparations

Recommandation n° 5

Au cours de notre évaluation, nous avons noté que les appels de consommateurs sont classés

dans la base de données dans l'une de deux catégories : « demandes de renseignements » ou « plaintes à traiter ». La vaste majorité des appels reçus (environ 90 %) sont considérés comme des demandes de renseignements. Les employés du SCAD décident de la catégorie de l'appel selon leur bon jugement, en fonction des critères formulés dans le manuel des politiques et procédures. Pourtant, du point de vue de l'évaluateur indépendant, la distinction entre une plainte et une demande de renseignements n'est pas toujours évidente. Le système de classification servant à déterminer s'il s'agit d'une plainte au sujet d'une société d'assurance ou d'une simple demande de renseignements mériterait donc d'être revu afin d'offrir aux intervenants externes de l'information plus précise sur la nature des communications des consommateurs avec le SCAD.

Il est recommandé au SCAD de revoir son système de classification des « dossiers de cas » de manière à mieux distinguer les plaintes légitimes des simples demandes de renseignements.

Réponse du SCAD

L'ancienne classification des « dossiers de cas » a été abandonnée par le SCAD en raison justement de cette confusion possible. À partir de 2014, une nouvelle classification distinguant entre la « plainte à traiter » et la « demande de renseignements » a été appliquée, mais ainsi qu'il l'a été souligné, ce système ne donne pas entière satisfaction. Le SCAD s'engage à revoir sa classification binaire (plainte/demande de renseignements) afin de déterminer si l'ajout d'une troisième catégorie – ou davantage – est nécessaire et veillera aussi à bien définir chaque catégorie.

Recommandation n° 6

Pendant nos entretiens avec les conseillers chargés des relations avec les consommateurs (CRC) de diverses entreprises, nous avons appris que si le SCAD fournit régulièrement à chacune de ces sociétés des rapports personnalisés en fonction de ses besoins individuels (rapports i-Sight), certains CRC estiment toutefois que ces rapports pourraient être mieux faits et plus utiles. Un CRC a proposé de mettre sur pied un comité de travail, auquel il désirerait participer, pour faire des recommandations sur les moyens d'améliorer ces rapports. En outre, sur la base de nos discussions, nous croyons également que le SCAD aurait avantage à revoir ses méthodes d'exploration de données de sorte à optimiser la valeur des données collectées actuellement.

Il est recommandé au SCAD d'envisager la mise sur pied d'un comité de travail composé de CRC qui serait chargé de faire des suggestions pour améliorer les rapports personnalisés fournis aux sociétés.

Réponse du SCAD

Le SCAD s'engage à créer un comité de travail composé de CRC de sociétés membres afin de déterminer comment améliorer les rapports de données préparés à leur intention.

Recommandation n° 7

D'après notre revue des dossiers et nos entretiens avec le personnel, il est clair que les employés du SCAD sont compétents et bien formés. Un manuel des politiques et procédures existe pour les guider dans le traitement des demandes de renseignements et des plaintes. Une expertise appropriée leur est disponible au besoin. Cependant, la formation est dispensée au cas par cas, et nous avons noté l'absence de tout programme de formation ou de perfectionnement destiné aux employés.

Il est recommandé au SCAD de formaliser son programme de formation continue et de perfectionnement à l'intention de son personnel.

Réponse du SCAD

Le SCAD s'engage à formaliser son programme de formation aux employés et à en profiter pour mieux cerner les besoins en cette matière. (La formation du personnel est déjà prévue aux budgets annuels.) Aussi, le SCAD voit ici l'occasion pour ses employés d'être tous réunis davantage qu'une fois l'an.

Recommandation n° 8

Au cours de nos entretiens, les CRC d'organismes de réglementation et de sociétés d'assurance nous ont confié qu'il arrivait parfois que des dossiers qui leur avaient été transférés aient été réglés par la suite sans que l'organisme ou la société reçoive d'explication à cet effet. Les CRC ont précisé qu'obtenir des détails sur la résolution de la situation pourrait les aider à mieux traiter de futurs dossiers semblables.

Il est recommandé au SCAD de fournir aux CRC d'organismes de réglementation ou de sociétés une rétroaction relative aux dossiers sur lesquels ils ont travaillé.

Réponse du SCAD

Si la confidentialité des données personnelles des consommateurs demeure prioritaire, le SCAD s'engage toutefois à élaborer des procédures de travail afin d'assurer aux CRC d'organismes de réglementation et de sociétés une rétroaction concernant la résolution des dossiers du SCAD sur lesquels ils auront été amenés à travailler.

Ligne directrice n° 6 – Reddition des comptes et transparence

Recommandation n° 9

Ainsi que le notait l'évaluation de 2013, le SCAD n'a pas mis l'amélioration de sa visibilité auprès du public au rang de ses priorités. Pour d'autres services de conciliation, la diffusion d'information et les communications auprès des groupes de consommateurs font partie de leurs stratégies de promotion.

Il est recommandé au SCAD d'inclure dans son plan stratégique des activités de sensibilisation auprès des groupes de consommateurs pertinents.

Réponse du SCAD

Le SCAD s'engage à explorer la question des activités de sensibilisation avec les bureaux provinciaux spécifiquement associés à la protection des consommateurs d'assurances.

Évaluation de la conformité aux lignes directrices

Ligne directrice n° 1 – Indépendance

Objectif – Faire valoir aux consommateurs du secteur financier qui présentent des plaintes au service de conciliation l'indépendance de ce dernier.

Mise en œuvre – Pour les besoins de la présente ligne directrice, le terme « indépendance » signifie l’absence de liens avec l’industrie concernée du secteur de l’assurance ou avec des entreprises de cette industrie, liens qui amèneraient une personne raisonnable à se demander si le représentant du service de conciliation peut résoudre des plaintes équitablement et efficacement (dans le cas des cadres, des membres du personnel ou de toute autre personne engagée par le service de conciliation pour s’occuper des plaintes des consommateurs) ou assurer une surveillance objective et désintéressée (dans le cas des administrateurs).

Pour atteindre cet objectif :

Critères	Observations, conclusions et évaluation
<p>1. La structure de gouvernance du service de conciliation doit être solidement établie et respecter à cette fin les critères suivants :</p>	
<p>(a) Le conseil d’administration du service de conciliation doit appliquer en matière de gouvernance organisationnelle des pratiques exemplaires modernes et adaptées à la nature spéciale du service de conciliation et à ses objectifs.</p>	<p>Notre revue des règlements (qui figurent sur le site Web du SCAD), des documents de gouvernance, des mandats des comités, des procès-verbaux des réunions des deux comités et du conseil d’administration ainsi que d’autres documents de gestion nous permet d’affirmer que le conseil d’administration a mis en pratique des processus et procédures de gouvernance appropriés.</p> <p>Le maintien d’un cadre efficace de gestion des risques d’entreprise (GRE) est de pertinence particulière au SCAD en raison de sa petite taille et de la complexité de son mandat. Un tel cadre est en place, mais étant donné l’évolution constante des pratiques de GRE, il devrait être mis à jour et actualisé.</p> <p>Le processus de GRE a permis de relever certains risques appréciables, notamment le risque opérationnel lié aux ressources humaines. En vertu de la petite taille du SCAD, une quelconque incapacité des cadres supérieurs actuels à assurer leurs responsabilités aurait un impact grave sur les activités du SCAD. Pour parer à cette vulnérabilité éventuelle, le conseil d’administration a mis au point un plan de contingence qu’il serait toutefois prudent de continuer à mettre à jour régulièrement.</p> <p>Recommandation – Il est recommandé au SCAD de mettre à jour et d’actualiser son cadre de GRE en accordant une attention particulière aux risques émergents.</p>

Critères	Observations, conclusions et évaluation
<p>(b) Le service de conciliation doit avoir un conseil d'administration solide et déterminé, dont une majorité importante des membres satisfont à la norme relative à l'indépendance. Un mécanisme pertinent doit être en place pour la nomination des membres du conseil d'administration afin d'assurer de manière continue la solidité et l'engagement du conseil ainsi que son indépendance vis-à-vis de l'industrie.</p>	<p>Le conseil d'administration est composé à majorité de membres indépendants vis-à-vis de l'industrie puisque cinq des sept administrateurs ne sont pas affiliés au secteur de l'assurance de dommages.</p> <p>Les administrateurs sont sélectionnés par un comité indépendant du conseil suivant un processus bien défini. En 2017, le conseil a cherché de nouveaux administrateurs potentiels sur la banque de données de l'Institut des administrateurs de sociétés (IAS). Cette démarche permet d'étendre le bassin de candidats au-delà des réseaux personnels des membres actuels du conseil d'administration. Ces nouvelles pratiques serviront également à assurer un conseil diversifié en matière de compétences et autres attributs.</p> <p>Recommandation – Il est recommandé au SCAD d'envisager aussi l'annonce sur son site Web de postes vacants au conseil d'administration afin d'élargir le bassin potentiel de candidats.</p> <p>Tous de haut calibre et dotés d'une expérience solide, les anciens membres comme les membres actuels du conseil témoignent de la rigueur du processus de sélection. Aussi, le conseil a amélioré ses pratiques de gouvernance en établissant des processus de formation continue et de perfectionnement qui comprennent, notamment, l'adhésion à l'Institut des administrateurs de sociétés (IAS) et l'introduction d'un programme de formation à l'intention des administrateurs indépendants sur les tendances et questions clés du secteur de l'assurance.</p> <p>Les représentants de l'industrie se proposent volontairement pour siéger au conseil et ils sont nommés au poste par l'industrie. Il ressort clairement de nos discussions avec les administrateurs indépendants que les représentants désignés par l'industrie constituent un précieux apport pour le conseil et pour le SCAD sans en aucune façon influencer ou nuire à l'indépendance de l'organisme.</p>
<p>(c) Conformément aux bonnes pratiques en matière de gouvernance, tous les administrateurs du service de conciliation doivent agir dans</p>	<p>De l'accord unanime, d'après nos discussions avec plusieurs administrateurs indépendants et des membres de la direction et du personnel du SCAD, tous les administrateurs, y compris les représentants de l'industrie, agissent dans le meilleur intérêt du</p>

Critères	Observations, conclusions et évaluation
<p>l'intérêt du service de conciliation afin que celui-ci atteigne ses objectifs d'intérêt public, même s'ils ne satisfont pas à la norme relative à l'indépendance.</p>	<p>SCAD. Nos entretiens avec les administrateurs désignés par l'industrie nous ont permis de le confirmer.</p> <p>De plus, le conseil a retenu les services d'un conseiller juridique externe chargé de vérifier sa conformité au principe d'indépendance et aux autres normes apparentées.</p>
<p>(d) Les documents constitutifs du service de conciliation doivent stipuler des critères d'indépendance pertinents.</p>	<p>Notre revue des règlements et autres documents de gouvernance montre que le conseil d'administration a établi des critères d'indépendance clairs et pertinents.</p>
<p>(e) Le conseil d'administration doit avoir un mandat écrit énonçant clairement ses responsabilités. Parmi elles, citons :</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) le recrutement, l'évaluation et le renvoi de l'ombudsman ou du dirigeant du service de conciliation; (ii) l'approbation des normes et des politiques; (iii) l'établissement et la surveillance des pratiques dans les domaines des ressources humaines et de la rémunération; (iv) l'approbation de niveaux de financement et de budgets qui procureront des ressources suffisantes au service de conciliation; (v) l'établissement de frais de cotisation appropriés applicables aux entreprises membres; (vi) l'existence de bonnes relations avec les organismes de réglementation et la reddition des comptes par le service de conciliation, <p>tout cela dans l'optique de bien encadrer les activités du service de conciliation, de manière à atteindre les objectifs d'intérêt public motivant son existence.</p>	<p>Les règlements ainsi que les documents de gouvernance du conseil d'administration énoncent les diverses responsabilités du conseil et de ses comités, qui sont au nombre de quatre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Budget et vérification • Gouvernance et normes • Ressources humaines • Administrateurs indépendants <p>Ces mandats comprennent les responsabilités relatives aux éléments requis dans les directives de mise en œuvre, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) recruter des directeurs compétents; (ii) approuver les normes et les politiques; (iii) établir et surveiller les pratiques associées aux ressources humaines et à la rémunération; (iv) approuver un budget annuel et les niveaux de financement servant à assurer des ressources suffisantes; (v) établir des cotisations adéquates pour financer les activités; (vi) collaborer avec les organismes de réglementation et autres intervenants. <p>Sur la base de notre évaluation des pratiques de gouvernance, nous avons trouvé que le conseil et ses comités assument efficacement leurs obligations de surveillance respectives conformément au mandat du conseil.</p>

Critères	Observations, conclusions et évaluation
<p>(f) Le président du conseil d'administration a un rôle très important dans la promotion de l'indépendance et doit être un administrateur indépendant élu ou nommé par le conseil d'administration, sur la recommandation d'un comité des candidatures du conseil formé uniquement d'administrateurs indépendants.</p>	<p>Les règlements décrivent en détail le rôle du président du conseil. Le président est (et a toujours été) un administrateur indépendant. La nomination du président se déroule suivant le processus qui est expliqué dans le mandat du comité du conseil formé exclusivement d'administrateurs indépendants.</p>
<p>2. Pour qu'un service de conciliation soit réellement indépendant, il faut aussi que son financement soit suffisant compte tenu des objectifs à atteindre. Les budgets et les cotisations imposées aux entreprises membres doivent être approuvés par le conseil d'administration, sur la recommandation d'un comité du conseil formé uniquement d'administrateurs indépendants.</p>	<p>Notre revue a pris en compte la performance, la situation financière, le modèle de gestion et la méthodologie d'évaluation du SCAD afin de vérifier la pertinence de son financement. Le comité responsable du budget et de la vérification, composé exclusivement d'administrateurs indépendants, fait des recommandations au conseil concernant les budgets annuels, les méthodes d'évaluation et les niveaux de financement.</p> <p>Nous avons noté également que le montant des bénéfices non répartis du SCAD équivaut à peu près au montant estimé pour un an, ce qui représente un niveau de surplus que nous jugeons prudent.</p>
	<p>Évaluation – Conforme</p>

Ligne directrice n° 2 – Accessibilité

Objectif – Établir un cadre dans lequel le service de conciliation (a) prendra des mesures concrètes pour faire connaître ses services, (b) veillera à ce que les consommateurs aient des moyens pratiques et évidents d'accéder à ses services, et (c) fournira gratuitement ses services aux consommateurs.

Mise en œuvre – Pour atteindre cet objectif, les critères suivants doivent être respectés :

Critères	Observations, conclusions et évaluation
<p>1. Le service de conciliation doit faire en sorte que son existence, ses processus et ses services soient bien connus des consommateurs de l'industrie des services d'assurance</p>	<p>Pour faire connaître son existence, ses processus et ses services aux consommateurs, le SCAD utilise principalement Internet et son site Web. Lorsqu'on cherche « plainte en assurance » par province sur Google, le SCAD s'affiche, en général, parmi les</p>

Critères	Observations, conclusions et évaluation
<p>relevant de son mandat opérationnel.</p> <p>Pour atteindre ce but, le service de conciliation doit fournir des outils d'information explicatifs aux entreprises de l'industrie des services d'assurance desservie afin que celles-ci informent leurs clients de leur droit de porter devant le service de conciliation les plaintes non résolues au niveau de l'entreprise.</p>	<p>deux ou trois premiers résultats. L'organisme responsable de la réglementation d'assurance figure aussi en bonne place.</p> <p>Le SCAD a conçu un site Web très complet et facile à naviguer. Le consommateur peut trouver rapidement de l'information sur le fonctionnement du SCAD ou la marche à suivre pour déposer une plainte. Le SCAD est aussi présent sur les médias sociaux grâce à sa page Facebook.</p> <p>Outre son site Web, the SCAD a prévu des brochures et autres documents d'information qui sont disponibles en format électronique ou papier.</p> <p>Au cours de nos entretiens avec divers intervenants, notamment CRC, représentants des organismes de réglementation, membres du conseil et du personnel du SCAD, il a été reconnu que nonobstant la visibilité accrue du SCAD depuis la dernière évaluation les efforts dans ce sens méritaient une attention continue.</p> <p>En passant en revue les sites Web d'autres services de conciliation, nous avons remarqué que des études de cas y étaient présentées à titre de référence et aidaient ainsi les CRC d'entreprises à traiter plus efficacement différents types de situations. Le rapport annuel du SCAD contient quelques études de cas de ce genre. Il serait utile pour le SCAD de les publier sur son site Web, et d'en ajouter certaines autres, afin de mieux guider les CRC et les consommateurs dans leurs démarches.</p>
<p>2. Le service de conciliation doit mettre à la disposition des consommateurs qui veulent déposer une plainte des moyens d'accès rapide :</p> <p>(a) ligne téléphonique sans frais; (b) adresses électronique et postale; (c) numéro de télécopieur et site Internet.</p>	<p>Comme il est mentionné plus haut, les consommateurs désirant déposer une plainte peuvent le faire par courrier électronique, par la poste ou par télécopieur. Ils peuvent aussi utiliser la ligne téléphonique sans frais au Canada mise en place par le SCAD.</p>
<p>3. Le processus de réception doit prévoir pour le consommateur un contact personnel direct et rapide avec un membre du personnel</p>	<p>Au cours de notre évaluation, nous avons observé le processus pratiqué lorsque les consommateurs prennent contact avec le SCAD, que ce soit au téléphone, par courriel, ou par tout autre moyen de</p>

Critères	Observations, conclusions et évaluation
<p>compétent, quel que soit le moyen d'accès initialement utilisé par le consommateur.</p>	<p>communication. Tous les appels, courriels et autres formes de demande ou de plainte sont entrés dans la base de données du SCAD immédiatement à leur réception. Dans la plupart des cas, une réponse est fournie au consommateur dans les 24 heures.</p>
<p>4. Des renseignements clairs sur les services offerts par le service de conciliation doivent être communiqués au moyen de brochures et d'un site Web. Le service de conciliation doit demander aux entreprises membres de donner aux consommateurs une explication détaillée du mécanisme de recours qu'il offre et des moyens d'y accéder. Les services doivent être fournis de manière uniforme partout au Canada.</p>	<p>La marche à suivre pour obtenir de l'information factuelle de source indépendante concernant une question ou un problème est clairement présentée sur le site Web ainsi que dans la brochure du SCAD, qui indiquent aussi les divers moyens d'accès aux services offerts par le SCAD. Selon notre revue des dossiers ainsi que de la rétroaction donnée par les consommateurs après une interaction avec le SCAD, les consommateurs ont été satisfaits de l'information obtenue et de la manière dont elle leur a été fournie.</p> <p>Afin d'assurer un service uniforme à l'échelle nationale, les directeurs passent en revue les dossiers traités par les agents d'information aux consommateurs (AIC). Au cours de notre évaluation, nous avons noté que le style de communication utilisé par les AIC pouvait varier; cependant nous n'avons relevé aucune indication d'écart de service.</p> <p>Il ressort de nos discussions avec les AIC du SCAD que la connaissance des services disponibles varie d'une province à l'autre. Cependant, comme il l'a été dit ailleurs dans ce rapport, le SCAD se retrouve parmi les premiers résultats de recherche sur Google, et ce, partout au pays.</p> <p>Malgré les efforts de sensibilisation à ses services menés par le SCAD, d'autres facteurs peuvent avoir un impact sur la visibilité de l'organisme. Au Québec, par exemple, l'autorité de réglementation provinciale (l'AMF) a mis en place à l'intention des consommateurs un processus bien conçu et bien diffusé de dépôt et de traitement des plaintes. Cette politique a influencé négativement la visibilité du SCAD dans cette province.</p> <p>La direction du SCAD a affirmé que des mesures supplémentaires seraient prises pour accroître la visibilité de l'organisme au Québec. Le SCAD emploie deux AIC bilingues (dont l'un est basé au Québec) et donc aptes à traiter les demandes et les plaintes en français.</p>

Critères	Observations, conclusions et évaluation
5. Le service de conciliation doit être financé intégralement par les entreprises membres, de sorte que tous les services soient fournis gratuitement aux consommateurs.	Le SCAD est entièrement financé par les cotisations imposées à ses sociétés membres de manière à pouvoir fournir gratuitement tous ses services aux consommateurs. Au cours de notre évaluation, nous n'avons relevé aucune indication de mécontentement de la part d'un membre au sujet du montant de sa cotisation.
6. Tous les services de conciliation doivent être offerts en français et en anglais.	Le SCAD compte des membres du conseil et du personnel ainsi que des médiateurs bilingues. Nous avons pu constater également que le site Web et le système téléphonique sont tous deux entièrement bilingues. Aucun cas de consommateur n'ayant pu être servi dans la langue de son choix n'a été noté.
	Évaluation – Conforme

Ligne directrice n° 3 – Étendue des services

Objectif – Définir le mandat de manière à ce que les entreprises participantes et leurs clients comprennent bien l'étendue des activités du service de conciliation et la nature des plaintes de consommateurs dont celui-ci pourra se charger.

Mise en œuvre – Pour atteindre cet objectif, les critères suivants doivent être respectés :

Critères	Observations, conclusions et évaluation
1. En vertu de son mandat, chaque service de conciliation doit être accessible à tous les clients de toutes les entreprises qui remplissent les critères d'adhésion au service de conciliation et qui fournissent des produits de nature semblable, quels que soient les organismes qui les réglementent ou auprès desquels elles sont constituées et qu'elles fassent partie ou non d'une association sectorielle.	Le mandat du SCAD prévoit l'accès à ses services par les clients de toutes les sociétés membres qui répondent aux critères d'adhésion au SCAD. Une liste des sociétés membres figure à l'intention des consommateurs sur le site Web du SCAD. L'adhésion ne comporte aucune restriction pour les sociétés quant aux organismes qui les réglementent ou auprès desquels elles sont constituées ou selon qu'elles fassent partie ou non d'une association sectorielle.
2. Le mandat doit être suffisamment complet pour que le service de conciliation puisse s'occuper de presque toutes les	Notre revue a déterminé qu'il n'y a pas eu de plaintes ou de demandes que le SCAD ne s'est pas senti en mesure de traiter. Dans certains cas, lorsque le consommateur a demandé une médiation, le SCAD a

Critères	Observations, conclusions et évaluation
<p>plaintes de l'industrie concernée, sauf en cas de politiques impératives ou pour des raisons pratiques, ou encore lorsque la somme en cause dépasse le plafond officiellement fixé par le conseil d'administration.</p>	<p>facilité le processus en proposant des médiateurs potentiels et en transmettant au médiateur retenu toute documentation additionnelle pouvant lui être utile. Les coûts de la médiation sont initialement défrayés par le SCAD et facturés par la suite à la société membre concernée.</p>
<p>3. Le service de conciliation doit adopter comme principe directeur une interprétation large de son mandat pour que, en cas de doute quant à la compétence dans un dossier précis, soit privilégié le traitement de la plainte plutôt que son rejet.</p>	<p>Dans notre revue d'un échantillon statistiquement valable de dossiers, nous n'avons pas noté de cas où le SCAD a refusé de traiter une plainte ou une demande. Il est cependant arrivé que le SCAD renvoie une demande ou une plainte d'un consommateur au CRC de l'entreprise concernée après avoir pris soin d'expliquer au consommateur la meilleure façon de naviguer le processus de dépôt et de traitement de plaintes.</p> <p>Les CRC de sociétés auxquels nous avons parlé nous ont fait des commentaires positifs sur l'approche du SCAD dans ses interventions pour aider les entreprises à comprendre comment mieux répondre aux consommateurs.</p> <p>En particulier, un grand nombre de CRC ont déclaré s'adresser au SCAD dans certaines situations afin d'obtenir un avis indépendant sur une lettre de position définitive (sans divulguer de renseignements personnels) et déterminer si les questions soulevées et les positions prises sont raisonnables et justifiées. Ce processus est considéré comme utile et efficace pour régler un dossier à un stade précoce.</p>
<p>4. Le mandat du service de conciliation doit inclure le pouvoir de déterminer et d'étudier les problèmes systémiques ou fréquents auxquels un service de conciliation peut être confronté dans le cadre de son travail, à l'occasion de plaintes concernant une entreprise particulière ou, plus globalement, une industrie donnée.</p>	<p>Le SCAD maintient une vaste base de données dans laquelle sont consignées toutes les demandes et plaintes de manière à disposer de données suffisantes et pouvoir effectuer le suivi des problèmes spécifiques à une entreprise, des tendances systémiques ou autres.</p> <p>Au cours de notre évaluation, nous avons constaté que le SCAD produit des rapports sur les données collectées qu'il publie aussi dans son rapport annuel et sur son site Web. Le SCAD fournit également une analyse des tendances sur cinq ans relatives aux types de demandes et de plaintes reçues.</p> <p>De nos entretiens avec les représentants de divers</p>

Critères	Observations, conclusions et évaluation
	<p>organismes de réglementation est ressorti de manière générale le fait que les responsables de la réglementation et des politiques profiteraient de données et d'informations plus granulaires relatives à certains éléments et tendances systémiques que le SCAD a pu observer.</p> <p>Recommandation – Il est recommandé aux responsables de la réglementation aussi bien qu'au SCAD de déterminer, dans le cadre d'un dialogue continu avec l'OOSC, l'information et les données additionnelles pouvant être utiles à des fins de réglementation et de politiques publiques.</p>
<p>5. Lorsqu'un service de conciliation refuse de traiter une plainte après avoir conclu qu'elle ne relevait pas de son mandat, il doit informer le consommateur de sa décision et fournir sur demande une explication complète.</p>	<p>Sur la base de notre revue de dossiers sélectionnés, nous avons obtenu l'assurance raisonnable que, dans le cas d'une plainte qui ne relève pas de son mandat, le SCAD fournit au consommateur une explication complète faisant état de la décision de rejet. Nous avons noté aussi que le SCAD allait au-delà du strict nécessaire, en conseillant le consommateur sur ses options pour poursuivre l'affaire.</p>
<p>6. Le service de conciliation doit prévoir des moyens pour aider les consommateurs à déposer leur plainte et, au besoin à la formuler, ou pour les orienter vers des services ou des organismes qui leur viendraient en aide si la question dépassait le mandat du service de conciliation.</p>	<p>Sur la base de notre revue de dossiers sélectionnés, nous avons conclu que dans tous les cas le personnel du SCAD a agi efficacement pour aider le consommateur et le diriger vers les ressources les plus aptes à traiter sa demande ou sa plainte : représentants de sociétés, agents ou courtiers d'assurance, organismes de réglementation et autres.</p>
<p>7. Les changements importants apportés au mandat doivent être approuvés par le conseil d'administration du service de conciliation après consultation avec les intervenants pertinents et l'OOSC.</p>	<p>Aucun changement n'a été apporté au mandat du SCAD depuis la dernière évaluation indépendante. Le SCAD a toutefois comme politique de faire approuver tout changement à son mandat par le conseil d'administration après consultation avec l'OOSC.</p>
	<p>Évaluation – Conforme</p>

Ligne directrice n° 4 – Équité

Objectif – Veiller à ce que (a) le service de conciliation aborde son travail à l'égard des

plaintes des consommateurs et formule ses recommandations en se fondant sur ce qui est équitable dans les circonstances tant pour l'entreprise que pour le consommateur et à ce que (b) les processus appliqués par le service de conciliation soient manifestement équitables pour les deux parties.

Mise en œuvre – Pour atteindre cet objectif, les critères suivants doivent être respectés :

Critères	Observations, conclusions et évaluation
<p>1. Le service de conciliation doit éviter d'évaluer les plaintes sous un angle juridique. Le service de conciliation ne vise pas à donner lieu à un système judiciaire parallèle, mais à établir un cadre vaste et raisonnable de règlement des différends qui favorise des relations d'affaires équitables.</p>	<p>Sur la base de notre revue de dossiers sélectionnés et de nos discussions avec le personnel, les représentants de sociétés et autres intervenants, nous avons trouvé que dans son traitement des demandes et des plaintes le SCAD fait preuve d'une approche conviviale, axée sur les besoins du consommateur. Les questions d'assurance peuvent être complexes, mais le personnel du SCAD s'attache à bien faire comprendre à un consommateur, en évitant tout jargon technique, les tenants et aboutissants de la situation qui le concerne.</p> <p>Si la plainte progresse à un stade plus avancé ou en arrive à la médiation, SCAD veille à ce que le consommateur soit traité équitablement.</p>
<p>2. En conséquence, le service de conciliation doit publier une norme d'équité claire qu'il appliquera pour évaluer les plaintes. Cette norme doit recevoir l'approbation du conseil d'administration du service de conciliation et être harmonisée dans la mesure du possible entre les différents services de conciliation qui constituent le Réseau de conciliation du secteur de l'assurance.</p>	<p>Dans son rapport annuel comme sur son site Web, le SCAD publie sa mission, sa vision, son rôle et son engagement envers les consommateurs. Adoptée par le conseil d'administration et sous-tendant toutes les activités du SCAD, la norme en matière d'équité n'est pourtant pas mise en évidence, ni dans le rapport annuel ni sur le site Web.</p> <p>L'Ombudsman des assurances de personnes (OAP), en revanche, publie ses normes d'équité sur son site Web, conformément à cette ligne directrice. Nous avons noté une forte concordance entre les normes d'équité des deux organismes.</p> <p>Recommandation – Il est recommandé au SCAD de publier sur son site Web et dans son rapport annuel l'intégralité de sa norme en matière d'équité, conformément à cette ligne directrice.</p>
<p>3. Les procédures observées pour donner suite aux plaintes doivent être impartiales et s'inscrire dans un cadre clair où l'entreprise et le consommateur ont tous deux une</p>	<p>D'après notre examen des processus suivis, confirmé par notre revue de dossiers sélectionnés, nous avons déterminé que les procédures observées pour traiter les demandes et les plaintes étaient équitables et impartiales. Rien ne permet de penser</p>

Critères	Observations, conclusions et évaluation
<p>occasion équitable et équilibrée de présenter au service de conciliation des documents et des renseignements à l'appui de leurs positions respectives, et ce, dans un contexte non juridique. Ni l'entreprise ni le consommateur ne doivent avoir un accès spécial au personnel du service de conciliation.</p>	<p>que certaines entreprises ou certains consommateurs bénéficient d'un accès privilégié au personnel du SCAD. Cette opinion s'appuie sur une revue des commentaires faits par les consommateurs sondés ainsi que sur nos entretiens avec les représentants de diverses sociétés.</p>
	<p>Évaluation – Conforme</p>

Ligne directrice n° 5 – Méthodes et réparations

Objectif – Définir (a) la nature des méthodes de règlement des différends qui seront employées par le service de conciliation, (b) l'issue du processus de règlement des plaintes du service de conciliation à laquelle peut s'attendre un consommateur, y compris les réparations auxquelles doit avoir droit un consommateur dont la plainte est évaluée par le service de conciliation, et (c) les conséquences que pourrait entraîner la non-exécution par l'entreprise des réparations recommandées ou son manque de coopération relativement aux demandes de renseignements du service de conciliation.

Mise en œuvre – Pour atteindre cet objectif, les critères suivants doivent être respectés :

Critères	Observations, conclusions et évaluation
<p>1. Le service de conciliation doit adopter des méthodes de règlement des plaintes bien définies et convenant à la nature du litige (conciliation, médiation, enquête, arbitrage non exécutoire, etc.).</p> <p>Le service de conciliation peut employer diverses méthodes pour tenter de résoudre le même différend, par exemple une méthode axée sur la facilitation (comme la conciliation ou la médiation) suivie d'une méthode d'évaluation (telle que l'enquête ou l'arbitrage non exécutoire).</p>	<p>Le SCAD a adopté un processus et une méthodologie bien définis pour traiter les demandes, régler les plaintes et faciliter la résolution des litiges. Le traitement des demandes se fait en communiquant directement avec les consommateurs, par courrier électronique, par téléphone ou par courrier postal. Les plaintes sont traitées par les mêmes voies de communication, aussi bien avec le consommateur qu'avec l'entreprise concernée. Enfin, dans les très rares cas où la plainte ne peut être résolue, la médiation, sans frais pour le consommateur, est recommandée aux deux parties et, si acceptée, sera organisée par le SCAD.</p> <p>Le SCAD a adopté une position de neutralité, soutenue par l'ensemble des intervenants, quelle que soit la nature de la plainte ou du litige et donc, normalement, n'effectue pas d'enquêtes ou d'arbitrages non exécutoires.</p>

	<p>Au cours de notre évaluation, nous avons noté que les appels de consommateurs sont classés dans la base de données dans l'une de deux catégories : « demandes de renseignements » ou « plaintes à traiter ». La vaste majorité des appels reçus (environ 90 %), sont considérés comme des demandes de renseignements. Les employés du SCAD décident de la catégorie de l'appel selon leur bon jugement, en fonction des critères formulés dans le manuel des politiques et procédures. Pourtant, du point de vue de l'évaluateur indépendant, la distinction entre une plainte et une demande de renseignements n'est pas toujours évidente.</p> <p>Le système de classification servant à déterminer s'il s'agit d'une plainte au sujet d'une société d'assurance ou d'une simple demande de renseignements mériterait donc d'être revu afin d'offrir aux intervenants externes de l'information plus précise sur la nature des communications des consommateurs avec le SCAD.</p> <p>Recommandation – Il est recommandé au SCAD de revoir son système de classification des « dossiers de cas » de manière à mieux distinguer les plaintes légitimes des simples demandes de renseignements.</p>
<p>2. Le service de conciliation doit établir des protocoles de travail stipulant les délais raisonnables pour que soient franchies les diverses étapes du processus de règlement des différends et les communiquer à l'entreprise et au consommateur. Les délais fixés doivent être suffisamment souples pour tenir compte des divers degrés de complexité des litiges.</p>	<p>Sur la base de notre revue de dossiers sélectionnés et d'un examen de toutes les demandes et les plaintes reçues depuis la dernière évaluation indépendante en 2013, il est clair que les dossiers sont traités dans les meilleurs délais – habituellement, dans les deux ou trois jours suivant l'ouverture du dossier.</p> <p>Les 13 dossiers qui ont passé en médiation ces trois dernières années affichent un temps d'exécution variable, allant de 3 à 11 mois, avec une moyenne générale d'environ 6 mois. Étant donné la complexité des dossiers, ces délais semblent raisonnables.</p> <p>Le directeur exécutif du SCAD agit en quelque sorte à titre de « sentinelle » et décide si une médiation s'impose dans tel ou tel cas. À moins que, compte tenu des circonstances de l'affaire, l'échec de la médiation n'apparaisse certain, le SCAD préfère pécher par excès de prudence et recommandera la médiation. Si la médiation arrive à une impasse et qu'une résolution n'est pas atteinte à la fin du processus, le consommateur peut choisir l'option</p>

	<p>d'engager la phase suivante. Encore une fois, le directeur exécutif du SCAD, après consultation avec le personnel du SCAD et le médiateur, déterminera si le dossier doit passer à l'arbitrage. Nous avons noté que 80 % des cas traités en médiation se sont soldés par un accord.</p> <p>Nous avons constaté que très peu de dossiers se rendent jusqu'à l'expert en règlement des litiges, dit aussi agent principal d'arbitrage (APA). Le dernier remonte à 2014. Le rapport annuel de 2015 présente un résumé de ce cas et précise que l'entreprise a accepté la recommandation non exécutoire de l'APA.</p>
<p>3. La mise à contribution du service de conciliation est une solution de remplacement aux autres recours disponibles, notamment les recours juridiques. Cela étant,</p> <p>(a) l'entreprise et le consommateur doivent confirmer par écrit que les dossiers et le produit du travail du service de conciliation demeureront confidentiels et ne pourront être admis à aucune procédure judiciaire et que les membres du personnel du service de conciliation ne seront pas tenus de témoigner au cours de procédures judiciaires, quelles qu'elles soient;</p> <p>(b) afin de promouvoir le recours au règlement extrajudiciaire des différends, dans les cas où pourrait s'appliquer un délai de prescription, l'entreprise et le consommateur doivent convenir par écrit qu'ils suspendront l'application du délai de prescription jusqu'à ce que le service de conciliation ait pu tenter de régler le différend (lorsque la loi le permet).</p>	<p>(a) Le SCAD confirme toujours dans sa correspondance avec le consommateur et avec l'entreprise le fait que ses dossiers et le traitement dont ils font l'objet demeurent confidentiels et ne peuvent être admis dans une procédure qu'elle soit judiciaire ou autre. De même, il est précisé qu'aucun membre du personnel ne peut être tenu de témoigner dans le cadre d'une procédure judiciaire.</p> <p>(b) Dans le cas des litiges dont la résolution risque fortement d'excéder les délais alloués, le SCAD explique la situation au consommateur concerné et lui recommande d'obtenir des conseils juridiques s'il souhaite poursuivre l'affaire.</p>

<p>4. Les méthodes de règlement des différends employés par le service de conciliation doivent mener soit (a) à un résultat acceptable pour les deux parties soit (b) à une recommandation écrite par le service de conciliation en vue du règlement de la plainte.</p>	<p>Le SCAD affiche un taux de succès très élevé pour ce qui est de la résolution des demandes et des plaintes qu'il reçoit. Si une entreprise a émis une lettre de position définitive, le SCAD aide alors le consommateur à comprendre les options qui s'offrent à lui. Le cas échéant, le SCAD fournit à l'une ou l'autre partie son évaluation de la situation en indiquant s'il trouve la résolution proposée raisonnable au regard des circonstances. Le SCAD entreprend aussi une conciliation informelle avec les parties en vue d'arriver à une résolution qui leur est mutuellement acceptable.</p>
<p>5. Le personnel du service de conciliation et tout consultant engagé par ce dernier pour s'occuper des relations avec les consommateurs doivent être compétents et bien formés et posséder les connaissances spécialisées correspondant à la nature de la plainte en question.</p>	<p>D'après notre revue des dossiers et nos entretiens avec le personnel, il est clair que les employés du SCAD sont compétents et bien formés. Outre le manuel des politiques et procédures fourni pour les guider dans le traitement des demandes de renseignements et des plaintes, une expertise appropriée leur est disponible au besoin.</p> <p>Cependant, la formation est dispensée au cas par cas, et nous avons noté l'absence de tout programme de formation ou de perfectionnement destiné aux employés.</p> <p>Afin d'assurer la qualité de ses services, le SCAD a instauré un système de communication élaboré et des conditions de travail flexibles pour son personnel. Bien que ces dispositions permettent d'améliorer sensiblement la productivité et le temps de réponse, elles ont également pour effet de réduire l'interaction entre collègues. Le SCAD pourrait trouver utile de tenir périodiquement des journées de travail au bureau afin de donner aux membres du personnel l'occasion d'échanger de l'information et de partager leurs expériences.</p> <p>Recommandation – Il est recommandé au SCAD de formaliser son programme de formation continue et de perfectionnement à l'intention de son personnel.</p>

<p>6. Si le processus mène à un règlement, le service de conciliation doit prendre des mesures raisonnables pour veiller à ce que le consommateur comprenne la décision prise et l'accepte dans un climat perçu comme étant raisonnablement dénué de toute coercition.</p>	<p>Sur la base de notre revue des dossiers et de nos entretiens avec le personnel, nous avons conclu que le SCAD prend les mesures appropriées pour s'assurer que les consommateurs comprennent les options qui s'offrent à eux en fonction de la résolution ou du règlement, selon le cas, sans avoir l'impression de s'y sentir contraints.</p>
<p>7. Une recommandation du service de conciliation doit indiquer une proposition de réparation convenant à la nature du différend et pouvant inclure (a) une recommandation non exécutoire d'indemnisation financière pour une perte directe ou (b) une recommandation non exécutoire invitant l'entreprise à prendre des mesures précises pour régler le problème, notamment l'indemnisation de pertes non financières.</p>	<p>Le SCAD a adopté une position stratégique de neutralité dans tout litige entre un consommateur et une entreprise. En fait, le SCAD cherche à « égaliser les chances » pour que le consommateur ne soit pas défavorisé et lui fournit des explications, de l'information et des pistes de réflexion.</p> <p>Nous avons remarqué l'efficacité du personnel du SCAD à renseigner les consommateurs sur leurs options dans le traitement d'une plainte ou d'un litige et à les conseiller sur la meilleure approche à suivre pour arriver à une solution. Le personnel du SCAD démontre la même efficacité à fournir aux entreprises une opinion sur la légitimité de la position d'un consommateur. Par conséquent, la plupart des cas sont traités dans de meilleurs délais et sans devoir passer en médiation.</p>
<p>8. Si une entreprise ne suit pas une recommandation dans un délai raisonnable ou omet de coopérer dans un délai raisonnable avec le service de conciliation au cours d'une enquête, le service de conciliation doit rendre public le fait que l'entreprise n'a pas observé la recommandation ou n'a pas coopéré. La divulgation de cette information doit se faire en protégeant le caractère confidentiel des renseignements concernant le consommateur.</p>	<p>Sauf dans la situation où une entreprise refuse de coopérer dans le traitement d'une plainte ou d'un litige ou ne le fait pas dans un délai raisonnable, la ligne de conduite du SCAD pour régler les différends est de commencer par s'adresser au CRC ou à l'ombudsman de l'entreprise. Puis, si cette étape n'obtient pas de résultats, le SCAD informe le consommateur de ses options pour poursuivre l'affaire.</p> <p>Le SCAD n'a jamais eu à dénoncer une entreprise pour ne pas avoir observé une recommandation ou coopéré.</p> <p>Pour se préparer à l'éventualité d'une telle situation, le conseil et la direction du SCAD ont examiné la question et ont déterminé la manière la plus appropriée de rendre public le manquement d'une entreprise à ses obligations tout en préservant l'anonymat du consommateur.</p>

<p>9. Ces méthodes et ces réparations sont aussi applicables aux problèmes systémiques ou fréquents qui peuvent venir à l'attention d'un service de conciliation dans le cadre du travail qu'il exécute en rapport à des plaintes concernant une entreprise particulière ou, plus globalement, une industrie donnée.</p>	<p>Le SCAD a déterminé que les deux types de problèmes systémiques (relatifs aux entreprises et relatifs à l'industrie) doivent être traités différemment l'un de l'autre. Dans le cas des entreprises individuelles, le SCAD prend l'initiative de s'adresser directement à l'entreprise concernée pour tenter de comprendre les facteurs et les circonstances particulières liés au problème.</p> <p>Nous avons noté qu'à part les retards attribuables à des événements catastrophiques (inondations, incendies majeurs, etc.), dans le traitement des réclamations, aucun problème systémique spécifique aux entreprises n'a été relevé au cours des dernières années.</p> <p>Le SCAD considère devoir aborder tout problème systémique à l'échelle de l'industrie qu'il pourrait repérer dans le cadre de ses activités avec le Bureau d'assurance du Canada (BAC), à titre de représentant sectoriel le plus apte à déterminer comment résoudre le problème. Aucun problème de cette nature n'a été signalé au cours des dernières années.</p> <p>Pendant nos entretiens avec les conseillers (CRC) de diverses entreprises, nous avons appris que si le SCAD fournit régulièrement à chacune de ces sociétés des rapports personnalisés en fonction de ses besoins individuels (rapports i-Sight), certains CRC estiment toutefois que ces rapports pourraient être mieux faits et plus utiles. Un CRC a proposé de mettre sur pied un comité de travail, auquel il désirerait participer, pour faire des recommandations sur les moyens d'améliorer ces rapports. En outre, sur la base de nos discussions, nous croyons également que le SCAD aurait avantage à revoir ses méthodes d'exploration de données de sorte à optimiser la valeur des données collectées actuellement.</p> <p>Recommandation – Il est recommandé au SCAD d'envisager la mise sur pied d'un comité de travail composé de CRC qui serait chargé de faire des suggestions pour améliorer les rapports personnalisés fournis aux sociétés.</p> <p>Au cours de nos entretiens, les CRC d'organismes de réglementation et de sociétés d'assurance nous</p>
--	--

	<p>ont confié qu'il arrivait parfois que des dossiers qui leur avaient été transférés aient été réglés par la suite sans que l'organisme ou la société reçoive d'explication à cet effet. Les CRC ont précisé qu'obtenir des détails sur la résolution de la situation pourrait les aider à mieux traiter de futurs dossiers semblables.</p> <p>Recommandation – Il est recommandé au SCAD de fournir aux CRC d'organismes de réglementation ou de sociétés une rétroaction relative aux dossiers sur lesquels ils ont travaillé.</p>
	<p>Évaluation – Conforme</p>

Ligne directrice n° 6 – Reddition des comptes et transparence

Objectif – Établir un cadre approprié de reddition des comptes par le service de conciliation relativement à la réalisation de sa mission avec, entre autres, (a) la reddition des comptes au public concernant l'atteinte des objectifs d'intérêt public fixés pour le service de conciliation, (b) la reddition des comptes devant les organismes de réglementation relativement aux besoins raisonnables de ces derniers en matière d'information sur le traitement des plaintes des consommateurs, et (c) la transparence dans la communication de l'information touchant ses activités et ses structures.

Mise en œuvre – Pour atteindre cet objectif, les critères suivants doivent être respectés :

Critères	Observations, conclusions et évaluation
<p>1. Le service de conciliation doit publier et diffuser à grande échelle un rapport annuel sur ses activités, notamment sur le processus de règlement des différends.</p>	<p>Le SCAD publie son rapport annuel et le rend aussi disponible sur son site Web. Le rapport annuel comporte, notamment, de l'information sur le rôle, la mission, la vision et l'engagement envers les consommateurs du SCAD, une analyse exhaustive des demandes et des plaintes reçues, des études de cas, un résumé de ses états financiers vérifiés, un résumé de ses règlements et processus de gouvernance ainsi qu'une liste de ses sociétés membres. Des renseignements sur le processus de règlement des différends figurent sur le site Web du SCAD.</p>
<p>2. Le service de conciliation doit aussi s'efforcer périodiquement de consulter les intervenants, et en particulier les entreprises membres et</p>	<p>Le SCAD s'efforce de consulter les principaux intervenants en invitant à son assemblée générale annuelle les représentants de ses sociétés membres et d'autres organismes intéressés. D'après leurs témoignages, les divers intervenants, y compris les</p>

<p>les organismes de défense des consommateurs, pour discuter du degré de réussite dans la réalisation de sa mission et pour déterminer les améliorations possibles.</p>	<p>CRC d'entreprises, ont jugé que leur présence à l'AGA leur avait été très utile et leur avait permis de rencontrer les membres du conseil, de la direction et du personnel du SCAD et d'échanger avec eux individuellement. De plus, le conseil du SCAD se réunit une fois par an, dans différentes localités, afin d'avoir l'occasion de parler directement avec les organismes de réglementation et les représentants de l'industrie régionaux. Les processus de communication et de relations avec les intervenants comptent parmi les priorités du SCAD depuis la dernière évaluation en 2013.</p> <p>Le SCAD s'applique également à conseiller les divers politiciens locaux par l'intermédiaire de leurs bureaux de circonscription sur les problèmes pouvant se présenter en matière d'assurance en biens et dommages lorsque surviennent des événements de grande ampleur. Il va sans dire que ce processus aide les consommateurs à comprendre que le SCAD se porte présent pour traiter leurs demandes ou leurs plaintes éventuelles.</p> <p>Ainsi que le notait l'évaluation de 2013, le SCAD n'a pas mis l'amélioration de sa visibilité auprès du public au rang de ses priorités. Pour d'autres services de conciliation, la diffusion d'information et les communications au public font partie de leurs stratégies de promotion.</p> <p>Recommandation – Il est recommandé au SCAD d'inclure dans son plan stratégique des activités de sensibilisation auprès des groupes de consommateurs pertinents.</p>
<p>3. Le service de conciliation doit conclure avec les organismes de réglementation de ses entreprises membres un protocole d'information décrivant d'une manière mutuellement acceptable la nature et la portée de l'information qui sera fournie par le service de conciliation aux organismes de réglementation, en tenant bien compte du caractère confidentiel et de la protection des renseignements personnels concernant les consommateurs.</p>	<p>Le SCAD a conclu un protocole d'entente (PE) avec les organismes de réglementation de l'Alberta et envisage la possibilité de faire de même en Colombie-Britannique. Pendant notre entretien avec les représentants des organismes de réglementation en Alberta, la rétroaction sur le PE a été positive.</p> <p>Au cours de nos entretiens, les représentants de plusieurs autres organismes de réglementation (Ontario, Québec, C.-B.) nous ont fait savoir qu'ils souhaiteraient vivement établir un protocole de partage de l'information avec le SCAD. Ils se sont montrés désireux, en particulier, d'obtenir davantage d'information sur les problèmes systémiques pouvant être d'intérêt public dans leurs territoires</p>

<p>Le protocole doit être révisé et actualisé régulièrement à la satisfaction du service de conciliation et des organismes de réglementation.</p>	<p>respectifs. Comme il est mentionné plus bas, cette question a été soulevée lors d'une récente réunion avec l'OOSC.</p>
<p>4. Le conseil d'administration du service de conciliation doit rencontrer périodiquement l'OOSC. Ces réunions porteront sur les points suivants : (a) les questions opérationnelles importantes, propres au service de conciliation (b) la gouvernance du service de conciliation (c) le maintien de l'uniformité des services et l'harmonisation des pratiques exemplaires en règlement des différends (d) les lacunes qui existent relativement à la couverture pour les consommateurs des services d'assurance réglementée et (e) les mises à jour sur la nature et les décisions concernant les plaintes traitées par le service de conciliation.</p>	<p>La dernière réunion du SCAD avec l'OOSC a eu lieu le 2 mars 2017. À l'ordre du jour figuraient, notamment, une mise à jour par l'OOSC sur les initiatives actuelles du CCRRA, une mise à jour sur l'évaluation indépendante du SCAD, les occasions de développer le partage de l'information (voir ci-dessus) ainsi qu'une discussion des questions émergentes.</p> <p>D'après nos conversations avec le président de l'OOSC, il est clair que les organismes de réglementation souhaitent collaborer étroitement avec le SCAD ainsi qu'avec d'autres services de conciliation afin de renforcer le partage et la coordination de l'information.</p>
<p>5. Le service de conciliation doit publier et tenir à la disposition du public les documents pertinents concernant sa structure opérationnelle, y compris son mandat, ses normes et ses pratiques en matière de gouvernance.</p>	<p>Le SCAD publie sur son site Web de l'information concernant sa mission, sa vision et son engagement envers les consommateurs ainsi que sa structure opérationnelle et ses principes de gouvernance. Comme il est mentionné plus haut, il est recommandé au SCAD de publier également sa norme en matière d'équité.</p>
	<p>Évaluation – Conforme</p>

Ligne directrice n° 7 – Évaluation par un tiers

Objectif – Établir un cadre en vertu duquel la structure et les activités du service de conciliation feront régulièrement l'objet d'évaluations par un tiers indépendant capable de valider l'efficacité du service de conciliation dans l'atteinte de ses objectifs et de cerner les améliorations possibles.

Mise en œuvre – Pour atteindre cet objectif, les critères suivants doivent être respectés :

Critères	Observations, conclusions et évaluation
<p>1. Au moins une fois tous les cinq ans, le conseil d'administration du service de conciliation doit nommer un évaluateur tiers indépendant chargé d'effectuer un examen des activités du service de conciliation depuis la dernière évaluation. L'OOSC doit être tenu informé par le service de conciliation du processus de sélection et de recrutement de l'évaluateur.</p>	<p>La dernière évaluation indépendante par un tiers du SCAD a été réalisée en 2013. Le rapport de l'évaluateur indépendant est affiché sur le site Web de SCAD de même que les réponses du SCAD aux recommandations qui lui ont été faites.</p> <p>L'OOSC a été tenu informé par le SCAD du processus de sélection et de recrutement de l'évaluateur. Ce processus incluait une demande de propositions (DDP) qui a été également affichée sur le site Web du SCAD. C'est le conseil d'administration du SCAD qui fait le choix de l'évaluateur.</p> <p>Le conseil d'administration a établi la politique de mandater une évaluation par un tiers indépendant au moins tous les cinq ans, conformément aux lignes directrices.</p>
<p>2. Les normes et les pratiques de gouvernance du service de conciliation doivent faciliter la tenue d'évaluations claires et utiles de ses activités, évaluations nécessaires pour déterminer dans quelle mesure les objectifs des lignes directrices sont atteints.</p>	<p>Le processus d'évaluation regarde à la base les normes et les pratiques de gouvernance du SCAD telles qu'elles sont documentées. L'examen de ces documents s'augmente d'une revue minutieuse des dossiers de même que d'entretiens avec un grand nombre d'intervenants, internes comme externes, afin de déterminer la conformité aux lignes directrices des objectifs et des activités du SCAD.</p>
<p>3. L'évaluateur doit avoir accès à tous les documents, y compris les procès-verbaux du conseil d'administration, ainsi qu'à ce dernier et à l'ensemble du personnel.</p>	<p>Le SCAD a donné à l'équipe d'évaluation un libre accès à tous ses documents, y compris les procès-verbaux des réunions, et à ses bases de données ainsi qu'à l'ensemble des membres de son personnel et de son conseil d'administration.</p>
<p>4. L'évaluateur doit déterminer dans quelle mesure les activités du service de conciliation ont atteint l'objectif d'intérêt public de ce dernier, en tenant compte notamment a) des lignes directrices de l'OOSC et b) des protocoles de travail et des normes du conseil d'administration du service de conciliation. Lorsque l'évaluateur conclut à l'existence</p>	<p>Ce rapport a conclu que le SCAD a globalement atteint son objectif d'intérêt général, conformément (a) aux lignes directrices de l'OOSC et (b) aux protocoles de travail et aux normes établis par le conseil d'administration.</p> <p>Ce rapport inclut aussi des recommandations d'améliorations à apporter le cas échéant.</p>

de lacunes, il doit faire des recommandations sur les améliorations à apporter.	
5. Le conseil d'administration du service de conciliation et l'OOSC doivent, à la réunion suivant la présentation du rapport de l'évaluateur, discuter du document et de toute mesure que le service de conciliation doit prendre en conséquence.	Ce rapport sera remis au conseil d'administration du SCAD et à l'OOSC avec une demande au SCAD de fournir ses réponses aux observations et aux recommandations lui ayant été faites.
6. Le service de conciliation doit publier le rapport de l'évaluateur et toute réponse du service de conciliation à ce rapport.	L'évaluation indépendante de 2013 est publiée ainsi qu'affichée sur le site Web du SCAD. On s'attend à ce que le présent rapport et les réponses fournies par le SCAD le soient également.
	Évaluation – Conforme

APPENDICE A

PRÉSENTATION DES ÉVALUATEURS INDÉPENDANTS

Andrew (Andy) Poprawa, CPA, CA, Adm.A. – Conseiller en réglementation et consultant

Andy Poprawa travaille actuellement à titre de conseiller et de consultant pour un certain nombre d'organismes de réglementation des services financiers, de sociétés privées et d'organismes sans but lucratif. Au cours de la dernière année, il a dirigé et participé à l'évaluation de plusieurs organismes de réglementation canadiens et internationaux et d'autres organisations par rapport aux normes internationales et canadiennes.

Il possède une vaste expérience du secteur des services financiers acquise au fil de ses 38 ans de carrière comme responsable de la réglementation des services financiers – aussi bien au fédéral qu'au provincial –, chef de la direction d'une société d'assurance-dépôts, chef de la direction d'une collective de crédit et vérificateur externe.

Il a été président et chef de la direction de la Société ontarienne d'assurance-dépôts (SOAD) ainsi que chef de la réglementation pour des collectives de crédit en Ontario. Il a également passé 10 ans au Bureau du surintendant des institutions financières (Canada) où il a exercé diverses fonctions dans les domaines, notamment, du contrôle bancaire, de la surveillance des sociétés d'assurance de dommages et d'assurance-vie et de l'élaboration de politiques. Son parcours professionnel lui a permis de comprendre à fond les processus de réglementation nécessaires au maintien de la confiance dans les institutions financières. Il a aussi occupé les postes de chef de la direction d'une grande coopérative de crédit établie en Ontario et de directeur financier d'une filiale d'un transporteur aérien. Il est comptable professionnel agréé, comptable agréé et ancien vérificateur auprès d'un cabinet comptable international. Il est aussi gestionnaire agréé en finances publiques et détient un baccalauréat en commerce de l'Université de Toronto.

Il est actuellement membre du comité de direction de la section de l'Ontario de l'Institut des administrateurs de sociétés (IAS) et a siégé au Comité consultatif sur la gouvernance du Conference Board du Canada. En outre, il enseigne au Directors College de la McMaster University en Ontario ainsi qu'au Caribbean Governance Training Institute. Il siège également à titre d'administrateur indépendant au conseil d'administration de plusieurs organismes sans but lucratif et de sociétés privées.

Andy Poprawa est membre fondateur et président sortant de l'International Credit Union Regulators Network (ICURN) et ancien président de l'Association des superviseurs prudeniels des caisses (ASPC) au Canada. Il participe à de nombreux congrès provinciaux, nationaux et internationaux sur des questions liées à la réglementation des caisses de crédit, à la protection des déposants et à la gouvernance d'entreprise. Il a effectué plusieurs missions outre-mer avec l'Agence canadienne de développement international (ACDI) et US Aid afin d'aider les pays d'Europe de l'Est, d'Asie, d'Amérique du Sud et des Caraïbes à établir des régimes réglementaires efficaces pour les coopératives de crédit et autres institutions financières.

Georges Dessaulles – Conseiller en matière de conformité et d'éthique des entreprises

Georges Dessaulles est diplômé de la Faculté de droit de l'Université McGill et a été admis au Barreau du Québec en 1974. Après avoir exercé en pratique privée à Montréal, il entra à la Banque Royale du Canada (RBC) en 1976 comme conseiller juridique et assumait par la suite des responsabilités de plus en plus élevées à Montréal, Miami et Toronto. Sa pratique comprenait la négociation et la rédaction de conventions de prêt, de vente et d'achat et d'autres ententes à l'échelle nationale et internationale, la gestion de litiges et les relations avec des conseillers juridiques externes. À titre de chef adjoint du contentieux des services bancaires et d'investissement pour grandes entreprises, il a fait partie de l'équipe de direction juridique de la RBC de 1991 à 1994. En 1994, nommé au poste de vice-président, Conformité d'entreprise, il a veillé au maintien des programmes d'assurance de la conformité en matière de réglementation fédérale des services bancaires, de fiducie et d'assurance, de protection des renseignements personnels ainsi que des valeurs mobilières gérées par la RBC. De 1994 à 1999, il a exercé les fonctions de responsable de la protection de la vie privée pour la RBC. En 2003, il a été nommé au poste de directeur de la conformité, Services bancaires canadiens RBC, et veillait à ce titre à la conformité aux lois et règlements fédéraux sur les services bancaires aux particuliers. Il s'occupait également de gérer les relations de la RBC avec les organismes de réglementation fédéraux pertinents ainsi que les questions relatives à la protection de la vie privée pour la division des services bancaires canadiens. En 2004, ses fonctions se sont élargies au sein de la division des services bancaires canadiens de la RBC pour inclure la surveillance de la conformité des services bancaires aux entreprises de même que la direction d'une équipe spécialisée en contrôle de la conformité.

De 2007 à 2016, Georges Dessaulles a été membre du conseil d'administration du Centre canadien d'éthique et politique des entreprises. De 2011 à 2013, il en a assuré la présidence et il continue à faire partie de certains de ses comités. Il est également membre du conseil d'administration du Club canadien de Toronto. Il a siégé au comité consultatif du Conseil de gestion de l'éthique dans l'entreprise du Conference Board du Canada jusqu'à ce qu'il prenne sa retraite de la RBC. Il a suivi une formation spécialisée en gouvernance des services financiers à l'Université Laval en 2010 et, en 2013, le programme de formation en gouvernance *Joignez-vous au conseil* du Conseil canadien pour la diversité administrative.

Il a prononcé de nombreuses conférences tant au Canada qu'à l'étranger sur la question de la conformité, notamment lors de deux événements de l'Association canadienne des conseillers (ères) juridiques d'entreprises en 2011 sur le thème de l'éthique et du conseil juridique d'entreprise. Il est aussi conférencier dans plusieurs universités canadiennes renommées. En 2012, il a obtenu deux certificats en modes alternatifs de résolution des conflits de l'Université de Windsor et a commencé à travailler comme enquêteur pour le compte du Bureau de l'Ombudsman des services bancaires d'ADR Chambers à Toronto. Il est parfaitement bilingue et pratique dans les deux langues officielles du Canada.

APPENDICE B

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU RAPPORT DE 2013

Rapport 2013	Réponse du SCAD	Statut/Commentaires
<p>1. Problèmes de nature systémique :</p> <p>Nous suggérons que le SCAD prenne toutes les mesures qu'il juge appropriées pour informer le personnel de cette politique, ce qui signifie que si le nombre de plaintes concernant une société d'assurance semble anormalement élevé, la société en question devrait être informée de la nature des plaintes pour qu'elle puisse régler la situation.</p>	<p>La politique du SCAD quant aux problèmes de nature systémique est énoncée dans le <i>Cadre de référence pour le règlement des différends</i>. Les lignes directrices ont été revues avec attention au moment où le SCAD a fait face pour la première fois à un tel problème. La politique du SCAD sera rappelée au personnel et soulignée dans le <i>Manuel des politiques et procédures</i>, au besoin.</p>	<p>Prise d'action effectuée</p> <p>La direction et le conseil du SCAD sont sensibles à cette question et ont pris les mesures nécessaires pour traiter les problèmes systémiques potentiels à l'échelle de l'industrie ou d'une entreprise individuelle.</p>
<p>2. Amélioration de la visibilité de l'organisme :</p> <p>Nous suggérons que le conseil du SCAD continue de mettre l'accent sur des stratégies de communication visant à promouvoir le SCAD auprès des consommateurs. Ces stratégies pourraient consister</p> <p>(a) en un dépliant décrivant les services offerts par le SCAD, qui pourrait être remis par les assureurs avec la lettre expliquant la position définitive de la société,</p> <p>(b) à ajouter des renseignements aux consommateurs sur le site Web du SCAD,</p>	<p>Le conseil du SCAD discute de cette question à chacune de ses réunions. Voici notre réponse à chacun des points soulevés :</p> <p>(a) Dépliant Le dépliant existe (<i>À la recherche de solutions</i>). Des mesures seront mises de l'avant pour mieux informer les sociétés membres des services offerts par le SCAD et nous demanderons que le dépliant soit joint à l'envoi des lettres de position définitive de façon à renseigner les clients également.</p> <p>(b) Ajouter des renseignements au site Web Des cas seront ajoutés au nouveau site Web du SCAD. Les agents d'information participeront à la sélection de ces cas, et nous nous assurerons de la cohérence des réponses qui ont été</p>	<p>Prise d'action effectuée</p> <p>Le dépliant du SCAD a été mis à jour.</p> <p>Prise d'action effectuée</p> <p>Le site Web du SCAD a été augmenté et mis à jour de sorte à fournir des renseignements supplémentaires aux consommateurs.</p>

Rapport 2013	Réponse du SCAD	Statut/Commentaires
<p>(c) à faire en sorte que le SCAD s'affiche parmi les premiers résultats lors d'une recherche visant les programmes d'aide aux consommateurs dans le moteur de recherche Google et</p> <p>(d) à mettre sur pied un « groupe de travail sur la diffusion et les communications au public » formé de membres du conseil qui travailleraient à mieux faire connaître le SCAD auprès des consommateurs.</p>	<p>données par le SCAD. De même, nous explorerons la possibilité d'ajouter des conseils sur notre message téléphonique afin de mieux informer les consommateurs qui appellent en dehors de nos heures de travail.</p> <p>(c) Optimisation de la recherche sur Google Des mesures d'optimisation sont déjà en cours. Le nouveau site Web contiendra un blogue ainsi que des liens vers la page Facebook du SCAD ce qui générera plus d'activités et améliorera le classement par le moteur de recherche.</p> <p>d) Diffusion et communications Des activités d'information ont déjà été ciblées et font partie des priorités énoncées dans le plan stratégique du SCAD et approuvées par le conseil. Les services d'une firme de relations publiques ont été retenus pour s'assurer que ces objectifs seront atteints. Le conseil du SCAD accorde énormément d'importance à cette question et en discute à chacune de ses réunions.</p>	<p>Prise d'action effectuée</p> <p>Le site Web du SCAD a été révisé deux fois au cours des deux dernières années. Dans les résultats d'une recherche sur Google, le SCAD arrive maintenant en deuxième ou en troisième place et, en général, suit immédiatement l'organisme de réglementation de la province ou l'ACFC.</p> <p>Le site Web actualisé comprend maintenant un lien Facebook ainsi qu'un blogue. Le lien rend le site Web accessible aux appareils mobiles et améliore les résultats de recherche sur toutes les plateformes.</p> <p>Prise d'action effectuée</p> <p>Même si d'amples mesures ont été prises en vue d'améliorer la visibilité du SCAD auprès du public, il ressort clairement des entretiens avec les intervenants internes et externes que le défi reste constant.</p>
<p>3. Amélioration de la transparence :</p> <p>Nous suggérons que le conseil du SCAD accepte que le rapport annuel que le SCAD remet au Bureau d'assurance du Canada soit publié sur le site Web du SCAD.</p>	<p>Le rapport remis au conseil d'administration du BAC est un document interne du BAC. Le BAC et le SCAD sont deux organismes indépendants et cette indépendance est importante pour les consommateurs.</p>	<p>Prise d'action non effectuée</p> <p>Le SCAD estime ne pas devoir rendre publics ses documents internes ou des données sensibles pouvant être utilisés à des fins commerciales.</p>

Rapport 2013	Réponse du SCAD	Statut/Commentaires
		L'information diffusée au public est cependant suffisante pour évaluer l'efficacité des processus du SCAD.
<p>4. Collaboration plus étroite avec les groupes de consommateurs :</p> <p>En ce qui a trait au point (2) visant la communication, nous suggérons que le SCAD redouble d'efforts pour améliorer ses relations avec les groupes de consommateurs comme l'Association des consommateurs du Canada.</p>	<p>Nous sommes d'accord avec cette suggestion et nous rechercherons les occasions de présenter le SCAD aux groupes de consommateurs ou de faire connaître les services que nous offrons. Le SCAD explorera également la possibilité d'organiser des rencontres annuelles de consultation avec les groupes de consommateurs.</p>	<p>Prise d'action partielle</p> <p>Le SCAD a fait des efforts pour resserrer ses liens avec les différents groupes de consommateurs (comme le Conseil des consommateurs du Canada). Cette recommandation mérite toutefois une plus ample attention.</p>
<p>5. Cohérence des réponses :</p> <p>Un organisme comme le SCAD se doit de donner, par le truchement de ses agents d'information, des renseignements ou des conseils cohérents aux consommateurs qui soulèvent des questions de même nature ou qui décrivent des situations semblables, même si ces agents se trouvent dans différentes villes du pays. Nous suggérons que le conseil améliore la cohérence des réponses en conviant régulièrement les agents d'information à des ateliers de formation, parfois par téléphone et à l'occasion, en personne, afin de permettre une discussion des différentes façons de faire et d'en arriver à un consensus quant à la meilleure réponse à donner selon la situation. Nous suggérons également que le SCAD établisse un processus de communication formelle avec l'OAP pour assurer que, d'un point de vue général et dans la mesure jugée appropriée, les deux organismes offrent au public des services harmonisés.</p>	<p>Le personnel du SCAD discute de cette question de façon régulière. Des rencontres trimestrielles auront lieu pour améliorer la cohérence.</p> <p>L'OAP, le SCAD et l'OSBI discutent annuellement des processus et de la conformité au <i>Cadre de collaboration</i>, organe de surveillance par les organismes de réglementation. De plus, une personne siège à la fois au conseil du SCAD et au conseil de l'OAP ce qui aide à assurer la cohérence.</p>	<p>Prise d'action partielle</p> <p>Bien que l'évaluation ait noté un fort degré de cohérence dans les réponses fournies par le SCAD aux consommateurs, l'établissement d'un programme de formation et de perfectionnement est recommandé afin de maximiser la cohérence des réponses.</p> <p>La communication entre le SCAD et l'OAP se poursuit de manière satisfaisante pour ce qui est de l'élaboration d'une approche collaborative et cohérente permettant le traitement harmonisé de demandes et de plaintes très variées.</p>

Rapport 2013	Réponse du SCAD	Statut/Commentaires
<p>6. Sites Web des sociétés d'assurance :</p> <p>Nous suggérons que le conseil songe à adopter une démarche dynamique qui encouragera les sociétés d'assurance à améliorer la qualité des renseignements donnés sur leur site en ce qui a trait au traitement des plaintes et au rôle du SCAD dans le processus.</p>	<p>Les sites Web des sociétés d'assurance font l'objet d'audits internes périodiques. Nous surveillerons les sites des nouveaux membres pour nous assurer qu'ils sont cohérents.</p>	<p>Prise d'action effectuée</p> <p>Notre revue des sites Web des sociétés d'assurance a déterminé que dans presque tous les cas les consommateurs pouvaient trouver facilement de l'information sur le traitement des plaintes et le rôle du SCAD dans ce processus. Nous avons relevé quelques rares cas de sociétés étrangères n'ayant qu'un contact limité avec les consommateurs qui n'affichaient pas d'information sur le SCAD.</p>
<p>7. Administrateurs indépendants :</p> <p>Nous suggérons que le conseil envisage de revoir son processus de nomination des administrateurs indépendants de manière à assurer que ces derniers représentent un vaste éventail d'intérêts et de points de vue.</p>	<p>Les critères de sélection des administrateurs indépendants sont énoncés dans les règlements du SCAD et on doit rechercher une diversité des expériences, des intérêts, des antécédents de même qu'une représentation de la diversité démographique et géographique.</p> <p>Une exigence fondamentale demeure : les candidats doivent être indépendants par rapport au gouvernement et à l'industrie de l'assurance. Les administrateurs indépendants sont la preuve que cette exigence est respectée. Le processus de sélection sera examiné pour assurer que ces critères continuent d'être respectés.</p>	<p>Prise d'action effectuée</p> <p>Notre évaluation indique que le conseil d'administration a mis en place un processus efficace de recherche et de sélection de candidats de manière à ce que soit représenté un éventail diversifié de compétences, d'expériences et de points de vue.</p>
<p>8. Transparence :</p> <p>Nous suggérons que pour les années à venir le conseil s'assure de publier les états financiers vérifiés dans le rapport annuel du SCAD et sur son site Web.</p>	<p>Les états financiers du SCAD sont traités comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) un état vérifié des revenus et des dépenses est produit chaque année; b) cet état vérifié est présenté à 	<p>Prise d'action effectuée</p> <p>Le rapport annuel et les états financiers vérifiés du SCAD sont maintenant publiés sur le site Web.</p>

Rapport 2013	Réponse du SCAD	Statut/Commentaires
	<p>l'assemblée annuelle; c) les états financiers vérifiés sont envoyés chaque année aux PDG des sociétés membres.</p> <p>En 2013 le rapport de vérification et les états financiers ont été ajoutés au rapport annuel du SCAD.</p>	
<p>9. Contrôles internes :</p> <p>Nous suggérons que le conseil prenne les mesures nécessaires pour que le conseil et les membres du personnel connaissent bien les règles de fonctionnement du SCAD qui ont pour but d'empêcher le conseil ou les administrateurs d'intervenir dans le traitement des dossiers. Il serait également indiqué de rappeler le rôle du président en vertu du règlement-cadre de différends.</p>	<p>La non-intervention du conseil dans le processus de résolution des différends est inscrite dans les règlements du SCAD et le <i>Cadre de référence pour le règlement des différends</i>. Les administrateurs du SCAD respectent cette prescription. Ce règlement sera toutefois rappelé au personnel. Le rôle limité du président dans le processus de traitement des plaintes ainsi que les protocoles revus récemment seront examinés de nouveau.</p>	<p>Prise d'action effectuée</p> <p>Notre évaluation a montré que les processus appropriés sont établis et respectés de manière à éviter toute infraction aux protocoles.</p>
<p>10. Utilisation des ressources :</p> <p>Sachant que la majorité des cas qui se rendent à la médiation ne sont pas réglés, et que l'expert en règlement des litiges a des connaissances qui pourraient être utiles aux plaignants, nous conseillons que le conseil détermine s'il est dans l'intérêt du public de modifier les critères selon lesquels un dossier est transmis à l'expert en règlement des litiges de façon qu'un plus grand nombre de consommateurs puissent bénéficier de son aide.</p>	<p>Des cinq cas qui ont été soumis à la médiation au cours de la dernière année, les cas non résolus ont fait l'objet d'un examen par le personnel du SCAD. Une attention plus poussée sera dorénavant portée à tous les cas pour lesquels la médiation n'a pas permis une résolution afin de déterminer la pertinence de faire appel à l'expert en règlement des litiges.</p>	<p>Prise d'action partielle</p> <p>Au cours de l'évaluation de 2013, 50 % des cas passant en médiation n'ont pas été résolus de cette méthode. Au cours de la présente évaluation, 80 % de cas s'étant rendus en médiation ont été résolus, ce qui représente une nette amélioration. Un seul cas a été envoyé à l'arbitrage.</p> <p>Néanmoins, nous recommandons au SCAD de revoir régulièrement les critères selon lesquels une plainte progresse en médiation et à l'arbitrage de façon à optimiser ses ressources et ainsi servir au mieux l'intérêt public.</p>

Rapport 2013	Réponse du SCAD	Statut/Commentaires
<p>11. Indépendance de la direction :</p> <p>La connaissance de l'industrie de l'assurance a constitué un atout indéniable pour le directeur exécutif et le SCAD au cours des premières années d'existence du SCAD. Cependant, quand le moment sera venu de choisir le prochain directeur exécutif, nous croyons que le conseil devrait envisager de choisir une personne sans affiliation avec l'industrie de l'assurance. Ceci favoriserait l'impression d'objectivité et d'indépendance.</p>	<p>Une vaste connaissance conjuguée à une solide expérience pratique du domaine de l'assurance de dommages est essentielle pour le directeur du service des plaintes et pour un encadrement efficace du personnel.</p>	<p>Prise d'action effectuée</p> <p>Il est à la charge du conseil d'administration d'assurer au SCAD un leadership approprié. À cet effet, lorsqu'il s'agira de revoir les critères de sélection du directeur exécutif, le conseil devra arriver à un équilibre entre l'exigence d'une solide expérience de l'industrie et d'autres attributs, dont l'indépendance d'esprit et le sens critique.</p>
<p>12. Transparence :</p> <p>Plutôt que de publier uniquement les rapports de l'expert en règlement des litiges qui ont été rejetés par les sociétés d'assurance (ce qui ne s'est jamais produit), le conseil devrait envisager de publier tous les rapports de l'expert en règlement des litiges (en s'assurant de ne pas divulguer de renseignements personnels). Cette façon de faire serait utile aux sociétés d'assurance et aux éventuels plaignants.</p>	<p>La publication d'extraits des rapports de l'expert en règlement des litiges sera envisagée. En vertu de ses normes de confidentialité, le SCAD doit non seulement protéger les renseignements personnels des clients, mais aussi s'assurer que les parties ne pourront être identifiées.</p>	<p>Prise d'action effectuée</p> <p>Au cours des deux dernières années, le SCAD n'a soumis aucun cas à l'arbitrage. Un cas qui avait fait l'objet d'un arbitrage en 2014 et qui a été résolu en 2015 figure dans le rapport annuel de 2015.</p>

** Le genre masculin est utilisé comme générique à seule fin d'alléger le texte.*