



QUESTIONNAIRE D'AUTO-ÉVALUATION
DONNÉES À PRÉSENTER AU PLAN STATISTIQUE
AUTOMOBILE DE L'ASAG

Résumé des conclusions

Agence statistique d'assurance générale (ASAG)

Décembre 2008

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE	2
RÉSUMÉ DES RECOMMANDATIONS	3
INTRODUCTION.....	4
RÉSUMÉ DES CONCLUSIONS	5
1. RENSEIGNEMENTS SUR LA COMPAGNIE D'ASSURANCE	5
2. POLITIQUES ET PROCÉDURES POUR ASSURER LE RESPECT DES RÈGLES	6
3. CONTENU ET SURVEILLANCE DES POLITIQUES ET PROCÉDURES POUR LE PERSONNEL INTERNE	8
4. BONNES PRATIQUES EN MATIÈRE DE GESTION DES DONNÉES	9
5. CONTENU DES POLITIQUES ET PROCÉDURES EN MATIÈRE DE CONFORMITÉ POUR LA SOUS-TRAITANCE	10
6. GESTION ET SURVEILLANCE GÉNÉRALES.....	11
7. GESTION CONTINUE DES RISQUES	12
8. COMMENTAIRES.....	13
9. CONCLUSIONS.....	13
10. ANNEXE	14

SOMMAIRE

En mars 2007, le conseil d'administration de l'Agence statistique d'assurance générale (ASAG) a approuvé un certain nombre d'initiatives dans le cadre de son plan stratégique pour la période de trois ans se terminant en 2010.

Le conseil d'administration a décidé d'entreprendre, dans le cadre de l'initiative stratégique visant à promouvoir la collecte harmonisée de données fiables et exactes, un projet particulier doté des objectifs suivants :

- examiner et améliorer les méthodes de collecte des données;
- établir des mécanismes en vue d'assurer la qualité, l'exactitude et l'intégralité des données, y compris des auto-évaluations et des évaluations de la qualité des données, en mettant à profit les nouvelles technologies.

Au printemps 2008, l'ASAG a diffusé le Questionnaire d'auto-évaluation au sujet des données à présenter au Plan statistique automobile (PSA) dans le but d'obtenir des renseignements de tous les assureurs du Canada tenus de présenter des données au PSA.

Au total, l'ASAG a reçu 64 réponses au nom de compagnies membres. Certains des questionnaires remplis ont été présentés au nom d'un groupe de compagnies.

Les résultats de ce questionnaire semblent indiquer qu'un grand nombre des répondants connaissent les exigences actuelles en matière de déclaration de données statistiques et ont recours aux ressources du Bureau d'assurance du Canada (BAC) à leur disposition. Les résultats laissent aussi penser qu'un renouvellement de l'engagement pourrait être nécessaire afin de garantir que la déclaration se fasse de manière exacte, complète et opportune.

Des politiques et procédures documentées doivent être en place afin d'assurer la conformité réglementaire, et il faut s'attacher à améliorer l'expérience des membres de l'industrie à l'égard de la déclaration en minimisant les erreurs, en réduisant les délais et en évitant les frais d'insuffisance.

Les répondants doivent envisager la mise en place de programmes de formation plus officiels au lieu de dépendre de l'expérience des employés et de la formation en cours d'emploi. L'établissement de bonnes pratiques et de processus normalisés profiterait aux compagnies qui continuent de connaître des difficultés pour s'acquitter de leurs responsabilités en matière de déclaration de données statistiques.

Même si la surveillance des politiques et des procédures semble satisfaisante dans l'industrie, rien ou presque ne révèle l'existence d'une culture globale axée sur l'amélioration des processus internes. Le paiement de frais d'insuffisance par la plupart des compagnies devrait par exemple être considéré comme une preuve de l'existence de domaines à améliorer et de possibilités de renforcer l'efficacité plutôt que comme un coût normal d'exploitation.

Même si de bonnes pratiques en matière de gestion des données sont appliquées un partout dans l'industrie, elles existent sous diverses formes de complexité et il existe très peu d'uniformité parmi les assureurs.

Le recours accru aux rapports de contrôle et aux vérifications devrait être encouragé pour surveiller et évaluer la conformité avec les exigences de déclaration au PSA et les mesures de suivi appropriées.

Il conviendrait d'encourager les compagnies à étudier de près leurs réponses à ce questionnaire et à envisager la possibilité d'améliorer, d'établir par écrit ou de créer des politiques et procédures documentées visant à assurer la conformité réglementaire et à satisfaire aux exigences de déclaration au PSA.

RÉSUMÉ DES RECOMMANDATIONS

SECTION 1 : RENSEIGNEMENTS SUR LA COMPAGNIE D'ASSURANCE	
1.5	Il serait pertinent que le BAC assure le suivi auprès des 15 répondants qui n'ont pas répondu à la question concernant le rôle distinct de coordonnateur des déclarations statistiques (CDS) et de coordonnateur de la correction d'erreurs (CCE) pour discuter avec eux de la façon dont ils s'acquittent de cette obligation. Les rôles et responsabilités du personnel de la compagnie d'assurances à l'égard du PSA devraient être clairement définis.

SECTION 2 : POLITIQUES ET PROCÉDURES POUR ASSURER LE RESPECT DES RÈGLES	
2.1	Il serait utile de promouvoir l'élaboration et la tenue à jour de politiques et de procédures officielles documentées afin de satisfaire aux exigences de déclaration au PSA.
2.9	Il serait pertinent que le BAC envisage l'élaboration de programmes officiels supplémentaires pour tenir le personnel au courant des exigences de déclaration au PSA et le former à ce sujet au lieu de dépendre de l'expérience des employés et de la formation en cours d'emploi.

SECTION 3 : CONTENU ET SURVEILLANCE DES POLITIQUES ET PROCÉDURES POUR LE PERSONNEL INTERNE	
3.6	Tous les assureurs devraient utiliser les rapports du BAC pour surveiller la qualité des données. De la formation supplémentaire sur l'utilisation de ces rapports pourrait être nécessaire.
3.9	La date de présentation du formulaire de Rapprochement annuel des soldes (RAS) devrait être revue.
3.15	Le barème actuel des frais d'insuffisance devrait être étudié pour établir si la fréquence des paiements et le montant de ces frais ont un effet dissuasif suffisant pour prévenir, entre autres, les retards ou les erreurs au niveau des déclarations.

RÉSUMÉ DES RECOMMANDATIONS

SECTION 4 : BONNES PRATIQUES EN MATIÈRE DE GESTION DES DONNÉES	
4.1	Les politiques de gestion des données en vigueur dans l'industrie devraient inclure les bonnes pratiques en matière de déclaration au PSA.

SECTION 5 : CONTENU DES POLITIQUES ET PROCÉDURES EN MATIÈRE DE CONFORMITÉ POUR LA SOUS-TRAITANCE	
5.4	Des politiques ou procédures documentées devraient être en place relativement aux services de sous-traitance nécessaires pour la déclaration au PSA.

SECTION 6 : GESTION ET SURVEILLANCE GÉNÉRALES	
6.5	Il faudrait élaborer des rapports de conformité pour surveiller et évaluer la conformité avec les exigences de déclaration au PSA, ainsi que des mesures de suivi.
6.11	Tous les assureurs devraient élaborer un système régulier de vérification ou d'examen indépendant des processus de conformité avec les règles liées au PSA et de gestion des risques.

SECTION 7 : GESTION CONTINUE DES RISQUES	
7.1 7.3	<p>À la lumière du nombre de compagnies qui déclarent payer régulièrement des frais d'insuffisance pour des déclarations tardives et des erreurs (78 %), manquer globalement de politiques et de procédures documentées régissant les exigences de déclaration au PSA (59 %) et manquer d'activités visant à former le personnel et à le tenir au courant concernant les exigences de déclaration au PSA (45,3 %), il est recommandé aux compagnies d'étudier attentivement leurs réponses à ce questionnaire et d'envisager les changements ou les mises à jour possibles des politiques et procédures connexes.</p> <p>Des séances d'information officielles seraient utiles, sous une forme ou une autre, pour promouvoir l'utilisation de bonnes pratiques à la suite de cet exercice.</p>

INTRODUCTION

En mars 2007, le conseil d'administration de l'Agence statistique d'assurance générale (ASAG) a approuvé un certain nombre d'initiatives dans le cadre de son plan stratégique pour la période de trois ans se terminant en 2010.

Le conseil d'administration a décidé d'entreprendre, dans le cadre de l'initiative stratégique visant à promouvoir la collecte harmonisée de données fiables et exactes, un projet particulier ayant les objectifs suivants :

- examiner et améliorer les méthodes de collecte des données;
- établir des mécanismes en vue d'assurer la qualité, l'exactitude et l'intégralité des données, y compris des auto-évaluations et des évaluations de la qualité des données, en mettant à profit les nouvelles technologies.

Le 1^{er} mai 2008, l'ASAG a diffusé le Questionnaire d'auto-évaluation au sujet des données à présenter au Plan statistique automobile (PSA) dans le but d'obtenir des renseignements de tous les assureurs du Canada tenus de présenter des données au PSA.

Des consultations ont été réalisées auprès du comité consultatif technique (CCT) de l'ASAG afin de solliciter ses observations avant la diffusion du questionnaire.

Ce dernier a été conçu pour recueillir des renseignements au sujet des politiques et procédures des assureurs en vigueur à la date où le questionnaire était rempli. Tous les directeurs généraux et agents d'assurance chef étaient tenus d'attester que les renseignements fournis dans le questionnaire représentaient fidèlement les pratiques actuelles de leur compagnie d'assurance respective à la date où le questionnaire était rempli.

Étant donné que les réponses au questionnaire peuvent contenir des renseignements confidentiels concernant des secrets commerciaux ou des données commerciales, techniques ou financières, le présent rapport est un résumé des résultats regroupés.

RÉSUMÉ DES CONCLUSIONS

Au total, l'ASAG a reçu 64 réponses au nom de compagnies membres. Certains des questionnaires remplis ont été présentés au nom d'un groupe de compagnies. Les principales conclusions sont présentées ci-après. Lorsque des statistiques sont fournies, le numéro de référence renvoie aux questions initiales du questionnaire.

SECTION 1 : RENSEIGNEMENTS SUR LA COMPAGNIE D'ASSURANCE

Cette section recueillait des renseignements de base sur l'assureur qui remplissait le questionnaire.

Cette section recueillait des renseignements concernant le remplissage du questionnaire par chaque compagnie ou groupe de compagnies et les administrations respectives où la compagnie doit présenter des données pour le PSA.

Le questionnaire demandait également si la compagnie avait établi un poste ou un titulaire distinct pour les rôles établis par le BAC de coordonnateur des déclarations statistiques (CDS) et de coordonnateur de la correction d'erreurs (CCE).

Quarante-huit répondants ont indiqué avoir un poste ou un titulaire distinct pour le rôle de CDS et 49 répondants ont indiqué avoir un poste ou un titulaire distinct pour le rôle de CCE.

Quinze compagnies n'ont pas répondu à cette question, ce qui semble indiquer qu'elles n'ont pas de titulaire distinct pour ces postes.

Risques constatés :

- Environ 31 % des répondants n'ont pas de poste ou de titulaire distinct pour les rôles établis par le BAC de coordonnateur des déclarations statistiques (CDS) et de coordonnateur de la correction d'erreurs (CCE), ce qui peut mener à des déclarations tardives et à des erreurs non détectées ou non corrigées.

Recommandations :

- Il serait pertinent que le BAC assure le suivi auprès des 15 répondants qui n'ont pas répondu à la question concernant le rôle distinct de coordonnateur des déclarations statistiques (CDS) et de coordonnateur de la correction d'erreurs (CCE) pour discuter avec eux de la façon dont ils s'acquittent de cette obligation. Les rôles et responsabilités du personnel de la compagnie d'assurances à l'égard du PSA devraient être clairement définis.

SECTION 2 : POLITIQUES ET PROCÉDURES POUR ASSURER LE RESPECT DES RÈGLES

Cette section portait sur l'existence et la nature fondamentale des politiques et procédures utilisées par les assureurs pour assurer la conformité avec les règles et déterminer des méthodes de communication et de formation à l'intention du personnel.

Près de 60 % (38) des répondants ont indiqué disposer de politiques ou de procédures internes documentées qui régissent les exigences de déclaration au PSA. Voici certaines des réponses des compagnies qui ne disposaient pas de politiques documentées :

- Utilisation du manuel du PSA afin d'assurer la conformité des processus d'enregistrement et de déclaration des données statistiques avec les exigences relatives au PSA.
- La compagnie a préparé des politiques et procédures qui n'ont pas encore été parachevées ou approuvées.
- Des politiques et des procédures sont en place, mais elles ne sont pas documentées.
- Aucune politique ou procédure n'est en place en raison de la taille de la compagnie.

En ce qui concerne les répondants ayant indiqué qu'ils disposent de politiques ou de procédures documentées, 23 % (8) les révisent une fois ou deux fois par année, tandis que 77 % (27) ne le font pas régulièrement. Ces répondants ont indiqué que les révisions ont lieu lorsque les politiques et procédures sont modifiées ou selon les besoins.

La moitié des répondants (17) ont indiqué que les modifications aux politiques ou aux procédures sont approuvées par la haute direction, le directeur général ou un autre dirigeant. L'approbation par d'autres membres du personnel (v.-p., Produits d'assurance, autorisateur en chef, chef de service, analyste d'assurance, etc.) a été signalée par l'autre moitié (16) des répondants.

En ce qui concerne la plupart des compagnies ayant indiqué disposer de politiques ou de procédures internes documentées qui régissent les exigences de déclaration au PSA, la date de la dernière révision ou mise à jour de ces politiques ou procédures était postérieure à la dernière mise à jour du Plan statistique, le 1^{er} janvier 2008.

Même si la plupart des répondants ont indiqué que les politiques ou les procédures documentées sont à la disposition du personnel, seulement 45 % (29) d'entre eux ont indiqué qu'ils disposaient de politiques et procédures documentées pour tenir le personnel au courant des exigences de déclaration au PSA et le former à ce sujet.

Bonnes pratiques :

- La plupart des compagnies qui disposent de politiques et de procédures régissant les exigences de déclaration au PSA les révisent et les mettent à jour régulièrement.

Risques constatés :

- Quarante pour cent des assureurs ne disposent d'aucune politique ou procédure documentée (ou, s'ils en ont, elles sont seulement informelles) pour satisfaire aux exigences de déclaration au PSA.
- Moins de la moitié des assureurs qui ont répondu disposent de politiques et procédures documentées pour tenir le personnel au courant des exigences de déclaration au PSA et le former à ce sujet. La plupart de ces séances de formation sont tenues à l'interne selon les besoins ou dans le cadre de l'orientation des nouvelles recrues.

Recommandations :

- Il serait utile de promouvoir l'élaboration et la tenue à jour de politiques et de procédures officielles documentées afin de satisfaire aux exigences de déclaration au PSA.
- Il serait pertinent que le BAC envisage l'élaboration de programmes officiels pour tenir le personnel au courant des exigences de déclaration au PSA et le former à ce sujet au lieu de dépendre de l'expérience des employés et de la formation en cours d'emploi.

SECTION 3 : CONTENU ET SURVEILLANCE DES POLITIQUES ET PROCÉDURES POUR LE PERSONNEL INTERNE

Cette section recueillait des renseignements sur le contenu des politiques et procédures à l'intention du personnel interne.

La plupart des répondants ont indiqué qu'ils disposaient de politiques et de procédures pour garantir la conformité avec les principes suivants de déclaration au PSA : respect des délais, renseignements complets, validité et exactitude.

Près de 85 % (54) des répondants ont confirmé qu'ils surveillaient la conformité avec des lignes directrices documentées, comme le manuel du PSA et le Guide d'instruction sur la déclaration du rapprochement annuel des soldes.

Presque tous les répondants (59) ont indiqué qu'il existait sous une forme ou une autre un système interne de vérification pour assurer la déclaration de données exactes au PSA.

La plupart des répondants ont indiqué qu'ils utilisaient des rapports du BAC comme le Rapport mensuel des soldes, le Rapport détaillé de la déclaration, le Rapport de la qualité des données à l'intention du chef de la direction et le Rapport d'état des déclarations statistiques (REDS).

Plus de 67 % (43) des répondants ont respecté la date limite du 10 mars 2008 fixée pour le remplissage et le dépôt du formulaire RAS de 2007. Certains des répondants qui n'ont pas respecté la date limite ont indiqué avoir connu des problèmes de charge de travail ou une pénurie de personnel. Certains ont fait état de délais serrés pour la préparation des dépôts réglementaires de leurs états financiers (fin février) et pour le RAS.

Près de 55 % (35) des répondants disposent de politiques et procédures documentées pour rapprocher les différences entre le PSA et la déclaration annuelle.

Près de 80 % (50) des répondants se sont vu imposer des frais d'insuffisance au cours des douze derniers mois pour des déclarations tardives, des erreurs, etc. La plupart d'entre eux semblent payer de tels frais régulièrement.

Bonnes pratiques :

- Les compagnies sont conscientes de la nécessité de surveiller les pratiques de conformité avec les lignes directrices documentées, d'utiliser les rapports du BAC, de respecter les dates limites prévues pour le formulaire RAS et d'appliquer les principes de déclaration au PSA. Il semble y avoir une communication permanente entre les compagnies et l'Équipe de la qualité des données du BAC.
- Contacts réguliers avec l'Équipe de la qualité des données du BAC pour obtenir de l'aide à l'égard des sujets suivants : présentation et nouvelle présentation des données, tests des systèmes, correction d'erreurs, frais d'insuffisance et exactitude des données.

- Les compagnies comparent les déclarations mensuelles au BAC aux données financières internes et aux résultats en matière de souscription.

Risques constatés :

- Le paiement régulier de frais d'insuffisance semble être pour la plupart des compagnies un élément normal de leurs activités. L'imposition de frais d'insuffisance ne semble pas avoir un effet dissuasif pour prévenir, entre autres, les retards ou les erreurs.

Recommandations :

- Le barème actuel des frais d'insuffisance devrait être étudié pour établir si la fréquence des paiements et le montant de ces frais ont un effet dissuasif suffisant pour prévenir, entre autres, les retards ou les erreurs au niveau des déclarations.
- La date de présentation du formulaire RAS devrait être revue.
- Tous les assureurs devraient utiliser les rapports du BAC pour surveiller la qualité des données. De la formation supplémentaire sur l'utilisation de ces rapports pourrait être nécessaire.

SECTION 4 : BONNES PRATIQUES EN MATIÈRE DE GESTION DES DONNÉES

Cette section recueillait des renseignements sur les bonnes pratiques en matière de gestion des données.

Un peu plus de 50 % (33) des répondants ont indiqué qu'ils disposaient d'une politique de gestion des données documentée qui met l'accent sur la gestion et l'administration des données internes. Toutefois, sur ces 33 répondants, seulement 25 % (8) ont indiqué que la politique mentionnait expressément les exigences de déclaration au PSA.

Moins de 55 % (35) de l'ensemble des répondants ont indiqué que leur compagnie avait élaboré et adopté des normes en matière de qualité des données. Seulement 27 % (9) des 33 répondants qui disposaient d'une politique de gestion des données documentée ont des normes externes en matière de qualité des données. Seulement 35 % (11) ont adopté et effectué des mesures de la qualité des données afin d'évaluer la performance de la compagnie par rapport à ces normes.

Moins de 35 % (22) des répondants ont indiqué qu'ils avaient un administrateur des données internes (ou d'une fonction d'administration) responsable de la gestion des données internes.

Bonnes pratiques :

De nombreux répondants ont mentionné d'autres bonnes pratiques permettant de garantir la conformité avec les exigences de déclaration au PSA. En voici quelques-unes :

- Vérifications de la conformité en matière de souscription pour ce qui est des courtiers et de la gestion des unités opérationnelles de manière à assurer l'exactitude des données de base.
- Analyses des erreurs dans les données pour contrôler la qualité en fonction des erreurs de données dans les déclarations au PSA.
- Politiques et processus relatifs au cycle de vie pour l'élaboration des systèmes.
- Lignes directrices précises qui définissent clairement les rôles en TI et les rôles des gestionnaires opérationnels en qualité de dépositaires de l'information.
- Lignes directrices précises sur l'élimination, la rétention et la classification des données pour le traitement de l'information de nature réglementaire et délicate.
- Existence d'un groupe de travail ou d'un comité qui se réunit régulièrement pour examiner et réviser les normes en matière de gestion des données et qui a la responsabilité générale de la qualité des données.
- Établissement pour divers secteurs fonctionnels de normes de qualité des données qui amélioreront les données de base.

Risques constatés :

- Même si les compagnies d'assurance semblent avoir mis en place plusieurs bonnes pratiques pour assurer la conformité avec les exigences de déclaration au PSA, seule la moitié des répondants a une politique de gestion des données documentée qui est axée sur la gestion et l'administration des données internes. Cela peut mener à un manque d'uniformité dans l'application des pratiques en matière de gestion des données.

Recommandations :

- Les politiques de gestion des données en vigueur dans l'industrie devraient inclure les bonnes pratiques en matière de déclaration au PSA.

SECTION 5 : CONTENU DES POLITIQUES ET PROCÉDURES EN MATIÈRE DE CONFORMITÉ POUR LA SOUS-TRAITANCE

Cette section recueillait des renseignements concernant la sous-traitance de services nécessaires pour la déclaration de données au PSA.

Seulement 30 % (19) des répondants sous-traitent des services relatifs aux exigences de déclaration au PSA (présentation de données, correction d'erreurs, élaboration de systèmes, etc.). La plupart des activités sous-traitées (74 %) sont consacrées à l'élaboration de systèmes. Tous les répondants ont une entente de services en ce qui concerne ces activités sous-traitées.

Sur les 19 répondants ayant indiqué recourir à la sous-traitance pour certains services, un peu moins de 60 % (11) ont en place des politiques et procédures pour s'assurer que ces services sous-traités sont conformes aux exigences de déclaration au PSA.

Risques constatés et recommandations :

- Des politiques ou procédures documentées devraient être en place relativement aux services de sous-traitance nécessaires pour la déclaration au PSA.

SECTION 6 : GESTION ET SURVEILLANCE GÉNÉRALES

Cette section recueillait des renseignements sur la gestion et la surveillance des risques, les rapports de conformité et la révision régulière des processus internes.

Soixante-quatre pour cent (41) des répondants ont indiqué qu'ils avaient un système de surveillance en place pour assurer la conformité avec les pratiques, procédures et protocoles de conformité de la compagnie en ce qui concerne le PSA.

Les répondants ont indiqué que les postes assumant la responsabilité de la surveillance de la conformité avec les règles concernant le PSA variaient depuis des membres du personnel (p. ex., analyste de la qualité des données, superviseur et gestionnaire opérationnel) jusqu'à des postes supérieurs comme le v.-p., Produits d'assurance, le directeur des finances et le chef de l'exploitation ou le directeur général.

Quatre-vingt-dix pour cent (58) de ces répondants ont confirmé qu'il existait des mécanismes permettant de prendre des mesures correctives en cas de problème ou d'erreur lié aux exigences de déclaration pour le PSA.

Seulement 43 % (28) des répondants ont indiqué qu'ils utilisaient des rapports de conformité pour surveiller et évaluer la conformité avec les exigences de déclaration au PSA. Certains répondants ont indiqué utiliser d'autres rapports (p. ex., rapport de la qualité des données à l'intention du chef de la direction) pour surveiller et évaluer la déclaration au PSA.

Quatre-vingt-neuf pour cent (57) des répondants ont indiqué être convaincus que les personnes adéquates possèdent les renseignements, le pouvoir et les ressources nécessaires pour pallier tout risque éventuel de non-conformité déterminé au cours du processus de surveillance.

Seulement 31 % (20) des répondants ont indiqué que les processus de conformité avec les règles liées au PSA et de gestion des risques sont assujettis à une vérification ou à un examen par une personne qui n'est pas membre du personnel opérationnel.

Bonnes pratiques :

- Certaines compagnies ont indiqué que les processus de conformité avec les règles liées au PSA et de gestion des risques sont assujettis à une vérification ou à un examen par une personne qui n'est pas membre du personnel opérationnel.

Risques constatés :

- Le manque de rapports de conformité normalisés et de pratiques officielles de vérification continue dans le cadre de la surveillance et de l'évaluation des pratiques de déclaration au PSA pourrait mener à un risque accru d'erreurs et de non-conformité.

Recommandations :

- Il faudrait élaborer des rapports de conformité pour surveiller et évaluer la conformité avec les exigences de déclaration au PSA, ainsi que des mesures de suivi.
- Tous les assureurs devraient élaborer un système régulier de vérification ou d'examen indépendant des processus de conformité avec les règles liées au PSA et de gestion des risques.

SECTION 7 : GESTION CONTINUE DES RISQUES

Cette section demandait aux compagnies d'assurance de fournir des renseignements sur les activités de gestion des risques courants ou futurs.

Près de 80 % (50) des répondants ont indiqué qu'ils ne prévoyaient pas d'apporter des changements profonds aux politiques et procédures en ce qui concerne les domaines abordés par le présent questionnaire. Près de 90 % (57) ont répondu n'avoir déterminé, à la suite de cet examen, aucun domaine de risque susceptible de causer une erreur dans les données à déclarer pour le PSA.

Bonnes pratiques :

Certaines compagnies ont mentionné les activités de suivi ci-après :

- Vérification interne pour examiner les processus liés au PSA.
- Utilisation de rapports de la qualité des données du BAC intégrés aux procédures standard.
- Processus documentés officiellement.
- Modification du système source afin de réduire les erreurs.
- Mise en place d'un groupe de travail ou d'un comité afin d'élaborer et d'examiner des processus, des procédures et des protocoles de recours à la hiérarchie officiels.
- Exécution du processus du RAS à l'interne chaque trimestre

Risques constatés et recommandations :

- À la lumière du nombre de compagnies qui déclarent payer régulièrement des frais d'insuffisance pour des déclarations tardives et des erreurs (78 %), manquer globalement de politiques et de procédures documentées régissant les exigences de déclaration au PSA (59 %) et manquer d'activités visant à former le personnel et à le tenir au courant concernant les exigences de déclaration au PSA (45,3 %), il est recommandé aux compagnies d'étudier attentivement leurs réponses à ce questionnaire et d'envisager les changements ou les mises à jour possibles des politiques et procédures connexes.
- Des séances d'information officielles seraient utiles, sous une forme ou une autre, pour promouvoir l'utilisation de bonnes pratiques à la suite de cet exercice.

SECTION 8 : COMMENTAIRES

Cette section permettait aux compagnies de transmettre leurs commentaires au sujet du questionnaire.

De nombreux répondants ont fourni des commentaires additionnels sur les points suivants :

- la présentation et le contenu du questionnaire;
- les politiques et procédures de gestion de l'information et des données de la compagnie;
- le remplacement du système d'assurance de la compagnie et l'investissement dans une nouvelle application assortie de règles claires sur la transformation et de documentation connexe;
- la mise en œuvre par la compagnie du système de gestion de la conformité législative;
- les résultats fondés sur le Rapport de la qualité des données à l'intention du chef de la direction publié par le BAC;
- les connaissances et aptitudes du personnel;
- le fait que la compagnie ne souscrit des assurances que pour des parcs, et qu'elle a donc un personnel réduit pour s'occuper des problèmes.

CONCLUSIONS

Les résultats de ce questionnaire semblent indiquer qu'un grand nombre de répondants connaissent les exigences actuelles en matière de déclaration de données statistiques et ont recours aux ressources du BAC à leur disposition.

Une approche uniforme doit être en place pour documenter les politiques et procédures afin d'assurer la conformité réglementaire, et il faut s'attacher à améliorer l'expérience des membres de l'industrie à l'égard de la déclaration en minimisant les erreurs, en réduisant les délais et en évitant les frais d'insuffisance.

Il conviendrait d'encourager les compagnies à étudier de près leurs réponses à ce questionnaire et le résumé des conclusions afin d'envisager la possibilité d'améliorer, d'établir par écrit ou de créer des politiques et procédures documentées visant à assurer la conformité réglementaire et à satisfaire aux exigences de déclaration au PSA.