

OmbudService  
for Life & Health  
Insurance



Ombudsman  
des assurances de  
personnes

OLHI • OAP



LE LEADERSHIP EN TEMPS DIFFICILES

**2020**

RAPPORT ANNUEL

# À Propos

L'OAP est le service indépendant et impartial de règlement des plaintes en assurances de personnes du Canada. Nous nous consacrons à l'analyse des plaintes des consommateurs relatives à l'assurance vie, invalidité, maladie et dentaire collective, voyage et relatives aux produits de placement comme des rentes et des fonds distincts.

Avec une lettre de position finale de votre assureur en mains, notre équipe d'experts de l'industrie de l'assurance vous offre une révision objective de votre plainte et de votre police, puis des services conseils impartiaux pour régler la plainte. Que ce soit un second avis explicatif, une révision de votre plainte avec l'assureur, ou une discussion relative aux autres options de règlement

– nous sommes là pour aider.



## Contenu

2. À Propos/Contenu
3. Message de la présidente du conseil d'administration
6. Message du chef de la direction
9. Promesse de service de l'OAP
10. Plaintes
11. Processus de traitement de plaintes
13. Statistiques sur le Web
15. Enquêtes
16. Statistiques sur les enquêtes
17. Étude de cas 01
19. Étude de cas 02
21. Statistiques nationales
22. Rapports KPMG
26. Sociétés membres
27. Membres du Conseil d'administration

# Message de la présidente du conseil d'administration

Une année d'événements inattendus et de changement



## Le leadership dans une période d'incertitude d'une ampleur pandémique

Nous continuons tous à faire face à de nombreux défis résultant de la pandémie de COVID-19. Ces circonstances sans précédent n'ont pas empêché l'OAP de continuer à fournir un service indépendant et équitable dans un délai raisonnable aux consommateurs à travers le pays. Notre équipe a fait le virage au télétravail au mois de mars, ce qui a permis à nos services aux

consommateurs de rester flexibles et adaptés. Nous continuons de surveiller attentivement l'évolution de la situation en demeurant en contact avec les intervenants de l'industrie et autres services d'ombudsman canadiens et internationaux afin de mettre à jour nos meilleures pratiques.

Afin de se conformer aux directives de la santé publique, le conseil a tenu sa réunion de juin 2020 à distance et l'assemblée générale annuelle de l'OAP sera aussi tenue à distance. Tous les efforts seront mis en oeuvre pour s'assurer que les sociétés membres puissent participer aussi pleinement et efficacement que dans le passé.

## Nouveau leadership

L'initiative la plus importante du conseil au cours de la dernière année a été le recrutement d'un nouveau chef de la direction et ombudsman. Glenn O'Farrell, LLB, IAS.A est entré en fonction en août 2019 alors que nous préparions l'assemblée générale annuelle de l'année précédente. Le conseil a choisi notre nouveau chef de la direction autant pour son regard neuf que pour son expérience afin de s'assurer que l'OAP continue d'innover et de se démarquer dans l'avenir. Glenn a des connaissances approfondies et une grande expérience en droit, en industries réglementées et gestion des affaires.

# Message de la présidente du conseil d'administration

Dès ses premiers mois en poste, il a mené l'adoption d'une nouvelle infrastructure de technologie de l'information, relocalisé les bureaux torontois de l'OAP et optimisé les systèmes et flux de travail de l'OAP.

Nous avons hâte de travailler avec Glenn ainsi qu'avec le personnel et les consultants dévoués de l'OAP pour continuer ce processus de renouveau.

## Changements au conseil

La force du conseil d'administration constitue l'un des principaux atouts de l'OAP. À titre de présidente, j'ai un vif plaisir de travailler avec un groupe de gens aussi accomplis et dévoués de milieux et de régions différents. Afin de pleinement refléter leurs différentes compétences et réalisations, les profils des membres du conseil sur le site web ont été mis à jour et sont inclus dans ce rapport annuel.

Malheureusement, Reginald Richard, membre très respecté et ayant siégé depuis de nombreuses années au conseil, nous a avisés qu'il a l'intention de quitter son poste cette année. L'OAP est privilégié d'avoir bénéficié de sa connaissance approfondie de l'industrie grâce à ses trente ans d'expérience en matière d'assurance vie et dommages. Il a siégé au comité consultatif sur l'assurance du bureau de l'Atlantique du BAC et a été nommé surintendant des assurances du Nouveau-Brunswick et par la suite nommé au sein du comité sur l'assurance responsabilité des hôpitaux du Nouveau-Brunswick. Son travail à titre de président du comité des normes, à titre de membre du comité des ressources humaines ainsi que ses recommandations éclairées lors des réunions du conseil constituent un apport important à l'OAP. Il nous manquera.

Dans le cadre des derniers changements du cadre de gouvernance du conseil, le processus de recrutement des administrateurs indépendants a été mis à jour et élargi. Le processus est conçu pour s'assurer que le conseil profite d'un éventail approprié de compétences, bénéficie de la diversité et représente pleinement les différentes régions du Canada. Le processus de recrutement d'un nouvel administrateur de la région atlantique commencera lorsque les restrictions relatives à la COVID-19 permettront les déplacements à des fins d'entrevue de candidats potentiels.

# Message de la présidente du conseil d'administration

## Tabler sur nos points forts et planifier l'avenir

L'OAP s'engage à fournir des services indépendants et équitables dans un délai raisonnable aux consommateurs en tablant sur nos points forts et en travaillant avec diligence pour améliorer nos services. Le conseil a établi des politiques et des pratiques de gouvernance solides afin d'assurer son indépendance tout en tenant compte de l'importance de notre collaboration avec les instances réglementaires, les divers intervenants et les sociétés membres pour le succès de notre service indépendant de règlement de plaintes. Par exemple, les sociétés membres nous aident à mieux faire connaître notre service et leur collaboration est essentielle afin d'atteindre notre objectif de régler 80% des cas en 120 jours. Il faut souligner que lorsque l'OAP fait une recommandation finale non contraignante, les compagnies d'assurance l'acceptent et payent le consommateur et ce, sans exception jusqu'à maintenant.

Nos priorités pour l'avenir incluent:

- l'amélioration de notre visibilité et activité dans l'Ouest canadien, une région en forte croissance dans laquelle le ratio des cas en fonction de la population accuse un retard par rapport à d'autres régions du pays;
- l'amélioration de notre visibilité et de la connaissance de nos services dans d'autres régions du pays, comme le Québec, où nous avons déjà une présence marquée; et
- l'amélioration de notre collecte de données, incluant les commentaires des consommateurs afin d'améliorer les services à nos clients.

Le succès de l'OAP est un travail d'équipe impliquant le conseil, l'équipe de gestion, le personnel, les sociétés membres, les instances réglementaires et autres intervenants. L'incertitude entourant les enjeux de santé publique à l'heure actuelle ne fait qu'alimenter l'engagement de l'OAP à fournir un service indépendant et équitable dans un délai raisonnable aux consommateurs canadiens.

Dre. Janice MacKinnon  
Présidente du conseil

# Message du chef de la direction & ombudsman



Ce fût un plaisir de me joindre à l'OAP et d'assumer ce nouveau rôle au milieu de l'année 2019-2020. Tout au long de ma carrière, j'ai eu la chance de diriger des équipes dans les secteurs privés et publics. Dans plusieurs cas, ces sociétés avaient un objectif utile, soit de servir l'intérêt public. C'est ce qui m'a attiré vers l'OAP : son but premier étant de contribuer à bâtir la confiance envers le marché canadien de l'assurance de personnes en fournissant un service indépendant de règlement des plaintes pour les consommateurs. J'apporte à ce nouveau

rôle l'expérience acquise au fil du temps et un appétit insatiable pour apprendre à miser sur les compétences bien établies de l'OAP afin d'améliorer la qualité du service public que nous offrons.

## Les opérations essentielles & les mesures clés

Après avoir passé plus d'une décennie dans des bureaux situés au 401, rue Bay, le premier item à mon agenda était de trouver des nouveaux locaux adaptés à nos besoins à Toronto et ce, dans un marché commercial très actif. De concert avec des conseillers externes, nous avons choisi les nouveaux bureaux de l'OAP, soit au 20, rue Adelaide Est, Bureau 802. Cette relocalisation nous a donné l'opportunité de procéder à une analyse approfondie de la connectivité et de l'infrastructure informatique de l'OAP. Compte tenu du mandat de l'OAP, nous avons migré vers de nouvelles plateformes technologiques qui sont sécuritaires, rapides et fiables.

En ce qui a trait aux mesures clés pour l'exercice 2019-2020, les plateformes de l'OAP ont connu un nombre record de demandes du public par le biais d'une demande croissante via le site web - augmentation de 9,8%- par rapport à l'année précédente. La proportion de plaintes étudiées par nos analystes est demeurée

# Message du Chef de la direction & Ombudsman

constante sur une base annuelle, soit 13%, ce qui démontre la cohérence du processus d'études de plaintes de l'OAP. Finalement, le taux de règlement de nos enquêtes en faveur des consommateurs a été une fois de plus de l'ordre de 80%.

## Le leadership en temps difficiles

Peu après l'installation de notre équipe de Toronto dans les nouveaux locaux de la rue Adelaide, une grippe s'apparentant à une pneumonie a commencé à se propager et dans l'espace de quelques jours, tous les lieux de travail, les écoles, en somme la société telle que nous la connaissons, a été mise sur pause. L'OAP n'a pas échappé à l'impact de la COVID-19. Depuis le 13 mars, nous avons fermé nos bureaux comme il se doit, fait les ajustements nécessaires et, conformément aux directives fédérales et provinciales, tout notre personnel travaille maintenant à distance. En ces temps difficiles, l'équipe de l'OAP a démontré sa solidarité et son dévouement en maintenant le même niveau de productivité à partir des bureaux à domicile partout au pays. Pour aider l'équipe à se solidariser et s'encourager l'un l'autre, nous avons tenu des appels conférence d'équipe à chaque semaine. Ces appels n'avaient pas un objectif d'affaires précis, mais se voulaient un moyen de rester en contact et de garder le moral en ces temps difficiles. Nous continuons d'avoir une réunion chaque jeudi après-midi avec tous les membres de l'équipe.

## Renforcement de relations

L'OAP collabore avec les intervenants clés dont le CCRRA et ses instances réglementaires membres. Plus particulièrement, j'ai eu le plaisir de rencontrer des représentants du « BC Financial Services Authority », de l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers, du « Alberta Superintendent of Insurance » et de l'Autorité des marchés financiers du Québec. Je suis honoré d'avoir été invité à devenir un membre du comité consultatif des intervenants du secteur assurance vie et assurance maladie de l'ARSF. De plus, il y a eu quelques opportunités importantes de collaboration avec l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc. afin de coordonner nos efforts, plus précisément ceux relatifs aux communications traitant de la COVID-19. Les résultats les plus tangibles ont été un avis aux voyageurs canadiens

# Message du Chef de la direction & Ombudsman

les enjoignant de revenir au pays, un avis relatif aux réclamations d'assurance maladie de voyageurs et l'assistance voyage d'urgence auprès des agents consulaires. Un peu plus tôt dans l'année, nous avons également collaboré relativement à un avis relatif aux polices d'assurance des victimes décédées du vol #PS752.

## Renforcement et croissance de l'équipe OAP

Sur la base de ses nombreuses contributions à l'OAP, Marjolaine Cantin a été promue au poste de première ombudsman adjointe. Kim Alison Fraser a été recrutée à titre de chef des communications et du marketing. Nous avons également une nouvelle secrétaire corporative & adjointe exécutive, Vanessa Vanderwalt. En travaillant en étroite collaboration avec Carl Copeland, Stéphanie Robillard et Charles Cooper, nous avons également renforcer notre équipe d'experts en assurance avec l'ajout d'une nouvelle membre, Carol Perrin.

## Vers l'avenir

Il semble évident que la COVID-19 va continuer d'avoir un impact sur tous les secteurs du marché, incluant le nôtre. Néanmoins, au cours de la prochaine année, viser à améliorer toutes nos façons d'interagir avec le public et assurer la prestation de services sont au coeur de notre mandat. Nous examinerons toutes les occasions possibles afin de nous assurer que nos communications soient amicales et utiles. Nous allons voir à rehausser le profil de l'OAP dans l'Ouest canadien par le biais de stratégies visant à mieux faire connaître l'important service public que nous offrons. En se fondant sur la force de la nouvelle infrastructure informatique, nous verrons à tirer profit de la puissance des analyses de données de toutes nos activités. À l'heure actuelle, nous formons le personnel et nous sommes à la recherche d'une harmonisation entre les systèmes en étudiant les meilleures façons de découvrir des idées émanant de nos données. Nous croyons que c'est la façon de positionner l'OAP pour une plus grande réussite future et pour répondre aux besoins des consommateurs nécessitant notre service de résolution de plaintes en assurance de personnes.

Glenn O'Farrell, Chef de la direction et Ombudsman

# Promesse de service de l'OAP

**Accessibilité** : Nos services sans frais sont toujours disponibles par téléphone ou sur notre site web.

**Courtoisie** : La courtoisie, le professionnalisme et le respect définissent chacune de nos interactions.

**Clarté** : Nous nous assurons que les consommateurs comprennent les polices d'assurance et nos conseils.

**Exactitude** : Notre objectif est de recueillir le plus précisément possible toute l'information relative aux plaintes afin de les résoudre efficacement.

**Équité & impartialité** : Nous sommes objectifs et impartiaux.

**Constance** : Notre processus est constant et rigoureux.

**Connaissances** : Nous avons des connaissances spécialisées en matière d'assurance et une expertise en règlement de différends.

**Vie privée/Confidentialité** : Tous nos dossiers et cas sont confidentiels à 100%.

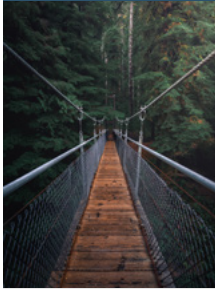
**Indépendance et objectivité** : Nos opérations sont supervisées par le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance pour assurer notre impartialité.

## OAP... Nous sommes là pour aider

L'OAP offre des conseils utiles, conviviaux et accessibles au moment où les consommateurs en ont le plus besoin. Notre équipe de professionnels de l'assurance est dédiée à aider les consommateurs à obtenir un règlement juste et équitable de leurs plaintes d'assurance.

Nous mettons l'emphase sur la clarté, l'authenticité, le soin et la considération de chaque interaction - client. Nous étudions consciencieusement les plaintes des consommateurs, déterminons la légitimité de chaque plainte et travaillons avec nos sociétés membres pour en arriver à un règlement juste et équitable des plaintes. Que ce soit une seconde opinion explicative pour un consommateur, une révision de sa plainte avec une société membre ou une discussion relative à d'autres options de règlement-nous sommes là pour aider.

Notre objectif est d'en arriver à une réponse finale dans les 120 jours de la réception d'une plainte.



# Plaintes

---

# Processus de traitement de plaintes

## Étape 1: Interaction avec les consommateurs

- ▶ Fournir au consommateur des directives générales relatives à l'industrie et aux processus de traitement de plaintes de l'OAP
- ▶ Référer le consommateur vers la société membre, aux fins d'application du processus interne, le cas échéant

## Étape 2: Examen par l'analyste aux plaintes

- ▶ Déterminer si une plainte relève du mandat de l'OAP (1)
- ▶ Le consommateur soumet sa plainte avec la lettre de position finale et autre documentation pertinente
- ▶ L'analyste aux plaintes détermine s'il y a des motifs de conciliation avec l'assureur
- ▶ Si aucun motif ne justifie la tenue d'une telle conciliation, on prépare une lettre énumérant les prochaines étapes à suivre qui sera envoyée au consommateur

## Étape 3: Examen par le conciliateur

- ▶ Si des motifs justifient une tentative de conciliation, le conciliateur discutera de la plainte avec les parties concernées afin d'obtenir toute information supplémentaire
- ▶ Le conciliateur tentera de favoriser le règlement volontaire de la plainte

## Étape 4: Examen par l'experte en règlement des litiges

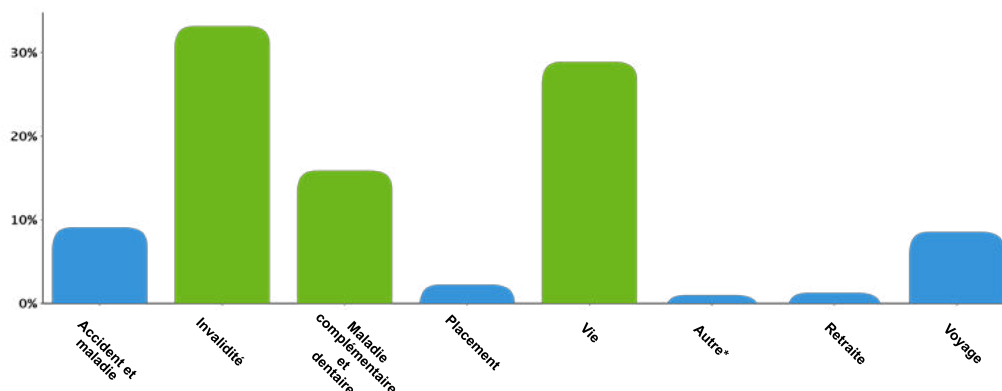
- ▶ Si des motifs justifient la poursuite du traitement de la plainte, l'experte en règlement des litiges (l'ERL) révisera la plainte
- ▶ Les parties peuvent discuter avec l'ERL si elles le souhaitent
- ▶ L'ERL préparera un rapport écrit qui présente des recommandations non contraignantes

### (1) L'OAP n'accepte pas les plaintes:

- ▶ qui ne concernent pas l'assurance de personnes ou qui ne visent pas une de ses sociétés membres
- ▶ qui ont déjà été traitées par l'OAP, ni les plaintes qui ont déjà été ou qui sont actuellement examinées par une cour ou un tribunal ou soumises à un autre processus de règlement des différends
- ▶ qui sont soumises par des fournisseurs de services de tierce partie ou qui ont trait à un régime non assuré dont l'administration est effectuée par une société membre

# Règlement de plaintes

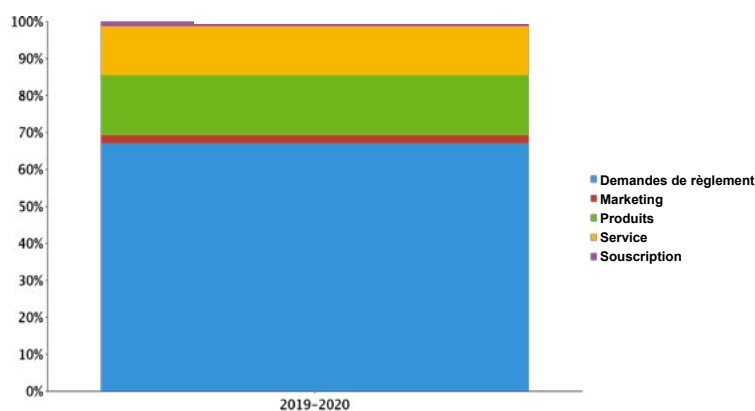
## Plaintes par produit



Produit Exercice	Accident et maladie		Invalidité		Maladie complémentaire et dentaire		Placement		Vie		Autre*		Retraite		Voyage		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
2019-2020	168	9.1%	614	33.2%	294	15.9%	41	2.2%	535	28.9%	18	1.0%	23	1.2%	158	8.5%	1,851	100.0%

- Autre\* inclut Rente, Perte d'emploi et Produit de retraite immobilisé
- Les plaintes relatives à l'Invalidité, Vie et Maladie complémentaire et dentaire représentent 78% du volume total en 2019-2020
- Le pourcentage des plaintes relatives à l'Invalidité et la Maladie complémentaire et dentaire a diminué cette année, soit une diminution de 3,4% en Invalidité et de 38% en Maladie complémentaire et dentaire
- La part d'Accident et maladie a augmenté de 2,7%. Toutes les autres catégories de produits sont restées relativement stables

## Plaintes par fonction

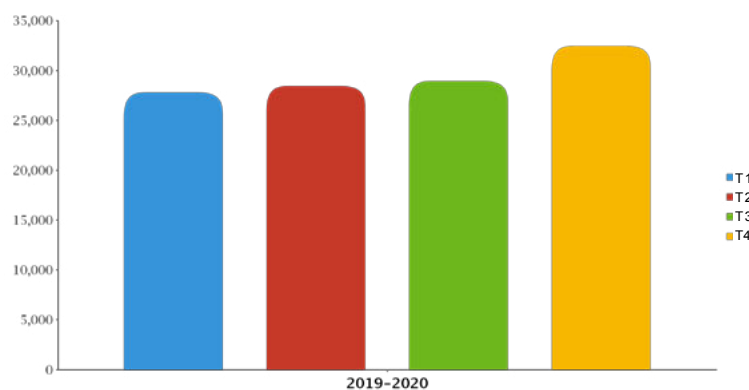


Fonction Exercice	Demandes de règlement		Marketing		Produits		Service		Souscription		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
2019-2020	1,242	67.1%	40	2.2%	301	16.3%	245	13.2%	23	1.2%	1,851	100.0%

- Des problèmes avec des Demandes de règlements représentent la majorité de nos plaintes, soit 67,1% de l'ensemble comme par les années passées. Les plaintes relatives aux produits arrivent en deuxième à 16,3%, soit une augmentation de 6,8% par rapport à 2018-2019.
- Il y a eu un changement dans les fonctions prédominantes cette année aux Demandes de règlements et Produits atteignant presque 84% du volume global.

# Statistiques sur le Web

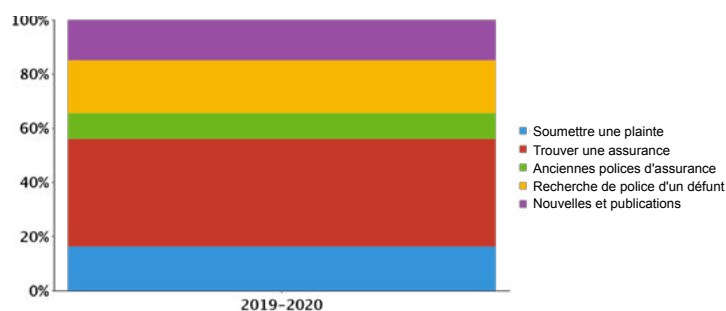
## Croissance trimestrielle



Trimestre Exercice	T1		T2		T3		T4		Total	
	Volume	%	Volume	%	Volume	%	Volume	%	Volume	%
2019-2020	27,809	23.6%	28,447	24.2%	28,942	24.6%	32,463	27.6%	117,661	100.0%

- Comme ce fut le cas lors des précédents exercices, le plus important volume de visites a été enregistré au quatrième trimestre.
- Il y a une augmentation globale de 9,8% de visites web en 2019-2020 par rapport au volume de l'année précédente.

## Pages Web les plus consultées

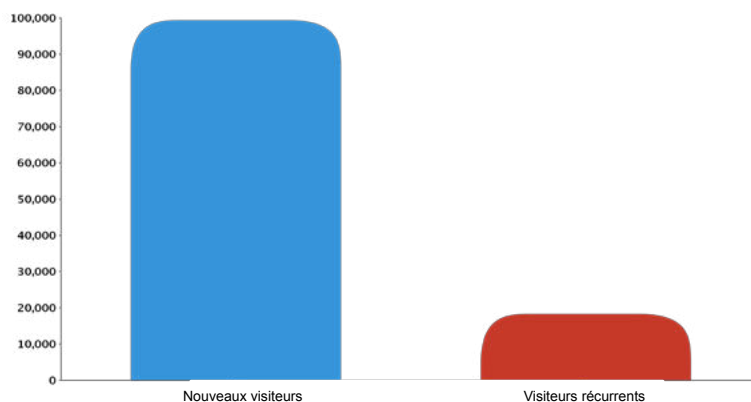


Page principale consultée Exercice	Soumettre une plainte		Trouver une assurance		Anciennes polices d'assurance		Recherche de police d'un défunt		Nouvelles et publications		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
2019-2020	27,635	16.4%	66,965	39.7%	15,926	9.4%	33,071	19.6%	25,022	14.8%	168,619	100.0%

- L'outil " Trouver une assurance" demeure la page la plus populaire soit 39,7% des visites en 2019-2020.
- Une légère augmentation de 2,2% du volume total des pages les plus consultées est notée par rapport au volume de 2018-2019
- Toutes les pages les plus consultées ont maintenu un trafic constant et il n'y a pas eu de changements significatifs dans la distribution ou le volume année par année.

# Statistiques sur le Web

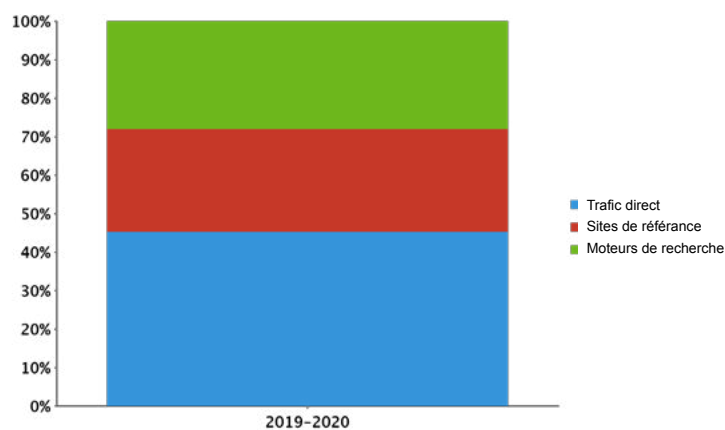
## Visiteurs



Exercice	Type de visiteurs		
	Nouveaux visiteurs	Visiteurs récurrents	Total
2019-2020	99,348	18,313	117,661

- Les données relatives aux visiteurs des sites web OAP/OLHI sont suivies par Google Analytics et enregistrées chaque mois
- Les sites web OAP/OLHI ont eu 99 348 Nouveaux visiteurs cette année, soit une augmentation de 10,2% par rapport à l'année précédente.

## Sources de trafic



Exercice	Trafic direct		Sites de référence		Moteurs de recherche		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%
2019-2020	53,289	45.3%	31,336	26.6%	33,036	28.1%	117,661	100.0%

- La part en pourcentage de chaque type de trafic est restée très stable en 2019-2020 par rapport aux deux exercices précédents
- Une augmentation du volume est notée cependant pour les trois types de trafic des sites web OAP/OLHI

# Enquêtes

---

# Statistiques sur les enquêtes

L'OAP a ouvert 11 nouvelles enquêtes et fermé 19 enquêtes au cours de l'exercice financier.

Par produit, l'assurance invalidité constitue la majorité des nouvelles enquêtes avec sept cas, suivie par l'assurance vie avec deux cas, un cas pour l'assurance maladie complémentaire et soins dentaires et un pour l'assurance voyage.

Par fonction, les demandes de règlements demeurent la source la plus importante de nos enquêtes soit 63,6% du volume de cas. Une augmentation de 3,5% a été notée pour les problèmes liés au service des compagnies d'assurance, atteignant 27,3%.

Sur les 19 enquêtes fermées par l'OAP:

- huit cas ont été jugés sans fondement
- une plainte a été retirée
- des recommandations de règlement ont été faites par un conciliateur de l'OAP dans le cadre de 10 enquêtes et ont été acceptées par l'assureur dans huit cas, ce qui représente un taux de règlement de 80%
- aucun cas n'a été référé à l'experte en règlement des litiges cette année

# Étude de cas 01:

Un historique médical bien documenté contribue au succès d'une réclamation d'invalidité à court terme d'une directrice de banque

## Sommaire

Une directrice de banque à mi-carrière avec un historique de défis de santé mentale, a dû prendre un congé de maladie de 11 semaines en raison d'une dépression (incluant une période de carence de trois semaines). Elle est ensuite retournée au travail avec le même employeur mais dans de nouvelles fonctions. Sa réclamation d'invalidité à court terme a été rejetée par l'assureur au motif d'une amélioration de ses symptômes à la fin de la période de carence de trois semaines. La position de la compagnie d'assurance était que son retour au travail impliquait des discussions avec son employeur et des décisions prises durant son congé et ont été interprétées comme des symptômes légers qui ne concordaient pas avec la définition d'invalidité de la police d'assurance. L'assureur a également affirmé que son incapacité à travailler en raison d'un conflit au travail ne pouvait être assez significatif pour justifier un congé de maladie.

## Constatations

Lorsque l'analyste aux plaintes de l'OAP a étudié le dossier, ce dernier a constaté que de la documentation provenant de l'employeur, étayait des symptômes comme des problèmes de concentration, manque d'énergie, insomnie, anxiété, stress et absence d'intérêt des mois avant son congé d'invalidité. Par la suite, le médecin lui a recommandé un congé de maladie suite à un diagnostic de dépression majeure. On lui a prescrit des médicaments, un suivi psychologique et des analyses sanguines afin d'évaluer les effets des médicaments. Deux semaines plus tard, le médecin a noté une amélioration importante avec la recommandation de poursuivre le traitement psychologique, la prise de médicaments et du repos. Un mois plus tard, elle rencontrait son employeur afin de discuter d'un plan de retour au travail. Elle est retournée au travail à temps plein dans un nouveau rôle après 11 semaines. Une révision du dossier par le consultant médical de l'assureur a conclu que le conflit de travail n'était pas la cause de sa condition médicale, mais était l'élément déclencheur qui avait initié la détérioration de sa condition dans les mois qui ont précédé son congé.



# Étude de cas 01:

Un historique médical bien documenté contribue au succès d'une réclamation d'invalidité à court terme d'une directrice de banque

## Conclusion

Un conciliateur de l'OAP a déterminé qu'il en valait la peine de négocier un changement de position ou un règlement avec la compagnie d'assurance. La négociation s'articulait autour de six points clés:

1. Une amélioration importante ne signifie pas une guérison complète et ne devrait donc pas constituer la fin de l'invalidité;
2. Le congé de maladie faisait partie intégrante du traitement: le consultant médical de l'assureur a reconnu un historique de symptômes invalidants tout au long de la période d'invalidité;
3. Le consultant a convenu que le conflit en milieu de travail a été un élément déclencheur de symptômes dépressifs;
4. La définition d'invalidité dans la police d'assurance énonce que l'assuré "doit être incapable d'exécuter substantiellement les tâches essentielles de son travail" ce qui a été corroboré par le médecin de l'assurée et le consultant médical;
5. Les tâches essentielles ne sont pas définies dans la police et l'assurée, titulaire d'un poste de gestion, devait activement démontrer confiance en elle-même, de l'engagement envers et de l'intérêt dans son travail et garder sa concentration, ce dont elle était incapable; et
6. Le fait qu'elle soit retournée au travail après un laps de temps assez court et qu'elle ait activement participé à un plan de retour au travail constitue une démonstration de bonne foi de sa part.

La plainte a été réglée et un montant représentant l'entièreté de la réclamation de deux mois de prestations d'invalidité a été versé à l'assurée.



# Étude de cas 02:

L'incidence d'un prêt, des dividendes et une acquisition sur une police d'assurance vie entière de 35 ans

## Sommaire

Un ontarien d'âge de la retraite avait acheté une police d'assurance vie entière de 25 000\$ en 1980. En 2015, il a appris qu'une avance sur sa police contre nantissement (prêt) de 2 000\$ avait été effectuée en 1989. En 2015, le solde de cette avance était de plus de 12 000\$. Pour compliquer l'affaire encore davantage, sa compagnie d'assurance a été acquise par une autre compagnie d'assurance en 1996.

La compagnie d'assurance a refusé d'annuler le prêt ou de supprimer les intérêts accumulés sur la base du fait que les rapports annuels expédiés au détenteur de la police faisaient référence au prêt et au solde de celui-ci. Cette information a été interprétée comme une suggestion qu'un prêt pouvait être à la disposition du consommateur - et sur la base de cette interprétation, ce dernier n'a pas cherché à en savoir davantage. Lorsque la compagnie d'assurance a émis sa lettre de position finale à l'effet que le retraité devait rembourser le prêt et les intérêts accumulés, il a communiqué avec l'OAP. Suite à une étude préliminaire par un analyste aux plaintes, la plainte a été transmise à un conciliateur pour enquête.

## Constatations

Bien que la compagnie d'assurance ne pouvait retracer la documentation originale relative au prêt de 1989, probablement à cause de l'acquisition en 1996, ses dossiers faisaient état de l'émission d'un chèque de 2 000\$ en 1989. Mais puisque 25 ans s'étaient écoulés depuis l'émission du chèque, la compagnie d'assurance n'avait plus le chèque encaissé et retourné.

À un moment donné, avant que le consommateur ne contacte la compagnie d'assurance au sujet du prêt, cette dernière a retiré les dividendes et intérêts accumulés de la police pour compenser le solde du prêt. Il n'y avait pas de demande écrite de la part du consommateur pour procéder ainsi. Cependant, la compagnie avait une pratique permettant un transfert de dividendes suite à une demande verbale. Pour en arriver à une résolution volontaire de la plainte au niveau de l'enquête par le conciliateur de l'OAP, l'assureur et le consommateur se devaient de faire des compromis.



# Étude de cas 02:

L'incidence d'un prêt, des dividendes et une acquisition sur une police d'assurance vie entière de 35 ans

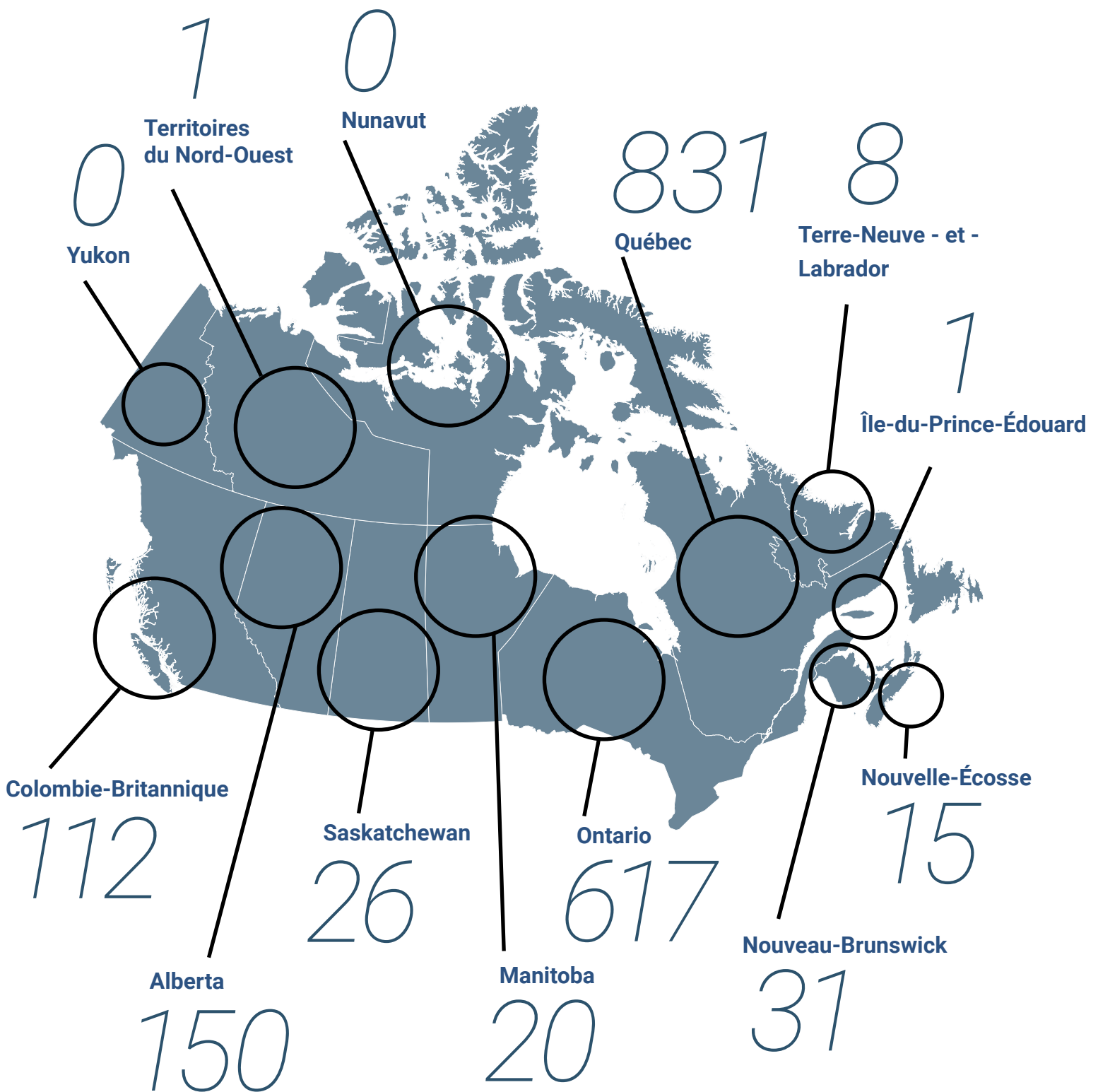
## Conclusion

Suite à des entretiens séparés avec la compagnie d'assurance et l'assuré, le conciliateur de l'OAP a communiqué avec l'assureur qui a convenu de renoncer aux intérêts accumulés du prêt et de remettre les dividendes au crédit de la police, en autant que le capital du prêt de 2 000\$ constituait une avance contre nantissement de la valeur de la police. Le consommateur a accepté l'offre de la compagnie d'assurance et s'est déclaré satisfait de cette résolution de sa plainte.



# Statistiques nationales

## Plaintes et enquêtes



# Rapports KPMG

## État de la situation financière

31 mars 2020, avec informations comparatives pour 2019

	2020	2019
<b>Actif</b>		
Actif à court terme		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 2)	946 777 \$	658 430 \$
Charges payées d'avance et acomptes	40 396	28 900
Débiteurs	45 897	50 256
	<u>1 033 070</u>	<u>737 586</u>
Immobilisations corporelles (note 3)	57 207	18 724
Immobilisations incorporelles (note 3)	46 286	61 341
	<u>1 136 563 \$</u>	<u>817 651 \$</u>
<b>Passif et solde du fonds</b>		
Passif à court terme		
Créditeurs et charges à payer	104 176 \$	128 230 \$
Impôt reporté	106 723	—
Tranche à court terme des incitatifs à la location reportés	2 534	7 789
	<u>213 433</u>	<u>136 019</u>
Incitatifs à la location reportés	9 925	—
	<u>223 358</u>	<u>136 019</u>
Solde du fonds		
Fonds de fonctionnement		
Investissement en immobilisations corporelles et incorporelles	103 493	80 065
Fonds non affecté	809 712	601 567
	<u>913 205</u>	<u>681 632</u>
Engagements (note 5)		
	<u>1 136 563 \$</u>	<u>817 651 \$</u>

# Rapports KPMG

## État des résultats

	2020	2019
<b>Produits</b>		
Cotisations générales	2 275 000 \$	2 191 002 \$
Revenus de placements	5 067	2 124
	<u>2 280 067</u>	<u>2 193 126</u>
<b>Charges</b>		
Personnel et services de règlement des litiges	1 206 884	1 171 925
Honoraires professionnels	226 124	164 720
Honoraires du conseil d'administration	152 827	156 286
Loyers	101 658	97 936
Réunions du conseil et déplacements	63 913	90 528
Frais de gestion (note 4)	87 575	87 575
Technologie de l'information	63 605	62 934
Réunions du personnel et déplacements	31 803	41 695
Fourniture et services	39 989	22 853
Télécommunications	18 672	22 087
Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles	23 661	21 656
Assurances	15 000	13 136
Formation et perfectionnement	4 221	12 856
Frais des installations – Toronto	5 231	6 277
Traduction	5 415	4 604
Perte à la cession d'immobilisations	1 916	—
	<u>2 048 494</u>	<u>1 977 068</u>
<b>Excédent des produits par rapport aux charges</b>	<u>231 573 \$</u>	<u>216 058 \$</u>

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers.

# Rapports KPMG

## État de l'évolution de l'actif net

	2020			2019		
	Investissements en immobilisations corporelles et incorporelles	Fonds de fonctionnement non affecté	Total	Investissements en immobilisations corporelles et incorporelles	Fonds de fonctionnement non affecté	Total
Actif net à l'ouverture de l'exercice	80 065 \$	601 567 \$	681 632 \$	105 726 \$	359 848 \$	465 574 \$
Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges	(23 661)	255 234	231 573	(21 656)	237 714	216 058
Évolution des investissements en immobilisations corporelles et incorporelles, montant net	47 089	(47 089)	—	(4 005)	4 005	—
Actif net à la clôture de l'exercice	103 493 \$	809 712 \$	913 205 \$	80 065 \$	601 567 \$	681 632 \$

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers.

# Rapports KPMG

## État des flux de trésorerie

	2020	2019
Flux de trésorerie liés aux activités suivantes :		
Activités de fonctionnement		
Excédent des produits par rapport aux charges	231 573 \$	216 058 \$
Éléments sans effet sur la trésorerie		
Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles	23 661	21 656
Amortissement des incitatifs à la location reportés	(4 118)	(4 493)
Perte à la cession d'immobilisations	1 916	—
Variation des éléments hors caisse du fonds de roulement lié au fonctionnement		
Charges payées d'avance et acomptes	(11 496)	(987)
Débiteurs	4 359	(32 386)
Créditeurs et charges à payer	(24 054)	17 705
Produits reportés	106 723	—
Incitatifs à la location reportés	12 460	—
	341 024	217 553
Activités d'investissement		
Nouvelles immobilisations corporelles et incorporelles	(52 677)	—
Augmentation de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	288 347	217 553
Trésorerie et équivalents de trésorerie à l'ouverture de l'exercice	658 430	440 877
<b>Trésorerie et équivalents de trésorerie à la clôture de l'exercice</b>	<b>946 777 \$</b>	<b>658 430 \$</b>

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers.

# Sociétés membres

Acadie Vie  
La Société Fraternelle Actra  
Aetna Life Insurance Company  
Alberta Blue Cross  
Allianz Santé  
Allianz Life Insurance Company of North America  
American- Compagnie d'Assurance-Vie et d'Assurance-Maladie (AHLIC)  
American Bankers Compagnie d'Assurances Générales de la Floride  
American Bankers Compagnie d'Assurances-Vie de la Floride  
Assomption Compagnie Mutuelle d'Assurance-Vie  
Assurant Solutions  
Assuris  
BMO Société d'assurance-vie  
BMO Compagnie d'assurance-vie  
Brookfield Annuity Company  
Compagnie d'assurance-vie Première du Canada  
CANADA Life (Great West, London Life, Canada Life)  
Canassurance compagnie d'assurance  
Chubb du Canada, Compagnie d'Assurance-Vie  
Compagnie d'assurance vie CIBC limitée  
CIGNA du Canada compagnie d'assurance sur la vie  
Compagnie d'assurance Combined d'Amérique  
Co-operators, Compagnie d'Assurance-Vie  
La Compagnie d'Assurance-Vie CUMIS  
Desjardins Sécurité financière, Compagnie d'Assurance - Vie  
Faith Life Financial  
First Canadian Insurance Corporation  
Financière Foresters  
Foresters, Compagnie d'Assurance Vie  
Gerber Life Insurance Company  
Green Shield Canada  
Group Medical Services  
Humania Assurance Inc.  
Industrielle Alliance, Assurance et services financiers inc.  
ivari  
Chevaliers de Colomb  
La Capitale assureur de l'administration publique inc.  
La Capitale sécurité financière, compagnie d'assurance  
Liberty Life Assurance Company of Boston  
Manitoba Blue Cross  
Manuvie  
Croix Bleue Medavie  
Assurance-vie Banque Nationale, Compagnie d'assurance-vie  
Compagnie d'assurances New York Life  
Old Republic Insurance Company of Canada  
Pacific Blue Cross  
Compagnie d'assurance vie Pavonia de Michigan  
La Compagnie d'Assurance-Vie Primerica du Canada  
Compagnie d'assurance-vie RBC  
La Reliable, Compagnie d'Assurance-Vie  
Saskatchewan Blue Cross  
Scotia-Vie compagnie d'assurance  
SSQ Groupe Financier  
Financière Sun Life  
TD, Compagnie d'assurance-vie  
La société d'assurance vie des Enseignantes et Enseignants (Fraternelle)  
L'Empire, Compagnie d'Assurance-Vie  
L'Équitable Compagnie d'Assurance-Vie du Canada  
L'Union-Vie, compagnie mutuelle d'assurance  
The Wawanesa Life Insurance Company  
Transglobal Insurance Company  
Western Life Assurance Company  
Zurich Life

# Notre conseil d'administration



## Dre. Janice MacKinnon

Administratrice indépendante

Dre. Janice MacKinnon est membre de la Société royale du Canada, membre de l'Ordre du Canada et ancienne ministre des Finances de la Saskatchewan et a également été titulaire du portefeuille des Services sociaux et de celui du Développement économique de cette même province. Pendant son mandat de ministre des Finances, le gouvernement de la Saskatchewan a été le premier gouvernement au Canada à présenter un budget équilibré dans les années 1990.

Mme MacKinnon est actuellement professeure en politique budgétaire à l'Université de la Saskatchewan et cadre supérieur de recherche au University of Calgary School of Public Policy et est l'auteure de trois livres et de nombreux articles traitant de sujets de politiques publiques. Elle a agi à titre de présidente de l'Institut de recherche en politiques publiques, membre du conseil de Canada West Foundation et siège actuellement au comité consultatif de l'Institut canadien des affaires mondiales.

De 2010 à 2015, elle fut la présidente du comité consultatif sur l'économie du Canada (CEE). Elle a également été nommée au Conseil consultatif sur l'environnement dans le cadre de l'Accord de libre-échange nord-américain et elle a agi à titre de coprésidente de la Commission sur l'éducation de la maternelle à la 12e année du Manitoba. En 2019, le premier ministre de l'Alberta, Jason Kenney, l'a nommée à titre de présidente du comité de spécialistes de l'Alberta chargé d'étudier l'état des finances publiques de l'Alberta. Elle est présentement membre du conseil des gouverneurs de l'Université de l'Alberta.

À titre de présidente du conseil d'administration de l'OAP, Mme MacKinnon apporte une vaste expérience en finance, politique publique, relations gouvernementales, planification stratégique et gouvernance.



## Lea Algar

Administratrice indépendante

Lea Algar a une carrière remarquable dans le domaine de l'assurance et en résolution de plaintes (ombudsman). Elle a été nommée la première ombudsman des assurances de l'Ontario. Elle a également présidé le conseil d'administration du Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD).

Mme Algar a également été une professionnelle d'assurance agréée (PAA). Elle a travaillé auprès de l'Institut d'assurance du Canada, la Commission des assurances de l'Ontario qui fait maintenant partie de la Commission des services financiers de l'Ontario. Elle a de plus siégé au conseil d'administration de la Société d'indemnisation en matière d'assurances IARD.

Mme Algar a été associée de la firme de courtiers d'assurance Truman & Snively Limited et professeure au programme d'administration des assurances au Mohawk College.

À titre d'administratrice indépendante, elle apporte une importante expertise en gouvernance, en droit de la consommation et une vaste connaissance du domaine de l'assurance.

# Notre conseil d'administration



## Me Geoff Plant

Administrateur indépendant

Geoff Plant est un avocat et médiateur de Vancouver. Il est associé au sein du cabinet d'avocats Gall Legge Grant Zwack LLP et est le chancelier de l'Université d'art et de design Emily-Carr.

Me Plant a servi à titre de député de l'Assemblée législative de la Colombie-Britannique de 1996 à 2005 et a été procureur général et ministre responsable des négociations de traité en Colombie-Britannique. Il était également le ministre responsable de l'Assemblée des citoyens sur la réforme électorale.

Après son passage en politique, Me Plant a été impliqué dans plusieurs projets d'importance en matière de droit public et de politique dans différents rôles dont celui de président du conseil de Providence Health Care et de vice-président du conseil de BC Ferries, ainsi que celui de conseiller principal du gouvernement de la Colombie-Britannique lors des négociations entre le gouvernement provincial et des organisations politiques des Premières Nations. Me Plant a été président du conseil de la Land Title and Survey Authority of British Columbia, de la Canada West Foundation et du Centre Dalai-Lama pour la paix et l'éducation. Il a également été nommé un des avocats les plus influents du Canada par Canadian Lawyer Magazine et il a été commissaire à la Ville de Vancouver.

Me Plant apporte une riche expérience en relations gouvernementales et en gouvernance ainsi qu'une expertise en résolution de conflits, médiation et droit.



## Reginald W. Richard

Administrateur indépendant

Reginald W. Richard a trente ans d'expérience au sein d'une société vie et IARD d'envergure nationale dans tous les domaines d'assurance, dans les provinces atlantiques, l'Ouest canadien et l'Ontario. Il a siégé au comité consultatif sur l'assurance du bureau de l'Atlantique du BAC ainsi qu'à plusieurs comités de coopératives et de caisses de crédit.

M. Richard a été nommé Surintendant des assurances du Nouveau-Brunswick et par la suite nommé au sein du comité sur l'assurance responsabilité des hôpitaux du Nouveau-Brunswick. Après son départ à la retraite en 1999, il a été administrateur du Centre d'assistance aux consommateurs de l'ACCAP, qui est devenu l'OAP avec un nouveau leadership, gouvernance, et le mandat d'offrir un service impartial et indépendant de résolution de plaintes des consommateurs.

Membre depuis de nombreuses années du conseil d'administration de l'OAP, M. Richard préside le comité des normes de l'OAP depuis 2006 et a toujours démontré un vif intérêt à l'égard de la technologie de l'information, gestion de produits, résolution de conflits et le travail avec les organismes de réglementation.

# Notre conseil d'administration



## Louise Shiller

Administratrice indépendante

Louise Shiller a occupé des postes de direction au sein des secteurs public et privé, ayant acquis de l'expérience dans les domaines de la gestion du comportement, de l'administration scolaire, des services aux étudiants et du leadership éducatif. Elle possède également une vaste expérience en médiation, intervention en situation de crise ainsi qu'en prévention du harcèlement et de la violence. Elle a joué un rôle déterminant dans l'élaboration et la mise en place de maints programmes et services essentiels au Québec et à l'amélioration de la prestation des services de plusieurs organisations et commissions scolaires. Mme Shiller a travaillé pour les services de protection de la jeunesse et a été la directrice de la Fédération CJA – Banlieue Ouest, dont elle a mené le processus de planification stratégique et pour laquelle elle a été amenée à prendre des décisions au nom de la collectivité.

En 2010, Mme Shiller a été nommée directrice et conseillère principale des droits et des responsabilités auprès de l'Université Concordia, où elle a fait la promotion des valeurs de la courtoisie, de l'équité, du respect et de la non-discrimination. Son mandat consistait notamment à résoudre de manière efficace et constructive les conflits, les incidents comportementaux et les violations des droits, à intervenir et à redresser la situation. Dans ce rôle important, elle a élaboré, révisé et administré des politiques, des documents publics et des programmes de formation. Au cours de son mandat, elle a dirigé des groupes de travail et des comités ainsi qu'en faisant des recommandations et mettant en oeuvre des améliorations systémiques.

Mme Shiller continue d'oeuvrer dans les services de résolution de plaintes en se concentrant sur les meilleures pratiques incluant les évaluations et l'élaboration de politiques. Elle agit présentement à titre d'ombudsman au niveau post-secondaire.

À titre de membre du conseil, Mme Shiller apporte son leadership et des habiletés particulières aux domaines de la programmation, politiques publiques, gouvernance et la résolution de conflits.



## M. Claude Garcia

Administrateur de l'industrie

Claude Garcia s'est joint au ministère des Affaires sociales du Québec en 1969, a occupé plusieurs postes dont celui de sous-ministre adjoint à la planification. Dans le secteur privé, il a été associé chez Hébert, LeHouillier et associés, actuaires-conseils en 1978 et s'est joint à la compagnie d'assurance Standard Life à titre de vice-président principal en 1983 et en a été le président des opérations canadiennes à compter de 1991. Il a pris sa retraite en 2004 au moment où il occupait toujours ce poste.

Au cours de sa carrière, M. Garcia a siégé au conseil de nombreuses organisations publiques et privées. Il a agi à titre de président du conseil de la Chambre de Commerce du Montréal Métropolitain, la Fondation du YMCA de Montréal et l'Agence des partenariats public-privé du Québec. Il a été membre du conseil d'administration de la Standard Life, de la Caisse de dépôt et placement du Québec, Quono, la Bourse de Montréal, Cogeco and Cogeco Communications, Jarislowsky Fraser, l'Institut de recherches cliniques de Montréal et de la fiducie immobilière BTB. Il demeure président du conseil de Goodfellow.

Ayant consacré la plus grande partie de sa carrière à l'assurance, sa vaste connaissance du domaine constitue un atout pour le conseil de l'OAP. Son expérience des secteurs publics et privés contribue à son expertise en produits d'assurance, droits des consommateurs, leadership, les orientations en politiques publiques, relations gouvernementales, la finance, la planification stratégique et la gouvernance.

# Notre conseil d'administration



## Dr. Dieter Kays

Administrateur de l'industrie

Dr. Kays est un administrateur de sociétés (IASA) et titulaire d'un doctorat en leadership organisationnel. À l'heure actuelle, il est le président de la commission des pensions de l'église Luthérienne du Canada. De 2010 à 2019, il a siégé au conseil de St. Mary's Hospital à Kitchener, incluant à titre de président du conseil.

Diplômé du programme international de perfectionnement des cadres de l'Université Stanford, le Dr. Kays est l'ancien président et chef de la direction de FaithLife Financial (FLF), une des plus grosses compagnies d'assurance vie de secours mutuels au Canada et, avant de prendre sa retraite de FLF en 2010, il a siégé au conseil de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP).

Avant cette période, le Dr. Kays a eu une carrière remarquable à titre de président et chef de la direction de Lutherwood, une agence de service social multi service. Lutherwood a été reconnu à plusieurs reprises dans des sondages de culture nationale dans les 10 premières organisations de taille moyenne au Canada. Fort de son expérience à titre de membre de conseil d'administration de et à titre de participant à de nombreux comités provinciaux et groupes de travail, il a été consultant auprès d'organisations au Canada et à l'étranger. Il est reconnu pour son expertise en gouvernance, leadership et planification stratégique.



## M. Frank Swedlove

Administrateur de l'industrie

Frank Swedlove est le président sortant de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP) et il a également agi à titre de premier président de la Global Federation of Insurance Associations (GFIA).

M. Swedlove a poursuivi une longue carrière au sein du ministère des Finances à Ottawa à titre de conseiller principal pour plusieurs ministres des finances et, par la suite, à titre de sous-ministre adjoint de la Direction de la politique du secteur financier. Il était président du Groupe d'action financière (GAFI), l'organisme international qui est chargé de lutter contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes à l'échelle mondiale. Depuis son départ de l'ACCAP en 2017, M. Swedlove a mis sur pied Swedlove Consulting Inc., une société-conseil en politiques publiques. M. Swedlove a reçu à la fois la Médaille du jubilé de la Reine Elizabeth II pour son service au sein de la fonction publique et la Médaille du jubilé de diamant de la Reine Elizabeth II pour son service au sein de l'industrie des assurances.

M. Swedlove, grâce à son expérience au sein du gouvernement fédéral et son passage à titre de président de l'ACCAP, a une perspective unique et pointue de l'industrie de l'assurance, des consommateurs, des politiques publiques, des relations gouvernementales, du travail avec les organismes de réglementation et de la planification stratégique.