

# **RAPPORT SUR LE PROCESSUS D'ÉVALUATION DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE**

## **PARTIE 1**

### **ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES (AIAL)**

## **PARTIE 2**

### **PROCESSUS DE VÉRIFICATION DES TAUX**

**Phase 1 (2012)**

**Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO)  
Direction de la réglementation des pratiques de l'industrie (DRPI)**

**Mars 2013**

## **TABLE DES MATIÈRES**

### **PARTIE 1 – Annexe sur les indemnités d'accident légales (AIAL)**

1. SOMMAIRE .....	1
2. CONTEXTE.....	2
3. EXAMEN EFFECTUÉ PAR LA CSFO .....	3
4. NIVEAUX DE RISQUE ET PORTÉE DE L'EXAMEN.....	6
5. SOMMAIRE DES OBSERVATIONS .....	8
6. CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS .....	16
ANNEXE I – SOMMAIRE DU CLASSEMENT DU RISQUE EN FONCTION DES RÉPONSES AU QUESTIONNAIRE DE L' AIAL.....	28

### **PARTIE 2 – Processus de vérification des taux**

1. SOMMAIRE .....	18
2. CONTEXTE .....	19
3. EXAMEN EFFECTUÉ PAR LA CSFO.....	20
4. NIVEAUX DE RISQUE ET PORTÉE DE L'EXAMEN .....	21
5. SOMMAIRE DES OBSERVATIONS .....	22
6. CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS.....	27

**RAPPORT DE LA CSFO SUR LE PROCESSUS D'ÉVALUATION DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE  
ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES ET PROCESSUS DE  
VÉRIFICATION DES TAUX**

**PARTIE 1 – Annexe sur les indemnités d'accident légales**

**1. SOMMAIRE**

La Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO), organisme de réglementation 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*.

En novembre 2005, la CSFO a adopté une approche axée sur le risque en matière de réglementation des pratiques des compagnies offrant la couverture liée aux indemnités d'accident. La CSFO a rédigé et envoyé un questionnaire d'auto-évaluation à toutes les compagnies qui sont autorisées à souscrire de l'assurance-automobile en Ontario.

La surveillance accrue des assureurs automobiles par la CSFO s'est traduite par un élargissement de la portée des activités axées sur le risque en 2012, comprenant notamment :

- le dépôt annuel d'attestations sur les demandes AIAL par les assureurs automobiles;
- l'obligation de remplir le questionnaire AIAL sur une période de quatre ans à compter de 2012; et
- l'examen sur place des activités de traitement et de conformité se rapportant aux demandes AIAL à compter de 2012.

Le questionnaire de 2005 sur l'évaluation axée sur le risque des pratiques de l'industrie en ce qui a trait à l'AIAL (le questionnaire) a été mis à jour en 2012 pour tenir compte :

- des exigences actuelles à la suite des modifications apportées à l'AIAL;
- du règlement sur les *Actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers* (APMM) qui s'applique au traitement et au règlement des demandes AIAL; et
- de l'incidence des récentes réformes de l'assurance automobile.

La CSFO envoie le questionnaire mis à jour à tous les assureurs automobiles de l'Ontario en quatre phases sur quatre ans. En avril 2012, la CSFO a commencé la première phase et a reçu des réponses de 34 compagnies, représentant environ 65 pour cent du marché des voitures de tourisme en Ontario. Les compagnies ont été sélectionnées selon une approche axée sur le risque.

Pour la première phase, selon le classement de risque provisoire assigné à chaque compagnie, la CSFO a choisi 14 compagnies (représentant environ 46 pour cent du marché des voitures de tourisme en Ontario) pour des visites sur place afin de vérifier l'exactitude de leurs réponses avant de leur assigner un niveau de risque définitif.

Le questionnaire AIAL et les examens sur place couvraient quatre domaines clés de gouvernance : les politiques et procédures, les contrôles de surveillance de la direction, les examens indépendants et l'impartialité. La CSFO a également jugé qu'il était important d'évaluer les résultats des réformes de l'assurance automobile du 1<sup>er</sup> septembre 2010.

**RAPPORT DE LA CSFO SUR LE PROCESSUS D'ÉVALUATION DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE  
ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES ET PROCESSUS DE  
VÉRIFICATION DES TAUX**

Toutes les conclusions et recommandations de ces cinq domaines sont présentées plus loin dans le présent rapport. Toutefois, le questionnaire et les examens sur place ont fait ressortir des constatations intéressantes, notamment que :

- les compagnies devraient tenir des statistiques sur leur évaluation des demandes possiblement frauduleuses ou suspectes;
- les compagnies devraient surveiller le respect des exigences particulières à l'AIAL qui ont été imposées à la suite de la réforme de l'assurance automobile et produire des rapports à ce sujet ; et
- les compagnies devraient conclure des ententes de niveau de service formelles lorsqu'elles impartissent des services à des tiers.

Bref, les résultats de la première phase indiquent que le questionnaire était un outil utile et efficace. Ils ont permis d'identifier les compagnies plus à risque d'être non-conformes. Ils ont fourni l'assurance que la plupart des compagnies ont en place des politiques et procédures suffisantes pour traiter les activités de traitement des demandes AIAL afin d'assurer qu'elles se conforment aux exigences réglementaires.

La phase deux devrait avoir lieu en 2013.

## **2. CONTEXTE**

De 1998 à 2004, la CSFO a effectué des vérifications ponctuelles pour s'assurer que les assureurs automobiles respectaient les exigences de l'AIAL. Ces vérifications ne permettaient à la CSFO d'examiner qu'un nombre limité de dossiers, choisis au hasard, de demandes d'indemnités d'accident traitées par une compagnie. La CSFO faisait ensuite une extrapolation des résultats de la vérification pour déterminer le niveau de conformité à l'échelle de la compagnie. Les vérifications ponctuelles permettaient de s'assurer que les dossiers avaient été traités conformément aux exigences de l'AIAL, mais cette approche était de portée limitée, coûteuse et en général ne constituait pas un bon échantillon statistique.

En 2004, la CSFO a pris des mesures pour remédier aux limitations de l'approche de vérification des opérations. Elle a décidé d'adopter une approche axée sur le risque par laquelle elle examine le système de gouvernance d'une compagnie se rapportant aux activités de traitement de l'ensemble des demandes d'indemnités AIAL et d'évaluer la qualité de ce système. Cette approche lui a permis d'évaluer si une compagnie :

- avait en place des politiques traitant de risques définis;
- exerçait une surveillance concernant la conformité à ses politiques; et
- avait un processus de mesures correctives en cas d'insuffisance ou de non-conformité des politiques.

Pour mettre en œuvre l'approche de gouvernance axée sur les risques, la CSFO a discuté avec des représentants de l'industrie. La CSFO a élaboré un questionnaire d'auto-évaluation, le Questionnaire sur l'évaluation axée sur le risque des pratiques de l'industrie en ce qui a trait à

**RAPPORT DE LA CSFO SUR LE PROCESSUS D'ÉVALUATION DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE  
ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES ET PROCESSUS DE  
VÉRIFICATION DES TAUX**

l'AIAL (le questionnaire), afin d'évaluer la gouvernance d'une compagnie concernant ses activités de traitement des demandes d'indemnités AIAL. En 2005, la CSFO a envoyé le questionnaire à tous les assureurs automobiles autorisés de l'Ontario. Le questionnaire est fondé sur l'hypothèse que chaque compagnie est responsable des bonnes normes et pratiques de l'industrie et que l'absence de telles normes et pratiques a causé un risque accru de non-conformité à la réglementation. Cette approche favorisait l'efficacité de la protection des consommateurs à trois niveaux :

1. Chaque compagnie peut adopter leurs normes et pratiques en matière de conduite et de gouvernance afin d'assurer la confiance du public.
2. Les associations de l'industrie peuvent en arriver à un consensus sur les normes et pratiques de leurs membres, mais ces normes ne sont habituellement pas obligatoires.
3. La législation de l'Ontario énonce les normes et pratiques minimales que les compagnies d'assurance sont tenues de mettre en œuvre.

Le questionnaire AIAL 2012 a été mis à jour à partir du questionnaire de 2005 afin de tenir compte des exigences actuelles par suite des changements apportés à l'AIAL en 2006 et en 2010, du règlement sur les Actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers (APMM) applicable au règlement et au traitement des demandes AIAL, des exigences relatives au Règlement intitulé *Disputes Between Insurers* (qui régit les conflits entre les assureurs) et l'incidence des autres réformes. Le questionnaire demandait plus particulièrement des renseignements sur les contrôles liés à l'AIAL et des détails sur les mesures en place visant à réduire au minimum la fraude et l'abus dans le processus de demandes d'indemnités AIAL, tout en protégeant les droits des demandeurs.

Depuis 2005, la surveillance accrue des assureurs automobiles par la CSFO s'est traduite par un élargissement de la portée des activités axées sur les risques en 2012 et comprend notamment :

- le dépôt chaque année par les assureurs automobiles d'attestations sur les demandes d'indemnités AIAL, qui traitent aussi des contrôles en matière de conformité et des mesures contre la fraude;
- l'obligation pour la majorité des assureurs automobiles de remplir un questionnaire de contrôle AIAL mis à jour sur une période de quatre ans pour les demandes d'indemnités AIAL à compter de 2012; et
- l'examen sur place des activités de traitement et de conformité des compagnies d'assurance se rapportant aux demandes AIAL à compter de 2012.

Après d'autres consultations de l'industrie menées en 2011, l'attestation AIAL initiale a été reçue en octobre 2011. La CSFO a lancé un questionnaire AIAL révisé le 20 avril 2012, qui devait être déposé avant le 1<sup>er</sup> juin 2012.

### **3. EXAMEN EFFECTUÉ PAR LA CSFO**

La CSFO effectue son examen en quatre phases sur une période de quatre ans. La phase 1 a commencé en 2012 et compte trois étapes :

#### **Phase 1**

**RAPPORT DE LA CSFO SUR LE PROCESSUS D'ÉVALUATION DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE  
ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES ET PROCESSUS DE  
VÉRIFICATION DES TAUX**

***Première étape – Attestation***

Après avoir consulté les intervenants, la CSFO a procédé à l'été 2011 à la mise à jour de son examen axé sur le risque des pratiques de l'industrie concernant l'AIAL et a entamé un processus d'attestation annuelle pour tous les assureurs automobiles de l'Ontario. Le tout visait à encourager une bonne gouvernance, à découvrir les améliorations possibles et à axer la réglementation sur le risque conformément aux récentes réformes de l'assurance automobile.

Le budget 2011 de l'Ontario faisait état de l'engagement du gouvernement de s'attaquer aux fraudes dans le secteur de l'assurance automobile, qui font augmenter les coûts et les primes. Le gouvernement affirmait également qu'il prendrait immédiatement des mesures contre la fraude, notamment en exigeant que les assureurs fournissent chaque année une attestation de l'efficacité de leurs contrôles AIAL.

Le processus d'attestation annuelle renforce l'obligation des assureurs automobiles de confirmer que des mesures de contrôle des coûts relatives à l'AIAL sont en place pour s'attaquer à la fraude et aux abus et que ces mesures de contrôle sont efficaces et vérifiées régulièrement et qu'elles traitent les demandeurs légitimes de façon juste, conformément à la loi.

L'attestation a été finalisée après réception des commentaires des assureurs automobiles de l'Ontario. L'attestation devait être signée par le président, le chef de la direction ou le plus haut dirigeant responsable des activités de l'assureur en Ontario et l'exemplaire original signé devait être retourné à la CSFO avant le 15 octobre 2011.

***Deuxième étape – Questionnaire AIAL***

Après avoir reçu les attestations, et conformément à l'approche à la réglementation axée sur le risque de la CSFO, la CSFO a mené d'autres consultations auprès des intervenants à propos du questionnaire AIAL révisé. Cette nouvelle consultation visait à obtenir d'autres renseignements sur les contrôles liés à l'AIAL, notamment des détails sur les mesures en place visant à réduire au minimum la fraude et l'abus dans le processus de traitement des demandes d'indemnités AIAL, tout en protégeant les droits des demandeurs.

Le questionnaire AIAL révisé a été envoyé en avril 2012 à 25 assureurs automobiles, choisis au hasard, partout dans la province, ainsi qu'à certains assureurs particuliers. La CSFO a également reçu une réponse de neuf autres compagnies dans le cadre de dépôts de taux d'assurance collective. Ces 34 compagnies représentaient environ 65 pour cent du marché des voitures de tourisme en Ontario.

Les compagnies visées ont été choisies grâce à une approche axée sur le risque à l'aide des données sur les pratiques de l'industrie, notamment la part de marché, le nombre de plaintes liées à l'AIAL, le nombre de médiations et les résultats des classements de risque AIAL de 2005. Tous les assureurs devaient retourner le questionnaire rempli par voie électronique avant le 1<sup>er</sup> juin 2012.

**RAPPORT DE LA CSFO SUR LE PROCESSUS D'ÉVALUATION DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE  
ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES ET PROCESSUS DE  
VÉRIFICATION DES TAUX**

Ultimement, sur une période de quatre ans, la majorité des assureurs automobiles de l'Ontario devront remplir le questionnaire. La CSFO choisira des assureurs auprès desquels elle effectuera un suivi sur place pour vérifier leurs réponses et examiner leurs contrôles.

***Troisième étape – Évaluations des risques et examens sur place***

Les agents de conformité supérieurs (ACS) de la CSFO ont mené des examens sur dossier de tous les questionnaires remplis, y compris un résumé de l'évaluation des risques pour chaque compagnie. Chacune des 34 compagnies s'est vue attribuer un classement de risque préliminaire en fonction de ces examens.

La CSFO s'est servi des résultats des examens de dossier et d'autres données sur les pratiques du marché pour choisir 14 compagnies qui feront l'objet d'examens sur place afin de confirmer qu'elle pouvait se fier aux réponses de chaque compagnie. Les compagnies sélectionnées et visitées au cours de la phase 1 représentaient environ 46 pour cent du marché en termes de primes directes souscrites d'assurance de voitures de tourisme en Ontario.

Au cours des examens sur place de ces 14 compagnies, les ACS de la CSFO ont pu déterminer si les réponses fournies étaient appuyées par les documents pertinents. Les ACS ont également évalué la gouvernance de chaque compagnie relativement au traitement des demandes d'indemnités AIAL en examinant quatre domaines clés de gouvernance : les politiques et procédures, les contrôles de surveillance de la direction, les examens indépendants et l'impartition. L'examen couvrait également les avantages découlant des réformes de l'assurance automobile du 1<sup>er</sup> septembre 2010.

Un classement de risque a été attribué pour chaque aspect de la gouvernance afin d'en arriver à un classement global de risque pour la compagnie.

La CSFO a également recueilli de l'information pour déterminer si les demandes traitées par la compagnie à titre de fournisseur de services de la Facility Association sont traitées avec le même niveau de diligence et de soin que les propres demandes d'indemnités de la compagnie. De plus, la CSFO a évalué le niveau de développement et l'utilisation des réseaux de santé privilégiés.

Les examens sur place ne visent qu'à valider les réponses fournies par les compagnies au questionnaire et non à approuver ou à soutenir des politiques particulières. Les dossiers des demandes d'indemnités n'ont pas fait l'objet d'une vérification détaillée.

Chaque compagnie a reçu les résultats de l'examen sur place, qui donnait un résumé des conclusions et les recommandations correspondantes. Les compagnies devaient donner à la CSFO une réponse dans les plus brefs délais à propos des mesures qu'elles allaient prendre à la suite des recommandations. Les ACS ont mené des évaluations par des pairs des conclusions et des rapports afin d'assurer l'uniformité de la méthodologie, de l'évaluation et du classement des risques des évaluations.

**Phases deux, trois et quatre**

**RAPPORT DE LA CSFO SUR LE PROCESSUS D'ÉVALUATION DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE  
ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES ET PROCESSUS DE  
VÉRIFICATION DES TAUX**

L'attestation de la phase deux a été transmise aux assureurs automobiles le 17 août 2012 et elle devait être retournée avant le 15 octobre 2012. Un questionnaire AIAL révisé suivra à l'hiver 2013.

Les phases trois et quatre devraient avoir lieu dans les années suivantes.

#### **4. NIVEAUX DE RISQUE ET PORTÉE DE L'EXAMEN**

Conformément à l'approche axée sur le risque de la CSFO au sujet de la réglementation, les objectifs étaient :

- de déterminer si la CSFO peut se fier aux attestations et questionnaires des assureurs;
- d'évaluer la conformité à l'AIAL et au règlement sur les APMM, dans leur version modifiée, et de recommander des mesures réglementaires si la situation le justifie; et
- d'évaluer s'il existe des contrôles acceptables de conformité à l'AIAL et contre la fraude afin de déceler les cas éventuels de non-conformité à l'AIAL.

La CSFO a conçu le questionnaire afin de savoir si la compagnie qui y répond possède des contrôles adéquats en matière de gouvernance. Ces contrôles doivent inclure des politiques et procédures documentées sur la gouvernance appropriée dans le traitement des demandes d'indemnités AIAL et la conformité aux exigences législatives. Le risque de non-conformité d'une compagnie aux exigences AIAL est classé de faible à élevé. Ces classements sont définis comme suit :

<b><i>Risque faible</i></b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• politiques et procédures bien documentées</li><li>• systèmes de surveillance adéquats et surveillance étroite du conseil et des hauts fonctionnaires</li></ul>
<b><i>Risque moyen</i></b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• les politiques écrites sont suffisantes</li><li>• la surveillance est insuffisante</li><li>• les procédures ne sont pas toutes documentées</li></ul>
<b><i>Risque élevé</i></b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• politiques et procédures insuffisantes</li><li>• problèmes de conformité à la réglementation</li></ul>

Un examen sur dossier du questionnaire comprend le classement du risque de la compagnie dans les quatre domaines de gouvernance. Le classement du risque associé à un domaine de gouvernance était ensuite utilisé pour donner un classement préliminaire du risque global de chaque compagnie :



**RAPPORT DE LA CSFO SUR LE PROCESSUS D'ÉVALUATION DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE  
ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES ET PROCESSUS DE  
VÉRIFICATION DES TAUX**

<b>Classement de risque préliminaire</b>	<b>Nombre total de compagnies</b>
Risque élevé	0
Risque moyen	4
Risque faible	30
<b>Total</b>	<b>34</b>

La CSFO a choisi un échantillon de 14 compagnies pour faire des examens sur place en fonction des résultats de l'examen sur dossier et d'autres données sur les pratiques du marché. Ces données comprennent la part de marché, le nombre de plaintes AIAL, le nombre de médiations et le classement du risque après l'examen AIAL de 2005. L'objectif initial de la CSFO pour la phase 1 était de visiter des compagnies ayant obtenu un classement élevé et de choisir un échantillon de compagnies ayant obtenu un classement moyen ou faible. Puisqu'il n'y avait aucune compagnie de classement élevé et que la majorité d'entre elles étaient de classement faible, la plupart des compagnies choisies pour les examens sur place étaient de classement faible. Les examens ont donc porté principalement sur l'assurance de la qualité afin de s'assurer que la CSFO pouvait se fier aux réponses au questionnaire et d'observer les meilleures pratiques pour faciliter les futurs examens sur place. Trois compagnies ayant obtenu un classement moyen n'ont pas été visitées au cours de la phase 1. Elles ont été désignées pour un examen sur place au cours de la phase 2, avant que la CSFO leur attribue un classement de risque définitif.

Les ACS de la CSFO ont visité les bureaux des compagnies choisies et ont rencontré leurs hauts dirigeants afin de revoir leurs réponses et de consulter la documentation de soutien. Les examens ont confirmé que les réponses étaient en grande partie exactes et que le classement qui leur avait été attribué pendant l'examen sur dossier était pertinent. Seuls quelques changements ont été apportés aux réponses après les observations et les entrevues pendant les examens. Ces changements ont été apportés à la suite des discussions, et avec l'accord des compagnies, et ont donné lieu au changement du classement de risque d'une des compagnies, qui est passé de moyen à faible.

Les ACS de la CSFO ont également évalué la gouvernance de chaque compagnie à propos du traitement des demandes d'indemnités AIAL dans les quatre domaines clés :

- élaboration, documentation et contenu des politiques et procédures de traitement des demandes d'indemnités AIAL;
- existence d'autres systèmes, surveillance et rapports de gestion du traitement des demandes d'indemnités AIAL;
- fiabilité des examens indépendants; et
- gestion des fonctions de traitement des demandes d'indemnités AIAL imparties à des tiers.

Il était également important que la CSFO évalue les avantages constatés par les compagnies à la suite des réformes de l'assurance automobile mises en œuvre le 1<sup>er</sup> septembre 2010 (dont ne parlait pas le questionnaire).

Les ACS de la CSFO ont mené des examens des pratiques du marché sur place au cours de la phase 1 afin d'évaluer l'efficacité de ces contrôles et, lorsque cela était nécessaire, de présenter

**RAPPORT DE LA CSFO SUR LE PROCESSUS D'ÉVALUATION DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE  
ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES ET PROCESSUS DE  
VÉRIFICATION DES TAUX**

des recommandations d'améliorations ou d'autres mesures réglementaires. Les examens visaient également à s'assurer que les demandes traitées à titre de fournisseur de services pour la Facility Association étaient traitées avec le même niveau de diligence et de soin que les demandes d'indemnités de la compagnie.

Ce processus permettrait également de déterminer si des changements doivent être apportés à l'attestation de 2012 et aux questionnaires ultérieurs dans les phases deux, trois et quatre.

## **5. SOMMAIRE DES OBSERVATIONS**

Ce sommaire a été préparé à l'aide des réponses au questionnaire et des observations à la suite des examens sur place. Les résultats portent sur les réponses de 34 compagnies qui font souscrire des polices d'assurance automobile en Ontario. Un résumé général des principales observations est donné ci-après. Les en-têtes dans les résultats correspondent à ceux du questionnaire. Le sommaire des résultats de chaque question se trouve à l'annexe I.

Les réponses ont obtenu un classement de risque faible, moyen ou élevé, comme suit :

<b>Niveau de risque</b>	<b>Assureurs qui avaient les processus ou contrôles souhaités</b>
Faible	90 pour cent ou plus
Moyen	75 à 89 pour cent ou plus
Élevé	Moins de 75 pour cent

Si la majorité des réponses dans une section donnée étaient de risque élevé, moyen ou faible, cette section recevait le classement correspondant, suggérant ainsi un risque correspondant de non-conformité aux exigences couvertes dans la section.

### ***1) Élaboration, contenu et approbation de la politique***

Il y a deux questions à la rubrique « Élaboration de la politique » ; elles couvrent l'existence, l'examen de la conformité et l'approbation des politiques. Il y a huit questions à la rubrique « Contenu de la politique » ; elles couvrent le processus de traitement des demandes d'indemnités, les contrôles de conformité AIAL, le contrôle des coûts, de la fraude et de l'abus liés à l'AIAL et les critères de rendement.

#### ***Résultats du questionnaire***

Toutes les compagnies disposent de politiques et procédures documentées et la majorité d'entre elles les ont examinées 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.

## **RAPPORT DE LA CSFO SUR LE PROCESSUS D'ÉVALUATION DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES ET PROCESSUS DE VÉRIFICATION DES TAUX**

La majorité des compagnies ont :

- démontré que le contenu de leurs politiques et procédures satisfait aux exigences AIAL en traitant notamment de la confirmation de la garantie d'indemnités d'accident, de la responsabilité à l'égard des pertes, des demandes d'indemnités frauduleuses, du délai de paiement, de la médiation, de l'arbitrage, des différends entre assureurs et de la transmission de l'information et des formulaires aux demandeurs;
- établi des critères de rendement pour évaluer l'efficacité des procédures de traitement des demandes;
- adopté des procédures documentées visant à protéger les renseignements personnels conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE).

Afin d'assurer le respect de la réglementation dans le cas des différends entre assureurs, certaines compagnies ont revu leurs politiques en se fondant sur le règlement applicable et le site Web de la CSFO et ont apporté les modifications nécessaires.

Malgré les diverses pratiques en ce qui a trait à la formation du personnel et à la rétroaction, la plupart des compagnies disposent d'une formation adéquate concernant les politiques et procédures afin de s'assurer que leur personnel traite les demandes d'indemnités AIAL conformément aux exigences réglementaires. Toutes les compagnies ayant des politiques et procédures documentées les mettent à la disposition des membres de leur personnel qui traitent les demandes d'indemnités.

Puisque la plupart des questions de cette section ont reçu des réponses à faible risque, cette section a été classée à faible risque. Toutefois, à l'intérieur de certaines questions, les problèmes suivants ont été décelés :

- compagnies documentant les mises à jour et les modifications (réponses positives à 82 pour cent);
- compagnies gardant des statistiques sur les demandes d'indemnités potentiellement frauduleuses ou suspectes (réponses positives à 71 pour cent); et
- compagnies analysant et résumant l'information tirée des sondages, des plaintes ou toute autre rétroaction des demandeurs et des employés (réponses positives à 71 pour cent).

### *Examens sur place*

Les examens sur place ont validé les observations de la CSFO fondées sur les résultats du questionnaire puisque la plupart des compagnies avaient en place des politiques et procédures bien documentées sur le traitement des demandes d'indemnités AIAL. Les politiques et procédures étaient en format électronique, exigeaient le respect des exigences de l'AIAL et du règlement sur les APM et étaient mises à jour pour tenir compte des dernières modifications à la législation entrées en vigueur en septembre 2010. Cependant, les deux problèmes suivants ont été remarqués :

- l'approbation de la politique et la date de l'approbation n'étaient pas clairement documentées; et
- l'absence de statistiques sur les demandes d'indemnités potentiellement frauduleuses ou suspectes.

**RAPPORT DE LA CSFO SUR LE PROCESSUS D'ÉVALUATION DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE  
ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES ET PROCESSUS DE  
VÉRIFICATION DES TAUX**

La CSFO a recommandé les mesures correctives pertinentes.

*Recommandations*

Comme meilleure pratique, la CSFO recommande que les compagnies fassent l'effort de documenter les mises à jour et les modifications de leurs politiques et procédures, avec des dossiers indiquant les dates d'examen et d'approbation.

Les compagnies devraient également conserver et mettre à jour régulièrement les statistiques sur les demandes d'indemnités potentiellement frauduleuses ou suspectes afin de s'assurer que des indicateurs existent pour identifier les demandes et prendre les mesures appropriées. De plus, les compagnies devraient avoir un processus normalisé pour le signalement des anomalies présentes dans les demandes d'indemnités potentiellement frauduleuses ou suspectes.

Enfin, les compagnies devraient mettre en place un processus grâce auquel l'information tirée des sondages, des plaintes ou de toute autre rétroaction des employés ou des clients est analysée pour découvrir les tendances potentielles ou les problèmes importants qui pourraient nécessiter la prise de mesures correctives.

*Général*

Cette section a obtenu un classement faible de risque de non-conformité.

**2) Autres systèmes, surveillance et rapports de la direction**

Il y a dix questions sur la surveillance de la conformité des dossiers ouverts et fermés de demandes d'indemnités, la comparaison des résultats réels aux critères de rendement, les normes pour évaluer et surveiller l'efficacité et l'efficacité du traitement des demandes d'indemnités, la surveillance des modifications dans l'AIAL découlant de la récente réforme de l'assurance automobile, les rapports de la direction et un processus pour prendre des mesures correctives en cas de non-conformité.

*Résultats du questionnaire*

La plupart des compagnies ont déclaré avoir certaines formes de contrôle pour la surveillance et les rapports de la direction afin d'assurer la conformité aux exigences AIAL.

La plupart des compagnies ont des critères de rendement pour évaluer l'efficacité du traitement des demandes d'indemnités par leur personnel. Ces critères se conforment aux exigences AIAL au minimum. La majorité des compagnies recueillent des statistiques sur le traitement des demandes d'indemnités pour la comparaison aux critères. Certaines compagnies ont mentionné que l'évaluation des critères se fait au niveau de l'exploitation sur une base régulière par des rapports de la direction qui mesurent le rendement de certains paramètres liés à l'AIAL et par des examens annuels d'une section indépendante au sein de la compagnie.

**RAPPORT DE LA CSFO SUR LE PROCESSUS D'ÉVALUATION DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE  
ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES ET PROCESSUS DE  
VÉRIFICATION DES TAUX**

En grande partie, les compagnies analysent et examinent aussi les demandes d'indemnités ouvertes et fermées. Elles vérifient la charge de cas des experts en sinistre, le délai pendant lequel les dossiers de demandes d'indemnités AIAL restent ouverts, l'expérience, le roulement et le rendement global du personnel qui s'occupe des demandes d'indemnités. La plupart des compagnies suivent le même processus et ont adopté les mêmes critères lorsqu'elles évaluent la conformité des dossiers de demandes d'indemnités ouverts et fermés.

Certaines compagnies ont indiqué qu'elles surveillent également les réserves, les dossiers inactifs, les dossiers dont le montant de la demande a beaucoup changé, les dossiers ouverts pendant plus de 12 mois, le délai de réponse pour les activités clés et les paiements en retard.

Quant à la surveillance de l'efficacité des politiques sur le traitement des demandes AIAL, la majorité des compagnies ont indiqué que les sondages auprès des employés, des intermédiaires et de la clientèle sont utilisés, en plus des décisions en arbitrage, des décisions des tribunaux et des vérifications internes.

La plupart des compagnies ont mentionné qu'elles avaient un processus de déclaration des résultats à la haute direction ou à un niveau supérieur au moins une fois par année et qu'elles prenaient des mesures correctives en cas de non-conformité. Toutefois, la CSFO a noté que la surveillance et les rapports de direction à propos des récentes réformes AIAL étaient insuffisants et ne traitaient pas suffisamment des changements, comme la ligne directrice sur les blessures légères, les frais d'évaluation et les garanties particulières. La CSFO jugeait que cette lacune était critique, ce qui aurait pu donner lieu à un classement de risque moyen pour ce domaine de gouvernance.

Puisque la majorité des réponses étaient de classement faible, cette section a obtenu un classement définitif de risque faible. Toutefois, à l'intérieur de certaines questions, les problèmes suivants ont été décelés en ce qui a trait à la surveillance :

- compagnies comparant les résultats réels au critère de rendement (réponses positives à 88 pour cent);
- compagnies surveillant et signalant les changements AIAL découlant des récentes réformes de l'assurance automobile :
  - ligne directrice sur les blessures légères (réponses positives à 82 pour cent),
  - limite de 2 000 \$ sur les frais d'évaluation (réponses positives à 62 pour cent), et
  - élimination de certaines indemnités, comme l'entretien ménager (réponses positives à 82 pour cent)

*Examens sur place*

Les examens sur place ont validé les observations de la CSFO à propos des résultats. La plupart des compagnies ont des contrôles, des critères de rendement et un processus de surveillance adéquat pour assurer la conformité aux exigences AIAL et aux systèmes de rapports de direction. La majorité des compagnies possèdent également des processus pour évaluer les demandes d'indemnités potentiellement frauduleuses ou suspects et toutes les compagnies ont une unité

**RAPPORT DE LA CSFO SUR LE PROCESSUS D'ÉVALUATION DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE  
ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES ET PROCESSUS DE  
VÉRIFICATION DES TAUX**

d'enquête spéciale à laquelle les demandes d'indemnités potentiellement frauduleuses ou suspectes sont transmises. Toutefois, les trois problèmes suivants ont été remarqués :

- certaines exigences AIAL particulières ne sont pas toujours clairement documentées dans le processus de surveillance de la conformité, comme les échéanciers, les frais d'évaluation, les examens exigés par l'assureur et les différends entre assureurs.
- la surveillance et la production de rapports concernant la ligne directrice sur les blessures légères et les frais d'évaluation n'étaient pas toujours effectuées par le personnel qui s'occupe des demandes d'indemnités et la direction afin de s'assurer que les dossiers ne dépassent pas les seuils prescrits; et
- le manque d'information statistique dans certains cas pour comparer les résultats réels aux critères de rendement.

La CSFO a recommandé que les compagnies prennent les mesures correctives pertinentes pour les problèmes susmentionnés.

*Recommandations*

La CSFO recommande que l'information statistique sur les résultats réels soit comparée aux critères afin de cibler les aspects à améliorer et d'apporter les corrections.

On recommande aussi fortement aux compagnies de surveiller certaines exigences AIAL et celles du Règlement intitulé *Dispute Between Insurers*, comme les échéanciers, les frais d'évaluation, les examens exigés par l'assureur. Les compagnies devraient clairement documenter les exigences AIAL et surveiller la conformité à celles-ci pour veiller à ce que les seuils prescrits ne soient pas dépassés pour l'ensemble des dossiers de demandes d'indemnités.

De plus, les assureurs devraient surveiller et présenter des rapports à la haute direction sur l'incidence des réformes AIAL particulières et leur influence sur la gestion des demandes d'indemnités ouvertes de la compagnie.

*Général*

Cette section a obtenu un classement faible de risque de non-conformité.

**3) Examen indépendant**

Trois questions portent sur les examens indépendants menés sur le processus de traitement des demandes d'indemnités, les rapports à la direction et les mesures correctives.

*Résultats du questionnaire*

La majorité des compagnies se livrent à une certaine forme d'examen indépendant concernant le processus de traitement des demandes d'indemnités. Même si les résultats peuvent varier d'une compagnie à l'autre, le sondage révèle que la plupart des compagnies ont recours à des vérificateurs internes, des consultants externes ou des superviseurs pour effectuer les examens. La plupart des compagnies ont inclus des contrôles de la conformité à l'AIAL et des contrôles concernant les coûts, les fraudes et les abus liés à l'AIAL dans le cadre des examens.

# **RAPPORT DE LA CSFO SUR LE PROCESSUS D'ÉVALUATION DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE**

## **ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES ET PROCESSUS DE VÉRIFICATION DES TAUX**

La plupart des compagnies veillent à communiquer les résultats à la haute direction ou à un niveau supérieur et ont mis en place les recommandations découlant des examens.

Puisque la majorité des réponses étaient de classement faible, cette section a obtenu un classement de risque faible. Toutefois, le problème suivant a été identifié dans les réponses à certaines questions :

- mise en place des recommandations découlant des examens indépendants et la confirmation par des examens de suivi (réponses positives à 82 pour cent).

### *Examens sur place*

Les examens sur place ont en règle générale validé les observations de la CSFO à propos des résultats puisque la plupart des compagnies possédaient un processus adéquat d'examen indépendant du traitement des demandes d'indemnités AIAL. La fréquence variait : tous les trois mois, tous les ans ou tous les trois ans. La portée de l'examen incluait généralement la conformité à l'AIAL, la gestion des fraudes et les récentes réformes de l'assurance automobile. Les conclusions et les recommandations découlant de l'examen ont été communiquées au service de gestion des demandes d'indemnités et des mesures correctives ont été prises pour remédier aux lacunes identifiées. La CSFO n'a pas noté de problème particulier pendant les examens sur place.

### *Recommandations*

La CSFO suggère que les recommandations ou plans d'action soient suivis dans les plus brefs délais. Des examens de suivi devraient être effectués pour veiller à ce que les recommandations ou les plans d'action soient suivis correctement.

### *Général*

Cette section a obtenu un classement faible de risque de non-conformité.

## **4) Impartition**

Une question couvre l'impartition du traitement des demandes d'indemnités AIAL à des tiers, y compris les accords contractuels et la surveillance de la conformité aux politiques de la compagnie. L'impartition a été classée comme une fonction à risque élevé. Toutefois, la CSFO a noté que les compagnies disposaient de contrôles visant à réduire le classement de risque pour cette section pour le faire passer d'élevé à moyen.

### *Résultats du questionnaire*

La majorité des compagnies conservent l'entière responsabilité du traitement des demandes d'indemnités et donnent en impartition certaines fonctions à des tiers. Les fonctions imparties sont habituellement des tâches particulières, comme les enquêtes, la médiation, les rencontres initiales avec les demandeurs, l'assistance pour les formulaires de demande d'indemnités et la collecte de renseignements et pour des programmes particuliers. La plupart des compagnies qui ont recours à l'impartition ont conclu un contrat d'impartition et font l'objet d'un processus de surveillance afin de s'assurer que le traitement par le tiers des demandes d'indemnités est effectué correctement.

**RAPPORT DE LA CSFO SUR LE PROCESSUS D'ÉVALUATION DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE  
ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES ET PROCESSUS DE  
VÉRIFICATION DES TAUX**

Puisque la majorité des réponses étaient de classement moyen, cette section a obtenu un classement de risque moyen. Les questions individuelles ont permis de soulever les trois problèmes suivants :

- les fonctions imparties sont documentées par écrit dans une convention ou un contrat (réponses positives à 76 pour cent);
- le contrat d'impartition oblige le fournisseur à suivre les politiques de la compagnie (réponses positives à 79 pour cent); et
- la compagnie surveille le rendement des fonctions imparties afin de s'assurer qu'elles respectent les politiques de la compagnie (réponses positives à 85 pour cent).

*Examens sur place*

Les examens sur place ont en règle générale validé les observations de la CSFO à propos des résultats. La plupart des compagnies ont recours à l'impartition dans une certaine mesure, mais certaines donnent en impartition tout le processus d'évaluation des demandes d'indemnités. Plusieurs compagnies qui donnaient auparavant en impartition le règlement des demandes d'indemnités avaient cessé de le faire et s'occupent maintenant de cette fonction à l'interne. Les compagnies qui donnaient en impartition tout le processus d'évaluation des demandes d'indemnités ont recours à des ententes par écrit avec les fournisseurs afin de s'assurer qu'ils respectent les politiques de la compagnie. Par la gestion et des examens indépendants, elles surveillent le rendement des fonctions données en impartition afin de s'assurer qu'elles sont effectuées en conformité avec leurs politiques. Toutefois, en ce qui concerne les compagnies qui impartissent des tâches particulières visant les demandes d'indemnités AIAL de façon limitée, les deux problèmes suivants ont été notés :

- il n'existe habituellement pas de convention écrite officielle; et
- la surveillance de l'exécution des fonctions imparties est limitée.

La CSFO a recommandé que les compagnies prennent les mesures correctives pertinentes pour ces problèmes.

*Recommandations*

La CSFO recommande fortement aux compagnies de conclure une convention écrite avec les sociétés auxquelles elles donnent en impartition des fonctions, même si les tâches ne sont pas jugées importantes, ou encore si elles sont limitées ou spécifiques. Une telle convention encourage l'application constante des politiques et procédures de la compagnie. De plus, la CSFO encourage les compagnies à surveiller le rendement des fonctions ou activités imparties pour s'assurer que le rendement respecte les normes de qualité de leur compagnie.

*Général*

Cette section a obtenu un classement moyen de risque de non-conformité.

**5) Avantages observés à la suite des réformes de l'assurance automobile**

À l'origine, cela ne faisait pas partie du questionnaire AIAL. Aucune évaluation des risques n'a donc été faite. Toutefois, on a recueilli de l'information pendant les examens sur place pour



**RAPPORT DE LA CSFO SUR LE PROCESSUS D'ÉVALUATION DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE  
ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES ET PROCESSUS DE  
VÉRIFICATION DES TAUX**

déterminer si les compagnies documentaient les avantages et les économies réalisées à la suite des réformes de l'assurance automobile entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> septembre 2010.

*Examens sur place*

La CSFO a noté qu'environ la moitié des compagnies surveillent la limitation des coûts liés aux demandes d'indemnités AIAL et l'amélioration des résultats financiers globaux depuis les réformes aux fins d'établissement de rapports de direction. Toutefois, de nombreuses compagnies ne surveillent pas les avantages des réformes au niveau de l'exploitation ; il pourrait donc être difficile d'en mesurer précisément l'incidence. Les compagnies ont mentionné que de 60 à 88 pour cent des nouvelles demandes d'indemnités sont visées par la ligne directrice sur les blessures légères; la majorité des compagnies ont parlé de 75 pour cent ou plus des demandes. Comparativement à la situation avant les réformes, les compagnies ont indiqué que le coût par véhicule des pertes découlant des indemnités d'accident s'est considérablement amélioré, mais les pourcentages varient grandement, entre 18 pour cent et 68 pour cent.

Compte tenu de la nature à long terme des activités, les compagnies ont mentionné que leur expérience n'était pas nécessairement une indication des résultats finaux. La CSFO a noté un manque d'uniformité dans les niveaux, les méthodes et les périodes de surveillance.

*Recommandations*

La CSFO recommande aux compagnies d'évaluer la possibilité de surveiller les avantages des réformes de l'assurance automobile et les économies qui en découlent.

***Activités de la Facility Association***

À l'origine, cela ne faisait pas partie du questionnaire AIAL. Aucune évaluation des risques n'a donc été faite. Toutefois, les examens sur place auprès des assureurs nominaux ont permis de recueillir de l'information pour déterminer si les demandes traitées à titre de fournisseur de services d'administration de la Facility Association (FA) sont traitées avec le même niveau de diligence et de soin que les demandes d'indemnités de la compagnie.

*Examens sur place*

Les assureurs nominaux qui ont été examinés avaient les mêmes normes et processus pour les demandes d'indemnités de la FA que pour les activités normales et ils suivaient les mêmes procédures pour les deux types de demandes. Dans le cadre de la surveillance de la conformité, les compagnies ne considéraient pas différemment les dossiers de demandes d'indemnités du marché normal et les activités de la FA.

En règle générale, le personnel et la direction de la compagnie ne faisaient pas de différence dans le traitement des demandes d'indemnités, la surveillance, les contrôles de surveillance et les vérifications indépendantes entre les titulaires de police ordinaire et les titulaires de police de la FA.

**RAPPORT DE LA CSFO SUR LE PROCESSUS D'ÉVALUATION DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE  
ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES ET PROCESSUS DE  
VÉRIFICATION DES TAUX**

***Réseaux de santé privilégiés***

Cela ne faisait pas partie du questionnaire AIAL. Aucune évaluation des risques n'a donc été faite. Au moins 64 pour cent des compagnies visitées avaient recours à de tels réseaux. La CSFO a donc recueilli de l'information générale sur le recours aux réseaux de santé privilégiés.

***Examens sur place***

Certaines compagnies étaient en train d'établir des réseaux de santé privilégiés pour leurs demandeurs. Les compagnies qui possédaient déjà un réseau l'avaient mis sur pied surtout pour les blessures touchant les tissus mous. Environ de 10 à 28 pour cent des demandeurs avaient recours à des cliniques faisant partie du réseau.

***Sommaire du classement du risque des compagnies***

Après les examens sur place, le classement final du risque se lisait comme suit :

<b>Classement final du risque</b>	<b>Nombre total de compagnies</b>
Risque élevé	0
Risque moyen	3
Risque faible	31
<b>Total</b>	<b>34</b>

**6. CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS**

Selon l'échantillon sélectionné, la plupart des assureurs automobiles de l'Ontario possèdent des politiques suffisantes pour garantir de bonnes pratiques commerciales en matière de gouvernance pour le traitement des demandes d'indemnités AIAL.

L'approche du questionnaire d'auto-évaluation axé sur le risque fondée sur la gouvernance AIAL a été un outil utile pour évaluer le risque de non-conformité et identifier les aspects à améliorer.

Toutes les compagnies devraient pouvoir utiliser cette approche pour identifier les lacunes ou les faiblesses de leurs activités de traitement des demandes d'indemnités AIAL.

La CSFO encourage le conseil d'administration et la haute direction des assureurs à se comparer aux résultats moyens du présent rapport et à mettre en œuvre les recommandations pour chacun des cinq domaines. Cela permettrait aux assureurs d'évaluer leurs propres risques de non-conformité et d'identifier les aspects à améliorer.

Comparativement à une approche axée sur la vérification des transactions, l'approche axée sur le risque et fondée sur la gouvernance permet à la CSFO de s'assurer avec un plus grand degré de certitude que les assureurs automobiles se conforment à l'AIAL.

***RAPPORT DE LA CSFO SUR LE PROCESSUS D'ÉVALUATION DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE  
ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES ET PROCESSUS DE  
VÉRIFICATION DES TAUX***

Grâce à l'approche du questionnaire d'auto-évaluation axée sur le risque, la CSFO est assurée que la gouvernance du traitement des demandes d'indemnités AIAL par la compagnie respecte une norme suffisamment élevée. Cet examen peut promouvoir des normes de pratique semblables dans tous les secteurs d'activité de l'industrie, comme le traitement des demandes d'indemnités générales.

**ANNEXES**

I. Sommaire du classement de risque en fonction des réponses au questionnaire de l'AIAL

**RAPPORT DE LA CSFO SUR LE PROCESSUS D'ÉVALUATION DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE  
ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES ET PROCESSUS DE  
VÉRIFICATION DES TAUX**

**PARTIE 2 – Processus de vérification des taux**

**1. SOMMAIRE**

En janvier 2005 et en mai 2007, la CSFO a envoyé à tous les assureurs automobiles en Ontario un questionnaire sur les taux, les systèmes de classement des risques et les règles de souscription, dans le cadre d'une évaluation du risque de conformité dans le secteur de l'assurance automobile.

Depuis ce temps, la CSFO a augmenté sa surveillance des assureurs automobiles, ce qui a augmenté la portée des activités axées sur le risque qui incluent maintenant :

- le dépôt, par les agents, d'attestations plus complètes qui comprennent maintenant des taux et des règles de souscription;
- le dépôt annuel d'attestations par les assureurs automobiles concernant l'utilisation des taux approuvés, des systèmes de classement des risques et des règles de souscription, à compter de 2011; et
- des examens sur place portant sur le recours aux taux approuvés à compter de 2012.

Afin d'obtenir une garantie de plus que les compagnies n'utilisent que les taux d'assurance automobile approuvés (les taux), la CSFO a examiné le processus de vérification des taux dans le cadre des examens AIAL sur place en 2012. La CSFO a examiné six domaines clés de gouvernance : les politiques et procédures, les rajustements manuels, les changements des taux, les vérifications indépendantes, l'identification et le traitement des erreurs de classement et les écarts entre les primes proposées et les primes réelles. La CSFO a également choisi au hasard des polices afin de vérifier que seuls les taux approuvés sont appliqués au niveau de la transaction.

En 2013, la CSFO lancera un questionnaire mis à jour sur la mise en œuvre des taux approuvés de l'assurance automobile, les systèmes de classement des risques et les règles de souscription en conjonction avec le questionnaire AIAL. C'est la deuxième phase de l'examen AIAL et du processus de vérification des taux qui est en cours, processus qui comptent quatre phases réparties sur quatre ans. En 2012, la CSFO a lancé la première phase et a mené des examens sur place auprès de 14 compagnies, représentant environ 46 pour cent du marché de l'assurance des voitures de tourisme en Ontario. Une approche axée sur le risque a servi à choisir les compagnies. Les conclusions et les recommandations concernant les aspects examinés du processus de vérification des taux se trouvent plus loin dans le présent rapport.

En bref, la CSFO a constaté au cours de la première phase que les examens sur place étaient utiles et efficaces. Ils ont permis d'identifier les aspects présentant le plus haut risque de non-conformité et de s'assurer que les compagnies ont des politiques et des procédures visant les processus de vérification des taux approuvés afin de garantir la conformité avec les exigences réglementaires. Toutefois, les assureurs doivent améliorer leurs pratiques de gouvernance pour s'occuper des risques identifiés.

Cela veut dire que la CSFO doit mettre à jour le questionnaire d'auto-évaluation axé sur le risque des pratiques de l'industrie envoyé au cours de la phase 2, prévue en 2013, ce qui aidera à

**RAPPORT DE LA CSFO SUR LE PROCESSUS D'ÉVALUATION DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE  
ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES ET PROCESSUS DE  
VÉRIFICATION DES TAUX**

identifier les compagnies dont le risque de non-conformité est plus élevé et à tirer des conclusions plus exactes à propos de l'industrie.

## **2. CONTEXTE**

La CSFO est responsable de la réglementation des pratiques sur le marché des compagnies d'assurance qui exercent des activités en Ontario. La législation prescrit les règles de conduite en assurance automobile en Ontario, notamment en obligeant le dépôt des taux pour qu'ils soient approuvés par la CSFO.

En mai 2007, la CSFO a envoyé à tous les assureurs automobiles de l'Ontario un questionnaire sur les pratiques de l'industrie portant sur l'application des taux d'assurance automobile approuvés, les systèmes de classement des risques et les règles de souscription. Cet exercice faisait partie de l'évaluation continue par la CSFO des risques liés à la conformité dans l'industrie de l'assurance automobile après l'évaluation initiale des pratiques des assureurs menée en 2005.

Les objectifs du questionnaire de 2007 visaient à :

- établir des critères communs pour les pratiques et les procédures des assureurs afin de mettre en œuvre les taux d'assurance automobile approuvés, les systèmes de classement des risques (SCR) et les règles de souscription;
- vérifier la situation des assureurs et de leurs systèmes de gestion des risques en matière de conformité afin de bien identifier les risques de conformité, de les gérer et d'y répondre.

La CSFO a rencontré les membres du comité ontarien du Bureau d'assurance du Canada et du Comité consultatif technique de la tarification et de la souscription de la CSFO (CCTTS) avant d'envoyer le questionnaire de 2007 pour que l'industrie en prenne connaissance et fournisse ses commentaires. La CSFO leur a présenté ses conclusions au cours du deuxième semestre de 2007.

Les assureurs ont fait part de leur intérêt envers les conclusions du questionnaire. Comme les réponses contenaient des renseignements confidentiels sur les secrets commerciaux et de l'information commerciale, technique ou financière, la CSFO a préparé un rapport pour résumer les résultats globaux. Ce rapport établissait clairement que tous les assureurs avaient une bonne culture de gestion du risque. Les assureurs qui voulaient améliorer leurs systèmes de gestion des risques et de conformité existants ont reçu des exemples des meilleures pratiques. Les principaux aspects devant faire l'objet d'une vigilance continue de la part des assureurs et de la CSFO ont également été identifiés.

Depuis ce temps, la CSFO a augmenté sa surveillance des assureurs automobiles. La portée actuelle des activités axées sur les risques comprend à présent le dépôt annuel d'attestations par toutes les compagnies et des examens sur place couvrant six domaines clés de gouvernance ainsi que l'échantillonnage de polices pour examiner les transactions.

**RAPPORT DE LA CSFO SUR LE PROCESSUS D'ÉVALUATION DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE  
ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES ET PROCESSUS DE  
VÉRIFICATION DES TAUX**

Afin d'améliorer son approche de gouvernance axée sur le risque, la CSFO enverra un questionnaire mis à jour sur les pratiques de l'industrie concernant le processus de vérification des taux en plus du questionnaire AIAL. Les compagnies devront donner des réponses sur la mise en œuvre des taux d'assurance automobile approuvés, les systèmes de classement des risques et les règles de souscription visant les assureurs automobiles en Ontario à compter de 2013.

### **3. EXAMEN EFFECTUÉ PAR LA CSFO**

L'examen de vérification des taux approuvés de la CSFO a eu lieu en même temps que les examens des contrôles aux termes de l'AIAL. L'examen de 2012 était la première de quatre phases dans un cycle de quatre ans.

En juin 2012, la CSFO a lancé la première phase et a mené des examens sur place auprès de 14 compagnies. Ces compagnies représentaient environ 46 pour cent du marché des voitures de tourisme en Ontario. Pendant cet examen, les agents de conformité supérieurs (ACS) de la CSFO ont évalué la gouvernance de chaque compagnie relativement au processus de vérification des taux en vérifiant quatre domaines clés de gouvernance : les politiques et procédures, les rajustements manuels, les changements des taux, les vérifications indépendantes, l'identification et le traitement des erreurs de classement et les écarts entre les primes proposées et les primes réelles. La CSFO a aussi choisi des polices au hasard afin de vérifier que seuls les taux approuvés sont appliqués.

Aucun classement de risque n'a été attribué pour chaque domaine clé de gouvernance et aucun classement de risque global n'a été donné à la compagnie dans son ensemble pour la première phase puisque les questionnaires officiels n'avaient pas été envoyés aux assureurs en 2012.

Chaque compagnie a reçu les résultats de l'examen sur place, qui donnait un résumé des conclusions de la CSFO pendant ses visites et les recommandations correspondantes.

Les examens ne visaient pas à approuver ou à soutenir les politiques des assureurs, mais plutôt à vérifier s'ils avaient des processus pour vérifier ou s'assurer qu'ils ne facturaient que les taux approuvés par la CSFO.

Au cours de la phase 2, qui commence en 2013, la CSFO améliorera son approche axée sur le risque et fondée sur la gouvernance en envoyant un questionnaire à jour sur la mise en œuvre des taux d'assurance automobile approuvés, les systèmes de classement des risques et les règles de souscription visant les assureurs automobiles. Ultimement, sur une période de quatre ans conforme au questionnaire AIAL, la majorité des assureurs automobiles de l'Ontario devront remplir le questionnaire de vérification des taux. La CSFO choisira des assureurs et effectuera un suivi sur place pour vérifier l'information donnée dans leurs réponses et examiner leurs contrôles.

**RAPPORT DE LA CSFO SUR LE PROCESSUS D'ÉVALUATION DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE  
ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES ET PROCESSUS DE  
VÉRIFICATION DES TAUX**

Le processus d'attestation annuelle des contrôles AIAL commencé en 2011 a été mis à jour en 2012 pour y inclure les règles de souscription, les taux et les systèmes de classement des risques afin de démontrer l'engagement de la CSFO de mettre en place des processus permettant de s'assurer que les assureurs ne facturent que les taux approuvés. Le processus d'attestation annuelle renforce l'obligation qu'ont les assureurs automobiles de ne facturer que les taux approuvés par la CSFO. De plus, la page couverture de l'attestation de 2012 mentionnait que la CSFO exige aussi une garantie supplémentaire relativement à l'utilisation des taux approuvés dans le cadre des examens sur place qui sont en cours pour les contrôles AIAL. L'attestation de 2012 devait être signée par le président, le chef de la direction ou le plus haut dirigeant responsable des activités de l'assureur en Ontario et l'exemplaire original signé devait être retourné à la CSFO avant le 15 octobre 2012.

#### **4. NIVEAUX DE RISQUE ET PORTÉE DE L'EXAMEN**

Conformément à l'approche axée sur le risque de la CSFO au sujet de la réglementation, les objectifs étaient de :

- évaluer la conformité à la *Loi sur les assurances* et à la *Loi de 2003 sur la stabilisation des taux d'assurance-automobile* en ce qui concerne l'utilisation des taux approuvés par la CSFO et recommander des mesures réglementaires si la situation le justifie;
- évaluer si l'assureur possède des contrôles suffisants de vérification des taux, qui servent d'indicateur de la non-conformité à la *Loi sur les assurances*.

La CSFO a mis au point un programme d'examen afin de déterminer si les compagnies visitées en 2012 possédaient des contrôles de gouvernance suffisants sur leur processus de vérification des taux. La CSFO a évalué la gouvernance de chaque compagnie sur le processus en observant six domaines clés de gouvernance :

- l'élaboration et la documentation des politiques et procédures d'une compagnie concernant la vérification des taux, y compris le contenu de ces politiques et procédures;
- le processus de rajustement manuel des primes, y compris les contrôles et la surveillance visant à assurer la conformité aux taux approuvés;
- le processus de modification des taux, y compris les contrôles avant et après la mise en œuvre des taux;
- la fiabilité des examens indépendants;
- le processus d'identification et de règlement des erreurs de classement; et
- la surveillance des écarts entre les primes proposées et les primes réelles.

Elle a également examiné des échantillons de nouvelles polices et de polices renouvelées pour confirmer que les taux facturés correspondent aux taux déposés auprès de la CSFO et approuvés par la CSFO.

Pendant l'examen AIAL, 14 compagnies ont été choisies pour des examens sur place. Ce choix était fondé sur les résultats de l'examen sur dossier et sur d'autres données sur les pratiques de l'industrie, y compris la part du marché, le nombre de plaintes AIAL, le nombre de médiations et

**RAPPORT DE LA CSFO SUR LE PROCESSUS D'ÉVALUATION DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE  
ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES ET PROCESSUS DE  
VÉRIFICATION DES TAUX**

les notes de risque de l'évaluation AIAL de 2005. Les examens sur place de vérification des taux ont été combinés à l'examen AIAL.

Les ACS de la CSFO ont visité les bureaux des 14 compagnies et ont rencontré leurs hauts dirigeants afin de passer en revue les domaines de gouvernance visant le processus de vérification des taux.

Au cours de la première phase, les ACS ont mené des examens sur place des pratiques de l'industrie pour évaluer l'efficacité des contrôles de vérification des taux et, lorsque cela était nécessaire, présenter des recommandations pour améliorer le contrôle ou prendre des mesures réglementaires.

Ce processus a également permis de déterminer les changements à apporter à l'attestation de 2012 et aux questionnaires suivants pour les phases deux, trois et quatre.

## **5. SOMMAIRE DES OBSERVATIONS**

Le présent rapport sommaire est fondé sur des observations et de l'information obtenue pendant les examens sur place auprès des 14 compagnies, qui souscrivent toutes de l'assurance automobile en Ontario. Voici un sommaire général des principales observations pour les six domaines de gouvernance.

Aucun classement de risque n'a été attribué à ces domaines de gouvernance et aucun classement de risque global n'a été donné aux compagnies dans leur ensemble pour la première phase puisque les questionnaires officiels n'ont pas été envoyés aux assureurs en 2012. La CSFO prévoit envoyer un questionnaire sur la mise en œuvre des taux d'assurance automobile approuvés, les systèmes de classement des risques et les règles de souscription à compter de 2013.

### ***1) Élaboration, contenu et approbation de la politique***

Toutes les compagnies ont fourni des politiques et procédures écrites de vérification des taux visant à s'assurer que seuls les taux d'assurance automobile et les systèmes de classement des risques approuvés sont utilisés.

Toutes les compagnies ont fait la démonstration que le contenu de leurs politiques et procédures répondait adéquatement aux exigences législatives en établissant dans leur documentation que les taux d'assurance automobile doivent être déposés auprès de la CSFO pour qu'elle les approuve. Toutefois, 50 pour cent des compagnies ne possédaient pas une documentation claire sur les dates de préparation, l'approbation des politiques et les mises à jour.

La CSFO a recommandé que les compagnies prennent les mesures correctives pertinentes pour les problèmes trouvés.



**RAPPORT DE LA CSFO SUR LE PROCESSUS D'ÉVALUATION DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE  
ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES ET PROCESSUS DE  
VÉRIFICATION DES TAUX**

*Risque identifié*

Le risque de non-conformité peut être supérieur si les politiques et procédures ne sont pas à jour et s'il n'y a pas d'approbation de la direction.

*Recommandations*

Comme meilleure pratique, la CSFO recommande que les compagnies documentent les mises à jour et les modifications de leurs politiques et procédures. Les dirigeants de la compagnie devraient documenter clairement le processus d'approbation de ces mises à jour.

**2) *Rajustements manuels***

Toutes les compagnies ont indiqué qu'elles pouvaient rajuster manuellement les primes sur leurs ordinateurs. Bien qu'un événement inhabituel puisse obliger une compagnie à effectuer un rajustement manuel, la plupart des compagnies exigeaient au moins l'approbation d'un directeur de la souscription.

Vingt-neuf pour cent des compagnies ont mentionné qu'elles ne maintenaient pas une piste de vérification des taux rajustés manuellement. Compte tenu de l'augmentation des risques associés aux rajustements manuels, les procédures d'examen n'étaient pas aussi rigoureuses que ce à quoi la CSFO pouvait s'attendre pour respecter les taux approuvés.

La CSFO a recommandé que les compagnies prennent les mesures correctives pertinentes pour les problèmes identifiés.

*Risque identifié*

Le risque de non-conformité est plus élevé s'il n'y a pas de piste de vérification des taux rajustés manuellement et si les rajustements ne sont pas examinés correctement par un haut dirigeant du niveau pertinent.

*Recommandations*

Comme meilleure pratique, la CSFO recommande que les compagnies soient prudentes et s'assurent que les interventions manuelles respectent les taux approuvés, qu'une piste de vérification soit maintenue et que la direction effectue des examens approfondis et approuve les rajustements.

**3) *Changements de taux***

Toutes les compagnies ont des politiques et procédures bien documentées régissant le processus de changement de taux. Chaque compagnie maintient également une documentation détaillée sur le changement de taux le plus récent afin de démontrer les procédures concernant le processus, les contrôles et l'examen lorsqu'il y a changement de taux. La plupart des compagnies possèdent un certain nombre de contrôles avant la mise en œuvre des taux qui comprend la documentation du processus de mise en œuvre du dépôt des taux (habituellement par un diagramme de processus), une liste de vérification du changement de taux, la participation de l'actuaire de

**RAPPORT DE LA CSFO SUR LE PROCESSUS D'ÉVALUATION DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE  
ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES ET PROCESSUS DE  
VÉRIFICATION DES TAUX**

tarification, du service des systèmes et du soutien informatique, les détails sur les polices testées et l'échantillonnage spécialisé des nouveaux changements.

Toutefois, les observations suivantes ont été notées :

- les contrôles avant la mise en œuvre des taux de 29 pour cent des compagnies ne comportent pas de protocole officiel d'échantillonnage des polices;
- 50 pour cent des compagnies n'ont pas de contrôles après la mise en œuvre des taux comprenant un échantillonnage actif des polices délivrées immédiatement après les changements de taux;
- 79 pour cent des compagnies qui ont effectué un échantillonnage actif après un changement de taux (pendant la phase suivant la mise en œuvre) n'ont pas de protocole officiel d'échantillonnage; et
- 43 pour cent des compagnies ne vérifient pas indépendamment leurs systèmes de souscription pour s'assurer qu'il n'y a pas de problèmes d'intégrité des données.

La CSFO a recommandé que les compagnies prennent les mesures correctives pertinentes pour les problèmes trouvés.

*Risques identifiés*

Le risque de non-conformité peut être plus élevé si les contrôles avant et après la mise en œuvre des taux ne prévoient pas un protocole officiel d'échantillonnage de polices et si les systèmes de souscription ne sont pas testés de façon indépendante.

*Recommandations*

Comme meilleure pratique, la CSFO recommande que les compagnies adoptent des contrôles avant et après la mise en œuvre des taux qui comprennent un protocole officiel d'échantillonnage de polices. De plus, les compagnies devraient envisager de faire vérifier leurs systèmes de souscription de façon indépendante pour s'assurer qu'ils fonctionnent correctement, sans problème d'intégrité des données.

**4) Examens indépendants**

La plupart des compagnies ont un processus de vérification indépendante interne ou externe pour confirmer la vérification des taux d'assurance automobile approuvés. Toutefois, la vérification de 43 pour cent des compagnies ne comprenait pas de vérifications visant les systèmes de souscription ou les modèles de tarification. De plus, seules 57 pour cent des compagnies procédaient à des vérifications indépendantes régulières ou annuelles tandis que 35 pour cent d'entre elles effectuaient des vérifications indépendantes tous les deux ans. Dans la plupart des cas, la direction a réglé les problèmes soulevés par les vérifications.

La CSFO a recommandé que les compagnies prennent les mesures correctives pertinentes pour les problèmes trouvés.

**RAPPORT DE LA CSFO SUR LE PROCESSUS D'ÉVALUATION DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE  
ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES ET PROCESSUS DE  
VÉRIFICATION DES TAUX**

*Risques identifiés*

Le risque de non-conformité peut être plus élevé si les vérifications indépendantes ne sont pas faites au moins une fois par année et si la portée des examens ne comprend pas la vérification des systèmes ou des modèles de tarification.

*Recommandations*

Comme meilleure pratique, la CSFO recommande aux compagnies de se préparer à ce qu'elle exige qu'elles mettent en place un processus de vérification indépendante. En outre, les compagnies devraient évaluer la possibilité d'élargir la portée des vérifications indépendantes pour y inclure les systèmes de souscription et les modèles de tarification afin de vérifier qu'ils fonctionnent correctement, sans problème d'intégrité de données.

**5) Identification et processus en cas d'erreurs de tarification**

La plupart des compagnies ont un processus de gestion des demandes de renseignements visant à identifier les erreurs de tarification potentielles pendant l'examen des plaintes et des demandes de renseignements. Elles s'en servent pour découvrir rapidement les risques liés à la conformité ou les erreurs de tarification et pour régler tout problème de non-conformité. Toutefois, on a noté que 14 pour cent des compagnies ne disposent pas d'un tel processus. De plus, 64 pour cent des compagnies n'ont pas de processus ou de protocole officiel obligeant le signalement à la CSFO des erreurs de tarification.

La CSFO a recommandé que les compagnies prennent les mesures correctives pertinentes pour les problèmes trouvés.

*Risques identifiés*

Le risque d'erreur de tarification ou de non-conformité peut être plus élevé si les compagnies n'ont pas de processus efficace de gestion des plaintes et des demandes de renseignements permettant de détecter les erreurs de tarification. Cela empêcherait les compagnies de signaler ces résultats globalement et les empêcherait d'analyser ou d'observer les problèmes courants ou les tendances visant les plaintes et les demandes de renseignements. Il y a aussi un risque plus élevé que les erreurs de tarification ou la non-conformité perdurent si les compagnies n'avisent pas la CSFO de toutes les erreurs de tarification.

*Recommandations*

Comme meilleure pratique, la CSFO recommande que les compagnies s'assurent d'avoir des processus efficaces de gestion des demandes de renseignements et des plaintes afin d'identifier immédiatement les risques de conformité ou les erreurs de tarification, ce qui permettrait de régler rapidement tout problème de non-conformité. Les compagnies devraient avoir une procédure officielle documentée pour aviser rapidement la CSFO de toute erreur de tarification.

**6) Surveillance des écarts entre les primes proposées et les primes réelles**

Les compagnies ont dit à 71 pour cent qu'elles avaient un processus pour surveiller les écarts entre les primes proposées et les primes réelles. Dans la plupart des compagnies, cette situation

**RAPPORT DE LA CSFO SUR LE PROCESSUS D'ÉVALUATION DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE  
ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES ET PROCESSUS DE  
VÉRIFICATION DES TAUX**

se produit lorsque des clients potentiels donnent des renseignements inexacts lorsqu'ils demandent une soumission ou lorsque des renseignements changent ou s'ajoutent avant la délivrance de la police.

Environ 57 pour cent des compagnies ont recours à un service de soumission d'un tiers, alors que les autres utilisent leur site Web. De plus, 14 pour cent d'entre elles n'ont pas testé l'exactitude des taux utilisés par un service de soumission d'un tiers. Enfin, 7 pour cent des compagnies ont mentionné des retards dans la mise à jour des taux dans leurs services de soumission par Internet.

Lorsqu'il y a écart entre les primes proposées et les primes réelles, environ 21 pour cent des compagnies ne donnaient pas d'explication écrite aux agents, aux courtiers ou aux titulaires de polices.

La CSFO a recommandé que les compagnies prennent les mesures correctives pertinentes pour les problèmes trouvés.

*Risques identifiés*

Comme 29 pour cent des compagnies ne surveillent pas les écarts entre les primes proposées et les primes réelles, il peut y avoir un risque plus élevé d'erreurs de tarification ou de non-conformité. Selon le principe de traitement équitable des clients, il y a aussi un risque plus élevé que les agents, les courtiers ou les titulaires de polices ne reçoivent pas une explication pertinente des écarts.

Plus particulièrement, étant donné que les compagnies ne vérifient pas toutes l'exactitude des taux d'un service de soumission d'un tiers, il y a un risque plus élevé d'erreurs de tarification. De plus, en ayant recours à un tel service, il existe un risque que les règles de souscription de la compagnie ne soient pas suivies ou qu'elles ne soient pas appliquées correctement en donnant une soumission à un client.

*Recommandations*

Comme meilleure pratique, la CSFO recommande que les compagnies :

- surveillent les écarts entre les primes proposées et les primes réelles;
- vérifient l'exactitude des taux utilisés par un service de soumission d'un tiers;
- examinent les pratiques de soumission sur le site Web; et
- fournissent aux agents, aux courtiers ou aux titulaires de police des explications écrites des écarts entre les taux proposés et les taux réels.

*Examen des échantillons de nouvelles polices ou de polices renouvelées*

La CSFO a obtenu de toutes les compagnies visitées un échantillon au hasard de nouvelles polices et de polices renouvelées d'assurance automobile de voitures de tourisme. Les analystes principaux des taux d'assurance de la CSFO ont examiné ces polices pour vérifier si les taux facturés respectaient les taux déposés auprès de la CSFO et approuvés par elle. Ils ont ensuite fait le suivi concernant les écarts trouvés pendant l'examen.

**RAPPORT DE LA CSFO SUR LE PROCESSUS D'ÉVALUATION DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE  
ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES ET PROCESSUS DE  
VÉRIFICATION DES TAUX**

**6. CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS**

Les visites auprès des assureurs au sujet de la gouvernance de leurs processus de vérification des taux a permis d'identifier les aspects à améliorer pour remédier aux risques identifiés.

En bref, au cours de la phase un, la CSFO a noté que les visites sur place auprès des assureurs étaient utiles pour découvrir les risques plus élevés de non-conformité. Elles ont permis de s'assurer que les compagnies ont des politiques et des procédures visant les processus de vérification des taux approuvés afin de garantir la conformité aux exigences réglementaires. Toutefois, les assureurs doivent améliorer leurs pratiques de gouvernance pour s'occuper des risques identifiés.

Malgré ces contrôles et les attentes quant à la réduction des risques de non-conformité, certaines compagnies continuent de signaler des erreurs de tarification à la CSFO. À l'heure actuelle, on ne sait pas au juste si la nature des erreurs signalées résulte d'une détection antérieure et de l'efficacité des systèmes de conformité. Les prochains questionnaires de la CSFO seront structurés de façon à évaluer cette question.

Les principaux domaines de risque identifiés dans le présent rapport doivent faire l'objet d'une vigilance continue des assureurs et de la CSFO.

Les visites sur place de 2012 ont confirmé le besoin de mettre à jour le questionnaire d'auto-évaluation des pratiques de l'industrie axé sur le risque pour le processus de vérification des taux approuvés. La CSFO lancera ce questionnaire au cours de la phase 2, prévue pour 2013. Il permettra d'identifier les compagnies dont le risque de non-conformité est plus élevé et de tirer des conclusions plus exactes à propos de l'industrie.






La CSFO encourage les conseils d'administration et la haute direction des assureurs à examiner le présent rapport et les recommandations présentées pour chaque domaine de gouvernance. Cela leur permettra d'évaluer leur propre risque de non-conformité et de découvrir les aspects à améliorer afin d'assurer une bonne gouvernance et de bonnes pratiques commerciales relativement à leur processus de vérification des taux.




La CSFO apprécie la collaboration des assureurs et l'intérêt qu'ils démontrent pour collaborer avec l'autorité de réglementation relativement aux initiatives de conformité axées sur le risque.

**RAPPORT DE LA CSFO SUR LE PROCESSUS D'ÉVALUATION DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE  
ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES ET PROCESSUS DE  
VÉRIFICATION DES TAUX**

**ANNEXE I  
SOMMAIRE DU CLASSEMENT DU RISQUE EN FONCTION DES  
RÉPONSES AU QUESTIONNAIRE DE L'AIAL**










Le tableau ci-dessous indique le classement du risque de chaque section du questionnaire.  
(Le classement du risque de chaque question est indiqué à la page suivante.)

SECTIONS DU QUESTIONNAIRE	CLASSEMENT DU RISQUE	
Élaboration de la politique	Faible	
Contenu de la politique	Faible	
Autres systèmes, surveillance et rapports de la direction	Faible	
Examen indépendant	Faible	
Impartition	Moyen	
Commentaires	S.O.	















Définitions du classement du risque :		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Risque faible – 90 pour cent ou plus des assureurs ont donné une réponse positive</li> </ul>	Risque faible	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Risque moyen – entre 75 pour cent et 89 pour cent des assureurs ont donné une réponse positive</li> </ul>	Risque moyen	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Risque élevé – moins de 75 pour cent des assureurs ont donné une réponse positive</li> </ul>	Risque élevé	

**RAPPORT DE LA CSFO SUR LE PROCESSUS D'ÉVALUATION DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE  
ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES ET PROCESSUS DE  
VÉRIFICATION DES TAUX**

Le tableau ci-dessous indique le classement du risque de chaque section du questionnaire.










Questions	Nombre (pourcentage)	Classement du risque	
<b>ÉLABORATION DE LA POLITIQUE</b>			
<b>Question 3</b>			
a) La compagnie a-t-elle des <i>politiques</i> documentées concernant le traitement des demandes d'indemnités AIAL en vigueur?	34 (100 %)	Faible	
b) A-t-on examiné les <i>politiques</i> AIAL pour déterminer si elles sont conformes aux exigences réglementaires et aux lignes directrices du surintendant?	34 (100 %)	Faible	
c) Ces <i>politiques</i> ont-elles été examinées à la lumière des bulletins de la CSFO?	34 (100 %)	Faible	
d) Ces <i>politiques</i> ont-elles été examinées à la lumière de la réglementation APMM applicable à l'expertise et au traitement des demandes d'indemnités AIAL?	34 (100 %)	Faible	
<b>Question 4</b>			
a) Quel poste ou comité au sein de la compagnie a approuvé ces <i>politiques</i> de traitement des demandes AIAL?	Ne s'applique pas : question ouverte		
b) Les <i>politiques</i> ont-elles été revues après les dernières modifications à l'AIAL et au règlement sur les APMM, entrées en vigueur le 1 <sup>er</sup> septembre 2010?	33 (97 %)	Faible	
c) Quand la dernière révision des <i>politiques</i> a-t-elle eu lieu (préciser la date)?	Ne s'applique pas : question ouverte		
d) L'examen a-t-il été documenté?	33 (97 %)	Faible	
e) Les <i>politiques</i> ont-elles été modifiées, le cas échéant?	34 (100 %)	Faible	
f) À quelle date les <i>politiques</i> ont-elles été modifiées?	Ne s'applique pas : question ouverte		
g) La modification ou la mise à jour a-t-elle été documentée?	28 (82 %)	Moyen	
<b>CONTENU DE LA POLITIQUE</b>			
<b>Question 5</b>			
Les <i>politiques</i> de traitement des demandes d'indemnités AIAL définissent-elles un processus pour :			
a) la confirmation de la couverture?	34 (100 %)	Faible	

**RAPPORT DE LA CSFO SUR LE PROCESSUS D'ÉVALUATION DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE  
ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES ET PROCESSUS DE  
VÉRIFICATION DES TAUX**













Questions	Nombre (pourcentage)	Classement du risque	
b) l'établissement de la responsabilité de la perte?	33 (97 %)	Faible	
c) l'identification des demandes d'indemnités potentiellement frauduleuses ou suspectes?	33 (97 %)	Faible	
d) l'établissement de provisions appropriées pour chaque domaine de protection ou code de réclamation?	34 (100 %)	Faible	
<b>Question 6</b>			
A-t-on examiné les <i>politiques</i> de traitement des demandes d'indemnités AIAL pour s'assurer qu'elles sont conformes à l'AIAL en ce qui a trait :			
a) à l'information que le demandeur devrait recevoir lorsqu'il fait part de son intention de demander des indemnités?	33 (97 %)	Faible	
Si <b>Oui</b> , cela inclut-il le choix des indemnités?	32 (94 %)	Faible	
b) à l'information que le demandeur devrait recevoir lorsqu'une indemnité est versée pour la première fois ou lorsque le montant d'une indemnité est changé par la suite?	33 (97 %)	Faible	
Si <b>Oui</b> , cela inclut-il une explication de la façon dont le montant de l'indemnité a été calculé et de l'envoi des relevés d'indemnités à l'assuré?	33 (97 %)	Faible	
c) à l'information que le demandeur devrait recevoir lorsqu'une demande d'indemnité est refusée, réduite ou interrompue?	33 (97 %)	Faible	
(i) Si <b>Oui</b> , lui explique-t-on qu'il a le droit de contester la décision de la compagnie?	33 (97 %)	Faible	
(ii) Si <b>Oui</b> , la compagnie utilise-t-elle les formulaires AIAL approuvés pour fournir cette information lorsque cela est exigé dans l'AIAL?	33 (97 %)	Faible	
d) aux délais :			
(i) de présentation des renseignements requis?	33 (97 %)	Faible	
(ii) d'accusé de réception des documents du demandeur?	33 (97 %)	Faible	
(iii) de paiement des indemnités?	33 (97 %)	Faible	
e) aux modalités du processus d'appel des demandeurs?	33 (97 %)	Faible	














**RAPPORT DE LA CSFO SUR LE PROCESSUS D'ÉVALUATION DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE  
ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES ET PROCESSUS DE  
VÉRIFICATION DES TAUX**

Questions	Nombre (pourcentage)	Classement du risque	
(i) Si <b>Oui</b> , y a-t-il une procédure pour informer les demandeurs du processus d'appel?	33 (97 %)	Faible	
f) aux procédures d'examen de l'assureur?	33 (97 %)	Faible	
<b>Question 7</b>			
Les <i>politiques</i> de traitement des demandes d'indemnités AIAL définissent-elles les critères de rendement internes, les normes ou autres attentes en matière de rendement établies par la compagnie afin d'évaluer l'efficacité des procédures de traitement des demandes?	31 (91 %)	Faible	
<b>Question 8</b>			
(i) Les <i>politiques</i> de traitement des demandes d'indemnités AIAL prévoient-elles des contrôles de la conformité concernant l'expertise et le traitement des demandes d'indemnités AIAL et des dispositions sur la prévention des APMM (collectivement, les « contrôles de conformité à l'AIAL »)?	32 (94 %)	Faible	
Si <b>Oui</b> , donnez des détails sur les contrôles de conformité AIAL.	Ne s'applique pas : question ouverte		
(ii) Les <i>politiques</i> de traitement des demandes d'indemnités AIAL prévoient-elles des contrôles des coûts des demandes d'indemnités, notamment des contrôles visant à s'attaquer à la fraude et à l'abus liés au rajustement et au traitement des demandes d'indemnités AIAL et aux dispositions de la réglementation sur les APMM (collectivement appelés les « contrôles des coûts, de la fraude et de l'abus AIAL »)?	32 (94 %)	Faible	
<b>Si Oui :</b>			
a) Y a-t-il une procédure de recours hiérarchique pour traiter les cas de fraude présumée ou de demande d'indemnités suspecte?	33 (97 %)	Faible	
b) Existe-t-il une unité d'enquête spéciale pour traiter les cas de fraude présumée ou les demandes d'indemnités suspectses?	31 (91 %)	Faible	
c) Les <i>politiques</i> prévoient-elles le recours à des enquêteurs externes?	33 (97 %)	Faible	
d) La compagnie participe-t-elle à un processus par laquelle les données sur les demandes d'indemnités suspectes sont communiquées au sein de l'industrie ?	30 (88 %)	Moyen	






**RAPPORT DE LA CSFO SUR LE PROCESSUS D'ÉVALUATION DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE  
ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES ET PROCESSUS DE  
VÉRIFICATION DES TAUX**

Questions	Nombre (pourcentage)	Classement du risque	
e) La compagnie conserve-t-elle des statistiques sur les demandes d'indemnités potentiellement frauduleuses ou suspectes?	24 (71 %)	Élevé	
f) La compagnie dispose-t-elle d'un processus pour s'assurer que les demandes d'indemnités potentiellement frauduleuses ou suspectes sont traitées efficacement?	32 (94 %)	Faible	
g) Les <i>politiques</i> prévoient-elles des procédures de vérification des coûts engagés par le demandeur?	33 (97 %)	Faible	
h) Autres procédures, méthodes ou outils utilisés pour découvrir les demandes d'indemnités potentiellement frauduleuses ou suspectes :			
(i) Analyses?	30 (88 %)	Moyen	
(ii) Signalement des exceptions?	24 (71 %)	Élevé	
(iii) Autre (préciser)?	32 (94 %)	Faible	
<b>Question 9</b>			
Les <i>politiques</i> de traitement des demandes d'indemnités AIAL contiennent-elles un protocole de traitement des plaintes relatives à l'AIAL?	33 (97 %)	Faible	
(i) Si <b>Oui</b> , ce protocole précise-t-il les cas où les demandes d'indemnités devraient être :			
a) réaffectées ou réexaminées par un superviseur, un directeur ou une personne de rang plus élevé?	33 (97 %)	Faible	
b) acheminées à l'ombudsman de la compagnie ou une personne semblable?	33 (97 %)	Faible	
c) acheminées à des experts-conseils de l'extérieur?	22 (64 %)	Élevé	
(ii) Si <b>Oui</b> , le protocole de plainte exige-t-il :			
d) des examens réguliers et des mises à jour du protocole afin de s'assurer de maintenir les meilleures pratiques?	29 (85 %)	Moyen	
e) que toutes les plaintes soient consignées ou maintenues dans un registre?	32 (94 %)	Faible	
Si <b>Oui</b> , le registre est-il conservé en format papier ou électronique?	Ne s'applique pas : question ouverte		
<b>Question 10</b>			
Les <i>politiques</i> de traitement des demandes d'indemnités AIAL sont-elles conformes aux exigences réglementaires concernant :			















**RAPPORT DE LA CSFO SUR LE PROCESSUS D'ÉVALUATION DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE  
ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES ET PROCESSUS DE  
VÉRIFICATION DES TAUX**

Questions	Nombre (pourcentage)	Classement du risque	
a) la médiation des différends?	33 (97 %)	Faible	
b) l'arbitrage des différends?	33 (97 %)	Faible	
c) les différends entre assureurs? Si <b>Oui</b> , de quelle façon s'assure-t-on que vos politiques sont conformes à la réglementation?	33 (97 %)	Faible	
<b>Question 11</b>			
a) Les <i>politiques</i> de traitement des demandes d'indemnités AIAL prévoient-elles le traitement des <i>renseignements personnels</i> conformément à la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE)</i> ?	33 (97 %)	Faible	
b) Sont-elles reliées au règlement en matière de vie privée de votre compagnie et ce dernier est-il conforme à la LPRPDE?	33 (97 %)	Faible	
c) A-t-on mis en place des processus pour garantir que la compagnie respecte les exigences de la LPRPDE?	33 (97 %)	Faible	
d) Y a-t-il un agent de la protection de la vie privée ou une autre personne responsable de s'assurer que les <i>politiques</i> sont conformes à la LPRPDE?  Si <b>Oui</b> , préciser son nom et son poste	33 (97 %)  S.O.	Faible	
e) À quand remonte la dernière révision de cette partie du règlement en matière de vie privée de la compagnie?	Ne s'applique pas : question ouverte		
f) L'examen a-t-il été documenté?	32 (94 %)	Faible	
<b>Question 12</b>			
Les <i>politiques</i> de traitement des demandes d'indemnités AIAL prévoient-elles :			
a) la prestation d'une formation formelle axée sur les demandes d'indemnités AIAL aux responsables du traitement des demandes?	32 (94 %)	Faible	
b) un processus pour aviser et former les secteurs appropriés de la compagnie au sujet des modifications législatives pertinentes visant l'AIAL et les APMM?	33 (97 %)	Faible	
c) un processus pour aviser et former les secteurs appropriés de la compagnie au sujet des lignes directrices du surintendant et des bulletins de la CSFO à propos de l'AIAL et des APMM?	33 (97 %)	Faible	









**RAPPORT DE LA CSFO SUR LE PROCESSUS D'ÉVALUATION DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE  
ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES ET PROCESSUS DE  
VÉRIFICATION DES TAUX**

Questions	Nombre (pourcentage)	Classement du risque	
d) que les <i>politiques</i> fassent l'objet d'un examen régulier visant à modifier les pratiques en fonction des plaintes, des sondages sur le traitement des plaintes ou des autres commentaires des demandeurs?	30 (88 %)	Moyen	
e) que les <i>politiques</i> fassent l'objet d'un examen régulier pour tenir compte des renseignements tirés du traitement des demandes et des commentaires des employés?	31 (91 %)	Faible	
f) que l'information tirée des sondages, des plaintes et des autres commentaires des demandeurs et des employés soit résumée et analysée?	24 (71 %)	Élevé	
<b>AUTRES SYSTÈMES, SURVEILLANCE ET RAPPORTS DE LA DIRECTION</b>			
<b>Question 13</b>			
a) Si la compagnie a établi des critères de rendement, comme il est mentionné à la question 7, pour évaluer l'efficacité des procédures de traitement des demandes, veuillez donner des détails.	Ne s'applique pas : question ouverte		
b) Si la compagnie a établi un processus comme il est mentionné à la question 8 pour évaluer l'efficacité du traitement des demandes d'indemnités potentiellement frauduleuses ou suspectes, veuillez donner des détails.	Ne s'applique pas : question ouverte		
c) Les critères de rendement dont il est question en a) correspondent-ils ou se conforment-ils aux exigences de l'AIAL et des APMM au minimum? Si <b>Non</b> , pourquoi?	32 (94 %) S.O.	Faible	
d) Recueille-t-on des données statistiques pertinentes qui permettent de comparer les résultats réels aux critères de rendement?	30 (88 %)	Moyen	
e) 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 (préciser lequel et s'il relève ou non du conseil) <input type="checkbox"/> autre (préciser)	Ne s'applique pas : question ouverte		









**RAPPORT DE LA CSFO SUR LE PROCESSUS D'ÉVALUATION DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE  
ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES ET PROCESSUS DE  
VÉRIFICATION DES TAUX**

Questions	Nombre (pourcentage)	Classement du risque	
f) Les résultats obtenus correspondent-ils aux critères établis? Si <b>Non</b> , veuillez donner des détails sur les mesures correctives prises.	29 (85 %) S.O.	Moyen	
<b>Question 14</b>			
Un système de surveillance des dossiers de demandes d'indemnités en suspens a-t-il été mis en place pour déterminer si les demandes d'indemnités AIAL ouvertes sont réglées conformément aux exigences réglementaires?	34 (100 %)	Faible	
Si <b>Oui</b> , veuillez donner des détails.	Ne s'applique pas : question ouverte		
<b>Si Oui :</b> La compagnie utilise-t-elle ce processus pour surveiller :			
(i) la charge de cas des experts en sinistres?	34 (100 %)	Faible	
(ii) le délai pendant lequel les dossiers de demandes d'indemnités AIAL restent ouverts?	33 (97 %)	Faible	
(iii) l'arbitrage et les décisions des tribunaux?	32 (94 %)	Faible	
(iv) Autre (préciser)?	19 (56 %)	Élevé	
<b>Question 15</b>			
La compagnie a-t-elle établi des normes ou des procédures pour traiter efficacement les demandes d'indemnités AIAL, notamment en ce qui concerne :			
a) l'expérience que les experts en sinistres AIAL devraient avoir?	34 (100 %)	Faible	
b) la formation que les experts en sinistres AIAL devraient avoir?	34 (100 %)	Faible	
c) le nombre de dossiers qu'un expert en sinistres devrait pouvoir traiter?	34 (100 %)	Faible	
d) le roulement des experts en sinistres?	33 (97 %)	Faible	
e) l'aide à court terme?	33 (97 %)	Faible	
f) les normes ou procédures uniformes dans les succursales?	29 (85 %)	Moyen	
g) les coûts liés à la vérification engagés par le demandeur?	33 (97 %)	Faible	
h) l'impartition?	31 (91 %)	Faible	
<b>Question 16</b>			
Un système de surveillance des dossiers de demandes			

**RAPPORT DE LA CSFO SUR LE PROCESSUS D'ÉVALUATION DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE  
ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES ET PROCESSUS DE  
VÉRIFICATION DES TAUX**













Questions	Nombre (pourcentage)	Classement du risque	
d'indemnités clos a-t-il été mis en place pour déterminer si le règlement des demandes a respecté les exigences réglementaires? Si <b>Oui</b> , veuillez donner des détails.	31 (91 %) S.O.	Faible	
Si <b>Oui</b> :			
a) Par qui?	Ne s'applique pas : question ouverte		
b) À quelle fréquence?	Ne s'applique pas : question ouverte		
c) Quelle est la date du dernier examen?	Ne s'applique pas : question ouverte		
d) Le processus inclut-il l'examen et l'analyse des demandes d'indemnités réglées après les délais réglementaires?	31 (91 %)	Faible	
<b>Question 17</b>			
a) Les <i>politiques</i> de traitement des demandes d'indemnités AIAL sont-elles mises à la disposition de toutes les personnes qui traitent les demandes d'indemnités?	34 (100 %)	Faible	
b) Comment sont-elles mises à leur disposition (p. ex. manuels, avis, bulletins, etc., en format papier ou électronique)?	Ne s'applique pas : question ouverte		
<b>Question 18</b>			
Quel poste est responsable du respect des <i>politiques</i> de traitement des demandes d'indemnités AIAL?	Ne s'applique pas : question ouverte		
<input type="checkbox"/> cadre dirigeant des demandes de règlement <input type="checkbox"/> gestionnaire principal des demandes de règlement <input type="checkbox"/> comité (préciser lequel et s'il relève ou non du conseil) <input type="checkbox"/> autre (préciser)	Ne s'applique pas : question ouverte		
<b>Question 19</b>			
a) La compagnie a-t-elle mis en place un processus pour surveiller l'efficacité de ses <i>politiques</i> de traitement des demandes d'indemnités AIAL?	33 (97 %)	Faible	
Si <b>Oui</b> , quels sont les moyens ou les outils utilisés par la compagnie pour évaluer la qualité de ses <i>politiques</i> de traitement des demandes d'indemnités AIAL?			
(i) Résultats antérieurs?	33 (97 %)	Faible	
(ii) Rétroaction des employés?	32 (94 %)	Faible	
(iii) Décisions d'arbitrage?	33 (97 %)	Faible	
(iv) Plaintes des consommateurs?	32 (94 %)	Faible	

**RAPPORT DE LA CSFO SUR LE PROCESSUS D'ÉVALUATION DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE  
ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES ET PROCESSUS DE  
VÉRIFICATION DES TAUX**

Questions	Nombre (pourcentage)	Classement du risque	
(v) Sondages de satisfaction de la clientèle?	23 (68 %)	Élevé	
(vi) Autre (préciser)?	24 (71 %)	Élevé	
b) La compagnie a-t-elle mis en place un processus pour surveiller l'efficacité des changements apportés à ses politiques de traitement des demandes d'indemnités AIAL et les modifications apportées à ses systèmes de surveillance de la conformité à la suite des nouvelles exigences AIAL découlant des modifications réglementaires ou de la publication des lignes directrices ou des bulletins de la CSFO?	33 (97 %)	Faible	
<b>Question 20</b> Prépare-t-on des rapports sur les constatations?	31 (91 %)	Faible	
Si <b>Oui</b> , à qui sont présentés les rapports?	Ne s'applique pas : question ouverte		
<input type="checkbox"/> le conseil d'administration <input type="checkbox"/> un comité (préciser lequel et s'il relève ou non du conseil) <input type="checkbox"/> un cadre supérieur de la compagnie <input type="checkbox"/> un groupe de gestionnaires supérieurs <input type="checkbox"/> Autre (préciser)?	Ne s'applique pas : question ouverte		
Si <b>Oui</b> , quels domaines sont abordés (commentez brièvement les sujets)?	Ne s'applique pas : question ouverte		
Si oui, les rapports surveillent-ils les changements à l'AIAL et mentionnent-ils l'incidence des récentes réformes, y compris :			
(i) les changements à la ligne directrice sur les blessures légères?	28 (82 %)	Moyen	
(ii) l'ajout de la limite de 2 000 \$ sur les évaluations?	21 (62 %)	Élevé	
(iii) les dépenses?	28 (82 %)	Moyen	
(iii) l'élimination de certaines indemnités, comme l'entretien ménager?	19 (56 %)	Élevé	
(iv) Autre (préciser)?			
<b>Question 21</b>			
Si vous avez répondu <b>Oui</b> à la question 20, à quelle fréquence la compagnie prépare-t-elle ces rapports?	Ne s'applique pas : question ouverte		
<input type="checkbox"/> Au moins deux fois l'an <input type="checkbox"/> Annuellement <input type="checkbox"/> Autre (préciser)?			
Si vous avez répondu <b>Oui</b> à la question 20, quelle est la date du dernier rapport?	Ne s'applique pas : question ouverte		
<b>Question 22</b>			









**RAPPORT DE LA CSFO SUR LE PROCESSUS D'ÉVALUATION DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE  
ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES ET PROCESSUS DE  
VÉRIFICATION DES TAUX**

Questions	Nombre (pourcentage)	Classement du risque	
A-t-on prévu des mesures correctives en cas de non-conformité à la politique relative aux demandes d'indemnités AIAL ou aux exigences réglementaires?	34 (100 %)	Faible	
Si <b>Oui</b> , décrivez brièvement le processus et indiquez la personne responsable de s'assurer que les changements nécessaires ont été mis en œuvre.	S.O.		
<b>EXAMEN INDÉPENDANT</b>			
<b>Question 23</b>			
Un <i>examen indépendant</i> du processus de traitement des plaintes est-il effectué de temps à autre?	33 (97 %)	Faible	
a) Si <b>Oui</b> , par qui :			
(i) Vérificateur interne?	28 (82 %)	Moyen	
(ii) Superviseur?	29 (85 %)	Moyen	
(iii) Autre (p. ex., experts-conseils, vérificateurs externes)?	22 (64 %)	Élevé	
b) Si <b>Oui</b> , quand et par qui les deux derniers examens ont-ils été effectués (préciser les noms et les dates)?	Ne s'applique pas : question ouverte		
c) Si <b>Oui</b> , cela comprend-il un examen des contrôles de conformité AIAL et des contrôles des coûts, de la fraude et de l'abus AIAL? Si <b>Non</b> , veuillez fournir une explication.	31 (91 %) S.O.	Faible	
<b>Question 24</b>			
Les résultats de cet <i>examen indépendant</i> sont-ils communiqués? Si <b>Oui</b> , à quels postes ou comités sont-ils communiqués?	33 (97 %) S.O.	Faible	
<b>Question 25</b>			
a) Des recommandations ont-elles été présentées après :			
(i) l'examen indépendant	28 (82 %)	Moyen	
(ii) l'examen du superviseur?	28 (82 %)	Moyen	
(iii) Autre (préciser)?	13 (38 %)	Élevé	
b) Si <b>Oui</b> , les recommandations ont-elles été mises en œuvre? Si non, pourquoi ne l'ont-elles pas été?	28 (82 %) S.O.	Moyen	
c) Y a-t-il eu un suivi pour confirmer la mise en œuvre des recommandations? Si <b>Non</b> , veuillez fournir une explication.	28 (82 %) S.O.	Moyen	



**RAPPORT DE LA CSFO SUR LE PROCESSUS D'ÉVALUATION DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE  
ANNEXE SUR LES INDEMNITÉS D'ACCIDENT LÉGALES ET PROCESSUS DE  
VÉRIFICATION DES TAUX**

Questions	Nombre (pourcentage)	Classement du risque	
d) Un examen de suivi a-t-il été prévu? Si <b>Oui</b> , quand?	27 (79 %) S.O.	Moyen	
<b>IMPARTITION</b>			
<b>Question 26</b>			
La compagnie a-t-elle recours à l' <i>impartition</i> à des tiers pour le traitement des demandes d'indemnités AIAL?	32 (94 %)	Élevé	
<b>Si Oui :</b>			
a) Quelles fonctions sont imparties?	Ne s'applique pas : question ouverte		
b) Les fonctions imparties sont-elles documentées par écrit dans une convention ou un contrat?	26 (76 %)	Moyen	
c) Le contrat d' <i>impartition</i> oblige-t-il le fournisseur à respecter les <i>politiques</i> de la compagnie?	27 (79 %)	Moyen	
d) La compagnie surveille-t-elle l'exécution des fonctions imparties pour s'assurer qu'elle est conforme à ses <i>politiques</i> ?	29 (85 %)	Moyen	
<b>Si Oui :</b>			
(i) À quelle fréquence?	Ne s'applique pas : question ouverte		
(ii) Quand a-t-elle été effectuée pour la dernière fois?	Ne s'applique pas : question ouverte		
(iii) Un rapport a-t-il été préparé?	26 (76 %)	Moyen	
(iv) Quelles ont été les constatations?	Ne s'applique pas : question ouverte		
(v) Le cas échéant, quelle suite leur a-t-on donnée?	Ne s'applique pas : question ouverte		
<b>COMMENTAIRES</b>			
<b>Question 27</b>			
La compagnie prévoit-elle apporter d'autres changements importants à son processus de traitement des demandes d'indemnités AIAL?	16 (47 %)		S.O.
<b>Si Oui</b> , veuillez donner des détails et les échéanciers.	Ne s'applique pas : question ouverte		
<b>Question 28</b>			
Comment la compagnie évalue-t-elle son propre rendement relativement aux demandes d'indemnités AIAL (c.-à-d. résultats prévus c. résultats réels)?	Ne s'applique pas : question ouverte		
<b>Question 29</b> Avez-vous d'autres commentaires d'ordre général qui n'ont pas été donnés précédemment?	Ne s'applique pas : question ouverte		