Cadre de collaboration et de surveillance des services de conciliation en assurance

Approuvé par le CCRRA en juin 2015 et actualisé en avril 2026

Table des matières

1. INTRODUCTION 2

2. RÈGLEMENT DES PLAINTES SUR LE MARCHÉ DE L'ASSURANCE AU CANADA 3

2.1 Principes 3

3. STRUCTURE DE SURVEILLANCE DU CADRE 5

3.1 Responsabilité du comité 5

4. PRINCIPES DE RÈGLEMENT EFFICACE DES DIFFÉRENDS 6

PRINCIPE N^{O} 1 – Indépendance 7

PRINCIPE N^{O} 2 –Accessibilité 8

PRINCIPE N^{O} 3 – Étendue des services 10

PRINCIPE N^{O} 4 – Équité 12

PRINCIPE N^{O} 5 – Méthodes et réparations 13

PRINCIPE N^{O} 6 – Reddition de comptes et transparence 15

PRINCIPE N^{O} 7 – Évaluation indépendante 16

5. APPENDICE 1 : REDDITION DE COMPTES, INTERACTIONS ET ÉCHANGE D'INFORMATION 17

5.1 Reddition de comptes et objectif d'intérêt public 17

5.2 Révision et modification du présent appendice 17

5.3 Rapport annuel sur les principales activités 17

5.4 Interactions avec la haute direction 18

5.5 Interactions avec le conseil d'administration 18

5.6 Échange d'information 19

5.7 Résumé des réunions et des rapports 20

ANNEXE A – DÉFINITIONS RELATIVES AU CADRE 21

1. Introduction

Le Cadre de collaboration et de surveillance des services de conciliation en assurance[1] (le « cadre ») illustre l'importance de mettre à la disposition des consommateurs un système de règlement des différends efficace au sein du marché canadien de l'assurance. Il définit également des modalités de collaboration continue entre, d'une part, les services de conciliation du secteur de l'assurance, soit l'Ombudsman des assurances de personnes (l'« OAP ») et le Service de conciliation en assurance de dommages (le « SCAD »), et, d'autre part, le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (le « CCRRA ») afin d'assurer le règlement efficace des différends sur le marché de l'assurance au Canada et de préserver la confiance du CCRRA envers chacun des services de conciliation.

Le présent cadre exhibe d'abord les raisons pour lesquelles il est dans l'intérêt public de mettre à la disposition des consommateurs un système efficace de règlement des différends, puis la structure de surveillance du présent cadre, et enfin les principes et objectifs qui importent au CCRRA. La dernière rubrique expose les modalités d'application de la reddition de comptes et de l'échange d'information.

Le présent cadre est complémentaire à d'autres documents applicables portant sur les services de conciliation et le CCRRA, notamment :

- le mandat et les règlements administratifs de chaque service de conciliation;
- la Directive du CCRRA sur la conduite des activités d'assurance et le traitement équitable des clients.

[1] Le présent document succède à celui du Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier intitulé *Le Réseau de conciliation du secteur financier – Un cadre pour la collaboration* publié le 10 août 2007 et approuvé par le CCRRA en juin 2015.

2. Règlement des plaintes sur le marché de l'assurance au Canada

La présente rubrique explique l'importance que revêt pour le marché de l'assurance au Canada la mise à la disposition des consommateurs d'un mécanisme efficace de règlement des différends, et le rôle que les services de conciliation indépendants y remplissent à cet égard. Elle expose également la structure de la relation qu'entretient le CCRRA avec chaque service de conciliation, ainsi que les principes sur lesquels elle repose.

La présente rubrique traite en outre de l'importance de maintenir de solides structures de gouvernance et d'assurer une communication régulière entre les services de conciliation et les autorités de réglementation pour garantir le traitement équitable et uniforme des consommateurs dans le secteur de l'assurance.

2.1 Principes

2.1.1 Un processus de règlement des différends qui soit accessible, efficace et indépendant est essentiel à l'intégrité du marché de l'assurance au Canada et représente un objectif d'intérêt public important pour les gouvernements fédéral et provinciaux.

2.1.2 Les consommateurs souhaitant présenter une plainte devraient pouvoir facilement se prévaloir d'un processus accessible et efficace de règlement des différends :

a) au sein de chaque société d'assurance réglementée;

b) faute de règlement de la plainte au niveau de la société d'assurance réglementée, dans le cadre d'un processus indépendant de règlement des différends qui répond aux principes et aux directives connexes de mise en œuvre établis aux présentes.

2.1.3 Le CCRRA est d'avis que le règlement des différends par un processus indépendant est une composante importante du bon fonctionnement d'un cadre de protection des consommateurs, car ce processus offre à ces derniers un substitut gratuit du système judiciaire aux modalités confidentielles et informelles.

2.1.4 Dans l'exercice de leur mission générale d'agir dans l'intérêt public, le CCRRA et les services de conciliation ont pour mission de remplir l'objectif d'intérêt public du règlement indépendant des différends et d'évaluer si ce mécanisme sert l'intérêt public sur le marché de l'assurance au Canada.

2.1.5 Les autorités de réglementation ont conclu que les services de conciliation, qui sont indépendants des entreprises du secteur et du gouvernement, forment le socle approprié sur lequel asseoir le règlement efficace et indépendant des différends. Le présent cadre est conçu de façon à ce que les autorités de réglementation et les consommateurs gardent confiance dans les services de conciliation.

2.1.6 L'efficacité de la gouvernance de chaque service de conciliation dépend de la solidité et de la détermination de son conseil d'administration. Il incombe à ce dernier d'exercer une surveillance par l'adoption de politiques et procédures de gouvernance transparente et autres qui reflètent les pratiques exemplaires en matière de règlement des différends et par la saine gérance des activités et des ressources du service de conciliation consacrées à l'objectif d'intérêt public des services de conciliation.

2.1.7 Une communication régulière et franche entre chaque service de conciliation, son conseil d'administration et le CCRRA est vitale. Le détail de la fréquence et de l'étendue de cette communication est prévu à la rubrique 5 du présent cadre.

2.1.8 Il importe que les services indépendants de règlement des différends sur le marché de l'assurance au Canada répondent aux critères suivants :

a) ils sont accessibles à tous les consommateurs;

b) ils traitent les consommateurs de produits similaires de la même façon;

c) ils sont de qualité équivalente et respectent les principes et les directives connexes de mise en œuvre établis aux présentes, sans être nécessairement identiques.

3. Structure de surveillance du cadre

Le présent cadre dépeint la collaboration entretenue en continu entre les services de conciliation et le CCRRA pour assurer le règlement efficace des différends sur le marché de l'assurance au Canada et maintenir la confiance que place le CCRRA en chacun de ces services.

La présente rubrique expose le rôle du Comité permanent de surveillance des services d'ombudsman du CCRRA (le « comité »), lequel collabore étroitement avec chaque service de conciliation pour en comprendre les travaux ainsi que les évaluations périodiques indépendantes, ce qui favorise la surveillance rigoureuse du présent cadre et la défense de l'intérêt public.

3.1 Responsabilité du comité

Le CCRRA a mis sur pied le comité et lui a confié les responsabilités décrites ci-dessous.

3.1.1 En consultation avec chacun des services de conciliation, le comité définit les principes et les directives connexes de mise en œuvre auxquels, selon lui, les services indépendants de règlement des différends devraient satisfaire pour atteindre l'objectif d'intérêt public des services de conciliation et préserver la confiance des autorités de réglementation et des consommateurs.

3.1.2 La rubrique 5 explique les modalités des discussions que le comité entretiendra avec le conseil d'administration et la haute direction de chaque service de conciliation pour veiller à ce que le processus indépendant de règlement des différends décrit aux présentes atteigne son objectif d'intérêt public et préserve la confiance du CCRRA et des consommateurs.

3.1.3 Le comité ou ses représentants rencontrent chaque service de conciliation à la fréquence et aux fins énoncées à la rubrique 5.

3.1.4 Le principe n^{o} 7 établit un processus d'évaluation périodique indépendante des services de conciliation qui vise à déterminer s'ils respectent les principes et les directives connexes de mise en œuvre établis aux présentes.

4. PRINCIPES DE RÈGLEMENT EFFICACE DES DIFFÉRENDS

La présente rubrique énonce les principes entérinés par le CCRRA en consultation avec chacun des services de conciliation. Les principes et directives connexes de mise en œuvre indiquent les objectifs et attentes à l'égard de la structure organisationnelle et les modalités de fonctionnement qui importent au CCRRA. Ils ont été élaborés de façon à ce que les services indépendants de règlement des différends offerts par chaque service de conciliation répondent à l'objectif d'intérêt public des services de conciliation.

Le CCRRA et les services de conciliation ont dégagé sept principes des normes mondiales en matière de règlement des différends. Les voici :

Principe nº 1 – Indépendance

Principe nº 2 – Accessibilité

Principe nº3 – Étendue des services

Principe nº4 – Équité

Principe nº5 – Méthodes et réparations

Principe nº6 – Reddition de comptes et transparence

Principe nº7 – Évaluation indépendante

Ces principes ne se veulent ni exhaustifs ni prescriptifs, et peuvent être révisés par le CCRRA et les services de conciliation, au besoin.

Comme l'indique le principe nº 7, chaque service de conciliation fait l'objet d'une évaluation occasionnelle indépendante qui vise à déterminer s'il respecte les principes et les directives connexes de mise en œuvre établis aux présentes. Cette évaluation porte notamment sur les normes du service de conciliation régissant la gouvernance, la mesure du rendement, le traitement des plaintes et d'autres activités, s'il y a lieu, pour évaluer son application des principes et des directives en question.

PRINCIPE N^{O} 1 – Indépendance

A. Objectif

Garantir aux consommateurs du marché de l'assurance au Canada que le service de conciliation auquel ils présentent leur plainte est indépendant.

B. Directives de mise en œuvre

Pour atteindre l'objectif :

1. La structure de gouvernance de chaque service de conciliation doit être solide et respecter à cette fin les critères suivants :

   a) le service de conciliation devrait avoir un conseil d'administration efficace composé d'une majorité d'administrateurs indépendants;

   b) le conseil d'administration du service de conciliation devrait adopter en matière de gouvernance des pratiques exemplaires favorisant l'indépendance et adaptées à son champ d'action;

   c) les statuts constitutifs ou de continuation et les règlements administratifs du service de conciliation devraient prévoir des critères appropriés pour assurer son indépendance;

   d) le président du conseil d'administration a un rôle très important dans la promotion de l'indépendance et devrait être un administrateur indépendant élu ou nommé par le conseil d'administration, sur la recommandation d'un comité des candidatures du conseil formé uniquement d'administrateurs indépendants.

2. Pour garantir son indépendance, chaque service de conciliation devrait être suffisamment financé pour atteindre ses objectifs. Les budgets et les cotisations imposées aux sociétés participantes devraient nécessiter l'approbation de son conseil d'administration, sur la recommandation d'un comité du conseil formé uniquement d'administrateurs indépendants.

PRINCIPE N^{O} 2 –Accessibilité

A. Objectif

Établir un cadre dans lequel chaque service de conciliation :

1. prend des mesures concrètes pour faire connaître et comprendre ses services aux consommateurs, en langage simple s'il est raisonnablement possible d'y arriver;
2. veille à ce que l'accès des consommateurs à ses services soit facile, reconnaissable et conforme à la législation canadienne applicable;
3. fournit gratuitement ses services aux consommateurs.

B. Directives de mise en œuvre

Pour atteindre l'objectif :

1. chaque service de conciliation devrait faire en sorte que son existence, en tant que service de règlement des différends dans le cadre de son mandat, soit connue des consommateurs; pour y arriver, il devrait fournir aux sociétés participantes des documents d'information explicatifs pour que celles-ci informent les consommateurs de leur droit à porter devant lui les plaintes non réglées au niveau de ces sociétés;
2. chaque service de conciliation devrait fournir aux consommateurs des renseignements clairs à l'aide de documents d'information explicatifs et d'un site Web qui respecte la législation en matière d'accessibilité et est rédigé en langage simple, lorsqu'il est raisonnablement possible de le faire; il devrait exiger des sociétés participantes qu'elles fournissent aux consommateurs une description explicite des services qu'il met à leur disposition, et la façon d'y accéder;
3. chaque service de conciliation devrait fournir un accès égal à ses services aux consommateurs de produits et de services d'assurance partout au Canada;
4. chaque service de conciliation devrait mettre à la disposition des consommateurs qui veulent présenter une plainte contre une société participante des moyens d'accès rapide à ses services, par exemple :
    a) une ligne téléphonique sans frais;
    b) une adresse postale;
    c) un numéro de télécopieur;
    d) un site Web ou des plateformes numériques.
5. Le processus de réception de chaque service de conciliation devrait mettre le consommateur souhaitant présenter une plainte contre une société participante en

contact en temps opportun avec un membre du personnel compétent, via le moyen d'accès initialement utilisé par le consommateur.

6. Chaque service de conciliation devrait offrir tous ses services en français et en anglais et les formuler en langage simple, lorsqu'il est raisonnablement possible de le faire.
7. Chaque service de conciliation devrait être financé intégralement par ses sociétés participantes, de sorte que tous ses services soient fournis gratuitement aux consommateurs.

PRINCIPE N^{O} 3 – Étendue des services

A. Objectif

Faire en sorte que le mandat de chaque service de conciliation permette aux sociétés participantes et aux consommateurs de bien comprendre l'étendue des activités du service de conciliation et la nature des plaintes dont celui-ci pourra se charger.

B. Directives de mise en œuvre

Pour atteindre l'objectif :

1. le mandat de chaque service de conciliation devrait englober des processus visant les éléments suivants :
    a) l'accès au service de conciliation pour tous les clients des sociétés participantes qui fournissent des produits d'assurance de nature semblable, quels que soient leur réglementation et leur territoire de constitution et qu'elles fassent partie ou non d'une association sectorielle;
    b) les plaintes au sein du marché de l'assurance concerné, sauf lorsqu'il existe, du point de vue légal, pratique ou des politiques, une raison impérative de les exclure ou que la somme en cause dépasse le plafond officiellement fixé par son conseil d'administration;
    c) la détection et le traitement des problèmes systémiques, y compris les modalités par lesquelles le service de conciliation demande aux parties ou aux entités concernées de faire enquête;
2. chaque service de conciliation devrait veiller à ce que le président du comité soit informé en temps opportun de la détection d'un problème systémique;
3. chaque service de conciliation devrait avoir pour principe directeur d'interpréter son mandat de telle façon que, en cas de doute quant à sa compétence dans un dossier précis, soit privilégié le traitement de la plainte plutôt que son rejet;
4. lorsqu'un service de conciliation refuse de traiter une plainte après avoir conclu qu'elle ne relève pas de son mandat, il devrait informer le consommateur, en langage simple s'il est raisonnablement possible de le faire, de sa décision et fournir sur demande une explication complète;
5. les changements de fond apportés au mandat d'un service de conciliation devraient être approuvés par son conseil d'administration, après consultation avec les intervenants pertinents, y compris le CCRRA;

6. chaque service de conciliation devrait fournir son assistance aux consommateurs dans le dépôt de leur plainte et, au besoin, dans sa formulation, ou pour les orienter vers des services ou des organismes qui leur viendraient en aide si la problématique dépassait son champ d'action.

PRINCIPE N^{O} 4 – Équité

A. Objectif

Faire en sorte que chaque service de conciliation :

1. aborde son travail à l'égard des plaintes et formule ses recommandations en se fondant sur sa norme d'équité dans les circonstances tant pour la société participante que pour le consommateur;
2. recoure aux processus de règlement des différends qui sont manifestement équitables pour les deux parties.

B. Directives de mise en œuvre

Pour atteindre l'objectif :

1. chaque service de conciliation devrait, dans l'évaluation des plaintes, éviter de traiter leur règlement sous un angle indûment légaliste; il ne vise pas à donner lieu à un système judiciaire parallèle, mais à établir un processus de règlement des différends qui favorise des relations commerciales équitables pour les consommateurs;
2. chaque service de conciliation devrait publier une norme d'équité claire qu'il appliquera pour évaluer les plaintes; cette norme devrait recevoir l'approbation de son conseil d'administration et être harmonisée entre tous les services de conciliation au Canada, dans la mesure du possible;
3. les procédures de règlement des plaines suivies par chaque service de conciliation devraient fournir aux sociétés participantes et aux consommateurs une occasion équitable et équilibrée de lui présenter des documents et des renseignements à l'appui de leurs positions respectives, et ce, dans une démarche non légaliste; ni la société participante ni le consommateur ne devraient avoir un accès spécial au personnel du service de conciliation;
4. chaque service de conciliation devrait, dans l'évaluation des plaintes, prendre en considération les principes généraux de bons services financiers et de bonnes pratiques commerciales ainsi que les normes professionnelles et les codes de pratique ou de déontologie pertinents; le CCRRA articule sa vision à l'égard de la conduite des activités dans sa Directive sur la conduite des activités d'assurance et le traitement équitable des clients.

PRINCIPE N^{O} 5 – Méthodes et réparations

A. Objectif

Faire que le processus de chaque service de conciliation en matière de règlement des différends englobe :

1. la nature des méthodes de règlement des différends qui seront employées par le service de conciliation;
2. l'issue du service de règlement des différends auquel peut s'attendre un consommateur, y compris les réparations auxquelles il devrait avoir droit si sa plainte est évaluée par le service de conciliation;
3. les conséquences que pourrait entraîner l'inexécution par une société participante des réparations recommandées ou son manque de coopération relativement aux demandes de renseignements du service de conciliation.

B. Directives de mise en œuvre

Pour atteindre l'objectif :

1. chaque service de conciliation devrait adopter des processus de demande de renseignements et de règlement des différends bien définis et convenant à la nature des plaintes qui lui sont présentées, y compris en matière de conciliation, de médiation, d'enquête et d'arbitrage non exécutoire; chacun peut employer diverses méthodes pour tenter de régler le même différend, par exemple une méthode de règlement amiable (comme la conciliation ou la médiation) suivie d'une méthode d'évaluation (telle que l'enquête et l'arbitrage non exécutoire);
2. chaque service de conciliation devrait établir des normes de service prévoyant des délais raisonnables et pratiques pour que soient franchies les diverses étapes du processus de règlement des différends, et les communiquer à la société participante et au consommateur; les délais devraient être suffisamment souples pour tenir compte des différences de complexité des différends;
3. chaque service de conciliation se veut une solution de remplacement aux autres moyens de réparation disponibles, notamment judiciaires; ainsi :
    a) toute société participante du service de conciliation et le consommateur devraient confirmer par écrit que les dossiers et le produit du travail du service de conciliation demeureront confidentiels et ne pourront être admis à aucune procédure judiciaire, et que le service de conciliation ne sera tenu de témoigner dans aucune procédure judiciaire;

b) afin de promouvoir le recours à un service indépendant de règlement des différends, dans les cas où pourrait s'appliquer un délai légal de prescription, toute société participante du service de conciliation et le consommateur devraient convenir par écrit qu'ils suspendront, lorsque la loi le permet, l'application de ce délai pour laisser le temps au service de conciliation de régler le différend;

4. le personnel de chaque service de conciliation et tout consultant engagé par ce dernier pour s'occuper des relations avec les consommateurs, des demandes de renseignements et des plaintes devraient être compétents et bien formés et posséder l'expertise correspondant à la nature du différend; le service de conciliation devrait se doter de politiques et de procédures relatives à la formation de son personnel et des consultants engagés aux fins précisées ci-dessus;
5. le processus de règlement des différends employé par chaque service de conciliation devrait mener *a)* à un résultat acceptable pour les deux parties, *b)* à une recommandation écrite du service de conciliation en vue du règlement du différend ou *c)* à la confirmation de la position de l'assureur;
6. si le processus de règlement des différends d'un service de conciliation mène à un règlement, le service de conciliation devrait prendre des mesures raisonnables pour veiller à ce que le consommateur comprenne la décision prise et l'accepte sans impression raisonnable de coercition;
7. toute recommandation écrite d'un service de conciliation devrait indiquer une proposition de réparation convenant à la nature du différend et pouvant inclure *a)* une recommandation non exécutoire d'indemnisation financière pour une perte directe et/ou *b)* une recommandation non exécutoire voulant que la société participante prenne des mesures précises pour régler le problème, notamment l'indemnisation pour pertes non financières;
8. si une société participante ne suit pas une recommandation formelle de son service de conciliation dans un délai raisonnable ou omet de coopérer avec lui dans un délai raisonnable à l'occasion d'une demande de renseignements ou d'une enquête, le service de conciliation devrait rendre ce fait public, tout en préservant la confidentialité des renseignements personnels du consommateur.

PRINCIPE N^{O} 6 – Reddition de comptes et transparence

A. Objectif

Au sein de chaque service de conciliation, établir un cadre approprié de reddition de comptes sur l'atteinte de sa mission, qui prévoit notamment :

1. la reddition de comptes aux consommateurs concernant l'atteinte de l'objectif d'intérêt public des services de conciliation;
2. la reddition de comptes devant les autorités de réglementation, y compris le CCRRA, relativement à leurs demandes raisonnables d'information décrites à la rubrique 5 des présentes;
3. la transparence dans la communication de l'information non confidentielle touchant ses activités et ses structures.

B. Directives de mise en œuvre

Pour atteindre l'objectif, chaque service de conciliation devrait :

1. publier et diffuser largement un rapport annuel renfermant ce qui suit :
    a) un exposé qualitatif et quantitatif sur ses activités, notamment le processus de règlement des différends;
    b) de l'information et une analyse concernant les problèmes systémiques et les tendances qu'il observe sur le marché de l'assurance au Canada et qui seraient dignes d'intérêt pour les sociétés participantes, les consommateurs et le CCRRA, si la présentation de ces éléments est raisonnablement possible, utile au règlement de plaintes et conforme aux lois sur la protection des renseignements personnels et ses politiques internes;
2. s'efforcer périodiquement de consulter les intervenants concernés, en particulier les sociétés participantes ainsi que les organismes de défense des consommateurs, pour discuter du degré de réussite dans la réalisation de sa mission et déterminer les améliorations possibles;
3. publier et rendre disponibles les documents pertinents concernant sa structure fonctionnelle, y compris son mandat ainsi que ses normes et pratiques en matière de gouvernance, dans le respect de ses politiques internes et des lois sur la protection des renseignements personnels;
4. échanger avec le CCRRA conformément aux modalités indiquées à la rubrique 5 et pour les fins qui y sont énoncées;
5. fournir de l'information au CCRRA conformément à la rubrique 5.

PRINCIPE N^{O} 7 – Évaluation indépendante

A. Objectif

Établir un cadre en vertu duquel la structure et les activités de chaque service de conciliation font régulièrement l'objet d'une évaluation indépendante et éclairée afin de vérifier que le service de conciliation remplit sa mission et respecte les directives connexes de mise en œuvre établis aux présentes, ainsi que de cerner les améliorations possibles.

B. Directives de mise en œuvre

Pour atteindre l'objectif :

1. au moins une fois tous les cinq ans, le conseil d'administration de chaque service de conciliation devrait nommer un évaluateur indépendant chargé d'analyser les activités du service de conciliation depuis la dernière évaluation;
2. chaque service de conciliation devrait tenir le CCRRA informé du processus employé pour la sélection et le recrutement de l'évaluateur indépendant;
3. dans le cadre de son analyse, l'évaluateur indépendant devrait s'entretenir avec le CCRRA et lui indiquer des éléments pouvant être importants pour celui-ci;
4. les normes et les pratiques de gouvernance de chaque service de conciliation devraient faciliter la tenue d'évaluations claires et utiles de ses activités qui puissent déterminer si les principes et les directives connexes de mise en œuvre établis aux présentes sont respectés;
5. l'évaluateur indépendant devrait avoir accès à tous les documents pertinents ainsi qu'à l'ensemble du personnel concerné du service de conciliation, y compris les membres et les procès-verbaux du conseil d'administration;
6. l'évaluateur indépendant devrait jauger la mesure dans laquelle les activités et la gouvernance de chaque service de conciliation atteignent l'objectif d'intérêt public des services de conciliation;
7. l'évaluateur indépendant devrait faire des recommandations lorsqu'il conclut à l'existence de lacunes ou qu'il y a des améliorations à apporter;
8. le conseil d'administration de chaque service de conciliation et le CCRRA devraient, à la réunion suivant la présentation du rapport de l'évaluateur indépendant, discuter du document et de toute réponse que le service de conciliation devrait y apporter;
9. chaque service de conciliation devrait publier le rapport de l'évaluateur indépendant et toute réponse du service de conciliation à ce rapport dès que possible.

5. Appendice 1 : Reddition de comptes, interactions et échange d'information

Dans le cadre de la mission de protection des consommateurs des autorités de réglementation composant le CCRRA, ce dernier a pour mission d'établir clairement l'objectif d'intérêt public du système de règlement des plaintes, de définir les critères d'évaluation de la réalisation de cet objectif et de déterminer périodiquement si celui-ci continue d'être atteint.

Le présent appendice expose les moyens par lesquels le CCRRA veille à ce que l'objectif d'intérêt public des services de conciliation soit systématiquement rempli.

Le CCRRA reconnaît :

- le rôle du conseil d'administration des services de conciliation relativement à la supervision de la gouvernance et des activités;
- le rôle de l'évaluation indépendante afin de comprendre l'adhésion aux principes et aux directives connexes de mise en œuvre.

5.1 Reddition de comptes et objectif d'intérêt public

Le CCRRA veille à la reddition de comptes à l'égard de l'objectif d'intérêt public en rendant public ce qui suit :

a) ses interactions avec la haute direction et le conseil d'administration des services de conciliation;

b) sa collaboration avec les services de conciliation au chapitre de la détection des tendances en matière de plaintes et des problèmes systémiques, et de la réponse à y donner;

c) ses échanges avec les services de conciliation sur l'évaluation indépendante;

d) sa compréhension des travaux des services de conciliation, y compris la mesure dans laquelle il estime que ceux-ci adhèrent aux principes et aux directives connexes de mise en œuvre établis aux présentes et qu'ils sont déterminés à améliorer continuellement le système de règlement des plaintes sur le marché de l'assurance au Canada.

5.2 Révision et modification du présent appendice

Le présent appendice doit faire l'objet d'une révision tous les cinq (5) ans.

Le CCRRA peut l'actualiser au besoin, avec l'accord de chaque service de conciliation.

5.3 Rapport annuel sur les principales activités

Le comité publie un rapport annuel soulignant ses principales activités, où il rend publiquement compte de la compréhension qu'a le CCRRA des travaux des services de conciliation, y compris

la mesure dans laquelle ce dernier estime que ceux-ci adhèrent aux principes et aux directives connexes de mise en œuvre établis aux présentes et qu'ils sont déterminés à améliorer continuellement le système de règlement des plaintes sur le marché de l'assurance au Canada.

Le CCRRA distribue le projet de rapport annuel aux fins de discussion avec le conseil d'administration de chaque service de conciliation à l'occasion de son assemblée annuelle.

5.4 Interactions avec la haute direction

Le CCRRA et la haute direction de chaque service de conciliation se réunissent au moins deux (2) fois par année pour :

a) se tenir à jour, au besoin;

b) discuter de l'information et des données échangées en vertu du point 5.6;

c) s'entretenir des questions fonctionnelles pouvant avoir une incidence sur le présent cadre.

À l'occasion d'au moins une de ces réunions, les participants doivent discuter d'un (1) principe, mais ne pas en aborder plus de deux (2). Ces discussions aident le CCRRA à comprendre les travaux des services de conciliation ainsi qu'à établir la mesure dans laquelle il estime que ceux-ci adhèrent aux principes et aux directives connexes de mise en œuvre et qu'ils sont déterminés à améliorer continuellement le système de règlement des plaintes.

Le CCRRA ou le service de conciliation concerné peut faire inscrire des points à l'ordre du jour.

Le rapport annuel du CCRRA résume ces interactions, et peut indiquer des points à améliorer découlant de ces réunions annuelles.

5.5 Interactions avec le conseil d'administration

Le CCRRA et le conseil d'administration de chaque service de conciliation se réunissent au moins une (1) fois par année pour discuter notamment :

a) de l'évaluation indépendante;

b) du rapport annuel du CCRRA;

c) de la gouvernance du service de conciliation pour veiller à la compréhension commune de l'objectif d'intérêt public des services de conciliation et de la mesure dans laquelle celui-ci est atteint.

Le CCRRA ou le service de conciliation concerné peut faire inscrire des points à l'ordre du jour.

5.6 Échange d'information

Il importe pour le CCRRA de collaborer avec les services de conciliation au chapitre de l'échange d'information ainsi que de la détection des tendances en matière de plaintes et de problèmes systémiques et de la réponse à y donner, comme indiqué ci-dessous, en appui à la protection efficace des consommateurs.

5.6.1 Tout changement de fond apporté au mandat d'un service de conciliation doit être approuvé par son conseil d'administration après consultation avec les intervenants concernés, y compris le CCRRA.

5.6.2 Chaque service de conciliation avise le CCRRA en temps opportun des changements effectifs ou prévus qui ont eu, ou pourraient avoir, une incidence importante sur sa capacité de respecter les principes et les directives connexes de mise en œuvre établis aux présentes, y compris les changements touchant les ressources disponibles.

5.6.3 Le CCRRA informe en temps opportun chaque service de conciliation des changements effectifs ou prévus qui ont eu, ou pourraient avoir, une incidence sur le présent cadre.

5.6.4 Chaque service de conciliation informe en temps utile le CCRRA lorsqu'il détecte un problème systémique.

5.6.5 Chaque service de conciliation fournit au CCRRA un rapport sur les volumes et la nature des plaintes reçues trimestriellement.

5.6.6 Deux (2) fois par année, chaque service de conciliation discute de manière franche et productive avec le CCRRA des tendances observées, des tendances émergentes sous surveillance et des problèmes systémiques signalés.

5.6.7 Le CCRRA et les services de conciliation conviennent que ces derniers demeurent ouverts à certaines demandes d'information supplémentaire hors de la portée du présent cadre, pourvu que la fourniture de cette information respecte les lois applicables en matière de protection des renseignements personnels ainsi que les politiques internes des services de conciliation. Lorsqu'il fait de telles demandes, le CCRRA garde à l'esprit les ressources nécessaires pour y répondre et les échéanciers des travaux en cours.

5.7 Résumé des réunions et des rapports

Réunions ou rapports, et fréquence	Renseignements relatifs à la réunion ou au rapport
Haute direction (deux fois par année)	Lors des deux réunions : • fournir les renseignements mentionnés aux points 5.6.1 à 5.6.3; • discuter des éléments suivants : *a)* les volumes de plaintes et leur nature selon les rapports trimestriels; *b)* les tendances observées ou les tendances émergentes sous surveillance, et les problèmes systémiques signalés; • aborder les problèmes fonctionnels du service de conciliation pouvant avoir une incidence sur le présent cadre.
	À l'une de ces réunions, échanger au sujet d'un (1) principe, mais ne pas en aborder plus de deux (2).
Conseil d'administration (une fois par année)	Traiter de ce qui suit : • l'évaluation indépendante; • le rapport annuel du CCRRA; • la gouvernance du service de conciliation pour vérifier que le conseil d'administration et le CCRRA ont la même compréhension de l'objectif d'intérêt public des services de conciliation, ainsi que la mesure dans laquelle cet objectif est atteint.
Rapports trimestriels	Les volumes de plaintes reçues et leur nature.

Annexe A – Définitions relatives au cadre

Dans le présent document, on entend par :

« cadre » : le présent document, y compris les annexes et appendices qui y sont mentionnés;

« comité » : le Comité permanent de surveillance des services d'ombudsman du CCRRA, ou toute entité lui succédant;

« consommateur » : toute personne physique ayant souscrit [fait une proposition visant] un service ou un produit d'une société participante du service de conciliation, ou son représentant;

« CCRRA » : le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance, ou toute entité lui succédant;

« demande de renseignements » : toute demande visant à obtenir de l'information;

« **indépendance** » **:** l'absence de toute influence indue du secteur de l'assurance concerné, ou de sociétés participantes de ce secteur, qui amènerait une personne raisonnable à se demander si une personne engagée par le service de conciliation pour s'occuper des plaintes des consommateurs peut les régler équitablement et efficacement ou, dans le cas d'un membre du conseil d'administration du service de conciliation, assurer une surveillance objective de ce dernier;

« mandat » : le plus récent document approuvé par le conseil d'administration du service de conciliation qui décrit les principaux pouvoirs et responsabilités de ce dernier, sa mission, ainsi que son processus de réception, d'examen, d'enquête et de règlement relativement aux plaintes;

« marché de l'assurance » : l'achat et la vente d'assurance, y compris les entités prenant part au processus ainsi que les consommateurs;

« norme d'équité » : la norme d'équité au sens donné par chaque service de conciliation;

« normes » : les normes au sens du mandat de chaque service de conciliation;

« OAP » : l'Ombudsman des assurances de personnes, ou toute entité lui succédant;

« objectif d'intérêt public des services de conciliation » : la fourniture d'un système indépendant de règlement des différends qui cadre avec les principes énoncés aux présentes et qui sert l'intérêt collectif des consommateurs et du grand public;

« plainte » : une plainte au sens du mandat du service de conciliation;

« **problème systémique** » **:** un problème systémique au sens du mandat de chaque service de conciliation;

« SCAD » : le Service de conciliation en assurance de dommages, ou toute entité lui succédant;

« service de conciliation » : le SCAD et l'OAP, y compris leur conseil d'administration et leur haute direction.

« société participante » : toute société d'assurance réglementée, parfois appelée « adhérente » ou « société membre », tenue par la loi de devenir membre d'un service de conciliation offrant des services indépendants de règlement des différends;

« tendance » : toute évolution vers l'accroissement ou la diminution de la fréquence ou de la gravité de types précis de plaintes.