



Bennett Jones

ÉVALUATION INDÉPENDANTE DE L'OAP 2023

PAR LAURIE WRIGHT ET SERGE DUPONT

SOMMAIRE EXÉCUTIF	i
CONTEXTE	1
MÉTHODOLOGIE	2
DÉVELOPPEMENTS DEPUIS LA DERNIÈRE ÉVALUATION.....	3
ÉVALUATION DES OPÉRATIONS DE L'OAP	4
Indépendance.....	4
Accessibilité	5
Étendue des services	7
Équité	8
Méthodes et réparations	10
Reddition de comptes et transparence.....	12
Évaluation par un tiers	14
GOVERNANCE	14
CONCLUSION.....	16
Annexe A - Liste des Recommandations	18

SOMMAIRE EXÉCUTIF

L'Ombudsman des assurances de personnes (OAP) est une société sans but lucratif incorporée au fédéral, créée en 2002 afin d'offrir un mode alternatif de résolution de conflits pour les consommateurs canadiens d'assurance de personnes.

Le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) dispose d'un Cadre de collaboration et de surveillance des services d'ombudsman en assurance (le Cadre). Il définit les objectifs d'intérêt public de résolution de plaintes dans le secteur de l'assurance et inclut des directives qui visent à assurer leur réalisation.

Conformément au Cadre et à sa directive sur l'évaluation par un tiers, le conseil d'administration de l'OAP doit périodiquement nommer un évaluateur indépendant pour examiner ses opérations et déterminer si l'OAP atteint les objectifs du Cadre. Cette évaluation indépendante doit aussi examiner la gouvernance de l'organisation par son conseil d'administration.

Ce rapport de Bennett Jones S.E.N.C.R.L., s.r.l. représente la quatrième évaluation des opérations de l'OAP sous le Cadre et ses directives. Il couvre la période de 2018, à la suite du rapport précédent, jusqu'en 2022.

La méthodologie du rapport incluait la révision des documents fondateurs et opérationnels, les procès-verbaux du conseil et de ses comités, ainsi qu'un échantillon représentatif de dossiers de plaintes. Des entretiens ont également été menés.

L'évaluation indépendante de 2017-2018 a reconnu que l'OAP avait évolué en tant qu'organisation autonome et compétente dans le traitement des plaintes des clients à l'encontre de leurs assureurs. Ce rapport a constaté que, sur la période examinée, l'OAP s'est engagée sur la voie de l'amélioration continue avec des changements positifs tant au niveau organisationnel qu'au niveau du conseil.

Le rapport évalue si les opérations de l'OAP, sous le Cadre et ses directives, ont atteint leur objectif d'intérêt public, qui est de promouvoir la protection des consommateurs en offrant un système de gestion des plaintes accessible et efficace. La gouvernance de l'organisation par le conseil d'administration est également évaluée.

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 si les opérations de l'OAP mettent en œuvre les objectifs de chacune des directives. Nous concluons que les opérations de l'OAP ont atteint leur objectif d'intérêt public. L'OAP est très efficace dans la prestation de ses services et, en adoptant une culture d'amélioration continue, a réalisé d'importants progrès depuis la dernière évaluation.

Le rapport évalue également la gouvernance de l'organisation par le conseil d'administration. Nous concluons que l'OAP est très bien dirigée par un conseil fort et engagé.

Nous avons formulé des recommandations pour renforcer l'amélioration continue de l'OAP. Ces recommandations sont énumérées tout au long du rapport et rassemblées dans une annexe.

Nous sommes heureux d'avoir pu réaliser cette évaluation et sommes impatients de voir comment l'OAP continuera de s'améliorer et d'innover dans les années à venir.



ÉVALUATION INDÉPENDANTE DE L'OAP 2023

CONTEXTE

L'Ombudsman des assurances de personnes (OAP) est une société sans but lucratif incorporée au fédéral. Fondée en 2002, elle s'inscrit dans l'obligation légale des compagnies d'assurance de droit fédéral d'être membres d'un organisme indépendant qui traite les plaintes des consommateurs non résolues par les procédures internes des compagnies. Outre sa fonction de résolution de conflits, l'OAP informe les consommateurs sur leurs droits et offre un service de recherche de polices d'assurance existantes.

Financée par des cotisations payées par les membres de l'industrie d'assurance de personnes, l'OAP offre gratuitement son service de résolution de plaintes aux clients.

L'OAP est un service impartial : il ne défend ni les membres ni les consommateurs.

La majorité de l'industrie d'assurance de personnes adhère à l'OAP. Collectivement, les intérêts des membres sont représentés par l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP), un organisme professionnel sans but lucratif et à adhésion volontaire de longue date.

Le conseil d'administration de l'OAP est composé d'une combinaison d'administrateurs indépendants et de l'industrie. Les administrateurs indépendants sont nommés par le comité des administrateurs indépendants de l'OAP et doivent répondre à certains critères pour garantir leur indépendance, incluant des restrictions sur leur implication passée ou actuelle avec les compagnies d'assurance et les prestataires de services financiers. Les administrateurs de l'industrie sont nommés par le conseil d'administration de l'ACCAP. Il doit toujours y avoir au moins un administrateur indépendant de plus que les administrateurs de l'industrie.

En 2022, l'OAP a célébré son 20e anniversaire. Selon son rapport annuel pour 2022, en ces 20 ans, l'OAP a répondu à près d'un million de demandes et à près de 40 000 plaintes, et à plus de 20 000 demandes de recherches de polices. L'organisation est passée de 123 plaintes lors de sa première année à 1 338 en 2022.

Le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD) est une organisation parallèle à l'OAP pour une autre partie de l'industrie de l'assurance, offrant un service de résolution de conflits indépendant qui est gratuit et impartial pour les consommateurs d'assurance habitation, automobile et commerciale.

Le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) entretient une relation



avec l'OAP et le SCAD. Le CCRRA est une association intergouvernementale de régulateurs d'assurance et, étant donné le rôle réglementaire de ses membres, a un intérêt manifeste dans la résolution des plaintes des consommateurs. L'OAP et le SCAD sont indépendants du CCRRA, et leur relation avec ce dernier en est une de coopération compte tenu de leur intérêt commun dans la résolution de plaintes de consommateurs.

Le Comité permanent de surveillance des services d'ombudsman du CCRRA, en collaboration avec l'OAP et le SCAD, a établi un Cadre de coopération et de surveillance (le Cadre). Le Cadre identifie les objectifs d'intérêt public de la résolution de plaintes dans le secteur de l'assurance et inclut des directives conçues pour assurer leur réalisation. Comme le stipule le Cadre :

Les régulateurs considèrent la résolution efficace des plaintes par des services d'ombudsman indépendants tels que l'OAP et le SCAD comme un élément important d'un cadre de politique de protection des consommateurs qui fonctionne bien. En tant que services impartiaux, ils offrent une alternative au système judiciaire dans un cadre confidentiel informel qui est gratuit pour le consommateur.

Les directives englobent l'indépendance, l'accessibilité, l'étendue des services, l'équité, les méthodes et les réparations, la reddition de comptes et la transparence et, l'évaluation par un tiers.

Selon le Cadre et sa directive sur l'évaluation par un tiers, le conseil d'administration de l'OAP doit périodiquement nommer un évaluateur, tiers indépendant, pour effectuer un examen des activités du service de conciliation et déterminer si ces activités ont permis l'atteinte des objectifs du Cadre. Ce rapport de Bennett Jones S.E.N.C.R.L., s.r.l. est la quatrième évaluation des opérations 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 finalisé, jusqu'à 2022 inclusivement.

MÉTHODOLOGIE

Nous avons examiné les documents fondateurs de l'OAP, y compris ses *Règlements généraux*, ses *Termes de référence*, ses *rapports annuels* et les *évaluations indépendantes précédentes*. Nous avons également eu accès aux documents opérationnels tels que le *Plan stratégique triennal (2021-2024)*, la *Stratégie d'éducation publique*, le *Code de conduite des administrateurs et des dirigeants* et la *Politique sur les conflits d'intérêts*, ainsi que le *Manuel des politiques RH*.

Nous avons étudié les procès-verbaux du conseil d'administration et de ses comités pour la période pertinente, ainsi que ceux des assemblées générales annuelles.



Nous avons également examiné un échantillon représentatif de dossiers de plaintes couvrant un large éventail de types de plaintes adressées à l'OAP. Ceux-ci offraient un aperçu des différentes étapes du processus d'examen des plaintes résultant en une variété de résultats.

Finalement, nous avons mené plusieurs entretiens, incluant des discussions avec la présidente du conseil d'administration ainsi qu'avec les administrateurs indépendants et de l'industrie, la présidente du Comité permanent de surveillance des services d'ombudsman, le président de l'ACCAP, le chef de la direction et l'ombudsman de l'OAP, et la direction et le personnel de l'OAP.

Nous tenons à remercier le personnel et les dirigeants de l'organisation pour leur aide afin de garantir notre accès complet à la documentation pertinente et, à remercier ceux qui ont accepté d'être interviewés pour leur franchise dans leurs commentaires.

DÉVELOPPEMENTS DEPUIS LA DERNIÈRE ÉVALUATION

Depuis la dernière évaluation, l'OAP a connu des développements considérables et positifs. Un facteur clé a été la nomination en 2019 par le conseil d'administration d'un nouveau chef de la direction et ombudsman. L'évaluation indépendante de 2017-2018 a reconnu que « l'OAP avait atteint une maturité comme organisation autonome et compétente dans le traitement des plaintes des clients contre leurs compagnies d'assurance ». Nous concluons que le leadership du chef de la direction et de l'ombudsman, appuyé par la direction du conseil, a contribué à engager l'OAP sur la voie de l'amélioration continue. Comme l'expliquera plus en détail ce rapport, ces dernières années ont vu d'importants changements, notamment : une amélioration considérable du site Web ; un effort substantiel en matière d'éducation publique ; une planification stratégique améliorée incluant l'utilisation d'indicateurs clés 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.

Le conseil d'administration a également instauré ses propres changements internes pour améliorer la gouvernance, y compris le développement d'une grille de compétences pour l'évaluation des membres indépendants potentiels du conseil d'administration et l'instauration d'examens annuels par les membres du conseil sur le fonctionnement de celui-ci et de leurs collègues administrateurs.

Nous ne saurions passer sous silence le fait que l'OAP et le conseil d'administration ont accompli cela tout en s'adaptant aux défis de la pandémie de la COVID-19 et en saisissant l'opportunité de tirer parti de la technologie pour augmenter l'accessibilité de leurs services aux consommateurs ainsi que leur capacité à recruter du personnel et des membres du conseil à travers le pays.

Ce qui suit est une évaluation plus détaillée, sous le Cadre et ses directives, pour déterminer si les opérations de l'OAP ont atteint leur objectif d'intérêt public, qui est de favoriser la protection des consommateurs en offrant un système de gestion des plaintes accessible et efficace. Le rapport évalue également la gouvernance de l'organisation par le conseil d'administration.

ÉVALUATION DES OPÉRATIONS DE L'OAP

Le Cadre inclut des directives conçues pour s'assurer que l'OAP et le SCAD remplissent les objectifs d'intérêt public de la résolution de plaintes décrits dans le Cadre. Chaque directive contient un objectif et des mesures pour mettre en œuvre cet objectif. Les sujets abordés par les directives sont l'indépendance, l'accessibilité, l'étendue des services, l'équité, les méthodes et les réparations, la reddition de comptes et la transparence et, l'évaluation par un tiers. Nous avons trouvé que les directives offrent une structure utile pour évaluer les opérations de l'OAP dans le contexte de leur but d'intérêt public.

Indépendance

La confiance des consommateurs et des membres dans l'OAP en tant qu'organisme offrant un mode alternatif de résolution de conflits repose sur l'indépendance de l'OAP par rapport à l'industrie de l'assurance de personnes ou aux entreprises qui en font partie. Cela signifie de s'assurer qu'une personne raisonnable ne remettrait pas en question le fait que les administrateurs, la direction et le personnel peuvent exercer leurs fonctions de manière objective et équitable.

Le Règlement général de l'OAP exige qu'une majorité des administrateurs soient indépendants. L'article 30 de ce Règlement établit sept (7) critères d'indépendance, notamment de ne pas avoir été administrateur, dirigeant ou employé d'un prestataire de services financiers ou d'une compagnie d'assurance dans les trois années précédant la nomination, ne pas fournir de biens ou de services et ne pas recevoir de rémunération d'une compagnie membre, et ne pas avoir un intérêt significatif dans une catégorie d'actions d'une compagnie membre. Nous sommes satisfaits qu'une personne raisonnable perçoive que les critères, s'ils sont remplis, signifient que les administrateurs indépendants ne sont pas biaisés en ce qui concerne les compagnies membres.



Tous les administrateurs, y compris ceux de l'industrie, doivent se conformer au Code de conduite des administrateurs et des dirigeants et à la Politique sur les conflits d'intérêts (« Code »). Le Code établit que les administrateurs doivent signaler les conflits d'intérêts réels, potentiels ou perçus au sein du conseil, qui entreprendrait alors un processus pour traiter les conflits d'intérêts. C'est un point permanent à chaque réunion du conseil de demander aux administrateurs de déclarer tout conflit d'intérêts. Les conflits peuvent être rares même pour les membres de l'industrie puisque le conseil ne délibère pas sur les plaintes individuelles. Aucune déclaration de ce type n'a été faite pendant la période examinée.

Comme pour tout conseil, les administrateurs indépendants et de l'industrie doivent agir dans le meilleur intérêt de l'OAP pour atteindre ses objectifs d'intérêt public. Les procès-verbaux des réunions du conseil ainsi que les entretiens avec les administrateurs et le personnel de direction révèlent une vision commune selon laquelle tous les administrateurs prennent très au sérieux leur obligation fiduciaire envers le mandat de l'organisation, de sorte qu'un observateur à une réunion ne serait pas en mesure de distinguer les catégories d'administrateurs. Nous sommes convaincus qu'une personne raisonnable ne remettrait pas en question le fait que tous les administrateurs contribuent à fournir une supervision objective et désintéressée.

La direction et le personnel de l'organisation doivent également être libres de tout conflit d'intérêts pour garantir l'indépendance de l'organisation en ce qui concerne les questions opérationnelles, y compris le travail sur la résolution des plaintes des consommateurs. Chaque membre de la direction et du personnel doit réviser annuellement et attester par écrit de manière formelle les codes de conduite et de conflit d'intérêts appropriés qui soutiennent cet aspect de l'indépendance.

Enfin, pour que l'organisation soit indépendante, elle doit être financée de manière appropriée et ce, de façon continue. Les contributions des membres et le budget annuel de l'OAP sont d'abord approuvés par le Comité des administrateurs indépendants du conseil avant la recommandation au conseil afin de garantir que les décisions de financement soient basées sur des besoins objectifs et non influencées par des considérations de l'industrie. Aucun de nos entretiens n'a suggéré que l'OAP n'est pas adéquatement financé.

Accessibilité

Pour une organisation dont l'objectif de politique publique est la protection du consommateur, l'accessibilité des services est essentielle. Afin que les consommateurs puissent accéder aux services de l'OAP, ils doivent en être informés. Les services doivent être faciles à utiliser, clairement expliqués et



gratuits pour le consommateur.

L'OAP a considérablement renforcé ses efforts en matière de sensibilisation et d'éducation du public depuis la dernière évaluation. Une des méthodes clés a été de développer une liste de parties prenantes cibles pouvant mettre en relation l'OAP et les consommateurs de manière continue, comme les cliniques juridiques, les organisations de défense des droits d'individus souffrant de diverses conditions de santé, les organisations de littératie financière, les syndicats et les professionnels des ressources humaines, et certaines organisations gouvernementales. Un second axe important a été le marketing numérique en utilisant *Google Ads*, qui offre aux organisations à but non lucratif un certain nombre d'accès gratuits pour placer des annonces sur Google.com. Ceci inclut l'obtention de commentaires en temps réel de la part de Google pour aider à déterminer si la publicité atteint son but.

Une autre façon importante par laquelle les consommateurs sont informés de l'existence des services de l'OAP est par les compagnies membres elles-mêmes. L'OAP continue de fournir des informations à ses membres qui à leur tour informent leurs clients, selon une pratique standard, sur les services de l'OAP si un membre ne parvient pas à résoudre une plainte d'un client par le biais de leurs propres processus internes.

L'OAP continue également de proposer divers moyens aux consommateurs pour communiquer avec l'organisation concernant les plaintes, y compris une ligne téléphonique sans frais, le service de relais Bell pour les malentendants et un formulaire Web. Ce dernier est particulièrement crucial puisque les consommateurs ont massivement opté pour la communication en ligne avec l'OAP.

En réponse à l'attente sociétale que les services soient disponibles en ligne, l'OAP a entrepris une refonte majeure de son portail Web. Cela inclut la révision du contenu pour s'assurer qu'il est en langage simple, l'utilisation de clips vidéo pour expliquer les services de l'OAP, et l'optimisation de son moteur de recherche pour que les consommateurs puissent trouver les informations dont ils ont besoin plus facilement et de manière intuitive. **Nous recommandons à l'OAP de considérer s'il existe une manière financièrement responsable d'améliorer encore son portail Web en enquêtant sur des améliorations pour l'accessibilité, telles que pour les personnes ayant des déficiences visuelles.**

L'OAP continue de fournir tous ses services en anglais et en français, et assure une uniformité de service à travers le pays.

Comme toute petite organisation, la perte même d'un seul membre du personnel ou une augmentation soudaine des plaintes peut avoir un impact considérable sur la capacité de l'organisation à fournir un service

rapide. Sur la période examinée, il y a eu des moments où l'organisation était en sous-effectif en raison de départs, ce qui a entraîné une accumulation de cas non résolus. Cependant, l'OAP est capable de recruter rapidement du personnel de qualité au niveau national grâce au travail à distance et a stabilisé son effectif. De plus, elle a mis en place des changements de processus qui améliorent l'efficacité. Par conséquent, il n'y avait pas de retard constant au cours de la période examinée.

Enfin, les services de l'OAP sont entièrement financés par ses membres et sont gratuits pour le consommateur. Le Comité des administrateurs indépendants du conseil d'administration examine chaque année le budget proposé pour s'assurer que l'OAP est correctement financé et recommande le budget au conseil.

Étendue des services

Les termes de référence de l'OAP répondent aux exigences de la directive sur l'étendue des services. Ils permettent à tous les consommateurs des compagnies membres de l'OAP d'accéder à ses services. De même, les termes de référence permettent à l'OAP de traiter presque toutes les plaintes dans le secteur de l'assurance de personnes, sauf s'il existe une raison valable de politique ou de pratique pour les exclure des services offerts. Des exemples de raisons pour ne pas prendre en considération une plainte incluent les cas où elle concerne la tarification des produits ou services d'un membre, ou si la plainte est jugée frivole ou vexatoire.

Pour répondre à l'objectif de politique publique de protection du consommateur du Cadre, les directives stipulent que l'OAP doit « adopter une interprétation généreuse de ses termes de référence de sorte que, si un doute existe quant à la compétence dans un cas particulier, le doute serait résolu en faveur du traitement de la plainte plutôt que de son rejet. » C'est un domaine où les entretiens et les examens de dossiers de plaintes montrent que l'OAP a fait des progrès considérables. Là où les façons de faire du passé auraient pu être de prendre une approche plus conservatrice au niveau de la portée du mandat, la direction de l'organisation met maintenant l'accent sur la nécessité d'assumer pleinement le mandat de l'OAP et de prendre un soin particulier, voire un second regard, avant de décider qu'une plainte soit hors de la portée du mandat de l'OAP. Cela inclut de déterminer si une partie d'une plainte pourrait au moins être considérée même si d'autres aspects de la plainte ne peuvent l'être.

Un moyen de s'assurer que, par mégarde, les plaintes ne soient pas considérées hors de la portée du mandat de l'OAP, est le service offert aux consommateurs afin de les aider à formuler leurs plaintes et de leur offrir des moyens faciles pour déposer leurs plaintes. Les instructions détaillées ainsi que le formulaire de



soumission d'une plainte sur le site Web témoignent de la facilité de soumettre une plainte. Le personnel demeure aussi disponible par téléphone afin d'aider les consommateurs tout au long du processus de soumission d'une plainte. Notre examen de dossiers de plaintes démontre que le personnel déploie des efforts considérables pour travailler avec les consommateurs afin de comprendre leurs plaintes et de les aider à formuler ces dernières.

L'OAP a également amélioré ses communications écrites aux consommateurs en utilisant un langage plus simple et en fournissant plus d'informations pour expliquer les décisions sur l'étendue des services. L'OAP fournit également aux consommateurs des informations à l'égard des autres forums ou services qui existent pour les plaintes qui ne relèvent pas de leur mandat, y compris lorsqu'un recours judiciaire peut être envisageable pour le consommateur.

Selon les termes de référence, l'OAP a le mandat d'aller au-delà des plaintes individuelles et de s'attaquer aux problèmes systémiques ou généralisés. Pendant la période examinée, aucune enquête sur des problèmes systémiques n'a été menée, car aucun n'a été porté à l'attention de l'OAP par ses interactions avec les consommateurs et les membres.

Nous recommandons à l'OAP de continuer à souligner l'importance d'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.

Équité

Le service offert par l'OAP en matière de plaintes est celui de la résolution de conflits pour les consommateurs en tant que mode alternatif à l'action en justice contre les compagnies membres. Dans ce rôle et afin de maintenir la confiance des consommateurs, comme celle des compagnies membres, l'OAP doit énoncer des recommandations équitables pour les deux parties et démontrer que son processus est juste.

Les directives stipulent que l'OAP devrait « éviter d'évaluer les plaintes sous un angle juridique » car l'objectif du service de résolution des conflits est « d'établir un cadre vaste et raisonnable de règlement des différends qui favorise des relations d'affaires équitables. »

Selon l'examen des dossiers de plaintes et nos entretiens, nous constatons que l'OAP embrasse ce mandat. L'assurance étant basée sur des obligations contractuelles très spécifiques dans le contexte d'un cadre



juridique bien développé, une interprétation attentive et objective des termes entre le consommateur et la compagnie membre sera toujours nécessaire. En même temps, comme noté précédemment, l'OAP s'efforce de s'assurer que ses décisions sur la portée des plaintes reflètent le mandat d'encourager des relations d'affaires équitables, ce qui peut parfois impliquer de donner le bénéfice du doute en faveur du consommateur. De même, lors de la phase de conciliation informelle du processus de résolution des conflits, l'OAP travaille avec les compagnies membres pour considérer la question de relations d'affaires équitables lors de la recherche de solutions possibles des plaintes.

Nous comprenons que le CCRRA travaillera avec l'OAP et son homologue le SCAD pour mettre à jour le Cadre et les directives pour les services d'ombudsman, et que l'OAP cherchera également à mettre à jour ses termes de référence. Nous insistons afin que l'on envisage de donner plus d'ampleur au concept de relations d'affaires équitables, pour fournir une meilleure orientation aux membres et aux services d'ombudsman, mais nous ne formulons aucune recommandation à ce sujet étant donné que le contenu du Cadre et des directives ne relève pas de la portée du présent rapport.

Concernant l'équité du processus de l'OAP, il existe une norme publiée sur le site Web de l'OAP qui traite de sujets tels le fait que l'OAP se fonde sur les informations fournies autant par les consommateurs que les membres, le traitement de plaintes similaires de manière similaire (tout en tenant compte de la nature unique de chaque plainte) et garantissant que ni les consommateurs ni les membres n'aient un accès particulier au personnel de l'OAP pendant l'examen d'une plainte.

Notre examen des dossiers de plaintes confirme que l'OAP place réellement la notion de processus équitable au cœur de son travail de traitement des plaintes. Les membres sont encouragés à fournir toutes les informations pertinentes, et l'OAP continue de travailler avec eux pour qu'ils adoptent un format cohérent afin que les informations soient fournies de manière organisée et efficace. Les dossiers démontrent que les consommateurs sont invités à fournir toutes les informations pertinentes, qu'ils peuvent le faire en utilisant des explications non juridiques et que le personnel travaillera avec eux pour assurer une image complète de la plainte du consommateur. Les dossiers démontrent également que le personnel se conduit de manière éthique et professionnelle.

Nous concluons que les politiques et les opérations de l'OAP démontrent que son travail est effectué de manière impartiale d'une façon qui est équitable tant pour les consommateurs que pour les membres.



Méthodes et Réparations

Pour qu'un service tel que l'OAP soit efficace, il doit commencer par un personnel compétent, bien formé et expert. Nos entretiens et l'examen des dossiers de plaintes révèlent que cela a été renforcé durant la période examinée. Les membres du personnel et de la direction ont constamment parlé du recrutement de personnes hautement qualifiées avec une expérience pertinente et un profil qui s'alignent avec le mandat de l'OAP, d'un esprit d'équipe renforcé, d'un accent sur l'amélioration continue, de nouvelles opportunités de développement professionnel et de formation, et d'une diversité et expertise accrues grâce à la capacité d'embaucher au niveau national étant donné que le travail peut être effectué à distance. Les membres du conseil ont également parlé très positivement de la manière dont ils sont soutenus par le personnel et les dirigeants.

Les consommateurs et les membres doivent également avoir un accès facile aux informations sur les méthodes de l'OAP. Le portail Web de l'OAP et les rapports annuels expliquent clairement son processus de réception d'une plainte et les étapes possibles du processus de résolution des plaintes. D'abord, la responsable des plaintes s'assure que la plainte soit dans la portée du mandat de l'OAP. Si c'est le cas, un analyste aux plaintes examine la plainte pour voir si elle est fondée et travaille avec le consommateur et la compagnie membre pour essayer de résoudre rapidement le problème. Si une plainte est jugée fondée à ce stade et n'a pas été résolue de manière informelle par l'analyse aux plaintes, elle passe à un conciliateur (OSO) qui enquête plus amplement sur la plainte afin de déterminer si elle est fondée ou non et tente de trouver une solution acceptable pour toutes les parties. Enfin, si une plainte n'est pas résolue au niveau du conciliateur, un expert en règlement des litiges (SAO) peut enquêter sur la plainte à son tour et faire une recommandation de règlement non exécutoire, le cas échéant. L'OAP publierait le nom d'une société membre qui n'accepterait pas une recommandation d'un expert en règlement des litiges, mais cela ne s'est jamais produit.

Il est dans l'intérêt du consommateur de résoudre rapidement et efficacement une plainte. En conséquence, au cours de la période examinée, l'OAP a apporté quelques changements opérationnels importants conçus pour accroître l'efficacité de son processus. Premièrement, les analystes aux plaintes ont maintenant la capacité de communiquer directement avec l'assureur plutôt que par l'intermédiaire de l'équipe de direction, par exemple s'ils ont besoin de plus d'informations. Deuxièmement, avec l'approbation préalable de la première ombudsman adjointe, les analystes aux plaintes peuvent maintenant essayer de régler directement des cas simples avec des valeurs monétaires faibles.

Notre examen des dossiers de plaintes montre que l'OAP explique systématiquement les étapes du



processus ainsi que les délais prévus dans le contexte de résolution des plaintes. Comme noté ci-dessus, alors qu'il y a eu à un moment donné une accumulation de cas non résolus pendant la période d'examen, il a été remédié à cette situation avec un complément de personnel plus stable et un accent renouvelé sur l'efficacité.

L'OAP offre une alternative aux recours juridiques et par ce fait même, elle exige pour chaque plainte que le consommateur et la compagnie membre conviennent par écrit que les documents demeurent confidentiels et que le personnel ne peut être contraint à témoigner devant les tribunaux lors de procédures judiciaires. De plus, sauf au Québec où la loi ne le permet pas, le consommateur et la compagnie membre conviennent par écrit de suspendre toute période de prescription concernant les procédures judiciaires.

Dans chaque cas, l'OAP s'efforce d'atteindre un résultat acceptable à la fois pour le consommateur et la compagnie membre. Bien sûr, cela n'est pas toujours possible, notamment puisqu'un grand nombre de dossiers de plaintes sont fermés au niveau de l'analyste aux plaintes avec une constatation que la plainte n'est pas fondée. Lorsqu'une plainte n'est pas fondée, l'OAP fournit une explication au consommateur. Au cours de la période examinée, l'OAP a accru ses efforts pour fournir des explications en langage clair et pour donner plus d'informations au consommateur pour l'aider à mieux comprendre la décision de la compagnie membre.

Dans le cas où une plainte atteint le niveau final du processus, l'expert en règlement des litiges fera une recommandation de règlement non exécutoire si la plainte est fondée. Une recommandation peut être d'ordre financier ou d'effectuer une certaine action telle que corriger une erreur commise par la compagnie membre dans l'administration d'une police d'assurance.

Les rapports annuels montrent que, tout comme lors des périodes précédemment examinées, très peu de plaintes atteignent le niveau d'examen par un expert en règlement des litiges. D'un côté, cela peut être un signe de succès en ce que les affaires sont résolues aux premières étapes du processus, soit parce que l'OAP offre aux consommateurs plus rapidement une solution ou une explication sur le manque de fondement de leur plainte. D'un autre côté, cela peut signifier que le standard de l'OAP pour escalader une plainte au niveau de l'expert en règlement des litiges n'est pas suffisamment adapté à l'objectif de protection du consommateur de l'organisation. Un exemple de standard conforme au mandat de l'OAP serait de se questionner, à savoir si une personne raisonnable jugerait que la compagnie membre a traité équitablement le consommateur. **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.**



Une autre considération au niveau de l'escalade des plaintes à l'étape finale pourrait être que les termes de référence de l'OAP prévoient que cette recommandation non exécutoire soit émise par une personne externe « dotée d'un ensemble de compétences et d'expérience appropriées » qui est nommée par l'OAP. Cela implique toujours d'avoir une personne ou des personnes habilitées disponibles qui sont capables d'agir au besoin, et signifie également que l'organisation doit assumer des dépenses supplémentaires pour les plaintes qui atteignent ce stade. Dans certains entretiens, la question a été soulevée de savoir si les dépenses et la formalité de cette étape sont en contradiction avec un processus rationalisé qui est censé être une alternative au recours juridique. Nous nous interrogeons également sur l'impact de l'utilisation d'un tiers sur la capacité de l'ombudsman à se porter garant des décisions de l'organisation. C'est une question importante à prendre en considération par le conseil en collaboration avec les dirigeants de l'OAP. **Nous recommandons que l'OAP étudie si un modèle différent pour le stade final du processus de résolution de conflits pourrait mieux soutenir la protection du consommateur et le devoir de responsabilité, y compris si la recommandation non exécutoire devrait provenir du chef de la direction et de l'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.**

Reddition de comptes et transparence

Pour qu'une organisation indépendante et impartiale puisse inspirer confiance à ses clients, à ses membres et aux organismes de réglementation associés, elle doit être responsable de la réalisation de son mandat et transparente dans ses opérations.

L'OAP remplit ces exigences de reddition de comptes et de transparence de plusieurs manières. Premièrement, l'OAP publie un rapport annuel en temps opportun sur son site Web. Tous ses rapports annuels depuis sa création en 2002-2003 sont facilement et publiquement disponibles sur le site Web. Les rapports fournissent des informations publiques sur le volume et la nature des plaintes, le résultat de ces plaintes, des explications sur le processus de traitement des plaintes et, sur les développements des opérations de l'OAP. Toutes les évaluations externes précédentes de l'OAP ainsi que les réponses de l'organisation aux recommandations, sont également disponibles sur le site Web.

Dans un deuxième temps, le site Web de l'OAP contient une mine d'informations sur l'organisation, y compris ses règlements généraux, ses termes de référence et ses normes de service et d'équité. Il y a des informations sur les membres du conseil ainsi que sur l'équipe de direction de l'organisation, et une liste facilement accessible des compagnies membres de l'organisation.



L'OAP a mis en place des enquêtes en temps réel sur la perception des consommateurs via son portail Web pour suivre la manière dont les consommateurs perçoivent l'OAP afin que les données puissent être utilisées pour améliorer les services de l'OAP. Un indicateur est le Score d'Effort du Client (CES) qui mesure la facilité d'utilisation d'un service. Un second indicateur est le « Net Promoter Score (NPS) » qui évalue la probabilité que le consommateur recommande les services de l'OAP à quelqu'un d'autre. Lors de la dernière année de la période d'examen, qui est la première à rapporter des données par rapport à une base de référence établie, l'OAP a connu des améliorations significatives au niveau de ces deux indicateurs.

L'OAP n'a pas entrepris d'enquête formelle auprès des consommateurs depuis la dernière évaluation indépendante. L'utilité des enquêtes de satisfaction des clients est affectée par le fait que, comme la dernière évaluation l'a noté, « toute personne ou organisation qui a le pouvoir de résoudre des litiges attirera le mécontentement des parties qui n'ont pas réussi à s'entendre ». Puisqu'un nombre significatif de plaintes sont jugées sans fondement après enquête par l'OAP, les résultats d'un sondage auprès des consommateurs devraient être contextualisés lors de leur interprétation. Néanmoins, la réalisation d'un sondage de satisfaction des consommateurs soutiendrait davantage la responsabilité de l'organisation envers les consommateurs sur des sujets qui n'ont pas fait l'objet de sondages en temps réel sur la perception des consommateurs. **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.**

En ce qui concerne les membres, l'OAP a une réunion trimestrielle avec l'ACCAP en tant qu'organisation représentant les membres, et le conseil tient une assemblée générale annuelle avec les membres à laquelle l'équipe de direction de l'OAP est également présente. Ces interactions fournissent aux membres un aperçu des opérations et de la gouvernance de l'OAP afin qu'ils puissent eux-mêmes constater que l'organisation est digne de confiance. La confiance des membres soutient à son tour l'organisation dans l'exécution de son mandat puisque leur coopération est un facteur clé de succès dans la réalisation du mandat de l'OAP.

De même, l'OAP a des réunions régulières avec le Comité permanent de surveillance des services d'ombudsman du CCRRA (réunions trimestrielles par le chef de la direction et ombudsman et une réunion annuelle avec le conseil). D'après les entretiens, nous avons appris qu'au cours de la période d'examen, des efforts considérables ont été déployés pour construire la relation entre l'OAP et les régulateurs, ce qui est très positif.

Un élément qui continue de faire l'objet de points de vue divergents est le type et la quantité d'informations

que l'OAP fournit au CCRRA pour évaluer l'efficacité de l'organisation. Du point de vue réglementaire, plus d'informations permettent au CCRRA de s'assurer que les compagnies d'assurance remplissent leurs obligations en matière de protection des consommateurs. L'OAP a des considérations additionnelles importantes, incluant la confidentialité des informations des consommateurs, le maintien de la confiance des membres et l'assurance que les ressources limitées du personnel sont principalement dirigées vers la mission principale de l'OAP. Nous reconnaissons que la question est abordée sérieusement et de bonne foi. **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.**

Évaluation par un tiers

Il s'agit de la quatrième évaluation indépendante de l'OAP. Chacune des évaluations précédentes a conclu que l'OAP était efficace dans l'offre de ses services et a formulé des recommandations pour des améliorations. Ces évaluations antérieures ont été discutées par le conseil et rendues publiques, y compris les réponses de l'OAP aux recommandations.

Comme le spécifie le document du Cadre et comme le démontre la section ci-dessus sur la méthodologie, nous avons eu accès à toute la documentation nécessaire ainsi qu'au personnel, incluant le conseil d'administration et les procès-verbaux de ses réunions.

Nous avons évalué dans quelle mesure les opérations de l'OAP ont atteint son objectif d'intérêt public depuis la dernière évaluation en 2018. À notre avis, l'OAP est très efficace dans la prestation de ses services et, en adoptant une culture d'amélioration continue, a fait de grands progrès depuis la précédente évaluation. Cette évaluation tient compte du Cadre et des directives du Comité permanent de surveillance des services d'ombudsman, ainsi que des protocoles de travail et des normes du conseil d'administration de l'OAP.

Nous avons formulé des recommandations pour renforcer l'amélioration continue de l'OAP. Celles-ci apparaissent tout au long du rapport et, pour en faciliter la référence, sont regroupées ci-dessous dans une annexe.

GOUVERNANCE

Le conseil d'administration de l'OAP supervise la stratégie, la gouvernance, le financement, la capacité organisationnelle et la responsabilité des résultats concernant l'OAP. Il ne s'engage pas dans les cas individuels de plaintes devant l'OAP ou ne discute pas des entreprises de façon individuelle. Durant la

période examinée, par exemple, le conseil a priorisé des questions telles que comment augmenter la visibilité de l'organisation et comment s'assurer que toutes les régions du Canada soient également bien desservies par l'OAP.

Les entretiens avec les membres du conseil d'administration, les dirigeants et le personnel de l'OAP, ainsi que l'examen des procès-verbaux du conseil, appuient la conclusion que l'OAP possède un conseil d'administration solide et engagé. Nous concluons que l'OAP est très bien gouverné par son conseil.

Les membres du conseil d'administration révisent les documents et se préparent pour des discussions approfondies sans avoir besoin de présentations de la part du personnel; ils reçoivent les documents en temps opportun et sont reconnaissants de la haute qualité des informations préparées par le personnel. En particulier, les membres du conseil d'administration sont satisfaits du fait qu'ils peuvent se fier aux données et aux indicateurs clés afin d'orienter la prise de décision organisationnelle. Ils posent des questions informées qui aident à prendre des décisions dans le meilleur intérêt du mandat de l'organisation.

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. Nous remarquons en particulier que les entretiens et les procès-verbaux du conseil montrent 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.

Le conseil continue d'évoluer en termes de mise en œuvre des meilleures pratiques de gouvernance. Un domaine où un changement significatif a été effectué pendant la période d'examen était le processus de sélection des membres indépendants du conseil aux fins de recommandation pour 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 considération critique est donnée aux candidats potentiels à travers des discussions sérieuses avec ces derniers et des réunions du comité des administrateurs indépendants; des procès-verbaux sont effectués 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. Tous les entretiens ont renforcé le fait que ces changements ont un impact positif sur le fonctionnement du conseil.

Les administrateurs de l'industrie sont nommés par l'ACCAP qui a son propre processus. L'ACCAP a

l'opportunité de bénéficier du travail que le conseil a effectué pour la nomination des administrateurs indépendants. **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.**

Le conseil a également instauré une pratique d'évaluation annuelle que les administrateurs, y compris la présidente, entreprennent les uns envers les autres, ainsi qu'envers le conseil dans son ensemble. Nous avons appris des entretiens que cette responsabilité est exécutée de manière respectueuse et réfléchie, et a eu un impact positif sur les administrateurs. Ceci est à saluer étant donné la sensibilité que peut revêtir un tel processus d'évaluation.

Enfin, nous notons qu'aucune limite de mandat n'est fixée pour les administrateurs dans le Règlement général. La profondeur d'expérience que les administrateurs de longue date apportent à la surveillance d'une organisation peut être d'une valeur considérable. En même temps, il peut y avoir des avantages à un leadership renouvelé, y compris de nouvelles idées et plus d'opportunités pour favoriser la diversité. Il est également vrai que des limites de mandat pourraient offrir un mécanisme plus formel pour maintenir ce niveau d'excellence. La littérature sur les meilleures pratiques de gouvernance d'entreprise, y compris pour les organisations à but non lucratif, favorise généralement les limites de mandat, particulièrement si les mandats sont échelonnés afin d'offrir un équilibre entre continuité et renouvellement. **Nous recommandons que l'OAP envisage d'adopter une limite de mandat, telle que deux mandats consécutifs de trois ans, pour les administrateurs, et que les mandats soient échelonnés.**

CONCLUSION

Nous concluons, après avoir entrepris cette évaluation, 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 nous l'avons noté, il y a eu de nombreux développements positifs au sein de l'OAP entre 2018 et 2022, ce qui signifie que l'organisation a bâti sur le succès qui lui a été reconnu lors de la dernière évaluation indépendante de 2018. Ceci témoigne de la réussite d'une organisation qui a récemment célébré son 20e anniversaire de service public.

Le rapport évalue également la gouvernance de l'organisation par le biais de son conseil d'administration. Nous concluons que l'OAP est très bien gouverné par son conseil, qui est solide et engagé.

Nous sommes heureux d'avoir pu entreprendre cette évaluation et nous avons hâte de voir comment l'OAP



continuera à s'améliorer et à innover dans les années à venir.

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.*