



Service de conciliation en
assurance de dommages

20 ans de
résolution de plaintes

The background of the page is an abstract painting. It features a complex composition of colors, primarily various shades of blue (from light sky blue to dark navy) and red (from bright orange-red to dark maroon). There are also white and grey tones. The brushstrokes are visible and expressive, creating a textured, layered effect. A white, thin, curved line is visible in the upper right quadrant. The overall mood is dynamic and artistic.

RAPPORT ANNUEL
2022 - 2023

Table des matières

1	Notre engagement envers les consommateurs	6	Processus du SCAD
2	Message du président	7	Analyse des demandes reçues
3	Message de la directrice générale et ombudsman	11	Études de cas
5	Du nouveau au SCAD	13	Gouvernance
		14	Liste des membres
		15	États financiers

Photo de couverture : *Where's my Umbrella?* de Laura Boos

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 pour trouver des compromis équitables entre les consommateurs et leurs assureurs.

Tout consommateur canadien titulaire d'une police d'assurance résidentielle, automobile ou commerciale qui a un problème ou un différend avec 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 se rapportent généralement aux demandes de règlement de sinistre, à l'interprétation de la couverture d'assurance et à la gestion des polices d'assurance.

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 de partout au Canada, le 1 877 225-0446 ou en visitant le www.scadcanada.org.

Adresse postale :

4711, rue Yonge, 10e étage
Toronto (ON) M2N 6K8
Téléphone : 1 877 225-0446
Télécopieur : 416 299-4261

*Le générique masculin est utilisé sans discrimination, dans le seul but d'alléger le texte.

Notre 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 une ligne téléphonique sans frais, par la poste, par courriel, par Internet et par télécopieur;
- veiller à ce que les représentants des services aux consommateurs soient courtois et bien informés;
- faire en sorte que tous les dossiers soient traités de manière confidentielle, équilibrée et juste.

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.

Abréviations

Abréviations utilisées dans ce rapport :

ABC : Association du Barreau canadien	CAIO : Courtiers d'assurances inscrits de l'Ontario
ACCAM : Association canadienne des compagnies d'assurance mutuelles	CCRRA : Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance
ACCAP : Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes	CRM : Gestion de la relation client
AFCF : Agence de la consommation en matière financière du Canada	OAP : Ombudsman des assurances de personnes
AIC : Agent d'information aux consommateurs	OSBI : Ombudsman des services bancaires et d'investissement
BAC : Bureau d'assurance du Canada	SCAPC : Service de conciliation des assurances de personnes du Canada

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). 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 d'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 d'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 démontrons 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 assureurs, 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 et leurs assureurs 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 aux consommateurs qu'aux compagnies d'assurance membres la possibilité de présenter leur point de vue et de soumettre au SCAD la documentation et l'information appropriées.
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.



[Graydon Nicholas]

Président du conseil,
Service de conciliation en
assurance de dommages

Message du président

J'ai l'honneur et le plaisir de présenter le Rapport annuel du Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD) pour l'exercice financier se terminant en avril 2023. Je suis fier de vous faire part des réalisations et des progrès remarquables du SCAD dans l'exécution de son mandat comme ressource indépendante de règlement de différends à l'intention des consommateurs canadiens.

Le conseil d'administration supervise les activités du SCAD et, à titre de conseil de gouvernance, veille au bon fonctionnement de l'organisme. Nos cinq administrateurs indépendants, nommés dans le but d'apporter une diversité sociale et géographique à la gouvernance du SCAD, sont responsables, chacun, d'une zone du pays : Maritimes, Québec, Ontario, Prairies/Territoires du Nord-Ouest/Nunavut et Colombie-Britannique/Yukon. Deux administrateurs sont nommés par le Bureau d'assurance du Canada pour représenter l'industrie de l'assurance de dommages.

Je suis heureux d'annoncer que l'évaluation indépendante dont le SCAD a fait l'objet cette année l'a jugé en tous points conforme à l'ensemble des sept lignes directrices prescrites. Ces résultats témoignent de l'engagement sans faille de notre équipe pour aider les consommateurs, d'un océan à l'autre, à résoudre leurs différends en matière d'assurance. Cette année seulement, le SCAD a traité 4 971 demandes.

La confiance que nous ont accordée plus de 60 000 Canadiens au cours de ces 20 dernières années est profondément gratifiante. Au nom du conseil d'administration, je remercie vivement nos très compétentes et talentueuses équipes de direction et de conseillers qui vont constamment au-delà des attentes afin de fournir de l'information objective aux consommateurs et les épauler dans leurs démarches.

En tant que président du conseil d'administration, je salue chaleureusement aussi le travail assidu et la grande diligence de mes collègues du conseil dans la supervision et la gouvernance du SCAD. Outre les réunions régulières du conseil, nous avons eu le plaisir cette année de nous retrouver en personne à Ottawa pour quelques rencontres bien productives. Je remercie la vice-présidente, Catherine Aczél Boivie, ainsi que notre directrice générale et ombudsman, April Schulze, de m'avoir accompagné. Enfin, à Bob Tisdale, qui quitte ses fonctions de représentant de l'industrie au sein de notre conseil, je tiens à exprimer toute ma reconnaissance pour son fidèle dévouement à la tâche depuis son arrivée au SCAD en juin 2016.

En conclusion, je voudrais réaffirmer l'engagement continu du SCAD à toujours améliorer ses services en vue de favoriser la résolution équitable des différends entre les consommateurs et leurs assureurs. Le soutien et la collaboration de nos compagnies membres et de nos parties prenantes ont certainement contribué à notre succès. Et c'est en visant à répondre au mieux aux besoins des Canadiens que nous nous réjouissons d'avancer dans ce sens.

Cordialement,

L'honorable Graydon Nicholas, C.M., O.N.B.
Président du conseil

Message de la directrice générale et ombudsman

J'ai le plaisir, à titre de directrice générale et ombudsman, de vous présenter mon message pour l'exercice 2022-2023.

Je suis très fière de vous annoncer que cette année encore, le SCAD a démontré avoir atteint son objectif d'intérêt public et a été jugé en tous points conforme à l'ensemble des sept lignes directrices énoncées dans notre Cadre de collaboration et de surveillance. Tous les cinq ans, le conseil d'administration du SCAD nomme un évaluateur tiers indépendant chargé de procéder à un examen de notre gouvernance et de nos activités afin d'en déterminer la conformité et de recommander des améliorations. Cette dernière évaluation indépendante, la quatrième dont le SCAD a fait l'objet, a été réalisée par Andy Poprawa et Georges Dessaulles, qui possèdent tous deux une grande expérience en matière de gouvernance organisationnelle. Outre leur conclusion générale, les évaluateurs ont formulé cinq recommandations sur les améliorations à apporter que le SCAD a intégralement suivies et exécutées. Les résultats de notre évaluation indépendante confirment que nous nous acquittons avec succès de notre mandat, qui consiste à offrir une aide indépendante aux consommateurs de tout le Canada pour régler leurs différends en matière d'assurance. Le Rapport complet est disponible sur le site Web du SCAD.

Le SCAD continue à fournir aux Canadiens une aide gratuite, impartiale et indépendante pour résoudre leurs différends en matière d'assurance de dommages. Je remercie ici notre personnel dévoué qui apporte un soutien précieux aux consommateurs, répond à leurs questions et demandes d'information et enquête sur leurs plaintes. Les demandes reçues par le SCAD ont considérablement augmenté cette dernière année, et la mise à niveau de notre système de traitement des plaintes permet à un plus grand nombre de consommateurs d'accéder aux paliers supérieurs du processus. Sur les 4 971 prises de contact initiales, 199 ont fait l'objet d'une enquête et d'une conciliation informelle. De ces cas, 21 sont passés à l'étape de médiation, ce qui représente une forte hausse par rapport aux 2 dossiers soumis à la médiation l'année précédente. Un seul cas a été transféré à la phase principale d'arbitrage. Nous sommes fiers de noter que les changements à notre processus de traitement des plaintes augmentent réellement notre capacité à aider les consommateurs d'assurance à résoudre leurs différends.

Dans les pages qui suivent, vous pourrez constater aussi certains ajouts à l'analyse de nos données. En plus de l'information présentée habituellement, notre nouveau système de gestion de la relation client et de production de rapports permet une analyse plus détaillée et plus complète des résultats. C'est ainsi que, pour la première fois, le SCAD est en mesure de suivre l'évolution et la résolution des cas à chacune des quatre étapes de son processus, ainsi que le temps de traitement moyen, de l'ouverture à la fermeture du dossier.

Le SCAD explore constamment de nouveaux moyens d'améliorer ses systèmes et ses services. Étant donné la diversité de la population canadienne, de nombreux consommateurs préfèrent s'exprimer dans une langue autre que le français ou l'anglais.



[April Schulze]

Directrice générale et ombudsman, Service de conciliation en assurance de dommages



[April Schulze]

Directrice générale et
ombudsman, Service de
conciliation en assurance de
dommages

(suite)

Pour que tous les consommateurs puissent communiquer avec précision les renseignements relatifs à leur plainte et se sentir en confiance dans les démarches qu'ils souhaitent entreprendre, le SCAD propose depuis le début de 2023 un service d'interprétation au téléphone pour tous ceux qui en ont besoin. Un consommateur préfère communiquer dans une autre langue? En quelques minutes, il dispose d'un interprète au bout du fil. Nous avons reçu d'excellents commentaires sur ce service de la part des consommateurs qui se sont dits soulagés de pouvoir s'exprimer dans la langue de leur choix.

De plus, en novembre 2022, le site Web du SCAD s'est doté d'un nouveau portail sur les catastrophes naturelles. Les consommateurs canadiens peuvent y trouver de l'information sur la manière de se préparer aux catastrophes naturelles et les mesures à prendre en situation d'urgence.

Enfin, devant le nombre important, et croissant, de communications reçues au sujet de la longueur du temps de traitement des demandes de règlement, nous avons alerté le Bureau d'assurance du Canada d'un problème systémique potentiel à l'échelle du secteur de l'assurance de dommages. Nous continuons à surveiller la situation et à travailler étroitement avec le BAC et nos compagnies membres pour que les réclamations des assurés canadiens soient traitées dans les meilleurs délais.

Nous sommes fiers de la confiance que nous inspirons aux consommateurs qui sont nombreux à s'adresser à nous pour obtenir de l'aide dans leurs démarches. Tout en conservant notre impartialité et notre indépendance, nous nous efforçons de toujours collaborer avec les conseillers internes de nos sociétés membres de manière ouverte, respectueuse et constructive pour trouver des solutions. Nous continuons également à nous réunir régulièrement avec notre organisme de surveillance, le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance.

Pour conclure, je tiens à exprimer ma reconnaissance au conseil d'administration et à toute l'équipe du SCAD pour leur soutien et leur engagement dans l'important travail que nous accomplissons chaque jour.

Cordialement,

April Schulze, B.A. (spécialisé), LL.B
Directrice générale et ombudsman,
Service de conciliation en assurance de dommages

L'évaluation indépendante du SCAD l'a jugé conforme à toutes les lignes directrices prescrites

Nous sommes ravis d'annoncer que le SCAD a été jugé en tous points conforme à l'ensemble des sept lignes directrices énoncées dans notre Cadre de collaboration et de surveillance :

1. Indépendance
2. Accessibilité
3. Étendue des services
4. Équité
5. Méthodes et réparations
6. Reddition des comptes et transparence
7. Évaluation par un tiers

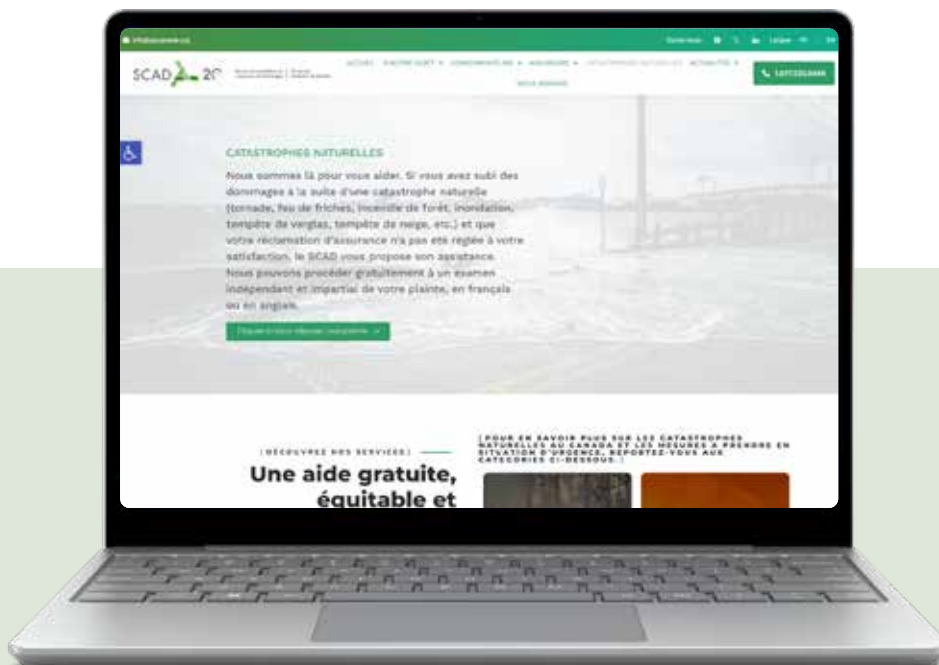
Tous les cinq ans, le conseil d'administration du SCAD nomme un évaluateur tiers indépendant chargé de procéder à un examen de notre gouvernance et de nos activités afin d'en déterminer la conformité par rapport à notre Cadre de collaboration et de surveillance. Cette dernière évaluation indépendante, la quatrième dont le SCAD a fait l'objet, a été réalisée par Andrew Poprawa et Georges Dessaulles. Le Rapport d'évaluation est accessible sur le site Web du SCAD.

Traduction sur demande

Dans le cadre de ses efforts continus visant à offrir un service d'excellence aux consommateurs, le SCAD propose désormais un service téléphonique d'interprétation à la demande. Si vous ou un proche préférez communiquer dans une langue autre que le français ou l'anglais pour régler vos différends en matière d'assurance, le SCAD est désormais en mesure de vous aider par téléphone grâce à ce nouveau service de traduction sur demande.

Nouveau portail sur les catastrophes naturelles

Les catastrophes naturelles se produisant de plus en plus fréquemment au Canada, le SCAD a créé une nouvelle ressource dédiée sur son site Web afin de mieux servir les Canadiens qui ont subi des dommages à la suite d'un événement climatique extrême. Le portail sur les catastrophes naturelles fournit, entre autres informations utiles, des guides de préparation aux urgences, des nouvelles fraîches sur les catastrophes naturelles récentes et les moyens mis en place par le SCAD pour vous aider si avez été touché par une catastrophe naturelle.



Processus du SCAD

Aide au consommateur

- Un agent d'information aux consommateurs (AIC) ouvre le dossier et recueille des renseignements complémentaires auprès du consommateur.
- L'AIC discute des détails de la plainte avec le consommateur, lui fournit de l'information et détermine la meilleure façon de procéder.
- Si le consommateur souhaite que le SCAD enquête sur sa plainte, il peut obtenir une lettre de position définitive de son assureur afin de passer à l'étape de conciliation informelle.

Conciliation informelle

- En cas de demande de conciliation informelle, l'AIC établit d'abord si la plainte relève du mandat d'enquête du SCAD.
- Si la plainte relève de notre mandat, l'AIC fait enquête et détermine si la plainte est suffisamment fondée pour passer en médiation.
- Si la plainte est insuffisamment fondée, l'AIC rédige une lettre de clôture expliquant la décision du SCAD, et ferme le dossier.
- Si la plainte est suffisamment fondée, le dossier passe à l'étape de médiation.
- La conciliation informelle ne doit pas se prolonger au-delà de 45 jours (sauf circonstances exceptionnelles).

Médiation

- Le SCAD nomme un médiateur pour diriger une séance de médiation entre le consommateur et son assureur en vue d'arriver à une résolution.
- En cas d'échec de la médiation, le dossier peut passer à l'étape d'arbitrage.
- La médiation ne doit pas se prolonger au-delà de 60 jours (sauf circonstances exceptionnelles).

Phase principale d'arbitrage

- Le SCAD nomme un agent principal d'arbitrage chargé d'examiner la plainte et de rédiger un rapport présentant ses conclusions et des recommandations non exécutoires.
- L'arbitrage ne doit pas se prolonger au-delà de 90 jours (sauf circonstances exceptionnelles).

Analyse des demandes reçues

Détail des chiffres pour 2022-2023

Résultats du SCAD

(au 30 avril 2023)

SITE WEB

17 589 visites ont été enregistrées à l'échelle du Canada (soit 16 549 pour le site en anglais et 1 040 pour le site en français)

AIDE AU CONSOMMATEUR

4 971 demandes ont été reçues (soit 4 809 prises de contact en anglais et 162 en français)

CONCILIATION INFORMELLE

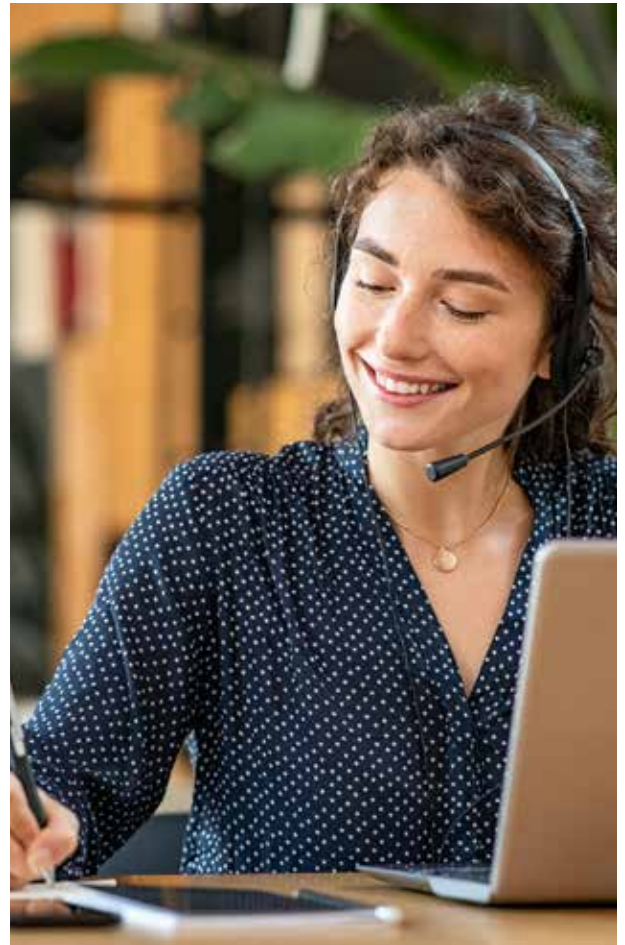
199 demandes sont passées à la conciliation informelle

MÉDIATION

21 cas sont passés en médiation

PHASE PRINCIPALE D'ARBITRAGE

1 cas est passé en arbitrage



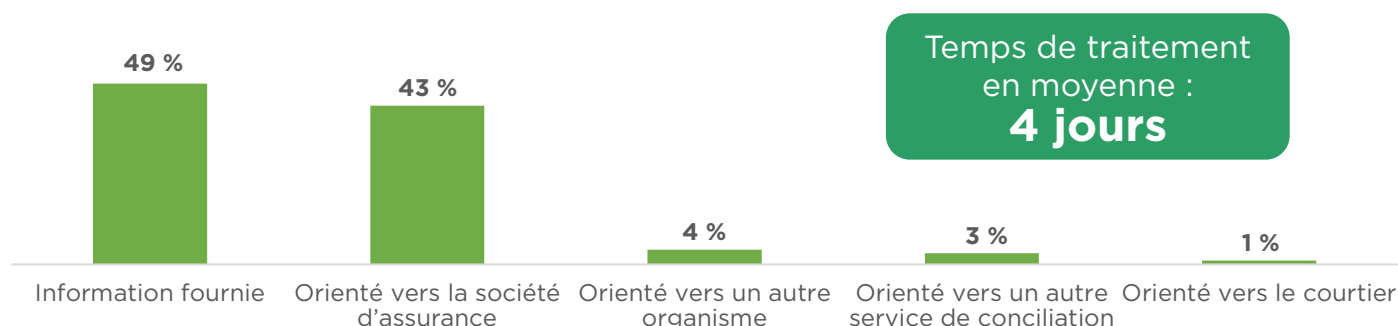
”
Sans l'aide du SCAD, j'aurais dû
intenter une action en justice
onéreuse contre mon assureur pour
espérer obtenir une quelconque
indemnisation de sa part. Je vous
remercie bien sincèrement!

- Témoignage consommateur

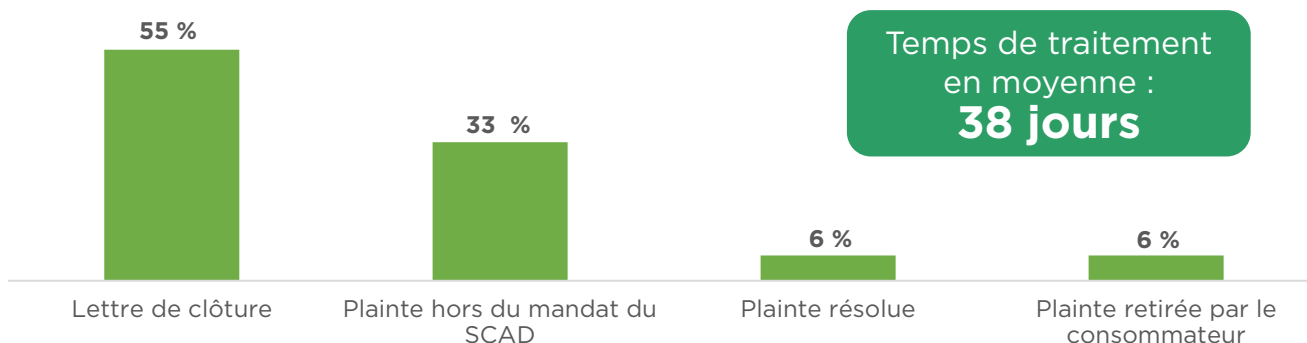
L'aide du SCAD aux consommateurs

Lorsqu'un dossier n'est pas transféré à l'étape suivante, on procède à sa fermeture. Voici le motif de fermeture des dossiers traités cette année aux quatre étapes de notre processus.

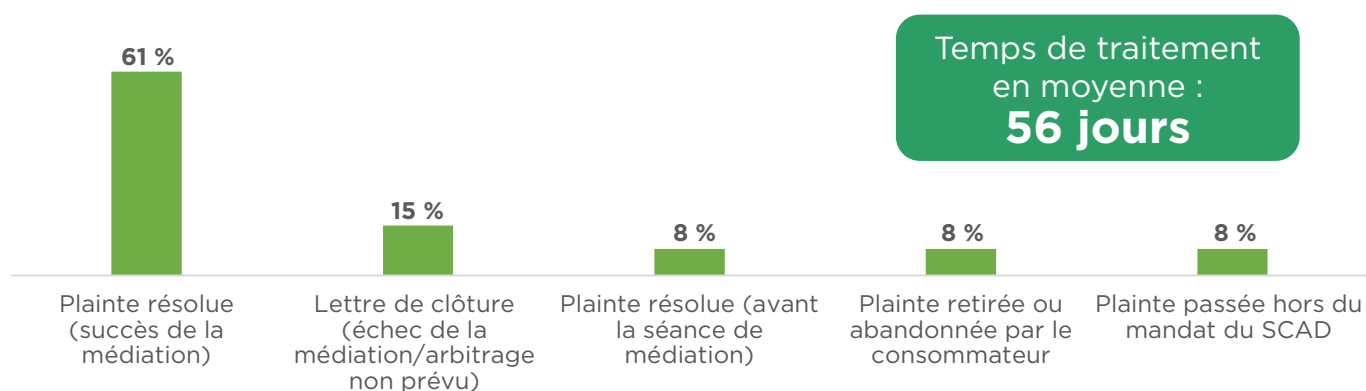
1. Aide au consommateur



2. Conciliation informelle



3. Médiation

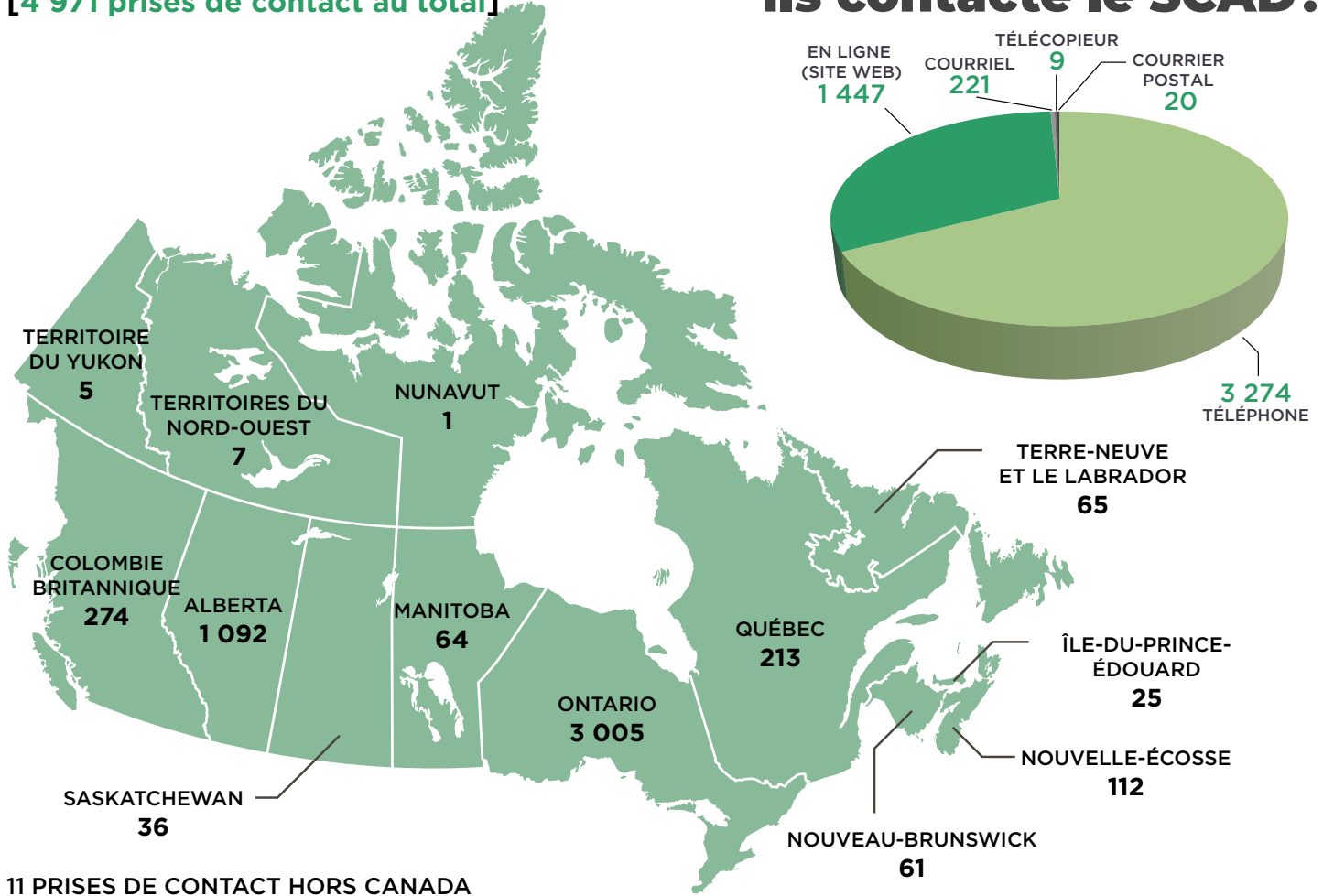


4. Phase principale d'arbitrage

Un seul dossier a été transféré à la phase principale d'arbitrage cette année et n'avait pas encore été fermé au 30 avril 2023.

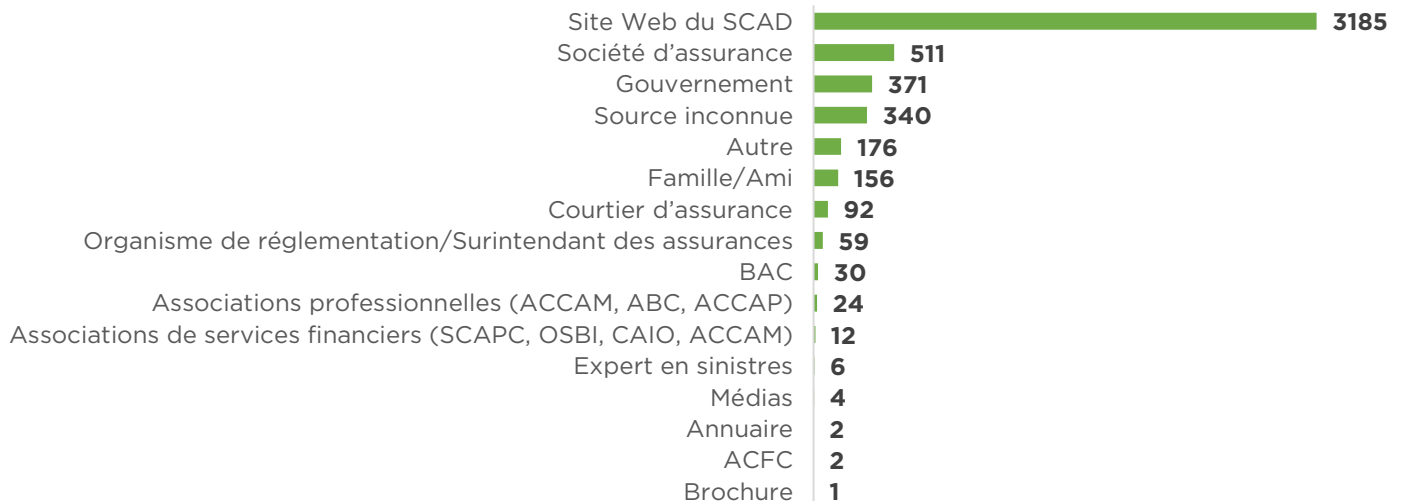
Prises de contact par province

[4 971 prises de contact au total]



11 PRISES DE CONTACT HORS CANADA

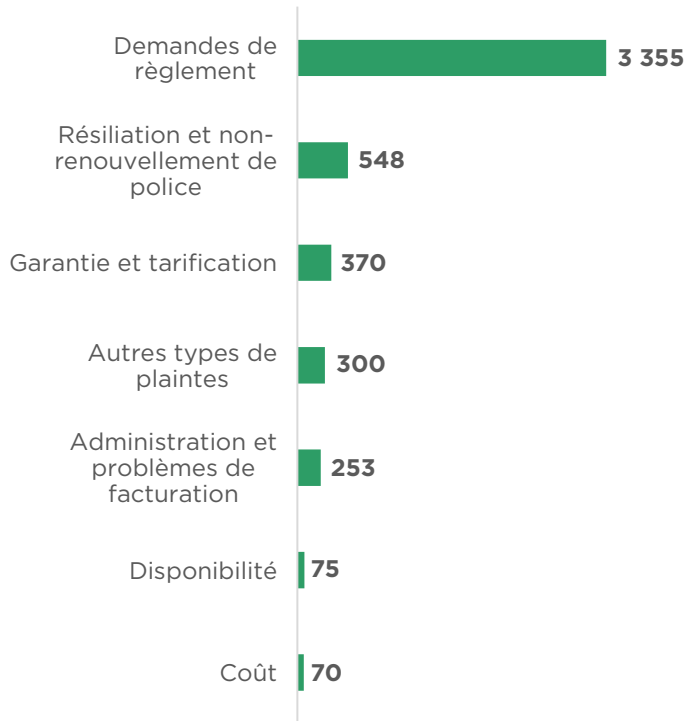
Comment les consommateurs ont-ils connu le SCAD?



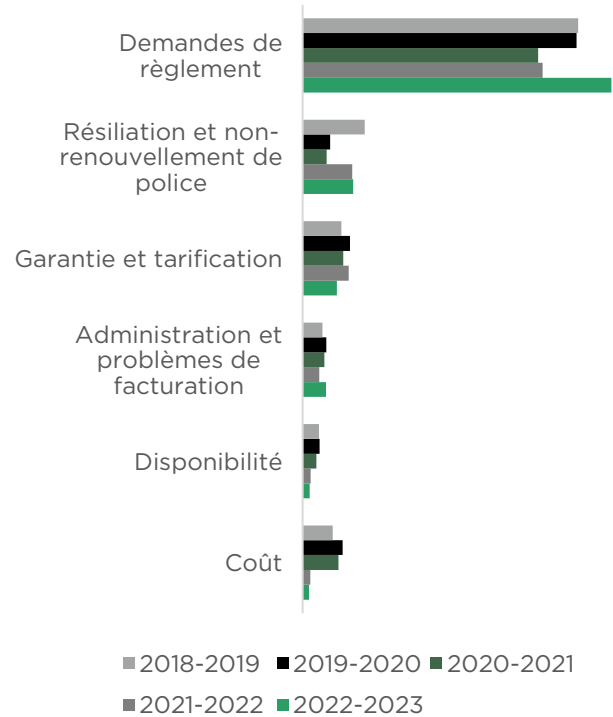
Analyse des demandes reçues

Détail des chiffres pour 2022-2023

L'aide du SCAD aux consommateurs



Tendance sur 5 ans



Merci pour toute l'aide que vous nous avez apportée! Le processus de médiation s'est bien déroulé, et nous sommes heureux d'avoir eu la possibilité de soumettre notre cas à l'examen d'une tierce partie et d'avoir pu arriver à une résolution sans devoir passer par les tribunaux. Un grand merci!

- Témoignage consommateur





[ÉTUDE DE CAS]

Caravane, oui, mais campeur ou remorque?

[CAS]

Le consommateur s'est fait voler une caravane portée qui était dans sa cour arrière. Elle a été retrouvée, mais avait été endommagée.

L'assureur a rejeté la demande d'indemnisation, estimant qu'il s'agissait d'une caravane de type conçu pour être remorqué par un véhicule motorisé; qu'elle ne pouvait être considérée comme faisant partie du contenu habituel d'une habitation; et qu'elle comptait donc parmi les exclusions prévues au contrat.

Le consommateur a contesté la qualification de « remorque », faisant valoir que son unité de camping n'avait pas de NIV, n'avait pas de roues, et n'était pas mobile en soi, car devant être portée sur le plateau d'une camionnette. La grande majorité (98 %) du temps, la caravane restait dans sa cour.

Le consommateur a admis que sa caravane pouvait être définie comme un accessoire de véhicule. Cependant, il arrive que la détermination de ce qui constitue le contenu habituel d'une résidence varie d'un particulier à l'autre, et, selon le consommateur, la caravane devait être comprise dans le contenu habituel de son habitation, étant donné qu'il la conservait et l'utilisait dans sa cour la plupart du temps.

Pour l'assureur, une caravane portée ne pouvait être incluse dans le contenu habituel d'une habitation.

[INTERVENTION DU SCAD]

Le SCAD a enquêté sur la plainte.

Le SCAD a constaté que d'autres assureurs utilisent des termes différents dans leur mention d'exclusions, par exemple : unités de camping, capots de caisse amovibles, remorques, ou leur équipement.

Nous avons noté également une augmentation du nombre de caravanes et de véhicules récréatifs achetés pendant la pandémie et installés dans les arrière-cours aux fins d'y passer des vacances sédentaires.

Le SCAD a demandé à ce que la caravane portée soit incluse dans la définition du « contenu habituel d'une habitation ».

Le dossier a été soumis à la médiation.

[RÈGLEMENT]

La médiation a réussi. Le consommateur a accepté un règlement « tout compris », après application de sa franchise de 1000 \$.

Études de cas



[ÉTUDE DE CAS]

Assurance auto et véhicule modifié

[CAS]

Le véhicule du consommateur a été volé. Il a été retrouvé, mais avait été endommagé.

Au motif que le consommateur ne l'avait pas informé que le véhicule était un véhicule modifié, l'assureur a refusé de l'indemniser.

Le consommateur a affirmé avoir fourni à l'agent d'assurance, avant de souscrire l'assurance, des photos du véhicule montrant qu'il avait été modifié.

L'agent a convenu que les photos montraient qu'il s'agissait d'un véhicule modifié et que la police n'aurait pas dû inclure une couverture pour dommages matériels, mais comme l'erreur était sienne, il a demandé à ce que l'indemnisation soit payée.

L'assureur a maintenu son refus, mais en alléguant cette fois-ci une raison différente : plutôt que l'esthétique, c'était la performance du véhicule qui avait été modifiée.

[INTERVENTION DU SCAD]

Suivant le processus du SCAD, l'AIC a pris contact avec l'assureur dans le cadre d'une conciliation informelle afin de lui faire valoir qu'il avait accepté d'assurer le véhicule même après que son agent et son service de souscription aient eu l'occasion d'examiner les photos qui montraient très clairement que le véhicule avait subi des modifications matérielles.

L'AIC a demandé à l'assureur comment il pouvait justifier avoir accepté une certaine modification, mais refuser la demande d'indemnisation sur la base d'une modification différente. Dès lors qu'une couverture pour dommages matériels a été accordée à un véhicule modifié, toute autre modification apportée avant la souscription de la couverture ne devrait pas entrer en considération.

[RÈGLEMENT]

Après avoir de nouveau passé le dossier en revue avec son service de souscription et son service des sinistres, l'assureur est revenu sur sa décision et a accepté la demande du consommateur.

Gouvernance

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]

Hon. Graydon Nicholas,

C.M., O.N.B.

Président du conseil d'administration

Administrateur indépendant, région de l'Atlantique

Ancien lieutenant-gouverneur du Nouveau-Brunswick

Catherine Aczél Boivie,

BMath, M.Éd, Ph.D., ICD.D

Vice-présidente du conseil d'administration

Administratrice indépendante, Colombie-Britannique et Yukon

Directrice générale de Strategic Technology Leadership Corp.

Wayne Chiu,

C.M., AOE, LL.D

Président, Comité du budget et de la vérification

Administrateur indépendant, Prairies, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut
Fondateur du Groupe Trico

John Parisella,

C.M., C.R.

Président, Comité de la gouvernance et des normes

Administrateur indépendant, région du Québec

Conseiller spécial au cabinet de relations publiques National

Expert en politique américaine actif dans les médias québécois

Représentant fédéral au Port de Montréal

Penny Collette,

O. Ont, LL.B

Présidente, Comité des ressources humaines

Administratrice indépendante, région de l'Ontario

Professeure auxiliaire (retraîtée); ancienne directrice principale, Cabinet du premier ministre; ancienne vice-présidente, George Weston Itée; ancienne agrégée supérieure, Center for Business and Government, Harvard.

[ADMINISTRATEURS ISSUS DE L'INDUSTRIE]

Don W. J. Forgeron,

ICD.D

Président et chef de la direction (retraité), Bureau d'assurance du Canada

J.R. (Bob) Tisdale,

MBA, FCIP, CRM, ICD.D

Président et directeur général de JR Tisdale Consulting Services

[DIRECTRICE GÉNÉRALE ET OMBUDSMAN]

April Schulze,

B.A. (spécialisé), LL.B.

Service de conciliation en assurance de dommages

[OMBUDSMAN ADJOINT]

Bruno De Sando,

B.A., CRM

Service de conciliation en assurance de dommages

[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 par l'intermédiaire du 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

Sans frais Québec : 1 866 582-2088

Sans frais Canada : 1 888 295-8112

Télécopieur Montréal : 514 845-6182

Site Web : www.oapcanada.ca

[AFFILIATIONS INTERNATIONALES]

Le SCAD est membre du INFO Network, une association internationale de services de médiation dans le domaine des services financiers. 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/

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 149 sociétés membres, à savoir :

Additional Municipal Hail Insurance
Affiliated FM Insurance Company (Groupe FM Global)
AIG Canada Assurance
Alberta Motor Association Insurance Company (AB et CB seulement)
Allianz Global Risks US Insurance Company
Allied World Compagnie d'assurance de spécialité
Allstate du Canada Compagnie d'assurance (Groupe Allstate)
American Bankers Insurance Company of Florida
American Road Insurance Company – Filiale canadienne
Arch Compagnie d'assurance
Aspen Insurance UK Limited
Associated Electric & Gas Insurance Services Limited (AEGIS)
Atradius Credito y Caucion, S.A. de Seguros y Reaseguros (AB et CB seulement)
Aviva Canada Assurance de dommages (Groupe Aviva)
Aviva Compagnie d'assurance due Canada(Groupe Aviva)
AXIS Compagnie de réassurance – Filiale canadienne
BCAA Insurance Corporation (CB seulement)
Bélaïrdirect Compagnie d'assurance (Groupe Intact)
Beneva Insurance Company
Berkley Compagnie d'assurance
Boiler Inspection & Insurance Company of Canada (The)
CAA Compagnie d'assurance (Groupe CAA)
Canada Guaranty Société d'assurance hypothécaire
Canadian Farm Insurance Corp.
Canadian Northern Shield Insurance (Groupe Intact)
Canadian Premier General Insurance Company / Première du Canada (La)
Certas Assurances Habitation et Automobile (Groupe Desjardins)
Certas Direct Compagnie d'assurances (Groupe Desjardins)
Cherokee Insurance Company
Chicago Compagnie d'assurance titres
Chubb du Canada Compagnie d'assurance (Groupe Chubb)
Co-Operators Compagnie d'assurance générale (Groupe Co-Operators)
Coachman Insurance Company (AB, CB, ON, SK seulement) (Groupe SGI)
Compagnie Française assurance pour le Commerce Extérieur – Filiale canadienne
Continental Casualty Company (CNA)
CorePointe Insurance Company
Cumis General Insurance (Groupe Co-Operators)
Definity Insurance Company
Dominion u Canada Compagnie d'assurance générale (La) (Groupe Travelers)
Ecclesiastical Insurance Office plc
Echelon Assurance
Electric Insurance Company
Elite Compagnie d'assurance (Groupe Aviva)
Employers Insurance Company of Wausau (Groupe Liberty Mutual)
Esurance Insurance Company of Canada (AB seulement)
Euler Hermes North America Insurance Company
Everest Insurance Company of Canada
Factory Mutual Insurance Company (Groupe FM Global)
FCT Ltée Compagnie d'assurance
Federal Insurance Company (Groupe Chubb)
Federated Compagnie d'assurance du Canada (La) (Groupe Northbridge)
Fenchurch General Insurance Company (AB, BC, MB, NB, NL, NS, ON, PE, SK seulement)
First American Compagnie d'assurance titres
First North American Insurance Co./ Nord-Américaine, Première compagnie d'assurance (La)
Fortress Insurance Company (AB et CB seulement)
Four Points Insurance Company Ltd. (AB, BC, MB, ON & SK seulement)
Garantie Compagnie d'assurance de l'Amérique du Nord (La) (Groupe Intact)
General Reinsurance Corporation
Gore Mutual Insurance Company (AB et CB seulement)
GPC Insurance Company
Great American Insurance Company
Hartford Fire Insurance Company
HDI Global Assurance Spécialités SE (Groupe HDI Global)
HDI Global SE Filiale canadienne (Groupe HDI Global)
Heartland Farm Mutual Inc. (NS et ON seulement)
Hudson Insurance Company
Industrial Alliance Pacific General Insurance Corporation (AB et CB seulement)
Insurance Company of Prince Edward Island
Intact Insurance Company (Groupe Intact)
Jevco Compagnie d'assurances (Groupe Intact)
Jewelers Compagnie d'assurance mutuelle par actions
Lawyers Professional Indemnity Company (AB, CB et SK seulement)
Liberté Mutuelle Compagnie d'assurance (Groupe Liberté Mutuelle)
Lloyd's
Max Insurance (AB, CB, MB, ON et SK seulement)
Mennonite Mutual Insurance Co. (Alberta) Ltd. (AB seulement)
Millennium Insurance Corporation
Missisquoi Compagnie d'assurance (Groupe Economical)
Mitsui Sumitomo Insurance Company (Groupe Chubb)
Motors Insurance Corporation
Munich du Canada Compagnie de réassurance (La)
Mutual Fire Insurance of B.C. (The) (AB et CB seulement)
National Liability and Fire Insurance Company
New Home Warranty Insurance (Canada) Corporation (The)
Nordique Compagnie d'assurance du Canada (La) (Groupe Intact)
Northbridge Société d'assurance générale (Groupe Northbridge)
Novex Compagnie d'assurance (Groupe Intact)
Old Republic Compagnie d'assurance du Canada
Omega General Insurance Company
Optimum West Insurance Company Inc. (AB et CB seulement)
Orion Compagnie d'assurance voyage (Groupe CAA)
Pafco Compagnie d'assurance (Groupe Allstate)
Palliser Insurance Company Limited (AB seulement)
Peace Hills General Insurance Company
Pembridge Compagnie d'assurance (Groupe Allstate)
Personnelle Compagnie d'assurance du Canada (La) (Groupe Desjardins) (sauf Québec)
Perth Compagnie d'assurance (Groupe Economical)
Petline Compagnie d'assurance (Groupe Economical)
Pilot Insurance Company (Groupe Aviva)
Portage la Prairie Mutual Insurance Company (AB et CB seulement)
Primum Compagnie d'assurance (Groupe TD)
Protective Insurance Company
Quebec Assurance Company (Groupe Intact) / Compagnie d'assurance du Québec (Groupe Intact)
Red River Mutual Insurance Company (AB et BC seulement)
Royal & Sun Alliance Canada (Groupe Intact)
S&Y Insurance Company (Groupe Aviva)
Safety National Casualty Corporation
Sagen Canada Compagnie d'assurance d'hypothèques
Sandbox Mutual Insurance Company (AB seulement)
Scor Assurances – Filiale canadienne
Scotia General Insurance Company
Scottish & York Ltée Compagnie d'assurance (Groupe Aviva)
Sécurité Nationale Compagnie d'assurance (Groupe TD)
Sentry Insurance Company
SGI Canada Insurance Services Ltd. (AB, CB et ON seulement) (Groupe SGI)
Sompo Japan Insurance Inc.
Sonnet Compagnie d'assurance (Groupe Economical)
Souveraine Compagnie d'assurance générale (La)
St. Paul Fire & Marine Insurance Company (Groupe Travelers)
Stewart Compagnie d'assurance titres
Swiss Re Corporate Solutions America Insurance Corporation
TD Compagnie d'assurance habitation et auto (Groupe TD)
TD Compagnie d'assurances générales (Groupe TD)
TD Direct Insurance Inc. (Groupe TD)
Technology Insurance Company, Inc.
Temple Compagnie d'assurance
Tokio Marine & Nichido Fire Insurance Co. Ltd (Groupe Northbridge)
Tokio Marine Canada Ltd.
Traders Compagnie d'assurance générale (Groupe Aviva)
Trafalgar du Canada Compagnie d'assurance (Groupe Intact)
Trans Global Insurance Company (AB et CB seulement)
Travelers Canada Compagnie d'assurance (Groupe Travelers)
Trisura Garantie Compagnie d'assurance
Triton Compagnie d'assurance – Filiale canadienne
Unica Insurance
Unifund Compagnie d'assurance (Groupe Intact)
Unique Assurances générales (L) (AB et CB seulement)
United States Liability Insurance Company – Filiale canadienne
Verassure Insurance Company (Groupe Northbridge)
Waterloo Insurance Company (Groupe Economical)
Wawanesa Compagnie mutuelle d'assurance
Western Assurance Company (Groupe Intact)
Western Surety Company
Westland Insurance Company Limited (CB seulement)
Wynward Groupe d'assurance
XL Reinsurance America Inc. – Filiale canadienne
XL Specialty Insurance Company
Zenith Compagnie d'assurance (Groupe Northbridge)
Zurich Canadian Holdings Limited



KPMG s.r.l./S.E.N.C.R.L.
Bay Adelaide Centre
333, rue Bay, Bureau 4600
Toronto (Ontario) M5H 2S5
Canada

Téléphone 416-777-8500
Télécopieur 416-777-8818

Rapport de l'auditeur indépendant

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 2023;
- 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 2023, 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 de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers » de notre rapport de l'auditeur.

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.

États financiers

Responsabilités de l'auditeur 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 de l'auditeur 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 oeuvre 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 de l'auditeur 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 de l'auditeur. 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.



**Comptables professionnels agréés,
experts-comptables autorisés**

Toronto, Canada
Le 28 juin 2023

État de la situation financière

30 avril 2023, avec les informations comparatives pour 2022

	2023	2022
Actif		
ACTIF À COURT TERME		
Trésorerie	2 508 121 \$	2,270,302 \$
Débiteurs	600	1 027
Charges payées d'avance	54 546	52 320
	2 563 267 \$	2 323 699 \$
Passif et solde du fonds d'administration générale		
PASSIF À COURT TERME		
Charges à payer et autres créditeurs	191 908 \$	222 480 \$
Solde du fonds d'administration générale	2 371 359	2 101 219
	2 563 267	2 323 699
État des résultats et de l'évolution du solde du fonds d'administration générale		
PRODUITS		
Cotisations des membres	2 194 019 \$	1 956 433 \$
Intérêts	92 517	15 477
	2 286 536	1 971 910
EXPENSES		
Salaires et avantages sociaux (note 2)	1 188 966	1 036 920
Bureau et administration	140 127	112 075
Services professionnels (notes 2 et 3)	248 829	287 364
Conseil d'administration	189 426	112 803
Technologie de l'information	114 847	142 099
Affaires publiques	134 201	123 205
	2 016 396	1 814 466
Excédent des produits sur les charges	270 140	157 444
Solde du fonds d'administration générale à l'ouverture de l'exercice	2 101 219	1 943 775
Solde du fonds d'administration générale à la clôture de l'exercice	2 371 359 \$	2 101 219 \$

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers.

États financiers

État des flux de trésorerie

Exercice clos le 30 avril 2023, avec les informations comparatives pour 2022

	2023	2022
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Excédent des produits sur les charges	270 140 \$	157 444 \$
VARIATION DES ÉLÉMENTS HORS CAISSE DU FONDS DE ROULEMENT D'EXPLOITATION		
Débiteurs	427	580
Charges payées d'avance	(2 176)	9 334
Charges à payer et autres créditeurs	(30 572)	61 341
Augmentation de la trésorerie	237 819	228 699
Trésorerie à l'ouverture de l'exercice	2 270 302	2 041 603
Trésorerie à la clôture de l'exercice	2 508 121 \$	2 270 302 \$

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers.

Notes afférentes aux états financiers

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.

Le SCAD est domicilié au Canada. Le siège social du SCAD est situé au 4711 Yonge Street, 10e étage, Toronto, Ontario, M2N 6K8.

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.

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.

Notes afférentes aux états financiers (suite)

(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 l'exercice, le Bureau d'assurance du Canada (« BAC ») a initialement engagé certains frais d'exploitation pour le compte du SCAD. Ces frais ont été refacturés au SCAD au coût. Cela comprend les honoraires de gestion de 39 550 \$ (34 277 \$ en 2022) qui sont pris en compte dans les frais de bureau et d'administration, et les frais liés aux avantages sociaux de 48 659 \$ (51 498 \$ en 2022) qui sont pris en compte dans les salaires et les avantages sociaux. Depuis mai 2020, dans le contexte de la pandémie, des frais d'exploitation ont été initialement payés par le BAC par voie de transfert électronique de fonds et ensuite remboursés par le SCAD avant la clôture de l'exercice. Au cours de l'exercice considéré, ces frais se sont élevés à 233 145 \$ (510 556 \$ en 2022). À la clôture de l'exercice, le SCAD avait un solde à payer de 1 489 \$ à l'égard de ces frais (90 559 \$ en 2022). Depuis octobre 2022, la plupart des transferts électroniques de fonds ont été payés directement par le SCAD.

3. Services professionnels :

Les charges liées aux services professionnels pour l'exercice clos le 30 avril 2023 ont totalisé 248 829 \$ (287 364 \$ en 2022). 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 :	
2024	10 764 \$
2025	11 310
2026	11 700

Le solde des charges payées d'avance comprend un montant de 2 898 \$ (2 898 \$ en 2022), ce qui représente un dépôt retournable au SCAD lorsque toutes les obligations locatives sont respectées à la fin du contrat de location.

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 l'exercice précédent.

(b) Risque de taux d'intérêt :

Le risque de taux d'intérêt s'entend du risque de perte financière pouvant résulter de la variation des taux d'intérêt. De manière générale, l'exposition à ce risque pour le SCAD se limite aux produits d'intérêts, et celle-ci sera moins élevée au cours de périodes soutenues de faiblesse des taux d'intérêt.

(c) 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.



SCAD  20^{ANS}

Service de conciliation en
assurance de dommages

20 ans de
résolution de plaintes