



SERVICE DE CONCILIATION EN ASSURANCES DE DOMMAGES

Mandat pour le règlement de différends

Le Service de conciliation en assurances de dommages (*SCAD*) est un organisme sans but lucratif indépendant fondé en 2002 dans le but express d'aider les consommateurs canadiens à résoudre les différends pouvant les opposer à leur société d'assurance générale.

Les membres du personnel du SCAD font preuve d'impartialité et d'une expérience professionnelle acquise non seulement dans le domaine de l'assurance, mais également dans des secteurs connexes. Ils n'entretiennent aucune relation directe avec une société d'assurance en particulier, ni avec le conseil d'administration d'une telle société. L'objectif du SCAD est de mettre à contribution sa vaste expérience et connaissance du secteur de l'assurance afin de trouver des solutions équitables tant pour les consommateurs que pour leurs fournisseurs d'assurance.

Les services du SCAD sont offerts gratuitement, en français et en anglais, à tous les Canadiens ayant souscrit une police d'assurance résidentielle, automobile ou commerciale au Canada. Les cas soumis au SCAD ont en majorité rapport avec les réclamations, l'interprétation des garanties offertes et l'examen et le traitement des polices d'assurance.

Le SCAD est dirigé par un conseil d'administration constitué de sept membres qui se sont engagés à respecter les principes d'équité et d'intégrité chers à l'organisme. Cinq de ces sept administrateurs œuvrent dans des secteurs autres que celui de l'assurance, apportant l'expérience qu'ils ont acquise dans divers domaines. Le conseil d'administration, qui comprend des représentants de différentes régions du pays, compte deux administrateurs nommés par le secteur de l'assurance afin de donner voix à l'industrie.

Le Service de conciliation en assurances de dommages fait partie du Réseau de conciliation du secteur financier (*RCSF*), un système intégré mis en place par le secteur de l'assurance afin de mettre à la disposition des consommateurs canadiens de services financiers un recours en cas de problème ou de plainte. Le RCSF est un organisme indépendant bénéficiant de l'appui des autorités de réglementation des services financiers et parrainé par le secteur des services financiers.

Le mandat du SCAD, énoncé ci-après, résume les pouvoirs et responsabilités de l'organisme et énonce la mission. Il comprend également des instructions générales quant à la procédure à suivre pour déposer une plainte contre une société d'assurance générale.

MANDAT POUR LE RÈGLEMENT DE DIFFÉRENDS

I *Objet*

1. La présente description du mandat du SCAD résume les pouvoirs et responsabilités de l'organisme et en énonce la mission, détaille la procédure de réception et d'examen d'une plainte présentée par un consommateur relativement à un service ou à un produit d'assurance de dommages et passe en revue les étapes du processus d'enquête et les démarches pour trouver un terrain d'entente.

II *Définitions*

2. Dans le mandat décrit aux présentes, les termes suivants ont le sens qui leur est attribué ci-après :

Agents(es) d'information au consommateur (AIC) désigne une personne physique qui travaille pour le compte du SCAD qui doit s'efforcer de régler les plaintes à l'égard de produits et(ou) de services d'assurance de dommages;

ALSP désigne l'agent de liaison du service des plaintes d'une société membre;

CRC (aussi appelé ***ALSP***) désigne le conseiller chargé des relations avec les consommateurs d'une société membre;

assurance de dommages désigne les services et(ou) les produits d'assurance résidentielle, automobile ou commerciale; ***conseil*** désigne le conseil d'administration du SCAD;

consommateur désigne une personne physique qui acquiert un service et(ou) un produit d'assurance de dommages auprès d'un membre ou du représentant d'un membre;

étape de médiation désigne la partie du processus du SCAD selon laquelle, à la demande du plaignant et sur consentement du SCAD, un médiateur sélectionné à partir de la liste des médiateurs professionnels approuvée par le SCAD, tentera de concilier les points de vue des deux parties en vue d'aboutir à des solutions acceptables pour chacune d'elles et de régler le différend;

étape finale du processus désigne la partie du processus du SCAD, selon laquelle le SCAD prépare un rapport sur le règlement de la plainte et contenant une ou plusieurs recommandations non exécutoires;

expert en règlement des litiges désigne une personne possédant les compétences et l'expérience requises et ayant fait ses preuves dans les domaines du droit et(ou) du règlement de différends, nommée par le SCAD pour tenter de résoudre une plainte, tel qu'il est prévu dans les présentes.

formulaire de demande de médiation du SCAD désigne le formulaire d'autorisation/d'entente qu'envoie le SCAD au plaignant aux fins de signature;

impartial désigne le fait de traiter le plaignant et le membre qu'un différend oppose sans prendre parti pour l'un ou pour l'autre et de traiter indifféremment les intérêts de l'un et de l'autre et les propositions faites par l'un ou l'autre en vue d'un règlement, et le fait d'être perçu comme agissant ainsi;

médiateur désigne une personne impartiale à laquelle il est fait appel pour aider le plaignant et le membre à régler un différend;

médiation désigne l'intervention d'un tiers impartial pour aider le plaignant et le membre à régler leur différend dans le cadre d'une séance de médiation d'une durée de deux (2) heures, conformément aux règles de procédure régissant la médiation;

membre désigne toute société d'assurance de dommages admise en tant que membre du SCAD;

normes désigne toutes normes, y compris les normes d'exécution adoptées de temps à autre par le conseil d'administration en vue du traitement et du règlement des plaintes;

OAP désigne l'Ombudsman des assurances de personnes (OAP);

OSBI désigne l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement;

plaignant désigne un consommateur qui fait affaire avec un membre ou avec le représentant d'un membre et qui présente une plainte au SCAD, ce qui inclut le ou les

représentants autorisés du consommateur, comme par exemple un représentant personnel, un tuteur, un tuteur ou un liquidateur de succession;

plainte désigne une plainte à l'égard de la prestation, au Canada, d'un service ou d'un produit d'assurance de dommages par un membre ou son représentant;

procédure interne relative aux plaintes désigne le processus de règlement des différends d'un membre;

processus de règlement des différends désigne une méthode de règlement des plaintes ne passant pas par le processus judiciaire traditionnel et faisant appel à la médiation, à la conciliation ou à l'arbitrage;

processus de règlement des différends du SCAD désigne le mécanisme de règlement des différends utilisé par le SCAD et qui permet de traiter une plainte sans passer par le processus judiciaire traditionnel, notamment au moyen de la conciliation, de l'arbitrage, et, lorsqu'applicable, de la médiation;

RCSF désigne le Réseau de conciliation du secteur financier, un mécanisme national de règlement des différends créé à l'intention des consommateurs de services financiers et parrainé par les autorités de réglementation des secteurs des assurances et des valeurs mobilières et du secteur bancaire; en font partie l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (*OSBI*), l'Ombudsman des assurances de personnes (*OAP*), le SCAD et toute autre entité de conciliation participante;

recommandation non exécutoire désigne une recommandation faite par l'expert en règlement des litiges du SCAD à l'égard du règlement de la plainte et qui n'est exécutoire ni pour le membre, ni pour le consommateur;

règles de procédure régissant la médiation désigne les règles établies par le SCAD et applicables au processus de médiation;

responsable des plaintes au SCAD désigne une personne nommée par le SCAD et qui est chargée de superviser le processus de règlement des différends du SCAD;

SCAD désigne le Service de conciliation en assurances de dommages;

service de conciliation sectoriel désigne l'OSBI, l'OAP ou le SCAD, ainsi que toute autre entité de conciliation participant au RCSF; et lorsque le contexte le justifie, le masculin comprend le féminin et vice versa, et le singulier comprend le pluriel et vice versa; et les renvois à certains points sont des renvois à des points du présent mandat;

systemique désigne les politiques et(ou) les pratiques observées chez une ou plusieurs sociétés d'assurance générale lors de l'examen d'une plainte individuelle ayant pu faire subir à un ou plusieurs clients du membre des pertes ou des inconvénients analogues à ceux subis par le plaignant ayant présenté la plainte initiale.

III *Principaux pouvoirs et responsabilités du SCAD*

3. Le SCAD doit en tout temps agir en tant qu'organisme indépendant et impartial offrant un cadre de règlement des plaintes, sans jamais prendre la défense du membre, du consommateur, du plaignant ou de toute autre personne ou entité.
4. De manière générale, le SCAD ne formulera pas de commentaires sur les pratiques commerciales d'un membre, ni sur la conception des produits que commercialise un membre. Si au cours du traitement d'une plainte, le SCAD juge qu'il est nécessaire d'expliquer au consommateur les pratiques commerciales d'un membre ou la façon dont est conçu un produit de ce membre, le SCAD doit d'abord obtenir du membre la confirmation de ces faits.
5. Le SCAD doit :
 - a) agir sans outrepasser le mandat décrit aux présentes;
 - b) respecter toutes les normes adoptées par le conseil d'administration;
 - c) recevoir les plaintes, lorsqu'il est approprié de le faire;
 - d) sous réserve des points 8 à 12, examiner et étudier les plaintes pour tenter de les régler au moyen de processus de règlement des différends approprié;
 - e) produire, lorsqu'il y a lieu de le faire, des rapports à l'intention des membres et des consommateurs, renfermant une ou des recommandations non exécutoires sur le règlement de plaintes; et

- f) informer le public de la marche à suivre pour déposer une plainte auprès du SCAD.
- 6. Le SCAD doit se conformer à toutes les dispositions législatives applicables à la protection des renseignements personnels ainsi qu'à ses propres politiques et procédures à cet égard.
- 7. Le SCAD doit s'assurer que tous les membres de la direction et du personnel, conseillers, entrepreneurs indépendants et mandataires du SCAD confirment périodiquement qu'ils comprennent et respectent toute norme et(ou) tout code de déontologie ainsi que toute politique et procédure concernant la protection des renseignements personnels adoptés par le conseil.

IV Mission du SCAD

- 8. Sous réserve des points 9 à 12, le SCAD peut examiner et étudier toute plainte reçue s'il est établi à sa satisfaction que :
 - a) la plainte est formulée au SCAD par le plaignant à qui ou à l'égard de qui le ou les services ou produits d'assurance de dommages a ou ont été fournis par le membre. Le plaignant doit être une personne qui est directement touchée par la décision du membre faisant l'objet de la plainte. Le SCAD peut décider que la non-participation d'une personne ayant un intérêt dans la plainte n'empêche pas le SCAD d'examiner la plainte, pourvu que toutes les autorisations nécessaires à la communication de renseignements confidentiels aient été obtenues. Aux fins de la présente disposition, lorsqu'une plainte est formulée par un dirigeant d'une entité constituée en personne morale, celui-ci sera considéré comme étant la personne qui est directement touchée par la décision du membre;
 - b) le membre a rejeté la plainte, ou a fait une recommandation en vue de régler la plainte, que le consommateur n'a pas acceptée;
 - c) le SCAD n'a pas examiné antérieurement l'objet de la plainte formulée à l'encontre du même membre par le même plaignant (ou par plusieurs des plaignants, le cas échéant). Si une plainte a déjà été examinée alors que, selon le SCAD, de nouveaux renseignements pertinents sont devenus disponibles, le SCAD peut demander que le membre réexamine la plainte à la lumière de ces nouveaux renseignements.

Après que le membre a réexaminé la plainte ou s'il refuse de le faire, le plaignant peut demander au SCAD que la plainte soit réexaminée;

- d) l'objet de la plainte formulée par le même plaignant (ou par plusieurs des plaignants, le cas échéant) ne fait pas, ou n'a pas fait, l'objet d'une poursuite devant une cour de justice, un tribunal administratif ou un arbitre, ni devant quelque autre organisme indépendant chargé du règlement de différends;
- e) le SCAD a obtenu de toutes les parties concernées les consentements et(ou) les formulaires d'autorisation appropriés nécessaires à la communication et au traitement des renseignements confidentiels, ainsi que toute autre entente ou décharge jugée pertinente par le SCAD dans les circonstances; et
- f) le plaignant présente la plainte de façon raisonnable, et non de manière frivole, vexatoire ou menaçante.

9. Le SCAD s'abstiendra d'examiner une plainte, ou cessera de le faire si l'examen est commencé ou n'approuvera pas la médiation à la phase principale d'arbitrage :

- a) si l'objet de la plainte est en grande partie lié :
 - i) à un écart de conduite allégué à l'encontre d'un ou de plusieurs tiers non membres;
 - ii) au prix des produits et(ou) services du membre;
 - iii) à la disponibilité d'une assurance; et(ou)
 - iv) aux procédures de règlement des plaintes requises par la loi ou par les autorités de réglementation désignées.
- b) si, de l'avis du responsable des plaintes au SCAD, la plainte est frivole, vexatoire ou menaçante;
- c) si la plainte est déposée collectivement par un groupe de plaignants sans lien entre eux. La plainte peut cependant être traitée de manière individuelle, ou le

responsable des plaintes au SCAD pourrait suggérer de recourir à un autre processus de règlement des différends;

- d) si le responsable des plaintes est d'avis qu'il est plus approprié que la plainte soit traitée, par exemple, par une cour de justice ou un organisme de réglementation, ou encore au moyen d'une procédure d'arbitrage ou de tout autre processus de règlement des différends;
- e) si l'objet de la plainte formulée par le même plaignant (ou par un ou plusieurs des plaignants) fait ou a déjà fait l'objet d'une poursuite devant une cour de justice, un tribunal administratif ou arbitre ou quelque autre organisme indépendant de règlement des différends, sauf si le membre consent à ce que le SCAD examine la plainte.

10. Le responsable des plaintes au SCAD peut reporter l'examen et l'étude d'une plainte ou refuser d'examiner une plainte si un organisme de réglementation auquel le membre doit rendre compte enquête sur l'objet de celle-ci. Le responsable des plaintes au SCAD doit aviser le plaignant et le membre de tout report, de toute mesure qu'il pourrait envisager de prendre à l'issue de l'enquête de l'organisme de réglementation et de tout autre moyen de règlement des différends dont pourrait se prévaloir le plaignant.

11. Si le responsable des plaintes au SCAD a, ou peut être raisonnablement perçu comme ayant, un intérêt substantiel et(ou) conflit d'intérêts, celui-ci est tenu d'en informer le plaignant et le membre et de confier le dossier au directeur administratif du SCAD, à moins que ce soit une même personne qui occupe à la fois le poste de responsable des plaintes au SCAD et de directeur administratif du SCAD, auquel cas le président du conseil désignera un agent(e) d'information au consommateur pour agir à sa place. Le responsable des plaintes au SCAD ne prendra par la suite d'aucune façon part à l'examen ou au règlement de la plainte.

12. Si un agent(e) d'information au consommateur ou l'expert en règlement des litiges a, ou peut être raisonnablement perçu comme ayant, un intérêt substantiel et(ou) un conflit d'intérêts, le responsable des plaintes au SCAD est tenu d'en informer le plaignant et le membre et de confier le dossier à un autre agent(e) d'information au consommateur ou

expert en règlement des litiges désigné par le responsable des plaintes au SCAD. L'agent(e) d'information au consommateur ou l'expert en règlement des litiges ne doit plus intervenir d'aucune façon dans l'examen, l'étude ou le règlement de la plainte.

13. Le SCAD peut enquêter sur une plainte au titre de laquelle une somme d'argent est réclamée, à condition que cette plainte s'inscrive dans le cadre de la mission du SCAD telle que décrite dans le présent mandat.
14. Afin de promouvoir le recours au règlement extrajudiciaire des différends, dans les cas où un délai de prescription pourrait s'appliquer, le membre et le plaignant peuvent convenir par écrit qu'ils suspendront l'application du délai de prescription jusqu'à ce que le SCAD ait pu tenter de régler le différend (lorsque la loi le permet).
15. Si, de l'avis du SCAD, l'objet d'une plainte se rapporte (entièrement ou en partie) au domaine d'expertise d'un autre service de conciliation sectoriel et que le plaignant et le membre y consentent, le SCAD peut collaborer avec ce service de conciliation sectoriel dans le cadre de l'enquête sur la plainte et peut, s'il y a lieu, faire une recommandation conjointement avec le service de conciliation sectoriel en vue de régler la plainte. De la même façon, le SCAD peut collaborer avec un autre service de conciliation sectoriel dans le cadre de l'enquête relative à une plainte sur laquelle le SCAD est invité à se pencher par ce service de conciliation et contribuer au règlement de celle-ci.
16. Dans les cas d'une plainte à titre personnel,
 - a) le conseil ne doit pas :
 - i) examiner la plainte ni prendre quelque décision que ce soit à l'égard de celle-ci;
 - ii) examiner quelque demande d'appel de quelque recommandation formulée par le SCAD ni du rejet d'une plainte par le SCAD;
 - iii) chercher à déterminer l'identité d'un consommateur qui a fait une demande renseignements ou d'un plaignant qui a présenté une plainte;
 - iv) chercher à obtenir des détails sur une demande de renseignements ou une plainte;

- v) faire à un membre ou à un consommateur quelque déclaration relativement à une demande de renseignements ou à une plainte; ou
 - vi) prendre quelque mesure relativement à des renseignements reçus révélant l'identité d'un consommateur ou d'un plaignant ou relativement à des renseignements décrits aux points (ii) ou (iii) ci-dessus.
- b) le président du conseil peut, de la manière qu'il jugera appropriée, se pencher sur toute préoccupation exprimée à l'égard du processus de règlement des différends du SCAD ou de la conduite d'un membre du personnel ou de la direction du SCAD dans le cadre de ses fonctions.
- c) un exemplaire de toute plainte présentée à un administrateur ou de toute plainte qu'un plaignant a demandé de transmettre au conseil ou qu'il a demandé que le conseil examine ou encore qu'il a portée en appel devant le conseil devra être fourni au président du conseil. Le président du conseil répondra au plaignant au nom du conseil, en précisant les limites de l'autorité du conseil ainsi que le mandat du SCAD.

V Procédures de gestion des dossiers et de transmission des dossiers à une autre instance

17. Lorsqu'un plaignant lui présente une plainte afin qu'il l'examine, le SCAD est tenu de traiter la plainte conformément au processus de règlement des différends du SCAD, et le SCAD peut également modifier le processus de règlement des différends du SCAD et(ou) y ajouter des formalités supplémentaires à l'égard du dépôt d'une plainte auprès du SCAD et de l'examen et de l'étude des plaintes, à condition de tenir compte des dispositions du présent mandat et de toute norme ou tout code de déontologie.

18. Il appartient au SCAD de décider, à sa seule discrétion, si une plainte s'inscrit dans le cadre de son mandat ou relève de la compétence qui lui est attribuée dans le présent mandat. Pour prendre pareille décision, le SCAD peut tenir compte des observations verbales ou écrites du plaignant et(ou) du membre, selon ce qu'il juge approprié.

19. Le SCAD :

- a) compte, dans le cadre de l'examen et de l'étude de la plainte, sur l'entière collaboration du membre, de même que sur son assistance, et en attend autant du plaignant;
- b) exige du membre qu'il lui fournisse tous les renseignements pertinents non protégés concernant la plainte, qu'il a en sa possession ou sur lesquels il a un contrôle dès que, selon toute attente raisonnable, il est en mesure de le faire; et
- c) doit promptement fournir au membre tous les consentements de quelque nature que ce soit qu'il reçoit et qui sont de nature semblable à ceux mentionnés au point 8(e).

20. Le processus de règlement des différends du SCAD est confidentiel et ne doit nuire ni aux parties à la plainte, ni au SCAD. Les discussions et la correspondance entre le plaignant, le membre, le responsable des plaintes au SCAD, les agents(es) d'information au consommateur et l'expert en règlement des litiges qui prennent part au processus de règlement des différends du SCAD ne seront ni divulguées ni utilisées dans le cadre de quelque action en justice, procédure ou processus de règlement des différends ultérieur. Les dossiers du SCAD sont confidentiels et les renseignements qu'ils renferment ne peuvent être divulgués à quelque fin que ce soit. En outre, le directeur administratif du SCAD, le responsable des plaintes au SCAD, les membres du personnel du SCAD, l'agent(e) d'information au consommateur et l'expert en règlement des litiges ne peuvent être appelés à témoigner dans le cadre de quelque action en justice, procédure ou processus de règlement des différends ultérieur. La participation du plaignant au processus de règlement des différends du SCAD présuppose qu'il accepte de respecter les conditions qui précèdent.

VI Modalités générales du processus de règlement des différends du SCAD

21. Lorsqu'une plainte n'a pas été réglée de façon informelle entre le membre et le plaignant, le plaignant peut choisir de communiquer directement avec le SCAD afin de poursuivre les démarches en vue du règlement de la plainte. Lorsqu'un plaignant communique avec l'agent(e) d'information au consommateur avant d'avoir tenté un règlement de la plainte avec le membre, l'agent(e) d'information au consommateur informera le plaignant à l'égard de la procédure du membre relative aux plaintes, et lui fournira les coordonnées du

CRC du membre. Il sera ensuite demandé au plaignant de s'adresser au membre en vue d'obtenir une réponse de sa part.

22. Lorsqu'il communique avec le SCAD pour la première fois, le plaignant doit s'entretenir avec un(e) agent(e) d'information au consommateur pour obtenir des renseignements et des conseils concernant le règlement de la plainte. Ensuite, le plaignant ou son représentant autorisé devra fournir au SCAD une permission écrite de traiter les questions soulevées par la plainte.

i) Conciliation informelle

23. L'agent(e) d'information au consommateur peut fournir au membre un résumé écrit de la plainte et discutera avec le membre et le plaignant des questions à examiner en vue d'aboutir à des solutions acceptables pour les deux parties dans la perspective du règlement de la plainte.
24. Si la plainte est réglée par suite d'une conciliation informelle, l'agent(e) d'information au consommateur pourra remettre au plaignant et au membre un avis écrit confirmant qu'une entente est intervenue, après quoi il fermera le dossier.
25. Si la plainte n'est pas réglée par suite d'une conciliation informelle, le dossier sera transmis au responsable des plaintes, qui déterminera s'il y a matière ou non à poursuivre les démarches. Si en vertu de l'article 9 il n'y a pas matière à poursuivre les démarches, le responsable des plaintes en avisera le plaignant par écrit. S'il y a matière à poursuivre les démarches par la médiation, un formulaire de demande de médiation du SCAD à remplir et à retourner au SCAD sera envoyé au plaignant. Au cas où la plainte procède à la phase principale d'arbitrage après médiation, le formulaire d'enregistrement sera divulgué au membre.

ii) Étape de médiation

26. Le processus de médiation du SCAD n'est accessible au plaignant qu'après avoir essayé de régler sa ou ses plaintes directement avec le membre, et que par l'intermédiaire du processus informel de conciliation offert par le SCAD.

27. Si le plaignant le demande et s'il y a matière à consentir à cette demande, l'agent(e) d'information au consommateur soumettra le dossier à la médiation. Toutefois, le responsable des plaintes peut conclure qu'il n'y a pas matière à poursuivre les démarches si une des conditions décrites à l'article 9 s'applique. Le plaignant amorcera le processus de médiation en sélectionnant « médiation » dans le formulaire de demande de médiation du SCAD.
28. L'agent(e) d'information au consommateur désignera (dans la mesure du possible) trois (3) médiateurs susceptibles de se rendre disponibles pour prendre part à la médiation. L'agent(e) d'information au consommateur invitera le plaignant à classer les médiateurs par ordre de préférence. L'agent(e) d'information au consommateur se chargera d'informer le médiateur sur lequel le choix s'est arrêté. Si cet(te) agent(e) n'est pas en mesure d'agir dans le dossier, l'agent(e) d'information au consommateur contactera le médiateur qui suit dans le classement du plaignant et en informera le plaignant et le membre.
29. Une fois que le médiateur a été sélectionné et a accepté d'intervenir, l'agent(e) d'information au consommateur doit :
- a) envoyer au médiateur le contrat de services de médiation (formulaire 2);
 - b) envoyer au membre, au plaignant et au médiateur les règles de procédure régissant la médiation (annexe A) en leur faisant savoir qu'ils doivent apporter les documents à la séance de médiation;
 - c) fournir au médiateur le dossier du SCAD sur la ou les plaintes opposant le plaignant et le membre; et
 - d) envoyer des rapports de médiation vierges (annexes B et C) au médiateur.
30. Le médiateur procédera à l'examen des documents contenus dans le dossier et cherchera à résoudre les problèmes par voie de médiation, en essayant de trouver avec le membre et le plaignant des solutions acceptables pour les deux parties en vue de régler la plainte.
31. Si la plainte est réglée par voie de médiation, le médiateur rédigera un rapport de médiation (annexe B) pour le plaignant et le membre en précisant ce en quoi consistent la plainte ainsi

que l'entente conclue, à la suite de quoi il fermera le dossier. Si la plainte n'est pas réglée par voie de médiation, le médiateur rédigera un rapport de médiation (annexe C) pour le plaignant et le membre en précisant ce en quoi consiste la plainte et le fait qu'aucune entente n'a été conclue.

iii) *Étape finale du processus*

32. Si ni les efforts déployés dans le cadre de la conciliation informelle ni la médiation n'ont donnés de résultats, mais qu'il y a toujours matière à poursuivre les démarches, le responsable des plaintes confiera le dossier, afin qu'il soit traité selon la procédure applicable à l'étape finale du processus, sur demande du plaignant, à l'expert en règlement des litiges, qui rédigera alors un rapport conformément à la procédure énoncée pour la présente étape. Toutefois, le responsable des plaintes peut conclure qu'il n'y a pas matière à poursuivre les démarches si une des conditions décrites à l'article 9 s'applique.
33. Avant de transmettre la plainte afin qu'elle soit traitée selon la procédure applicable à l'étape finale du processus, l'agent(e) d'information au consommateur peut envoyer une lettre au membre pour lui confirmer que le plaignant a choisi de poursuivre les démarches. Le membre sera invité à soumettre les documents à l'appui de ses arguments dans un délai de quinze (15) jours et sera informé du fait que cette documentation formera la base du rapport de l'expert en règlement des litiges, lequel contiendra une ou plusieurs recommandations non exécutoires.
34. Au terme du délai de préavis spécifié au point 33 ci-dessus, le responsable des plaintes au SCAD ou l'agent(e) d'information au consommateur agissant au nom du responsable des plaintes au SCAD, transférera le dossier à l'expert en règlement des litiges, et veillera à le mettre au courant de tous les aspects de la plainte.
35. L'expert en règlement des litiges examinera la plainte. Dans le cadre de son examen de la plainte, l'expert en règlement des litiges pourra :
 - a) chercher à communiquer avec la partie ou les parties s'il le juge nécessaire pour mieux se familiariser avec la ou les questions faisant l'objet du différend;

- b) œuvrer en faveur d'une résolution de la plainte par entente entre le plaignant et le membre.

Au cas où l'expert en règlement des litiges veut contacter l'un des partis, on demandera aux deux partis d'être présent par la téléconférence, ou autrement on demandera un parti de consentir à un appel à sens unique entre l'expert en règlement des litiges et l'autre parti.

36. Si le membre et le plaignant ne parviennent pas à régler la plainte, l'expert en règlement des litiges préparera, dans les 30 jours après avoir mené à terme les démarches prescrites à l'article 35, un rapport contenant une ou plusieurs recommandations non exécutoires quant au règlement de la plainte.

Le rapport de l'expert en règlement des litiges :

- a. doit être rendu sous forme écrite;
- b. doit comprendre un résumé des motifs de l'expert en règlement des litiges;
- c. peut être produit conjointement avec un autre service de conciliation sectoriel dans les conditions décrites au point 15;
- d. n'est exécutoire ni pour le membre, ni pour le plaignant; et
- e. est final et ne peut faire l'objet d'un autre examen ni d'un appel, à moins de circonstances telles que les suivantes : il est établi qu'une erreur a été commise à l'égard du champ de compétence du SCAD ou une grave violation des règles est réputée avoir entaché le processus de règlement des différends du SCAD.

37. L'expert en règlement des litiges doit faire une ou plusieurs recommandations non exécutoires aux fins du règlement de la plainte, selon ce qu'il considère être équitable et approprié dans les circonstances et eu égard aux principes sous-tendant les bonnes pratiques commerciales et compte tenu de tout code de conduite ou de déontologie. L'expert en règlement des litiges, même s'il doit veiller à la cohérence de ses recommandations, ne sera pas lié par quelque recommandation formulée antérieurement par lui-même ou par quiconque ayant occupé le même poste avant lui.

38. Tout rapport et toute recommandation de l'expert en règlement des litiges doit avoir pour objectif de parvenir à un règlement de la plainte qui, tout en étant conforme au mandat décrit aux présentes, soit à la satisfaction tant du plaignant que du membre.
39. Dans une situation où le membre rejette la ou les recommandations non exécutoires de l'expert en règlement des litiges alors que le plaignant les accepte, le responsable des plaintes au SCAD rendra ce fait public.
40. S'il se produit qu'un plaignant n'accepte pas la ou les recommandations non exécutoires de l'expert en règlement des litiges, le SCAD rendra compte du nombre de tels cas dans son rapport annuel.
41. La transmission du rapport de l'expert en règlement des litiges, des recommandations non exécutoires et de toute communication décrite aux articles 39 et 40, par courriel ou télécopieur et par courrier enregistré constitue la décision en matière de services de résolution des différends offerts par le SCAD.

VII *Rapports*

42. Le SCAD doit préparer et produire un compte rendu annuel sur ses activités de même que d'autres rapports comportant des statistiques, des études de cas relatifs à des plaintes ayant un intérêt pédagogique (documents dont toutes les données d'identification personnelle devront avoir été supprimées) et d'autres éléments d'information que le conseil d'administration jugera pertinents dans la perspective des intérêts des parties intéressées et du grand public.

VIII *Problèmes systémiques*

43. Il se peut que dans le cadre du traitement de plaintes individuelles, le SCAD détecte des anomalies faisant suspecter des problèmes systémiques. Le cas échéant, tout problème systémique imputable à un membre sera traité de la façon suivante (tout en poursuivant par ailleurs le traitement de la plainte initiale, conformément au mandat pour le règlement de différends du SCAD) :

- a) si un problème systémique est suspecté, le SCAD confiera au membre le soin de déterminer, au moyen d'une enquête faisant intervenir le service de ce dernier chargé des affaires juridiques, de la conformité et(ou) d'un autre champ de compétence, si le problème est de nature systémique. Le SCAD devra être informé des conclusions de cette enquête dans les soixante (60) jours suivant la date à laquelle le membre s'est vu confier cette enquête;
- b) si l'anomalie s'avère un problème de nature systémique, le membre doit informer le SCAD de ce qui suit :
 - i) les mesures de redressement prises par le membre à l'égard du plaignant et de toutes les personnes touchées;
 - ii) les mesures prises par le membre pour empêcher que le problème se reproduise; et
 - iii) la confirmation, lorsqu'applicable, que le membre s'est acquitté de son obligation de signaler le problème aux autorités de réglementation.

44. Si le membre n'agit pas de manière à se conformer aux dispositions du paragraphe 42(b) ci-dessus, le SCAD prendra les mesures suivantes afin de s'assurer que le membre remédie à la situation :

- a) Le SCAD fera parvenir une lettre de suivi au membre pour lui demander de lui communiquer, dans un délai de trente (30) jours, les renseignements demandés au paragraphe 42(b) ci-dessus.
- b) Si cette demande reste lettre morte au terme de ce délai de trente (30) jours, une deuxième et dernière lettre de suivi sera adressée au chef de la direction de la firme membre, accompagnée d'une copie de la lettre initiale et lui demandant sa collaboration, dans les trente (30) jours.
- c) Faute de se conformer à ce qui précède dans les trente (30) jours suivant la date de la lettre de suivi finale adressée au chef de la direction de la firme

membre, le SCAD pourra signaler ce défaut aux autorités de réglementation appropriées.

45. Dans le cadre du traitement de plaintes individuelles, il est également possible que le SCAD détecte des problèmes systémiques touchant plus d'une société d'assurance générale, qui devront le cas échéant être signalés à l'association professionnelle sectorielle, le Bureau d'assurance du Canada, aux fins de coordination d'un examen consultatif, dans la mesure où c'est nécessaire, faisant intervenir des représentants du secteur de l'assurance de dommages.

46. Les objectifs visés par cet examen consultatif seront les suivants :

- a) déterminer si le problème est de nature systémique et s'il touche le secteur de l'assurance dans son ensemble;
- b) déterminer les mesures à prendre, s'il y a lieu, pour régler le problème.

47. Le SCAD sera informé des résultats de l'examen sectoriel et il lui sera notamment indiqué s'il s'agit d'un problème de nature systémique et si l'ensemble du secteur est ou non touché et, le cas échéant, quelles mesures seront mises en œuvre pour remédier à la situation.

48. Dans le cadre du processus s'appliquant au redressement de problèmes systémiques, le SCAD se conformera à toutes les lois applicables de protection des renseignements personnels ainsi qu'aux procédures et aux politiques en matière de confidentialité du SCAD.