



# AIDER LES CONSOMMATEURS AU QUOTIDIEN



RAPPORT ANNUEL  
**2023**  
1ER AVRIL 2022 AU 31 MARS 2023

# Table des matières



À propos	3
Message de la présidente du conseil d'administration	4
Message du chef de la direction	6
Analyses et rapports	8
Études de cas	15
Rapports des auditeurs	20
Sociétés membres	24
Membres du conseil d'administration	25
Notre promesse de service	30

# L'OAP... au service des consommateurs jour après jour



## Fournir des informations, effectuer des recherches de polices, examiner les plaintes

L'Ombudsman des assurances de personnes (OAP) est un service public gratuit, rapide, indépendant et impartial de règlement des différends pour les consommateurs québécois d'assurance de personnes.

L'OAP fournit des informations précises et accessibles sur les questions relatives aux assurances de personnes.

Ce service guide les consommateurs tout au long du processus de soumission d'une plainte, répond à leurs questions et les aide à retrouver les polices perdues ou les polices des proches décédés.

## Nos services sont :

### Gratuits :

Nos services sont entièrement gratuits pour les consommateurs.

### Rapides

L'OAP est plus rapide que les tribunaux. Nous nous efforçons d'examiner les plaintes dans un délai de 120 jours.

### Impartiaux

Nous examinons tous les faits de manière impartiale. Nous ne prenons ni le parti du consommateur ni celui de la compagnie d'assurance.

### Indépendants :

L'OAP est gouverné par un conseil d'administration composé d'une majorité de membres indépendants. L'OAP fonctionne conformément à un cadre de collaboration continue entre les services de conciliation du secteur de l'assurance et le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance.

Pour en savoir plus, consultez le site [oapcanada.ca](https://www.oapcanada.ca)

# Message de la présidente du conseil d'administration : Dre Janice MacKinnon



## Quatrième examen indépendant

L'exercice écoulé a été une nouvelle période d'engagement actif du conseil d'administration sur les priorités stratégiques, l'accent ayant été mis sur l'amélioration continue de l'indépendance et de l'impartialité du service public de l'OAP.

L'une des principales priorités du conseil d'administration a été le quatrième examen indépendant. Tous les cinq ans, un expert compétent est chargé de procéder à un examen indépendant de l'OAP, conformément au cadre de collaboration et de surveillance des Services de conciliation en assurance. Serge Dupont et Laurie Wright, du cabinet Bennett Jones, ont été chargés de mener notre quatrième examen indépendant afin d'évaluer l'efficacité de nos services et de formuler des recommandations pour les améliorer. M. Dupont, ancien greffier adjoint du Conseil privé du Canada, et Mme Wright, ancienne haute responsable du ministère de la Justice du Canada, rédigent actuellement leur rapport. Une fois terminé, l'OAP partagera le rapport avec les régulateurs, l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP) et le publiera en ligne pour que les parties prenantes puissent le consulter et apporter leurs commentaires.

## Une gouvernance efficace

En tant que présidente du conseil d'administration de l'OAP, j'ai le privilège de travailler avec des administrateurs indépendants ainsi que de l'industrie, talentueux et réfléchis. Les contributions de nos administrateurs témoignent de l'efficacité des pratiques de gouvernance de l'OAP, et notamment de notre capacité à attirer des personnes de haut niveau possédant l'expertise nécessaire pour guider l'organisme. Je remercie mes collègues membres du conseil d'administration d'avoir aidé l'OAP à améliorer continuellement son service public. Je tiens en particulier à saluer Lea Algar, notre administratrice sortante pour l'Ontario. Lea a siégé au conseil d'administration de l'OAP avec une grande distinction pendant de nombreuses années. Nous la remercions pour sa contribution exceptionnelle et lui adressons nos meilleurs vœux.

## Mise à jour du plan stratégique

L'OAP a réalisé d'excellents progrès au cours de la deuxième année de son plan stratégique triennal. En particulier, nos efforts de sensibilisation à l'OAP ont permis à un plus grand nombre de consommateurs que jamais de s'adresser à l'OAP pour obtenir de l'aide. Nous avons également constaté une augmentation encourageante du nombre de plaintes provenant de l'Ouest canadien et du Québec, deux des régions prioritaires de notre programme d'éducation du public.



# Message de la présidente du conseil d'administration suite...

## Sécurité de l'information

La sécurité de l'information est une priorité pour l'OAP, et la cybersécurité a toujours été essentielle à la planification de nos activités. L'année dernière, sous la direction du conseil d'administration, l'OAP a effectué un audit et a apporté des changements pour renforcer les mesures de cybersécurité de l'entreprise que nous avons mises en place, y compris une formation annuelle sur la cybersécurité pour tous les membres de l'équipe. Ce travail se poursuivra en 2023-24, alors que nous prendrons d'autres mesures pour protéger nos opérations, la vie privée des consommateurs et les informations que nos membres fournissent à l'OAP au cours du processus de plainte.

## Améliorer la procédure de traitement des plaintes

Une procédure de résolution des plaintes efficace et performante renforce la confiance des consommateurs, des sociétés membres, des régulateurs et de toutes les parties prenantes du secteur. C'est pourquoi l'OAP continue de mettre l'accent sur la résolution rapide des plaintes. En recherchant les possibilités de résoudre les plaintes avant qu'elles ne donnent lieu à des enquêtes, l'OAP offre une procédure plus performante et plus efficace aux consommateurs et à ses membres. La décision de moderniser et de rationaliser le système de gestion des dossiers de l'OAP, y compris les capacités d'établissement de rapports automatisés, est un autre exemple de l'amélioration de l'efficacité. La migration vers la plateforme améliorée est en cours et s'achèvera vers la fin de l'année 2023, ce qui améliorera notre service aux consommateurs et nos analyses de données.

## Nos partenaires

L'OAP a poursuivi l'établissement de relations fondées sur la collaboration et l'équité avec les parties prenantes. Je tiens à remercier nos sociétés membres et nos régulateurs pour leur soutien continu. Je tiens également à remercier les nouveaux partenaires tels que la Coalition canadienne des organismes de bienfaisance en santé, la Best Medicines Coalition, l'Alternative Dispute Resolution Institute of Alberta et d'autres qui ont participé aux programmes d'éducation publique de l'OAP au cours de l'année écoulée. Nous sommes très reconnaissants de votre collaboration et de votre soutien.

## Remerciements à l'équipe

Enfin, je tiens à remercier l'équipe de l'OAP qui travaille chaque jour pour aider les consommateurs d'assurance de personnes. Nous sommes un petit organisme à but non lucratif doté d'un mandat important. Notre succès dépend de votre engagement continu en faveur d'un service de qualité.

# Message du chef de la direction et ombudsman : Glenn O'Farrell



## Sensibilisation des consommateurs

Grâce à nos efforts de sensibilisation des consommateurs au cours des deux dernières années, nous avons le plaisir d'annoncer que l'OAP a enregistré une augmentation de 60 % du nombre total de demandes de renseignements en ligne de la part des consommateurs. Il s'agit notamment de demandes de renseignements sur les assurances de personnes, le processus de plainte, ou la recherche de polices d'assurance perdues.

Ce résultat positif est attribuable à notre approche ciblée sur l'expérience des consommateurs. Cela implique de contrôler et d'améliorer en permanence les performances de nos portails Web en français et en anglais. Parmi les modifications apportées au cours de l'année écoulée, citons la création de meilleurs outils de navigation et l'amélioration du contenu, qui est facilement accessible.

Nous sommes conscients que les consommateurs québécois et canadiens, toutes catégories démographiques confondues, se tournent de plus en plus vers les ressources en ligne. Nous constatons que nos efforts s'inscrivent dans le droit fil de ceux de nos sociétés membres, qui cherchent à renforcer leur présence et leurs activités numériques pour servir les consommateurs en ligne. Bien que la tendance vers l'Internet soit dominante et en constante croissance, l'OAP continue de fournir un service de qualité et en temps opportun aux consommateurs qui choisissent de nous contacter par téléphone ou par courrier.

## Mise à jour opérationnelle

En 2022-23, nous avons eu le plaisir de confirmer le poste de Stéphanie Robillard à titre permanent comme première ombudsman adjointe de l'OAP. Mme Robillard avait déjà occupé ce poste à titre intérimaire. Elle apporte à ce poste ses compétences en matière de leadership et jouit d'une excellente réputation auprès de ses collègues, au sein de l'organisme et dans l'ensemble du secteur. Mme Robillard est très attachée au mandat de l'OAP, qui est de fournir aux consommateurs des services gratuits, indépendants et impartiaux de mode alternatif de résolution de conflits pour les consommateurs.

Au cours de l'année écoulée, l'OAP a constaté une augmentation des résultats positifs pour les consommateurs en général et une augmentation des demandes résolues avant que les plaintes n'atteignent le stade de l'examen, ce qui témoigne de l'importance que nous accordons à la résolution rapide des plaintes. Il est à noter que le nombre moyen de plaintes liées aux voyages est revenu à son niveau d'avant la pandémie.

# Message du chef de la direction et ombudsman suite...

## Mise à jour opérationnelle suite...

La période couverte par le présent rapport correspond à la deuxième année de notre plan stratégique actuel. Outre la sensibilisation des consommateurs, mentionnée ci-dessus, nous sommes également satisfaits de nos réalisations liées à l'utilisation de l'analyse des données pour soutenir l'amélioration continue et la fourniture d'un service public de qualité aux consommateurs. Notre équipe d'analystes aux plaintes et de conciliateurs a amélioré l'efficacité de notre processus de traitement des plaintes. L'année dernière, notre équipe a utilisé l'analyse de données de manière nouvelle et plus approfondie pour soutenir la prise de décision en se basant sur les tendances historiques des cas et sur la manière dont les consommateurs utilisent nos portails Web en français et en anglais pour accéder à nos services. Nous avons également forgé de nouveaux partenariats avec d'autres organismes, comme Assuris, qui a collaboré avec l'OAP dans le cadre d'une campagne du Mois de la littératie financière en novembre 2022. Ces relations nous ont permis de poursuivre notre travail de développement de nouveaux canaux de commercialisation, en fournissant des informations aux parties prenantes et aux consommateurs.

Nous sommes également heureux d'annoncer que l'OAP a retenu les services d'Anna Cellucci, du Taligent Group, en matière de comptabilité et de rapports financiers, pour soutenir les activités courantes de l'OAP. Mme Cellucci et son équipe sont des professionnels très appréciés qui apportent des décennies d'expérience comptable solide au service de petits organismes à but non lucratif.

## Remerciements

Nos succès en 2022-23 sont dus à l'expertise collective et à l'engagement de chaque membre de l'équipe de l'OAP. Je suis reconnaissant à nos employés et à notre personnel pour le travail qu'ils accomplissent chaque jour pour aider les consommateurs. J'aimerais remercier tout particulièrement Stéphanie Robillard, première ombudsman adjointe, et Tim Wilson, chef de l'éducation publique et de la planification stratégique, pour leur contribution à nos efforts continus visant à fournir des informations et des données claires et structurées dans les présentations faites à notre conseil d'administration.

Je tiens également à remercier mes collègues du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance, de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes, du Service de conciliation en assurance de dommages et d'autres partenaires qui collaborent avec l'OAP pour renforcer la confiance dans le secteur des assurances de personnes.

Pour terminer, je suis reconnaissant au conseil d'administration de l'OAP pour le soutien et les conseils inestimables qu'il apporte à notre organisme.

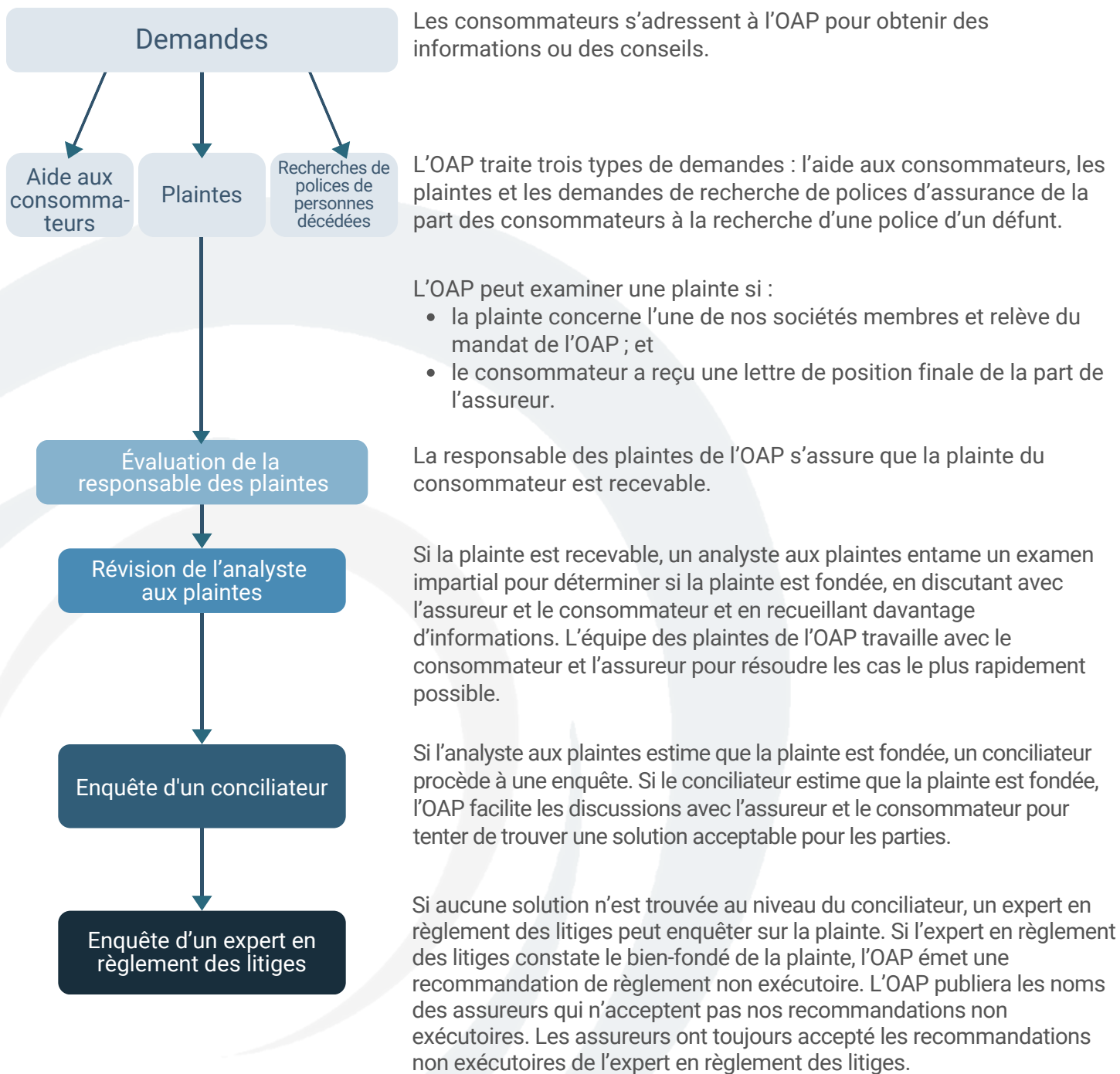


# Analyses et rapports

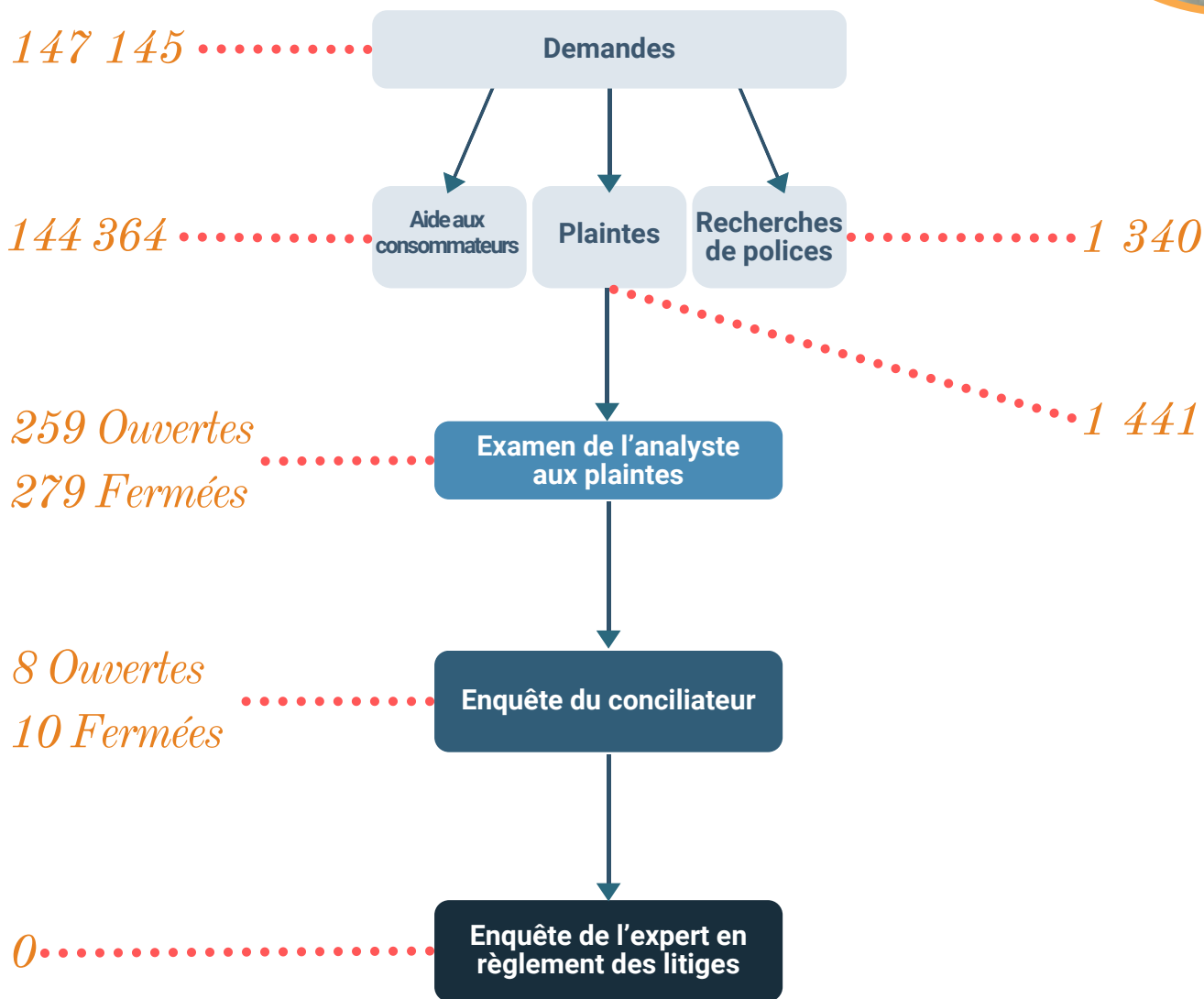
---



# Notre processus de réception



# Notre processus de réception : 2022-23 en chiffres



En 2022-23, l'OAP a reçu et évalué 1 441 demandes de renseignements sur les plaintes ; 259 ont été considérées comme des plaintes révisables.

# Toutes les demandes

## Toutes les demandes

**2022-23**

147 145

### Types de demandes

**2022-23**

Aide au consommateur	144 364
Recherche de polices	1 340
Plaintes	1 441

Les demandes d'aide aux consommateurs comprennent tous les types de demandes des consommateurs, y compris les télécopies, les courriels, les courriers, les appels, les formulaires en ligne et les sessions en ligne. La majorité des demandes de l'OAP sont effectuées par le biais de sessions Web.

### Origine

**2022-23**

Télécopieur	1
Courriel	19
Courrier	29
Appel	1 046
Formulaire web	1 802
Session web	144 248

Le terme « formulaire Web » désigne un consommateur qui soumet une demande directement sur l'un des portails Web français ou anglais de l'OAP.

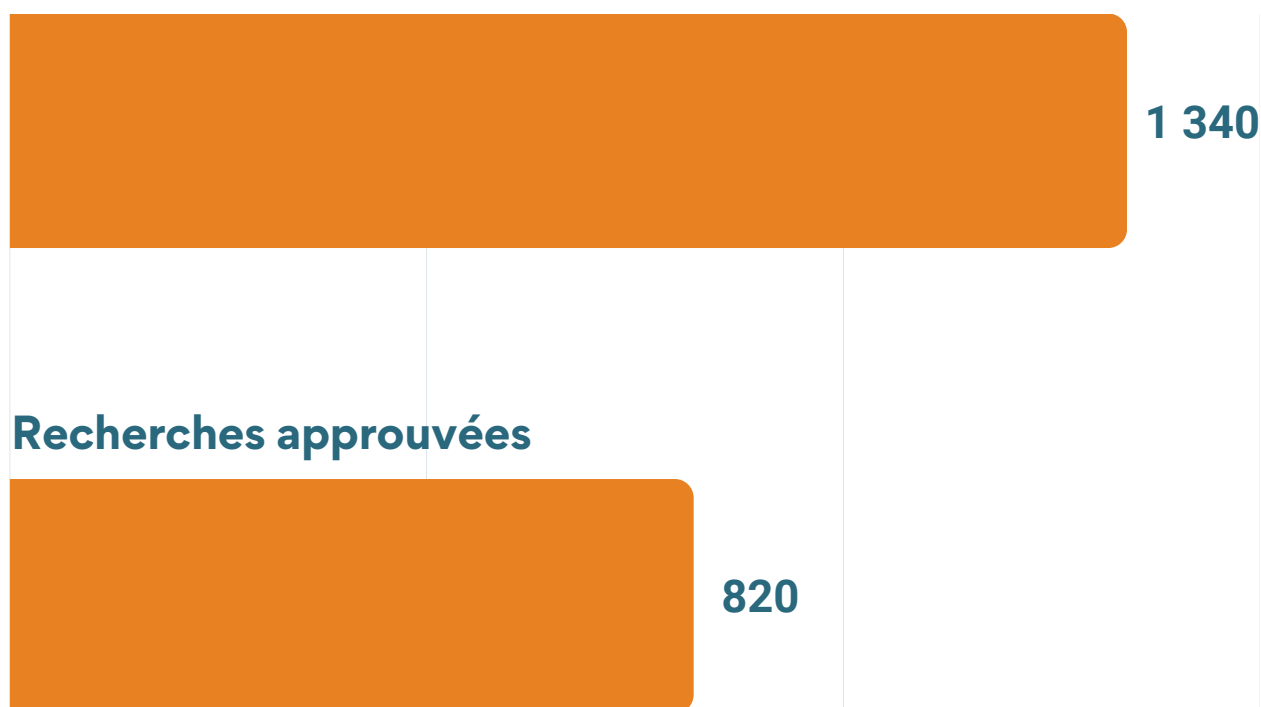
Le terme « session Web » désigne une demande de renseignements d'un consommateur qui donne lieu à une série d'interactions entre le consommateur et l'OAP sur nos portails en français ou en anglais.

# Recherche de polices d'assurance

Si un consommateur ne parvient pas à trouver la police d'assurance d'un défunt, l'OAP peut être en mesure d'effectuer la recherche pour le compte du consommateur en contactant nos sociétés membres.

Chaque année, l'OAP traite des centaines de demandes de recherche de ce type que nous recevons de la part de consommateurs sur nos portails Web en français ou en anglais. Une demande de recherche de police est approuvée si elle répond à des critères précis liés à la date de décès.

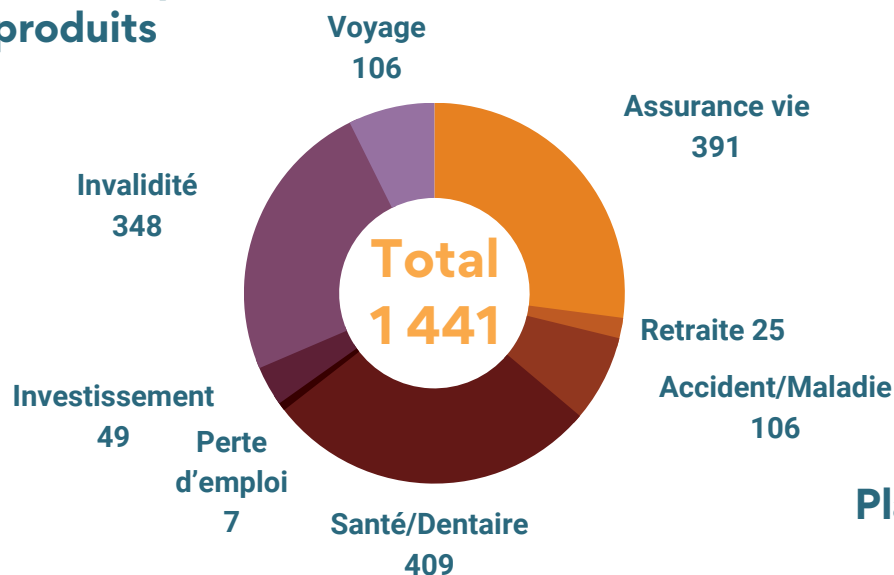
## Demandes de recherche reçues



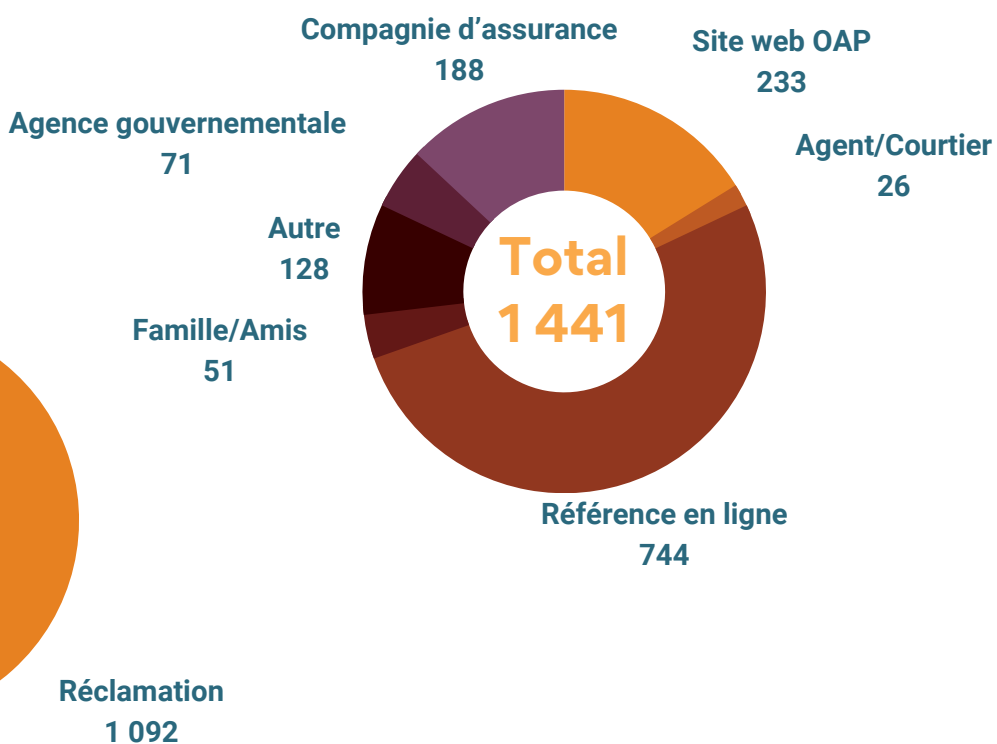


# Demandes de plaintes

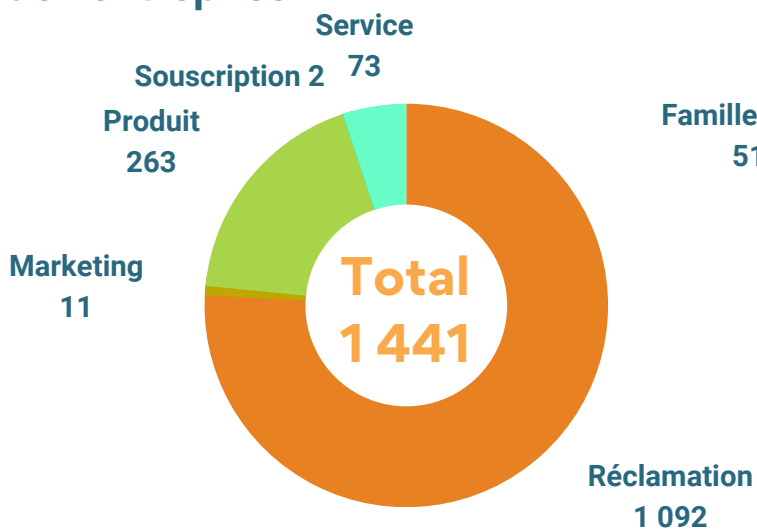
## Plaintes par produits



## Plaintes par source de référence

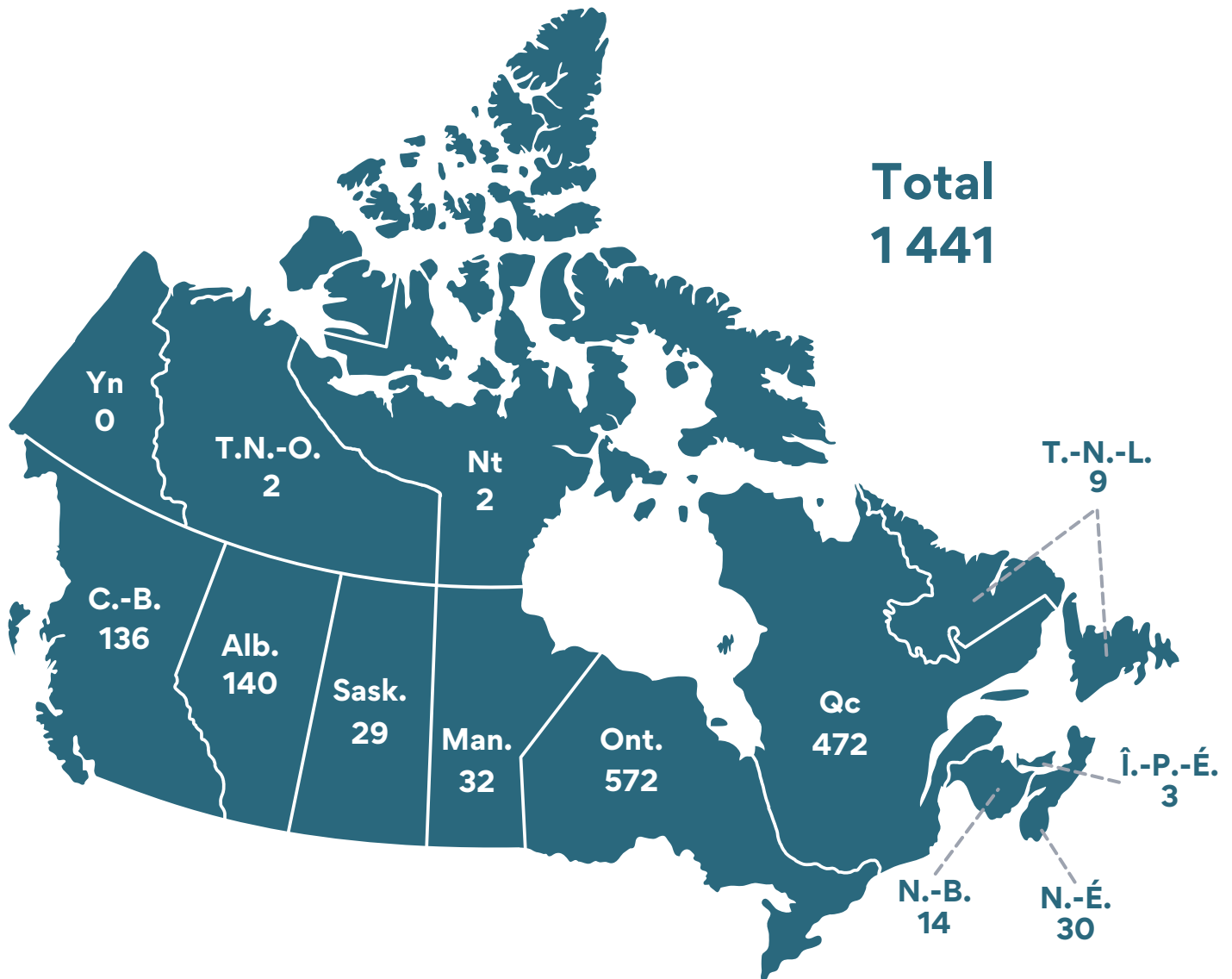


## Plaintes par fonction de l'entreprise



# Demands relatives aux plaintes : elles proviennent d'où?

## Plaintes par province





# Études de cas

---

# Résolution rapide

## Études de cas



Afin de maximiser l'efficacité et le rendement, l'OAP s'efforce dans la mesure du possible, de résoudre les plaintes dès le début de la procédure de règlement des différends.

Les études de cas suivantes sont des exemples de résolution rapide de plaintes de consommateurs.

### Cas 1 : Explication de la procédure, annulation de la décision initiale

Samantha a déposé une plainte auprès de l'OAP après que sa compagnie d'assurance a refusé sa demande d'assurance vie entière.

Nous avons contacté Samantha pour lui expliquer le processus de plainte. Nous avons notamment indiqué à Samantha qu'elle devait d'abord faire examiner sa demande à l'interne par l'assureur afin de recevoir une lettre de position finale. Nous l'avons conseillée sur la manière de procéder pour que sa compagnie d'assurance procède à un examen interne. Cette aide est fournie par les spécialistes de l'OAP en contact avec les consommateurs, les outils de navigation en ligne et les informations sur le processus de plainte.

L'OAP a pris contact avec Samantha, qui était heureuse de nous dire que l'examen interne de l'assureur avait annulé la décision initiale de refuser la demande. Elle nous a remerciés de lui avoir démontré que le processus de plainte pouvait avoir des résultats positifs pour des consommateurs comme elle.

### Cas 2 : Le suivi auprès de l'assureur garantit le bon déroulement de la réclamation

Mat s'est adressé à l'OAP pour obtenir de l'aide, car il pensait avoir épuisé toutes les autres options pour résoudre sa réclamation concernant son assurance maladie de voyage. Après avoir écouté attentivement les préoccupations de Mat, l'OAP l'a informé qu'il lui restait encore une étape à franchir avec son assureur – l'obtention d'une lettre de position finale. Cette aide est fournie par les spécialistes de l'OAP en contact avec les consommateurs, les outils de navigation en ligne et les informations sur le processus de plainte.

Mat a renvoyé sa plainte à son assureur pour achever la procédure de traitement des plaintes et obtenir une lettre de position finale. Mais lorsque nous avons pris des nouvelles de Mat pour savoir où en était la plainte, il n'a pas compris la « position finale » de la compagnie. L'OAP a pris contact avec l'assureur pour clarifier le statut de sa plainte. Ce coup de pouce de l'OAP a incité l'assureur à contacter Mat pour lui faire part de leur position finale sur sa plainte.

Mat est revenu vers l'OAP pour nous informer que, grâce à notre aide, sa plainte était de nouveau « sur la bonne voie ».



# Résolution rapide Études de cas suite...



## Cas 3 : L'OAP aide Marie à prendre une décision éclairée et à économiser \$\$\$.

Marie s'inquiétait des frais que sa compagnie lui demandait de payer lorsqu'elle essayait de transférer les placements vendus par sa compagnie d'assurance vie à un autre assureur.

Elle s'est tournée vers l'OAP pour obtenir de l'aide.

Comme nous le faisons avec tous les consommateurs, l'OAP lui a fourni des conseils sur la procédure de réclamation en matière d'assurance de personnes. Nous avons expliqué à Marie comment elle pouvait porter sa plainte devant l'ombudsman interne de l'assureur pour obtenir une lettre de position finale. Cette aide est fournie par les spécialistes de l'OAP en contact avec les consommateurs, les outils de navigation en ligne et les informations sur la procédure de plainte.

Plus tard, lorsque nous avons repris contact avec Marie pour faire le point, elle nous a dit qu'elle avait réussi à résoudre son problème et que l'assureur l'avait autorisée à transférer ses investissements dans une autre compagnie sans frais. Elle a apprécié la diligence de l'OAP et nous a remerciés de notre suivi.

# Plaintes révisables

## Études de cas

### Cas 1 : L'OAP aide une mère à obtenir le remboursement de l'équipement orthopédique pour son enfant en situation de handicap

Une mère a présenté une demande de remboursement pour un lit, une chaise et de l'équipement orthopédique adaptés qu'elle avait achetés pour sa fille, qui souffrait d'un handicap physique. Lorsque la compagnie a refusé la demande, elle a suivi la procédure de réclamation de l'assureur et a reçu une lettre de position finale.

Après qu'elle ait déposé sa plainte auprès de l'OAP, nous avons examiné la police d'assurance de la mère et découvert que l'assureur avait refusé la demande parce que la police ne couvrait pas spécifiquement l'équipement sur mesure pour dormir ou s'asseoir.

Cependant, nous avons constaté que la police couvrait l'équipement orthopédique, à condition qu'un médecin le juge nécessaire à l'accomplissement des activités quotidiennes.

L'OAP a envoyé à la compagnie le reçu de la famille pour l'achat de l'équipement, l'ordonnance du médecin indiquant que l'équipement était nécessaire pour les activités quotidiennes et le libellé de la police relatif à l'équipement orthopédique.

En conséquence, l'assureur a modifié sa décision et a couvert la partie de la réclamation initiale liée aux aides orthopédiques.



# Plaintes révisables

## Études de cas suite...

### Cas 2 : La compagnie d'assurance annule l'augmentation des primes après l'examen de l'OAP

Dwayne a déposé une plainte auprès de l'OAP pour contester les paiements mensuels de sa police d'assurance vie temporaire qui avaient augmenté à son insu.

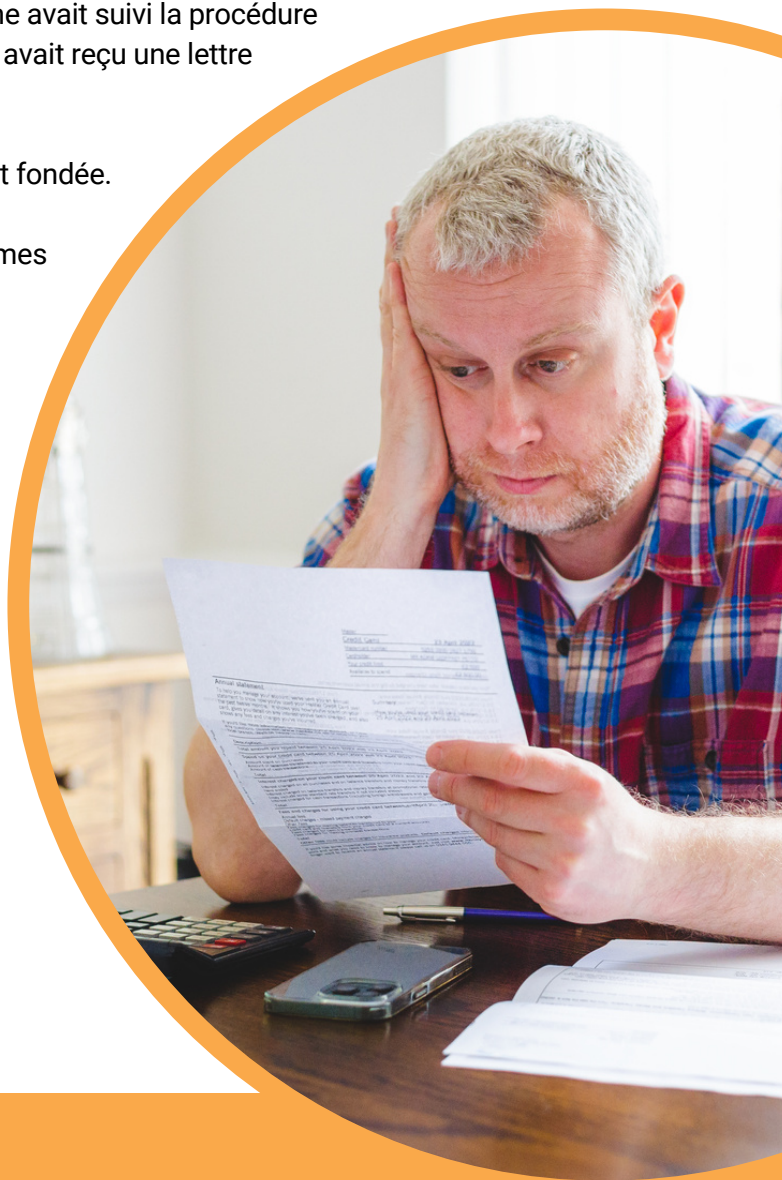
L'OAP a examiné la plainte après avoir confirmé que Dwayne avait suivi la procédure interne d'examen des réclamations de son assureur et qu'il avait reçu une lettre de position finale.

L'analyste aux plaintes de l'OAP a estimé que la plainte était fondée.

L'assureur a refusé la demande de remboursement des primes plus élevées de Dwayne en raison d'un ancien formulaire d'autorisation de paiement.

L'assureur a déclaré que Dwayne avait signé un formulaire autorisant les primes plus élevées. Dwayne a déclaré qu'il ne l'avait pas fait, et nous n'avons trouvé aucune preuve dans le dossier indiquant qu'il avait autorisé le paiement de primes mensuelles plus élevées.

L'assureur aurait dû demander à Dwayne de signer un nouveau formulaire d'autorisation avant d'augmenter ses primes mensuelles. Après que l'OAP a fait part de ses conclusions à l'assureur, la compagnie a remboursé à Dwayne le montant total des primes prélevées sur son compte.



## État de la situation financière

31 mars 2023, avec informations comparatives pour 2022

	2023	2022
<b>Actif</b>		
Actif à court terme		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	1 677 804 \$	1 586 668 \$
Charges payées d'avance et acomptes	44 648	24 430
Débiteurs	2 786	83 964
	1 725 238	1 695 062
Immobilisations corporelles	9 193	39 510
Immobilisations incorporelles	–	15 620
	1 734 431 \$	1 750 192 \$
<b>Passif et solde du fonds</b>		
Passif à court terme		
Créditeurs et charges à payer	291 101 \$	167 032 \$
Tranche à court terme des incitatifs à la location reportés	–	4 994
	291 101	172 026
Incitatifs à la location reportés	–	9 572
	291 101	181 598
Solde du fonds		
Fonds de fonctionnement		
Investissement en immobilisations corporelles et incorporelles	9 193	55 130
Fonds non affecté	1 434 137	1 513 464
	1 443 330	1 568 594
Engagements		
	1 734 431 \$	1 750 192 \$



# Rapports KPMG

## État des résultats

Exercice clos le 31 mars 2023, avec informations comparatives pour 2022

	2023	2022
<b>Produits</b>		
Cotisations générales	2 436 803 \$	2 408 500 \$
Revenus de placements	9 420	7 810
	<u>2 446 223</u>	<u>2 416 310</u>
<b>Charges</b>		
Personnel et services de règlement des litiges	1 741 460	1 343 900
Honoraires professionnels	136 722	77 947
Honoraires du conseil d'administration	172 048	154 206
Loyers et frais d'occupation	72 452	99 846
Technologie de l'information	90 088	71 935
Réunions du conseil et déplacements	92 694	46 613
Réunions du personnel et déplacements	34 099	17 195
Frais de gestion	92 587	87 973
Communications	39 662	105 653
Fourniture et services	18 472	19 855
Télécommunications	19 249	19 607
Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles	45 937	29 558
Assurances	7 903	14 935
Formation et perfectionnement	7 142	1 370
Traduction	972	2 763
	<u>2 571 487</u>	<u>2 093 356</u>
<b>(Insuffisance) excédent des produits par rapport aux charges</b>	<b>(125 264) \$</b>	<b>322 954 \$</b>

## État des variations du solde du fonds de fonctionnement

Exercice clos le 31 mars 2023, avec informations comparatives pour 2022

	2023			2022		
	Investissements en immobilisations corporelles et incorporelles	Fonds de fonctionnement non affecté	Total	Investissements en immobilisations corporelles et incorporelles	Fonds de fonctionnement non affecté	Total
Actif net à l'ouverture de l'exercice	55 130 \$	1 513 464 \$	1 568 594 \$	87 219 \$	1 158 421 \$	1 245 640 \$
(Insuffisance) excédent des produits par rapport aux charges	(45 937)	(79 327)	(125 264)	(29 558)	352 512	322 954
Évolution des investissements en immobilisations corporelles et incorporelles, montant net	-	-	-	(2 531)	2 531	-
Actif net à la clôture de l'exercice	9 193 \$	1 434 137 \$	1 443 330 \$	55 130 \$	1 513 464 \$	1 568 594 \$

## État des flux de trésorerie

Exercice clos le 31 mars 2023, avec informations comparatives pour 2022

	2023	2022
Flux de trésorerie liés aux activités suivantes :		
Activités de fonctionnement		
(Insuffisance) excédent des produits par rapport aux charges	(125 264) \$	322 954 \$
Éléments sans effet sur la trésorerie		
Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles	45 937	29 558
Amortissement des incitatifs à la location reportés	–	2 531
Variation des éléments hors caisse du fonds de roulement lié au fonctionnement		
Charges payées d'avance et acomptes	(20 218)	23 388
Débiteurs	81 178	74 051
Créditeurs et charges à payer	124 069	9 062
Incitatifs à la location reportés	(14 566)	(4 996)
Augmentation de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	91 136	456 548
Trésorerie et équivalents de trésorerie à l'ouverture de l'exercice	1 586 668	1 130 120
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la clôture de l'exercice	1 677 804 \$	1 586 668 \$

# Sociétés membres

- Acadie Vie
- Actra Fraternal Benefit Society
- Aetna
- AHLIC (Triton Insurance)
- Alberta Blue Cross
- Allianz Care (AWP Health & Life SA, Allianz Life Ins Co of North America)
- Assomption Vie
- Assurance-vie Banque Nationale
- Assurant (Amer Bankers Life Assurance Co, Amer Bankers Ins Co)
- BMO Life Assurance
- BMO Life Insurance
- Brookfield Annuity
- Canada Life
- Canadian Premier (Cdn Premier General Ins Co)
- Canassurance (Assoc d'Hospitalisation Canassurance)
- Chubb Life (Chubb Insurance)
- CIBC Life
- CIGNA (Connecticut General)
- Combined Insurance
- CompCorp Life Insurance Company
- Co-Operators Life (Co-operators General, CUMIS General)
- Desjardins Sécurité financière
- Empire Life
- Equitable Life
- FaithLife Financial
- First Canadian Insurance Corporation
- Foresters
- Foresters Life
- Green Shield Canada
- Group Medical Services (GMS Insurance Inc.)
- Humania Assurance (La Survivance-Voyage)
- Industrielle Alliance
- ivari (Wilton Re (Canada) Limited)
- Knights Of Columbus
- La Capitale assureur de l'administration publique (La Capitale FSI)
- Manitoba Blue Cross
- Manulife (Manulife Ins. Co., First N.Am. Ins. Co., MACC)
- Medavie Blue Cross (Blue Cross Life)
- New York Life (Life of N.A.)
- Pacific Blue Cross
- Pavonia Life Insurance Company of Michigan
- Primerica
- RBC Life Insurance Company (RBC Insurance)
- Reliable Life (Old Republic)
- Saskatchewan Blue Cross
- Scotia Life
- SSQ Vie (SSQ, Societe d'assurance)
- Sun Life Financial (Sun Life Assurance, Sun Life Insurance)
- TD Life
- Teachers Life
- Trans Global Life
- TruStage Life
- UV Mutuelle
- Wawanesa
- Zurich

# Notre conseil d'administration : Administrateurs indépendants



## Dre Janice MacKinnon

Administratrice indépendante et présidente du conseil d'administration

Dre Janice MacKinnon est membre de la Société royale du Canada, membre de l'Ordre du Canada et ancienne ministre des Finances de la Saskatchewan qui a également agi comme ministre du Développement économique et des Services sociaux de cette même province. Pendant son mandat de ministre des Finances, le gouvernement de la Saskatchewan a été le premier gouvernement au Canada à présenter un budget équilibré dans les années 1990.

Dre MacKinnon est actuellement professeure en politique budgétaire à University of Saskatchewan et cadre supérieure de recherche à University of Calgary School of Public Policy. Elle est l'auteure de trois livres et de nombreux articles traitant de sujets de politiques publiques. Elle a agi à titre de présidente de l'Institut de recherche en politiques publiques, de membre du conseil de Canada West Foundation et elle siège actuellement au comité consultatif de l'Institut canadien des affaires mondiales.

De 2010 à 2015, elle a été présidente du Conseil consultatif sur l'économie du Canada. Elle a également été nommée au Conseil consultatif sur l'environnement dans le cadre de l'Accord de libre-échange nord-américain (ALENA) et elle a agi à titre de coprésidente de la Commission sur l'éducation de la maternelle à la 12e année du Manitoba. En 2019, le premier ministre de l'Alberta, Jason Kenney, l'a nommée présidente du Comité de spécialistes de l'Alberta chargé d'étudier l'état des finances publiques de l'Alberta. Elle est présentement membre du Conseil des gouverneurs de University of Alberta.

À titre de présidente du conseil d'administration de l'OAP, Dre MacKinnon apporte une vaste expérience en finance, politique publique, relations gouvernementales, planification stratégique et gouvernance.



## Dan Levert

Administrateur indépendant

Dan Levert est ingénieur et avocat en construction de St. John's (Terre-Neuve). Il est membre de l'Institut canadien des ingénieurs et du Collège canadien des avocats en droit de la construction. Il a été président et chef de la direction d'Ingénieurs Canada de 1998 à 2000. Avant de prendre sa retraite en 2015, Me Levert était avocat général associé à la Kiewit Corporation, une entreprise de construction dont le volume annuel est de 12 milliards de dollars.

Au cours d'une carrière qui s'étend sur plus de 30 ans, Me Levert a participé à bon nombre des plus grands projets d'infrastructure au Canada, soit les projets hydroélectriques, miniers, pétroliers et gaziers. La plupart de ces mégaprojets ont nécessité des négociations multipartites complexes avec les Premières Nations, les gouvernements fédéral, provinciaux et municipaux, ainsi qu'avec les propriétaires, les concepteurs et les entrepreneurs effectuant les travaux de construction.

Depuis 2000, il travaille dans les industries pétrolière, gazière et minière de Terre-Neuve-et-Labrador. À titre d'avocat de projet pour la conception et la construction de la plateforme pétrolière extracôtière de Hebron, d'une valeur de 10 milliards de dollars, il a été membre du conseil d'administration de la Hebron Project Employers' Association, qui a maintenu la paix sociale tout au long du projet d'une durée de sept ans. Me Levert, un arbitre et un médiateur qualifié, s'est concentré sur le règlement des différends de façon amicale et équitable, évitant ainsi des litiges coûteux et longs.

Francophone du Nouveau-Brunswick, Me Levert a des liens solides avec sa province d'origine, où résident ses frères et sœurs, et avec son alma mater, University of New Brunswick.

À titre d'administrateur indépendant du conseil d'administration de l'OAP, Me Levert possède une vaste expérience des relations avec de multiples intervenants, de l'établissement de consensus, du règlement extrajudiciaire des différends et du droit.

# Notre conseil d'administration : Administrateurs indépendants suite...



## Leah Myers

Administratrice indépendante

Leah Myers est une dirigeante chevronnée du secteur public à la réputation bien établie, avec 30 années de carrière au sein du gouvernement de l'Ontario à façonner de nouvelles orientations stratégiques, à collaborer avec un large éventail de parties prenantes et à diriger des initiatives complexes. Elle est également administratrice agréée (IAS.A).

À titre de sous-ministre adjointe de la sécurité du revenu et des politiques de retraite au ministère des Finances, Mme Myers a élaboré et mis en œuvre des réformes exhaustives de politiques de retraite, notamment une amélioration du Régime de pensions du Canada, un nouveau cadre pour les régimes de retraite de Stelco à la suite de la restructuration de l'entreprise en vertu de la Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies (LACC), et un nouveau cadre réglementaire pour les régimes de retraite à prestations déterminées. Elle a également dirigé la Division de la politique des services financiers à titre intérimaire à un moment où d'importantes politiques en matière de réglementation de l'assurance automobile étaient en cours d'élaboration.

À titre de chef de la direction de la Commission d'examen de l'aide sociale en Ontario, Mme Myers a contribué à la réalisation du premier examen exhaustif du système d'aide sociale de l'Ontario depuis plus de 20 ans. Elle a appuyé la prise de décisions politiques d'un éventail d'enjeux stratégiques à titre de sous-ministre adjointe des politiques de santé, services sociaux et éducation au sein du bureau du conseil des ministres.

Mme Myers participe actuellement à divers projets de consultation, prodiguant des conseils sur les priorités stratégiques, les relations avec les parties prenantes et les questions de gouvernance. Elle est présidente de la Bruce Trail Conservancy, un organisme de bienfaisance dirigé bénévolement par ses membres et l'une des plus importantes fiducies foncières de l'Ontario. Elle siège également au conseil d'administration de l'Hôpital Michael Garron de Toronto.

Mme Myers apporte au conseil d'administration de l'OAP ses compétences en communications stratégiques et en établissement de partenariats, sa vaste expérience en matière de réglementation et sa solide orientation vers la protection des consommateurs/membres.



## Geoff Plant, OBC c.r.

Administrateur indépendant

Geoff Plant est avocat et médiateur à Vancouver. Il est associé au sein du cabinet d'avocats Gall Legge Grant Zwack LLP. Me Plant a servi à titre de député de l'Assemblée législative de la Colombie-Britannique de 1996 à 2005 et a été procureur général et ministre responsable des négociations de traités en Colombie-Britannique. Il était également le ministre responsable de l'Assemblée des citoyens sur la réforme électorale.

Après son passage en politique, Me Plant a été impliqué dans plusieurs projets d'importance en matière de droit public et de politique dans différents rôles, dont celui de président du conseil de Providence Health Care et de vice-président du conseil d'administration de BC Ferries, ainsi que celui de conseiller principal du gouvernement de la Colombie-Britannique lors des négociations entre le gouvernement provincial et des organismes politiques des Premières Nations. Récemment, Me Plant a été nommé à l'Ordre de la Colombie-Britannique, la plus haute distinction de la province.

Me Plant a été président du conseil d'administration de la British Columbia Land Title & Survey Authority, de la Canada West Foundation et du Dalai Lama Center for Peace and Education. Il a également occupé récemment le poste de chancelier de l'Emily Carr University of Art + Design.

De plus, il a été désigné comme l'un des avocats les plus influents du Canada par le magazine Canadian Lawyer et a été commissaire municipal civil de Vancouver. Me Plant apporte au conseil d'administration de l'OAP une riche expérience en relations gouvernementales et en gouvernance, ainsi qu'une expertise en résolution de conflits, en médiation et en droit.

# Notre conseil d'administration : Administrateurs indépendants suite...



## Louise Shiller

Administratrice indépendante

Louise Shiller est une ombudsman qui travaille actuellement dans le secteur de l'éducation au niveau postsecondaire. Son travail dans le domaine des services d'ombudsman a porté sur les pratiques exemplaires, y compris les évaluations, l'élaboration de politiques, l'enquête équitable, la responsabilisation, la médiation, la réconciliation et les changements systémiques positifs.

Mme Shiller a occupé des postes supérieurs dans les secteurs public et privé, où elle a acquis une expertise dans les domaines de la gestion du comportement, de l'administration scolaire, des services aux étudiants et du leadership éducationnel. Elle possède également une vaste expérience en matière d'intervention en cas de crise, de prévention du harcèlement/de la violence et des relations de travail. Elle a contribué à l'élaboration et à l'établissement de plusieurs programmes essentiels partout au Québec et à l'amélioration de la prestation des services dans divers organismes et conseils scolaires. Elle a été présidente du Québec Counselling Association et présidente de l'Association professionnelle RSB, où elle a négocié des ententes et des prestations d'assurance. Plus tôt dans sa carrière, Mme Shiller a travaillé pour le ministère de la Protection de la jeunesse, puis elle est devenue directrice de la Fédération CJA West Island, où elle a dirigé le processus de planification stratégique et pris des décisions au nom de la collectivité dans son ensemble.

En 2010, Mme Shiller a été nommée directrice et conseillère principale en droits et responsabilités de l'Université Concordia, où elle a fait la promotion des valeurs de diversité, de civilité, d'équité, de respect, d'inclusion et de non-discrimination. Son mandat consistait notamment à résoudre les conflits, les incidents comportementaux et les violations des droits de manière efficace et constructive, tout en supervisant les interventions et les mesures de redressement. Dans ce rôle important, elle a élaboré, révisé et administré des politiques, des documents publics et des programmes de formation. Au cours de son mandat, elle a dirigé des groupes de travail et des comités, et elle a continuellement fait des recommandations et apporté des améliorations systémiques.

En tant que membre du conseil d'administration, Mme Shiller apporte un leadership et des compétences impressionnantes dans les domaines de la programmation, des politiques publiques et de l'éducation, de la gouvernance et du règlement impartial des différends.



# Notre conseil d'administration : administrateurs de l'industrie



## Claude Garcia

Administrateur de l'industrie

Claude Garcia s'est joint au ministère des Affaires sociales du Québec en 1969, a occupé plusieurs postes dont celui de sous-ministre adjoint à la planification. Dans le secteur privé, il a été associé chez Hébert, LeHouillier et Associés, actuaire-conseils en 1978 et s'est joint à la compagnie d'assurance Standard Life à titre de vice-président principal en 1983 et en a été le président des opérations canadiennes à compter de 1991. Il a pris sa retraite en 2004, alors qu'il occupait toujours ce poste.

Au cours de sa carrière, M. Garcia a siégé au conseil de nombreuses organisations publiques et privées. Il a agi à titre de président du conseil de la Chambre de commerce du Montréal métropolitain, la Fondation du YMCA de Montréal et l'Agence des partenariats public-privé du Québec. Il a été membre du conseil d'administration de la Standard Life, de la Caisse de dépôt et placement du Québec, Quno, la Bourse de Montréal, Cogeco et Cogeco Communications, Jarislowsky Fraser, l'Institut de recherches cliniques de Montréal et de la fiducie immobilière BTB. Il demeure président du conseil de Goodfellow.

Ayant consacré la plus grande partie de sa carrière à l'assurance, sa vaste connaissance du domaine constitue un atout pour le conseil de l'OAP. Son expérience des secteurs publics et privés contribue à son expertise en produits d'assurance, droit des consommateurs, leadership, orientations des politiques publiques, relations gouvernementales, finance, planification stratégique et gouvernance.



## Dr Dieter Kays

Administrateur de l'industrie

Dr Kays est un administrateur de sociétés (IAS.A) et titulaire d'un doctorat en leadership organisationnel. À l'heure actuelle, il est président de la commission des pensions de l'église Luthérienne du Canada. De 2010 à 2019, il a siégé au conseil de St. Mary's Hospital à Kitchener, notamment à titre de président du conseil. Dr Kays a été nommé au conseil d'administration de l'hôpital Grand River en juin 2022.

Diplômé du programme international de perfectionnement des cadres de Stanford University, Dr Kays est l'ancien président et chef de la direction de FaithLife Financial (FLF), l'une des plus grosses compagnies d'assurance-vie de secours mutuels au Canada et, avant de prendre sa retraite en 2010, il a siégé au conseil de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP).

Avant cette période, Dr Kays a eu une carrière remarquable à titre de président et chef de la direction de Lutherwood, une agence de service social multi-services. Lutherwood a été reconnu à plusieurs reprises dans des sondages de culture nationale dans les 10 premières organismes de taille moyenne au Canada. Fort de son expérience à titre de membre de conseil d'administration et à titre de participant à de nombreux comités provinciaux et groupes de travail, il a été consultant auprès d'organisations au Canada et à l'étranger. Il est reconnu pour son expertise en gouvernance, leadership et planification stratégique.

# Notre conseil d'administration : administrateurs de l'industrie suite...



## Frank Swedlove

Administrateur de l'industrie

Frank Swedlove est le président sortant de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP) et il a également agi à titre de premier président de la Global Federation of Insurance Associations (GFIA).

M. Swedlove a poursuivi une longue carrière au sein du ministère des Finances à Ottawa à titre de conseiller principal pour plusieurs ministres des finances et, par la suite, à titre de sous-ministre adjoint de la Direction de la politique du secteur financier. Il était président du Groupe d'action financière (GAFI), l'organisme international chargé de lutter contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes à l'échelle mondiale. Depuis son départ de l'ACCAP en 2017, M. Swedlove a mis sur pied Swedlove Consulting Inc., une société-conseil en politiques publiques.

M. Swedlove a reçu à la fois la Médaille du jubilé de la Reine Elizabeth II pour son service au sein de la fonction publique et la Médaille du jubilé de diamant de la Reine Elizabeth II pour son service au sein de l'industrie des assurances.

M. Swedlove, grâce à son expérience au sein du gouvernement fédéral et son passage à titre de président de l'ACCAP, a une perspective unique et pointue de l'industrie de l'assurance, des consommateurs, des politiques publiques, des relations gouvernementales, du travail avec les organismes de réglementation et de la planification stratégique.

# Notre promesse de service

**Accessibilité** : Nos services gratuits sont toujours disponibles par téléphone ou en ligne.

**Rapidité de réponse** : Nous répondons toujours dans les 48 heures.

**Courtoisie** : La courtoisie, le professionnalisme et le respect définissent chacune de nos interactions.

**Clarté** : Nous veillons à ce que les consommateurs comprennent les polices d'assurance et nos conseils.

**Exactitude** : Notre objectif est de documenter avec précision les plaintes pour résoudre efficacement les différends.

**Équité et impartialité** : Nous sommes équitables et impartiaux.

**Constance** : Nous suivons un processus rigoureux et cohérent.

**Connaissances** : Nous avons des connaissances spécialisées en matière d'assurance et de l'expertise en matière de règlement des différends.

**Vie privée et confidentialité** : Tous nos dossiers et cas sont 100 % confidentiels.

**Indépendance et objectivité** : L'OAP exerce ses activités conformément à un cadre de collaboration continue entre les services de conciliation du secteur des assurances et le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance.



## Contactez nous

**Site Web** Français : [oapcanada.ca](http://oapcanada.ca)  
Anglais : [olhi.ca](http://olhi.ca)

**Sans-frais** Québec : 1-866-582-2088  
Canada : 1-888-295-8112

Service de relais Bell (personnes souffrant d'une déficience auditive ou d'un trouble de la parole) : 1-800-855-0511

**Adresse postale** 2 Bloor Street West, Suite 700  
Toronto, ON  
M4W 3E2