



**Services de conciliation en assurance
Cadre de collaboration et de surveillance**

Approuvé par le CCRRA en juin 2015

Mise à jour du Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier
Réseau de conciliation du secteur financier –
Un cadre pour la collaboration
du 10 août 2007

NOTE DE SERVICE

La présente note et les documents joints décrivent un cadre pour la collaboration continue entre les services de conciliation du secteur de l'assurance, à savoir l'Ombudsman des assurances de personnes (OAP) et le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD), ainsi que le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) à titre d'organisme de surveillance réglementaire.

L'annexe A souligne l'importance, pour le marché canadien des services d'assurance, de la mise à la disposition des consommateurs d'un mécanisme efficace de règlement des différends. Elle expose également la structure de base de relations permanentes entre les organismes de réglementation et les services de conciliation, ainsi que les principes qui sous-tendent cette structure.

L'annexe B contient des lignes directrices approuvées par le Comité conciliation permanent de surveillance (OOSC) du CCRRA, en consultation avec les services de conciliation. Les lignes directrices définissent les objectifs ou les principes qui se rattachent à la structure organisationnelle et aux pratiques opérationnelles et qui sont importants pour les organismes de réglementation. Elles sont conçues de manière à ce que les systèmes de règlement des différends par des tiers, y compris les services de conciliation, réalisent les objectifs d'intérêt public en matière de règlement des plaintes décrits à l'annexe A. Ces lignes directrices sont les suivantes :

- Ligne directrice n° 1 – Indépendance
- Ligne directrice n° 2 – Accessibilité
- Ligne directrice n° 3 – Étendue des services
- Ligne directrice n° 4 – Équité
- Ligne directrice n° 5 – Méthodes et réparations
- Ligne directrice n° 6 – Reddition des comptes et transparence
- Ligne directrice n° 7 – Évaluation par un tiers

Chaque ligne directrice définit l'objectif qu'elle cherche à atteindre et énumère des mesures qui permettraient de mettre en œuvre cet objectif. Les services de conciliation feront occasionnellement l'objet d'un examen externe évaluant le respect de ces lignes directrices. Cet examen portera notamment sur les normes des services de conciliation régissant la gouvernance, la mesure du rendement, le traitement des plaintes et d'autres activités lorsque cela est nécessaire pour évaluer la mise en œuvre des lignes directrices par les services de conciliation.

Les lignes directrices n'ont un caractère ni exhaustif ni prescriptif. Néanmoins, elles constituent ensemble un cadre intégré de pratiques exemplaires s'inspirant largement des travaux de l'Organisation internationale de normalisation.

Services de conciliation en assurance – Un cadre pour la collaboration et la surveillance

Les lignes directrices seront révisées régulièrement par le Comité conciliation permanent de surveillance (OOSC), en consultation avec les conseils d'administration des services de conciliation.

ANNEXE A

**RÈGLEMENT DES PLAINTES DANS LE SECTEUR DE L'ASSURANCE –
ÉTABLISSEMENT D'UNE STRUCTURE**

A. Principes

1. Un système de gestion des plaintes accessible et efficace est essentiel pour l'intégrité du marché canadien des services d'assurance et représente un objectif de politique publique important pour les gouvernements fédéral et provinciaux.
2. Les clients des entreprises réglementées du secteur de l'assurance qui veulent présenter une plainte doivent avoir facilement accès à des mécanismes efficaces de règlement des différends a) au sein de chaque entreprise du secteur et, b) faute d'avoir résolu le différend au niveau de l'entreprise, dans le cadre d'un système de règlement des différends par un tiers indépendant. Dans un cas comme dans l'autre, le mécanisme de règlement des différends doit respecter les normes minimales établies.
3. Les organismes de réglementation considèrent qu'un règlement efficace des plaintes par l'entremise de services de conciliation indépendants comme l'Ombudsman des assurances de personnes (OAP) et le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD) est un élément important d'un cadre stratégique bien rodé de protection des consommateurs. Par leurs services impartiaux, ces organismes offrent une option autre que celle du système juridique dans un contexte informel et confidentiel, sans frais pour les consommateurs.
4. Dans le cadre de leur mandat général de protection des consommateurs, les organismes de réglementation ont pour mission d'établir les objectifs d'intérêt public en matière de règlement des plaintes, de définir les critères relatifs à l'atteinte de ces objectifs et d'évaluer occasionnellement si les systèmes de règlement par des tiers permettent d'atteindre ces objectifs.
5. Les organismes de réglementation ont conclu que les services de conciliation, qui sont indépendants du secteur et du gouvernement, constituent un fondement approprié du règlement efficace des plaintes par des tiers. La structure décrite dans le présent document vise à garantir que les services de conciliation en assurance maintiennent la confiance des organismes de réglementation.
6. L'efficacité de la gouvernance de chaque service de conciliation repose sur un conseil d'administration solide et engagé. Le conseil d'administration est chargé de la surveillance par l'adoption d'une gouvernance transparente et d'autres politiques fondées sur des pratiques exemplaires et par la saine gestion des

activités du service de conciliation en vue d'atteindre les objectifs d'intérêt public établis par les organismes de réglementation.

7. Il est essentiel que des communications régulières et franches aient lieu entre les services de conciliation et les organismes de réglementation. Cela exige notamment un protocole de communication entre le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) et chaque service de conciliation. La structure doit aussi se caractériser par une communication régulière entre le conseil d'administration de chaque service de conciliation et les organismes de réglementation.
8. Il faut veiller à ce que les systèmes de règlement des différends de l'assurance soient à la fois a) complets – c.-à-d. que tous les clients des entreprises d'une industrie donnée doivent avoir accès au système – et b) uniformes – c.-à-d. que tous les consommateurs de produits financiers semblables devraient faire l'objet du même traitement et que les services offerts par les systèmes de règlement des différends devraient être de qualité équivalente et respecter les normes minimales. Il n'est pas pour autant nécessaire a que les services de conciliation soient intégrés ni que leurs processus de règlement des différends soient identiques.

B. Structure de base

1. Le CCRRA a créé le Comité conciliation permanent de surveillance (OOSC) à titre de comité permanent chargé des responsabilités décrites ci-après.
2. L'OOSC définira, en consultation avec les services de conciliation en assurance, les critères qu'un mécanisme de règlement des différends par un tiers devra respecter pour atteindre les objectifs d'intérêt public en matière de règlement des plaintes et pour conserver la confiance des autorités de réglementation.
3. L'OOSC collaborera avec le conseil d'administration de chaque service de conciliation pour établir et maintenir un moyen de réaliser des évaluations périodiques indépendantes des services de conciliation afin de déterminer si ceux-ci atteignent les objectifs définis par l'OOSC.
4. L'OOSC, ou ses représentants, rencontrera régulièrement, à des dates établies à l'avance, chacun des services de conciliation. Ces réunions auront pour but de discuter des points suivants :
 - (a) les questions opérationnelles importantes propres au service de conciliation;
 - (b) la gouvernance du service de conciliation avec son conseil d'administration afin de veiller à ce que les membres du conseil et les organismes de

réglementation comprennent de la même façon les objectifs d'intérêt public et dans quelle mesure ces objectifs sont atteints;

- (c) le maintien de l'uniformité des services et l'harmonisation des pratiques exemplaires en règlement des différends;
- (d) les lacunes qui existent au niveau de la couverture pour les consommateurs des services d'assurance réglementés.

ANNEXE B

LIGNE DIRECTRICE N^o 1 – Indépendance

A. Objectif de la ligne directrice

Assurer les consommateurs du secteur de l'assurance qui présentent des plaintes au service de conciliation de l'indépendance de ce dernier.

B. Mise en œuvre

Pour les besoins de la présente ligne directrice, le terme « indépendance » signifie l'absence de liens avec l'industrie concernée du secteur de l'assurance ou avec des entreprises de cette industrie, liens qui amèneraient une personne raisonnable à se demander si le représentant des services de conciliation peut résoudre des plaintes équitablement et efficacement (dans les cas des cadres, des membres du personnel ou de toute autre personne engagée par les services de conciliation pour s'occuper des plaintes des consommateurs) ou assurer une surveillance objective et désintéressée (dans le cas des administrateurs).

Pour atteindre cet objectif :

1. La structure de gouvernance du service de conciliation doit être solidement établie et respecter à cette fin les critères suivants :
 - (a) Le conseil d'administration du service de conciliation doit appliquer en matière de gouvernance organisationnelle des pratiques exemplaires modernes et adaptées à la nature spéciale du service de conciliation et à ses objectifs.
 - (b) Les services de conciliation doivent avoir un conseil d'administration solide et déterminé, dont une majorité importante des membres satisfont à la norme relative à l'indépendance. Un mécanisme pertinent doit être en place pour la nomination des membres du conseil d'administration afin d'assurer de manière continue la solidité et l'engagement du conseil ainsi que son indépendance vis-à-vis de l'industrie.
 - (c) Conformément aux bonnes pratiques en matière de gouvernance, tous les administrateurs du service de conciliation doivent agir dans l'intérêt du service de conciliation afin que celui-ci atteigne ses objectifs d'intérêt public, même s'ils ne satisfont pas à la norme relative à l'indépendance.
 - (d) Les documents constitutifs du service de conciliation doivent stipuler des critères d'indépendance pertinents.

- (e) Le conseil d'administration doit avoir un mandat écrit énonçant clairement ses responsabilités. Ces dernières doivent être, entre autres :
- (i) le recrutement, l'évaluation et le renvoi de l'ombudsman ou du dirigeant du service de conciliation;
 - (ii) l'approbation des normes et des politiques;
 - (iii) l'établissement et la surveillance des pratiques dans les domaines des ressources humaines et de la rémunération;
 - (iv) l'approbation de niveaux de financement et de budgets qui procureront des ressources suffisantes au service de conciliation;
 - (v) l'établissement de frais de cotisation appropriés applicables aux entreprises membres;
 - (vi) l'existence de bonnes relations avec les organismes de réglementation et la reddition des comptes par les services de conciliation,

tout cela dans l'optique de bien encadrer les activités des services de conciliation, de manière à atteindre les objectifs d'intérêt public motivant l'existence de ces derniers.

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

2. Pour qu'un service de conciliation soit réellement indépendant, il faut aussi que son financement soit suffisant compte tenu des objectifs à atteindre. Les budgets et les cotisations imposées aux entreprises membres doivent être approuvés par le conseil d'administration, sur la recommandation d'un comité du conseil formé uniquement d'administrateurs indépendants.

LIGNE DIRECTRICE N^o 2 – Accessibilité

A. Objectif de la ligne directrice

Établir un cadre dans lequel les services de conciliation a) prendront des mesures concrètes pour faire connaître leurs services, b) veilleront à ce que les consommateurs aient des moyens pratiques et évidents d'accéder à leurs services et c) fourniront gratuitement leurs services aux consommateurs.

B. Mise en œuvre

Pour atteindre cet objectif :

1. les services de conciliation doivent faire en sorte que leur existence, leurs processus et leurs services soient bien connus des consommateurs de l'industrie des services d'assurance relevant de leur mandat opérationnel. Pour atteindre ce but, les services de conciliation doivent fournir des outils d'information explicatifs aux entreprises de l'industrie des services d'assurance desservie afin que celles-ci informent leurs clients de leur droit de porter devant les services de conciliation les plaintes non résolues au niveau de l'entreprise.
2. Les services de conciliation doivent mettre à la disposition des consommateurs qui veulent déposer une plainte des moyens d'accès rapide : a) ligne téléphonique sans frais; b) adresses électronique et postale; c) numéro de télécopieur et site Internet.
3. Le processus de réception doit prévoir pour le consommateur un contact personnel direct et rapide avec un membre du personnel compétent, quel que soit le moyen d'accès initialement utilisé par le consommateur.
4. Des renseignements clairs sur les services offerts par les services de conciliation doivent être fournis au moyen de brochures et d'un site Web. Les services de conciliation doivent demander aux entreprises membres de fournir aux consommateurs une explication détaillée du mécanisme de recours qu'ils offrent et des moyens d'y accéder. Les services doivent être fournis de manière uniforme partout au Canada.
5. Les services de conciliation doivent être financés intégralement par les entreprises membres, de sorte que tous les services soient fournis gratuitement aux consommateurs.
6. Tous les services de conciliation doivent être offerts en français et en anglais.

LIGNE DIRECTRICE N° 3 – Étendue des services

A. Objectif de la ligne directrice

Définir le mandat de manière à ce que les entreprises participantes et leurs clients comprennent bien l'étendue des activités des services de conciliation et la nature des plaintes de consommateurs dont ceux-ci pourront se charger.

B. Mise en œuvre

Pour atteindre cet objectif :

1. En vertu de son mandat, chaque service de conciliation doit être accessible à tous les clients de toutes les entreprises qui remplissent les critères d'adhésion au service de conciliation et qui fournissent des produits de nature semblable, quelles que soient les organismes qui les réglementent ou auprès desquels elles sont constituées et qu'elles fassent partie ou non d'une association sectorielle.
2. Le mandat doit être suffisamment complet pour que les services de conciliation puissent s'occuper de presque toutes les plaintes de l'industrie concernée, sauf en cas de politiques impératives ou pour des raisons pratiques, ou encore lorsque la somme en cause dépasse le plafond officiellement fixé par le conseil d'administration.
3. Les services de conciliation doivent adopter comme principe directeur une interprétation large de leur mandat pour que, en cas de doute quant à la compétence dans un dossier précis, soit privilégié le traitement de la plainte plutôt que son rejet.
4. Le mandat des services de conciliation doit inclure le pouvoir de déterminer et d'étudier les problèmes systémiques ou fréquents auxquels un service de conciliation peut être confronté dans le cadre de son travail, à l'occasion de plaintes concernant une entreprise particulière ou, plus globalement, une industrie donnée.
5. Lorsqu'un service de conciliation refuse de traiter une plainte après avoir conclu qu'elle ne relevait pas de son mandat, il doit informer le consommateur de sa décision et fournir sur demande une explication complète.
6. Les services de conciliation doivent prévoir des moyens pour aider les consommateurs à déposer leur plainte et, au besoin, à la formuler, ou pour les orienter vers des services ou des organismes qui leur viendraient en aide si la question dépassait le mandat des services de conciliation.

7. Les changements importants apportés au mandat doivent être approuvés par le conseil d'administration du service de conciliation après consultation avec les intervenants pertinents et l'OOSC.

LIGNE DIRECTRICE N^o 4 – Équité

A. Objectif de la ligne directrice

Veiller à ce que a) les services de conciliation abordent leur travail à l'égard des plaintes des consommateurs et forment leurs recommandations en se fondant sur ce qui est équitable dans les circonstances tant pour l'entreprise que pour le consommateur et à ce que b) les processus appliqués par les services de conciliation soient manifestement équitables pour les deux parties.

B. Mise en œuvre

Pour atteindre cet objectif :

1. Les services de conciliation doivent éviter d'évaluer les plaintes sous un angle juridique. Les services de conciliation ne visent pas à donner lieu à un système judiciaire parallèle, mais à établir un cadre vaste et raisonnable de règlement des différends qui favorise des relations d'affaires équitables.
2. En conséquence, les services de conciliation doivent publier une norme d'équité claire qu'ils appliqueront pour évaluer les plaintes. Cette norme doit recevoir l'approbation du conseil d'administration du service de conciliation et être harmonisée dans la mesure du possible entre les différents services de conciliation qui constituent le Réseau de conciliation du secteur de l'assurance.
3. Les procédures observées pour donner suite aux plaintes doivent être impartiales et s'inscrire dans un cadre clair où l'entreprise et le consommateur ont tous deux une occasion équitable et équilibrée de présenter au service de conciliation des documents et des renseignements à l'appui de leurs positions respectives, et ce, dans un contexte non juridique. Ni l'entreprise ni le consommateur ne doivent avoir un accès spécial au personnel du service de conciliation.

LIGNE DIRECTRICE N^O 5 – Méthodes et réparations

A. Objectif de la ligne directrice

Définir a) la nature des méthodes de règlement des différends qui seront employées par les services de conciliation, b) l'issue du processus de règlement des plaintes des services de conciliation à laquelle peut s'attendre un consommateur, y compris les réparations auxquelles doit avoir droit un consommateur dont la plainte est évaluée par les services de conciliation, et c) les conséquences que pourrait entraîner la non-exécution par l'entreprise des réparations recommandées ou son manque de coopération relativement aux demandes de renseignements des services de conciliation.

B. Mise en œuvre

Pour atteindre cet objectif :

1. Les services de conciliation doivent adopter des méthodes de règlement des plaintes bien définies et convenant à la nature du litige (conciliation, médiation, enquête, arbitrage non exécutoire, etc.). Les services de conciliation peuvent employer diverses méthodes pour tenter de résoudre le même différend, par exemple une méthode axée sur la facilitation (comme la conciliation ou la médiation) suivie d'une méthode d'évaluation (telle que l'enquête et l'arbitrage non exécutoire).
2. Les services de conciliation doivent établir des protocoles de travail stipulant les délais raisonnables pour que soient franchies les diverses étapes du processus de règlement des différends et les communiquer à l'entreprise et au consommateur. Les délais fixés doivent être suffisamment souples pour tenir compte des divers degrés de complexité des litiges.
3. La mise à contribution du service de conciliation est une solution de remplacement aux autres recours disponibles, notamment les recours juridiques. Cela étant,
 - a) l'entreprise et le consommateur doivent confirmer par écrit que les dossiers et le produit du travail des services de conciliation demeureront confidentiels et ne pourront être admis à aucune procédure judiciaire et que les services de conciliation ne seront pas tenus de témoigner au cours de procédures judiciaires, quelles qu'elles soient;
 - b) afin de promouvoir le recours au règlement extrajudiciaire des différends, dans les cas où pourrait s'appliquer un délai de prescription, l'entreprise et le consommateur doivent convenir par écrit qu'ils suspendront l'application

du délai de prescription jusqu'à ce que les services de conciliation aient pu tenter de régler le différend (lorsque la loi le permet).

4. Les méthodes de règlement des différends employées par les services de conciliation doivent mener soit a) à un résultat acceptable pour les deux parties soit b) à une recommandation écrite par les services de conciliation en vue du règlement de la plainte.
5. Le personnel du service de conciliation et tout consultant engagé par ce dernier pour s'occuper des relations avec les consommateurs doivent être compétents et bien formés et posséder les connaissances spécialisées correspondant à la nature de la plainte en question.
6. Si le processus mène à un règlement, les services de conciliation doivent prendre des mesures raisonnables pour veiller à ce que le consommateur comprenne la décision prise et l'accepte dans un climat perçu comme étant raisonnablement dénué de toute coercition.
7. Une recommandation des services de conciliation doit indiquer une proposition de réparation convenant à la nature du différend et pouvant inclure a) une recommandation non exécutoire d'indemnisation financière pour une perte directe ou b) une recommandation non exécutoire invitant l'entreprise à prendre des mesures précises pour régler le problème, notamment l'indemnisation de pertes non financières.
8. Si une entreprise ne suit pas une recommandation dans un délai raisonnable ou omet de coopérer dans un délai raisonnable avec des services de conciliation au cours d'une enquête, les services de conciliation doivent rendre public le fait que l'entreprise n'a pas observé la recommandation ou n'a pas coopéré. La divulgation de cette information doit se faire en protégeant le caractère confidentiel des renseignements concernant le consommateur.
9. Ces méthodes et ces réparations sont aussi applicables aux problèmes systémiques ou globaux auxquels un service de conciliation peut être confronté dans le cadre de ses travaux découlant de plaintes qui concernent une entreprise particulière ou, plus globalement, une industrie.

LIGNE DIRECTRICE N^O 6 – Reddition des comptes et transparence

A. Objectif de la ligne directrice

Établir un cadre approprié de reddition des comptes par les services de conciliation relativement à l'atteinte de sa mission, avec, entre autres, a) la reddition des comptes au public concernant l'atteinte des objectifs d'intérêt public fixés pour les services de conciliation, b) la reddition des comptes devant les organismes de réglementation relativement aux besoins raisonnables de ces dernières en ce qui a trait à l'information sur le traitement des plaintes des consommateurs et c) la transparence dans la communication de l'information touchant ses activités et ses structures.

B. Mise en œuvre

Pour atteindre cet objectif :

1. Les services de conciliation doivent publier et diffuser à grande échelle un rapport annuel sur leurs activités, notamment sur le processus de règlement des différends.
2. Les services de conciliation doivent aussi s'efforcer périodiquement de consulter les intervenants, et en particulier les entreprises membres et les organismes de défense des consommateurs, pour discuter du degré de réussite dans la réalisation de leur mission et pour déterminer les améliorations possibles.
3. Les services de conciliation doivent conclure avec les organismes de réglementation de leurs entreprises membres un protocole d'information décrivant d'une manière mutuellement acceptable la nature et la portée de l'information qui sera fournie par les services de conciliation aux organismes de réglementation, en tenant bien compte du caractère confidentiel et de la protection des renseignements personnels concernant les consommateurs. Le protocole doit être révisé et actualisé régulièrement à la satisfaction du service de conciliation et des organismes de réglementation.
4. Le conseil d'administration du service de conciliation doit rencontrer périodiquement l'OOSC. Ces réunions porteront sur les points suivants : a) les questions opérationnelles importantes, propres aux services de conciliation b) la gouvernance des services de conciliation c) le maintien de l'uniformité des services et l'harmonisation des pratiques exemplaires en règlement des différends d) les lacunes qui existent au niveau de la couverture pour les consommateurs des services d'assurance réglementés et e) les mises à jour sur la nature et les décisions concernant les plaintes traitées par les services de conciliation.

5. Les services de conciliation doivent publier et tenir à la disposition du public les documents pertinents concernant leur structure opérationnelle, y compris leur mandat, leurs normes et leurs pratiques en matière de gouvernance.

LIGNE DIRECTRICE N^o 7 – Évaluation par un tiers

A. Objectif de la ligne directrice

Établir un cadre en vertu duquel la structure et les activités des services de conciliation feront régulièrement l'objet d'évaluations par un tiers indépendant capable de valider l'efficacité du service de conciliation dans l'atteinte de ses objectifs et de cerner les améliorations possibles.

B. Mise en œuvre

Pour atteindre cet objectif :

1. Au moins une fois tous les cinq ans, le conseil d'administration du service de conciliation doit nommer un évaluateur tiers indépendant chargé d'effectuer un examen des activités du service de conciliation depuis la dernière évaluation. L'OOSC doit être tenu informé par les services de conciliation du processus de sélection et de recrutement de l'évaluateur.
2. Les normes et les pratiques de gouvernance du service de conciliation doivent faciliter la tenue d'évaluations claires et utiles de ses activités, évaluations nécessaires pour déterminer dans quelle mesure les objectifs des lignes directrices sont atteints.
3. L'évaluateur doit avoir accès à tous les documents, y compris les procès-verbaux du conseil d'administration, ainsi qu'à ce dernier et à l'ensemble du personnel.
4. L'évaluateur doit déterminer dans quelle mesure les activités du service de conciliation ont atteint l'objectif d'intérêt public de ce dernier, en tenant compte notamment a) des lignes directrices de l'OOSC et b) des protocoles de travail et des normes du conseil d'administration du service de conciliation. Lorsque l'évaluateur conclut à l'existence de lacunes, il doit faire des recommandations sur les améliorations à apporter.
5. Le conseil d'administration des services de conciliation et l'OOSC doivent, à la réunion suivant la présentation du rapport de l'évaluateur, discuter du document et de toute mesure que les services de conciliation doivent prendre en conséquence.
6. Les services de conciliation doivent publier le rapport de l'évaluateur et toute réponse des services de conciliation à ce rapport.