

la ChAD PRESSE

VOL. 12, N° 2 // MARS | AVRIL 2011

LE MAGAZINE DES
PROFESSIONNELS
MEMBRES DE
LA CHAMBRE
DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES

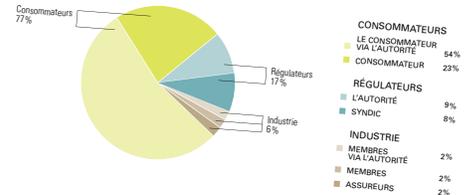
Dans les faits, 45 % des plaintes reçues en 2010 dénoncent des courtiers, 40 % des agents et des experts en sinistre à l'emploi et 43 % et de 47 % et 36 %, en 2009.

Quant aux experts en sinistre indépendants, les plaintes représentent sensiblement le même taux depuis trois ans, soit 13 %.

TABEAU 1
Plaintes reçues par catégorie de membres depuis cinq ans

	AGENTS		COURTIERS		EXPERTS EN SINISTRE		NON MEMBRES	TOTAL
	AGENTS	COURTIERS	ASSUREURS	INDEPENDANTS	INDEPENDANTS	INDEPENDANTS		
2010	16	69	46	22	2		155	
	10%	45%	30%	14%	1%			
2009	32	74	37	16	1		160	
	20%	46%	23%	10%	1%			
2008	25	84	40	28	3		180	
	13,9%	46,7%	22,2%	15,6%	1,7%			
2007	9	70	27	11	3		120	
	8%	58%	23%	9%	3%			
2006	15	84	23	14				
	11%	61%	17%					

GRAPHIQUE 2
Provenance des plaintes



BILAN DE L'ANNÉE 2010

En 2010, nous avons reçu 155 plaintes qui ont généré l'ouverture de 239 dossiers, puisqu'une même plainte peut impliquer plus d'un représentant. De ces 155 plaintes, 25 ont été traitées en vérification, 32 en enquête déontologique, 28 jugées non recevables et 43 fermées à l'étape préliminaire.

Au 31 décembre 2010, 27 plaintes étaient préliminaires. Le traitement préliminaire permet d'analyser les plaintes...

BILAN DES ACTIVITÉS 2010

POUR ÉVITER QUE LA « POLICE » PARTE DANS TOUS LES SENS !

QUAND DES DOUTES SUBSISTENT : UNE LETTRE DE FIN DE MANDAT EST TOUT INDIQUÉE

RAPPORT ANNUEL 2010

agents en assurance de dommages
courtiers en assurances de dommages
experts en sinistre



CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES
L'assurance d'un professionnel

STABILISER LES MEMBRES COURS OBLIGATIONS CHADQUIZ

Questions pour tester sa conformité des pratiques... sensibiliser les membres sur l'importance de la conformité des pratiques et aux codes de déontologie, le jeu-questionnaire CHADQUIZ a été mis en place.

JOURNÉE RÉGIONALE DE LA CHAD

À l'automne, la CHAD a entrepris une vaste tournée à travers le Québec. La tournée régionale représentait une excellente occasion d'échanger avec les membres et de poser des questions sur les nouveaux développements au sein de l'industrie de l'assurance de dommages.

FORUM DE L'ASSURANCE DE L'ASSURANCE Journée de formations et assemblée générale

Au cours de l'année, tout le personnel a mis l'épaule à la roue pour organiser le premier Forum de l'assurance de dommages en 2011. Cet événement constitue également l'occasion d'une autre première: la toute première assemblée générale.

Bannières promotionnelles « Dix questions à vous poser... » Les cabinets étaient invités à afficher sur leur site Internet l'un des bannières promotionnelles ou un lien menant aux questions interactives. Plus de 350 cabinets et succursales en assurance de dommages ont répondu à cette invitation.

10 QUESTIONS à vous poser lors de votre renouvellement d'assurance automobile

Cliquez ici chad.ca

10 QUESTIONS à vous poser lors de votre renouvellement d'assurance automobile

Cliquez ici chad.ca

forum 2011 DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES



TAB. 1
Nombre
LES AGENTS
LES COURTIER
LES EXPERTS
LES MEMBRES
LES ASSUREURS
LES NON MEMBRES
LES SYNDICATS
LES INDUSTRIES
LES MEMBRES VIA L'AUTOmATE
LES MEMBRES
LES ASSUREURS

BILAN CON

Activité
Au cours
de l'année
2010, le
nombre de
membres
a augmenté
de 1000
membres.

Durant cette période, 1 076 séances de formation de FCQ différentes étaient offertes pour un total de 4 464 séances de formation dans toutes les régions du Québec, offertes par 162 organismes de formation. De plus, 52 088 inscriptions de représentants et 596 formateurs. En 2010, 23 cours ont ainsi été sondés et 10 avis transmis aux formateurs pour corriger des lacunes mineures.

The Code of ethics, a matter of respect*

L'assurance des marchés automobiles	84
Total	386

* Nombre de succursales de l'industrie de l'assurance de dommages et des experts en sinistre ont été revus et actualisés.

Période de conformité 2010-2011: Portrait des membres
Au 31 décembre 2010, seulement 12,5 % des membres (14 616 membres) ont obtenu toutes leurs unités de formation obligatoire (UFO) comparativement à 29,3 %, lors des 12 premiers mois de la période de conformité 2008-2009.
Par contre, 71,6 % des membres devant se conformer à l'obligation de formation continue d'ici le 31 décembre 2011 avaient obtenu plus de 50 % de leurs UFC comparativement à 68,5 %, au 31 décembre 2008.

ICI *tout est possible*

cv@cooperators.ca
ou par télécopieur au
1-866-790-2668



Co-operators Emplois @Coop_emplois



Au cœur de la conformité: LES FORMATIONS

À SURVEILLER DANS LE PROCHAIN NUMÉRO

Calendrier des activités
Automne 2011



la ChADPRESSE

CONSEIL D'ADMINISTRATION

PRÉSIDENT DU CONSEIL
Jacques Yelle, B.Comm., C.d'A.A.

VICE-PRÉSIDENT DU CONSEIL
Michel Talbot, FPAA

ADMINISTRATEURS
Diane Beaudry, CA, IAS.A.
Jean Boissonneault, C.d'A.Ass.
M^e France Bourdeau, LL.B., PAA
Patrick Décarie
Bernard Drouin
Alain Giroux, CRM
Lise Guimond, PAA
Jean-Marc Laurin, FPAA, CRM, FCIAA
M^e Julie-Martine Loranger, IAS.A.
André Michaud, B.A.A., C.d'A.A.

LES RESPONSABLES DE SERVICE

PRÉSIDENTE ET DIRECTION GÉNÉRALE
Maya Raic, présidente-directrice générale

AFFAIRES INSTITUTIONNELLES
ET CONFORMITÉ DES PRATIQUES
M^e Jannick Desforges, directrice

DISCIPLINE
Véronique Smith, secrétaire

SERVICES ADMINISTRATIFS ET GESTION
DES OPÉRATIONS DE LA FORMATION CONTINUE
Jocelin Pilon, directeur

BUREAU DU SYNDIC
Carole Chauvin, syndic

PRODUCTION

ÉDITION ET RÉDACTEUR EN CHEF
Luc Belhumeur

COORDINATION
Pascale Gabriel

GRAPHISME
CGCOM

TRADUCTION
Wendy Green

POUR NOUS JOINDRE

La ChADPresse est publiée six fois par année.

TIRAGE
Plus de 15 900 exemplaires

ABONNEMENT
35\$ pour 1 an (taxes non incluses)

La Chambre de l'assurance de dommages
999, boul. de Maisonneuve Ouest, bureau 1200
Montréal (Québec) H3A 3L4
Tél. : 514 842-2591 ou 1 800 361-7288
Télec. : 514 842-3138

SITE INTERNET
www.chad.ca

COURRIER ÉLECTRONIQUE
info@chad.qc.ca

La ChADPresse est publiée par la Chambre de l'assurance de dommages.

Dépôt légal : Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada

N.B. La forme masculine désigne aussi bien les femmes que les hommes.





DANS VOTRE DISCIPLINE

- 4 Gare aux différentes interprétations que l'on peut prêter à un mot
Pour éviter que la « police » parte dans tous les sens !

- 7 Fin de mandat par l'assuré
Quand des doutes subsistent :
une lettre de fin de mandat est tout indiquée



8 ACTUALITÉ ET DOSSIERS DE LA ChAD

RAPPORT ANNUEL 2010 DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

Une hausse de la cotisation s'impose
après un gel de 12 ans
Gouvernance de la Chambre
Rapport du syndic
Rapport du comité de discipline

11 ICI ET LÀ DANS VOTRE INDUSTRIE

Soutien-O-sinistrés
Lancement de la collecte de fonds 2011

12 DISCIPLINE

14 LA COALITION ET LA RELÈVE

10^e campagne de financement en cours
Un pour tous et tous pour un !
Courez la chance de gagner un iPad
Assemblée générale annuelle de la coalition
15 juin 2011

15 DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

Liste des nouvelles activités accréditées
Nouveau bulletin électronique :
Abonnez-vous maintenant !

FICHE

LA CHRONIQUE SYNDIC

**Un responsable de cabinet
qui ne voit pas à ses obligations**
Les conséquences peuvent s'avérer coûteuse

JURISPRUDENCE

**Devoir de conseil du courtier :
la cour fixe les balises**
L'ignorance n'excuse pas tout

ÉCRIVEZ-NOUS !

La ChADPresse est le magazine des professionnels membres de la Chambre de l'assurance de dommages. Vous avez des commentaires ? Des suggestions ? Écrivez-nous à info@chad.qc.ca.



Gare aux différentes interprétations que l'on peut prêter à un mot

POUR ÉVITER QUE LA « POLICE » PARTE DANS TOUS LES SENS !

Qu'est-ce qu'une police ? Pour un représentant en assurance, c'est un contrat. Pour un graphiste, c'est un style de caractère d'écriture. Pour un brigand, c'est quelqu'un qu'il faut fuir...

Et l'assuré, lui ? Quel sens donnerait-il au mot « police » ?

« Plus encore, l'incompréhension du contrat pourrait avoir une incidence sur l'accès à la justice, car lorsqu'un consommateur ne sait s'il est couvert dans une situation spécifique, comment peut-il comprendre ses droits ? »

– M^e Stéphanie Poulin,
Option consommateurs

Cet exemple évoque les différentes interprétations que l'on peut prêter à un mot, selon le milieu professionnel auquel on appartient ou encore selon notre niveau de connaissances.

En effet, lorsqu'on présente un contrat d'assurance à un consommateur, on doit prendre en considération le fait qu'au Québec, plus de 50 % de la population de 16 ans et plus n'arrive pas à lire un texte suivi. Cette proportion atteint 60 % parmi les personnes immigrées¹.

On peut dès lors imaginer qu'une grande partie de la population ait de la difficulté à comprendre la terminologie d'une police d'assurance.

Des mots à « double sens »

En 2006, Option consommateurs présentait au Bureau de la consommation d'industrie Canada un rapport démontrant que la complexité du langage de l'assurance de dommages mine parfois la compréhension des consommateurs.

Par exemple, le mot « prime » : il peut signifier le contraire du sens qu'on lui prête en assurance. En effet, une « prime » est souvent perçue dans la population comme étant quelque chose que l'on reçoit – et non que l'on paie !

Même chose pour « franchise » : s'agit-il d'une partie des dommages que l'on se dit prêt à assumer en cas de sinistre ou du sentiment noble d'être honnête ou de dire la vérité ? À moins que l'on pense qu'il s'agisse du commerce du coin, exploité sous forme de franchise...

Et que dire de « l'avenant », qu'aucun des assurés sondés par Option consommateurs n'a correctement défini ? Il est fort possible qu'ils associent cette expression à « s'il y a lieu » – à l'avenant – plutôt qu'à une protection additionnelle à un contrat d'assurance.

Outre ces exemples de mots, les contrats sont aussi rédigés de façon telle que la formulation même des phrases, ou des concepts, est trop floue pour être comprise.

En ce sens, les représentants en assurance de dommages doivent jouer un rôle primordial non seulement de conseil, mais également de vulgarisateur pour maintenir le lien de confiance entre le public et l'industrie.

« Nous avons pensé en fonction du consommateur et avons opté pour un langage plus près des gens. Notre campagne d'éducation "Histoires de Pat Lachance" est un bon exemple. »

– M. Jack Chadirdjian,
Bureau d'assurance du Canada

UNE POLICE ?



UN AVOCAT ?



UNE FRANCHISE ?

**Une question de confiance**

En 2004, le Bureau d'assurance du Canada (BAC) entamait la révision de sept formulaires types afin de les rendre plus faciles à comprendre.

Selon Jack Chadirdjian, le BAC a revu non seulement les termes légaux et juridiques qui posaient problème, mais aussi la façon dont les formulaires étaient rédigés.

« Nous avons pensé en fonction du consommateur et avons opté pour un langage plus près des gens. Notre campagne d'éducation "Histoires de Pat Lachance" est un bon exemple. Le BAC prend soin d'utiliser dans cette campagne des termes simples et clairs pour une meilleure compréhension des protections offertes en assurances habitation et automobile », explique-t-il.

« C'est d'ailleurs dans cet esprit que nous collaborons également avec Option Consommateurs pour la réédition des publications « Tout connaître en assurance ». De plus, nous participons à la rédaction du magazine *Protégez-vous* pour leur numéro spécial du mois de mai sur l'assurance habitation et l'assurance automobile, où nous répondrons à des questions fréquemment posées par le public », ajoute M. Chadirdjian.

D'après M^e Stéphanie Poulin, avocate chez Option consommateurs, les compagnies d'assurance doivent néanmoins continuer à améliorer la lisibilité de leurs contrats, afin qu'ils soient mieux compris par le plus grand nombre possible.

« Si une personne ne connaît pas le sens des mots qu'elle lit, on peut se questionner sur la valeur de son consentement, soulève-t-elle. Plus encore, l'incompréhension du contrat pourrait avoir une incidence sur l'accès à la justice, car lorsqu'un consommateur ne sait s'il est couvert dans une situation spécifique, comment peut-il comprendre ses droits ? »

Dans ce contexte, les représentants en assurance de dommages ont intérêt à identifier et à bien expliquer les clauses qui semblent évidentes pour eux mais peut-être difficiles à comprendre pour l'assuré.

« C'est d'autant plus important de savoir reconnaître les gens qui peuvent avoir mal compris, que certains peuvent être réticents à avouer leur incompréhension, de peur d'avoir l'air dépassé ou incompetent », d'indiquer M^e Poulin.

À cet égard, les représentants en assurance de dommage ont un rôle crucial à jouer, puisque leur devoir de conseil auprès des consommateurs implique la notion d'éducation.

Il importe donc d'ajuster son « discours » en fonction de chaque client, et d'éviter le « jargon » propre à l'industrie, afin de démystifier davantage le langage de l'assurance ! ■

¹ L'assurance habitation – *Plaidoyer pour la lisibilité des contrats : pour être lus et compris par les consommateurs*, Option consommateurs, M^e Stéphanie Poulin, mars 2006.

Plus de 50 % de la population de 16 ans et plus n'arrive pas à lire un texte suivi.

Pour votre carrière, prenez part à votre ESSOR



ESSOR
ASSURANCES
Cabinet en assurance de dommages
et de services financiers

Pour une carrière...

- Courtier - Assurance des particuliers
- Courtier - Assurance des entreprises

Visitez essor.ca/carrieres

J'ai l'assurance ...de me réaliser



Faites carrière comme travailleur autonome en devenant agent en assurance de dommages affilié !

Une carrière stimulante !

Vous avez des aptitudes pour la vente ? Vous détenez un certificat d'agent ou de courtier en assurance de dommages ? Cette opportunité de carrière est pour vous !

Nous cherchons des personnes dynamiques qui souhaitent travailler comme agent en assurance de dommages affilié. Vous offrirez exclusivement des produits d'assurance automobile, habitation et entreprise de SSQ Assurances générales. En tant que **travailleur autonome**, vous gèrerez vous-même votre temps et vos stratégies de développement de la clientèle.

Des avantages compétitifs !

- Formule de revenus intéressante
- Programme de formation rémunéré
- Équipement et soutien informatique
- Soutien marketing

Postulez en téléphonant
au 1 888 683-5515, poste 5041,
ou par courriel à
martin.cosssette@ssqgenerale.com

SSQ Assurances
générales

Cabinet de services financiers

Nous appliquons un programme d'accès à l'équité et
soutenons les femmes, les minorités visibles et ethniques
et les autochtones à présenter leur candidature.

PROPRIÉTAIRE DE
VOTRE ENTREPRISE
(Cabinet en assurance de dommages)


COURTIERS UNIS
LE RÉSEAU DE COURTIERS
D'ASSURANCE INDÉPENDANTS



Courtiers Unis est le meilleur choix pour les propriétaires de cabinet en assurance de dommages ou ceux qui souhaitent le devenir (Bienvenue aux agents).

Courtiers Unis est votre meilleur partenaire, si vous voulez :

- Avoir accès à un vaste choix d'assureurs
- Obtenir une rémunération supplémentaire
- Bénéficier de nombreux outils indispensables
- Rester propriétaire de votre clientèle

Pour démarrer votre cabinet en assurance de dommages, Courtiers Unis vous offre :

- Un guide de démarrage complet
- La gamme de services la plus étendue de l'industrie

CONFIDENTIALITÉ ASSURÉE, COMMUNIQUEZ AVEC :

Madame Renée Moore
Directrice développement des affaires
Téléphone : 418 660-5544 • Sans frais : 1 888 660-5544
renee.moore@courtiersunis.com

www.courtiersunis.com

Le courage de vos ambitions : c'est réglé.

Soyez maître de votre destin

- courtier ou agent, réalisez votre rêve de liberté professionnelle en joignant un solide réseau provincial
- développement des affaires selon votre rythme

Obtenez une rémunération avantageuse

- revenu moyen de 70 000 \$ après 3 ans
- 100 % de la rémunération en nouvelles affaires
- surcommissionnement la première année

Profitez d'un soutien adapté

- aide au démarrage
- programme coopératif marketing
- produits novateurs (programme d'assurance Jeune famille et véhicules récréatifs)

Pour discussion confidentielle :
Michel Duval, directeur du réseau

1 800 561-7279
michel.duval@lacapitale.com


La Capitale
Assurances générales

Votre avenir : c'est réglé.

Fin de mandat par l'assuré

QUAND DES DOUTES SUBSISTENT : UNE LETTRE DE FIN DE MANDAT EST TOUT INDIQUÉE

Que ce soit en tournée, lors de formations ou d'une inspection, nombreuses sont les questions concernant le bon usage des lettres de fin de mandat.

Rappelons qu'un mandat est un contrat, écrit ou tacite, par lequel le consommateur confie à un représentant la mission de lui procurer une couverture d'assurance. Le mandat est donc distinct de la police d'assurance. Et la police échue ou résiliée n'équivaut pas à une fin de mandat. Le mandat peut prendre fin selon la volonté du représentant ou celle du client.

Examinons ici le cas de fin de mandat demandé par le client. Par exemple, lorsque l'assuré retourne une police comme étant non requise, le représentant doit, avant de mettre fin à son mandat, vérifier auprès de ce dernier ses intentions réelles. **Pour ce faire, il doit communiquer de façon verbale ou écrite avec le client.**

Les obligations de conseil du représentant subsistent au-delà de la fin de mandat. Par exemple, le représentant doit conseiller le client sur les démarches à suivre pour se procurer une autre police d'assurance ou pour obtenir un transfert d'agence.

Si le représentant téléphone à l'assuré et qu'il note clairement au dossier que ce dernier a été avisé de la fin du mandat, l'envoi d'une lettre de fin de mandat n'est pas obligatoire. De même, lorsque l'assuré demande un transfert d'agence et fournit à cet effet les documents signés, l'envoi d'une lettre de fin de mandat par le représentant n'est pas non plus obligatoire.

En résumé, lorsqu'aucun doute ne subsiste quant à l'intention réelle du client de mettre fin au mandat, le représentant n'a pas obligatoirement à faire parvenir une lettre de fin de mandat.

Toutefois, lorsque le représentant a des doutes sur les intentions du client et qu'il n'est pas en mesure de les valider auprès de celui-ci, l'envoi d'une lettre de fin de mandat est tout indiqué.

Le mandat accepté par un représentant est lié à un **risque d'assurance précis**. Ainsi, un représentant peut cesser d'agir en vertu d'une police, mais continuer d'agir en vertu d'une autre. Il doit donc rendre compte précisément à l'assuré de la police ou des polices pour lesquelles le mandat prend fin.

Une lettre claire et précise

La lettre de fin de mandat doit être assez précise pour que l'assuré sache à quoi s'en tenir. Ce dernier doit comprendre clairement que le représentant met fin à son mandat d'agir à titre de représentant et qu'il ne fera aucune démarche pour lui trouver une police d'assurance.

L'assuré doit également être informé des conséquences de cette fin de mandat, par exemple, la fin des couvertures d'assurance. S'il y a lieu, l'assuré doit comprendre qu'il doit entreprendre sans délai des démarches pour se procurer de nouvelles couvertures d'assurance auprès d'un autre représentant.

La lettre de fin de mandat doit évidemment mentionner le numéro de police, l'assureur et la date d'échéance et, s'il y a lieu, le risque et l'emplacement concernés.

Selon vos besoins, des lettres types de fin de mandat sont disponibles, tant en français qu'en anglais, sur le site Internet chad.ca dans la section « **Membres** », à la rubrique « **Ma pratique professionnelle** », sous l'onglet « **Outils et meilleures pratiques** ».

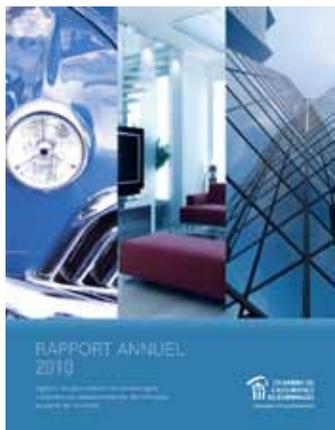
Le Code civil du Québec est clair ! FIN DE MANDAT N'ÉGALE PAS FIN DE RESPONSABILITÉ

Les obligations de conseil du représentant subsistent au-delà de la fin de mandat. Par exemple, le représentant doit conseiller le client sur les démarches à suivre pour se procurer une autre police d'assurance ou pour obtenir un transfert d'agence. *Le Code civil du Québec* est clair à ce sujet: « Lorsque le mandat prend fin, le mandataire est tenu de faire ce qui est la suite nécessaire de ses actes ou ce qui ne peut être différé sans risque de perte » (art. 2182).



RAPPORT ANNUEL 2010 DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

Une hausse de la cotisation s'impose après un gel de 12 ans



Conformément à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) a déposé le 31 mars dernier le rapport annuel 2010. Voici un résumé des faits saillants.

Résultats financiers

Une insuffisance de 228 000\$

Les ajustements apportés en cours d'exercice ont permis d'atteindre les résultats anticipés. En effet, il avait été prévu une insuffisance des produits de

l'ordre de 289 000 \$ par rapport aux charges, alors que les résultats au 31 décembre 2010 présentent une insuffisance de 228 000 \$.

Depuis 2008, les résultats financiers enregistrés sont déficitaires. À ce rythme, les membres du conseil d'administration sont tous d'avis qu'un redressement de la situation s'impose pour 2012 et les années suivantes afin de s'assurer de répondre aux besoins et de réaliser les activités qu'implique la mission de protection du public.

Une hausse de la cotisation s'impose

Pour résoudre la question du sous-financement des activités de la ChAD, le conseil d'administration a, dès 2009, demandé au comité de vérification d'étudier différents scénarios pour les années 2011 à 2014.

Il faut savoir qu'au cours des premières années, la ChAD a bénéficié de deux facteurs favorables qui lui ont permis d'enregistrer un excédent de ses revenus sur ses dépenses.

Le premier a été la croissance du nombre de ses membres. Le second est lié au fait que la ChAD, en tant que nouvel organisme, a pris le temps d'atteindre sa vitesse de croisière pour mettre en place les services et les activités afin d'accomplir sa mission de protection du public.

À titre d'exemple, la formation continue obligatoire a vu le jour en 2002, le service d'inspection des cabinets de 24 représentants et moins a été mis en place en 2005 et les frais au Bureau du syndicat se sont accrues depuis 2008.

Aujourd'hui, la ChAD est devenue une organisation mature où la croissance des charges est, évidemment, moins rapide que dans les premières années.

Au 31 décembre 2007, les excédents accumulés étaient de l'ordre de 2 M\$. En 2008, la situation financière s'est inversée. La stabilité du nombre de membres combinée à la croissance des charges a donné lieu à un déficit d'abord modeste, et qui s'est accru par la suite, réduisant ainsi de près de 550 000 \$ les actifs nets de l'organisme.

De 2008 à 2011, le conseil a décidé de maintenir la cotisation à 240 \$ et de combler les déficits annuels à même l'excédent. Aujourd'hui, un ajustement devient inévitable afin que la ChAD réalise pleinement sa mission.

D'ailleurs, les intervenants de l'industrie et les membres rencontrés lors de la tournée régionale réalisent qu'une hausse s'impose à la suite d'un gel de 12 ans.

Proposition soumise à l'assemblée générale

Au moment d'écrire ces lignes, il sera proposé à l'assemblée générale que la cotisation des membres augmente de 35 \$, passant ainsi de 240 \$ à 275 \$ à compter du 1^{er} janvier 2012, soit une hausse minimale de 1 % par année depuis 1999, et indexée selon l'indice des prix à la consommation pour les années suivantes.

Gouvernance de la Chambre

Arrimer les pratiques commerciales et la conformité déontologique

Le conseil d'administration est très fier des progrès accomplis au cours de l'année. En premier lieu, la démarche entamée il y a deux ans pour réviser la gouvernance de la ChAD afin de mieux répondre aux besoins des consommateurs et de mieux refléter une industrie en constante évolution a suivi son cours.

Ensuite, figure la poursuite des consultations à différents niveaux, incluant une tournée des régions à l'automne 2010, à laquelle près de 110 cabinets ont participé. En incluant cette tournée, on affiche depuis deux ans plus d'une cinquantaine de rencontres au sein de l'industrie sur le thème de la gouvernance.

Projet de loi

À la fin de l'année, le projet de réforme de la gouvernance a franchi une étape importante avec le dépôt, à l'Assemblée nationale, du projet de loi n° 128, *Loi édictant la Loi sur les entreprises de services monétaires et modifiant diverses dispositions législatives concernant principalement les fonds spéciaux et le secteur financier*.

Les changements mis de l'avant dans le projet de loi prévoient principalement la présence d'une plus grande proportion d'administrateurs indépendants, aux profils complémentaires de ceux issus de l'industrie. Leur nombre passerait de deux à cinq, le conseil comptant toujours 13 administrateurs.

Toutefois, les articles du projet de loi n° 128 modifiant la composition du conseil d'administration de la ChAD n'ont pu être adoptés avant l'ajournement de décembre dernier. Au moment d'écrire ces lignes, ils devront faire partie d'un nouveau projet de loi.

Des consultations plus spécifiques sur les dispositions du *Règlement intérieur* relatives à la composition du conseil d'administration se poursuivront en 2011 afin de tenir compte des attentes des différents groupes composant l'industrie de l'assurance de dommages au Québec.

Composition du conseil d'administration : Des consultations se poursuivent en 2011

Rappelons que c'est le *Règlement intérieur* de la ChAD qui déterminera la répartition des huit postes d'administrateurs issus de l'industrie. Il devra être adopté par le conseil d'administration actuel au cours de l'année 2011 et approuvé par l'Autorité.

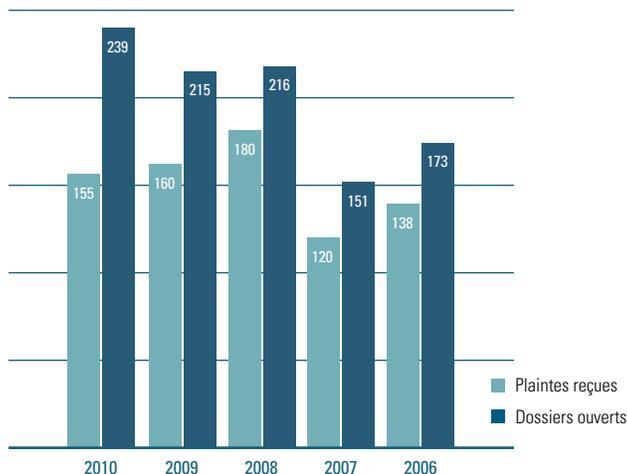
Des consultations plus spécifiques sur les dispositions du *Règlement intérieur* relatives à la composition du conseil d'administration se poursuivront en 2011 afin de tenir compte des attentes des différents groupes composant l'industrie de l'assurance de dommages au Québec.

Rapport du syndic

Plaintes reçues, dossiers ouverts et tendance

Au cours de 2010, le Bureau du syndic a reçu 155 plaintes, ce qui est sensiblement le même nombre que pour l'année précédente (160). Toutefois, ces plaintes ont généré l'ouverture de 239 dossiers, soit 24 de plus qu'en 2009. Cette situation s'explique par le fait qu'une même plainte peut dénoncer plus d'un représentant certifié.

Plaintes reçues et dossiers ouverts depuis 2006



La tendance observée depuis 2008 se confirme en 2010. En effet, le nombre de plaintes reçues contre les courtiers et les professionnels à l'emploi d'un assureur de dommages (agents et experts en sinistre) est au même point depuis trois ans.

Plus spécifiquement, 45 % des plaintes reçues en 2010 dénoncent des courtiers et 40 % des agents et des experts en sinistre à l'emploi d'un assureur. En 2009, ces taux étaient respectivement de 46 % et de 43 % (47 % et 36 % en 2008).

Quant aux experts en sinistre indépendants, les plaintes représentent sensiblement le même taux depuis trois ans, soit 13 %.

Provenance des plaintes

En 2010, un peu plus de trois plaintes sur quatre (77 %) proviennent de consommateurs. Parmi ces plaintes, 54 % ont transité par l'Autorité.

Les plaintes en provenance de l'Autorité représentent entre autres, dans une proportion de 9 %, des cas de double emploi, de négligence de la part d'un maître de stage ou de professionnels ayant permis à du personnel non certifié d'agir auprès de la clientèle.

Le nombre d'amendes imposées (76) a augmenté de 22,6 % et le montant total des amendes a plus que doublé, passant de 60 800 \$ en 2009 à 132 900 \$ en 2010, une hausse de 120 %.

Quant aux dossiers ouverts par le syndic, ils représentent 8 % des plaintes (16 % en 2009).

De plus, 4 % des plaintes proviennent de membres dénonçant un pair, dont 2 % ont transité par l'Autorité. Enfin, 2 % des plaintes émanent des assureurs pour des pratiques non conformes (article 104 de la Loi).

Rapport du comité de discipline

Plus de chefs d'infraction par plainte

Au cours de 2010, 23 plaintes ont été déposées au comité de discipline par le syndic de la Chambre. De ces plaintes, 15 concernent des courtiers en assurance de dommages, cinq des agents en assurance de dommages, deux des experts en sinistre indépendants et une un expert en sinistre à l'emploi d'un assureur. Le nombre de plaintes en 2010 est légèrement supérieur à celui de 2009 (19) et à celui de 2008 (17).

Par contre, le nombre de chefs d'infraction déposés en 2010 semble confirmer la tendance amorcée l'an dernier, c'est-à-dire un plus grand nombre d'infractions par plainte. En effet, on constate une moyenne de 12 infractions par plainte en 2010 et 2009, alors qu'elle était de 4,6 en 2008.

Plaintes reçues et chefs d'infraction

	2010	2009	2008
Plaintes formelles	23	19	17
Chefs d'infraction	270	227	79

Des amendes plus sévères

Parmi les 19 décisions imposant une ou plusieurs sanctions, le comité de discipline a prononcé un total de 139 sanctions, dont 76 avec amendes. Le comité de discipline a également recommandé au conseil d'administration de la ChAD d'imposer des formations obligatoires à un membre dans un délai prescrit.

La moyenne des amendes imposées en 2010 est de 1 750 \$ par infraction comparativement à 980 \$ en 2009. Le nombre d'amendes imposées (76) a augmenté de 22,6 % et le montant total des amendes a plus que doublé, passant de 60 800 \$ en 2009 à 132 900 \$ en 2010, une hausse de 120 %.

Déposé le 31 mars, le Rapport annuel 2010 est disponible sur le site Internet chad.ca, dans la section « À propos de la ChAD », sous l'onglet « Publications ».

The Messages from the Board of Directors and the President and CEO are available in English at www.chad.ca. First click on "About the ChAD" and then click on "Publications".

PAR 5. SUR LE VERT EN TROIS COUPS.

Il y a des opportunités qu'il faut absolument saisir !



Vous possédez 3 ans d'expérience en assurance de dommages ?
Prenez votre putter en main et devenez Producteur autonome associé.

carrière

- > Aucun investissement
 - > Pleines commissions - 100%
 - > Commissions de renouvellement plus élevées que les normes de l'industrie
 - > Développement d'une équité pour la clientèle
 - > Assureurs et produits exclusifs
- > Envoyez votre C.V. à producteursautonomes@assurexperts.qc.ca

AssurExperts-

www.assurexperts.qc.ca

Cabinet d'assurance et de services financiers



réinventons / notre métier

Un leader mondial de la protection financière, AXA regroupe plus de 200 000 collaborateurs et compte 96 millions de clients à travers le monde. Au Canada, nos 2 300 employés sont engagés et motivés par la poursuite d'un but commun : protéger nos clients contre les aléas de la vie, tant sur le plan personnel que professionnel. Pour aider nos employés à atteindre cet objectif, nous mettons tout en oeuvre afin que chacun soit satisfait et puisse atteindre ses objectifs de carrière.

Réviseur (senior) - Indemnisation Unité Technique Biens et Responsabilité civile (Montréal)

Sous la responsabilité du directeur Indemnisation technique Biens et Responsabilité civile, vous aurez un rôle important tant au niveau de l'analyse et du règlement de sinistres majeurs (150 000 \$ et plus) en biens et en responsabilité civile (habitation et entreprise) que dans le support technique et la formation des collaborateurs du service Indemnisation dans ces lignes d'affaires.

Exigences

- Baccalauréat en droit
- 10 années d'expérience en assurance dont un minimum de 5 années à titre de réviseur dans les dossiers pertes majeures
- Permis valide de l'autorité des marchés financiers (classe 5d)
- Bilinguisme essentiel, tant à l'oral qu'à l'écrit

Faites carrière chez AXA

Faites-nous parvenir votre candidature pour ce poste (réf. # 3275) en visitant notre section carrières sur AXA.ca.

Chez AXA, la diversité au sein de nos équipes est une richesse qui nous tient à coeur !

L'équité en matière d'emploi fait partie intégrale de nos valeurs et de nos engagements.



Vous êtes un courtier de type « entrepreneur » ?

- Joignez les rangs des courtiers d'assurance affiliés à ABECO!
- Bâissez votre propre entreprise
- Obtenez une rémunération à la hauteur de vos résultats
- Créez une valeur monétaire pour votre volume
- Profitez du soutien de l'équipe ABECO
 - budget de démarrage, soutien marketing et informatique
 - soutien au niveau du service à la clientèle

Pour plus de renseignements, contactez
madame Diane Fortin ou monsieur Michel Ouellet
au 418 623-2974 ou par courriel michel.foa@videotron.ca

ABECO
COURTIERS D'ASSURANCES

Cabinet en assurance de dommages et services financiers



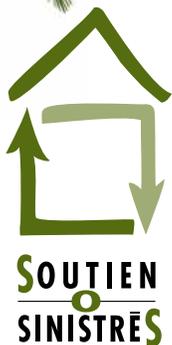
C'EST VOTRE TALENT QUI FAIT AVANCER LE MOUVEMENT

Nous sommes le plus grand employeur privé au Québec, mais au-delà des chiffres, nous sommes surtout une entreprise qui évolue grâce à nos employés. Ce sont eux qui font bouger les choses, qui s'impliquent, qui initient et qui s'engagent pour créer un environnement de travail stimulant et intéressant. La coopération fait non seulement partie de nos valeurs, elle est aussi vécue au quotidien et c'est ce qui fait que tous ensemble, nous développons un modèle financier durable.

Desjardins
Groupe d'assurances
générales

Consultez nos offres d'emploi
et postulez en ligne au
desjardins.com/emploi

Coopérer pour créer l'avenir



Soutien-O-sinistrés

LANCEMENT DE LA COLLECTE DE FONDS 2011

Faites vite! Seulement 1 000 billets en vente

Depuis 10 ans, SOS est venu en aide à 600 familles comptant plus de 1 400 personnes ayant des revenus très limités, aucune assurance et aucune aide pour les assister après un sinistre.

Profitant de son assemblée générale annuelle, l'organisme Soutien-O-sinistrés (SOS) a réuni, le 10 mars dernier, quelque 130 personnes de l'industrie de l'assurance de dommages et de la restauration après sinistre. L'occasion? Célébrer les 10 ans de l'organisme et lancer la collecte de fonds 2011.

Tirage d'une croisière dans les îles d'Hawaï

SOS lance un « S-O-S! » à tous les professionnels de l'industrie. Venez aider les familles dans le besoin en participant à la *Collecte de fonds 2011 – Soutien-O-sinistrés*. Vous courez la chance de gagner une croisière pour deux dans les Îles d'Hawaï¹.

Seulement 1 000 billets sont en vente au prix de 20\$ chacun. Le tirage aura lieu le 7 juillet 2011, lors du tournoi de golf de l'Association des femmes d'assurance de Montréal (AFAM).

Grâce aux commanditaires² et partenaires, les fonds recueillis seront versés à 100 % à SOS. ■

Pour participer au tirage, communiquez avec Francisca Dias au 514 645-3333 ou par courriel à info@nettoyeurrose.com.



À propos de Soutien-O-sinistrés

Ralliant les assureurs et de nombreux intervenants, SOS³ est un organisme à but non lucratif. Sa mission: aider les sinistrés démunis et non assurés à retrouver une qualité de vie en leur fournissant des biens essentiels (vêtements, électroménagers, meubles, etc.).

Pour en savoir plus sur Soutien-O-sinistrés, visitez le site Internet: www.soutienosinistrés.org.

¹ Un chèque-cadeau de 5 000\$ sera remis au gagnant, applicable à une croisière de sept jours dans les îles d'Hawaï pour deux personnes sur le *Pride of America* ou à tout autre forfait-voyage de CAA-Québec.

² AFAM | Chambre de l'assurance de dommages | Carrossier ProColor | Discount | Indemnipro | Lapointe Rosenstein Marchand Melançon | *Le journal de l'assurance* | RCCAQ | Pièces automobiles Lecavalier | Remise à neuf Claude Boileau | Sherlock | Solution Rose | Steamatic.

³ Assureurs membres ayant fait un contribution volontaire en 2010: Aviva | AXA Assurances inc. | Desjardins Assurances générales | Industrielle Alliance | Intact Assurance | L'Union Canadienne | Missisquoi | RSA | Wawanesa.

Au cœur de la conformité: LES FORMATIONS



CALENDRIER DES ACTIVITÉS HIVER-PRINTEMPS 2011



FORMATIONS ÉGALEMENT OFFERTES EN ENTREPRISE SUR DEMANDE

FORMATION	VILLE	DATE
Démystifier le rôle du syndic de la Chambre de l'assurance de dommages 3 UFC – Conformité <i>Demystifying the Role of the Syndic at the Chambre de l'assurance de dommages</i>	Trois-Rivières	12 mai
	Gatineau	18 mai
Expertise en règlement de sinistres: 25 erreurs à éviter! 3 UFC – Conformité	Montréal	3 mai
	Trois-Rivières	12 mai
	Joliette	8 juin
Mon rôle de coach – partie 1 4 UFC – Administration	Saint-Hyacinthe	4 mai
Programme de supervision des employés 3 UFC – Conformité > NOUVEAU!	Québec	5 mai
	Montréal	11 mai
	Victoriaville	1 ^{er} juin
Une approche de gestion des risques pour les PME 4 UFC – Technique d'assurance	Saint-Hyacinthe	4 mai
	Victoriaville	1 ^{er} juin
	Québec	7 juin
	Montréal	10 mai
Dossier d'enquête > NOUVEAU! 3 UFC – Droit et lois	Montréal	10 mai
	Joliette	8 juin



Communiquez avec le Service de développement professionnel: 514 842-2591 | 1 800 361-7288 | sdp@chad.qc.ca |

Syndic de la Chambre de l'assurance de dommages,
plaignant;
c.
Madame Huguette Smith, C.d'A.Ass.,
(Sainte-Agathe-des-Monts)
Courtier en assurance de dommages, intimée
Certificat n°: 124864
Plainte n°: 2010-03-01(C)

FAITS REPROCHÉS

L'assurée a contracté une police d'assurance pour une automobile par l'intermédiaire de M^{me} Huguette Smith, courtier en assurance de dommages. D'une part, il est reproché à M^{me} Smith de ne pas avoir informé l'assurée que l'avenant valeur à neuf prenait fin en date du renouvellement de sa police d'assurance automobile (chef 1).

D'autre part, lors de l'achat d'un nouveau véhicule par l'assurée, M^{me} Smith s'est basée uniquement sur les informations obtenues par un employé du concessionnaire automobile afin d'effectuer la substitution de véhicule. Elle aurait donc fait défaut de recueillir personnellement les informations nécessaires lui permettant d'identifier les besoins de sa cliente (chef 2). Ainsi, avant la conclusion de la mise en place des garanties du nouveau véhicule, M^{me} Smith aurait omis de conseiller sa cliente notamment, en ne vérifiant ni les protections ni l'usage du nouveau véhicule et en ne lui offrant pas l'avenant valeur à neuf (chef 3).

PLAINTÉ

La plainte comporte trois chefs. Il est reproché à l'intimée d'avoir fait défaut de rendre compte de l'exécution du mandat (chef 1), d'avoir fait défaut de recueillir personnellement les renseignements lui permettant d'identifier les besoins de l'assuré (chef 2) et d'avoir fait défaut d'agir en conseiller consciencieux (chef 3).

DÉCISION

Le 9 décembre 2010, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité sous deux des trois chefs, le comité de discipline a déclaré l'intimée coupable des chefs 2 et 3 et a accordé le retrait du chef 1 de la plainte.

SANCTION

Le 9 décembre 2010, le comité de discipline a imposé à l'intimée des amendes totalisant 2 000 \$ ainsi que le paiement des deux tiers des frais et déboursés.

COMITÉ DE DISCIPLINE

M^e Patrick de Niverville, président
M. Luc Bellefeuille, C.d'A.A.,
courtier en assurance de dommages, membre
M. Marc-Henri Germain, C.d'A.A., A.V.A.,
courtier en assurance de dommages, membre

Syndic de la Chambre de l'assurance de dommages,
plaignant;
c.
Monsieur Antonino Cirrincione, C.d'A.Ass., (Montréal)
Courtier en assurance de dommages, intime
Certificat n°: 107279
Plainte n°: 2010-12-02(C)

FAITS REPROCHÉS

À titre de dirigeant responsable du cabinet, M. Antonino Cirrincione a permis à une employée du cabinet d'agir en représentant certifié, alors qu'elle ne détenait aucun permis et qu'elle n'était pas visée par l'article 547 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*. Cette dernière aurait notamment, pris des informations auprès d'assurés pour des soumissions d'assurance, rempli des propositions d'assurance et obtenu la signature d'assurés (chefs 1 et 2).

Également, M. Cirrincione aurait fait défaut de recueillir personnellement et ne se serait pas assuré que des représentants certifiés de son cabinet recueillent personnellement les renseignements nécessaires permettant d'identifier les besoins des assurés. Il a été démontré que plusieurs documents ont été préparés par l'employée non certifiée (chefs 3 et 4).

Enfin, M. Cirrincione aurait entravé le travail du syndic en signant une quittance en lien avec un règlement hors cours d'une poursuite civile intentée par une assurée contre le cabinet. Dans ce document, il a été exigé de l'assurée qu'elle demande une rétractation de sa plainte et qu'elle ne collabore plus à l'enquête du bureau du syndic de la Chambre de l'assurance de dommages (chef 5).

PLAINTÉ

La plainte comporte cinq chefs. Il est reproché à l'intimé d'avoir exercé ses activités avec des personnes qui ne sont pas autorisées à exercer de telles activités par la Loi ou ses règlements ou utiliser leurs services pour ce faire (chefs 1 et 2), d'avoir fait défaut de recueillir personnellement les renseignements nécessaires lui permettant d'identifier les besoins de l'assuré (chefs 3 et 4) et d'avoir entravé, directement ou indirectement, le travail du bureau du syndic (chef 5).

DÉCISION

Le 17 janvier 2011, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le comité de discipline a déclaré l'intimé coupable des cinq chefs de la plainte.

SANCTION

Le 17 janvier 2011, le comité de discipline a imposé à l'intimé des amendes totalisant 8 000 \$, une réprimande ainsi que le paiement des frais et déboursés.

COMITÉ DE DISCIPLINE

M^e Patrick de Niverville, président
M. Luc Bellefeuille, C.d'A.A.,
courtier en assurance de dommages, membre
M^{me} Lyne Leseize, courtier en assurance
de dommages, membre

Syndic de la Chambre de l'assurance de dommages,
plaignant;
c.
Madame Eugénia Izzo, C.d'A.Ass., (Montréal)
Courtier en assurance de dommages, intimée
Certificat n°: 116867
Plainte n°: 2009-12-03(C)

FAITS REPROCHÉS

M^{me} Eugénia Izzo aurait entravé le travail du syndic en signant une quittance en lien avec un règlement hors cours d'une poursuite civile intentée par une assurée contre le cabinet. Dans ce document, il a été exigé de l'assurée qu'elle demande une rétractation de sa plainte et qu'elle ne collabore plus à l'enquête du bureau du syndic de la Chambre de l'assurance de dommages (chef 5).

PLAINTÉ

La plainte comporte un chef. Il est reproché à l'intimée d'avoir entravé, directement ou indirectement, le travail du bureau du syndic (chef 1).

DÉCISION

Le 17 janvier 2011, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le comité de discipline a déclaré l'intimée coupable du chef 1 de la plainte.

SANCTION

Le 17 janvier 2011, le comité de discipline a imposé à l'intimée une réprimande ainsi que le paiement des frais et déboursés.

COMITÉ DE DISCIPLINE

M^e Patrick de Niverville, président
M. Luc Bellefeuille, C.d'A.A.,
courtier en assurance de dommages, membre
M^{me} Lyne Leseize, courtier en assurance
de dommages, membre

Syndic de la Chambre de l'assurance de dommages,
plaignant;
c.
Monsieur Anly Charles, (Montréal)
Courtier en assurance de dommages, intime
Certificat n°: 151263
Plainte n°: 2010-05-01(C)

FAITS REPROCHÉS

M. Anly Charles, courtier en assurance de dommages pour le cabinet DJA experts assurances inc., aurait fait défaut de recueillir personnellement les renseignements nécessaires à l'élaboration de soumissions d'assurance, et ce, dans cinq dossiers d'assurés (chefs 1, 4, 5, 6 et 7). Ces renseignements auraient été recueillis par M. Huu-Nghia Pham et transmis au cabinet alors que ce dernier était agent en assurance de dommages des particuliers auprès d'un assureur qui se trouvait à être l'ex-employeur de M. Charles. Ce dernier aurait donc utilisé des procédés déloyaux envers l'assureur puisqu'il était personnellement lié par des obligations de non-concurrence et de non-sollicitation envers l'assureur après son départ (chef 10).

De plus, à titre de responsable du cabinet, il est reproché à M. Charles d'avoir permis à M. Pham d'agir comme courtier en assurance de dommages des particuliers dans un dossier d'assuré, alors que ce dernier était détenteur d'un certificat d'agent en assurance de dommages des particuliers rattaché à une compagnie d'assurance (chef 2). Il aurait également accepté que M. Pham offre des soumissions d'assurance pour trois entreprises, alors qu'il savait que ce dernier ne pouvait agir en assurance des entreprises, ne détenant pas cette mention à son certificat (chef 9).

Concernant le site Internet du cabinet, M. Charles aurait permis que son profil apparaisse sous les traits d'un acteur américain (chef 8). Enfin, il aurait eu une mauvaise tenue de dossiers, notamment en faisant défaut d'y inscrire ses démarches et interventions, la teneur des communications téléphoniques et les décisions des clients concernant les garanties d'assurance (chef 11).

PLAINTÉ

La plainte comporte 11 chefs. Il est reproché à l'intimé d'avoir fait défaut de recueillir personnellement les renseignements nécessaires lui permettant d'identifier les besoins de l'assuré (chefs 1, 4, 5, 6 et 7), d'avoir exercé ses activités avec des personnes qui ne sont pas autorisées à exercer de telles activités par la Loi ou ses règlements ou utiliser leurs services pour ce faire (chefs 2 et 9), d'avoir fait défaut de donner suite, dans les plus brefs délais, aux instructions d'un client ou de le prévenir de l'impossibilité de s'y conformer (chef 3), d'avoir fait défaut d'avoir une conduite empreinte d'objectivité, de discrétion, de modération et de dignité (chef 8), d'avoir abusé de la bonne foi d'un assureur ou avoir usé de procédés déloyaux à son égard (chef 10) et d'avoir eu une tenue de dossier non conforme à la réglementation (chef 11).

DÉCISION

Le 20 janvier 2011, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité sous 10 des 11 chefs, le comité de discipline a déclaré l'intimé coupable des chefs 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 et 11 et a retiré le chef 3 de la plainte.

SANCTION

Le 20 janvier 2011, le comité de discipline a imposé à l'intimé des amendes totalisant 6 500 \$, deux réprimandes, une recommandation au conseil d'administration de la ChAD à l'effet d'imposer à l'intimé l'obligation de suivre et de compléter avec succès deux cours ainsi que le paiement des frais et déboursés.

COMITÉ DE DISCIPLINE

M^e Daniel M. Fabien, président-suppléant
M. Benoît Ménard, C.d'A.Ass.,
courtier en assurance de dommages, membre
M^{me} Francine Tousignant, C.d'A.Ass.,
courtier en assurance de dommages, membre

Syndic de la Chambre de l'assurance de dommages,
 plaignant;

c.
Monsieur Jacquely Vertus, (Montréal)
 Courtier en assurance de dommages
 des particuliers, intimé
 Certificat n^o: 134103
 Plainte n^o: 2010-05-02(C)

FAITS REPROCHÉS

M. Jacquely Vertus, courtier en assurance de dommages des particuliers pour le cabinet DJA experts assurances inc., aurait fait défaut de recueillir personnellement les renseignements nécessaires à l'élaboration de soumissions d'assurance, et ce, dans deux dossiers d'assurés (chefs 1 et 2). Ces renseignements auraient été recueillis par M. Huu-Nghia Pham et transmis au cabinet alors que ce dernier était agent en assurance de dommages des particuliers auprès d'un assureur qui se trouvait à être l'ex-employeur de M. Vertus. Ce dernier aurait donc usé de procédés déloyaux envers l'assureur puisqu'il était personnellement lié par des obligations de non-concurrence et de non-sollicitation envers l'assureur après son départ (chef 4).

Concernant le site Internet du cabinet, M. Vertus aurait permis que son profil apparaisse sous les traits d'un acteur américain (chef 3). Enfin, il aurait eu une mauvaise tenue de dossiers, notamment en faisant défaut d'y inscrire ses démarches et interventions, la teneur des communications téléphoniques et les décisions des clients concernant les garanties d'assurance (chef 5).

PLAINTÉ

La plainte comporte cinq chefs. Il est reproché à l'intimé d'avoir fait défaut de recueillir personnellement les renseignements nécessaires lui permettant d'identifier les besoins de l'assuré (chefs 1 et 2), d'avoir fait défaut d'avoir une conduite empreinte d'objectivité, de discrétion, de modération et de dignité (chef 3), d'avoir abusé de la bonne foi d'un assureur ou avoir usé de procédés déloyaux à son égard (chef 4) et d'avoir eu une tenue de dossier non conforme à la réglementation (chef 5).

DÉCISION

Le 20 janvier 2011, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le comité de discipline a déclaré l'intimé coupable des chefs 1 à 5 de la plainte.

SANCTION

Le 20 janvier 2011, le comité de discipline a imposé à l'intimé des amendes totalisant 3 000 \$, deux réprimandes, une recommandation au conseil d'administration de la ChAD à l'effet d'imposer à l'intimé l'obligation de suivre et de compléter avec succès deux cours ainsi que le paiement des frais et déboursés.

COMITÉ DE DISCIPLINE

M^e Daniel M. Fabien, président-suppléant
M. Benoît Ménard, C.d'A.Ass.,
courtier en assurance de dommages, membre
M^{me} Francine Tousignant, C.d'A.Ass.,
courtier en assurance de dommages, membre

Syndic de la Chambre de l'assurance de dommages,
 plaignant;

c.
Monsieur Djamel Mebarki, (Montréal)
 Courtier en assurance de dommages
 des particuliers, intimé
 Certificat n^o: 142056
 Plainte n^o: 2010-05-03(C)

FAITS REPROCHÉS

M. Djamel Mebarki, courtier en assurance de dommages des particuliers pour le cabinet DJA experts assurances inc., aurait fait défaut de recueillir personnellement les renseignements nécessaires à l'élaboration d'une soumission d'assurance (chef 1). Ces renseignements auraient été recueillis par M. Huu-Nghia Pham et transmis au cabinet alors que ce dernier était agent en assurance de dommages des particuliers auprès d'un assureur qui se trouvait à être l'ex-employeur de M. Mebarki. Ce dernier aurait donc usé de procédés déloyaux envers l'assureur puisqu'il était personnellement lié par des obligations de non-concurrence et de non-sollicitation envers l'assureur après son départ (chef 2).

Concernant le site Internet du cabinet, M. Mebarki aurait permis que son profil apparaisse sous les traits d'un acteur américain (chef 4). Enfin, il aurait eu une mauvaise tenue de dossiers, notamment en faisant défaut d'y inscrire ses démarches et interventions, la teneur des communications téléphoniques et les décisions des clients concernant les garanties d'assurance (chef 3).

PLAINTÉ

La plainte comporte quatre chefs. Il est reproché à l'intimé d'avoir fait défaut de recueillir personnellement les renseignements nécessaires lui permettant d'identifier les besoins de l'assuré (chef 1), d'avoir abusé de la bonne foi d'un assureur ou avoir usé de procédés déloyaux à son égard (chef 2), d'avoir eu une tenue de dossier non conforme à la réglementation (chef 3) et d'avoir fait défaut d'avoir une conduite empreinte d'objectivité, de discrétion, de modération et de dignité (chef 4).

DÉCISION

Le 20 janvier 2011, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le comité de discipline a déclaré l'intimé coupable des chefs 1 à 4 de la plainte.

SANCTION

Le 20 janvier 2011, le comité de discipline a imposé à l'intimé des amendes totalisant 2 000 \$, deux réprimandes, une recommandation au conseil d'administration de la ChAD à l'effet d'imposer à l'intimé l'obligation de suivre et de compléter avec succès deux cours ainsi que le paiement des frais et déboursés.

COMITÉ DE DISCIPLINE

M^e Daniel M. Fabien, président-suppléant
M. Benoît Ménard, C.d'A.Ass.,
courtier en assurance de dommages, membre
M^{me} Francine Tousignant, C.d'A.Ass.,
courtier en assurance de dommages, membre

LA COALITION EN ACTION

10^e
EN COURS
CAMPAGNE
DE FINANCEMENT

UN POUR TOUS ET TOUS POUR UN!

Revaloriser les professions
et sensibiliser les jeunes et les gens en réorientation

Il y a neuf ans, la Chambre de l'assurance de dommages ainsi que l'industrie posaient un geste audacieux avec la création de la Coalition. En laissant de côté leurs intérêts corporatifs, l'industrie a fait preuve de solidarité et de vision afin d'attirer une relève de qualité en quantité suffisante.

Depuis, la Coalition agit comme porte-voix pour la promotion des carrières. Elle multiplie également les actions sur le terrain afin de revaloriser les professions et de sensibiliser les jeunes et les gens en réorientation aux possibilités de carrière qu'offre l'industrie de l'assurance de dommages.

Aujourd'hui, et pour les années à venir, la main-d'œuvre représente un enjeu majeur. Le contexte démographique du Québec et les besoins de main-d'œuvre dans les autres secteurs d'activité

ne trompent pas : la concurrence pour attirer des candidats de qualité se fait de plus en plus féroce. Pour y faire face, il est essentiel que notre industrie se mobilise afin de démontrer tout son dynamisme.

La 10^e campagne de financement de la Coalition est en cours depuis la mi-mars. Une lettre de sollicitation pour contribuer à cette campagne a été envoyée à tous les employeurs. ■



Pour tout complément d'information, n'hésitez pas à communiquer avec nous :

Par courriel :
 coalition@chad.qc.ca

Par téléphone :
 514 842-2591 ou 1 800 361-7288

À compter du 28 avril

COUREZ LA CHANCE DE GAGNER UN iPad

En apposant votre photo au nouveau visuel de la Coalition



La Coalition vient de réaliser un tout nouveau visuel publicitaire. Avec de nouvelles photos et un slogan accrocheur, elle souhaite rejoindre les jeunes et les gens en réorientation de carrière afin de leur démontrer tout le dynamisme de notre industrie.

À compter du 25 avril, rendez-vous sur la page Facebook de la Coalition et apposez fièrement votre photo sur le nouveau visuel de la Coalition. En participant, vous courez la chance de gagner un iPad. Pour vous joindre à notre page : www.facebook.com/coalition.chad. ■



ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DE LA COALITION – 15 juin 2011

Tous les contributeurs à la campagne de financement 2010 de la Coalition sont conviés à notre assemblée générale annuelle. Celle-ci aura lieu à Montréal, le mercredi 15 juin, à 17 h, au 999, boul. de Maisonneuve Ouest, niveau Penthouse (19^e étage).

Réservez votre place dès maintenant en écrivant à : coalition@chad.qc.ca.

LISTE DES NOUVELLES ACTIVITÉS DE FORMATION CONTINUE ACCRÉDITÉES

Cette liste comprend les activités accréditées entre le 12 janvier et le 8 mars 2011 seulement. Pour consulter la liste complète des activités accréditées, visitez la rubrique **Ma formation continue** sur chad.ca.

TECHNIQUE D'ASSURANCE (T)

NOM DU COURS	UFC	NOM DU FOURNISSEUR	TÉLÉPHONE
Certains des principaux avenants utilisés en assurance biens et responsabilité civile générale des entreprises	4 UFC	IADQ – Institut d'assurance de dommages du Québec	514 393-8156
Assurance de remplacement F.P.Q. n° 5	3 UFC	CIME cabinet d'assurance inc.	418 522-2463
Garantie de remplacement pour véhicules récréatifs	3 UFC	CIME cabinet d'assurance inc.	418 522-2463
Formation et coaching en assurance des entreprises	22 UFC	Cégep Beauce-Appalaches	1 800 893-5111
La responsabilité des administrateurs et dirigeants	4 UFC	IFC – Formation continue	514 875-8324
Les pertes d'exploitation	4 UFC	IFC – Formation continue	514 875-8324
Assurance de remplacement F.P.Q. n° 5	2 UFC	C.S.A. Ltée	450 923-3377
Bris et problématiques liés aux piscines	2 UFC	Experts-Conseils CEP inc.	450 686-0240

DROIT ET LOIS (DL)

NOM DU COURS	UFC	NOM DU FOURNISSEUR	TÉLÉPHONE
Neuf questions de droit importantes	4 UFC	IADQ – Institut d'assurance de dommages du Québec	514 393-8156

DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL (DP)

NOM DU COURS	UFC	NOM DU FOURNISSEUR	TÉLÉPHONE
IRCA – Individually Rated Commercial Automobiles	2 UFC	Compu-Quote inc.	514 288-0301
Présentation à succès	5 UFC	Les consultants Conform-ID inc.	514 290-2681

Note : Les cours offerts par les cégeps et les universités, dans le cadre d'un programme officiel et en accord avec les catégories Administration, Conformité (3 UFC), Développement professionnel (5 UFC), Droit et lois et Technique d'assurance, donnent automatiquement des UFC, et ce, sur présentation du plan de cours et d'une preuve de réussite. Le nombre d'UFC accordé correspond au nombre d'heures de cours.

NOUVEAU BULLETIN ÉLECTRONIQUE

Formations offertes par la ChAD

Un tout nouveau bulletin électronique a été lancé le 20 décembre dernier. Diffusé chaque mois, vous y trouverez les formations disponibles et les nouvelles séances, s'il y a lieu.

Abonnez-vous maintenant !

Pour être à l'affût des formations dans votre région.



Le formulaire d'abonnement est disponible sur chad.ca dans la section « **Membres** » sous la rubrique « **Formations offertes par la ChAD** ».



La ChAD présente

les finalistes du prix Marcel-Tassé 2011



Jérôme Cauchon

Agent en assurance de dommages

Collège Édouard-Montpetit



Caroline Cormier

Agent en assurance de dommages

Collège O'Sullivan de Montréal



Fanny Feuiltaut

Courtier en assurance de dommages

Collège Montmorency



Mélanie Gagné

Courtier en assurance de dommages

Cégep de Jonquière



Annie-Pier Gauthier

Agent en assurance de dommages

Cégep de Lévis-Lauzon



Victoria Jeudy

Expert en sinistre

Cégep du Vieux Montréal



Simon Plante

Agent en assurance de dommages

Collège O'Sullivan de Québec



Hollie Porter

Agent en assurance de dommages

Cégep de Sainte-Foy



Éric Roberge

Courtier en assurance de dommages

Collège régional de Lanaudière



Serge Roy

Courtier en assurance de dommages

Cégep de Saint-Jérôme



Isabelle Veilleux

Courtier en assurance de dommages

Cégep Beauce-Appalaches



Éric Vigneault

Expert en sinistre

Séminaire de Sherbrooke

1 000 \$ pour le lauréat!

En plus d'une bourse en argent, le prix Marcel-Tassé offre une importante visibilité auprès de l'industrie ainsi que la reconnaissance des efforts accomplis.

Lauréat 2011

La présentation du lauréat 2011 aura lieu lors du **Forum de l'assurance de dommages**, le **6 avril 2011**, à l'Hôtel Montagne de Boucherville.



**CHAMBRE DE
L'ASSURANCE
DE DOMMAGES**

L'assurance d'un professionnel

Pour la relève

Créé par la Chambre de l'assurance de dommages, le prix Marcel-Tassé est destiné aux étudiants du collégial en assurance de dommages qui ont obtenu leur diplôme au cours de l'année 2010. Il vise à encourager et à honorer l'excellence de la relève de l'industrie.