



**Rapport sur le processus d'évaluation axée sur le risque
des pratiques de l'industrie en ce qui a trait à
l'Annexe sur les indemnités d'accident légales (AIAL)**

Commission des services financiers de l'Ontario

Direction de la surveillance des pratiques de l'industrie

Septembre 2007

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE	1
CONTEXTE	3
VÉRIFICATIONS PONCTUELLES	3
DÉMARCHE AXÉE SUR LE RISQUE EN MATIÈRE DE RÉGLEMENTATION	3
EXAMEN EFFECTUÉ PAR LA CSFO	4
CONCLUSION	6
ANNEXE 1	7
QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION AXÉE SUR LE RISQUE DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE	
ANNEXE 2	28
SOMMAIRE DES CONSTATATIONS TIRÉES DES RÉPONSES AUX QUESTIONNAIRES	

SOMMAIRE

La Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO), organisme autonome qui relève du ministère des Finances, réglemente les compagnies d'assurance de la province. Son mandat consiste, en partie, à accroître la confiance du public dans le secteur de l'assurance. Elle veille à ce que les compagnies traitent les prestataires d'assurance équitablement en se conformant à l'Annexe sur les indemnités d'accident légales (AIAL), un règlement pris en application de la *Loi sur les assurances*.

Par le passé, la CSFO effectuait des vérifications ponctuelles de dossiers individuels de demande d'indemnités choisis au hasard pour s'assurer que les assureurs automobiles respectaient l'AIAL. Cette méthode de vérification ponctuelle s'avérait coûteuse et limitée.

En 2004, la CSFO a adopté une approche axée sur le risque en matière de réglementation. Cette approche consiste à examiner les méthodes de traitement des demandes d'indemnités de l'AIAL des assureurs automobiles de l'Ontario ainsi que les éléments fondamentaux des pratiques de gouvernance d'entreprise.

La CSFO a élaboré un questionnaire d'évaluation axée sur le risque des pratiques de l'industrie. Le questionnaire, qui portait sur l'AIAL, examinait également les pratiques de gouvernance et les systèmes internes qui influent sur la façon dont les assureurs automobiles traitent les demandeurs, les clients et le public en général.

Cette nouvelle approche a profité aux entités suivantes :

- Prestataires d'assurance : Cette approche assure la mise en place d'un système fondé sur des pratiques raisonnables et équitables garantissant le traitement des demandes conformément aux règlements et aux meilleures pratiques. Elle garantit également que les compagnies adoptent des mesures en vue d'améliorer ou de modifier leurs systèmes et pratiques en cas de problème.
- L'industrie de l'assurance : Les vérifications ponctuelles étaient coûteuses et longues pour l'industrie de l'assurance et portaient sur des transactions déjà effectuées. La nouvelle approche axée sur le risque a permis aux compagnies de réduire leurs frais tout en assurant la mise en place de systèmes de traitement des demandes d'indemnités AIAL conformes aux bonnes pratiques de gouvernance d'entreprise et aux règlements sur les assurances.
- La CSFO : Elle a focalisé les activités de conformité de la CSFO en centrant les ressources sur les compagnies à haut risque et leurs domaines d'activités à haut risque.

La CSFO a mis à l'essai le nouveau questionnaire d'évaluation axée sur le risque des pratiques de l'industrie en 2005 et, en 2006, elle s'en est servi pour évaluer dans quelle mesure les assureurs automobiles se conformaient à l'AIAL. Les renseignements

recueillis lors de ces évaluations sont conservés par la CSFO et protégés en vertu de la *Loi sur les assurances* et la *Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario*. Les demandes d'information s'y rapportant sont assujetties à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*.

La CSFO a analysé les réponses au questionnaire. Puis, après avoir évalué le risque de non-conformité à l'AIAL, elle a rendu visite aux compagnies qui présentaient un risque pour vérifier leurs réponses, cerner les domaines d'activité nécessitant des améliorations et les obliger à apporter des changements.

L'examen axé sur le risque des pratiques de l'industrie concernant l'AIAL a pris fin en décembre 2006. La CSFO a jugé que la majorité des assureurs automobiles avaient mis en place des pratiques de gouvernance et des systèmes internes adéquats. À noter que les résultats ne garantissent pas que toutes les compagnies observent l'AIAL en tout temps. Cependant, ils ont permis à la CSFO d'identifier les compagnies à haut risque qu'elle devra peut-être surveiller de plus près. En général, la CSFO a lieu de croire que les compagnies qui représentent la majorité de la part de marché observent l'AIAL. Tel que mentionné, la CSFO a cerné les domaines où les procédures des compagnies pouvaient être améliorées et a obligé les compagnies à apporter des changements.

Le succès de l'examen axé sur le risque des pratiques de l'industrie concernant l'AIAL encourage la CSFO à étendre cette technique d'évaluation du risque à d'autres secteurs.

CONTEXTE

La Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) est un organisme autonome qui relève du ministère des Finances. En plus du secteur des assurances, la CSFO réglemente les secteurs des caisses de retraite, sociétés de prêt et de fiducie, *credit unions*, caisses populaires, coopératives et courtiers en hypothèques. Son mandat est de renforcer la confiance du public à l'égard des secteurs réglementés et de formuler des recommandations à l'attention du ministre des Finances sur des enjeux concernant les secteurs réglementés.

La CSFO est responsable des pratiques commerciales des assureurs automobiles qui exercent leurs activités en Ontario. L'Annexe sur les indemnités d'accident légales (AIAL), un règlement pris en application de la *Loi sur les assurances*, prescrit les règles de conduite des assureurs automobiles de l'Ontario. Un des objectifs du programme de conformité de la CSFO est de veiller à ce que les compagnies traitent les consommateurs équitablement en respectant les exigences de l'AIAL.

VÉRIFICATIONS PONCTUELLES

Entre 1998 et 2003, la CSFO a effectué des vérifications ponctuelles pour s'assurer que les assureurs automobiles observaient l'AIAL.

Ces vérifications ponctuelles étaient effectuées à l'aide d'une démarche ascendante. L'examen de conformité portait sur un nombre limité de dossiers de demandes d'indemnités d'accident sélectionnés au hasard. Les dossiers étaient vérifiés à l'aide d'une liste de vérification exhaustive des exigences de l'AIAL. Les résultats étaient ensuite extrapolés pour déterminer le niveau de conformité à l'échelle de la compagnie.

Les vérifications ponctuelles ont convaincu la CSFO que les dossiers avaient été traités conformément aux exigences de l'AIAL. Toutefois, le nombre croissant de dossiers à examiner et les ressources limitées en matière de réglementation ont rendu ces vérifications ponctuelles plus difficiles à effectuer.

DÉMARCHE AXÉE SUR LE RISQUE EN MATIÈRE DE RÉGLEMENTATION

En qualité d'organisme de réglementation d'un marché des services financiers vaste et dynamique, la CSFO utilise diverses méthodes pour prioriser ses nombreuses activités de réglementation. Depuis sa création en 1998, ses décisions sont de plus en plus fondées sur le risque et ses activités de réglementation ciblent les secteurs du marché des services financiers où le potentiel de risque est le plus élevé.

Afin d'améliorer son programme de conformité des pratiques de l'industrie, la CSFO a adopté en 2004 une approche axée sur le risque pour vérifier le traitement des demandes d'indemnités AIAL. Cette approche permet de centrer les ressources sur les compagnies à haut risque et sur leurs domaines d'activité à haut risque. Elle est fondée sur une démarche descendante qui consiste à examiner les principaux facteurs pouvant entraîner

une non-conformité à l'AIAL.

Au lieu d'examiner des dossiers individuels, la CSFO a utilisé un questionnaire d'auto-évaluation axée sur le risque des pratiques de l'industrie pour évaluer la qualité des systèmes de gestion qui régissent l'ensemble des activités de traitement des demandes. Ces examens visaient à déterminer, d'une part, si les systèmes mis en place au sein des compagnies étaient fondés sur des pratiques raisonnables et équitables garantissant le traitement des demandes conformément aux règlements et aux meilleures pratiques et, d'autre part, si les compagnies avaient adopté des mesures en vue d'améliorer ou de modifier leurs systèmes et pratiques en cas de problème.

Les renseignements obtenus à l'aide du questionnaire ont permis à la CSFO de classer les compagnies selon trois catégories de risque de non-conformité à l'AIAL : risque faible, moyen ou élevé. Le classement des risques a fourni à la CSFO une méthode permettant d'identifier les compagnies présentant un risque élevé de non-conformité à l'AIAL et d'affecter ses ressources en matière de réglementation en conséquence. Parallèlement, le principe de l'auto-évaluation utilisé dans le questionnaire a incité les compagnies à adopter des normes de pratique plus élevées, ce qui a amélioré le traitement des demandes des consommateurs.

EXAMEN EFFECTUÉ PAR LA CSFO

En 2005, la CSFO a mis à l'essai le questionnaire d'évaluation des pratiques de l'industrie et a déterminé qu'il constituait un outil robuste, capable d'évaluer les risques de non-conformité à l'AIAL.

Le questionnaire élaboré par la CSFO portait sur la gouvernance d'entreprise en ce qui a trait aux éléments suivants des activités de traitement des demandes d'indemnisation d'une compagnie :

- les politiques et procédures utilisées pour traiter les demandes d'indemnités AIAL;
- l'approbation des politiques par un niveau administratif approprié;
- la surveillance de la conformité aux politiques mises en place;
- l'existence de mesures correctives en cas d'insuffisance ou de non-conformité des politiques.

En 2006, la CSFO a envoyé le questionnaire à tous les assureurs automobiles de l'Ontario, les obligeant à le remplir et à le renvoyer. Ses examinateurs ont examiné et analysé les réponses avant d'attribuer un classement de risque préliminaire à chaque compagnie.

La CSFO a déterminé quelles compagnies devaient subir un examen sur place en fonction des résultats des classements de risque préliminaires. Les examens sur place avaient pour but de vérifier les réponses aux questionnaires. La CSFO a rendu visite à toutes les compagnies ayant reçu un classement « élevé » et à un échantillon de compagnies

classées « moyen » et « faible ». En général, les examinateurs de la CSFO ont rendu visite à des compagnies représentant plus de 90 p. 100 du marché de l'assurance automobile (selon les primes directes souscrites). Les compagnies dont les systèmes étaient insatisfaisants ont été obligées d'apporter les améliorations et modifications appropriées.

CONCLUSION

L'abandon des méthodes ponctuelles de vérification des pratiques de l'industrie pour des méthodes axées sur l'évaluation du risque a remporté du succès.

Le questionnaire d'auto-évaluation a permis à la CSFO d'évaluer le risque de non-conformité à l'AIAL des assureurs automobiles. La CSFO a jugé que la majorité des compagnies d'assurance automobile privées actives en Ontario avaient mis en place des procédures et des contrôles adéquats pour le traitement des demandes d'indemnités. Les résultats ne garantissent pas que toutes les compagnies observent l'AIAL en tout temps. Cependant, le questionnaire s'est avéré un outil utile et la CSFO a lieu de croire que la plupart de ces compagnies présentent un faible risque de non-conformité à l'AIAL.

L'élargissement des examens de conformité à l'ensemble des activités de traitement des demandes d'indemnités plutôt qu'à un nombre limité de dossiers de demandes d'indemnités d'accident sélectionnés au hasard a permis à la CSFO d'utiliser ses ressources en matière de réglementation plus judicieusement.

De plus, le principe de l'auto-évaluation utilisé dans le questionnaire a incité les compagnies à adopter des normes de pratique plus élevées à l'égard du service à la clientèle. L'applicabilité de ces normes de pratique plus élevées à des domaines autres que l'AIAL démontre l'utilité d'employer l'approche axée sur le risque pour évaluer les pratiques de l'industrie dans d'autres domaines.

ANNEXE 1

QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION AXÉE SUR LE RISQUE DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE



Commission des services financiers de l'Ontario 5160, rue Yonge
Boîte 85
Toronto ON M2N 6L9

COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION AXÉE SUR LE RISQUE DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE CONCERNANT L'ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES (AIAL)

INSTRUCTIONS

En novembre 2005, dans le cadre d'une approche axée sur le risque à l'égard de la réglementation, la CSFO lance un questionnaire d'auto-évaluation concernant l'Annexe sur les indemnités d'accident légales (AIAL). Le questionnaire, qui a été élaboré en consultation avec les intervenants, est distribué à tous les assureurs automobiles de la province, sauf ceux qui ont participé au projet de mise à l'essai.

Le questionnaire porte sur l'AIAL et sur les pratiques de gouvernance d'entreprise et les systèmes internes qui influent sur la façon dont les assureurs automobiles traitent les consommateurs et le public en général. Il remplacera les vérifications ponctuelles complexes, coûteuses qui ne réglaient pas les problèmes de gouvernance d'entreprise qui inquiétaient le public.

Le questionnaire est disponible en format MSWord et PDF sur notre site Web à l'adresse : www.fsco.gov.on.ca/english/insurance/auto/sabs_questionnaire.asp. D'autres copies sont annexées à notre courriel. Le questionnaire dûment rempli, accompagné de copies des organigrammes de votre compagnie, notamment du niveau administratif et du département du traitement des demandes d'indemnités, doit être renvoyé à la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) au plus tard le 16 janvier 2007.

Le projet de mise à l'essai a démontré qu'il est préférable de lire le questionnaire au complet avant de le remplir. La lecture initiale pourrait porter à croire qu'il y a des questions en double, mais en réalité l'information demandée n'est pas la même. La table des matières (page 4) énumère les diverses sections du questionnaire : définitions; renseignements de base sur la planification; élaboration de la politique; contenu de la politique; autres systèmes; surveillance et rapports de la direction; examen indépendant; impartition; et commentaires.

Étant donné que le questionnaire concerne les demandes d'indemnités AIAL, il devra peut-être être rempli par plusieurs services. Par exemple : les questions concernant l'AIAL par un représentant du service des sinistres, les questions concernant le traitement des plaintes par le responsable des plaintes des consommateurs ou l'ombudsman de la compagnie, les questions concernant la protection des renseignements personnels par le



Commission des services financiers de l'Ontario 5160, rue Yonge
Boîte 85
Toronto ON M2N 6L9

COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO
QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION AXÉE SUR LE RISQUE DES PRATIQUES DE
L'INDUSTRIE
CONCERNANT L'ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES (AIAL)

responsable approprié et les questions concernant la surveillance et l'examen indépendant par le service de vérification interne ou par un cadre supérieur de la compagnie.

Le nom de la personne-ressource principale doit être fourni à la page trois. Cette personne sera responsable de la coordination et présentera le personnel de la CSFO aux employés des autres services.

Vous pouvez répondre **oui** ou **non** à la plupart des questions, mais certaines questions exigent des commentaires. Le questionnaire comporte une colonne « COMMENTAIRES/NOTES ». Cette colonne devrait contenir les renvois aux documents de la compagnie. Vous pouvez également y noter les réponses à développement. Elle n'est pas expansible, par conséquent si la réponse est trop longue pour l'espace fourni, annexez une feuille séparée et faites un renvoi à la question applicable.

La compagnie doit conserver tous les documents à l'appui, c.-à-d. politiques, procédures, etc. Le personnel de la CSFO s'y reportera lors de sa visite.

À la réception de votre questionnaire dûment rempli, la CSFO chargera un examinateur de communiquer avec vous pour organiser une visite sur place.



Commission des services financiers de l'Ontario 5160, rue Yonge
Boîte 85
Toronto ON M2N 6L9

COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO
QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION AXÉE SUR LE RISQUE DES PRATIQUES DE
L'INDUSTRIE
CONCERNANT L'ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES (AIAL)

Raison sociale de la

compagnie :

Nom de la personne ressource :

N° de téléphone :

N° de télécopieur :

Adresse électronique :

Attestation

Je suis au courant de l'information fournie dans le présent questionnaire d'auto-évaluation. L'information fournie représente raisonnablement les politiques de la compagnie à la date de signature du présent questionnaire.

Signature de l'employé :

Date :

Nom de l'employé :

(EN CARACTÈRES D'IMPRIMERIE S.V.P.)

Titre :

Si la réponse renferme de l'information que vous considérez comme de l'information commerciale ou financière confidentielle, vous pouvez préciser qu'elle est fournie en toute confidentialité.



COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO
QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION AXÉE SUR LE RISQUE DES PRATIQUES DE
L'INDUSTRIE
CONCERNANT L'ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES (AIAL)

DÉFINITIONS

Employés : les employés de la compagnie et de ses succursales/filiales.

Formation formelle : un cours de formation structuré en classe ou en direct.

Examen indépendant : un examen impartial, objectif effectué par une personne hors section. Son but devrait être de rendre l'administration des procédures et des pratiques de traitement des demandes d'indemnités le plus efficace possible et d'assurer la conformité. Les constatations et les recommandations devraient être transmises à un niveau supérieur en dehors de la section.

Impartition : une entente avec un tiers qui transfère ou sous-traite des fonctions qui autrement auraient été exécutées à l'interne.

Politique/politiques : par exemple, les procédures documentées, les notes de service, les contrats et les règles. Elles peuvent être en format papier ou électronique mais, dans tous les cas, elles doivent être documentées.



COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO
QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION AXÉE SUR LE RISQUE DES PRATIQUES DE
L'INDUSTRIE
CONCERNANT L'ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES (AIAL)

RENSEIGNEMENTS DE BASE SUR LA PLANIFICATION

	PDS en Ont. 2004	Pourcentage DPS en Ont.
1. La compagnie offre-t-elle :		
a. I.A.R.D.	\$ <input type="text"/>	<input type="text"/> %
b. Automobile	\$ <input type="text"/>	<input type="text"/> %
c. Responsabilité civile	\$ <input type="text"/>	<input type="text"/> %
d. Accident et maladie	\$ <input type="text"/>	<input type="text"/> %
e. Autre	\$ <input type="text"/>	<input type="text"/> %

2. Autres assureurs I.A.R.D. au sein du groupe :

--



COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO
QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION AXÉE SUR LE RISQUE DES PRATIQUES DE
L'INDUSTRIE
CONCERNANT L'ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES (AIAL)

QUESTIONS	Oui	Non	COMMENTAIRES/NOTES
ÉLABORATION DE LA POLITIQUE			
3.			
a. La compagnie a-t-elle une <i>politique</i> documentée concernant le traitement des demandes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b. A-t-on examiné la <i>politique</i> pour déterminer si elle est conforme aux exigences réglementaires?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO
QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION AXÉE SUR LE RISQUE DES PRATIQUES DE
L'INDUSTRIE
CONCERNANT L'ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES (AIAL)

<p>4.</p> <p>a. Quel poste ou comité au sein de la compagnie a approuvé cette <i>politique</i>?</p> <p><input type="checkbox"/> cadre dirigeant des demandes de règlement</p> <p><input type="checkbox"/> gestionnaire principal des demandes de règlement</p> <p><input type="checkbox"/> comité (veuillez préciser)</p> <p><input type="checkbox"/> autre (veuillez préciser)</p> <p>b. Quand la dernière révision de la <i>politique</i> a-t-elle eu lieu? (précisez la date)</p> <p>c. Cette révision a-t-elle eu lieu après le dernier changement au règlement régissant l'AIAL?</p> <p>d. La politique a-t-elle été modifiée, le cas échéant?</p>			
---	--	--	--



COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO
QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION AXÉE SUR LE RISQUE DES PRATIQUES DE
L'INDUSTRIE
CONCERNANT L'ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES (AIAL)

CONTENU DE LA POLITIQUE			
5.	<p><i>La politique</i> définit-elle un processus pour :</p> <p>a. la confirmation de la couverture?</p> <p>b. l'établissement de la responsabilité de la perte?</p> <p>c. l'identification des demandes éventuellement frauduleuses?</p> <p>d. l'établissement de provisions appropriées pour chaque domaine de protection/code de réclamation?</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
1.	<p>A-t-on examiné la <i>politique</i> pour s'assurer qu'elle est conforme à l'AIAL en ce qui a trait :</p> <p>a. aux délais :</p> <p>(i) de présentation des renseignements requis?</p> <p>(ii) d'accusé de réception des documents du demandeur?</p> <p>(iii) de paiement des indemnités?</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>



COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO
QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION AXÉE SUR LE RISQUE DES PRATIQUES DE
L'INDUSTRIE
CONCERNANT L'ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES (AIAL)

<p>6. (suite)</p> <p>b. à l'information que le demandeur devrait recevoir lorsqu'une demande d'indemnités est refusée, réduite ou interrompue?</p> <p>(i) Si oui, lui explique-t-on qu'il a le droit de contester la décision de la compagnie?</p> <p>(ii) Si oui, la compagnie utilise-t-elle les formulaires AIAL approuvés pour fournir cette information?</p> <p>c. aux modalités du processus d'appel des demandeurs?</p> <p>(i) Si oui, y a-t-il une procédure pour informer les demandeurs du processus d'appel?</p>	<p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	
--	---	---	--



COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO
QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION AXÉE SUR LE RISQUE DES PRATIQUES DE
L'INDUSTRIE
CONCERNANT L'ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES (AIAL)

<p>7. La <i>politique</i> définit-elle les critères de rendement internes, les normes ou autres attentes en matière de rendement établis par la compagnie afin d'évaluer l'efficacité des procédures de traitement des demandes?</p> <p>Si oui, donnez des détails sur ce qui est mesuré.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<p>8. La <i>politique</i> contient-elle un (des) protocole(s) de traitement des plaintes?</p> <p>Si oui, précisez-t-il dans quel cas les demandes devraient être :</p> <p>a. réaffectées ou réexaminées par une personne de rang plus élevé et/ou</p> <p>b. acheminées à des experts-conseils de l'extérieur?</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<p>9. La <i>politique</i> est-elle conforme aux exigences réglementaires concernant :</p> <p>a. la médiation des différends?</p> <p>b. l'arbitrage des différends?</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO
QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION AXÉE SUR LE RISQUE DES PRATIQUES DE
L'INDUSTRIE
CONCERNANT L'ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES (AIAL)

<p>10. La <i>politique</i> énonce-t-elle des procédures pour traiter les cas de fraude présumée?</p> <p>Si oui :</p> <p>a. Y a-t-il une procédure progressive pour traiter les cas de fraude présumée?</p> <p>b. La <i>politique</i> prévoit-elle le recours à des enquêteurs externes?</p> <p>c. La compagnie participe-t-elle au maintien d'une base de données de l'industrie sur les demandes d'indemnités suspectes?</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<p>11.</p> <p>a. La <i>politique</i> prévoit-elle le traitement des renseignements personnels conformément à la LPRPDE?</p> <p>b. Est-elle reliée au règlement en matière de vie privée de votre compagnie et ce dernier est-il conforme à la LPRPDE?</p> <p>c. A-t-on mis en place des processus pour garantir que la compagnie respecte les exigences de la LPRPDE?</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	



COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO
QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION AXÉE SUR LE RISQUE DES PRATIQUES DE
L'INDUSTRIE
CONCERNANT L'ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES (AIAL)

<p>12. <i>La politique</i> de traitement des demandes prévoit-elle :</p> <p>a. la prestation d'une formation formelle axée sur les demandes AIAL aux responsables du traitement des demandes?</p> <p>b. l'établissement d'un processus pour aviser les secteurs appropriés de la compagnie des modifications législatives pertinentes?</p> <p>c. un examen régulier visant à modifier les pratiques en fonction des sondages sur le traitement des plaintes ou des autres commentaires des demandeurs?</p> <p>d. un examen régulier pour tenir compte des renseignements tirés du traitement des demandes et des commentaires des employés?</p>	<p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	<div data-bbox="1029 428 1409 646" style="border: 1px solid black; height: 104px;"></div> <div data-bbox="1029 697 1409 915" style="border: 1px solid black; height: 104px;"></div> <div data-bbox="1029 961 1409 1180" style="border: 1px solid black; height: 104px;"></div> <div data-bbox="1029 1226 1409 1444" style="border: 1px solid black; height: 104px;"></div>
---	---	---	--



**COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO
QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION AXÉE SUR LE RISQUE DES PRATIQUES DE
L'INDUSTRIE
CONCERNANT L'ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES (AIAL)**

AUTRES SYSTÈMES, SURVEILLANCE ET RAPPORTS DE LA DIRECTION				
13.	a. La compagnie a-t-elle établi des critères de rendement pour évaluer l'efficacité des procédures de traitement des demandes ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Si oui , quels sont-ils?			
	b. Ces repères correspondent-ils/se conforment-ils aux exigences de l'AIAL au minimum?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Si non , pourquoi pas?			
	c. Recueille-t-on des données statistiques qui permettent d'effectuer des comparaisons avec les critères de rendement?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	d. Quel poste est responsable de l'examen des résultats?			
	<input type="checkbox"/> cadre dirigeant des demandes de règlement			
	<input type="checkbox"/> gestionnaire principal des demandes de règlement			
	<input type="checkbox"/> comité (veuillez préciser)			
	<input type="checkbox"/> autre (veuillez préciser)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
e.	Les résultats obtenus correspondent-ils aux critères établis?			



COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO
QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION AXÉE SUR LE RISQUE DES PRATIQUES DE
L'INDUSTRIE
CONCERNANT L'ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES (AIAL)

<p>14. La compagnie prépare-t-elle et réexamine-t-elle une analyse des sinistres en suspens?</p> <p>Si oui :</p> <p>La compagnie utilise-t-elle cette analyse pour surveiller :</p> <p>(i) la charge de cas des experts en sinistres</p> <p>(ii) le délai pendant lequel les dossiers de demandes d'indemnités AIAL restent ouverts?</p> <p>(iii) autre (veuillez préciser)</p>	<p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	<div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div> <div style="border: 1px solid black; height: 60px; width: 100%;"></div>
<p>15. Le système de versements périodiques est-il informatisé?</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<div style="border: 1px solid black; height: 60px; width: 100%;"></div>



COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO
QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION AXÉE SUR LE RISQUE DES PRATIQUES DE
L'INDUSTRIE
CONCERNANT L'ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES (AIAL)

18. a. La <i>politique</i> est-elle mise à la disposition de toutes les personnes qui traitent les demandes d'indemnités? b. Comment est-elle mise à leur disposition (p. ex. manuels, avis, bulletins, etc.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19. Quel poste est responsable du respect de la <i>politique</i> ? <input type="checkbox"/> cadre dirigeant des demandes de règlement <input type="checkbox"/> gestionnaire principal des demandes de règlement <input type="checkbox"/> comité (veuillez préciser) <input type="checkbox"/> autre (veuillez préciser)			
20. Avez-vous mis en place un processus pour surveiller l'efficacité de la <i>politique</i> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO
QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION AXÉE SUR LE RISQUE DES PRATIQUES DE
L'INDUSTRIE
CONCERNANT L'ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES (AIAL)

<p>21. Prépare-t-on des rapports sur les constatations?</p> <p><input type="checkbox"/> pour le conseil</p> <p><input type="checkbox"/> pour un cadre supérieur de la compagnie</p> <p><input type="checkbox"/> pour un groupe de gestionnaires supérieurs</p> <p><input type="checkbox"/> autre (veuillez préciser)</p> <p>Si oui, quels domaines sont abordés (commentez brièvement les sujets)?</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<div style="border: 1px solid black; height: 120px; width: 100%;"></div> <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div> <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>
<p>22. Si la réponse à la question 21 est oui, à quelle fréquence préparez-vous ces rapports?</p> <p><input type="checkbox"/> au moins deux fois l'an</p> <p><input type="checkbox"/> annuellement</p> <p><input type="checkbox"/> autre (veuillez préciser)</p>			<div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div> <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>
<p>23. A-t-on prévu des mesures correctives en cas de non-conformité à la <i>politique</i> ou aux exigences réglementaires?</p> <p>Si oui, qui est responsable de la mise en œuvre des changements nécessaires?</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<div style="border: 1px solid black; height: 150px; width: 100%;"></div>

QUESTION	Oui	Non	COMMENTAIRES/NOTES
----------	-----	-----	--------------------



COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO
QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION AXÉE SUR LE RISQUE DES PRATIQUES DE
L'INDUSTRIE
CONCERNANT L'ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES (AIAL)

EXAMEN INDÉPENDANT				
26.	Des recommandations ont-elles été présentées après :			
a.	L'examen indépendant?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b.	L'examen du superviseur?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c.	Autre (veuillez préciser)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Si oui , les recommandations ont-elles été mises en œuvre?			
	Si non , pourquoi pas?			

IMPARTITION			
--------------------	--	--	--



COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO
QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION AXÉE SUR LE RISQUE DES PRATIQUES DE
L'INDUSTRIE
CONCERNANT L'ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES (AIAL)

<p>27. La compagnie impartit-elle le traitement des demandes d'indemnités AIAL à des tiers?</p> <p>Si oui,</p> <p>a. Quelles fonctions sont imparties?</p> <p>b. Le contrat d'impartition oblige-t-il le fournisseur à respecter les <i>politiques</i> de la compagnie?</p> <p>c. La compagnie surveille-t-elle l'exécution des fonctions imparties pour s'assurer qu'elle est conforme à ses <i>politiques</i>?</p>	<p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	<table border="1"><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr></table>				
<p>IMPARTITION</p>							
<p>27. (suite)</p> <p>Si oui,</p> <p>a. À quelle fréquence?</p> <p>b. Quand a-t-elle été effectuée pour la dernière fois?</p> <p>c. Quelles ont été les constatations?</p> <p>d. Le cas échéant, quelle suite leur a-t-on donnée?</p>			<table border="1"><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr></table>				



COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO
QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION AXÉE SUR LE RISQUE DES PRATIQUES DE
L'INDUSTRIE
CONCERNANT L'ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES (AIAL)

COMMENTAIRES				
28.	Prévoyez-vous apporter d'autres changements importants à votre processus de traitement des demandes d'indemnités? Si oui, veuillez annexer quelques précisions.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
29.	Comment la compagnie évalue-t-elle son propre rendement? (c.-à-d. <i>résultats prévus c. résultats réels</i>)			
30.	Comment la compagnie évalue-t-elle la qualité de sa (ses) <i>politique(s)</i> de traitement des demandes d'indemnités? (p. ex. résultats antérieurs, rétroaction des employés, décisions d'arbitrage, plaintes des consommateurs, sondages de satisfaction, etc.)			

ANNEXE 2

SOMMAIRE DES CONSTATATIONS TIRÉES DES RÉPONSES AUX QUESTIONNAIRES

La CSFO a envoyé le questionnaire d'évaluation axée sur le risque des pratiques de l'industrie à 173 assureurs automobiles en Ontario. Cinquante compagnies n'ayant pas souscrit d'assurance automobile ont été exclues du sondage. Les résultats globaux des compagnies ayant souscrit de l'assurance automobile sont présentés sous les rubriques utilisées dans le questionnaire.

Élaboration de la politique

La CSFO a constaté que la majorité des compagnies ont documenté leurs politiques et procédures de traitement des demandes d'indemnités dans des manuels, des avis, des bulletins ou divers documents en format électronique. Presque toutes les compagnies ont examiné leurs politiques et procédures pour déterminer si elles sont conformes aux exigences réglementaires.

Dans certaines compagnies, des comités composés de gestionnaires de l'exploitation et de cadres dirigeants élaborent et approuvent les changements aux politiques et procédures. La majorité des compagnies font approuver leurs politiques et procédures au niveau de la haute direction ou à un niveau supérieur.

La majorité des compagnies ayant des politiques et procédures documentées effectuent des examens annuels et apportent ensuite les changements nécessaires.

La plupart des compagnies ont des politiques adéquates consignées par écrit, mais les examens sur place ont révélé des irrégularités chez certaines d'entre elles. Par exemple, certaines compagnies avaient des politiques relatives aux procédures générales de traitement des plaintes, mais celles-ci ne se rapportaient pas spécifiquement à l'AIAL. D'autres compagnies n'avaient pas de politiques documentées exigeant que le personnel du service de règlement des demandes ait reçu une formation axée sur le traitement des demandes d'indemnités AIAL. Certaines compagnies n'avaient pas de politique exigeant que des changements soient apportés pour tenir compte des plaintes ou de la rétroaction des employés. Lorsqu'il a constaté des irrégularités, le personnel de la CSFO en a fait part aux compagnies pour qu'elles prennent des mesures correctives.

Contenu de la politique

La CSFO a constaté que la majorité des compagnies ont mis en place les politiques et procédures nécessaires pour satisfaire aux exigences de l'AIAL. Ce sont, notamment, des procédures relatives à la confirmation de la couverture individuelle, à la responsabilité de la perte et aux demandes frauduleuses ainsi qu'à la prestation opportune des paiements, de la médiation, de l'arbitrage, des formules et de l'information aux demandeurs.

La plupart des compagnies ont établi des critères de rendement permettant d'évaluer

l'efficacité des procédures de traitement des demandes.

La majorité des compagnies se sont dotées de procédures documentées prévoyant le traitement des renseignements personnels conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*.

Les pratiques relatives à la formation du personnel et à la rétroaction varient d'une compagnie à l'autre. Mais, en ce qui concerne la formation, la majorité des compagnies ont adopté suffisamment de politiques et de procédures pour faire en sorte que le personnel traite les dossiers de demandes AIAL conformément aux exigences législatives.

Autres systèmes, surveillance et rapports de la direction

La majorité des compagnies ont mis en place des systèmes, des mesures de surveillance et des procédures de rapport pour assurer la conformité aux exigences de l'AIAL.

La plupart des compagnies ont établi des critères de rendement afin d'évaluer l'efficacité du traitement des demandes. Les critères varient d'une compagnie à l'autre, mais ils se conforment aux exigences de l'AIAL au minimum. La majorité des compagnies recueillent des données statistiques sur le traitement des demandes et comparent ensuite celles-ci aux critères de rendement.

La majorité des compagnies analysent les sinistres en suspens. Elles examinent, notamment, la charge de cas des experts en sinistres, le délai pendant lequel les dossiers de demandes d'indemnités AIAL restent ouverts, ainsi que l'expérience, le roulement et le rendement global du personnel qui traite les demandes.

La plupart des compagnies ont mis en place un processus pour communiquer les résultats à la haute direction ou à un niveau supérieur annuellement ou plus fréquemment. La haute direction prend des mesures correctives si on lui fait part d'irrégularités.

La plupart des compagnies utilisent des systèmes et des procédures de surveillance et de rapport adéquats, mais les examens sur place ont révélé certaines irrégularités. Par exemple, certaines compagnies utilisaient des repères et des données statistiques, mais ceux-ci ne se rapportaient pas spécifiquement à l'AIAL. D'autres n'avaient pas de systèmes de versements périodiques informatisés ni de processus d'examen des dossiers de demandes d'indemnités clos. Lorsqu'il a constaté des irrégularités, le personnel de la CSFO en a fait part aux compagnies pour qu'elles prennent des mesures correctives.

Examen indépendant

La majorité des compagnies font effectuer un examen indépendant du processus de traitement des demandes d'indemnités et le sondage a révélé que la plupart d'entre elles ont recours à des vérificateurs externes ou à des experts-conseils de l'extérieur à cette fin. La plupart des compagnies veillent à ce que les résultats soient communiqués au niveau

de la haute direction ou à un niveau supérieur. La majorité des compagnies ont mis en œuvre les recommandations présentées dans les examens indépendants ou sont en voie de le faire.

Impartition

La majorité des compagnies conservent l'entière responsabilité des dossiers de demandes d'indemnités, mais impartissent certaines fonctions à des tiers. Les fonctions imparties portent généralement sur des tâches précises telles que la rencontre initiale avec les demandeurs et la fourniture de formulaires et de renseignements. La plupart des compagnies qui ont recours à l'impartition utilisent des contrats et des procédures de surveillance pour s'assurer que les tiers respectent les exigences de l'AIAL.