



# RENFORCER LE SOUTIEN AUX CONSOMMATEURS



RAPPORT ANNUEL  
**2024**  
1ER AVRIL 2023 AU 31 MARS 2024

# Table des matières



À propos	3
Message de la présidente du conseil d'administration	4
Message de la directrice générale et ombudsman	6
Analyses et rapports	9
Études de cas	16
États financiers vérifiés	20
Sociétés membres	24
Membres du conseil d'administration	25
Notre promesse de service	30

# L'OAP - au service des consommateurs au quotidien



## 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 canadiens 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 d'administrateurs 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://oapcanada.ca)

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



## Quatrième évaluation indépendante

Durant la dernière année, les réalisations de l'OAP ont été reconnues. Notre quatrième évaluation indépendante, menée par Serge Dupont, ancien greffier adjoint du Conseil privé du Canada et Laurie Wright, une ancienne dirigeante au sein du ministère de la Justice du Canada, a été achevée. Leur rapport a mis en lumière certaines de nos réalisations importantes, notamment un site web amélioré, des efforts considérables en matière d'éducation du public, des changements salutaires au niveau du processus de traitement des plaintes, et « une évaluation plus rigoureuse avant de décider si une plainte est hors de la portée du mandat de l'OAP ».

Les examinateurs ont également évalué les politiques et les pratiques de gouvernance du conseil d'administration. Le rapport félicite le conseil d'administration pour les changements apportés afin d'améliorer notre gouvernance : par exemple, le conseil d'administration a mis en place un processus approfondi et transparent pour le recrutement d'administrateurs indépendants, y compris la création d'une matrice de compétences. Les examinateurs ont indiqué ce qui suit : « nous concluons que l'OAP est très bien gouverné par son conseil, qui est solide et engagé ».

## Plan stratégique 2021-2024 et initiatives en cours

L'exercice 2023-24 marque également la dernière année du plan stratégique, qui a servi de guide pour toutes nos activités au cours de cette période de trois ans. Les résultats sont positifs. Davantage de consommateurs ont été sensibilisés à l'existence de l'OAP, nous avons utilisé l'analyse de données pour renforcer nos opérations et surtout, nous avons entamé de nombreuses mesures afin d'améliorer notre mandat de service public.

Durant l'année en cours et pour les suivantes, nous continuerons à consacrer nos efforts à l'amélioration continue de services indépendants, impartiaux et gratuits de règlement des différends conformément aux principes de gouvernance de l'OAP.

La voie à suivre sera guidée en partie par les recommandations de l'évaluation indépendante visant à améliorer nos services et notre responsabilité. Par exemple, nous travaillons à la mise en œuvre de la recommandation de rendre nos services en ligne plus accessibles. Nous soutenons également la recommandation selon laquelle l'OAP devrait entreprendre « un sondage de satisfaction des consommateurs [qui] soutiendrait davantage la responsabilité de l'organisation envers les consommateurs sur des sujets qui n'ont pas fait l'objet de sondages en temps réel sur la perception des consommateurs ».

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

L'OAP participera également au groupe de travail responsable de la mise à jour du cadre de collaboration et de surveillance des services de conciliation en matière d'assurance du CCRRA avec ce dernier et d'autres parties prenantes. Le groupe de travail collaboratif examinera les moyens d'améliorer le cadre et prendra des décisions sur une base consensuelle, tout en préservant l'indépendance de l'OAP ainsi que le caractère confidentiel de ses informations.

## Nouveau leadership

Un changement se traduit également par un nouveau leadership au sein de l'OAP. Le précédent chef de la direction et ombudsman, Glenn O'Farrell, a démissionné de ses fonctions en mars dernier; au nom du conseil d'administration, je tiens à le remercier pour sa contribution à l'OAP. Le conseil d'administration a entrepris une recherche approfondie au niveau national d'un nouveau directeur général et ombudsman, impliquant une consultation de nos principaux partenaires.

Après un long processus, le conseil d'administration a nommé Stéphanie Robillard, B. Soc. Sc., LL.L., LL.M., au poste de directrice générale et ombudsman de l'OAP. Cette décision marque un nouveau chapitre dans notre leadership. Stéphanie possède un dossier académique exceptionnel, des expériences impressionnantes et une expertise dans le domaine des assurances de personnes et des modes de règlement alternatifs des différends. Nous sommes convaincus que, sous sa direction, l'OAP s'appuiera sur les succès antérieurs afin de tracer un avenir encore plus considérable pour notre organisation.

## Merci à nos partenaires et à l'équipe de l'OAP

Alors que notre monde est en constante évolution, un élément immuable d'année en année est notre engagement à maintenir de solides relations de travail avec les sociétés membres et les régulateurs à travers le pays.

Je tiens ainsi à exprimer, au nom du conseil d'administration et de la direction de l'OAP, nos remerciements et notre gratitude envers les sociétés membres de l'OAP. Leur bonne volonté, leur confiance et leur soutien constants à l'égard de notre travail sont importants.

J'aimerais également souligner la rigueur et la diligence des membres de notre conseil d'administration, qui assument très sérieusement leurs responsabilités fiduciaires.

Enfin, je tiens à remercier le personnel de l'OAP. L'OAP est une petite organisation dotée d'un mandat important, et nous disposons d'une équipe solide et dévouée à leur travail, qui est essentielle à notre réussite.

# Message de la directrice générale et ombudsman : Stéphanie Robillard



Je suis fière d'accepter les fonctions de directrice générale et d'ombudsman. Mon expérience à titre de médiatrice accréditée ainsi qu'en pratique juridique privée dans le secteur des assurances de personnes pendant plus de 20 ans, m'a bien préparée pour ce rôle. Les modes alternatifs de résolution de conflits ont toujours fait partie intégrante de ma carrière. Ayant rejoint l'OAP en 2019 en tant que conciliatrice puis à titre de première ombudsman adjointe en 2020, je suis ravie d'assumer ce nouveau rôle et de contribuer au succès continu de l'OAP.

## Quatrième évaluation indépendante

Nous sommes encouragés par les conclusions de la quatrième évaluation indépendante. Celle-ci reconnaît notre engagement à offrir aux consommateurs canadiens et à nos sociétés membres une procédure d'examen des plaintes équitable, impartiale et objective. Il nous fait plaisir de souligner la conclusion du rapport de Bennett Jones constatant que « l'OAP place réellement la notion de processus équitable au cœur de son travail de traitement des plaintes » et ce, à la suite de leur examen de nos dossiers de plaintes.

Parmi les développements mentionnés, les évaluateurs notent l'amélioration de la planification stratégique, y compris l'utilisation d'indicateurs clés créés grâce à une meilleure analyse et qualité des données, et les changements opérationnels apportés à la procédure d'examen des plaintes pour en accroître l'efficacité. Le rapport souligne également les efforts déployés par l'équipe de l'OAP afin de travailler en étroite collaboration avec les consommateurs pour mieux comprendre les motifs de leurs plaintes et les aider à mieux les articuler, ainsi que pour améliorer les communications écrites avec les consommateurs, en leur fournissant davantage d'informations pour expliquer leurs décisions.

De plus, concernant l'étendue de nos services, le rapport reconnaît le progrès significatif réalisé par l'OAP au cours des dernières années afin d'atteindre l'objectif d'intérêt public de protection des consommateurs, en adoptant une approche plus généreuse dans l'interprétation de ses termes de référence définissant son mandat. Cela inclut le fait de déterminer si une partie d'une plainte peut être prise en considération même si d'autres aspects ne relèvent pas du mandat de l'OAP.

La plupart des recommandations relèvent de la mise en œuvre et des améliorations à apporter en lien avec l'accessibilité aux sites Web, aux sondages périodiques de satisfaction des consommateurs, aux changements liés à la dernière étape de l'examen des plaintes par l'OAP ainsi qu'à l'élaboration d'une norme écrite pour la procédure de renvoi des plaintes à cette dernière étape pour un examen par un expert en règlement des différends. Nous continuerons à travailler en étroite collaboration avec le conseil d'administration pour mettre en œuvre les recommandations de la quatrième évaluation indépendante durant la prochaine année.

# Message de la directrice générale et ombudsman... suite

## Mise à jour opérationnelle

Pour ce qui est des indicateurs clés, l'OAP a reçu cette année un total de 1 618 demandes de renseignements relatives à des plaintes. Environ 17 % de ces demandes de renseignements ont été soumises à un examen par notre équipe d'analystes aux plaintes, soit 8 % de plus que l'an dernier. Nous maintenons une forte présence en ligne et notons une augmentation de 14 % du nombre total de sessions en ligne sur les sites web de l'OAP.

Des efforts considérables ont été effectués depuis avril 2023 afin d'adopter une interprétation moins restrictive de nos termes de référence reflétant notre mandat. Nous soulignons également un succès soutenu de règlements de dossiers au niveau de l'examen des plaintes par les analystes, permettant ainsi de résoudre les différends de manière rapide et efficace.

Enfin, notre transition vers une nouvelle version du logiciel de gestion des dossiers de plaintes a été complétée durant l'hiver 2024, ce qui nous donne plus de flexibilité et de potentiel d'analyse des données. Nous sommes particulièrement soucieux de trouver des moyens de rendre l'examen des plaintes plus efficace et recueillons actuellement les données nécessaires à cette fin.

## Nouvelle première ombudsman adjointe

J'ai le plaisir de souhaiter la bienvenue à Dorothée Beaupré Bernier, notre nouvelle première ombudsman adjointe. Dorothée s'est jointe à l'équipe de l'OAP le 9 septembre 2024. Titulaire d'un diplôme en droit et complétant actuellement une maîtrise en prévention et règlement des différends (PRD), Dorothée possède une vaste expérience dans le domaine des assurances de personnes et des services d'ombudsman. Son expertise sera sans aucun doute un atout important pour notre organisation.

## Relations avec les parties prenantes

J'ai participé et assisté à la conférence annuelle de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP) - conformité et plaintes des consommateurs, qui s'est tenue en mai 2024. Notre présence à cette conférence démontre que l'OAP s'engage à maintenir des partenariats solides avec nos sociétés membres et autres parties prenantes. Je tiens à sincèrement remercier l'ensemble de mes collègues du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA), de l'ACCAP, du Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD) et autres partenaires qui ont soutenu l'OAP. Votre collaboration est essentielle à notre succès, et nous espérons poursuivre ce travail ensemble durant la prochaine année.

# Message de la directrice générale et ombudsman... suite

## Merci à l'équipe

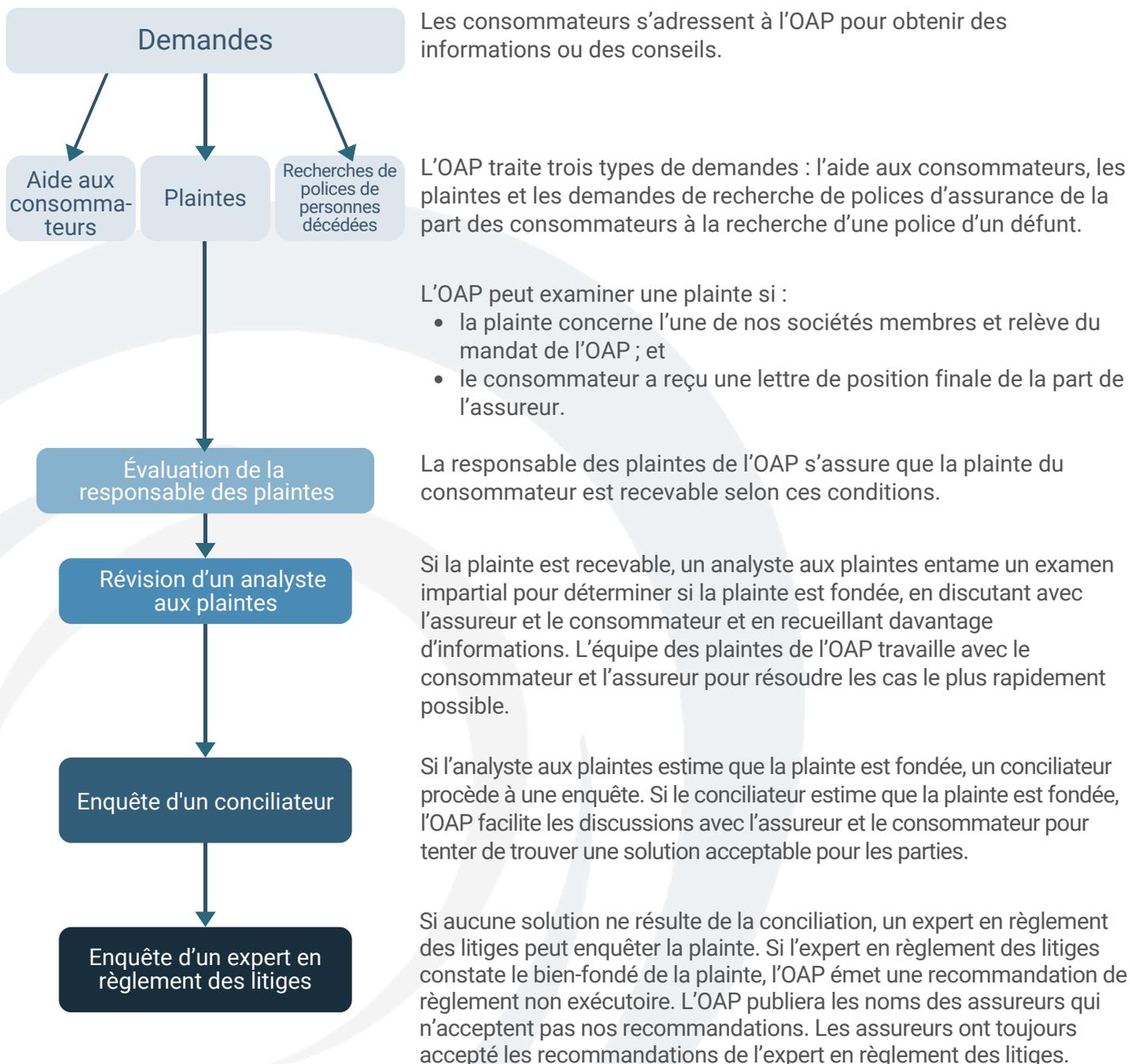
Le dévouement et le travail assidu de toute l'équipe de l'OAP ont été essentiels à l'atteinte de nos objectifs. Je tiens à remercier cette équipe de façon particulière pour leurs efforts constants. Nous sommes impatients de poursuivre notre mission et de servir les consommateurs canadiens et nos sociétés membres avec intégrité et excellence. Je remercie Glenn O'Farrell, ancien chef de la direction et ombudsman, pour avoir partagé avec moi ses vastes connaissances et expérience, ainsi que Tim Wilson, ancien responsable de l'éducation publique et de la planification stratégique, pour la création de nouvelles idées. Je tiens également à remercier le conseil d'administration de sa confiance et de son soutien inestimable tout au long de cette transition.



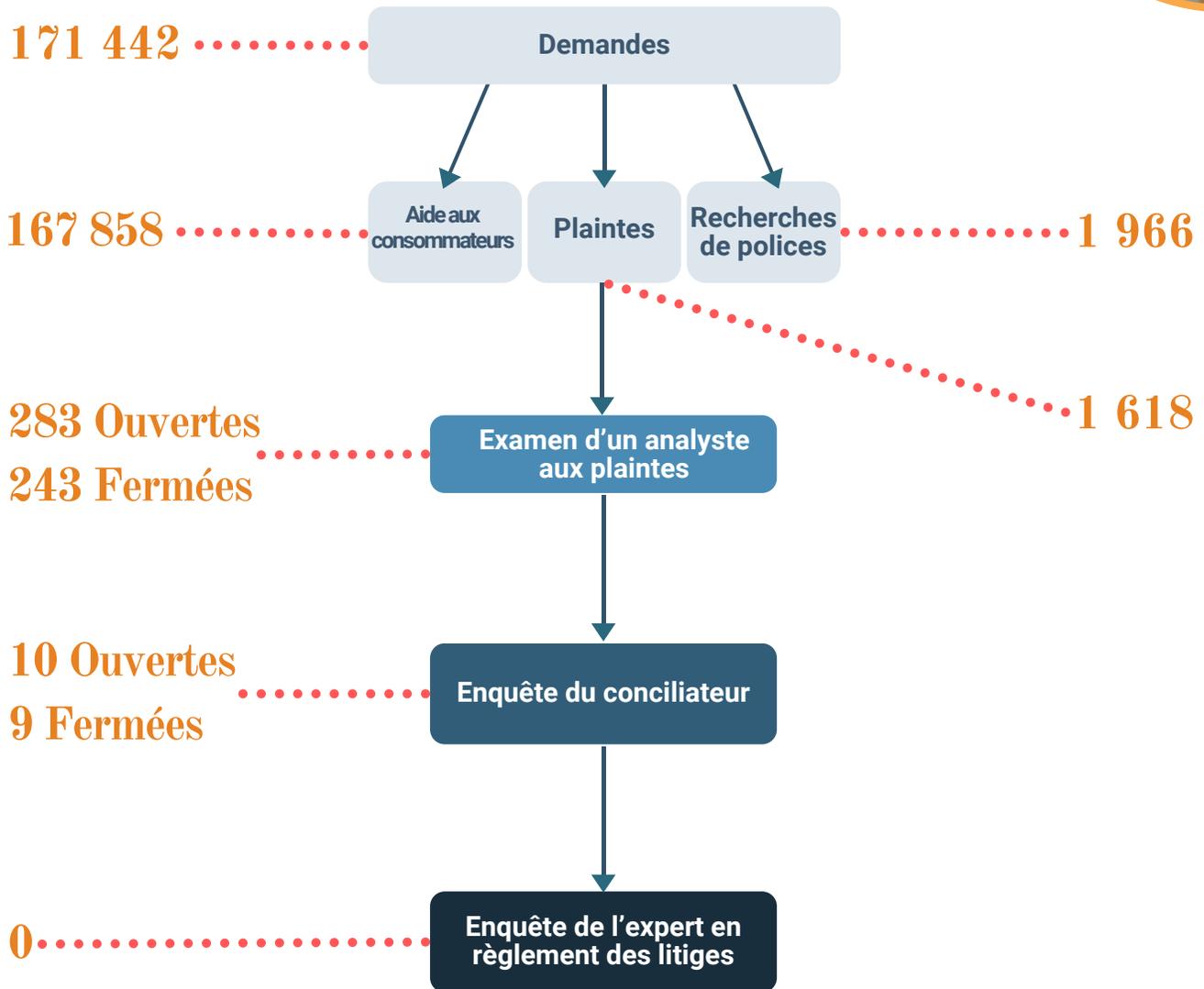
# Analyses et rapports

---

# Notre processus de réception



# Notre processus de réception : 2023-24 en chiffres



En 2023-24, l'OAP a reçu et évalué 1 618 demandes de renseignements de plaintes ; 283 ont été considérées comme des plaintes révisables.

# Toutes les demandes

1 618

Plaintes

167 858

Aide aux consommateurs

1 966

Recherche de polices

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.

Total de 171 442



167 531

Sessions web



1404

Appels



40

Courrier



2 428

Formulaires web



32

Courriels



7

Télécopieur

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.

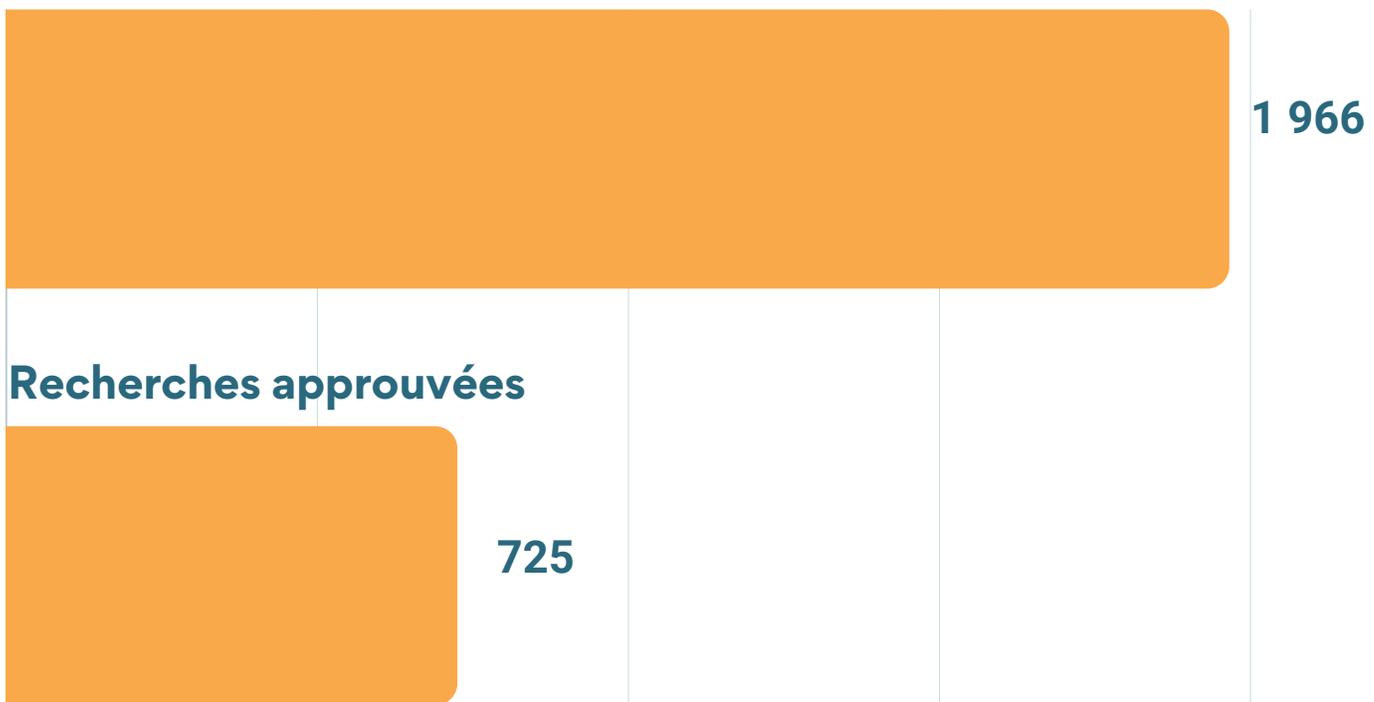
Le terme « **formulaire Web** » désigne un consommateur qui soumet une demande directement sur l'un des portails Web français ou anglais de l'OAP.

# 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 consommateur en communiquant avec nos sociétés membres.

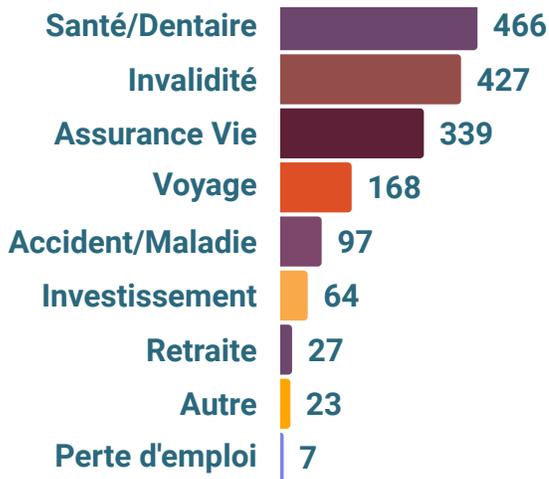
Chaque année, l'OAP traite plusieurs centaines de demandes de recherche de ce type que nous recevons de la part de consommateurs sur nos portails Web en français ou en anglais. Une demande de recherche de police est approuvée si elle répond à des critères précis liés à la date de décès.

## Demandes de recherche reçues

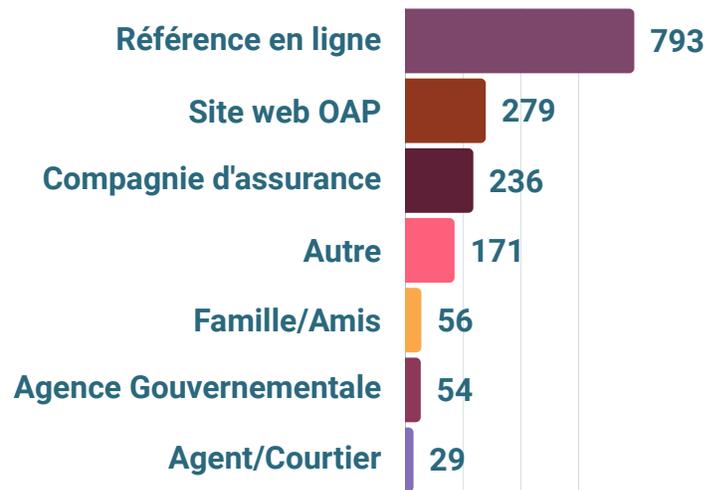


# Demandes de plaintes

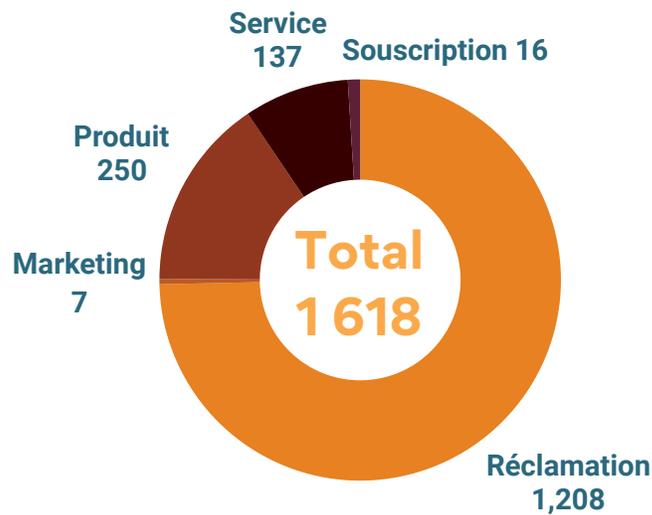
## Plaintes par produit



## Plaintes par source de référence

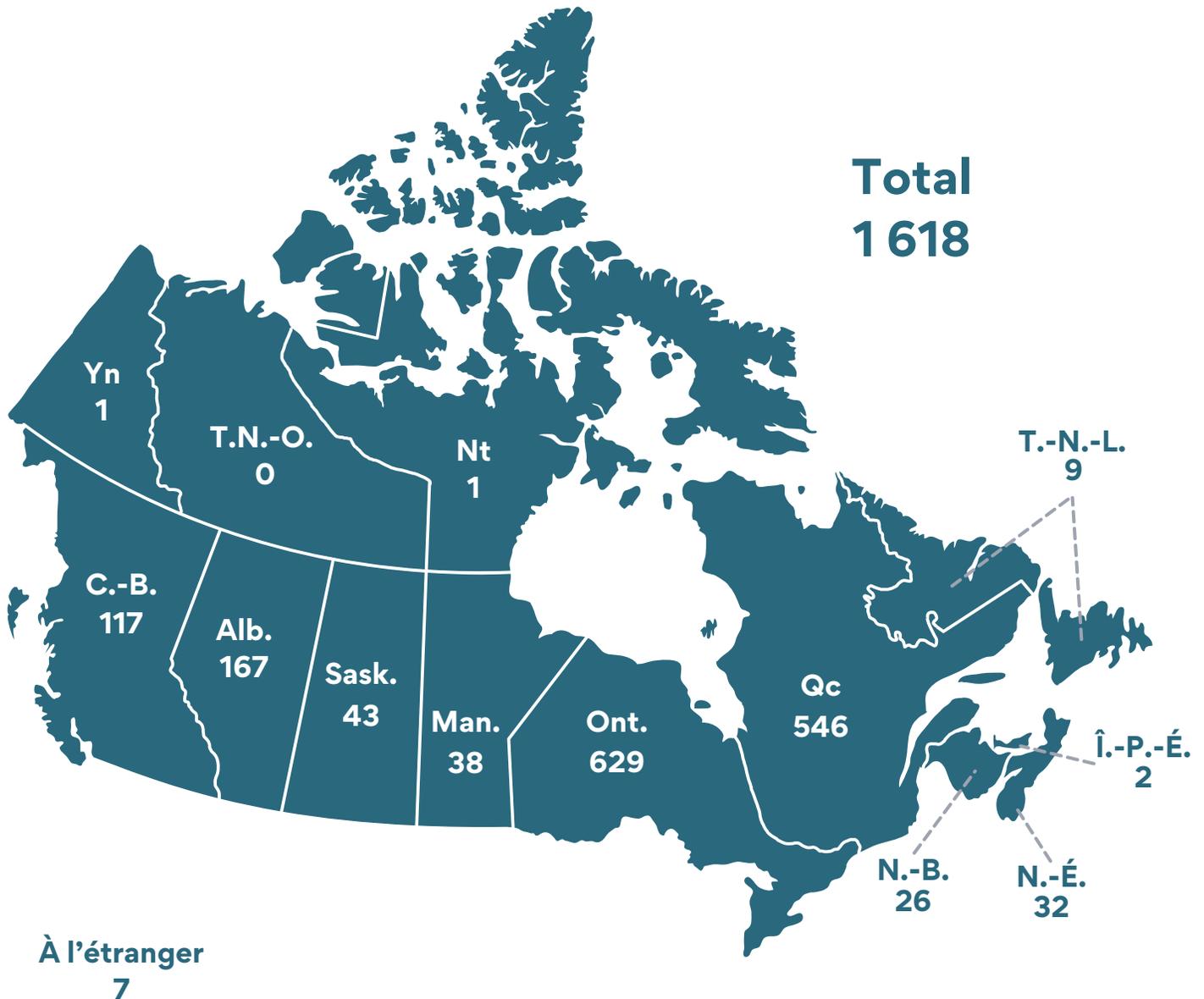


## Plaintes par fonction de l'entreprise



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

## Plaintes par province





# Études de cas

---

# Étude de cas 1 :

## Une date de naissance à l'origine d'une erreur de calcul de la prime

Au début des années 2000, Lucie a souscrit une assurance vie temporaire de 20 ans avec un capital décès de 100 000 \$. Après une période de 15 ans, elle communique avec son assureur pour effectuer un changement d'adresse. L'assureur se rend alors compte que la date de naissance inscrite au dossier de Lucie est erronée.

En raison de cette erreur, l'assureur indique à Lucie que ses primes n'étaient pas facturées au bon montant depuis plus de 15 ans et qu'elle devait payer un montant représentant la différence des primes impayées pour conserver le capital-décès de 100 000\$. Comme Lucie a choisi de ne pas payer la différence de primes, l'assureur a réduit le capital-décès de presque la moitié.

Lucie a ainsi entamé un processus de plainte auprès de son assureur. Une fois la lettre de position finale reçue, elle s'est adressée à l'OAP. Suite à l'examen de la plainte, nous avons établi les faits suivants :

- La date de naissance initiale inscrite par l'assureur dans le dossier de Lucie était incorrecte ; Lucie avait 40 ans lors de la souscription, alors qu'elle avait 41 ans lorsque l'assureur a émis la police.
- L'assureur avait calculé des primes mensuelles moins élevées en se basant sur l'âge erroné au moment de l'émission de la police. Les primes auraient donc été plus élevées si elles avaient été calculées en fonction de l'âge réel de Lucie, qui était de 41 ans lors de l'émission de la police.
- Lucie n'a reçu aucun document de la part de l'assureur indiquant la date de naissance erronée lors de l'émission de la police. Les relevés annuels reçus par la suite ne mentionnaient pas sa date de naissance.
- L'assureur a réalisé l'erreur plus de 15 ans après la date d'émission de la police.

Notre équipe responsable de l'examen des plaintes a estimé que la plainte de Lucie était fondée puisque c'est l'assureur qui avait initialement commis une erreur au niveau de la date de naissance ; il n'était pas raisonnable de penser que Lucie était au courant de cette erreur considérant les documents reçus. L'assureur a accepté la recommandation de l'OAP d'établir à nouveau le capital-décès au montant initial de 100 000\$ et d'absorber la prime plus élevée. En contrepartie, Lucie a accepté de payer une prime plus élevée en fonction de son âge réel pour le futur.

# Étude de cas 2 :

## Plainte pour renouvellement automatique résolue avec remboursement partiel



Sidney et Jeanne ont souscrit une assurance vie temporaire de 20 ans. Ils ont été surpris d'apprendre que l'assureur avait continué de prélever des primes de leur compte bancaire à un taux plus élevé pendant plus d'un an après l'expiration de la période initiale de 20 ans.

Le couple a fait part de ses préoccupations à l'assureur et a demandé le remboursement de toutes les primes payées après la date d'expiration initiale de la police. Lorsque l'assureur a refusé de rembourser, Sidney et Jeanne ont obtenu une lettre de position finale et ont déposé une plainte auprès de l'OAP.

L'évaluation de la plainte par l'OAP a révélé que la police affichait une augmentation des primes au tableau de primes après la fin de la période de 20 ans, mais que le contrat ne contenait aucune disposition permettant à l'assureur de renouveler automatiquement la police. Comme les consommateurs pensaient que la police prendrait fin par défaut après une période de 20 ans, ils n'ont pas informé l'assureur de leur changement d'adresse et n'ont donc pas reçu l'avis d'augmentation de la prime.

Notre équipe responsable des plaintes a informé l'assureur qu'elle estimait que la plainte était fondée puisque la police ne mentionnait pas expressément qu'elle pouvait être renouvelée automatiquement à la fin de la période initiale de 20 ans. Même si le couple aurait dû remarquer plus tôt les retraits effectués à même leur compte bancaire, il est compréhensible que Sidney et Jeanne aient pensé que leur police prendrait fin automatiquement, car le contrat ne mentionnait pas de renouvellement automatique.

Étant donné le temps écoulé afin de signaler cette situation auprès de l'assureur et puisque Sidney et Jeanne bénéficiaient toujours d'une protection d'assurance durant toute cette période de plus d'un an, un remboursement partiel représentant le montant de l'augmentation de la prime a été accordé au couple et ce, à la suite d'une discussion entre l'OAP et l'assureur. Considérant tous les faits, ce règlement était équitable et a été accepté par les deux parties.

# Étude de cas 3 :

## Le versement des prestations d'invalidité d'une consommatrice est repris à la suite de l'évaluation d'une plainte



Ruby menait une brillante carrière dans le domaine des transports, effectuant de nombreux déplacements à l'intérieur de sa province et étant responsable de plusieurs clients. Lorsqu'elle a commencé à souffrir d'une maladie pour des raisons de santé mentale, elle a reçu des prestations d'invalidité de courte durée, puis d'invalidité de longue durée.

Plusieurs mois plus tard, Ruby s'est sentie mieux et a demandé à son équipe soignante de l'aider à effectuer un retour au travail. Son équipe lui a indiqué qu'elle pouvait travailler si cela n'impliquait pas de conduite de véhicule; d'autres restrictions semblables ont également été établies. Lorsque Ruby a repris le travail, les versements d'invalidité de longue durée ont donc cessé car elle n'était plus considérée comme « totalement invalide » en vertu des critères de sa police d'assurance.

Malheureusement, les symptômes de Ruby sont réapparus un mois plus tard. Lorsqu'elle a fourni des documents indiquant qu'elle était à nouveau « totalement invalide » et incapable de travailler, son assureur a refusé de reprendre les versements au titre de la garantie d'assurance salaire. Selon l'assureur, il n'y avait pas de preuve médicale suffisante démontrant que l'état de Ruby correspondait à la définition « d'invalidité totale » de la police d'assurance.

Après avoir reçu la lettre de position finale de son assureur, Ruby a déposé une plainte auprès de l'OAP. Nous avons confirmé ce qui suit :

- L'état de santé mentale de Ruby, la gravité de ses symptômes et les limitations qui en découlaient étaient clairement indiqués dans son dossier médical.
- Elle avait suivi tous les conseils médicaux, s'était rendue à tous ses rendez-vous et avait suivi tous les traitements prescrits.
- La police comprenait une clause de « récurrence » de l'invalidité, en vertu de laquelle il est clairement établi que si l'assuré souffre à nouveau de la maladie dans les six mois suivant son retour au travail, il n'est pas tenu de déposer une nouvelle réclamation. Le dossier initial est plutôt repris au moment où l'assureur reçoit les documents médicaux à l'appui du nouvel état d'invalidité.
- Les symptômes de Ruby sont réapparus un mois après avoir interrompu sa période initiale d'invalidité de longue durée, soit à l'intérieur de la période de récurrence.

À la lumière de ces faits, l'analyste aux plaintes de l'OAP a recommandé à l'assureur d'approuver la demande de Ruby et de lui verser des prestations d'invalidité de longue durée, conformément aux dispositions de la police. L'assureur a accepté et a rétabli les paiements mensuels de Ruby.

# États financiers vérifiés

## État de la situation financière

31 mars 2024, avec informations comparatives pour 2023

	2024	2023
<b>Actif</b>		
Actif à court terme		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	1 941 924 \$	1 677 804 \$
Charges payées d'avance et acomptes	55 718	44 648
Débiteurs	250	2 786
	<u>1 997 892</u>	<u>1 725 238</u>
Immobilisations corporelles	–	9 193
	<u>1 997 892 \$</u>	<u>1 734 431 \$</u>
<b>Passif et solde du fonds</b>		
Passif à court terme		
Créditeurs et charges à payer	675 623 \$	291 101 \$
Solde du fonds		
Fonds de fonctionnement		
Investissement en immobilisations corporelles	–	9 193
Fonds non affecté	1 322 269	1 434 137
	<u>1 322 269</u>	<u>1 443 330</u>
	<u>1 997 892 \$</u>	<u>1 734 431 \$</u>

Les états financiers vérifiés complets sont disponibles sur demande.

# États financiers vérifiés - suite...

## État des résultats

Exercice clos le 31 mars 2024, avec informations comparatives pour 2023

	2024	2023
<b>Produits</b>		
Cotisations générales	2 519 115 \$	2 436 803 \$
Revenus de placements	50 594	9 420
	<u>2 569 709</u>	<u>2 446 223</u>
<b>Charges</b>		
Personnel et services de règlement des litiges	1 839 974	1 741 460
Honoraires professionnels	271 646	136 722
Honoraires du conseil d'administration	187 278	172 048
Réunions du conseil et déplacements	96 368	92 694
Frais de gestion	90 661	92 587
Technologie de l'information	44 461	90 088
Loyers et frais d'occupation	39 049	72 452
Réunions du personnel et déplacements	29 458	34 099
Communications	24 426	39 662
Télécommunications	17 733	19 249
Assurances	15 868	7 903
Fourniture et services	10 549	18 472
Formation et perfectionnement	10 011	7 142
Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles	9 193	45 937
Traduction	4 095	972
	<u>2 690 770</u>	<u>2 571 487</u>
<b>Insuffisance des produits par rapport aux charges</b>	<u>(121 061) \$</u>	<u>(125 264) \$</u>

Les états financiers vérifiés complets sont disponibles sur demande.

## État des variations du solde - fonds de fonctionnement

Exercice clos le 31 mars 2024, avec informations comparatives pour 2023

	2024			2023		
	Investissements en immobilisations corporelles	Fonds de fonctionnement non affecté	Total	Investissements en immobilisations corporelles	Fonds de fonctionnement non affecté	Total
Actif net à l'ouverture de l'exercice	9 193 \$	1 434 137 \$	1 443 330 \$	55 130 \$	1 513 464 \$	1 568 594 \$
Insuffisance des produits par rapport aux charges	(9 193)	(111 868)	(121 061)	(45 937)	(79 327)	(125 264)
Actif net à la clôture de l'exercice	– \$	1 322 269 \$	1 322 269 \$	9 193 \$	1 434 137 \$	1 443 330 \$

Les états financiers vérifiés complets sont disponibles sur demande.

## État des flux de trésorerie

Exercice clos le 31 mars 2024, avec informations comparatives pour 2023

	2024	2023
Flux de trésorerie liés aux activités suivantes :		
Activités de fonctionnement		
Insuffisance des produits par rapport aux charges	(121 061) \$	(125 264) \$
Éléments sans effet sur la trésorerie		
Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles	9 193	45 937
Variation des éléments hors caisse du fonds de roulement lié au fonctionnement		
Charges payées d'avance et acomptes	(11 070)	(20 218)
Débiteurs	2 536	81 178
Créditeurs et charges à payer	384 522	124 069
Incitatifs à la location reportés	–	(14 566)
Augmentation de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	264 120	91 136
Trésorerie et équivalents de trésorerie à l'ouverture de l'exercice	1 677 804	1 586 668
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la clôture de l'exercice	1 941 924 \$	1 677 804 \$

Les états financiers vérifiés complets sont disponibles sur demande.

# Sociétés membres

- Acadie Vie
- Actra Fraternal Benefit Society
- Aetna Life Insurance Company
- Alberta Blue Cross
- Allianz Care
- American Health and Life Insurance Company
- Assomption Compagnie Mutuelle d'Assurance-Vie
- Assurance-Vie Banque Nationale
- Assurant
- Aviva Canada
- Beneva
- BMO Life Assurance Company
- BMO Life Insurance Company
- Brookfield Annuity Company
- Canada Life Assurance Company
- Canassurance (Association d'Hospitalisation Canassurance)
- Chubb Life (Chubb Insurance)
- CIBC Life Insurance Company Limited
- CIGNA Life Insurance Company of Canada
- Combined Insurance Company of America
- CompCorp Life Insurance Company
- Co-operators Life Insurance Company
- Desjardins Sécurité Financière
- Europ Assistance S.A. Canada Branch
- First Canadian Insurance Corporation
- Foresters
- Foresters Life Insurance Company
- Green Shield Canada
- Group Medical Services
- Humania Assurance Inc.
- Industrielle Alliance, Assurance et Services
- ivari
- Knights of Columbus
- L'Union-Vie, Compagnie Mutuelle d'assurance
- Manitoba Blue Cross
- Manulife Financial
- Medavie Blue Cross
- Munich Reinsurance America Inc.
- New York Life Insurance Company
- Pacific Blue Cross
- Pavonia Life Insurance Company of Michigan
- Primerica Life Insurance Company of Canada
- RBC Life Insurance Company
- Reliable Life Insurance Company
- Saskatchewan Blue Cross
- Scotia Life Insurance Company
- Securian Canada - Canadian Premier Life
- Serenia
- Starr Insurance & Reinsurance Limited, Canadian Branch
- Sun Life Financial Inc.
- TD Life Insurance Company
- Teachers Life Insurance
- The Empire Life Insurance Company
- The Equitable Life Insurance Company of Canada
- The Wawanesa Life Insurance Company
- Trans Global Insurance Company
- TruStage Life of Canada
- Zurich Canada

# 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 à Vancouver. Il est avocat conseil au sein du cabinet 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 et présidente du comité des normes, 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 et siège au sein du comité des pensions.

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 multiservices. Lutherwood a été reconnue à plusieurs reprises dans des sondages de culture nationale, comme l'un des 10 premiers 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, son dernier poste étant celui 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. M. Swedlove agit actuellement comme président du conseil d'administration de Assuris, une société d'indemnisation indépendante, protégeant les titulaires de polices en cas de faillite de leur compagnie d'assurance vie et santé.

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 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