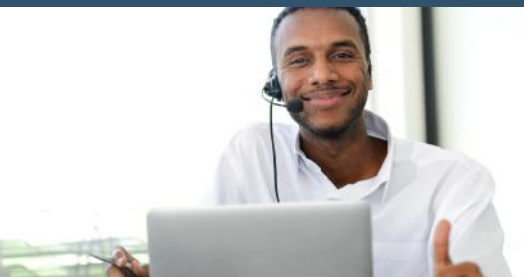


Ombudsman
des assurances de
personnes



OmbudService
for Life & Health
Insurance

OAP • OLHI



Renforcer la confiance des consommateurs par l'éducation publique

2021

RAPPORT ANNUEL

OAP... Nous sommes là pour aider.

L'Ombudsman des assurances de personnes (OAP) est un service public gratuit, bilingue, indépendant et impartial de mode alternatif de résolution de conflits en assurance de personnes pour les consommateurs canadiens.

En tant que service public de mode alternatif de résolution de conflits, l'OAP rend accessibles des renseignements pertinents en matière d'assurance de personnes. Nous pouvons aider les consommateurs durant le processus de plaintes, répondre à leurs questions et les aider à trouver des polices égarées ou les polices d'un défunt.

Vous pouvez soumettre une plainte si vous avez reçu une lettre de décision finale de votre compagnie d'assurance à la fin de son processus interne de révision des plaintes. Voir oapcanada.ca pour des renseignements additionnels.



Contenu

2. OAP... Nous sommes là pour aider / Table des matières
3. Promesse de service de l'OAP
4. Message de la présidente du conseil d'administration
8. Message du Chef de la direction
12. Analyse et rapports
20. Étude de cas 01
21. Étude de cas 02
22. Rapports KPMG
26. Sociétés membres
27. Membres du Conseil d'administration

Promesse de service de l'OAP

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 impartiaux et impartiaux.

Constance : Nous suivons un processus rigoureux et cohérent.

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

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

Indépendance et objectivité : Pour garantir l'impartialité, nos opérations sont supervisées par le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA).



Message de la présidente du conseil d'administration

Renforcer la confiance des consommateurs par l'éducation publique



Amélioration continue pendant la Covid-19

Le printemps dernier, la Covid-19 est devenue un défi sans précédent pour tous les Canadiens. L'OAP a rapidement entrepris des mesures pour assurer un service indépendant et équitable, en temps opportun, aux consommateurs canadiens. Nos actions, à compter de ce moment, ont permis aux membres de notre équipe de

travailler en conformité avec les directives de la santé publique tout en maintenant le service public de haut niveau de l'OAP ainsi que son engagement d'amélioration constante.

L'OAP a adopté de façon permanente certaines de ces solutions comme meilleures pratiques. Par exemple, la tenue de l'Assemblée générale annuelle à distance a facilité la participation des sociétés membres à travers le Canada. Bien que l'assemblée de cette année va se tenir en personne, l'OAP offrira une option virtuelle pour permettre la participation de plus de membres et autres parties intéressées.

Également, les outils et l'infrastructure mis en place pour le travail à distance de nos employés pendant la pandémie ont renforcé les liens et le potentiel de l'équipe de l'OAP. Ces améliorations ont doté notre équipe, dont les membres sont répartis dans trois provinces, d'outils pour mieux servir nos consommateurs, et nous allons conserver plusieurs de ces ressources adoptées durant la pandémie au-delà de celle-ci.

Message de la présidente du conseil d'administration

Sensibiliser les consommateurs

L'OAP offre un service de mode alternatif de résolution de conflits à plus de 29 millions de Canadiens détenteurs de polices d'assurance de personnes. S'assurer que ces consommateurs soient informés au sujet de nos services et qu'ils sachent comment y accéder sont au coeur de notre mandat de service public. Au cours des dernières années, nous avons pris des mesures afin d'accroître notre visibilité au-delà du centre du Canada. Nous avons ouvert un bureau en Alberta, recruté des membres du conseil et ajouté des ressources clés provenant de l'Ouest canadien. Nous avons également facilité la tâche des consommateurs pour trouver l'OAP sur notre site web et pour soumettre des plaintes en ligne.

En 2020/2021, nous avons pris deux autres mesures pour rehausser la visibilité de l'OAP. Nous avons entrepris de la sensibilisation ciblée pour développer des partenariats stratégiques nous ouvrant de nouvelles voies de communication avec les consommateurs que nous servons. L'OAP a fait sa première percée dans le marketing numérique avec une campagne « test » d'annonces Google aux troisième et quatrième trimestres. Cette campagne permettait à quiconque effectuant une recherche en assurance de personnes sur Google d'accéder à de l'information pertinente relative à l'OAP et aux liens pour nos sites web français et anglais.

L'effort soutenu de sensibilisation auprès des consommateurs de l'Ouest rapporte. L'exercice 2020/2021 a vu une augmentation des demandes d'aide des consommateurs et demandes d'information relatives aux plaintes auprès de l'OAP provenant de l'Alberta, de la Colombie-Britannique et du Manitoba (30%, 27% et 46% respectivement).

L'OAP compte se servir de ce succès en mettant en oeuvre une stratégie globale d'éducation publique en 2021/2022.

Message de la présidente du conseil d'administration

Cette stratégie mettra l'accent sur la sensibilisation des parties intéressées, en effectuant des campagnes numériques ciblées sur les annonces Google et les réseaux sociaux, et en utilisant les médias traditionnels afin de continuer à communiquer avec les consommateurs d'assurance de personnes au Canada. Cette stratégie comprend également des méthodes précises pour rehausser notre visibilité dans les provinces de l'Ouest et rehausser notre profil au Québec.

Plan stratégique

Le conseil d'administration a nommé Glenn O'Farrell PDG et ombudsman en 2019 pour que l'organisation bénéficie de son expérience de gestion d'entreprise et d'innovation. Après avoir clôturé l'exercice 2019/2020 avec plusieurs améliorations au niveau des communications et opérations de l'OAP, Glenn et l'équipe se sont concentrés sur l'amélioration des plateformes technologiques, l'efficacité organisationnelle et l'amélioration des fonctions d'agrégation de données et de rapport de celles-ci.

Ils ont commencé par un examen approfondi de la procédure de demandes de renseignements et de plaintes de l'OAP, documentant chaque étape de ce processus de service public, avec comme point de départ le contact initial du consommateur qui requiert de l'information de l'OAP. En étayant le processus complet de nos services, nous avons pu identifier et configurer des paramètres clés de rendement pour les différentes fonctions de l'organisation.

Nos méthodes de travail et notre analyse de données améliorées constituent le fondement du nouveau plan stratégique triennal de l'OAP qui trace la voie organisationnelle de 2021 à 2024 dans trois secteurs prioritaires: renforcer la sensibilisation des consommateurs, l'amélioration constante et fournir un service public en temps opportun, indépendant et impartial.

Message de la présidente du conseil d'administration

Remerciements

En terminant, je veux souligner la collaboration du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRA) au cours de la dernière année. Notre relation avec le CCRA nous permet de mieux remplir l'aspect public de notre mandat. L'OAP remercie également nos sociétés membres pour le soutien continu de notre processus de résolution de conflits. Ce soutien est essentiel, nous permet de servir les consommateurs efficacement et renforce la confiance en nos services et dans le secteur de l'assurance de personnes en général.

Je remercie également mes collègues du conseil pour leur apport à la saine gouvernance et à l'orientation de l'OAP au cours des derniers mois et j'exprime ma gratitude envers l'équipe de l'OAP pour leurs efforts soutenus à aider les Canadiens au cours de la pandémie. Bien que personne ne pouvait prévoir l'impact de la Covid-19, l'OAP navigue cette incertitude grâce à nos efforts collectifs.

Finalement, je remercie Reginald Richard pour son service à titre de l'un des plus anciens membres du conseil. Au cours des deux dernières décennies, M. Richard a démontré son engagement envers les buts et les idéaux de notre organisation. Son expertise et son approche réfléchie nous manqueront. Au nom de mes collègues du conseil, nous le remercions pour ses services et lui souhaitons une retraite bien méritée.

Dre Janice MacKinnon
Présidente du conseil

Message du Chef de la Direction & Ombudsman



Le service public en temps de pandémie

Au début de cette année, le Canada avait déjà vécu les premiers confinements et les consignes sanitaires qui allaient devenir la norme au Canada.

Toute notre équipe a ressenti l'impact de la Covid-19. Au fil de cette année, l'OAP, tout comme plusieurs autres organisations,

a adopté la nouvelle norme, soit une approche virtuelle pour la quasi-totalité de nos activités.

Tout en étant aux prises avec la pandémie, l'OAP a traité 1 782 plaintes. De ce nombre, 387 soulevaient des motifs de conciliation avec l'assureur, soit une augmentation importante de 61% par rapport à l'année précédente. Nos conciliateurs ont ouvert 14 nouvelles enquêtes et en ont fermé 12. Notamment, 83% des recommandations non-exécutoires faites par l'OAP en faveur des consommateurs se sont conclues par un règlement avec leurs compagnies d'assurance, soit une légère augmentation par rapport à 2019-2020.

L'OAP a établi des liens avec les ministres de la justice, procureurs généraux ou solliciteurs généraux de la Colombie-Britannique, de l'Alberta, de la Saskatchewan et du Manitoba. Grâce à cet effort de sensibilisation, l'OAP planifiait déjà des webinaires pour des équipes gouvernementales au cours du quatrième trimestre. Nous croyons qu'il y en aura d'autres au fur et à mesure que ces relations se renforceront.

Message du Chef de la Direction & Ombudsman

De plus, l'OAP s'est concentré sur le renforcement de sa présence numérique, l'activation de nouveaux comptes de réseaux sociaux, le lancement de nos premières campagnes d'annonces Google et l'amélioration de nos sites web français et anglais.

Notre orientation future

En 2020-2021, l'OAP a entrepris un processus interne conçu pour étayer et simplifier nos opérations et notre procédure de réception des demandes et plaintes. Nous avons également complété un examen approfondi de nos fonctions d'agrégation et d'analyse de données ainsi que notre production de rapports.

Cet effort a donné un résultat triple. L'OAP a maintenant un processus de travail amélioré qui étaye nos activités quotidiennes et nos rapports. L'équipe a commencé le travail pour établir les fondements pour un nouveau plan stratégique triennal qui fixe des objectifs réalistes, mais ambitieux, pour évaluer notre succès à compter de l'exercice 2021-22. Finalement, cette analyse en profondeur de nos activités, de notre analytique de données et de notre planification stratégique a fait évoluer notre compréhension de la prestation efficace de notre service de mode alternatif de résolution de conflits.

L'éducation publique - un service public de mode alternatif de résolution de conflits

Notre examen des plaintes et nos enquêtes sont au coeur de notre mandat de service public. Cependant, un mode alternatif de résolution de conflits efficace aide également les consommateurs à régler leurs préoccupations le plus rapidement possible.

Message du Chef de la Direction & Ombudsman

À chaque année, nous examinons ou enquêtons des centaines de plaintes des consommateurs. L'OAP offre du soutien à des milliers de consommateurs en leur fournissant de l'information pertinente et les orientant dans le processus de plaintes.

Cette vision globale de mode alternatif de résolution de conflits est l'une des raisons principales de la mise sur pied d'une stratégie d'éducation publique fondée sur trois principes :

1. L'éducation publique fait partie intégrante du mode alternatif de résolution de conflits.
2. Les consommateurs prennent de meilleures décisions s'ils sont mieux informés.
3. Mieux faire connaître le service public de l'OAP renforce la confiance des consommateurs dans le secteur de l'assurance de personnes.

La stratégie finale permettra de placer toutes nos activités publiques sous la bannière de l'éducation publique.

Reconnaissance

Je veux remercier nos employés et nos consultants pour leur service public. La dernière année en a été une de défis et tous ont été à la hauteur. Je remercie également nos sociétés membres pour leur participation continue dans notre service de mode alternatif de résolution de conflits ainsi que le Conseil canadien des responsables de la réglementation en assurance pour leur soutien et orientation dans le cadre de nos rencontres régulières.

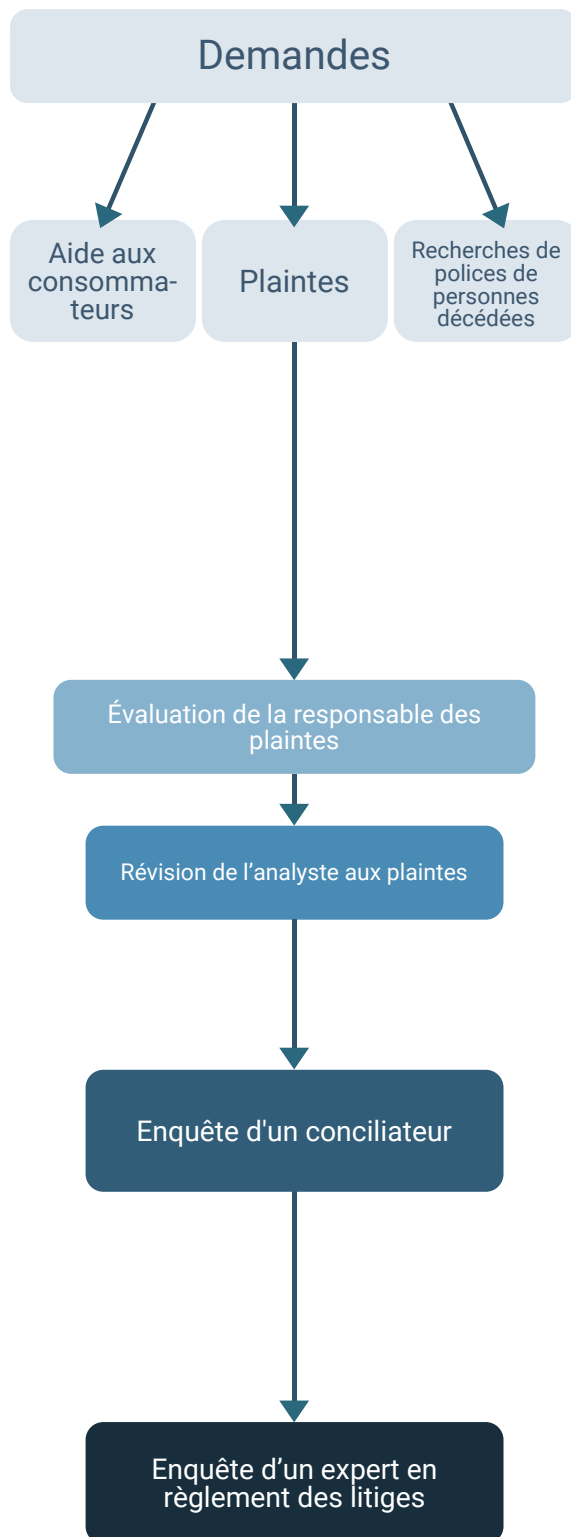
Message du Chef de la Direction & Ombudsman

Finalement, j'exprime ma gratitude pour le travail de main ferme de notre conseil d'administration en nous donnant une direction et une orientation claires pour la réalisation de notre mandat et la progression de celui-ci. Grâce à sa surveillance, l'OAP aborde l'exercice 2021-22 mieux préparé pour servir les consommateurs.

Glenn O'Farrell
PDG & ombudsman

Analyse et rapports

Procédure de révision de l'OAP



Un consommateur communique avec l'OAP pour de l'information ou de l'aide, afin de trouver une police égarée ou de l'aide avec une plainte. Ce contact se fait surtout en ligne.

Un agent aux plaintes réagit à la demande, répond aux questions et oriente le consommateur soit au niveau de la procédure d'acceptation de la plainte ou du processus de traitement de la plainte.

Nous pouvons réviser une plainte si :

- La plainte porte sur l'une de nos sociétés membres et relève du mandat de l'OAP.
- Le consommateur a reçu une lettre de position finale de l'assureur.

L'agent aux plaintes s'assure que la plainte relève du mandat de l'OAP.

Si la plainte relève du mandat, un analyste aux plaintes débute l'examen de celle-ci pour déterminer si elle est bien fondée, en discute avec l'assureur et le consommateur et recueille plus d'informations.

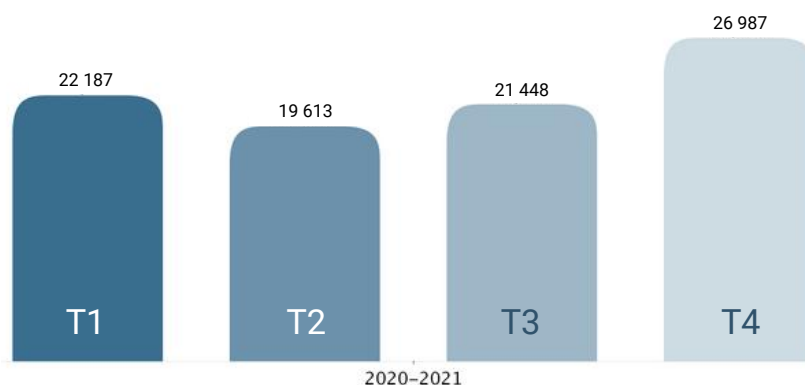
Si l'analyste aux plaintes détermine qu'il y a des motifs de conciliation avec l'assureur, un conciliateur poursuit l'enquête.

Si le conciliateur croit qu'il y a des motifs justifiant une conciliation, l'OAP soumettra une recommandation non-exécutoire.

Si l'assureur n'accepte pas la recommandation, l'experte en règlement des litiges révisera la plainte si l'OAP est toujours d'avis qu'il y a des motifs justifiant la plainte.

Statistiques sur le Web

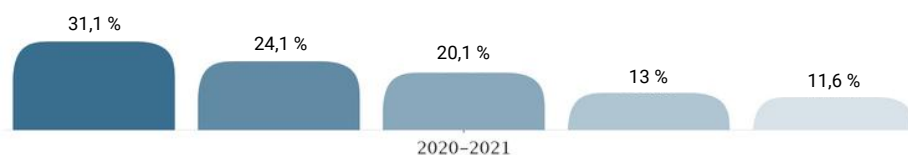
Croissance trimestrielle



| Trimestre | T1 | | T2 | | T3 | | T4 | | Total |
|-----------|--------------|--------|--------------|--------|--------------|--------|--------------|--------|--------------|
| Exercice | Sessions Web | % | Sessions Web | % | Sessions Web | % | Sessions Web | % | Sessions Web |
| 2020-2021 | 22 187 | 24,6 % | 19 613 | 21,7 % | 21 448 | 23,8 % | 26 987 | 29,9 % | 90 235 |

- Le plus important volume de visites (**29,9%**) a été enregistré au **quatrième trimestre** (janvier-mars 2021).
- Le volume le plus faible (**un peu moins de 1/5**) l'a été au cours du **deuxième trimestre** (juillet-septembre 2021).

Pages Web les plus consultées



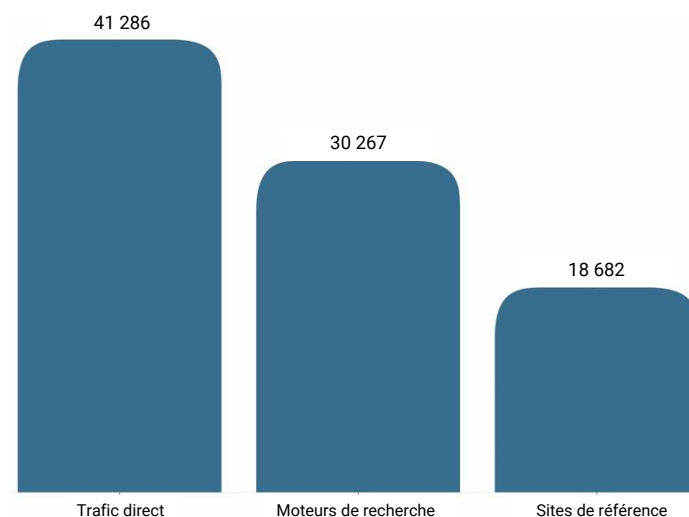
Pourcentage de pages Web les plus consultées

| Page principale consultée | # de vues | % |
|-----------------------------------|-----------|--------|
| ■ Trouver une assurance | 41 071 | 31,1 % |
| ■ Recherche de police d'un défunt | 31 909 | 24,1 % |
| ■ Soumettre une plainte | 26 620 | 20,1 % |
| ■ Nouvelles et publications | 17 231 | 13,0 % |
| ■ Anciennes polices d'assurance | 15 377 | 11,6 % |
| Total | 132 208 | |

- Près du **tiers (31,1%)** des pages les plus consultées étaient « **Trouver une assurance** » (assurance de personnes).
- Près du **quart (24,1%)** des pages les plus consultées étaient « **Recherche de police d'un défunt** ».
- **1/5** des pages les plus consultées (**20,1%**) étaient « **Soumettre une plainte** ».

Statistiques sur le Web

Sources de trafic



| Type de trafic | Trafic direct | | Moteurs de recherche | | Sites de référence | | Total |
|----------------|--------------------|------------|----------------------|------------|--------------------|------------|---------------|
| | Nombre de sessions | % du total | Nombre de sessions | % du total | Nombre de sessions | % du total | |
| Exercice | | | | | | | # de sessions |
| 2020-2021 | 41 286 | 45,8% | 30 267 | 33,5% | 18 682 | 20,7% | 90 235 |

- Le **trafic direct** constitue près de la **moitié** (45,8%) des visites du site Web.
- Les **moteurs de recherche** génèrent le **tiers** des visites.
- Les sites de **référence** génèrent le **cinquième** des visites.

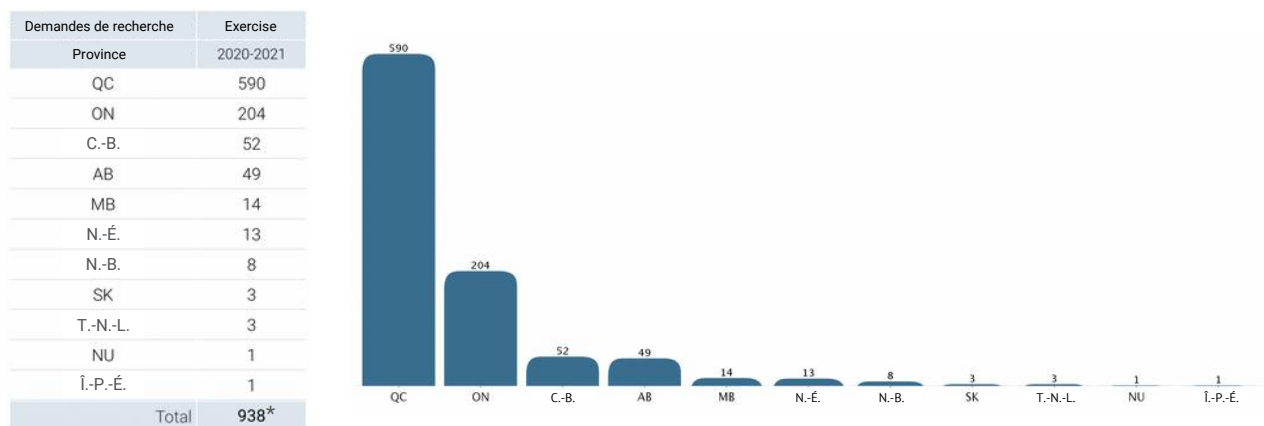
Recherches de polices de personnes décédées

Volume de cas reçus, approuvés et réussis



- Au cours du dernier exercice, **les demandes de recherche de police d'un défunt ont diminué de 20,5%**.
- De la même façon, les demandes de recherche de police d'un défunt **fructueuses** ont également **diminué de 23,5%**.
- Le nombre de recherches **approuvées a légèrement augmenté de 4,9%** par rapport à l'exercice précédent.

Recherches de polices de personnes décédées par province

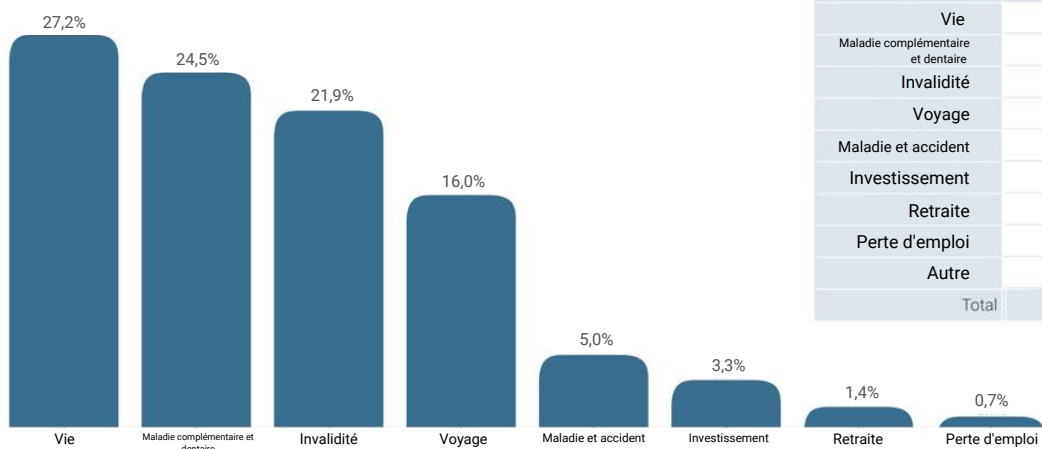


- La **majorité des demandes de recherche de police d'un défunt** viennent du **Québec et de l'Ontario**.
- Les demandes de **recherche de polices du Québec ont diminué de 27%** par rapport à l'exercice précédent.

* Trois (3) des demandes de recherche de police d'un défunt venaient de l'extérieur du Canada.

Règlement de plaintes

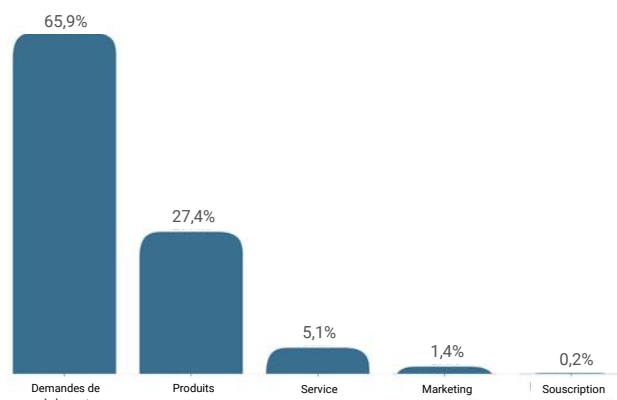
Plaintes par produit



| Exercice | 2020-2021 | |
|------------------------------------|--------------------|------------|
| | Nombre de plaintes | Delta du % |
| Vie | 484 | -49,0% |
| Maladie complémentaire et dentaire | 437 | 143,0% |
| Invalidité | 391 | -223,0% |
| Voyage | 286 | 128,0% |
| Maladie et accident | 88 | -80,0% |
| Investissement | 58 | 17,0% |
| Retraite | 25 | 1,0% |
| Perte d'emploi | 13 | 13,0% |
| Autre | 0 | -18,0% |
| Total | 1 782 | |

- Des demandes d'information relatives à **l'invalidité**, à l'assurance **maladie et accident** et à l'assurance **vie** ont **diminué de façon significative** (respectivement, 223%, 80% et 49%).
- Les demandes d'information relatives à l'assurance **voyage représente 16% du volume total** en 2020-2021 comparativement à 8,5% lors de l'exercice précédent.

Plaintes par fonction



| Exercice | Demandes de règlements | | Produits | | Service | | Marketing | | Souscription | | Total |
|-----------|------------------------|-------|--------------------|-------|--------------------|------|--------------------|------|--------------------|------|--------------------|
| | Nombre de plaintes | % | Nombre de plaintes | % | Nombre de plaintes | % | Nombre de plaintes | % | Nombre de plaintes | % | Nombre de plaintes |
| 2020-2021 | 1 175 | 65,9% | 489 | 27,4% | 90 | 5,1% | 25 | 1,4% | 3 | 0,2% | 1 782 |

- Les enjeux liés aux **réclamations** demeurent **la raison principale des demandes de renseignements générales** et relatives aux plaintes des consommateurs, soit 65,9% du volume total en 2020-2021.
- Les questions relatives aux **produits** ont **augmenté** au cours du dernier exercice et représentent 27,4% du volume.

Statistiques sur les enquêtes

L'OAP a ouvert 14 nouvelles enquêtes et fermé 12 enquêtes au cours de cet exercice.

L'assurance invalidité constitue la majorité (10 cas) des nouvelles enquêtes, suivie par trois (3) cas pour l'assurance maladie complémentaire et soins dentaires, et un (1) pour l'assurance vie.

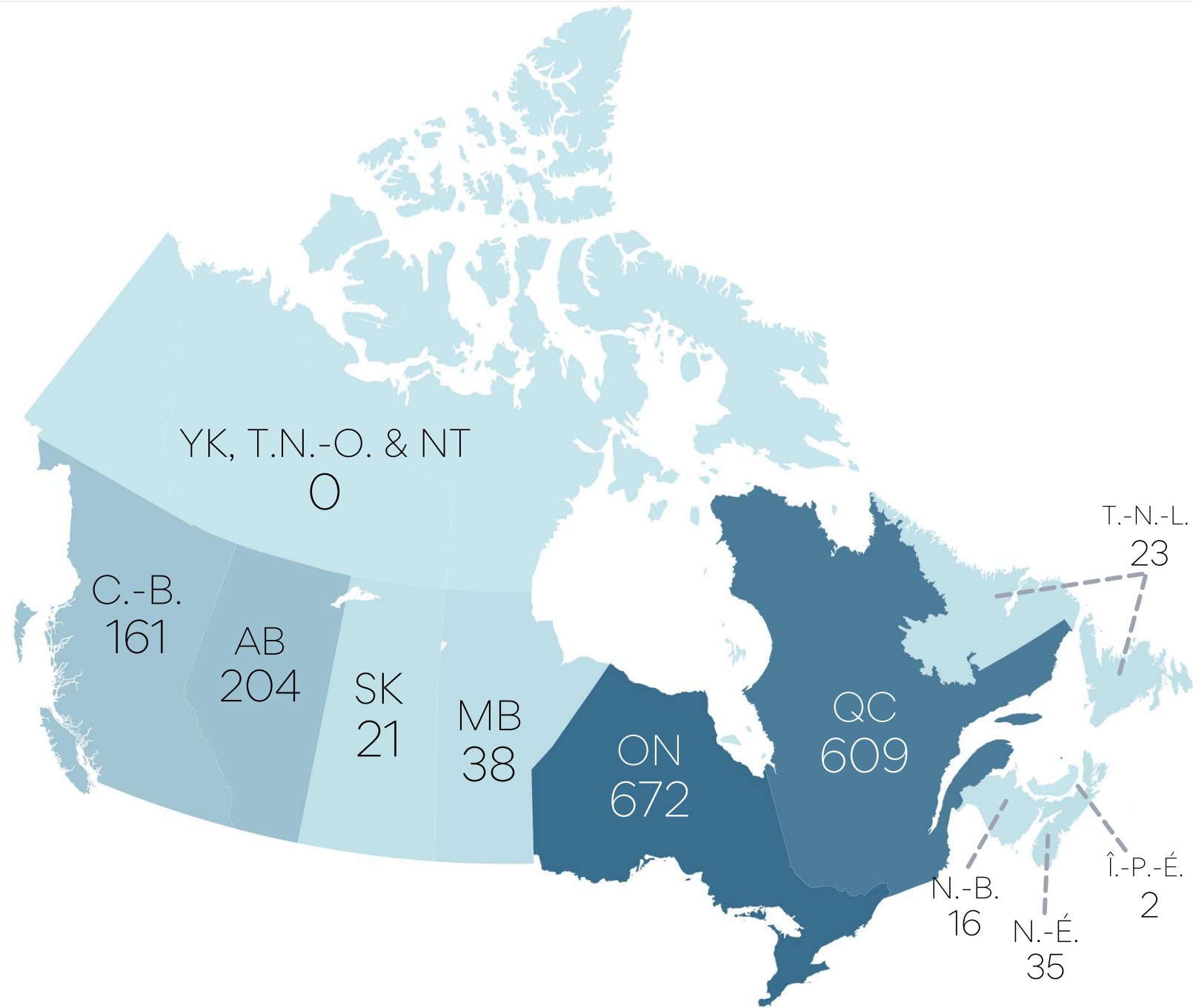
Par fonction, les demandes liées aux réclamations représentent 93% de nos enquêtes. Un des cas était relié au service à la clientèle de l'assureur.

Sur les 12 enquêtes fermées par l'OAP :

- six cas ont été jugés sans fondement
- aucune plainte n'a été retirée
- des recommandations de règlement ont été faites par les conciliateurs de l'OAP dans le cadre de six (6) enquêtes et ont été acceptées par les assureurs dans cinq (5) cas, ce qui représente **un taux de règlement de 83%**
- aucun cas n'a été référé à l'experte en règlement des litiges cette année.

Statistiques nationales

Total des plaintes et demandes de renseignements pouvant être examinées



Étude de cas # 01 :

Prendre soin de papa : l'OAP aide un père et son fils avec une plainte d'assurance-accident*

Un homme d'un certain âge nommé André a fait une chute. Il se rend à l'hôpital avec une blessure crânienne et est libéré le jour suivant. Son fils prend soin de lui à la maison.

Peu après, André a des maux de tête et vomit à plusieurs reprises et il retourne à l'hôpital. Quand il est libéré un mois plus tard, il va en soins de longue durée car il ne peut plus marcher.

André demande à son fils de présenter une demande d'indemnités d'accident en son nom pour payer ses frais médicaux. L'assureur d'André rejette la réclamation. Son fils fait appel, mais la compagnie maintient sa position finale.

Lorsque le fils d'André reçoit la lettre de position finale de la compagnie d'assurance, il demande de l'aide à l'OAP.

L'OAP étudie la plainte. Nous avons découvert que la demande initiale d'indemnités d'accident ne contenait pas tous les renseignements disponibles au sujet des blessures et des séjours à l'hôpital d'André.

D'après les dossiers de l'hôpital, il est clair que les deux séjours à l'hôpital d'André résultent de sa chute.

L'OAP a donc recommandé que l'assureur re-considère sa position et couvre les frais médicaux d'André.

L'assureur a payé la réclamation en raison de ces nouveaux renseignements.



*Les informations personnelles, les dates, les heures et les lieux sont modifiés pour protéger la confidentialité.

Étude de cas # 02 :

OAP précise la position de l'assureur dans une plainte d'assurance-invalidité*

Pierre souffre d'un grave problème de santé affectant ses reins et on a dû lui enlever un. Inquiet pour ses clients, il retourne au travail dès qu'il s'en sent capable après l'opération.

À son retour au travail, Pierre doit réduire périodiquement ses heures de travail et n'est plus en mesure de travailler à temps plein en raison de son état de santé. Près de deux ans plus tard, Pierre quitte son emploi et soumet une demande d'invalidité totale à son fournisseur d'assurance-invalidité individuelle.

La compagnie d'assurance rejette la réclamation, même après que Pierre fasse appel de la décision. C'est à ce moment que Pierre contacte l'Ombudsman des assurances de personnes.

OAP étudie la plainte et apprend que :

- La police de Pierre ne couvre que les pertes pour « invalidité totale ».
- Pierre est retourné au travail à temps partiel et ce, avant d'avoir terminé le délai d'attente requis par sa police.
- Pierre a soumis sa dernière demande après la date limite prévue à la police.
- La décision de l'assureur est strictement conforme aux conditions de la police, mais la compagnie aurait pu informer Pierre du processus plus rapidement et plus clairement.

Puisque l'OAP ne peut pas tenir compte des dommages ou des circonstances atténuantes externes à la police d'assurance, nous avons avisé Pierre d'envisager des recours judiciaires avec l'assistance d'un avocat spécialisé en matière d'assurance-invalidité.

*Les informations personnelles, les dates, les heures et les lieux sont modifiés pour protéger la confidentialité.



Rapports KPMG

État de la situation financière

31 mars 2021, avec informations comparatives pour 2020

| | 2021 | 2020 |
|--|---------------------|---------------------|
| Actif | | |
| Actif à court terme | | |
| Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 2) | 1 130 120 \$ | 946 777 \$ |
| Charges payées d'avance et acomptes | 47 818 | 40 396 |
| Débiteurs | 158 015 | 45 897 |
| | <u>1 335 953</u> | <u>1 033 070</u> |
| Immobilisations corporelles (note 3) | 55 987 | 57 207 |
| Immobilisations incorporelles (note 3) | 31 232 | 46 286 |
| | <u>1 423 172 \$</u> | <u>1 136 563 \$</u> |
| Passif et solde du fonds | | |
| Passif à court terme | | |
| Créditeurs et charges à payer | 157 970 \$ | 104 176 \$ |
| Impôt reporté | — | 106 723 |
| Tranche à court terme des incitatifs à la location reportés | 4 994 | 2 534 |
| | <u>162 964</u> | <u>213 433</u> |
| Incitatifs à la location reportés | 14 568 | 9 925 |
| | <u>177 532</u> | <u>223 358</u> |
| Solde du fonds | | |
| Fonds de fonctionnement | | |
| Investissement en immobilisations corporelles et incorporelles | 87 219 | 103 493 |
| Fonds non affecté | 1 158 421 | 809 712 |
| | <u>1 245 640</u> | <u>913 205</u> |
| Engagements (note 5) | | |
| | <u>1 423 172 \$</u> | <u>1 136 563 \$</u> |

Rapports KPMG

État des résultats

Exercice clos le 31 mars 2021, avec informations comparatives pour 2020

| | 2021 | 2020 |
|--|-------------------|-------------------|
| Produits | | |
| Cotisations générales | 2 375 000 \$ | 2 275 000 \$ |
| Revenus de placements | 88 | 5 067 |
| | <u>2 375 088</u> | <u>2 280 067</u> |
| Charges | | |
| Personnel et services de règlement des litiges | 1 347 405 | 1 206 884 |
| Honoraires professionnels | 149 279 | 226 124 |
| Honoraires du conseil d'administration | 143 719 | 152 827 |
| Technologie de l'information | 106 696 | 63 605 |
| Loyers | 113 048 | 101 658 |
| Frais de gestion (note 4) | 87 010 | 87 575 |
| Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles | 28 841 | 23 661 |
| Télécommunications | 21 337 | 18 672 |
| Fourniture et services | 19 088 | 39 989 |
| Assurances | 15 691 | 15 000 |
| Traduction | 5 607 | 5 415 |
| Réunions du personnel et déplacements | 2 638 | 31 803 |
| Formation et perfectionnement | 1 888 | 4 221 |
| Réunions du conseil et déplacements | 406 | 63 913 |
| Frais des installations – Toronto | — | 5 231 |
| Perte à la cession d'immobilisations | — | 1 916 |
| | <u>2 042 653</u> | <u>2 048 494</u> |
| Excédent des produits par rapport aux charges | <u>332 435 \$</u> | <u>231 573 \$</u> |

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers.

Rapports KPMG

État de l'évolution de l'actif net

Exercice clos le 31 mars 2021, avec informations comparatives pour 2020

| | 2021 | | | 2020 | | |
|--|---|-------------------------------------|--------------|---|-------------------------------------|------------|
| | 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 | 103 493 \$ | 809 712 \$ | 913 205 \$ | 80 065 \$ | 601 567 \$ | 681 632 \$ |
| Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges | (28 841) | 361 276 | 332 435 | (23 661) | 255 234 | 231 573 |
| Évolution des investissements en immobilisations corporelles et incorporelles, montant net | 12 567 | (12 567) | — | 47 089 | (47 089) | — |
| Actif net à la clôture de l'exercice | 87 219 \$ | 1 158 421 \$ | 1 245 640 \$ | 103 493 \$ | 809 712 \$ | 913 205 \$ |

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers.

Rapports KPMG

État des flux de trésorerie

Exercice clos le 31 mars 2021, avec informations comparatives pour 2020

| | 2021 | 2020 |
|--|--------------|------------|
| Flux de trésorerie liés aux activités suivantes : | | |
| Activités de fonctionnement | | |
| Excédent des produits par rapport aux charges | 332 435 \$ | 231 573 \$ |
| Éléments sans effet sur la trésorerie | | |
| Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles | 28 841 | 23 661 |
| Amortissement des incitatifs à la location reportés | (2 460) | (4 118) |
| Perte à la cession d'immobilisations | — | 1 916 |
| Variation des éléments hors caisse du fonds de roulement lié au fonctionnement | | |
| Charges payées d'avance et acomptes | (7 422) | (11 496) |
| Débiteurs | (112 118) | 4 359 |
| Créditeurs et charges à payer | 53 794 | (24 054) |
| Produits reportés | (106 723) | 106 723 |
| Incitatifs à la location reportés | 12 095 | 12 460 |
| | 198 442 | 341 024 |
| Activités d'investissement | | |
| Nouvelles immobilisations corporelles et incorporelles | (15 099) | (52 677) |
| Augmentation de la trésorerie et des équivalents de trésorerie | 183 343 | 288 347 |
| Trésorerie et équivalents de trésorerie à l'ouverture de l'exercice | 946 777 | 658 430 |
| Trésorerie et équivalents de trésorerie à la clôture de l'exercice | 1 130 120 \$ | 946 777 \$ |

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers.

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 Solutions (Amer. Bankers, Amer. Bankers Ins.-U.S., Assurant Life)
- BMO Life Assurance
- BMO Life Insurance
- Brookfield Annuity
- Canada Life
- Canadian Premier (Legacy General)
- Canassurance (Assoc d'Hospitalisation Canassurance)
- Chubb Life (Chubb Insurance)
- CIBC Life
- CIGNA (Life of N.A., Connecticut General)
- Combined Insurance
- CompCorp Life Insurance Company
- Co-Operators Life (Co-operators General, CUMIS Life, CUMIS General)
- Desjardins Sécurité financière
- Empire Life
- Equitable Life
- FaithLife Financial
- First Canadian Insurance Corporation
- Foresters
- Foresters Life
- Gerber Life
- Green Shield Canada
- Group Medical Services (GMS Insurance Inc.)
- Humania Assurance (La Survivance-Voyage)
- Industrielle Alliance (L'Excellence)
- ivari (Wilton Re (Canada) Limited)
- Knights Of Columbus
- La Capitale assureur de l'administration publique (La Capitale FSI)
- Liberty Life Assurance Company of Boston
- Manitoba Blue Cross
- Manulife (Manulife Ins. Co., First N.Am. Ins. Co., MACC)
- Medavie Blue Cross (Blue Cross Life)
- New York Life
- Pacific Blue Cross (BC Life)
- Pavonia Life Insurance Company of Michigan
- Primerica
- RBC Life Insurance Company (RBC Insurance)
- Reliable Life (Old Republic)
- Saskatchewan Blue Cross
- SSQ Vie (SSQ, Societe d'assurance)
- Sun Life Financial (Sun Life Assurance, Sun Life Insurance)
- TD Life
- Teachers Life
- Trans Global Life Insurance
- UV Mutuelle
- Wawanesa (Western Life)
- Zurich

Notre conseil d'administration



Dre Janice MacKinnon

Administratrice indépendante

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 et a également été titulaire du portefeuille des Services sociaux et de celui du Développement économique 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 l'Université de la Saskatchewan et cadre supérieur de recherche au University of Calgary School of Public Policy et 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, membre du conseil de Canada West Foundation et siège actuellement au comité consultatif de l'Institut canadien des affaires mondiales.

De 2010 à 2015, elle fut la présidente du comité consultatif sur l'économie du Canada (CEE). Elle a également été nommée au Conseil consultatif sur l'environnement dans le cadre de l'Accord de libre-échange nord-américain 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 à titre de 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 l'Université de l'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.



Lea Algar

Administratrice indépendante

Lea Algar a une carrière remarquable dans le domaine de l'assurance et en résolution de plaintes (ombudsman). Elle a été nommée la première ombudsman des assurances de l'Ontario. Elle a également présidé le conseil d'administration du Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD).

Mme Algar a également été une professionnelle d'assurance agréée (PAA). Elle a travaillé auprès de l'Institut d'assurance du Canada, la Commission des assurances de l'Ontario qui fait maintenant partie de la Commission des services financiers de l'Ontario. Elle a de plus siégé au conseil d'administration de la Société d'indemnisation en matière d'assurances IARD.

Mme Algar a été associée de la firme de courtiers d'assurance Truman & Snively Limited et professeure au programme d'administration des assurances au Mohawk College.

À titre d'administratrice indépendante, elle apporte une importante expertise en gouvernance, en droit de la consommation et une vaste connaissance du domaine de l'assurance.

Notre conseil d'administration



Me Geoff Plant

Administrateur indépendant

Geoff Plant est un avocat et médiateur de Vancouver. Il est associé au sein du cabinet d'avocats Gall Legge Grant Zwack LLP et est le chancelier de l'Université d'art et de design Emily-Carr.

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 traité 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 de BC Ferries, ainsi que celui de conseiller principal du gouvernement de la Colombie-Britannique lors des négociations entre le gouvernement provincial et des organisations politiques des Premières Nations. Me Plant a été président du conseil de la Land Title and Survey Authority of British Columbia, de la Canada West Foundation et du Centre Dalai-Lama pour la paix et l'éducation. Il a également été nommé un des avocats les plus influents du Canada par Canadian Lawyer Magazine et il a été commissaire à la Ville de Vancouver.

Me Plant apporte une riche expérience en relations gouvernementales et en gouvernance ainsi qu'une expertise en résolution de conflits, médiation et droit.



Louise Shiller

Administratrice indépendante

Louise Shiller a occupé des postes de direction au sein des secteurs public et privé, ayant acquis de l'expérience dans les domaines de la gestion du comportement, de l'administration scolaire, des services aux étudiants et du leadership éducatif. Elle possède également une vaste expérience en médiation, intervention en situation de crise ainsi qu'en prévention du harcèlement et de la violence. Elle a joué un rôle déterminant dans l'élaboration et la mise en place de maints programmes et services essentiels au Québec et à l'amélioration de la prestation des services de plusieurs organisations et commissions scolaires. Mme Shiller a travaillé pour les services de protection de la jeunesse et a été la directrice de la Fédération CJA – Banlieue Ouest, dont elle a mené le processus de planification stratégique et pour laquelle elle a été amenée à prendre des décisions au nom de la collectivité.

En 2010, Mme Shiller a été nommée directrice et conseillère principale des droits et des responsabilités auprès de l'Université Concordia, où elle a fait la promotion des valeurs de la courtoisie, de l'équité, du respect et de la non-discrimination. Son mandat consistait notamment à résoudre de manière efficace et constructive les conflits, les incidents comportementaux et les violations des droits, à intervenir et à redresser la situation. 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 ainsi qu'en faisant des recommandations et mettant en oeuvre des améliorations systémiques.

Mme Shiller continue d'oeuvrer dans les services de résolution de plaintes en se concentrant sur les meilleures pratiques incluant les évaluations et l'élaboration de politiques. Elle agit présentement à titre d'ombudsman au niveau post-secondaire.

À titre de membre du conseil, Mme Shiller apporte son leadership et des habiletés particulières aux domaines de la programmation, politiques publiques, gouvernance et la résolution de conflits.

Notre conseil d'administration



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, actuaires-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 au moment où 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 and 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, droits des consommateurs, leadership, les orientations en politiques publiques, relations gouvernementales, la finance, la planification stratégique et la 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 le 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, incluant à titre de président du conseil.

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

Avant cette période, le Dr. Kays a eu une carrière remarquable à titre de président et chef de la direction de Lutherwood, une agence de service social multi service. Lutherwood a été reconnu à plusieurs reprises dans des sondages de culture nationale dans les 10 premières organisations de taille moyenne au Canada. Fort de son expérience à titre de membre de conseil d'administration de 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



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 qui est 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.