

Échéancier de mise en œuvre : Recommandations de la quatrième évaluation indépendante de l'OAP

[L'évaluation indépendante de l'OAP 2023](#) a donné lieu à huit recommandations, qui ont fait l'objet d'une réponse officielle du conseil d'administration en décembre 2023. Dans ce document, l'OAP a indiqué son intention de donner suite aux recommandations 1 à 5 en 2024. Toutefois, leur mise en œuvre a été retardée en raison d'une consultation plus large qui est en cours, menée par le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA), portant sur l'examen du [Cadre de collaboration et de surveillance](#). Cette initiative pourrait avoir une incidence sur la portée de certaines de ces recommandations, y compris d'éventuelles modifications au [mandat de l'OAP](#). La mise en œuvre devra donc attendre la fin de ce processus. L'intention demeure de procéder dès que les circonstances le permettront.

ANNEXE A

LISTE DES RECOMMANDATIONS

Nous recommandons que l'OAP examine s'il existe une manière financièrement responsable d'améliorer davantage son portail Web en étudiant des améliorations pour l'accessibilité, telle que pour les personnes ayant des déficiences visuelles.

Nous recommandons que l'OAP continue de mettre l'accent sur une approche généreuse de son mandat, incluant une collaboration avec ses membres et le CCRRA, afin d'évaluer s'il y a des lacunes au niveau de la portée du mandat et ainsi donc, des possibilités offertes aux consommateurs auxquelles une révision des termes de référence pourrait remédier.

Nous recommandons que l'OAP envisage d'établir un standard écrit d'escalade d'une plainte au niveau de l'expert en règlement des litiges qui favorise la protection du consommateur.

Nous recommandons que l'OAP étudie si un modèle différent pour l'étape finale de résolution des conflits pourrait mieux soutenir la protection du consommateur et le devoir de responsabilité, y compris si la recommandation non exécutoire devrait venir du chef de la direction et ombudsman en tant qu'autorité finale. Ce modèle inclurait l'utilisation du standard discuté dans la recommandation précédente, à savoir les motifs justifiant l'escalade d'une plainte au niveau final.

Nous recommandons que l'OAP envisage des sondages périodiques de satisfaction des consommateurs qui examineraient en particulier les perceptions des consommateurs liées à la rapidité, à la courtoisie et à l'impartialité des services.

Nous recommandons que l'OAP continue de travailler avec le Comité permanent de surveillance des services d'ombudsman sur la question de quelles informations peuvent être partagées de manière appropriée pour faire avancer un processus de résolution de conflits juste, transparent et efficace.

Nous recommandons que l'ACCAP envisage de consulter la présidente du conseil sur les besoins de celui-ci et de se référer à la grille de compétences lors de la sélection des candidats pour une nomination en tant qu'administrateurs de l'industrie.

Nous recommandons que l'OAP envisage d'adopter une limite de mandat pour les administrateurs, telle que deux mandats consécutifs de trois ans, et que les mandats soient échelonnés.



OmbudService
for Life & Health
Insurance



Ombudsman
des assurances de
personnes

OLHI • OAP

**RÉPONSE DE L'OAP AUX
RECOMMANDATIONS DE LA
QUATRIÈME ÉVALUATION
INDÉPENDANTE EFFECTUÉE PAR
BENNETT JONES S.E.N.C.R.L., s.r.l.**

Approuvée par le conseil d'administration de l'OAP le 5 décembre 2023

CONTEXTE

- L'OAP est une organisation nationale offrant des services d'ombudsman en anglais et en français aux consommateurs canadiens dans tout le pays. Elle est financée par le biais de cotisations qui sont payés par les compagnies membres de l'industrie de l'assurance de personnes afin de recevoir un service de résolution de plaintes gratuit pour les consommateurs.
- L'OAP est un service indépendant et impartial : elle ne défend ni les membres ni les consommateurs.
- La majorité des compagnies de l'industrie de l'assurance de personnes sont membres de l'OAP. En tant que groupe, les intérêts des membres sont représentés par l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP), une organisation à adhésion volontaire de longue date.

SOMMAIRE EXÉCUTIF DE LA QUATRIÈME ÉVALUATION INDÉPENDANTE

Le Cadre de coopération et de surveillance des services d'ombudsman en assurance (le Cadre) prévoit une collaboration continue entre les services d'ombudsman du secteur des assurances — le Service d'Ombudsman des assurances de personnes (OAP) et le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD) — et le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA). Le Cadre identifie les objectifs d'intérêt public de la résolution des plaintes dans le secteur des assurances et inclut des directives conçues pour garantir leur accomplissement. Selon le Cadre et sa directive sur l'évaluation par un tiers, le conseil de l'OAP doit périodiquement nommer un tiers indépendant pour examiner les opérations de l'OAP et déterminer si elles atteignent les objectifs du Cadre. L'évaluation indépendante doit également évaluer la gouvernance de l'organisation. L'OAP a retenu Serge Dupont, ancien greffier adjoint du Conseil privé du Canada, et Laurie Wright, ancienne haute dirigeante du ministère fédéral de la Justice, de chez Bennett Jones S.E.N.C.R.L., s.r.l., pour réaliser la quatrième évaluation de l'OAP sous le Cadre et ses directives. La période pertinente pour le rapport s'étend de 2018, lorsque le rapport précédent a été achevé, à 2022 inclusivement.

Voici quelques points saillants de la quatrième évaluation indépendante rédigée par Serge Dupont et Laurie Wright de Bennett Jones S.E.N.C.R.L., s.r.l. :

- *Les directives du Cadre traitent de l'indépendance, l'accessibilité, l'étendue des services, l'équité, les méthodes et les réparations, la reddition de comptes et la transparence, ainsi que l'évaluation par un tiers. Le rapport évalue les opérations de l'OAP pour déterminer si elles mettent en œuvre les objectifs de chacune des directives. L'examen a conclu que les opérations de l'OAP ont atteint leur but d'intérêt public.*
- *Il y a eu de nombreux développements positifs pour l'OAP depuis la dernière évaluation qui à l'époque, avait indiqué que l'OAP avait atteint une maturité en tant qu'organisation indépendante et compétente dans le traitement des plaintes des clients à l'encontre de leurs compagnies d'assurance.*
- *Un facteur clé est la nomination par le conseil en 2019 d'un nouveau chef de la direction et ombudsman. Bennett Jones a conclu que le leadership du chef de la direction et ombudsman, ainsi que la direction du conseil, ont contribué à placer l'OAP sur la voie de l'amélioration continue.*
- *Parmi les améliorations, citons: une amélioration considérable du site Web ; un effort substantiel en matière d'éducation publique ; une planification stratégique améliorée incluant l'utilisation d'indicateurs basés sur une meilleure qualité des données et leur analyse ; des changements bénéfiques dans le processus de révision des plaintes ; une meilleure communication avec le Comité permanent de surveillance des services d'ombudsman et l'ACCAP ; et une évaluation plus rigoureuse avant de décider qu'une plainte est hors de la portée du mandat de l'OAP.*
- *Les évaluateurs ont également noté l'amélioration du service de l'OAP aux consommateurs comprenant des changements opérationnels conçus pour accroître l'efficacité. Plus précisément, les analystes aux plaintes ont maintenant l'autorisation de communiquer directement avec l'assureur plutôt que par le biais de l'équipe de direction. De plus, avec l'approbation préalable de la première ombudsman adjointe, la possibilité de régler des cas simples à valeur monétaire*

faible.

- *Le rapport a souligné que l'OAP est très bien gouverné par son conseil, qui est fort et engagé. Le Règlement général de l'OAP exige qu'une majorité des administrateurs soient indépendants. Une fois les critères établis remplis, les évaluateurs étaient satisfaits qu'une personne raisonnable perçoive les administrateurs indépendants comme impartiaux en ce qui concerne les compagnies membres et que tous les administrateurs contribuent à offrir une supervision objective et désintéressée, en exerçant leurs fonctions de manière objective et équitable.*
- *Un autre domaine où un changement significatif a été réalisé pendant la période d'examen concerne le processus de sélection des membres indépendants du conseil aux fins de recommandation de nomination. Le conseil a créé une grille de compétences qui est un outil essentiel de gouvernance. La grille évalue le rôle et les besoins du conseil, puis identifie les attributs des candidats qui répondraient le mieux aux besoins du conseil en matière de surveillance de la gouvernance, y compris des facteurs tels que la diversité, les langues officielles et l'expertise. Une attention importante est accordée aux candidats potentiels à travers des discussions sérieuses avec ces derniers et des réunions du Comité des administrateurs indépendants où des procès-verbaux sont pris lors de l'évaluation des candidats possibles pour une nomination recommandée. La capacité de tenir des réunions hybrides ou virtuelles a également ouvert les recherches au niveau national. Toutes les entrevues ont renforcé le fait que ces changements ont un impact positif sur le fonctionnement du conseil.*
- *La capacité d'avoir des discussions ouvertes et des désaccords sains et respectueux est la marque d'un conseil qui favorise des opinions diverses qui à leur tour peuvent enrichir la prise de décision. Les évaluateurs ont remarqué en particulier que les entretiens et les procès-verbaux du conseil démontrent que le conseil n'est pas divisé en camps entre administrateurs indépendants et administrateurs de l'industrie ; leur objectif principal est l'intérêt public de l'organisation.*

COMMENTAIRES GÉNÉRAUX

Les évaluateurs ont conclu que « les opérations de l'OAP ont atteint leur objectif d'intérêt public qui est de favoriser la protection des consommateurs en fournissant un système de gestion des plaintes accessible et efficace. Comme il l'a été noté, il y a eu de nombreux développements positifs à l'OAP entre 2018 et 2022, signifiant que l'organisation a bâti sur le succès qui lui avait été reconnu lors de la dernière évaluation indépendante de 2018. Ceci est d'autant plus remarquable puisque l'organisation a récemment célébré son 20e anniversaire de service public.

Le rapport note huit (8) recommandations pour poursuivre l'amélioration continue de l'OAP. Les auteurs du rapport, Serge Dupont et Laurie Wright, ont conclu en exprimant leur gratitude pour l'opportunité d'avoir pu réaliser l'évaluation et se sont dits impatients de voir comment l'OAP continuera à s'améliorer et à innover dans les années à venir.

COMMENTAIRES SUR LES RECOMMANDATIONS

✓ RECOMMANDATION N° 1

« ... l'OAP examine s'il existe une manière financièrement responsable d'améliorer davantage son portail Web en recherchant des améliorations pour l'accessibilité, telle que pour les personnes ayant des déficiences visuelles. »

Commentaire : L'OAP s'engage à améliorer l'accessibilité pour les consommateurs canadiens à ses portails Web. C'est une priorité organisationnelle. L'OAP étudiera et adoptera des améliorations financièrement responsables pour renforcer l'accessibilité de ses portails Web en anglais et en français pour les personnes ayant des déficiences visuelles ou autres, dans la mesure du possible. Cette recommandation sera mise en œuvre en 2024.

✓ RECOMMANDATION N° 2

« ... l'OAP continue de mettre l'accent sur une approche généreuse de son mandat, incluant une collaboration avec ses membres et le CCRRA, afin d'évaluer s'il y a des lacunes au niveau de la portée du mandat et ainsi donc, des possibilités offertes aux consommateurs, auxquelles une révision des termes de référence pourrait remédier. »

Commentaire : L'OAP est d'accord avec la recommandation et continuera de mettre l'accent sur une approche généreuse de son mandat d'ombudsman. Cette approche a été retenue lors de la révision interne des termes de référence de l'OAP, actuellement en cours, incluant la considération d'expansion significative du mandat de l'OAP, pouvant répondre aux lacunes de la portée de son mandat. À l'issue de la révision interne, les termes de référence révisés seront discutés avec les compagnies membres et le CCRRA. Nous prévoyons mettre en œuvre cette recommandation en 2024.

✓ **RECOMMANDATION N° 3**

« ... l'OAP envisage d'établir un standard écrit d'escalade d'une plainte au niveau de l'expert en règlement des litiges qui favorise la protection du consommateur. »

Commentaire : L'OAP adoptera et publiera un standard écrit afin d'établir comment une plainte peut être escaladée à l'étape finale de son processus de révision des plaintes/niveau de l'expert en règlement des litiges. Nous prévoyons mettre en œuvre cette recommandation en 2024.

✓ **RECOMMANDATION N° 4**

« ... l'OAP étudie si un modèle différent pour l'étape finale de résolution des conflits pourrait mieux soutenir la protection du consommateur et le devoir de responsabilité de l'organisation, y compris si la recommandation non exécutoire devrait venir du chef de la direction et ombudsman en tant qu'autorité finale. Ce modèle inclurait l'utilisation du standard discuté dans la recommandation précédente, à savoir les motifs justifiant l'escalade d'une plainte au niveau final. »

Commentaire : Dans le cadre de l'examen interne des termes de référence de l'OAP, un modèle différent pour l'étape finale du processus de révision des plaintes de l'OAP est actuellement à l'étude. En utilisant la norme discutée dans la Recommandation n° 3, le modèle à l'étude autoriserait l'ombudsman, ou son délégué, à prendre une décision finale avec indépendance et impartialité, dans un délai défini. Nous prévoyons mettre en œuvre cette recommandation en 2024.

✓ RECOMMANDATION N° 5

« ... Nous recommandons que l'OAP envisage des sondages périodiques de satisfaction des consommateurs qui examineraient en particulier les perceptions des consommateurs liées à la rapidité, à la courtoisie et à l'impartialité des services ».

Commentaire : Une enquête périodique de satisfaction des consommateurs soutiendrait l'engagement de l'OAP envers l'amélioration continue. L'OAP mettra en œuvre une enquête de satisfaction des consommateurs pour considérer les perceptions des consommateurs relatives à la rapidité, la courtoisie et l'impartialité des services. Nous prévoyons mettre en œuvre cette recommandation en 2024.

✓ RECOMMANDATION N° 6

« ... l'OAP continue de travailler avec le Comité permanent de surveillance des services d'ombudsman sur la question de quelles informations peuvent être partagées de manière appropriée pour faire avancer un processus de résolution de conflits juste, transparent et efficace. »

Commentaire : L'OAP continuera de travailler avec le Comité permanent de surveillance des services d'ombudsman sur le partage d'informations conformément à sa politique afin de maintenir l'accent sur sa mission principale de résolution des conflits tout en exerçant une bonne gestion de ses ressources limitées et en respectant ses obligations contractuelles. De plus, l'OAP opère de manière à continuellement rechercher la confiance des consommateurs et de ses compagnies membres et le maintien de celle-ci. Cela nécessite une vigilance constante pour assurer le traitement confidentiel de toutes les informations que les consommateurs et les compagnies membres soumettent à l'OAP. Le respect des principes ci-dessus est essentiel pour la crédibilité de l'OAP et son obligation d'indépendance et d'impartialité. C'est une priorité continue pour l'OAP.

✓ **RECOMMANDATION N° 7**

« ... l'ACCAP envisage de consulter la présidente du conseil sur les besoins de celui-ci et de se référer à la grille de compétences lors de la sélection des candidats pour une nomination en tant qu'administrateurs de l'industrie. »

Commentaire : *La présidente du conseil rencontrera le président de l'ACCAP pour discuter d'une approche de nomination qui se réfère à la grille de compétences de l'OAP pour la sélection des futurs administrateurs de l'industrie.*

✓ **RECOMMANDATION N° 8**

« ...l'OAP envisage adopter une limite de mandat pour les administrateurs, telle que deux mandats consécutifs de trois ans, et que les mandats soient échelonnés. »

Commentaire : *Dans le cadre des réformes de gouvernance du conseil mises en évidence dans le rapport, le conseil a examiné les limites de mandat. Il a été conclu que la mise en œuvre de processus rigoureux pour l'évaluation de la performance du conseil et le recrutement d'administrateurs indépendants constituait une option plus flexible et efficace pour atteindre les objectifs clés de gouvernance du renouvellement du conseil et de la planification de la succession. Le roulement des administrateurs indépendants et la qualité des nouveaux administrateurs démontrent que les nouveaux processus ont été efficaces pour réaliser le renouvellement du conseil et la planification de la succession.*