

**Guide d'instructions pour le téléchargement et la transmission de la
déclaration annuelle sur les pratiques commerciales**

Services en ligne (SEL)

Table des matières

1.	Accéder aux Services en ligne (« SEL ») de l'Autorité.....	3
2.	Connectez-vous à votre profil SEL de l'Autorité	4
2.1	Ouvrir une session clicSÉQUR.....	4
2.2	Ouvrir une session – Clientèle autorisée seulement.....	5
3.	Télécharger votre formulaire de déclaration annuelle.....	6
4.	Soumettre votre déclaration annuelle	7
4.1	ÉTAPE 1 – Information d'identification	8
4.2	ÉTAPE 2 – Pièces justificatives à fournir.....	8
4.3	ÉTAPE 3 - Transmission.....	9
4.4	ÉTAPE 4 - Confirmation de réception par l'Autorité.....	10
5.	Saisir et déposer vos plaintes liées à votre déclaration annuelle.....	11
5.1	Étape 1 – Saisie des plaintes.....	12
5.2	Étape 2 – Déclaration des plaintes	13
6.	Validations du formulaire pour détecter les erreurs	14
6.1	Règles de validation à même le formulaire Excel.....	14
6.2	Validation ultime lors de la transmission dans les SEL.....	15

L'Autorité des marchés financiers est le fournisseur de services désigné de tous les organismes de réglementation du CCRRA. Par conséquent, l'Autorité recueille la déclaration annuelle au nom de tous les organismes de réglementation.

Le dépôt de la déclaration annuelle ainsi que le rapport de plaintes y afférent doivent se faire par l'entremise des services en ligne de l'Autorité.

1. Accéder aux Services en ligne (« SEL ») de l'Autorité

Chaque entité d'assurance titulaire d'un permis au Canada peut télécharger et déposer son formulaire de déclaration annuelle par l'entremise des services en ligne (SEL) de l'Autorité.

Pour accéder aux services en ligne, consultez la page Web des [services en ligne](#)

The screenshot shows the 'Services en ligne' page for professionals. At the top, it says 'Services en ligne pour les professionnels et les futurs professionnels de l'industrie'. Below this, a text box explains that users can use online services for transactions with the Authority, secured by clicSÉCUR. The page is divided into two main sections: 'Individu' and 'Entreprise'. The 'Individu' section is for residents of Quebec only and lists roles like 'Futur professionnel', 'Représentant certifié', and 'Représentant autonome'. It includes a 'Ouvrir une session' button and a link for those not registered. The 'Entreprise' section lists various business types such as 'Cabinet', 'Société autonome', 'Firme en valeurs mobilières', 'Assureur', 'Société d'épargne', 'Société de fiducie', 'Coopérative de services financiers', and 'Entreprise de services monétaires'. It also includes a 'Ouvrir une session clicSÉCUR' button and a link for those not registered. Both sections have a 'Vous n'êtes pas inscrit?' section with links to register or cancel registration.

Si vous devez mettre à jour vos coordonnées de contact, obtenir un nouvel accès, un nouveau mot de passe ou même obtenir une indication technique lors du dépôt, envoyez un courrier électronique à l'adresse suivante : Infoform.pc-mc@lautorite.qc.ca

Si vous avez besoin d'aide à la connexion :

Appeler notre centre d'information au **1-877-525-0337**

Si vous avez besoin d'information sur les pratiques commerciales, contacter :

- Votre autorité de réglementation, si vous êtes constitué en vertu d'une loi provinciale.
- Le CCRRA: ccir-ccrra@fscs.gov.on.ca, si vous êtes un assureur fédéral ou étranger.
- Le site Web de l'Autorité : [Pratiques commerciales](#)

2. Connectez-vous à votre profil SEL de l'Autorité

2.1 Ouvrir une session clicSÉQR

Vous êtes une personne morale régie par la *Loi sur les assurances* du Québec

- Vous détenez un permis au Québec auprès de l'Autorité;
- Vous avez un compte clicSÉQR - Entreprise.



Vous pouvez accéder à votre profile clicSÉQR

La page d'authentification de clicSÉQR pour les entreprises. Elle présente le logo Québec et clicSÉQR, la date "16 février 2018", et le titre "Authentification de l'utilisateur". Le sous-titre est "Saisie des données d'identification". Le texte principal indique que l'utilisateur est sur la page d'authentification destinée aux entreprises et doit s'assurer que son ordinateur est configuré pour utiliser les services électroniques. Il est invité à inscrire les informations demandées afin que Revenu Québec puisse vérifier son identité. Une fois authentifié, il sera redirigé vers les services clicSÉQR - Entreprises. Il y a deux champs obligatoires : "Code d'utilisateur*" (7 lettres et chiffres) et "Mot de passe*" (8 à 12 lettres et chiffres). Des liens "Nous joindre" et "Quitter" sont en haut à droite. Un lien "Continuer" est en bas à droite. Une note en bas de page mentionne que les renseignements demandés sont confidentiels et que l'utilisateur doit prendre toutes les mesures à sa portée pour utiliser les services dans des conditions de sécurité optimales.

CONTACTEZ la personne autorisée clicSÉQUR de votre entreprise pour accéder aux services en ligne de l'Autorité et préparer la déclaration annuelle sur les pratiques commerciales.

2.2 Ouvrir une session – Clientèle autorisée seulement

Vous êtes une personne morale non réglementée au Québec

- Vous faites affaires dans une ou plusieurs autres province(s) ou territoire(s) du Canada;
- Vous n'êtes pas admissible à clicSÉQUR.



Vous pouvez accéder à la plateforme d'authentification AMF.



AUTORITÉ
DES MARCHÉS
FINANCIERS



CONTACTEZ le centre d'information de l'AMF au [1-877-525-0337](tel:1-877-525-0337). Si vous avez besoin de mettre à jour vos coordonnées ou d'un nouvel accès à: Infoform.pc-mc@lautorite.qc.ca

Quel que soit le cas, lorsque l'inscription sera complétée via « clicSÉQUR » ou « clientèle autorisée seulement », vous aurez accès à votre dossier client des SEL de l'Autorité.

3. Télécharger votre formulaire de déclaration annuelle

Chaque assureur titulaire d'un permis au Canada doit télécharger son formulaire de déclaration annuelle par l'entremise des [services en ligne](#) (SEL) de l'Autorité. Le formulaire est disponible au téléchargement uniquement le 1^{er} janvier.

La Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales est téléchargeable à la section « **Dossier client / Pratiques commerciales** ».



En sélectionnant un des menus suivants : « **Assurance de dommages** » ou « **Assurance de personnes** », vous accédez à l'écran de téléchargement du formulaire.

Vous devez simplement utiliser le bouton Télécharger disponible à cet effet.



Vous pourrez ensuite sauvegarder ce fichier sur votre poste de travail pour saisie ultérieure.

Veillez noter que désormais les plaintes qui doivent être saisies et transmises avec votre déclaration annuelle, le seront via un nouvel outil accessible en tout temps par les services en ligne de l'Autorité sous la rubrique « Gestion des plaintes ».

Pour de plus amples renseignements, voir la section [5. Saisir et déposer vos plaintes liées à votre déclaration annuelle](#) du présent guide.

4. Soumettre votre déclaration annuelle

Afin de soumettre votre déclaration annuelle sur les pratiques commerciales via les SEL de l'Autorité, vous devez au préalable accéder au « **Calendrier des divulgations** » sous l'onglet « **Dossier client** ».



Ce calendrier affiche la liste des divulgations attendues pour les 12 prochains mois.

Les divulgations apparaissent avec un [hyperlien bleu souligné](#).

Les liens pour la déclaration annuelle sur les pratiques commerciales ne seront disponibles qu'à partir du **1er mars**.

Calendrier des divulgations

Ce calendrier vous permet d'être informé relativement aux prochaines divulgations réglementaires que vous devez nous transmettre ainsi que leur date d'échéance. Certaines divulgations peuvent être complétées en soumettant plus d'une demande afin de transmettre les documents requis au fur et à mesure de leur disponibilité. À partir de la date de production, il vous est possible de transmettre une demande de divulgation en cliquant sur l'hyperlien approprié. Pour plus de détails, veuillez consulter l'aide en ligne.

Divulgations attendues avec échéance			
Titre	Date de production	Date d'échéance (23h59 HE)	Retard
Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales - Assurance de personnes	2017-12-31	2018-03-01	
Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales - Assurance de personnes	2018-03-01	2018-05-01	

Retour au menu

Cliquez sur l'hyperlien de la divulgation que vous souhaitez soumettre.

4.1 ÉTAPE 1 – Information d'identification

Cette étape confirme qu'il s'agit de la bonne entreprise. Cliquez sur « **Suivant** »

Demande de divulgation – Documents à déposer

1 2 3 4 Étape 1 de 4 : Information d'identification

Ce formulaire doit être rempli à la demande de votre régulateur.

Information d'identification

Information du client

N° client

Nom de l'entreprise

Adresse de correspondance

N° d'immeuble / Case postale Bureau / App. / Unité

Rue / Installation de livraison

Municipalité Province / État

Pays Code postal / Zip code

Retour au menu Réinitialiser Suivant >>>

4.2 ÉTAPE 2 – Pièces justificatives à fournir

Cette page vous permet de « **Joindre** » votre formulaire de déclaration annuelle Excel, dûment rempli et sauvegardé.

Demande de divulgation – Documents à déposer ?

1 2 3 4 Étape 2 de 4 : Pièces justificatives à fournir

⚠ Carte de crédit – Pour des raisons de sécurité, n'indiquez pas de numéro de carte de crédit dans un document électronique que vous transmettez à l'Autorité.

ℹ Pièces justificatives à fournir

Pièces justificatives à fournir ?

Formulaire(s)

1 Document(s) requis

Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales - Assurance de personnes
Requ le : 2018-01-30

Joindre

Réinitialiser Précédent Suivant

Exigence à respecter°:

Vous devez impérativement remplir le formulaire dans la langue de votre Excel et conserver cette même langue pour l'ensemble de la saisie.

Vous devez respecter en tout temps le format requis par le formulaire.

Les fichiers déposés ne doivent pas être protégés par un mot de passe ou toute autre mesure de sécurité.

Pour le document soumis : Les hyperliens vers des documents externes sont interdits, mais les hyperliens à l'intérieur du même document sont permis.

Cliquez sur « **Suivant** »

S'il y a une erreur ou une alerte dans votre formulaire, vous serez averti par le message suivant:

Des erreurs de validation ou des avertissements ont été détectés dans le formulaire joint à la pièce justificative « Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales - Assurance de dommages ». Un formulaire contenant des erreurs de validation ne peut être transmis à l'Autorité.

Voir la [section 6.2](#) pour plus d'informations sur le processus de validation de la transmission.

4.3 ÉTAPE 3 - Transmission

Cette page vous permet de transmettre votre demande de divulgation.

Complétez ensuite les étapes suivantes :

Étape 1 : remplissez la section **Personne à contacter**

Étape 2 : **cochez la case Déclaration aux renseignements fournis** « Je déclare que les renseignements contenus dans la présente demande sont véridiques »

Étape 3 : cliquez sur « **Transmettre** »

The screenshot shows a web form titled "Demande de divulgation – Documents à déposer" with a progress indicator showing "Étape 3 de 4 : Transmission". The form contains the following sections:

- Personne à contacter**: A section with a red circle '1' next to the "Nom" field. It includes input fields for "Nom", "Prénom", "Téléphone professionnel" (with a blue information icon), and "Courriel professionnel".
- Déclaration aux renseignements fournis**: A section with a red circle '2' next to a checkbox labeled "Je déclare que les renseignements contenus dans la présente demande sont véridiques".
- Avertissement**: A section with a red circle '3' next to the "Transmettre" button. The text reads: "Veuillez vérifier attentivement votre demande. Lorsqu'elle sera soumise, il vous sera impossible de l'annuler ou de la modifier."

At the bottom, there are four buttons: "Réinitialiser", "Précédent", "Imprimer votre demande", and "Transmettre".

Avant la transmission, vous pouvez voir ou imprimer votre demande de divulgation en cliquant sur « **Imprimer votre demande** ».

4.4 ÉTAPE 4 - Confirmation de réception par l'Autorité

Cette étape confirme que votre demande de divulgation a été transmise à l'Autorité.

Vous pouvez imprimer cette confirmation de transmission à partir de cet écran en cliquant sur « **Imprimer** ».

Demande de divulgation – Documents à déposer ?

1 2 3 4 **Étape 4 de 4 : Confirmation de transmission**

Confirmation de transmission ?

Nous confirmons avoir reçu votre demande.

Un accusé de réception sera déposé dans la section « **Communications sécurisées** ».

Veuillez utiliser le numéro ci-dessous pour toute communication avec nous en lien avec cette demande.

N° client:

N° de demande: 1730076341

[Retour au menu](#) [Imprimer](#)

Après la transmission des documents, vous recevrez, dans votre boîte « **Communications sécurisées** » des SEL, un accusé de réception incluant la liste des documents déposés.



Notez que l'ensemble des documents doit être transmis **avant la date limite de dépôt du 1^{er} Mai**.

5. Saisir et déposer vos plaintes liées à votre déclaration annuelle

Veillez noter que désormais les plaintes qui doivent être saisies et transmises avec votre déclaration annuelle, le seront via un nouvel outil accessible en tout temps par les services en ligne de l'Autorité sous la rubrique « **Gestion des plaintes** ».

5.1 Étape 1 – Saisie des plaintes

À partir de l'outil de saisie des plaintes, vous pouvez ajouter une plainte:



[English](#) [Retour aux services en ligne](#)

Rapport de plaintes

Étape 1 – Saisie des plaintes | Étape 2 – Déclaration des plaintes

Saisie des plaintes

Saisissez les renseignements des plaintes reçues par l'entreprise, à titre de :

Assureur



En tout temps, vous pouvez saisir ou mettre à jour les renseignements des plaintes reçues par l'entreprise. Au cours de la période annuelle de déclaration du 1^{er} avril au 1^{er} mai inclusivement, cliquez sur « Étape 2 – Déclaration des plaintes » pour transmettre votre rapport de plaintes.

Nous joindre

Téléphone (boîte vocale) : 1 877 525-0337, poste 4122

Courriel : rapportdeplaintes@lautorite.qc.ca

Ajouter une plainte +

Code d'identification

Rechercher 🔍

Réinitialiser ↺

Remplissez toutes les sections et les questions obligatoires pour chaque plainte que vous devez signaler :

Renseignements généraux

Rapport de plaintes

Étape 1 – Saisie des plaintes | Étape 2 – Déclaration des plaintes

Ajouter une plainte

Tous les champs sont obligatoires, sauf indication contraire.

Saisissez les renseignements des plaintes reçues par l'entreprise, à titre de :

Assureur

Renseignements généraux

Code d'identification du dossier de plainte :

Date de réception de la plainte :

Code postal de l'auteur de la plainte. Pour le Canada, entrez seulement les trois premiers caractères.

Canada

Exemple: A1A

Produits ou services financiers

Produits ou services financiers

Sélectionnez les produits ou les services financiers offerts ainsi que les motifs de plainte qui concordent le mieux avec les éléments d'information du dossier de plainte.

Sélectionnez le secteur d'activité :

Sélectionnez le canal de distribution :

Sélectionnez la catégorie d'assurance :

Le motif (catégorie) de la plainte est lié à :

Sélectionnez le type de produit correspondant :

Précisez le motif (détail) :

Traitement du dossier de plainte

Cette section peut être mise à jour ultérieurement. Lorsque vous avez terminé, « **Enregistrer** » votre plainte et poursuivre avec toute autre plainte.

Traitement du dossier de plainte

À quelle date l'entreprise a-t-elle communiqué une réponse finale à l'auteur de la plainte?

  

À quelle date le dossier de plainte a-t-il été fermé?

  

Indiquez le résultat du traitement de la plainte :

Est-ce que la plainte a donné lieu à une poursuite judiciaire?

N'oubliez pas de mettre à jour les informations

Au moment où vous saisissez les informations relatives à une plainte, certains renseignements pourraient ne pas être encore connus. De même, selon l'évolution du dossier, de nouveaux renseignements pourraient vous être communiqués lorsque la plainte a été déclarée.

Informez-nous des faits nouveaux par une mise à jour des informations. Elles nous seront transmises lors de votre prochaine déclaration.

Annuler

Enregistrer et ajouter

Enregistrer

5.2 Étape 2 – Déclaration des plaintes

Une fois toutes les plaintes de la période de déclaration ajoutées, vous pourrez procéder à la déclaration de votre rapport de plainte. Exceptionnellement pour cette première année, la déclaration des plaintes ne sera possible que du **1er avril au 1er mai**.

Déclaration des plaintes

 La transmission du rapport de plaintes s'effectuera lors de la prochaine période de déclaration, soit du 1^{er} avril au 1^{er} mai 2023.

6. Validations du formulaire pour détecter les erreurs

6.1 Règles de validation à même le formulaire Excel

Utilisez l'onglet « **Validation** » pour obtenir des informations sur l'état de votre formulaire Excel en cliquant sur la flèche de filtrage de la colonne Q « **Résultat** ».

Règle #	Description de la règle	A (Attention)/ E (Erreur)	Cellule en référence	Résultat
1	Une réponse est attendue [ID010]	E	ID010	0
2	Le format de la cellule n'est pas celui attendu [ID020]	E	ID020	1
3	Une réponse est attendue [ID030]	E	ID030	0

Il n'y a que deux types de messages de validation :

A = Alerte

E = Erreur

Si le résultat est :

« 0 » dans une **cellule verte**, aucun problème détecté. Vous pouvez soumettre votre formulaire.

« 1 » dans une **cellule rouge** avec, dans la colonne « G », A = Alerte. Cela signifie que cette réponse peut ne pas être cohérente avec ce qui est demandé (par exemple, un format incorrect). Assurez-vous que votre réponse est correcte. **Règle non bloquante**

« 1 » dans une **cellule rouge** avec, dans la colonne « G », E = Erreur. Cela signifie que vous devez corriger les données avant de soumettre votre formulaire (par exemple, les sections obligatoires ou le menu déroulant ne répondent pas, un format incorrect est requis, etc.). **Règle bloquante**

	A	B	G	M	Q
	Règle #	Description de la règle	A (Attention)/ E (Erreur)	Cellule en référence	Résultat
1					
2	1	Une réponse est attendue [ID010]	E	ID010	1
3	2	Le format de la cellule n'est pas celui attendu [ID020]	E	ID020	1
4	3	Une réponse est attendue [ID030]	E	ID030	1
5	4	Une réponse est attendue [ID040]	E	ID040	1
6	5	Une réponse est attendue [ID050]	E	ID050	1
7	6	Une réponse est attendue [ID060]	E	ID060	1
8	7	Les choix du menu déroulant n'ont pas été respectés [ID060]	E	ID060	0
9	8	Réponse conditionnelle manquante ou en erreur [ID070]	E	ID070	0
10	9	Une réponse est attendue [ID090]	E	ID090	1
11	10	Les choix du menu déroulant n'ont pas été respectés [ID090]	E	ID090	0
12	11	Les choix du menu déroulant n'ont pas été respectés [ID100]	E	ID100	0
13	12	Une réponse est attendue [ID100]	E	ID100	1
14	13	Réponse conditionnelle manquante ou en erreur [2-00101]	A	2-00101	0
15	14	Une réponse est attendue [2-01001]	A	2-01001	0
16	15	Réponse conditionnelle manquante ou en erreur [2-02001]	A	2-02001	0
17	16	Réponse conditionnelle manquante ou en erreur [2-03001]	A	2-03001	0
18	17	Réponse conditionnelle manquante ou en erreur [2-04001]	A	2-04001	0
19	18	Réponse conditionnelle manquante ou en erreur [2-05001]	A	2-05001	0
20	19	Une réponse est attendue [2-06001]	A	2-06001	0
21	20	Réponse conditionnelle manquante ou en erreur [2-07001]	A	2-07001	0
22	21	Réponse conditionnelle manquante ou en erreur [2-08001]	A	2-08001	0
23	22	Réponse conditionnelle manquante ou en erreur [2-09001]	A	2-09001	0
24	23	Réponse conditionnelle manquante ou en erreur [2-10001]	A	2-10001	0
25	24	Une réponse est attendue [2-11001]	A	2-11001	1
26	25	Réponse conditionnelle manquante ou en erreur [2-12001]	A	2-12001	0

Assurez-vous que votre formulaire de déclaration annuelle est **exempt d'erreurs** avant de le soumettre.

6.2 Validation ultime lors de la transmission dans les SEL

Lors de la soumission de votre formulaire via E-Services, après avoir joint votre document ([ÉTAPE de la section 4.2](#)), des règles de validations seront insérées dans le formulaire.


AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS
Numéro de client : 2000432765 | Aide | Déconnexion

SERVICES EN LIGNE DE L'AUTORITÉ

1 877 525-0337

Accueil | Dossier client | Assurance et planification financière | Valeurs mobilières | Contrats publics | Assureur | Autres

Demande de divulgation – Documents à déposer

1 2 3 4 Étape 2 de 4 : Pièces justificatives à fournir

 Carte de crédit – Pour des raisons de sécurité, n'indiquez pas de numéro de carte de crédit dans un document électronique que vous transmettez à l'Autorité.

 Pièces justificatives à fournir

Pièces justificatives à fournir

Formulaire(s)

1 Document(s) requis

Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales - Assurance de dommages

[Joindre](#)

[Réinitialiser](#)

[Précédent](#)
[Suivant](#)

Si, à ce stade, votre formulaire contient encore des erreurs, le système vous enverra un message:


AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS
Numéro de client : | Aide | Déconnexion

SERVICES EN LIGNE DE L'AUTORITÉ

1 877 525-0337

Accueil | Dossier client | Assurance et planification financière | Valeurs mobilières | Contrats publics | Assureur | Autres

Demande de divulgation – Documents à déposer

1 2 3 4 Étape 2 de 4 : Pièces justificatives à fournir

* Des erreurs de validation ou des avertissements ont été détectés dans le formulaire joint à la pièce justificative « Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales - Assurance de dommages ». Un formulaire contenant des erreurs de validation ne peut être transmis à l'Autorité.

 Carte de crédit – Pour des raisons de sécurité, n'indiquez pas de numéro de carte de crédit dans un document électronique que vous transmettez à l'Autorité.

 Pièces justificatives à fournir

Pièces justificatives à fournir

Formulaire(s)

1 Document(s) requis

Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales - Assurance de dommages

[PRCIARD-2018](#)
[Supprimer](#)

 [Consulter le rapport de validation](#)

[Réinitialiser](#)

[Précédent](#)
[Suivant](#)

Avec le lien « **Consulter le rapport de validation** », vous aurez accès à un rapport PDF qui vous indiquera tous les avertissements « erreur » et « alerte » du formulaire.

Erreur

Les règles ci-dessous contiennent des erreurs. Veuillez les corriger afin de permettre la transmission du formulaire.

Règle no	Description
12	Une réponse est attendue [0100]
1676	Les choix du menu déroulant n'ont pas été respectés [3-16001]
1678	Les choix du menu déroulant n'ont pas été respectés [3-17001]
1680	Les choix du menu déroulant n'ont pas été respectés [3-18001]
1682	Les choix du menu déroulant n'ont pas été respectés [3-19001]
1684	Les choix du menu déroulant n'ont pas été respectés [3-21001]
1686	Une réponse est attendue à toutes les cellules sur la ligne [0-00101]
34	Une réponse est attendue [2-19001]
38	Une réponse est attendue [2-23001]
45	Une réponse est attendue [2-30001]
47	Une réponse est attendue [2-32001]
56	Une réponse est attendue [2-43001]
71	Une réponse est attendue [2-56001]
79	Une réponse est attendue [2-64001]
9	Une réponse est attendue [00000]

Avertissement

Les règles ci-dessous présentent des irrégularités. Veuillez les consulter et les corriger, le cas échéant. Notez que ces irrégularités n'empêchent pas la transmission du formulaire.

Règle no	Description
13	Réponse conditionnelle manquante ou en erreur [2-00101]

Assurez-vous que votre formulaire de déclaration annuelle est **exempt d'erreurs** avant de le soumettre à nouveau.

S'il ne reste que des alertes dans votre formulaire, de déclaration annuelle, vous pouvez l'envoyer en cliquant sur le bouton "**Suivant**". Ignorer le message.

Si vous avez besoin d'aide concernant les erreurs / alertes, envoyez un courrier électronique à l'adresse suivante: Infoform.pc-mc@lautorite.qc.ca