



Le 19 avril 2022

### **Objet : Demande de propositions**

Le conseil d'administration du Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD) sollicite des propositions en vue de la quatrième évaluation indépendante de sa gouvernance et de ses activités. Les précédentes évaluations indépendantes ont eu lieu en 2009, 2013 et 2017.

### **À propos du SCAD**

Le Service de conciliation en assurance de dommages est un organisme indépendant établi en 2002 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.

Les services du SCAD sont offerts gratuitement, en français et en anglais, à tous les Canadiens qui ont souscrit une police d'assurance résidentielle, automobile ou commerciale d'une société membre.

Le SCAD est dirigé par un conseil d'administration de sept membres, attachés aux principes d'équité et d'intégrité. Cinq administrateurs sont extérieurs au secteur de l'assurance et apportent une diversité professionnelle et régionale. Le conseil d'administration compte également deux administrateurs issus du secteur de l'assurance, qui sont nommés par l'industrie pour la représenter.

Les activités du SCAD, les pratiques de gouvernance, les rapports annuels et le rapport de la revue indépendante de 2017 sont sur notre site Web au <http://www.scadcanada.org>.

### **Surveillance réglementaire**

Bien que le SCAD soit un organisme indépendant, il collabore avec les organismes de réglementation des assurances au Canada par le truchement du *Cadre de collaboration et de surveillance des Services de conciliation en assurance*, un document signé conjointement par le SCAD et le Comité permanent de surveillance des services de

conciliation du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA).

Le Cadre de collaboration énonce sept lignes directrices qui définissent les principes relatifs à la structure organisationnelle et aux pratiques opérationnelles importantes pour les organismes de réglementation.

La **ligne directrice n° 7, Évaluation par un tiers** énonce les objectifs et les moyens de mise en œuvre applicables aux évaluations indépendantes :

**A. Objectifs de la ligne directrice**

Établir un cadre en vertu duquel la structure et les activités d'un service de conciliation feront régulièrement l'objet d'évaluations par un tiers indépendant apte à confirmer l'efficacité du service de conciliation dans l'atteinte de ses objectifs et à identifier les améliorations possibles.

**B. Mise en œuvre**

Pour atteindre ces objectifs :

1. Au moins une fois tous les cinq ans, le conseil d'administration du service de conciliation doit nommer un tiers évaluateur indépendant chargé d'effectuer un examen des activités du service de conciliation depuis la dernière évaluation. Le CCRRA doit être tenu informé par le service de conciliation du processus de sélection et de recrutement de l'évaluateur.
2. Les normes et les pratiques de gouvernance du service de conciliation doivent faciliter la tenue d'évaluations claires et utiles de ses activités, puisqu'elles sont nécessaires pour déterminer dans quelle mesure les objectifs des lignes directrices sont atteints.
3. L'évaluateur doit avoir accès à tous les documents, y compris les procès-verbaux du conseil d'administration, ainsi qu'aux membres du conseil et à l'ensemble du personnel.
4. L'évaluateur doit 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 du CCRRA 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 doit faire des recommandations sur les améliorations à apporter.
5. Le conseil d'administration du service de conciliation et le CCRRA doivent, à la réunion suivant la présentation du rapport de l'évaluateur, discuter du document et de toute réponse que le service de conciliation doit y apporter.
6. Le service de conciliation doit publier le rapport de l'évaluateur et toute réponse du service de conciliation à ce rapport.

**Qualifications recherchées**

- Expérience dans le domaine de la consultation indépendante auprès d'organismes sans but lucratif et de la gouvernance de ceux-ci;
- Connaissance du secteur des services financiers;
- Connaissance des questions relatives à la diversité culturelle;
- Expérience avec les cultures organisationnelles francophone et anglophone;
- Capacité de communiquer efficacement en français et en anglais;
- Signature d'une entente de confidentialité.

**Calendrier**

- Les propositions doivent être reçues par le SCAD au plus tard le vendredi 20 mai 2022. Veuillez envoyer votre proposition par courriel à April Schulze, directrice générale, à [aschulze@scadcanada.org](mailto:aschulze@scadcanada.org).
- Le conseil d'administration du SCAD choisira l'évaluateur d'ici le 17 juin 2022.
- Le rapport de l'évaluateur indépendant doit être remis au conseil d'administration du SCAD d'ici le 25 novembre 2022.

**Questions**

Toutes questions doivent être adressées à April Schulze, directrice générale, à [aschulze@scadcanada.org](mailto:aschulze@scadcanada.org).

Agréez mes meilleures salutations,

Graydon Nicholas, président, SCAD