19 mai 2009

CONFIDENTIEL

RAPPORT DE L'ÉVALUATEUR INDÉPENDANT

REMIS AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

DU SERVICE DE CONCILIATION EN ASSURANCE DE DOMMAGES

Lawrie Savage
Lawrie Savage & Associates Inc.

LS&A

WWW.LSACANADA.COM

L'ÉVALUATEUR INDÉPENDANT

M. Lawrie Savage, président de la firme Lawrie Savage & Associates Inc., évolue dans les domaines des assurances et du contrôle des assurances depuis plus de 40 ans. Il a été surintendant des assurances de l'Ontario de 1991à 1995 et a occupé divers postes de direction au sein du BSIF de 1966 à 1985. Au cours de ses huit dernières années au BSIF, il a été responsable de la réglementation en matière d'assurances multirisques. Il a assuré la direction d'une société d'assurance-vie canadienne pendant trois ans et a été vice-président d'une société d'assurances générales. Avant de mettre LS&A sur pied, en 1997, M. Savage dirigeait les services de consultation en assurance chez Coopers & Lybrand à Toronto au Canada. En plus de s'acquitter d'un grand nombre de mandats au Canada, M. Savage s'est spécialisé dans la collaboration avec les pays émergents désireux de moderniser leurs infrastructures en matière de surveillance financière à qui il offrait également des services de formation du personnel. M. Savage est membre du Comité consultatif en assurances du Toronto International Leadership Centre for Financial Sector Supervision ainsi que du conseil consultatif du Risk Studies Centre du Haskayne School of Business de l'Université de Calgary. Il siège également au conseil de la Société d'indemnisation en matière d'assurances, laquelle offre un régime d'indemnisation à l'intention des assurés du Canada. M. Savage est titulaire d'un baccalauréat ès sciences en mathématiques de l'université de Calgary et d'une maîtrise en administration des affaires de la Ivey School of Business (palmarès du doyen).

TABLE DES MATIÈRES

1. Résumé 4

2. Normes de service et comportement éthique 5

3. Le SCAD et le mandat de servir les Canadiens 7

   A. La situation concernant les plaintes venant du Québec 7

   B. La situation concernant les plaignants....10

4. Revue des activités 13

5. Réunions avec les organismes de réglementation provinciaux et l'ACFC 17

   A. CSFO… 19

   B. Alberta....19

   C. Agence de la consommation en matière financière du Canada 19

6. Conclusion 20

Appendice 1 – Principales activités menées dans le cadre du projet....21

Appendice 2 – Résumé des suggestions soumises à l'attention du conseil d'administration du SCAD 22

Conseil d'administration

Services de conciliation en assurance de dommages

Rapport du consultant

1. RÉSUMÉ

Nous avons été mandatés par le conseil d'administration du SCAD pour mener une revue du type décrit dans la ligne directrice n° 7 du cadre RCSF et les lignes directrices établies pas les administrateurs. La revue s'est déroulée entre le 27 février et le 8 mai 2009.

La ligne directrice n° 7 précise que la revue indépendante «devrait évaluer dans quelle mesure les activités du service de conciliation ont atteint l'objectif d'intérêt public de ce dernier, en tenant compte notamment a) des lignes directrices du comité de RD et b) des protocoles de travail et des normes du conseil d'administration du service de conciliation. Lorsque l'évaluateur conclut à l'existence de lacunes, il devrait faire des recommandations sur les améliorations à apporter.»

L'appendice 1 décrit les activités menées dans le cadre de la revue. En résumé, nous avons examiné les dossiers du SCAD ainsi que les comptes rendus des réunions des administrateurs tenues au cours des deux dernières années ; nous avons examiné les dossiers concernant les cas traités par le SCAD, rencontré le directeur exécutif du SCAD et avons discuté longuement avec lui, nous avons rencontré des représentant des services aux consommateurs et avons discuté avec ces derniers. Nous avons aussi rencontré des responsables de la réglementation d'assurance de l'Alberta et de l'Ontario, le président du SCAD et avons tenu des conversations téléphoniques avec un grand nombre des administrateurs du SCAD en poste depuis de nombreuses années. Nous avons également discuté avec les représentants de l'Agence de consommation en matière financière du Canada (ACFC).

En nous appuyant sur la revue effectuée, nous pouvons affirmer que le SCAD respecte son mandat qui est d'agir dans l'intérêt public et offre un service de conciliation de première qualité conformément aux lignes directrices du Comité de résolution des différends et aux normes et protocoles établis par le conseil d'administration. Nous sommes également d'avis que le SCAD s'efforce de maintenir des normes élevées en matière de gouvernance, pour le plus grand bien de l'entreprise.

En dépit des commentaires qui précèdent, nous souhaitons attirer l'attention du conseil sur les deux points qui suivent. Tout d'abord, en ce qui concerne les plaintes venant du Québec, lesquelles sont dirigées vers un centre de renseignement dans cette province. La situation est un peu compliquée et nous sommes conscients que le conseil en est informé et travaille à y remédier. Néanmoins, nous proposons quelques pistes de solution. Le deuxième point à souligner a trait au traitement des tiers, c.-à-d., responsabilité, réclamations, lorsque le plaignant n'est pas le titulaire de la police de l'assureur qui fait l'objet de la plainte. Les raisons justifiant l'exclusion de ce type de plaintes sont sans doute valables, mais nous sommes d'avis que le mandat du SCAD, son site Web et ses documents publicitaires devraient indiquer de façon très claire que le SCAD ne traite pas ce type de plainte. En revanche, nous croyons qu'il pourrait être avantageux pour le SCAD, l'industrie et le public, d'inclure ce type de plainte plutôt que de l'exclure. Ces deux situations font l'objet d'une discussion plus poussée plus loin dans ce rapport.

Les sections 3 et 4 de ce rapport contiennent des commentaires plus généraux et des suggestions que le conseil pourra étudier.

L'appendice 2 présente un résumé des principaux points du rapport soumis à l'attention du conseil d'administration du SCAD.

2. NORMES DE SERVICE ET COMPORTEMENT ÉTHIQUE

L'objectif principal des enquêtes menées pour la rédaction de ce rapport est de vérifier si les services offerts aux Canadiens par le SCAD le sont de manière équitable et impartiale. Tout système de traitement des plaintes relatives à une assurance qui s'appuie uniquement sur les assureurs et(ou) l'industrie de l'assurance sera perçu par le public comme étant en conflit d'intérêts. Le SCAD a été mis sur pied en réponse à la demande du gouvernement fédéral qui souhaitait éviter de telles situations et assurer aux Canadiens l'accès à un traitement équitable et impartial des plaintes découlant des décisions prises par leurs assureurs. (Les exceptions aux responsabilités du SCAD sont exposées plus loin.) Ainsi que nous l'avons mentionné précédemment, et en nous appuyant sur la revue que nous avons effectuée, nous pouvons affirmer que les services offerts sont équitables et impartiaux.

Conformément à la définition de son mandat, le conseil d'administration du SCAD s'est engagé à atteindre un grand nombre d'objectifs concernant les normes de service et le comportement

éthique. Ces objectifs sont énumérés ici, et sont suivis des commentaires du vérificateur, en caractères gras et italiques :

Accessibilité – Nous nous efforçons de faciliter la tâche aux consommateurs qui souhaitent communiquer avec nous pour exprimer leurs préoccupations, problèmes ou les différends qui les opposent à une société 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), le courrier, le courriel, le télécopieur et notre site Web, www.SCADcanada.org. Les représentants de notre Service à la clientèle peuvent répondre aux consommateurs en français et en anglais. ***Cet objectif est atteint. Au fil du temps, il serait probablement avantageux d'augmenter l'offre de service en français. À l'heure actuelle, les appels en langue française logés dans l'Ouest du Canada sont acheminés vers Toronto. Toronto a un RSC s'exprimant couramment en français.***

Opportunité – 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 à l'expéditeur dans un délai de un jour ouvrable. En ce qui a trait aux appels téléphoniques, nous y répondons directement dans la plupart des cas. Lorsque 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 de toujours tenir le consommateur informé de la progression de sa demande. ***À notre avis, cet objectif est atteint. Nous n'avons constaté dans les cas étudiés au moment de la revue aucun retard important en ce qui a trait au traitement des plaintes.***

Courtoisie – Nous traitons toujours les consommateurs avec respect, courtoisie et politesse. ***Cet objectif semble atteint. Tous les aspects de notre revue semblent confirmer que les consommateurs sont traités avec respect, courtoisie et politesse.***

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. ***Cet objectif semble atteint.***

Précision – 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 aux parties compétentes. ***Cet objectif semble atteint.***

Équité et impartialité – Nous faisons preuve d'objectivité et d'intégrité dans chacune de nos interactions, le traitement de chaque dossier s'appuyant sur des renseignements concrets ainsi que sur le respect du principe de diligence raisonnable. ***Cet objectif semble atteint. Cet aspect est capital et nous avons cherché avec minutie une preuve contraire. En vain.***

Uniformité – Nous traitons les dossiers similaires de façon similaire. Nous tirons des leçons de chacune de nos expériences et nous utilisons les connaissances ainsi acquises en vue de perfectionner la perspective que nous pouvons appliquer aux enjeux susceptibles de se répéter. ***Cet objectif semble atteint.***

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 protocole de résolution des plaintes. ***Cet objectif semble atteint. Nous avons été impressionnés par l'ampleur des connaissances démontrés par les RSC et les membres de la direction du SCAD.***

Confidentialité – Nous veillons à maintenir la confidentialité des renseignements personnels et exclusifs. Nos employés sont tenus de respecter de rigoureuses normes et ententes de confidentialité, conformément à notre politique de protection des renseignements personnels. ***Cet objectif semble atteint.***

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. ***Cet objectif semble atteint. Voici un autre objectif capital auquel nous avons accordé une très grande importance au moment de notre revue. Nous pouvons conclure que les renseignements donnés aux consommateurs et les gestes posés sont marqués du sceau de l'indépendance.***

En résumé, notre vérification nous permet d'affirmer que tous les objectifs qui précèdent sont respectés. La mesure dans laquelle le RSC est à l'écoute de l'état d'esprit émotif de certains consommateurs victimes de pertes couvertes ou non par leurs polices d'assurance nous a fortement impressionné. Le RSC semble faire preuve d'une grande empathie et d'une bonne compréhension des inquiétudes des consommateurs tout en offrant des conseils avisés pour les aider à résoudre les problèmes liés à l'assurance auxquels ils font face. Nous sommes également d'avis que le conseil d'administration applique des normes élevées de gouvernance. (Nous portons un peu plus loin quelques suggestions à l'attention du conseil.)

3. LE SCAD ET LE MANDAT DE SERVIR LES CANADIENS

A. LA SITUATION CONCERNANT LES PLAINTES VENANT DU QUEBEC

L'énoncé de mission du SCAD :

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.

À titre de vérificateur, il est difficile de faire abstraction d'une lacune dans la gestion des plaintes reçues par le SCAD. Le mandat de l'entreprise s'applique à l'ensemble du pays, or les plaintes venant des titulaires d'une police d'assurance du Québec ne sont pas traitées par le SCAD, mais transmises à un centre de renseignements des consommateurs situé au Québec. Ce centre est exploité par le Groupement des assureurs automobiles (GAA), une association regroupant les sociétés d'assurance automobile de la province ainsi que par le Bureau d'assurance du Canada (BAC). En outre, l'autorité qui réglemente le secteur financier du Québec, soit l'Autorité des marchés financiers (AMF), offre également aux consommateurs du Québec un service de traitement des plaintes liées à l'assurance de dommages. Ainsi les consommateurs québécois qui croient avoir subi un préjudice ont accès à un certain nombre de sources d'aide, probablement plus que les consommateurs des autres provinces.

Bien que le mandat du SCAD s'applique à l'ensemble du pays, l'organisme ne traite pas lui-même les plaintes provenant du Québec. Conscient de cette anomalie, le SCAD a élaboré une stratégie comprenant les points suivants :

i. La collaboration avec le GAA/BAC au Québec améliorerait l'harmonisation des pratiques de traitement des plaintes des deux organismes. Cette façon de faire justifierait le point (ii) qui suit.

ii. Les principales données relatives aux plaintes compilées par le bureau du GAA/BAC au Québec, lesquelles jusqu'à tout récemment n'étaient pas incluses dans la base de données du SCAD relative au traitement des plaintes, pourraient être versées dans le système d'établissement de rapport de l'entreprise. En d'autres mots, l'absence du SCAD au Québec a entraîné une lacune correspondante dans sa base de données relative aux plaintes ; cependant, il serait possible de corriger cette lacune en obtenant les données pertinentes du centre de traitement des plaintes du GAA/BAC.

iii. Le SCAD s'efforcera d'augmenter sa visibilité auprès de l'AMF, ce qui devrait lui permettre d'accroître graduellement sa présence au Québec. Les discussions seront plus fructueuses si le SCAD peut démontrer qu'il a déjà entrepris d'harmoniser ses pratiques et ses méthodes d'établissement de statistiques à celles du GAA/BAC au Québec.

iv. Le SCAD pourrait envisager la nomination d'un agent du centre de renseignement du GAA comme son représentant pour le Québec (et rembourser au GAA les coûts associés à ce poste) ainsi qu'un agent principal d'arbitrage au Québec. Cette mesure satisferait

peut-être l'exigence d'indépendance établie par la réglementation fédérale puisque le GAA est considéré comme un organisme d'autoréglementation.

Les trois suggestions qui suivent sont également soumises au SCAD pour étude :

i. Le SCAD pourrait accroître la capacité du bureau de Toronto de traiter les plaintes venant de titulaires d'une police d'assurance du Québec. La présence de M^{me} Caroline Smith, une représentante des services aux consommateurs bilingue, permettrait de commencer à traiter les plaintes du Québec sans délai. Le bureau semble suffisamment spacieux pour accueillir un deuxième représentant des services aux consommateurs ; un processus d'embauche pourrait être mis de l'avant de sorte que d'ici quelques mois il serait possible d'entreprendre la formation d'un nouvel agent francophone. Après un an ou deux, il serait sans doute possible d'augmenter suffisamment la capacité du bureau à traiter toutes les plaintes venant du Québec au lieu de les acheminer vers le centre de renseignements du GAA/BAC au Québec. Ceci permettrait d'améliorer la correspondance entre le mandat du SCAD, les renseignements affichés sur son site Web, ainsi que sur celui du BAC, lesquels indiquent que le SCAD accepte les plaintes des consommateurs du Canada.

ii. Une autre possibilité consisterait à ouvrir un bureau à Montréal dédié au traitement des plaintes du Québec (et possiblement des plaintes en français venant des autres provinces), comme le fait le bureau d'Edmonton pour l'Ouest du Canada. Cette façon de faire a pour inconvénient d'ajouter au Québec un autre organisme aux deux déjà présent dans la province : le SCAD, le centre de renseignement du GAA/BAC et le gouvernement du Québec par l'intermédiaire de l'AMF. De même, cette proposition serait considérablement plus coûteuse que celle présentée ci-dessus en raison de la duplication des dépenses générales comme le loyer et autres coûts indirects.

iii. Finalement, le SCAD pourrait communiquer avec l'AMF pour voir si cette dernière accepterait de traiter toutes les plaintes du Québec acheminées par le SCAD. Nous croyons que le gouvernement du Québec satisferait aux exigences d'indépendance et autres exigences contenues dans l'accord conclu avec le gouvernement fédéral en 2001. Cette façon de faire serait aussi plus conforme au mandat et à la mission du SCAD en tant que service de conciliation indépendant. En outre, cela serait plus rentable que de traiter les plaintes directement, par une addition au bureau de Toronto ou l'ouverture d'un nouveau bureau au Québec.

En conclusion, nous sommes d'avis que la décision du SCAD d'accroître sa présence au Québec, sans dupliquer des services qui semblent rendus avec efficacité, soit la bonne. L'idée de nommer un représentant du SCAD au sein du centre de renseignement du GAA/BAC nous apparaît particulièrement judicieuse. Cela dit, nous croyons sage d'examiner toutes les possibilités, à la recherche d'une solution satisfaisante à une situation pour le moins boiteuse.

De plus, comme nous l'avons déjà mentionné, le site Web du BAC dirige les consommateurs vers le SCAD, sans préciser que dans le cas des consommateurs québécois ce dernier ne traitera pas leur demande. Si on règle la question des plaintes provenant du Québec, on règlera probablement par le fait même cette question. D'ici là, cependant, nous suggérons au SCAD de demander au BAC de modifier son site Web de façon que les consommateurs québécois soient dirigés directement vers le centre de renseignement du GAA/BAC.

Un dernier point à souligner, en lien avec ce qui précède, a trait à la capacité du SCAD à traiter les plaintes formulées en français. Comme nous l'avons déjà mentionné, le SCAD peut compter sur les services d'une RSC bilingue ce qui rend la situation satisfaisante à court terme. Cependant, un des objectifs du SCAD, déjà abordé dans ce rapport, est d'accroître sa visibilité auprès du public. À notre avis, le SCAD réussira à atteindre cet objectif ce qui se traduira inévitablement par une augmentation du nombre de plaintes déposées. Par conséquent, nous somme d'avis qu'à moyen terme, le SCAD devrait se préparer à augmenter sa capacité à traiter les plaintes formulées en français. Selon les mesures qui seront mises de l'avant en ce qui a trait au traitement des plaintes venant du Québec, la capacité à traiter celles formulées en français pourrait augmenter grandement et de façon automatique. Si cela ne se produit pas, nous croyons que le SCAD devra embaucher et former du personnel francophone dans les mois à venir afin d'améliorer son service de traitement des plaintes.

B. LA SITUATION CONCERNANT LES PLAIGNANTS

Le mandat pour le règlement cadre de différends du SCAD comprend les définitions suivantes :

« Plaignant » *désigne un consommateur qui fait affaire avec un membre ou avec le représentant d'un membre et qui présente une plainte au SCAD, ce qui inclut le ou les représentants autorisés du consommateur, comme par exemple un représentant personnel, un tuteur, un tuteur ou un liquidateur de succession ;*

« Plainte » *plainte désigne une plainte à l'égard de la prestation, au Canada, d'un service ou d'un produit d'assurance dommages par un membre ou son représentant ;*

*« **Assurance dommages** » désigne les services et(ou) les produits d'assurance résidentielle, automobile ou commerciale ;*

Compte tenu de ces définitions, le SCAD est d'avis que son mandat exclut les tiers plaignants étant donné que ces derniers ne sont pas «titulaires d'une police d'assurance» de la société membre.

Cette interprétation a du mérite. En revanche, il nous semble possible de donner une portée plus large au libellé qui précède. Ainsi, prenons le cas d'un piéton blessé par un titulaire d'une police d'assurance d'une société membre. Le piéton ne possède pas de voiture et n'est titulaire d'aucune autre police d'assurance. Il est donc évident que le piéton n'est pas titulaire d'une police d'assurance d'une société membre. Cependant, cette personne pourrait être considérée comme un «consommateur» d'une société membre, selon la définition du terme «plaignant». De même, la plainte de cette personne pourrait être interprétée comme «*une plainte à l'égard de la prestation, au Canada, d'un service ou d'un produit d'assurance dommages* . . . offert par une société membre». La définition du terme «assurance dommages» mentionne l'assurance automobile, dans la définition de laquelle on peut lire «assurance responsabilité civile automobile».

Nous pouvons également lire ce qui suit sur le site Web du SCAD, sous la rubrique «Exceptions et exclusions relatives aux services du SCAD» :

Les services du SCAD sont axés sur la résolution des plaintes qui opposent les consommateurs à leurs fournisseurs d'assurance résidentielle, automobile et commerciale. Dans certaines situations toutefois, il nous est impossible d'offrir des conseils ou des services de médiation. Ainsi, nous ne sommes pas en mesure d'aider les consommateurs dont les plaintes ont trait :

- *au coût de l'assurance (en Alberta, et seulement dans cette province, le SCAD aide les titulaires de polices d'assurance automobile à régler les plaintes relatives aux primes, conformément à la loi provinciale)*
- *à la disponibilité des services d'assurance*
- *aux questions qui ont déjà été portées ou qui sont actuellement devant les tribunaux ou qui ont fait ou font l'objet d'un autre processus officiel de résolution*
- *aux procédures de règlement des différends imposées par la loi ou d'autres pouvoirs de réglementation désignés*
- *aux situations qui reposent sur des renseignements contenus dans les bases de données d'organismes autres que l'assureur*
- *aux propositions relatives à la réforme des lois, des règlements ou des politiques gouvernementales*

Par conséquent, il n'y a pas, à notre avis, d'indication précise que les demandes d'indemnité (autres que les demandes d'indemnités d'accident en Ontario car elles sont assujetties à des procédures de règlement énoncées dans la loi) sont exclues des services offerts par le SCAD.

Nous rappelons également la ligne directrice n^{o} 3 du cadre RCSF et l'article IV, de la section 8, du mandat pour le règlement cadre de différends, reproduits ici :

Le service de conciliation devrait adopter comme principe directeur une interprétation large de son mandat pour que, en cas de doute quant à la compétence dans un dossier précis, soit privilégié le traitement de la plainte plutôt que son rejet.

Le plaignant doit être une personne qui est directement touchée par la décision du membre faisant l'objet de la plainte.

Ces deux lignes directrices semblent favoriser une inclusion plutôt qu'une exclusion des plaintes par un tiers.

Dans tous les cas, et quelle que soit la manière dont on interprète le libellé du mandat pour le règlement cadre de différends et autres documents du SCAD, nous pensons qu'il serait avantageux pour le SCAD d'élargir son mandat aux demandes d'indemnités d'accident pour les raisons qui suivent :

i. Dans l'exemple du piéton blessé donné plus haut, il est évident que la société membre a traité le tiers de façon injuste. Supposons maintenant que cette situation retienne l'attention des médias, et qu'il ressorte que le SCAD s'est dit impuissant à agir. Nous pensons que ni les médias ni le grand public ne comprendrait la nuance entre un plaignant titulaire d'une police d'assurance et un tiers plaignant, et que le public retiendrait uniquement l'inaction du SCAD. À notre avis, il existe une faible possibilité que la réputation du SCAD soit entachée.

ii. Poursuivons avec cet exemple. Chaque société d'assurance est tenue de se doter d'un processus interne de gestion des plaintes afin d'assurer que la haute direction sera informée de tout comportement de ses employés ou représentants pouvant être jugé inapproprié. Si le SCAD recommande d'accorder un règlement, la société membre est avisée qu'un tiers objectif et compétent a étudié le cas et conclu que la position de la société est faible. Mais, si dans l'exemple du piéton blessé qui précède le SCAD ne communique pas avec la société d'assurance, la haute direction de cette dernière n'aura pas le bénéfice de l'évaluation du SCAD et par conséquent pourrait ignorer l'existence d'une situation susceptible de s'envenimer. Nous croyons également qu'une société membre du SCAD pourrait voir sa réputation entachée.

Nous somme conscient que si le SCAD décidait d'élargir son mandat, il devrait prendre soin que cela ne nuise pas à la position de la société d'assurance advenant une poursuite. Le BAC et le SCAD devraient élaborer en consultation des lignes directrices très précises à l'intention des agents du service à la clientèle du SCAD. Par exemple, dans le mandat pour le règlement cadre de différends, sur le site Web et dans les autres sources d'information on pourrait indiquer qu'en cas de demandes d'indemnisation, le rôle du SCAD est :

i. de passer en revue les décisions de la société d'assurance conformément aux exigences du plaignant ;

ii. au besoin, communiquer avec l'ombudsman de la société d'assurance pour confirmer que cette dernière sait qu'une plainte a été déposée et que la plainte a été étudiée par les agents compétents de la société ;

iii. effectuer un suivi auprès de la société d'assurance si on suspecte un malentendu en ce qui a trait aux faits en cause ; et

iv. indiquer au plaignant si la société d'assurance accepte ou non de revoir sa décision. Dans la négative, le SCAD pourrait aviser le plaignant qu'il ne peut rien faire de plus.

Dans le cas de demandes d'indemnisation, il pourrait être approprié d'exiger que certaines de ces étapes soient accompagnées de confirmations écrites plutôt que de s'en tenir à des conversations.

Ainsi, la société d'assurance serait au courant de l'existence de la plainte, aurait en main tous les éléments importants et saurait qu'elle a pris la bonne décision. Cette façon de faire aurait aussi pour avantage de permettre au SCAD de confirmer qu'il offre un service impartial pour presque toutes les plaintes en assurance de dommage.

Que le SCAD décide que son mandat *devrait* inclure les tiers plaignants ou *ne devrait pas* inclure cette catégorie de plaignants, nous croyons que le mandat pour le règlement cadre de différends, le site Web du SCAD et les autres références devraient être clarifiés car, comme nous l'avons déjà indiqué, dans l'état actuel des choses cette position n'est pas claire. Ainsi, si le SCAD décide de ne pas accepter les tiers, le site Web pourrait indiquer ce qui suit ou un équivalent : «Si votre plainte exige une indemnisation pour un préjudice causé par le titulaire d'une police d'assurance d'une société d'assurance, le SCAD ne peut malheureusement pas vous aider. Ces questions doivent être résolues selon la procédure établie.» Les plaignants potentiels sauraient alors que le SCAD ne peut intervenir dans le règlement de leur plainte. Incidemment, à mesure que le SCAD deviendra mieux connu parmi les sociétés d'assurance canadiennes, nous pensons qu'il deviendra d'autant plus important pour l'organisme de préciser sur son site Web et ailleurs, les situations qui peuvent être soumises à l'attention du SCAD.

4. REVUE DES ACTIVITÉS

Dans le cadre de notre revue nous avons eu l'occasion d'examiner un grand nombre des façons de faire du SCAD, ses pratiques commerciales, ses méthodes de gouvernance et de son système

informatique, etc. Bien que ces aspects ne fassent pas directement partie de notre mandat, nous présentons ici quelques observations à l'attention de la direction et du conseil :

A. **Qualité des renseignements contenus dans les dossiers.** L'examen des dossiers des dernières années nous permet de constater une nette amélioration de la qualité et de l'exhaustivité des notes et des commentaires adressés aux consommateurs, en particulier les dossiers traités au cours de la dernière année. Nous félicitons le SCAD de la qualité des activités de formation et de mentorat offertes au personnel.

B. **Contrôles autonomes –TI.** Le système de classement en ligne est excellent et nous croyons qu'il contribue grandement à l'efficacité et à l'efficience du SCAD. Au début, nous étions préoccupés par le fait que si l'organisme décidait de traiter les cas qui lui étaient soumis comme des demandes de renseignement et non comme des plaintes, aucune raison n'était fournie pour justifier cette décision. Notre inquiétude tenait au fait que les cas étudiés dataient de quelques années. Nous avons ensuite appris que maintenant, le système comprend une description des raisons qui justifient pourquoi la question est traitée comme une demande de renseignement et non comme une plainte. Nous ignorons, cependant, si ces renseignements sont inclus dans la base de données statistique du SCAD. Si ce n'est pas le cas, il serait utile de compiler ces renseignements car cela permettrait de déceler les tendances systémiques du marché. Le SCAD doit traiter ces questions conformément à l'article 44 du mandat pour le règlement cadre de différends. (Voir aussi plus loin la rubrique «Réunion avec le CSFO».)

C. **Contrôles autonomes –TI.** À notre avis, un dossier clos devrait être verrouillé de sorte qu'il soit impossible de modifier les notes et autres informations sans l'approbation du directeur exécutif. Ça ne semble pas être le cas pour le moment. En effet, nous avons accidentellement «coché des cases» à quelques reprises alors que nous relisions des cas. Nous avons pris soin de les «décocher» avant de fermer la session, mais il était troublant de penser que nous aurions pu modifier des éléments d'un dossier, à l'insu de la haute direction du SCAD. (Il se peut que des contrôles empêchent déjà la modification des dossiers clos, mais si c'est le cas, cela n'était pas évident.)

D. **Sécurité du personnel.** Nous lisons de plus en plus fréquemment des histoires de personnes en proie à un accès de folie causée par une obsession ou une grande douleur. Ayant déjà travaillé à la résolution de plaintes en matière d'assurance, nous sommes conscients qu'il arrive parfois que des plaignants peuvent devenir extrêmement agités si leur plainte n'est pas résolu comme ils espéraient. Ainsi au bureau d'Edmonton, nous avons constaté que la porte extérieure ne comportait pas de judas, de sorte que les deux RSC en poste n'ont aucun moyen d'évaluer les personnes qui se présentent avant de les laisser entrer. Il est courant de nos jours d'équiper les bureaux d'écrans de verre dotés d'un intercom et d'un ronfleur pour permettre aux employés d'évaluer le visiteur avant de le laisser entrer. (Le bureau d'Edmonton étant voisin d'un poste de police, il

est possible que cette proximité ait pour effet de rappeler aux visiteurs du SCAD qu'une conduite inappropriée est inacceptable !) Nous avons soulevé ce point avant de terminer notre projet de rapport et il est gratifiant de savoir que ces situations ont déjà été corrigées.

E. **Gouvernance.** Nous pensons qu'il serait avantageux d'élaborer un questionnaire qui permettrait aux membres du conseil d'évaluer, de manière anonyme, le rendement du conseil et ses pratiques de gouvernance, et de faire des suggestions en vue d'améliorer ces pratiques. Le questionnaire serait remis directement au président, lequel pourrait ensuite soumettre certains points à l'attention de l'ensemble du conseil. Il pourrait également tenir des réunions à huis clos avec les membres du conseil qui souhaitent discuter d'autres sujets en privé.

F. **Gouvernance.** Nous avons noté qu'il n'existe pas de ligne directrice concernant les conflits d'intérêts s'adressant aux membres du conseil d'administration. Nous sommes d'avis que le conseil devrait se doter d'une telle ligne directrice et que le texte de cette ligne directrice devrait figurer dans le guide à l'intention des membres du conseil d'administration. Nous avons toutefois noté que les règlements du SCAD traitent de l'indépendance des membres de son conseil d'administration ce qui diminue le risque de conflits d'intérêts. Cependant, il pourrait y avoir tout de même des situations de conflits d'intérêts, si par exemple, un membre du conseil d'administration devait porter plainte contre une société d'assurance.

G. **Satisfaction des clients.** Nous avons constaté dans le cadre de notre revue qu'il n'existait pas de mécanisme permettant aux clients d'exprimer leur degré de satisfaction au sujet de l'aide qu'ils ont reçue du SCAD. Nous avons appris par la suite qu'un formulaire d'évaluation de la satisfaction des clients a été élaboré et envoyé aux consommateurs par les RSC. C'est bien, mais en tant que vérificateur, nous croyons qu'il serait préférable de mettre sur pied un mécanisme d'évaluation plus neutre. Comme ce sont les RSC qui envoient le formulaire, il est possible que, consciemment ou non, ces derniers envoient le questionnaire à des clients qui semblaient plutôt satisfaits du SCAD, et ne l'envoient pas à ceux qui de toute évidence étaient mécontents du processus. Nous sommes convaincus que les membres du conseil d'administration connaissent les systèmes automatisés d'évaluation de la satisfaction des clients, par exemple, au moment où vous téléchargez des renseignements, achetez un produit ou établissez un autre type de contact avec un site Web ; vous recevez par la suite un courriel contenant un formulaire d'évaluation de la satisfaction qu'on vous invite à remplir et à retourner par voie électronique. Nous pensons qu'un processus similaire permettrait au SCAD de recueillir des informations utiles de façon impartiale.

H. **Image du SCAD.** Ainsi que vous pourrez le constater plus loin, le CSFO a émis un commentaire concernant ce sujet. Nous savons que le directeur exécutif prévoit faire

un grand nombre d'exposés à l'occasion de congrès de sociétés de courtage partout au pays et que ces exposés ont pour but de mieux faire connaître le SCAD. Nous aimerions néanmoins souligner qu'il existe d'autres avenues exploitables :

- Établir des contacts avec l'Association canadienne des assureurs par marketing direct (ACAMD) en vue de les rencontrer ou de leur faire connaître les activités et le rôle du SCAD. En effet, les membres de l'ACAMD représentent un pourcentage élevé du marché de l'assurance directe et l'organisme tient de fréquentes réunions dans la région de Toronto. Les titulaires d'une police d'assurance émise par une société qui traite directement avec ses clients pourraient bénéficier des services du SCAD car ils ne peuvent compter sur les conseils d'un courtier. La personne-ressource au sein de l'ACAMD est M. François Boulanger d'Assurances RBC. On peut joindre M. Boulanger au francois.boulanger@rbc.com. (Certaines sociétés membres de l'ACAMD appartiennent à des banques et nous croyons savoir que dans ces cas, les plaignants peuvent s'adresser au service de conciliation de la banque.)

- Nous sommes heureux de constater une très grande diversité au sein du conseil. En effet, les membres du conseil représentent des intérêts très variés et sont issus de toutes les régions du pays, ce qui est à l'avantage du SCAD. Bien que ce soit peut-être déjà le cas, nous aimerions insister sur le fait que les administrateurs du SCAD sont ses ambassadeurs et devraient profiter de toutes les tribunes qui leur sont offertes dans le cadre de leurs activités respectives pour faire connaître le SCAD. Ces activités complèteraient celles du directeur exécutif.

- Dans le cadre de notre revue, nous avons examiné plus de 60 sites Web de sociétés d'assurance afin de voir ce qu'elles disaient au sujet du processus de plainte et du SCAD en particulier. Nous avons constaté une multitude de façons de faire. De manière générale, nous pouvons dire que les sociétés les plus importantes et les mieux connues indiquent de façon claire (mais pas toujours) comment procéder pour déposer une plainte ; elles décrivent le rôle de leur ombudsman, comment communiquer avec cette personne, la raison d'être de la réponse finale, le rôle du SCAD et proposent un lien vers le site Web du SCAD. Ce sont là des «pratiques d'excellence». Par ailleurs, bon nombre d'autres sites décrivaient la façon de procéder pour déposer une plainte sans toutefois mentionner le SCAD. Nous avons aussi constaté que certains sites ne donnent aucun renseignement sur le processus de plainte et ces sites ne font évidemment pas référence au SCAD. Étant donné cette diversité, nous pensons qu'il serait utile pour le SCAD d'envoyer à tous ses membres un avis contenant un exemple de ce que les sites Web devraient contenir comme informations à ce sujet. Il est facile de trouver des exemples à suivre sur les sites des grandes entreprises du secteur qui donnent l'information nécessaire dans un langage

simple, et d'établir un modèle que les sociétés membres du SCAD pourraient utiliser.

I. **Éducation des consommateurs :** L'Organisation de coopération et de développement économique a annoncé le lancement d'un important programme au sein des pays membres visant à aider les consommateurs à mieux comprendre les produits offerts par le secteur financier, y compris les assurances générales. L'OCDE a pris cette décision à la lumière de récentes études qui démontrent qu'un des principaux facteurs ayant menés à la crise financière qui secoue présentement les pays industrialisés est une mauvaise compréhension de la part des consommateurs des produits financiers et des transactions connexes. L'OCDE de même que d'autres organismes internationaux entendent faire la promotion de l'adoption de programmes d'éducation financière des consommateurs dans la plupart des pays du G20. L'éducation des consommateurs ne fait pas actuellement partie du mandat du SCAD, mais il nous apparaît que la meilleure façon de réduire le nombre des plaintes ayant trait à des produits d'assurance, serait d'augmenter la compréhension des contrats et des transactions en matière d'assurance. Nous tenions à faire ce commentaire, car à notre avis 1) les conclusions de l'OCDE sont valables et les Canadiens ont tout à gagner d'une meilleure compréhension des produits d'assurance, 2) il serait peut-être mieux indiqué qu'un organisme indépendant comme le SCAD relève ce défi plutôt qu'une association professionnelle et 3) si le SCAD venait à envisager d'élargir son domaine d'activités, il pourrait être intéressant d'étudier cette avenue. Le cas échéant, il serait avisé d'agir en consultation avec les autres services de conciliation du secteur financier. Cependant, d'ici là, le SCAD pourrait ajouter un onglet à son site Web contenant des conseils à l'intention des consommateurs ainsi que des réponses aux questions les plus fréquemment posées.

5. RÉUNIONS AVEC LES ORGANISMES DE RÈGLEMENTATION PROVINCIAUX ET L'ACFC

M^{me} Michelle Li et M. Lawrie Savage ont rencontré les spécialistes en matière de traitement des plaintes du ministère des Finances de l'Alberta et de la Commission des services financiers de l'Ontario. Le premier groupe était dirigé par M. Arthur Hagan et le deuxième par M. Anatol Monid. **Dans les deux cas on nous a dit que dans le cadre de leurs activités en ce qui a trait au traitement des plaintes venant du public, ces organismes n'ont trouvé aucune raison de remettre en cause l'indépendance du SCAD ni ses méthodes de travail.** M. Lawrie Savage a également communiqué avec le commissaire et un autre agent de l'ACFC. **De l'avis de l'ACFC, rien ne laisse présumer que le SCAD ne se comporte pas de façon équitable et indépendante et rien dans les documents traités par le SCAD ne soulève d'inquiétude selon l'ACFC.**

A. CSFO

Les agents du CSFO nous ont expliqué que, règle générale, lorsque leurs spécialistes en matière de traitement des plaintes étudient les cas portés à leur attention, ils essaient de voir s'il y a eu violation de la loi et des règlements sur les assurances de l'Ontario. S'ils ne trouvent pas d'infraction de cette nature, ils acheminent la plainte au SCAD. Les agents du CSFO ont tenu à préciser, à l'occasion de notre réunion, que si la majorité des plaignants dirigés vers le SCAD étaient mécontents des services reçus, ils en feraient part au CSFO. Il semblerait que ce ne soit pas le cas, car le CSFO n'a reçu pratiquement aucune plainte à cet effet – le CSFO en conclu donc que le SCAD effectue bien son travail.

Les deux points suivants sont ressortis de nos discussions et nous croyons utile de les porter à l'attention du conseil du SCAD :

Premièrement, le CSFO aimerait recevoir des statistiques concernant les plaintes déposées auprès du SCAD (les détails fournis ne devant toutefois pas permettre d'identifier les plaignants), car il est d'avis qu'il recueillerait ainsi des renseignements pertinents sur les tendances. En outre, nous supposons que si le CSFO recueillait des statistiques pour chaque société d'assurance, il serait en mesure de voir pour quels assureurs le nombre de plaintes est plus élevé, et pourrait modifier sa réglementation en matière de conduite professionnelle pour mieux encadrer ces assureurs et leur permettre d'améliorer leurs façons de faire. Nous sommes conscients des difficultés que cette mesure pourrait poser pour le SCAD, car ce dernier n'est pas un organisme de réglementation. En revanche, on pourrait prétendre que si les organismes de réglementation braquaient leurs feux sur les sociétés d'assurance responsables d'un nombre anormalement élevé de plaintes, cela pourrait aider à diminuer le nombre de plaintes ce qui serait à l'avantage des consommateurs, et conforme au mandat du SCAD.

Le CSFO a ajouté qu'il croit que le SCAD devrait comptabiliser les demandes de renseignements, et non pas uniquement les demandes ayant menées à l'ouverture d'un dossier. Cette suggestion a pour but, encore une fois, de permettre au CSFO de recueillir des informations sur les tendances que révèlent les demandes de renseignements. Le CSFO a indiqué que son système de renseignement sur les plaintes et sa base de données statistiques ne comprennent pas à la fois les demandes de renseignements et les cas.

On exige depuis quelque temps des organismes de réglementation qu'ils identifient les risques que pose l'environnement et qu'ils prennent les mesures nécessaires pour éviter que ces risques ne deviennent trop importants. C'est sans doute dans cette optique que le CSFO cherche à obtenir des renseignements supplémentaires qui pourraient l'aider dans son processus d'évaluation des risques.

Dans le dernier point soulevé par le CSFO, M. Monid a suggéré que le SCAD s'efforce de mieux se faire connaître car de l'avis du CSFO, peu de consommateurs de produits d'assurance semblent être au courant de l'existence de l'organisme. (Voir à ce sujet la section 4H qui précède.)

M. Monid a terminé en indiquant qu'il communiquerait avec les RSC du CSFO pour voir s'ils

pourraient nous fournir d'autres renseignements utiles à notre revue. Nous avons décidé de ne pas attendre les éventuels commentaires du CSFO et de soumettre notre rapport au SCAD dès maintenant. Si des informations utiles devaient nous être transmises ultérieurement, nous les incorporerons au rapport et soumettrons un nouveau rapport au SCAD.

B. ALBERTA

Les organismes de réglementation de l'Alberta n'avaient pas de commentaires à faire, autre que pour indiquer qu'ils sont satisfaits du SCAD et pour confirmer que ce dernier communique avec le ministère des Finances de l'Alberta au besoin pour assurer qu'il comprend bien les règlements albertains qui régissent le marché des assurances. Ce que l'Alberta apprécie grandement. Il est intéressant de noter que le gouvernement de l'Alberta semble offrir des services de traitement des plaintes à toutes les personnes qui s'adressent à lui, plutôt que de diriger les plaignants vers le SCAD comme le fait le CSFO, s'il n'y a pas d'infraction à la loi. Le SCAD pourrait éventuellement étudier cette situation, et voir de quelle manière il pourrait améliorer l'harmonisation entre les organismes de réglementation en ce qui a trait aux relations entre ces derniers et le SCAD.

Nous ignorons si le SCAD s'est déjà adressé au CCRRA (Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance) à l'occasion de réunions de cet organisme, mais cela pourrait être une façon pour le SCAD d'encourager les provinces à uniformiser leurs façons de faire au chapitre de la coordination entre le SCAD et les autorités provinciales. Des liens plus étroits avec les organismes de réglementation pourraient aussi permettre au SCAD d'atteindre son objectif de sensibilisation du public étant donné que les organismes de réglementation le feraient connaître en le mentionnant sur leurs sites Web ou par toute autre mesure qui donnerait les mêmes résultats.

C. AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA

Nous avons échangé par courriel avec M^{me} Ursula Menke, commissaire de l'ACFC, puis par téléphone avec M. John Rossi, directeur de la conformité et de l'application de l'ACFC. Dans un premier temps, M^{me} Menke a confirmé que rien ne laisse présumer que le SCAD ne se comporte pas de façon équitable et indépendante, ou qu'il ne donne pas aux plaignants des renseignements utiles.

M. Rossi a indiqué au cours de notre conversation téléphonique que l'ACFC n'éprouve aucune inquiétude quant aux activités du SCAD, y compris la situation Québec/BAC et la situation des tiers plaignants. En ce qui a trait à la situation Québec/BAC, Québec a indiqué que l'AMF était la source d'information des consommateurs concernant les plaintes relatives aux produits d'assurance, ce qui de l'avis de l'ACFC signifie que les activités du SCAD ne sont pas perçues comme très importantes dans cette province. L'ACFC est également d'avis qu'il n'est pas absolument nécessaire que les plaintes des tiers plaignants soient prises en charge par le SCAD.

6. CONCLUSION

De l'avis du soussigné, le SCAD se comporte de manière indépendante et équitable et offre aux consommateurs un excellent service de traitement des plaintes en matière d'assurance de dommages et, en collaboration avec les organismes provinciaux et autres organismes de traitement des plaintes, contribue à assurer aux consommateurs un traitement équitable de la part de toutes les sociétés membres.

Salutations distinguées,

Lawrie Savage

APPENDICE 1 – PRINCIPALES ACTIVITES MENEES DANS LE CADRE DU PROJET

Les activités suivantes ont permis de mener la revue à bien :

- Conversations téléphoniques avec un grand nombre des administrateurs du SCAD en poste depuis de nombreuses années et rencontre en personne avec M^{me} Lea Algar, présidente du SCAD.

- Réunions et discussions avec M. Brian Maltman, directeur exécutif du SCAD.

- Discussions directes avec les représentants des services aux consommateurs à Toronto et Edmonton.

- Grâce à un raccordement en ligne organisé par M. Brian Maltman, nous avons pu consulter à distance les livres et les dossiers du SCAD. Ainsi, nous avons :

    - Examiné quelques dossiers en ligne du siège social du SCAD. La majorité des dossiers consultés appartenaient au conseil d'administration c'est-à-dire : revue des processus pour 2007 – planification statistique ; guide à l'intention des membres du conseil d'administration ; énoncé de mission ; comptes rendus de réunions et de réunions extraordinaires. Nous avons aussi examiné d'autres dossiers appartenant à la planification stratégique et au mandat.

    - Examiné les comptes rendus de toutes les réunions du conseil tenues en 2007 et 2008.

- Examen d'environ 80 dossiers traités par le SCAD, c'est-à-dire 20 dossiers choisis au hasard pour chaque RSC en poste pour les trois dernières années.

- Rencontre avec les représentants du ministère des Finances de l'Alberta et de la Commission des services financiers de l'Ontario pour connaître leur opinion quant aux activités du SCAD. Échange par voie électronique avec M^{me} Ursula Menke, commissaire de l'ACFC et conversation téléphonique avec M. John Rossi, directeur de la conformité et de l'application de l'ACFC.

- Examen d'une soixantaine de sites Web de sociétés d'assurance membre.

APPENDICE 2 – RÉSUMÉ DES SUGGESTIONS SOUMISES À L'ATTENTION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU SCAD

Cet appendice résume les suggestions contenues dans ce rapport. Nous utilisons le mot «suggestions» et non recommandations car comme nous l'avons indiqué, nous croyons que le SCAD atteint tous les objectifs clés évalués dans le cadre de la revue indépendante. La gouvernance semble aussi de très grande qualité. Ainsi, le rapport présente ce que nous pourrions appeler des «observations en vue d'améliorations possibles», c-à-d. des suggestions. En voici le résumé :

Nous suggérons . . .	Référence
1. **Plaintes provenant du Québec :** Nous suggérons d'étudier les possibilités qui suivent : • Améliorer la capacité du SCAD à traiter les plaintes provenant du Québec à partir du bureau de Toronto. • Ouvrir un bureau au Québec. • Explorer avec l'AMF la possibilité de diriger les plaignants québécois vers l'AMF plutôt que vers le centre de renseignements du GAA/BAC.	Pages 7, 8 et 9
2. **Plaintes provenant du Québec :** Nous suggérons que tant que le SCAD ne traitera pas directement les plaintes venant du Québec, il serait préférable pour les plaignants que le BAC modifie son site Web pour indiquer clairement que les plaintes qui ne proviennent pas du Québec peuvent être acheminées au SCAD, et que celles provenant du Québec sont acheminées à l'AMF ou vers le centre de renseignements du GAA/BAC, au choix du consommateur.	Page 9
3. **Services en français :** À des fins de planification, nous suggérons au conseil qu'il sera éventuellement nécessaire d'augmenter la gamme des services offerts en français. À l'heure actuelle, les appels en français logés au bureau de l'Ouest du Canada sont transférés à Toronto. Une RSC du bureau de Toronto s'exprime couramment en français. À mesure que le SCAD acquiert une plus grande visibilité auprès de Canadiens, il devra également augmenter sa capacité à traiter les plaintes des clients francophones. (Selon les décisions prises, cette question pourra être réglée par les mesures prises en vertu du point 1 qui précède.)	Pages 6, 9 et 10

Nous suggérons . . .	Référence
4. **Tiers plaignants :** Que le conseil modifie les renseignements que le SCAD donne au public (ainsi, bien sûr, qu'à son personnel et à ses administrateurs) pour indiquer de façon non équivoque que le mandat du SCAD *ne s'applique pas* aux tiers plaignants OU que le mandat du SCAD *s'applique* à ces plaignants et modifie les protocoles internes et les informations publiées pour tenir compte de ce type de plainte.	Pages 10 à 13
5. **Contrôles autonomes :** Que le conseil prenne les mesures nécessaires pour assurer que le système de classement en ligne soit bien protégé, et que les dossiers clos ne puissent être modifiés et que les statistiques recueillies comprennent les demandes de renseignements réparties selon la catégorie de plainte.	Page 13
6. **Sécurité du personnel :** Que le conseil améliore la sécurité du personnel de ses bureaux. NOTE : Cette question a déjà été réglée de façon satisfaisante.	Page 14
7. **Gouvernance :** Que le conseil élabore un questionnaire afin que les administrateurs puissent évaluer de manière anonyme la performance du conseil sur une base annuelle.	Page 14
8. **Gouvernance :** Que le conseil élabore une ligne directrice visant les conflits d'intérêts à l'intention de ses administrateurs.	Page 14
9. **Satisfaction des clients :** Que le conseil élabore un processus qui permettrait à chacun des clients du SCAD d'exprimer son degré de satisfaction sans lien avec le RSC qui a traité le cas.	Page 14
10. **Image du SCAD :** Que le conseil multiplie les occasions d'accroître la visibilité de l'organisme. Il pourrait s'agir de contacts avec l'Association canadienne des assureurs par marketing direct ou d'un bulletin à l'intention des membres leur fournissant un exemple de renseignements à donner sur leur site Web sur la façon de porter plainte et le rôle du SCAD. De plus, il pourrait être avantageux de consulter à ce sujet les organismes de réglementation canadiens en matière d'assurance. (Voir également la suggestion n° 12.)	Page 15

Nous suggérons . . .	Référence
11. **Éducation des consommateurs :** En réaction à la crise qui frappe le secteur financier, les organismes internationaux exigent que les pays mettent de l'avant des programmes d'information des consommateurs. Le SCAD pourrait jouer un rôle à ce chapitre.	Page 16
12. **Partage des informations :** Que le conseil étudie la possibilité de fournir au CSFO des statistiques sur les plaintes (et les demandes de renseignements). Cette mesure pourrait aider le CSFO à détecter les tendances et à mettre sur pied en temps opportun les lignes directrices ou règlements nécessaires.	Page 17
13. **Consultation des organismes de réglementation :** Que le conseil s'adresse de façon périodique au CCRRA afin de promouvoir l'adoption de pratiques réglementaires harmonisées à l'échelle du pays en matière de traitement des plaintes ou toute autre question pertinente aux activités du SCAD.	Page 18