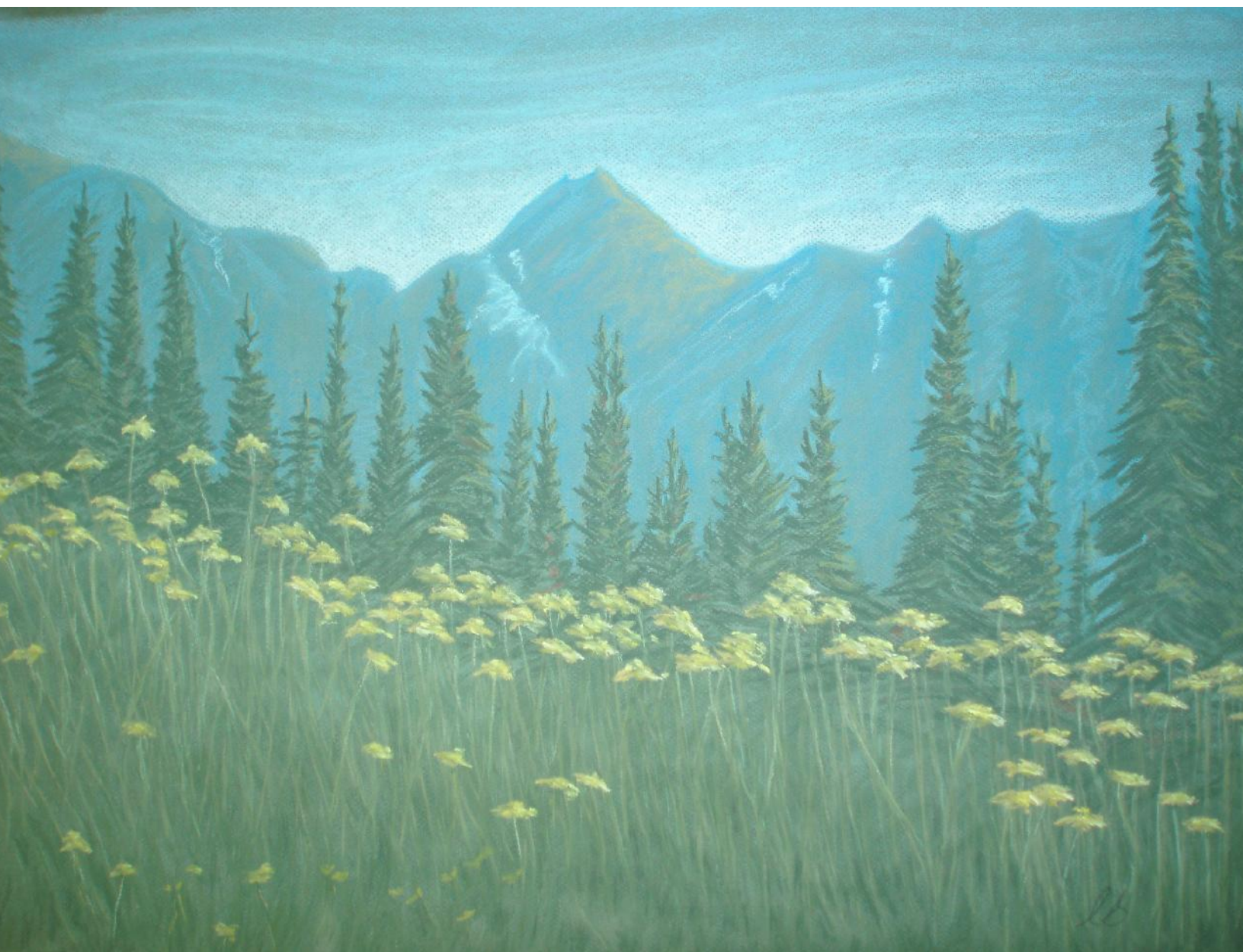


# GIO SCAD



**Rapport annuel 2018 - 2019**

# GIO SCAD

## TABLE DES MATIÈRES

**P.01** Notre engagement envers les consommateurs

**P.02** Message de la présidente intérimaire

**P.03** Message du directeur général intérimaire

**P.04** Étude de cas : 1

**P.05** Analyse des appels

**P.06** Étude de cas : 2

**P.07** Analyse des appels (suite)

**P.08** Étude de cas : 3

**P.09** Témoignages

**P.10** Étude de cas : 4

**P.11** Gouvernance

**P.12** Liste des membres

**P.13** États financiers

## À NOTRE SUJET

Le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD) est un organisme indépendant créé en 2002 dans le seul but d'aider les consommateurs canadiens à résoudre les différends qui les opposent à leur compagnie d'assurance résidentielle, automobile ou commerciale. Notre objectif est de mettre à contribution notre vaste expérience et notre connaissance de l'industrie afin de trouver des compromis équitables entre les consommateurs et leurs compagnies d'assurance.

Tout consommateur canadien titulaire d'une police d'assurance résidentielle, automobile ou commerciale qui est aux prises avec des préoccupations, des problèmes ou un différend qui l'oppose à une compagnie d'assurance membre du SCAD peut enclencher le processus de résolution en communiquant avec nous afin de nous transmettre les détails relatifs à sa plainte. Les services du SCAD sont offerts gratuitement, en français et en anglais. La majorité des dossiers sur lesquels nous travaillons sont liés aux réclamations, à l'interprétation des couvertures d'assurance ainsi qu'au traitement des polices.

## NOTRE VISION

*Le Service de conciliation en assurance de dommages sera reconnu comme le partenaire de choix en matière de résolution de différends par l'industrie des assurances, ses clients et les gouvernements en demeurant un centre d'excellence.*

## MISSION

La mission du Service de conciliation en assurance de dommages est de mettre à la disposition des consommateurs titulaires de polices d'assurance automobile, résidentielle et commerciale un processus gratuit, indépendant et impartial de résolution des plaintes. De manière à concrétiser cette mission, nous avons pris l'engagement de :

- faire connaître nos services auprès des consommateurs d'assurance;
- mettre en application des pratiques et des normes d'excellence en matière de traitement des plaintes ;
- faciliter l'accès des consommateurs par le truchement d'une ligne téléphonique sans frais, de la poste, du courriel, d'internet et du télécopieur ;
- veiller à ce que les représentants des services aux consommateurs soient courtois ;
- faire en sorte que tous les dossiers soient traités de manière confidentielle, équilibrée et juste.

## POUR NOUS JOINDRE

**Vous pouvez joindre le SCAD d'où que vous soyez au Canada.**

Si un différend vous oppose à votre assureur, communiquez avec le Service de conciliation en assurance de dommages en composant, sans frais d'un océan à l'autre, le 1 877 225 0446 ou en visitant le [www.scadcanada.org](http://www.scadcanada.org).

### Siège social

2727 Courtice Road • P.O. Box 98009 • Courtice, ON L1E 3A0

Téléphone: 416 299-6931 • Télécopieur: 416 299-4261

Photo de couverture - Laura Boos

# NOTRE ENGAGEMENT ENVERS LES CONSOMMATEURS

Le Service de conciliation en assurance de dommages réserve un traitement équitable, impartial et intègre à tous les consommateurs. Nous avons établi un environnement de travail qui se caractérise par le respect de rigoureuses normes éthiques ainsi que par une adhésion de tous les instants aux principes décrits ci-dessous.

## ACCESSIBILITÉ

Nous nous efforçons de faciliter la tâche aux consommateurs qui souhaitent communiquer avec nous pour exprimer leurs préoccupations, leurs problèmes ou les différends qui les opposent à une compagnie d'assurance. Les consommateurs qui désirent se prévaloir des services du SCAD peuvent utiliser différents moyens pour nous joindre, y compris notre ligne téléphonique nationale sans frais (1 877 225-0446), la poste, le courriel, le télécopieur et notre site Web [www.scadcanada.org](http://www.scadcanada.org). Les conseillers chargés des relations avec les consommateurs peuvent servir ceux-ci en français et en anglais.

## RAPIDITÉ DE NOTRE RÉPONSE

Nous répondons rapidement aux demandes de renseignements et aux plaintes des consommateurs. Dans le cas des demandes envoyées par télécopieur ou courriel, nous nous efforçons de répondre au consommateur dans un délai de un jour ouvrable. En ce qui a trait aux appels téléphoniques, nous y répondons directement dans la plupart des cas. Si cela est impossible, nous rappelons et répondons aux messages dans un délai de un jour ouvrable. Quelle que soit la situation, le SCAD s'efforce toujours de tenir le consommateur informé de la progression de sa demande.

## COURTOISIE

Nous traitons toujours les consommateurs avec respect, courtoisie et politesse.

## UNIFORMITÉ

Nous traitons les dossiers similaires de façon identique. Nous tirons des leçons de chacune de nos expériences et nous utilisons les connaissances ainsi acquises pour affiner et améliorer notre approche des questions récurrentes.

## EXACTITUDE

Nous fournissons toujours des renseignements exacts aux consommateurs. Si nous avons du mal à comprendre un aspect quelconque d'un dossier, nous demandons des explications à qui de droit.

## CLARTÉ

Nous utilisons un langage simple et facile à comprendre dans toutes nos communications, lesquelles peuvent se dérouler en français ou en anglais, au choix du consommateur.

## COMPÉTENCE

Nous faisons la preuve de notre compréhension du secteur et de ses produits en fournissant des renseignements et des conseils précis au sujet du processus de règlement des plaintes.

## CONFIDENTIALITÉ

Nous veillons à maintenir la confidentialité des renseignements personnels et de la vie privée. Nos employés sont tenus d'observer des normes rigoureuses en matière de critères et d'ententes de confidentialité, conformément à notre politique de protection des renseignements personnels.

## INDÉPENDANCE ET OBJECTIVITÉ

Nous veillons à ce que le SCAD demeure un organisme indépendant, distinct du gouvernement et de l'industrie, et dirigé par son propre conseil d'administration dont les membres proviennent d'un vaste éventail de sphères d'activité professionnelle, la majorité d'entre eux n'ayant aucune affiliation avec le secteur de l'assurance.

## NORME EN MATIÈRE D'ÉQUITÉ

1. Le SCAD s'acquitte de la transmission des communications et de la prestation de ses services aux consommateurs, aux compagnies d'assurance et à leurs fournisseurs de services, de manière juste pour les consommateurs et leurs compagnies d'assurance, compte tenu des circonstances.
2. Le SCAD utilise des pratiques et des procédures relatives au traitement des plaintes (y compris les recommandations) qui sont, de façon évidente, équitables tant pour les consommateurs que pour les sociétés d'assurance membres.
3. Le SCAD traite les plaintes de façon ouverte et raisonnable pour établir des relations d'affaires équitables tenant compte des attentes légitimes des consommateurs, ainsi que des lois du Canada et de ses provinces.
4. Le SCAD traite les plaintes de façon impartiale, offrant tant au consommateur qu'à la compagnie d'assurance membre la possibilité de présenter leur point de vue et de soumettre au SCAD la documentation et l'information appropriée.
5. Le SCAD traitera les plaintes suivant des procédures similaires pour des cas semblables, tant pour le traitement que pour les conclusions. Malgré cela, le principe d'équité est primordial et le SCAD n'est pas lié par une recommandation non contraignante précédente.
6. Le SCAD traitera les plaintes d'une façon qui assure un égal accès au personnel du SCAD tant au consommateur qu'à la société membre

*Adoptée par le conseil d'administration du SCAD le 23 février 2012.*

# MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE INTÉRIMAIRE

## MARGUERITE VOGEL

*Présidente intérimaire du conseil, Service de conciliation en assurance de dommages*

J'ai l'honneur de présenter le Rapport annuel du Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD) pour le 17<sup>e</sup> exercice financier se terminant en avril 2019. Malheureusement, notre présidente du conseil d'administration, Anne-Marie Trahan, qui avait dû démissionner en juin pour des raisons de santé, est décédée le 12 juillet 2019. Ses nombreuses contributions au succès du SCAD et sa grande joie de vivre vont nous manquer.

Le SCAD a été créé en 2002 par une loi fédérale, qui établissait des services de conciliation pour protéger les consommateurs dans trois domaines clés du secteur financier : l'assurance de dommages (SCAD), l'assurance de personnes (OAP) et les services bancaires et d'investissement (OSBI). Conçus dès le départ comme des ressources indépendantes de règlement de différends, ces organismes ont été spécifiquement mis sur pied à l'intention des consommateurs.

L'an dernier, le SCAD a reçu – et traité – plus de 5 000 appels, courriels ou demandes en ligne, ce qui représente une hausse par rapport à l'année précédente. Toute demande nécessite une réponse et toute plainte, une résolution. La plupart des personnes qui communiquent avec nous veulent des renseignements concernant leur police d'assurance et désirent simplement avoir accès à un interlocuteur impartial capable de répondre à leurs questions. Les commentaires de consommateurs satisfaits témoignent du travail remarquable réalisé par notre personnel pour fournir de l'information objective et de l'aide dans leurs démarches à tous ceux qui s'adressent à nous. Le conseil remercie notre directrice générale et nos équipes à Edmonton, à Toronto et à Montréal de leur engagement indéfectible à obtenir le meilleur règlement possible pour chaque consommateur qui fait appel au SCAD.

Nous continuons à rechercher d'autres moyens de nous faire connaître et d'encourager la population à se prévaloir de nos services.

Me April Schulze, nommée directrice générale et secrétaire du SCAD, est entrée en poste le 24 septembre 2018. Avocate, elle compte cinq ans d'expérience directe en règlement de différends; récemment, à titre d'ombudsman pour ADR Chambers à Toronto.

M. Stanley Griffin, qui la remplace pendant son congé de maternité, exerce par intérim depuis le 15 mai 2019 la double fonction de directeur général et de secrétaire. Ancien membre du conseil du SCAD à titre d'administrateur issu de l'industrie, il est aussi ancien président et chef de la direction du Bureau d'assurance du Canada. Le conseil lui est reconnaissant d'avoir bien voulu assumer ce nouveau rôle avec peu de préavis – et d'avoir su orchestrer une transition aussi harmonieuse.

Le conseil d'administration supervise les activités du SCAD. Il se compose de deux administrateurs nommés par le Bureau d'assurance du Canada représentant l'industrie et de cinq administrateurs indépendants dont la tâche est d'apporter une diversité sociale et géographique à la gouvernance de l'organisme.

Wayne Chiu a rallié le conseil en 2018 en tant qu'administrateur indépendant, Prairies, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut. Il est le fondateur et directeur général de Trico Developments Corporation et Trico Homes, dont le siège social est à Calgary, en Alberta. Entrepreneur, M. Chiu est connu tout autant pour son engagement philanthropique et communautaire. Ses réalisations lui ont valu de nombreuses marques de



reconnaissance. Membre de l'Ordre du Canada, notamment, ainsi que membre de l'Ordre d'excellence de l'Alberta, il est aussi récipiendaire de la Médaille du jubilé de diamant de la reine Elizabeth II.

Le conseil a adopté deux politiques importantes en 2018 : la politique sur le respect en milieu de travail et la politique en matière d'alcool et de drogues au travail. Le conseil a approuvé également le plan stratégique du SCAD pour 2019-2021, qui porte sur quatre axes, soit les sociétés membres; les organismes de réglementation; les consommateurs; et l'amélioration continue du SCAD.

Au nom du conseil d'administration, je remercie les compétents et talentueux membres du SCAD qui travaillent en étroite collaboration avec nos sociétés membres afin de trouver des solutions pour les consommateurs.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Vogel'.

**Marguerite Vogel, M.A., LL.B**  
Présidente intérimaire du conseil, SCAD

# MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL INTÉRIMAIRE

## STAN GRIFFIN

*Directeur général intérimaire, Service de conciliation en assurance de dommages*

L'exercice 2018-2019 a été une période de changement et de transition pour le SCAD.

Brian Maltman, notre directeur général depuis 2008, prend sa retraite à l'automne 2018 et April Schulze lui succède. Entrée en poste en septembre 2018, elle s'est vite plongée dans les dossiers et les activités du SCAD, travaillant en collaboration avec les intervenants concernés.

Je la remplace à présent, à titre de directeur général par intérim, pendant son congé de maternité. Mme Schulze a donné naissance en mai à une petite fille.

Roger Palmer, président du conseil d'administration, prend lui aussi sa retraite en octobre 2018. Anne-Marie Trahan est alors élue à la présidence. Malheureusement, ayant démissionné en juin, elle décède en juillet des suites d'un cancer foudroyant.

J'ai eu le bonheur de servir comme administrateur représentant l'industrie aux côtés de Mme Trahan, et je peux témoigner de son engagement et de son généreux apport au SCAD. Sa diligence et son sens de l'humour nous manqueront énormément. Marguerite (Marga) Vogel, vice-présidente, et administratrice depuis 2008, exerce actuellement la présidence par intérim.

En tant que directeur général intérimaire, j'ai pu constater par moi-même la fine expertise de notre personnel et son assiduité à traiter les plaintes des consommateurs canadiens en matière d'assurance. Je remercie de leur accueil et de leur soutien nos talentueuses ressources.

Le conseil d'administration revoit ses objectifs tous les deux ans. Pour 2019-2021, le Plan stratégique du SCAD portera sur quatre axes :

Les sociétés membres : Renforcer les relations et le dialogue avec les compagnies d'assurance membres et veiller à ce qu'elles respectent les conditions relatives à leur statut de membre.

Les organismes de réglementation : Veiller à ce que le SCAD assure ses services en conformité à son cadre de réglementation ainsi qu'en collaboration avec les organismes de réglementation, en vue de déterminer des domaines d'intérêt mutuel et créer une relation de travail profitable aux deux parties.

Les consommateurs : Faire mieux connaître aux consommateurs les services du SCAD, et mettre en valeur leur utilité et leur facilité d'accès en cas de besoin.



L'amélioration continue du SCAD : Viser le développement durable du SCAD et sa performance optimale par des progrès en matière de formation; de croissance; d'engagement; de planification de la relève; et de cybersécurité.

Je suis heureux de pouvoir participer aux initiatives prévues au cours de cette prochaine année.

En outre, un Protocole de communication a été établi pour gérer les interventions du SCAD lorsque se produisent des catastrophes naturelles.

Enfin, je tiens à exprimer ma reconnaissance au conseil d'administration et à toute l'équipe du SCAD pour leur précieux appui pendant ces mois de transition.

A handwritten signature in black ink that reads "Stan Griffin". The signature is fluid and cursive, with a long horizontal stroke at the end.

**Stan Griffin, M.A., CIP**

Le directeur général intérimaire, SCAD

# ÉTUDE DE CAS : 1

## ACCIDENT DE VOITURE ET DEGRÉ DE RESPONSABILITÉ

*Un consommateur nous a téléphoné de la part de son père, qui avait eu un accident de voiture. Il contestait le pourcentage de responsabilité déterminé par l'assureur.*

*Conformément aux Règles de détermination de la responsabilité, l'assureur avait établi que le père du consommateur était fautif à 50 %.*

## CAS

Le père du consommateur qui a communiqué avec nous avait eu un accident de voiture. L'autre véhicule impliqué, qui l'avait heurté en voulant le dépasser pour tourner à gauche, avait continué sa route sans s'arrêter.

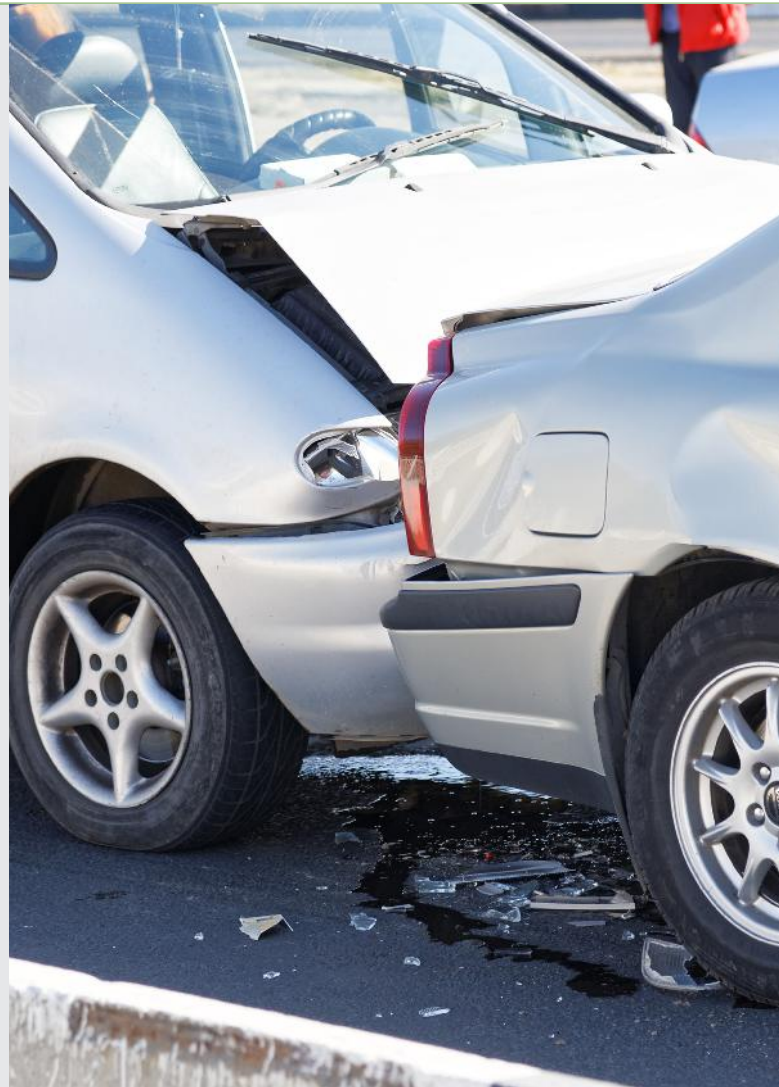
Le consommateur a fait appel au Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD) car il considérait que son père ne devrait pas être tenu responsable.

Après lecture de la Lettre de position définitive envoyée par l'assureur, l'agent d'information aux consommateurs (AIC) du SCAD s'est entretenu avec le conseiller chargé des relations avec les consommateurs (CRC) de l'assureur pour demander s'il était possible de réévaluer le pourcentage de responsabilité attribué.

L'AIC a passé en revue tous les éléments du dossier avec le CRC en faisant ressortir que les règles de droit habituelles pourraient s'appliquer ici.

## RÈGLEMENT

Le CRC de l'assureur a collaboré avec l'AIC du SCAD et, en fin de compte, l'assureur a accepté d'appliquer les règles de droit habituelles pour établir à 25 % la part de responsabilité revenant au père du consommateur. À ce titre, les primes de ce dernier n'augmenteraient pas en raison de l'accident. Aussi, puisqu'il n'avait souscrit qu'une assurance de responsabilité civile, seulement 25 % des réparations nécessaires seraient à sa charge.

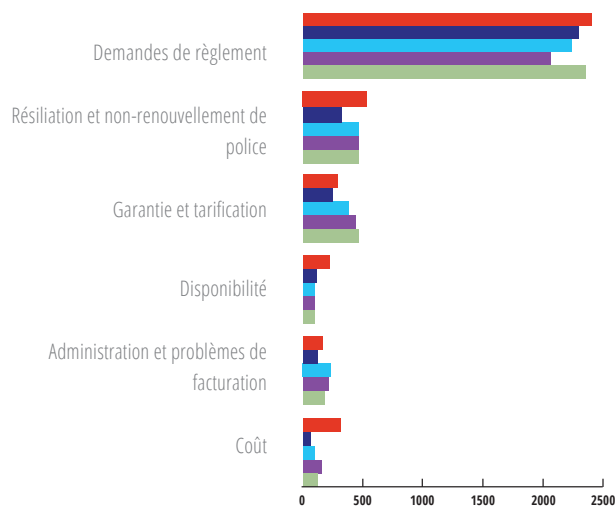


**« À CE TITRE, LES PRIMES DE CE DERNIER N'AUGMENTERAIENT PAS EN RAISON DE L'ACCIDENT. »**

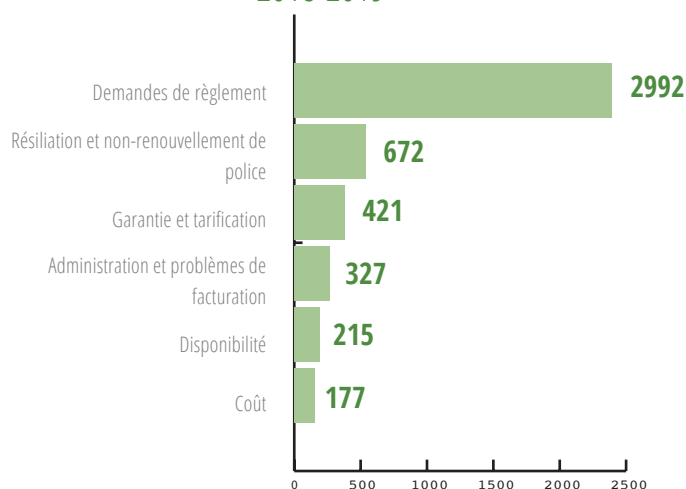
# ANALYSE DES APPELS

## CLASSEMENT SELON LE MOTIF DE L'APPEL

### TENDANCE SUR 5 ANS



### 2018-2019

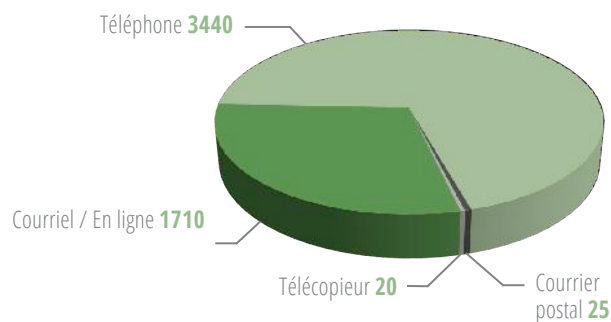


## COMMENT LES CONSOMMATEURS ONT-ILS CONTACTÉ LE SCAD ?

### TENDANCE SUR 5 ANS

	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016	2014-2015
<b>TÉLÉPHONE</b>	3440	2733	2645	2634	2937
<b>COURRIEL / EN LIGNE</b>	1710	1203	1113	917	918
<b>COURRIER POSTAL</b>	25	16	18	14	24
<b>TÉLÉCOPIEUR</b>	20	20	12	8	15

### 2018-2019

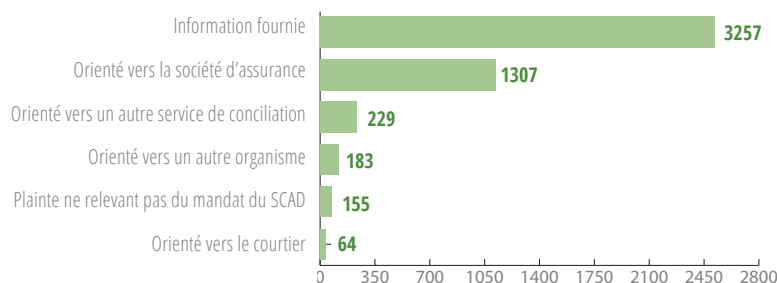


## TRAITEMENT DES APPELS

### TENDANCE SUR 5 ANS

	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016	2014-2015
<b>INFORMATION FOURNIE</b>	3257	2466	2501	2377	2642
<b>ORIENTÉ VERS LA SOCIÉTÉ D'ASSURANCE</b>	1307	865	747	720	731
<b>ORIENTÉ VERS UN AUTRE SERVICE DE CONCILIATION</b>	229	243	217	209	218
<b>ORIENTÉ VERS UN AUTRE ORGANISME</b>	183	161	116	115	121
<b>PLAINTÉ NE RELEVANT PAS DU MANDAT DU SCAD</b>	155	110	93	54	83
<b>ORIENTÉ VERS LE COURTIER</b>	64	37	24	25	34

### 2018-2019



# ÉTUDE DE CAS : 2

## ASSURANCE MOTO ET RÉSILIATION DE CONTRAT POUR NON-PAIEMENT DES PRIMES

*Le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD) a reçu l'appel d'un consommateur qui trouvait injuste l'annulation de son assurance moto pour cause de primes impayées.*

*L'assureur avait résilié le contrat du consommateur conformément à sa politique relative aux modalités de facturation, au paiement des primes et à l'annulation des contrats.*

### CAS

Le consommateur qui nous a téléphoné admettait avoir un solde en souffrance, mais il était entré en communication avec son assureur à ce propos.

Comme le représentant qui traitait son dossier n'avait plus donné de suite, le consommateur a voulu prendre contact avec le conseiller chargé des relations avec les consommateurs (CRC) de son assureur. C'est à cette même période, alors que le consommateur essayait de parler au CRC, que l'assureur a mis fin à son contrat d'assurance moto pour non-paiement des primes. Le consommateur a réussi plus tard à joindre le CRC, qui lui a confirmé l'annulation pour non-paiement des primes.

Le consommateur a fait appel au Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD) car il considérait que son contrat n'aurait pas dû être annulé pour la raison invoquée. Il pensait que le représentant de l'assureur était en train de s'occuper de la situation.

Après lecture de la Lettre de position définitive envoyée par l'assureur, l'agent d'information aux consommateurs (AIC) du SCAD s'est entretenu avec le conseiller chargé des relations avec les consommateurs (CRC) de l'assureur pour demander s'il était possible de remettre le dossier à l'étude. L'AIC a renseigné le CRC sur les circonstances particulières du consommateur et a fait valoir le désir de ce dernier de payer le montant en souffrance afin de faire retirer de son dossier d'assurance la mention d'annulation pour non-paiement des primes.

### RÈGLEMENT

Le CRC de l'assureur a informé l'AIC que la mention d'annulation serait retirée du dossier du consommateur et que celui-ci serait libre de résilier son contrat. De plus, l'assureur le dispensait de rembourser les sommes impayées.



**« DE PLUS, L'ASSUREUR  
LE DISPENSAIT DE  
REMBOURSER LES  
SOMMES IMPAYÉES. »**

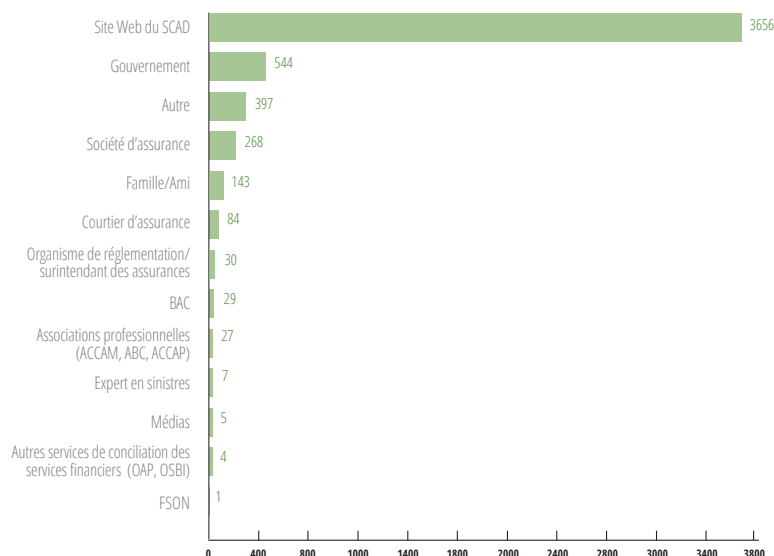


# ANALYSE DES APPELS (SUITE)

## APPELS PAR PROVINCE (2018-2019)

AB	1156
BC	302
MB	58
NB	57
NL	44
NS	80
NT	2
ON	3211
Hors Canada	16
PE	9
QC	218
SK	34
YT	7
NU	1

## COMMENT LES CONSOMMATEURS ONT-ILS DÉCOUVERT LE SCAD ? (2018-2019)



## NOTES SUR L'ESCALADE DES DOSSIERS

### Plaintes et demandes de renseignements :

Sur 5 195 appels reçus en 2018-2019, 156 entraient dans la catégorie des « plaintes à traiter ». Un appel est considéré comme un cas de plainte si :

- une lettre de position définitive a été reçue par le consommateur;
- le SCAD entre en communication avec un tiers : société d'assurance, courtier d'assurance, expert en sinistres, gouvernement, association sectorielle ou organisme de réglementation, entre autres;
- des appels de suivi sont effectués qui nécessitent plus ample examen;
- un volume important de documentation est soumis au SCAD pour étude et analyse.

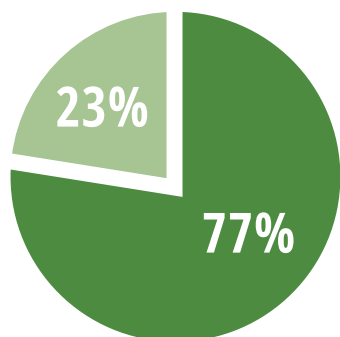
### Médiation:

Des deux cas de médiation qui ont été approuvés, l'un a été réglé avec succès, l'autre non.

### Phase principale d'arbitrage :

Aucun cas n'a été transféré à la phase principale d'arbitrage au cours de l'exercice terminé.

## FRÉQUENTATION DU SITE WEB



Les sites Web du SCAD sont conçus de manière à être faciles à trouver par les consommateurs. Au cours de l'exercice terminé, le SCAD a reçu 46 856 visites au total, soit 44 016 pour le site en anglais et 2 840 pour le site en français. De ce nombre, 77 % étaient de nouveaux visiteurs et 23 % étaient des visiteurs récurrents.

L'accès à nos sites s'est fait à 26 % à partir d'un appareil mobile (téléphone intelligent ou tablette). Les deux sites du SCAD sont adaptés aux mobiles.

Le SCAD a un blogue qui a reçu 999 visites au cours de l'exercice terminé. Les sites Web permettent aux visiteurs d'atteindre un réseau social d'un seul clic. Ils contiennent également des liens vers notre page Facebook sur laquelle nous affichons, en français et en anglais, des articles traitant de l'assurance et de sujets connexes.

■ NOUVEAUX VISITEURS ■ VISITEURS RÉCURRENTS

# ÉTUDE DE CAS : 3

## FRAIS DE SUBSISTANCE SUPPLÉMENTAIRES (FSS) APRÈS SINISTRE

*Le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD) a reçu l'appel d'un consommateur qui, à la suite du retard de la remise en état de sa maison, avait reçu de son assureur une offre initiale relative à l'allocation de frais de subsistance supplémentaires (FSS).*

*L'assureur a retiré son offre lorsque le consommateur a demandé des précisions sur la méthode utilisée pour calculer les FSS et s'il était possible d'augmenter la somme accordée.*

### CAS

Le consommateur était entré en communication avec son expert en sinistres au sujet du montant journalier autorisé pour couvrir ses frais de subsistance supplémentaires (FSS).

Par la suite, n'ayant pu s'entendre avec le service des réclamations de l'assureur, il s'était adressé au conseiller chargé des relations avec les consommateurs (CRC).

Le CRC de l'assureur lui a fait parvenir une Lettre de position définitive qui s'est avérée contenir de l'information inexacte concernant les critères d'admissibilité aux FSS.

Le consommateur a fait appel au Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD) car il considérait que l'assureur se devait de restituer son offre initiale.

L'agent d'information aux consommateurs (AIC) du SCAD a communiqué avec l'assureur pour discuter des particularités du dossier en même temps que de la formulation des clauses du contrat, employée par l'assureur à son avantage.

Comme l'assureur maintenait sa position, l'AIC lui a expliqué que le passage en médiation constituait à ce moment la prochaine étape dans le processus du SCAD. C'est alors que le CRC de l'assureur est intervenu et a demandé un délai supplémentaire afin d'examiner le dossier à nouveau.

### RÈGLEMENT

Le CRC et le directeur administratif de l'assureur ont décidé après concertation de respecter l'offre relative aux frais de subsistance supplémentaires faite initialement au consommateur.



**« DÉCIDÉ APRÈS CONCERTATION DE RESPECTER L'OFFRE RELATIVE AUX FRAIS DE SUBSISTANCE SUPPLÉMENTAIRES FAITE INITIALEMENT AU CONSOMMATEUR. »**

# TÉMOIGNAGES DE CONSOMMATEURS

“ L'AGENT D'INFORMATION AUX CONSOMMATEURS ÉTAIT TRÈS BIEN RENSEIGNÉ ET M'A DONNÉ DES CONSEILS UTILES. MERCI ÉNORMÉMENT POUR VOTRE PROFESSIONNALISME ET POUR VOTRE EMPATHIE. EXCELLENT SERVICE À LA CLIENTÈLE. ”

“ L'INFORMATION FOURNIE ÉTAIT CONSTRUCTIVE ET EFFICACE, ET A PERMIS DE MENER À BIEN MA RÉCLAMATION. ”

“ MERCI D'AVOIR PRIS LE TEMPS QU'IL FALLAIT POUR PARLER AVEC MOI DE MA SITUATION. VOUS M'AVEZ SUGGÉRÉ DE BONNES PISTES AUXQUELLES JE N'AVAIS PAS PENSÉ; VOS CONSEILS M'ONT ÉTÉ PRÉCIEUX. ”

“ J'AI REÇU UNE RÉPONSE TRÈS RAPIDEMENT, ME DONNANT DE L'INFORMATION COMPLÈTE ET DÉTAILLÉE, SPÉCIFIQUE À MES QUESTIONS ET PERTINENTE À MA SITUATION. MERCI INFINIMENT! ”

“ UN SERVICE À LA CLIENTÈLE EXCEPTIONNELLEMENT EMPATHIQUE ET BIEN RENSEIGNÉ, PARMI LES MEILLEURS DONT J'AI PU FAIRE L'EXPÉRIENCE. ”

“ J'AI OBTENU DES CONSEILS TRÈS UTILES ET ON M'A INDIQUÉ LES POINTS IMPORTANTS À SOULEVER AVEC MA COMPAGNIE D'ASSURANCE. ”

“ UN SERVICE D'UN PROFESSIONNALISME ÉTONNANT. JE N'EN AI JAMAIS CONNU DE PAREIL. CONTINUEZ VOTRE EXCELLENT TRAVAIL! ”

“ JE VOUS REMERCIE DE M'AVOIR FAIT PROFITER DE VOS CONSEILS ATTENTIONNÉS, DE VOTRE PATIENCE ET DE VOTRE EXPERTISE HORS DU COMMUN LORS DE MA RÉCLAMATION. ”

“ VOUS AVEZ RÉPONDU À TOUTES MES QUESTIONS AVEC AUTANT DE GENTILLESSE QUE D'EXACTITUDE. J'AI APPRÉCIÉ VOTRE ÉCOUTE SINCÈRE ET VOTRE SENSIBILITÉ À MES DIFFICULTÉS. ”

“ L'AGENT D'INFORMATION AUX CONSOMMATEURS A SU BIEN ANALYSER MA SITUATION ET M'A APPORTÉ UNE AIDE INDISPENSABLE POUR ALLER DE L'AVANT DANS MA DÉMARCHE. ”

# ÉTUDE DE CAS : 4

## COUVERTURE DES FRAIS DE REMORQUAGE D'URGENCE

*Un consommateur dont l'assureur refusait de couvrir la totalité de ses frais de remorquage d'urgence a fait appel au Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD) afin de porter sa plainte en médiation. L'agent principal d'information aux consommateurs (APIC) a pris contact avec le consommateur pour obtenir plus de détails.*

### CAS

Le consommateur a déclaré se sentir très frustré par le fait que le remboursement intégral de ses frais de remorquage d'urgence lui avait été confirmé oralement par le représentant du service des réclamations, en poste hors des heures d'ouverture, avec lequel il avait traité.

De plus, le consommateur a noté que sa police ne mentionnait pas explicitement de montant limite pour les frais de remorquage d'urgence; que l'énoncé de la couverture était ambigu; et qu'il n'avait jamais pu joindre le conseiller chargé des relations avec les consommateurs (CRC) de l'assureur.

L'APIC a obtenu l'autorisation signée du consommateur avant de communiquer avec l'assureur. Il a pris connaissance de leur correspondance et a demandé au CRC d'écouter l'enregistrement de la conversation entre le consommateur et le représentant du service des réclamations au sujet du remorquage d'urgence. Le CRC a fourni à l'APIC une transcription des parties pertinentes ainsi que copie des politiques et des avis écrits de l'assureur concernant le remorquage.

L'APIC a remis au consommateur l'ensemble de la correspondance du SCAD avec l'assureur et lui a expliqué la marche à suivre pour avoir accès aux enregistrements de sa conversation avec le représentant du service des réclamations.

### RÈGLEMENT

Le consommateur était très satisfait de l'information que l'APIC lui a fournie.

Il a retiré sa demande de médiation auprès du SCAD et a accepté un remboursement partiel de ses frais de remorquage d'urgence.

Au vu de cette situation, le CRC a informé l'APIC qu'il recommanderait à l'assureur de rendre plus clair l'énoncé de sa politique relative à la couverture des frais de remorquage d'urgence.



**« LE CONSOMMATEUR ÉTAIT TRÈS SATISFAIT DE L'INFORMATION QUE L'APIC LUI A FOURNIE. »**

## RELATIONS AVEC LES POUVOIRS DE RÉGLEMENTATION

Le SCAD entretient une collaboration permanente avec les organismes de réglementation gouvernementaux responsables du secteur de l'assurance au Canada tout en conservant son indépendance. Ceci se fait grâce au Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA). Le CCRRA entretient des relations similaires avec l'Ombudsman des assurances de personnes (OAP). Grâce à cet esprit de collaboration, le SCAD et l'OAP peuvent offrir aux consommateurs d'assurance au Canada des services de conciliation de très grande qualité : efficaces, accessibles, indépendants, impartiaux, transparents et équitables.

### Les consommateurs peuvent adresser leurs plaintes en matière d'assurance de personnes à l'OAP :

Téléphone Montréal : 514 282-2088

Télécopieur Montréal : 514 845-6182

Sans frais Québec : 1 866 582-2088

Site Web : [www.oapcanada.ca](http://www.oapcanada.ca)

Sans frais Canada : 1 888 295-8112

## LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil compte sept membres, soit cinq administrateurs indépendants et deux administrateurs issus de l'industrie.

Les membres indépendants du conseil d'administration sont astreints à des règles très strictes en matière de conflits d'intérêts pour garantir au public qu'il peut avoir confiance en leur indépendance vis-à-vis de l'industrie des assurances de dommages et des gouvernements. Ces personnes, qui ont été choisies en raison de la diversité de leur expérience, de leurs intérêts, de leurs antécédents professionnels et de leur provenance géographique, sont bien connues et respectées à l'échelle nationale ou régionale.

Le SCAD a établi trois comités permanents du Conseil : le Comité de la gouvernance et des normes, le Comité du budget et de la vérification et le Comité des ressources humaines. Chaque comité comporte au moins trois membres qui sont majoritairement des administrateurs indépendants. Les comités assistent le Conseil, notamment en ce qui concerne les normes et les pratiques d'excellence en matière de traitement des plaintes, l'expansion des services et la conformité à la loi, ainsi que la surveillance de la gestion des affaires financières et internes de l'organisme.

### Administrateurs indépendants :

#### L'honorable Anne-Marie Trahan, C.R

Présidente du conseil d'administration, membre d'office de tous les comités  
Administratrice indépendante, région du Québec  
Juge à la retraite, Cour supérieure du Québec

#### Marguerite Vogel, B.A., M.A. (CMNS), LL.B.

Vice-présidente du conseil d'administration  
Présidente, Comité de la gouvernance et des normes  
Membre, Comité des ressources humaines  
Administratrice indépendante, Colombie-Britannique et Yukon  
Ancienne directrice régionale, Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)  
Duncan (Colombie-Britannique)

#### Christine E. Hart

Présidente, Comité du budget et de la vérification  
Administratrice indépendante, Ontario  
Ancienne députée MPP et ancienne ministre  
Présidente de Accord/Hart & Associates Inc.

#### L'honorable Graydon Nicholas, C.M., O.N.B.

Présidente, Comité des ressources humaines  
Membre, Comité du budget et de la vérification  
Membre, Comité de la gouvernance et des normes  
Administrateur indépendant, région de l'Atlantique  
Ancien lieutenant-gouverneur du Nouveau-Brunswick

#### Wayne Chiu, C.M., A.O.E., ICD.D

Membre, Comité du budget et de la vérification  
Comité des ressources humaines  
Administrateur indépendant pour les Prairies, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut  
Fondateur et directeur général du Groupe Trico

### Administrateurs issus de l'industrie :

#### J.R. (Bob) Tisdale, MBA, FPA, CRM, IAS.A

Membre, Comité des ressources humaines  
Président et chef de l'exploitation de Pembroke, compagnie d'assurance, Pafco, compagnie d'assurance, et l'avantage, courtiers d'assurance, et vice-président du Groupe Allstate du Canada  
Toronto (Ontario)

#### Don W. J. Forgeron, ICD.D

Membre, Comité de la gouvernance et des normes  
Président et directeur général, Bureau d'assurance du Canada

### Directrice générale :

#### April Schulze, B.A. (spécialisé), LL.B.

Service de conciliation en assurance de dommages

### Directeur général intérimaire :

#### Stanley I. Griffin, M.A., CIP

Service de conciliation en assurance de dommages

## AFFILIATIONS INTERNATIONALES

Le SCAD est membre du INFO Network, une association internationale de services de médiation dans le domaine des services financiers, qui compte 61 membres représentant 38 territoires. INFO Network a établi six principes fondamentaux à partir des normes internationales ayant trait à la résolution de différends, que les membres du INFO Network s'engagent à respecter. Ces principes sont :

- l'indépendance, afin d'assurer l'impartialité
- la clarté du mandat et du pouvoir d'action
- l'accessibilité
- l'efficacité
- l'équité
- la transparence et l'obligation redditionnelle

Ces principes respectent les résolutions adoptées lors du Sommet économique du G8, et par l'Association internationale des contrôleurs d'assurance (AICA). Pour favoriser une mise en pratique efficace de ces principes de base, le INFO Network propose également des approches qui tiennent compte des différences culturelles, juridiques et économiques des États membres. Pour en savoir plus, visitez le site [www.networkfso.org/](http://www.networkfso.org/).



# LISTE DES MEMBRES

Conformément à la Loi sur les sociétés d'assurances, l'adhésion au SCAD est ouverte à tous les assureurs de dommages sous réglementation fédérale, y compris les sociétés qui ne vendent plus d'assurance, mais qui continuent à remplir certaines obligations aux termes des polices. De plus, toutes les sociétés d'assurance faisant des affaires en Alberta et en Colombie-Britannique doivent adhérer au SCAD. D'autres sociétés d'assurance sous réglementation provinciale ont également adhéré au SCAD de leur plein gré afin d'offrir à leurs clients la même qualité de service que leurs homologues fédéraux.

Le SCAD regroupe deux catégories de membres : les membres votants et les membres non-votants. Les membres du conseil d'administration, qui est composé d'administrateurs indépendants et d'autres issus de l'industrie, sont les membres votants. Les membres non-votants comprennent les assureurs, les entreprises qui mettent fin à leurs activités mais qui sont autorisées à œuvrer dans le domaine de l'assurance de dommages au Canada ainsi que la Lloyd's, dont l'adhésion a été autorisée conformément aux règlements du SCAD. Cette structure organisationnelle établit ainsi un degré approprié de séparation et d'indépendance par rapport aux membres non-votants issus de l'industrie des assurances. Au moment de mettre sous presse, le SCAD comptait 152 sociétés membres, à savoir :

Additional Municipal Hail Ltd.\*  
 Affiliated FM Insurance Company  
 AIG Insurance Company of Canada  
 Alberta Motor Association Insurance Company\*\*  
 Allianz Global Risks US Insurance Company  
 Allied World Specialty Insurance Company  
 Allstate Insurance Company of Canada  
 American Bankers Insurance Company of Florida  
 American Road Insurance Company- Canadian Branch  
 Arch Insurance Company  
 Ascentus Insurance Ltd.  
 Aspen Insurance UK Limited  
 Associated Electric & Gas Insurance Services Limited (AEGIS)  
 Atradius Crédito y Caución, S.A. de Seguros y Reaseguros\*\*  
 Aviva General Insurance Company  
 Aviva Insurance Company of Canada  
 AXA Insurance Company-Cdn Branch  
 AXIS Reinsurance Company- Canadian Branch  
 BCAA Insurance Corporation (BC only)  
 Belair Insurance Company Inc.  
 Berkley Insurance Company  
 Boiler Inspection & Insurance Company of Canada (The)  
 CAA Insurance Company  
 Canada Guaranty Mortgage Insurance Company  
 Canadian Direct Insurance Incorporated  
 Canadian Farm Insurance Corp.  
 Canadian Northern Shield Insurance  
 Canadian Premier General Insurance Company  
 Capitale General Insurance Inc. (La)\*\*\*  
 Certas Direct Insurance Company  
 Certas Home and Auto Insurance Company  
 Cherokee Insurance Company  
 Chicago Title Insurance Company  
 Chubb Insurance Company of Canada  
 Co-Operators General Insurance Company  
 Coachman Insurance Company\*\*\*\*  
 Compagnie Française d'Assurance pour le Commerce Extérieur-Canada Branch  
 Continental Casualty Company  
 CorePointe Insurance Company  
 Coseco Insurance Company  
 Cumis General Insurance  
 Dominion of Canada General Insurance Company (The)  
 Ecclesiastical Insurance Office plc  
 Echelon Insurance  
 Economical Mutual Insurance Company  
 Electric Insurance Company  
 Elite Insurance Company  
 Employers Insurance Company of Wausau  
 Esurance Insurance Company of Canada\*  
 Euler Hermes North America Insurance Company  
 Everest Insurance Company of Canada  
 Factory Mutual Insurance Company  
 FCT Insurance Company Ltd.  
 Federal Insurance Company  
 Federated Insurance Company of Canada  
 Fenchurch General Insurance Company

First American Title Insurance Company  
 First North American Insurance Co.  
 Fortress Insurance Company\*\*  
 General Reinsurance Corporation  
 Genworth Financial Mortgage Insurance Company of Canada  
 Gore Mutual Insurance Company\*\*  
 Great American Insurance Company  
 Guarantee Company of North America (The)  
 Hartford Fire Insurance Company  
 HDI Global SE Canada Branch  
 HDI Global Specialty SE  
 Heartland Farm Mutual Inc. (AB+ ON Only)  
 Industrial Alliance Pacific General Insurance Corporation\*\*  
 Intact Insurance Company  
 Ironshore Insurance Ltd. Canada Branch\*\*  
 Jevco Insurance Company (Intact Financial Corporation)  
 Jewelers Mutual Insurance Company  
 Lawyers Professional Indemnity Company\*\*  
 Liberty Mutual Insurance Company  
 Lloyd's  
 Max Insurance (AB & BC Only)  
 Mennonite Mutual Insurance Co. (Alberta) Ltd.\*  
 Millennium Insurance Corporation  
 Missisquoi Insurance Company  
 Mitsui Sumitomo Insurance Company  
 Motors Insurance Corporation  
 Mutual Fire Insurance of B.C. (The) (AB & BC Only)  
 National Liability and Fire Insurance Company  
 New Home Warranty Insurance (Canada) Corporation (The)  
 Nordic Insurance Company of Canada (The)  
 Northbridge General Insurance Corporation  
 Novex Insurance Company  
 Old Republic Insurance Company of Canada  
 Omega General Insurance Company  
 Optimum West Insurance Company Inc. \*\*  
 Orion Travel Insurance Company  
 Pafoo Insurance Company  
 Palliser Insurance Company Limited\*  
 Peace Hills General Insurance Company  
 Pembridge Insurance Company  
 Personal Insurance Company of Canada (The)  
 Perth Insurance Company  
 Petline Insurance Company  
 Pilot Insurance Company  
 Portage la Prairie Mutual Insurance Company\*\*  
 Primmum Insurance Company  
 Protective Insurance Company  
 Quebec Assurance Company  
 Red River Mutual Insurance Company  
 Royal & Sun Alliance Canada  
 Safety National Casualty Corporation  
 Saskatchewan Mutual Insurance Company\*  
 Scor Insurance - Canadian Branch  
 Scotia General Insurance Company  
 Scottish & York Insurance Co. Limited  
 Security National Insurance Company  
 Sentry Insurance a Mutual Company

SGL Canada Insurance Services Ltd.\*\*\*\*  
 Shipowners Mutual Protection & Indemnity Association (Luxembourg) (Canada Branch)  
 Sompo Japan Nipponkoa Insurance Inc.  
 Sonnet Insurance Company  
 Sovereign General Insurance Company  
 Stewart Title Guaranty Company  
 St.Paul Fire & Marine Insurance Company  
 Sunderland Marine Insurance Company Ltd. (Canada Branch)\*  
 S&Y Insurance Company  
 TD Direct Insurance Inc.  
 TD General Insurance Company  
 TD Home and Auto Insurance Company  
 Technology Insurance Company, Inc.  
 Temple Insurance Company  
 Tokio Marine & Nichido Fire Insurance Co. Ltd  
 Traders General Insurance Company  
 Trafalgar Insurance Company of Canada  
 Trans Global Insurance Company\*\*  
 Travelers Insurance Company of Canada  
 Trisura Guarantee Insurance Company  
 Triton Insurance Company - Canadian Branch  
 T.H.E. Insurance Company  
 Unica Insurance  
 Unifund Assurance Company  
 Unique General Insurance Inc. (L)\*\*  
 United States Liability Insurance Company, Canada Branch  
 Verassure Insurance Company  
 Virginia Surety Company Inc  
 Waterloo Insurance Company  
 Wawanesa Mutual Insurance Company  
 Western Assurance Company  
 Western Surety Company  
 Westland Insurance Company Limited\*\*\*  
 Westport Insurance Corporation (fka ERC)  
 Wynward Insurance Group  
 XL Reinsurance America Inc. (Canadian Branch)  
 XL Specialty Insurance Company  
 Zenith Insurance Company  
 Zurich Canadian Holdings Limited

\*  
 Seulement Alberta

\*\*  
 Seulement en Alberta et Colombie-Britannique

\*\*\*  
 Seulement en Colombie-Britannique

\*\*\*\*  
 Seulement en Alberta et Colombie-Britannique et Ontario et Saskatchewan

\*\*\*\*\*  
 Seulement en Alberta et Colombie-Britannique et Ontario



## RAPPORT DES AUDITEURS INDÉPENDANTS

### Aux membres du Service de conciliation en assurance de dommages

#### Opinion

Nous avons effectué l'audit des états financiers du Service de conciliation en assurance de dommages (l'« entité »), qui comprennent :

- l'état de la situation financière au 30 avril 2018;
- l'état des résultats et de l'évolution du solde du fonds d'administration générale pour l'exercice clos à cette date;
- l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date;
- ainsi que les notes annexes, y compris le résumé des principales méthodes comptables;

(ci-après, les « états financiers »).

À notre avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'entité au 30 avril 2019, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

#### Fondement de l'opinion

Nous avons effectué notre audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités des auditeurs à l'égard de l'audit des états financiers » de notre rapport des auditeurs.

Nous sommes indépendants de l'entité conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à notre audit des états financiers au Canada et nous nous sommes acquittés des autres responsabilités déontologiques qui nous incombent selon ces règles. Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

#### Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de l'entité à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider l'entité ou de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle. Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de l'entité.

#### Responsabilités des auditeurs à l'égard de l'audit des états financiers

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport des auditeurs contenant notre opinion.

L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister.

Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- nous identifions et évaluons les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, concevons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunissons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.
- Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- nous acquérons une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité;
- nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière;
- nous tirons une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité de l'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de l'entité à poursuivre son exploitation. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport des auditeurs sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de notre rapport des auditeurs. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener l'entité à cesser son exploitation;
- nous évaluons la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécions si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle;
- nous communiquons aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et nos constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que nous aurions relevée au cours de notre audit.

KPMG s.r.l./S.E.N.C.R.L.

Comptables professionnels agréés, experts-comptables autorisés  
Toronto, Canada  
Le 28 mai 2019

# ÉTATS FINANCIERS

## État de la situation financière

30 avril 2019, avec les informations comparatives pour 2018

	2019	2018
<b>Actif</b>		
<b>Actif à court terme</b>		
Trésorerie	1 877 609 \$	2 028 472 \$
Débiteurs	500	–
Charges payées d'avance	66 336	65 416
	<b>1 944 445 \$</b>	<b>2 093 888 \$</b>

## Passif et solde du fonds d'administration générale

<b>Passif à court terme</b>		
Charges à payer et autres créditeurs	118 287 \$	106 115 \$
Solde du fonds d'administration générale	1 826 158	1 987 773
	<b>1 944 445 \$</b>	<b>2 093 888 \$</b>

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers.

## État des flux de trésorerie

Exercice clos le 30 avril 2019, avec les informations comparatives pour 2018

	2019	2018
<b>Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation</b>		
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	(161 615) \$	230 347 \$
Variation des éléments hors caisse du fonds de roulement d'exploitation		
Débiteurs	(500)	–
Charges payées d'avance	(920)	(59)
Charges à payer et autres créditeurs	12 172	(21 479)
Augmentation de la trésorerie	(150 863)	208 809
Trésorerie à l'ouverture de l'exercice	2 028 472	1 819 663
Trésorerie à la clôture de l'exercice	<b>1 877 609 \$</b>	<b>2 028 472 \$</b>

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers.



# État des résultats et de l'évolution du solde du fonds d'administration générale

Exercice clos le 30 avril 2019, avec les informations comparatives pour 2018

	2019	2018
<b>Produits</b>		
Cotisations des membres	1 603 118 \$	1 738 145 \$
Intérêts	44 798	28 162
	1 647 916	1 766 307
<b>Charges</b>		
Salaires et avantages sociaux (note 2)	1 040 494	811 498
Bureau et administration	156 600	160 550
Services professionnels (notes 2 et 3)	195 031	210 532
Conseil d'administration	222 005	150 070
Technologie de l'information	104 310	97 906
Affaires publiques	91 091	105 404
	1 809 531	1 535 960
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	(161 615)	230 347
Solde du fonds d'administration générale à l'ouverture de l'exercice	1 987 773	1 757 426
<b>Solde du fonds d'administration générale à la clôture de l'exercice</b>	<b>1 826 158 \$</b>	<b>1 987 773 \$</b>

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers.

## Notes afférentes aux états financiers

Exercice clos le 30 avril 2019

Le Service de conciliation en assurance de dommages (le « SCAD ») est une organisation à but non lucratif indépendante constituée en vertu de la Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif. Le SCAD a été établi dans le but exclusif d'aider les consommateurs canadiens à résoudre les différends qui les opposent à leur société d'assurance résidentielle, automobile ou commerciale. Le SCAD met à contribution sa vaste expérience et sa connaissance de l'industrie en vue de trouver des solutions équitables pour les consommateurs et leurs fournisseurs de services d'assurance en ce qui a trait aux demandes de prestations, à l'interprétation des garanties offertes ainsi qu'au traitement des polices d'assurance.

L'organisation est domiciliée au Canada. Le siège social de l'organisation est situé au 10 Milner Business Court, bureau 701, Toronto, Ontario, M1B 3C6.

### 1. Principales méthodes comptables

Les états financiers ci-joints ont été préparés par la direction conformément aux Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif. Les principales méthodes comptables appliquées sont décrites ci-après.

#### a) Règles de présentation et utilisation d'estimations

Les présents états financiers ont été établis selon la méthode de la comptabilité par fonds affectés, selon laquelle les activités du fonds d'administration générale et celles des fonds affectés sont présentées séparément. Le fonds d'administration générale présente des ressources non affectées. Le SCAD ne possède pas de fonds affectés à l'heure actuelle.

# ÉTATS FINANCIERS

La préparation d'états financiers exige que la direction fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent sur les montants présentés au titre des actifs et passifs, sur les informations fournies au sujet des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que sur les montants présentés au titre des produits et des charges de l'exercice. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

(b) Comptabilisation des produits

Le SCAD tire ses produits principalement des cotisations des membres. Les cotisations sont comptabilisées à titre de produits dans l'exercice auquel elles se rattachent.

(c) Instruments financiers

La valeur comptable de la totalité des actifs financiers et des passifs financiers se rapproche de leur juste valeur, étant donné l'échéance à court terme de ces instruments financiers.

(d) Impôt sur le revenu

Le SCAD est exonéré de l'impôt sur le revenu dans la mesure où il continue de respecter certaines exigences de la *Loi de l'impôt sur le revenu* (Canada). Par conséquent, aucune charge d'impôt n'est inscrite dans les présents états financiers.

## 2. Montant dû au Bureau d'assurance du Canada

Au cours de 2019, le Bureau d'assurance du Canada (« BAC ») a engagé certains frais d'exploitation totalisant 36 430 \$ (33 048 \$ en 2018) pour le compte du SCAD. Ces frais ont été refacturés au SCAD au coût. De plus, des frais de service de 25 990 \$ (25 990 \$ en 2018) ont été imputés au SCAD par le BAC en ce qui concerne certains frais d'administration.

## 3. Services professionnels

Les charges liées aux services professionnels pour l'exercice clos le 30 avril 2019 ont totalisé 195 031 \$ (210 532 \$ en 2018). Elles étaient composées de frais juridiques, d'honoraires d'audit, d'honoraires de comptabilité, d'honoraires de consultation, de cotisations professionnelles, de frais de publication et de coûts liés à des conventions.

## 4. Engagements

Le SCAD s'engage à verser les paiements minimums futurs suivants aux termes des baux visant ses locaux :

---

Exercice clos le 30 avril	
2020	31 565 \$
2021	27 294
2022	4 485

---

## 5. Risques financiers

(a) Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que le SCAD ne soit pas en mesure d'honorer ses engagements en temps opportun ou à un coût raisonnable. Le SCAD gère son risque de liquidité en surveillant ses besoins sur le plan du fonctionnement. Le SCAD prépare des prévisions budgétaires et de trésorerie afin de faire en sorte de disposer des fonds suffisants pour honorer ses engagements. Il n'y a eu aucune variation de ce risque par rapport à 2018.

(b) Risque de crédit

La trésorerie est constituée de soldes de trésorerie portant intérêt détenus auprès d'une institution financière canadienne ayant une note de solvabilité élevée.