

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

la

ChAD PRESSE

VOL. 12, N° 3 // MAI | JUIN 2011

**ENVIRONNEMENT ET GESTION DU RISQUE
EN ASSURANCE DE DOMMAGES**

**UNE ÈRE D'INCERTITUDE
OÙ LA CONFIANCE EST
ÉBRANLÉE**

**CATASTROPHES NATURELLES
ET ASSURANCE DE DOMMAGES**

**DES DÉFIS POUR LES
AUTORITÉS PUBLIQUES
ET LES CITOYENS**

**Modification du Règlement sur la cotisation
à la Chambre de l'assurance de dommages
LA COTISATION DES MEMBRES
FIXÉE À 275 \$**



CHAMBRE DE
L'ASSURANCE
DE DOMMAGES

chad.ca



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.

Expert en sinistres - Téléphone Indemnisation Montréal

En tant que membre de l'équipe Indemnisation - Unité Montréal, sous la responsabilité du directeur, vous jouerez un rôle clé quant à l'enquête des faits et les circonstances des sinistres afin de déterminer les garanties d'assurances applicables et la valeur des pertes et dommages des réclamations automobiles, habitations et biens des entreprises.

Exigences

- Diplôme d'études secondaires ou Diplôme d'études collégiales en assurances.
- Expérience professionnelle de 3 à 5 années dans un rôle similaire.
- Permis valide en assurances des entreprises de l'Autorité des marchés financiers.
- Bonne maîtrise de la langue française et anglaise.
- Connaissance des logiciels Outlook, Word et Excel.
- Horaire de 35 heures semaine à l'intérieur de 8 h 30 à 17 h.

Faites carrière chez AXA

Faites-nous parvenir votre candidature pour ce poste (réf. # 3464) 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.

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

COMMUNICATIONS ET

AFFAIRES PUBLIQUES

Annie-Carole Martel, 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

Annie-Carole Martel

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 16 000 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.



LA SOLUTION AU CASSE-TÊTE
DE VOTRE CABINET



Denis Moisan

Président

Consultant et formateur

418 455.4960

dmoisan@fagasolutions.ca

FORMATION

AUDIT

GESTION

ASSURANCES



DANS VOTRE DISCIPLINE

4

Environnement et gestion du risque
en assurance de dommages

UNE ÈRE D'INCERTITUDE OÙ LA CONFIANCE EST ÉBRANLÉE

7

Catastrophes naturelles et assurance de dommages

DES DÉFIS POUR LES AUTORITÉS PUBLIQUES ET LES CITOYENS

9

Inondations et assurances

Des réponses aux questions des consommateurs
sur chad.ca

forum2011
DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES

FORUM DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

9

Une première édition réussie

10

Le Forum en images

ACTUALITÉ ET DOSSIERS DE LA ChAD

12

Assemblée générale des membres

Modification du Règlement sur la cotisation
à la Chambre de l'assurance de dommages

Gouvernance de la ChAD

Les consultations se poursuivent auprès
des intervenants concernés

13

La Chambre : intérêt public ou privé ?

14

Prix de la relève décerné par
la Chambre de l'assurance de dommages
Du cégep de Sainte-Foy: Hollie Porter

15

Formation continue obligatoire

Résultats de la période de conformité 2010-2011

17

DISCIPLINE

18

LA COALITION ET LA RELÈVE

Campagne de financement 2011

Investir dans l'avenir de l'industrie

Faites-vous connaître sur le web !

La Coalition dans les salons de l'emploi

19

DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

Nouvelles activités de formation continue accréditées

Titres professionnels

Retrait temporaire de la profession

Avisez la ChAD !

Mettez vos acquis à profit !

Reconnaissance d'une formation non accréditée

FICHE

LA CHRONIQUE SYNDIC

**Règlement d'un sinistre de déversement de mazout:
les compétences requises**

Bien connaître ses forces et ses limites professionnelles

UN ŒIL SUR LA CONFORMITÉ

Traitement des plaintes et de règlement des différends

Un cabinet sur deux n'a aucune politique écrite

ÉCRIVEZ-NOUS !

La ChAD 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.





Environnement et gestion du risque en assurance de dommages

UNE ÈRE D'INCERTITUDE OÙ LA CONFIANCE EST ÉBRANLÉE

Demeurez des donneurs de confiance dans un monde incertain

« C'est dans le milieu de l'environnement que la science du risque a pris son essor. Avec les nombreux incidents survenus au cours des 40 dernières années – que l'on pense à Love Canal, Seveso, l'Amoco Cadiz, Three Mile Island, la MIUF ou Bhopal, nous sommes entrés dans une nouvelle période d'incertitudes. »

« [...] dans les villes, si le climat devient plus instable et que les extrêmes sont plus fréquents, la récurrence des événements pourrait s'accélérer, auquel cas, tout le calcul actuariel sera à revoir. »

C'est ce qu'a déclaré André Beauchamp, philosophe et consultant en environnement, lors du dîner conférence tenu dans le cadre du Forum de l'assurance de dommages 2011.

Selon lui, l'humanité fait face à de nouveaux risques pratiquement inconnus avant notre époque, qu'il s'agisse d'accidents technologiques, de la pollution qui pourrait s'avérer néfaste à long terme ou encore du dérèglement de l'écosystème engendré par les changements climatiques.

« La société glorieuse des années 60 est devenue une société du risque. Et l'on voit la colère et la peur des citoyens qui ne veulent plus accorder leur confiance à ceux qui les dirigent face aux dossiers chauds qui se succèdent : les BPC, l'eau, la production porcine, les gaz de schiste, les OGM, etc. », a poursuivi celui qui a aussi été secrétaire général du ministère de l'Environnement du Québec.

Paradoxe du risque individuel et du risque collectif

D'après André Beauchamp, il existe un paradoxe du risque. « En général, les citoyens ont deux comportements très différents, sinon contradictoires, selon qu'ils agissent comme individus ou comme citoyens », a-t-il fait remarquer.

Ainsi, dans leur vie personnelle, les gens seraient plutôt preneurs de risques : tabagisme, drogues, conduite automobile dangereuse, sports à risques ou extrêmes, tatouages et autres transformations corporelles. Même chose pour le crédit ou les placements financiers.



Mais en tant que citoyens, les gens refusent catégoriquement les risques que les décideurs voudraient leur imposer.

« Même l'hypothèse d'une éolienne soulève les passions, poursuit M. Beauchamp. J'ai vu, en milieu urbain, des pétitions contre l'ouverture d'une garderie... Une route, une porcherie, un entrepôt, tout est sujet à controverse et, en ces cas, les gens ne croient plus l'expert ni le décideur. Ils ont perdu confiance. »

Deux cas : le réchauffement climatique et les terrains contaminés

Pour illustrer l'impact de l'environnement en matière d'assurance de dommages, André Beauchamp a cité deux exemples : le réchauffement climatique et les terrains industriels contaminés.

La science environnementale prévoit un réchauffement de la planète et un changement dans les précipitations. « Les modèles prédisent une plus grande variabilité du climat et des incidents aux écarts plus marqués sur des territoires plus restreints », a souligné le conférencier.

Ainsi, orages et pluies torrentielles seront plus fréquents en été tandis qu'en hiver, on doit s'attendre à des épisodes de verglas plus fréquents. « Or, dans les villes, si le climat devient plus instable et que les extrêmes sont plus fréquents, la récurrence des événements pourrait s'accroître, auquel cas, tout le calcul actuariel sera à revoir », d'indiquer André Beauchamp.

Par ailleurs, il subsiste encore, à Montréal et ailleurs, des terrains lourdement contaminés pendant l'essor industriel du 19^e et du début du 20^e siècle. Laissées à l'abandon, ces friches industrielles sont souvent reconverties en zone résidentielle, comme ce fut le cas avec les terrains Angus, la gare de triage d'Outremont et les anciens ateliers du CN à Pointe-Saint-Charles.

« On ne décontamine pas entièrement ces sites, car cela coûterait trop cher, a confié

M. Beauchamp. Dans bien des cas, on enlève un mètre de terrain pollué, on installe une toile géotextile pour bloquer la pollution et on ajoute un mètre de terre propre. Les experts croient que cela est sécuritaire et suffisant... J'ai personnellement des doutes à plusieurs niveaux. »

« La société d'autrefois était très incertaine sur le court terme, mais sûre sur le long terme. Aujourd'hui c'est le contraire, estime-t-il. Nos villes sont très sûres sur le court terme : éclairage, services d'incendie et de police, sécurité des maisons, hygiène. Sur le moyen et le long terme, nous faisons face à de nombreux risques souvent mal identifiés. »

C'est pourquoi André Beauchamp juge que nous sommes de nos jours devant « de nouveaux risques, plus amples et plus pernicioeux ».

Or, selon lui, les gens semblent insouciants ou indifférents et croient que l'État les sauvera malgré eux. « Mais au moindre incident, la colère est toute proche, car la mentalité populaire cherche toujours un coupable ».

Quel rôle pour les professionnels en assurance de dommages ?

« On m'a dit qu'en cas de sinistre, les assurés appellent l'assureur ou leur courtier avant la police ou les pompiers... C'est dire toute la confiance qu'on accorde [à l'industrie des assurances] ! Mais la colère n'est jamais loin », a ajouté M. Beauchamp.

Au-delà de cette mise en garde, le philosophe a aussi convié les représentants en assurance de dommage à voir leur rôle de façon plus globale.

« Parce que le risque prend de nouveaux chemins, [le professionnel] du domaine de l'assurance est également convié à les découvrir. Votre métier ne fait que commencer : je vous souhaite de rester des donneurs de confiance dans un monde incertain. » ■

Nos villes sont très sûres sur le court terme : éclairage, services d'incendie et de police, sécurité des maisons, hygiène. Sur le moyen et le long terme, nous faisons face à de nombreux risques souvent mal identifiés.

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.



Joignez-vous à une équipe
COMPÉTENTE et PASSIONNÉE !

Joignez-vous au leader de l'industrie de l'assurance de dommages au Québec et faites partie prenante d'une équipe riche d'expériences et d'expertises répartie dans près de 20 villes au Québec depuis 1915 !

Pour une carrière à la hauteur de vos attentes, **LUSSIER** Cabinet d'assurances vous offre un milieu de travail professionnel enrichissant qui favorise le travail d'équipe, le respect et la communication.

LUSSIER
CABINET D'ASSURANCES
et services financiers inc.

Pour un avenir prometteur,
faites parvenir votre candidature au :

www.lussierassurance.com (Section Carrières)

FAITES CARRIÈRE COMME TRAVAILLEUR AUTONOME EN DEVENANT AGENT EN ASSURANCE DE DOMMAGES !

UNE CARRIÈRE STIMULANTE

Vous avez des aptitudes pour la vente et détenez un certificat d'agent ou de courtier en assurance de dommages. Nous avons une carrière pour vous !

Nous cherchons des personnes dynamiques qui souhaitent travailler comme agent affilié en assurance de dommages offrant exclusivement nos produits d'assurance automobile, habitation et entreprise.

Des avantages compétitifs !

- Formule de rémunération intéressante
- Programme de formation rémunéré
- Équipement et soutien informatiques
- Soutien marketing

Postulez en contactant Martin Cossette, directeur des agents affiliés, au 1 888 683-5515, poste 5041, ou à martin.cossette@ssqgenerale.com.

SSQ Assurances
générales
Cabinet de services financiers

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



Catastrophes naturelles et assurance de dommages

DES DÉFIS POUR LES AUTORITÉS PUBLIQUES ET LES CITOYENS

« Le nombre de catastrophes naturelles n'a cessé de croître au cours des dernières décennies. En 2010, le réassureur Munich Re a recensé pas moins de 960 événements de cette nature. C'est pourquoi il faut sensibiliser davantage les gouvernements et les citoyens à mieux se prémunir pour réduire l'importance des dommages, assurables ou non ».

C'est ce qu'a déclaré Jack Chadirdjian, directeur des affaires publiques et gouvernementales du Bureau d'assurance du Canada (BAC), lors d'une formation présentée au Forum de l'assurance de dommages 2011.

Dans cette formation intitulée « Impact des changements climatiques sur l'assurance de dommages », M. Chadirdjian a souligné qu'en 2009, 60 % des indemnités versées dans le monde suivant une catastrophe naturelle ont été payées en Amérique du Nord.

Et les catastrophes naturelles n'épargnent pas le Canada. « Depuis les années 1970, les montants payés en indemnités pour ce genre d'événements ont été multipliés par 20, pour atteindre près de 30 milliards de dollars dans la décennie des années 2000 », a-t-il précisé.

« Depuis les années 1970, les montants payés en indemnités pour [les catastrophes naturelles] ont été multipliés par 20, pour atteindre 30 milliards de dollars dans la décennie des années 2000. »

– Jack Chadirdjian

[...] la récurrence des phénomènes météo, que l'on évaluait jadis à 20 ans, pourrait désormais survenir aux 10 ans.

Les dommages causés par l'eau accaparent la moitié des indemnités

Jack Chadirdjian a souligné qu'à eux seuls, les dommages causés par l'eau constituent l'élément central des montants versés par les assureurs lors de catastrophes naturelles.

« Pour chaque dollar d'indemnité en assurance habitation, 50 cents découlent d'un dommage causé par l'eau », a-t-il soutenu.

Pourquoi ?

Parce que la récurrence des phénomènes météo, que l'on évaluait jadis à 20 ans, pourrait désormais survenir aux 10 ans.

« Le nombre et l'intensité des orages violents sont plus élevés », a expliqué M. Chadirdjian.

Ainsi, 60 % des réclamations pour dégâts d'eau découlent de bris d'infrastructures municipales (aqueducs et égouts), tandis que 40 % relèvent d'un bris d'équipement résidentiel (chauffe-eau, conduites de laveuses ou de lave-vaisselle).





[...] en 2009, 60 % des indemnités versées dans le monde suivant une catastrophe naturelle ont été payées en Amérique du Nord.

Des infrastructures vieillissantes

Si l'état des infrastructures au pays se dégrade rapidement, c'est au Québec qu'elles sont le plus vieillissantes.

« Au Québec, les systèmes d'approvisionnement en eau ont une moyenne d'âge de 18,5 ans, la plus élevée au Canada, a affirmé le porte-parole du BAC. Ces systèmes sont déjà à 50 % de leur vie utile. »

Du côté des systèmes de traitement des eaux usées des municipalités québécoises, leur âge moyen est de 19,1 ans, tandis que leur vie utile atteint un seuil critique de 68 %.

Pour ce qui est des systèmes d'égouts québécois, leur moyenne d'âge est également de 19,1 ans et ils ont déjà atteint 54 % de leur vie utile.

Des défis importants pour les gouvernements et les citoyens

Le retard qu'accuse le Québec au chapitre de la modernisation et du renforcement des infrastructures municipales existantes interpelle tous les paliers gouvernementaux du pays, tout comme les citoyens eux-mêmes, selon Jack Chadirdjian.

« Ainsi, les normes régissant le Code du bâtiment devraient être revues pour mieux répondre aux nouveaux défis que posent, par exemple, le poids grandissant de la neige sur les toits et la fonte qui en résulte, ainsi que la pression accrue des vents que provoquent les événements météo », a-t-il évoqué.

Quant à elles, les municipalités « devraient renouveler leurs infrastructures : ce n'est peut-être pas "sexy" au plan politique, mais c'est essentiel », a martelé Jack Chadirdjian, qui a lui-même été conseiller municipal à Montréal.

De plus, elles devraient resserrer leur réglementation pour limiter l'octroi de permis de construction dans les zones plus à risque, telles les zones inondables.

Par ailleurs, les citoyens ne sont pas en reste, selon M. Chadirdjian.

« Les citoyens entourent de plus en plus leurs habitations avec de l'asphalte ou du béton, réduisant ainsi les surfaces naturelles qui peuvent absorber les surplus d'eau : il faut reverdir les abords des maisons, et éviter aussi les accès en pente inversée vers les sous-sols ou certains garages », a-t-il souligné.

« Le BAC et les assureurs ne ménagent aucun effort pour aider les divers intervenants à mieux s'adapter aux changements climatiques, a conclu M. Chadirdjian. Nos axes d'intervention sont orientés à la fois vers les assurés et les pouvoirs publics. Il va de soi que les représentants en assurance de dommages ont aussi un rôle à jouer à cet égard. »

D'ailleurs, le BAC et ses membres travaillent au développement d'un outil de gestion des risques pour mesurer la probabilité de défaillance des infrastructures municipales (égouts) donnant lieu à des pertes assurables.

Cet outil pourrait être fort utile aux gouvernements désireux de prioriser et d'attribuer aux municipalités les ressources financières nécessaires aux travaux de modernisation des infrastructures souterraines.

En outre, l'outil permettra une meilleure souscription du risque tout en contribuant à régler certains problèmes en matière de disponibilité d'assurance. ■

De plus, [les municipalités] devraient resserrer leur réglementation pour limiter l'octroi de permis de construction dans les zones plus à risque, telles les zones inondables.





Forum de l'assurance de dommages

UNE PREMIÈRE ÉDITION RÉUSSIE

Moment privilégié d'échanges et de discussions

Près de 200 professionnels, membres et intervenants de l'industrie, ont participé au premier Forum de l'assurance de dommages organisé par la ChAD et qui a eu lieu le mercredi 6 avril dernier, à Boucherville.

Au programme, sept formations s'inspirant des questions courantes et des réalités quotidiennes auxquelles les professionnels sont confrontés. Sur l'heure du midi, M. André Beauchamp, conférencier invité, a entretenu les participants sur les changements climatiques et leurs effets sur l'industrie.

La ChAD est satisfaite des résultats obtenus du premier Forum. Les objectifs de créer un lieu de rapprochement, un moment privilégié d'échanges et de discussions sur des enjeux clés sont atteints.

Plusieurs participants ont fait part de leur souhait pour la continuité d'un tel événement, car il y a selon eux une place pour une plate-forme traitant de conformité et de protection du public.

Pour leur part, les membres du conseil d'administration sont d'avis qu'un tel Forum remplit son mandat de réflexion et d'échanges. Aujourd'hui, au sein d'une industrie devant maintenir crédibilité et efficacité dans ses réponses aux besoins des consommateurs, n'est-il pas dans l'intérêt de tous de maintenir et d'accroître la confiance du public?

Au moment d'écrire ces lignes, l'équipe de la ChAD explore la possibilité de différents formats et de scénarios. Dossier à suivre! ■

Inondations et assurances

DES RÉPONSES AUX QUESTIONS DES CONSOMMATEURS SUR ChAD.CA

Ce printemps, la crue des eaux provoquée par la fonte des neiges et la pluie a affecté certaines régions du Québec, notamment la Montérégie. Les nombreux citoyens touchés par ces inondations ont vécu des moments difficiles et plusieurs questions peuvent surgir.

La Chambre de l'assurance de dommages a souhaité vous appuyer dans vos efforts de conseils, de communications et d'aide auprès des sinistrés, tout en rappelant à ceux-ci que « votre professionnel en assurance de dommages est là pour vous informer! ».

À l'aide du site Internet **chad.ca**, dans la **section Consommateurs**, les assurés pouvaient trouver des réponses à plusieurs de leurs questions, comme « suis-je couvert contre les catastrophes naturelles? » ou encore « mon habitation est inondée, qui peut m'aider financièrement? ».

Vous trouverez au même endroit trois autres articles-conseils vers lesquels vous pouvez diriger votre clientèle :

- Dix questions à vous poser lors de vos renouvellements d'assurances auto et habitation
- Les coûts de reconstruction d'une habitation vs le montant d'assurance: un concept méconnu!
- Faites l'inventaire de vos biens. C'est fou ce que l'on peut amasser avec le temps! ■

FORUM EN IMAGES





Assemblée générale des membres

MODIFICATION DU RÈGLEMENT SUR LA COTISATION À LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

La cotisation des membres fixée à 275\$

Le premier Forum de l'assurance de dommages organisé par la ChAD était également l'occasion de tenir l'assemblée générale des membres de la Chambre. Une résolution modifiant le *Règlement sur la cotisation de la Chambre de l'assurance de dommages* y a été approuvée.

À compter du 1^{er} janvier prochain

La cotisation annuelle que devra verser un membre de la ChAD pour l'exercice 2012 est dorénavant de 275\$. Par la suite, cette cotisation annuelle sera indexée au 1^{er} janvier de chaque année, selon le taux d'augmentation de l'indice général des prix à la consommation pour le Québec.

« Cet ajustement de la cotisation était important afin d'équilibrer les budgets », a indiqué le président du conseil d'administration, M. Jacques Yelle. ■



D'ici la fin du mois d'août, la ChAD vous informera des modalités de facturation pour la prochaine période de renouvellement de votre cotisation.

Gouvernance de la ChAD

LES CONSULTATIONS SE POURSUIVENT AUPRÈS DES INTERVENANTS CONCERNÉS



M. Jacques Yelle
Président du conseil
d'administration

Depuis quelques années, la gouvernance des organismes d'encadrement est scrutée à la loupe. « On exige une gouvernance plus crédible, c'est-à-dire plus indépendante, de haut niveau et cohérente. C'est dans ce contexte qu'en 2008, l'Autorité des marchés financiers a invité la ChAD à revoir sa gouvernance », a expliqué M. Jacques Yelle, président du conseil d'administration de la Chambre.

« On ne modifie pas la gouvernance dans une perspective à court terme, mais bien dans une vision et une perspective à long terme, de 10, 15 et même 20 ans, a souligné le président aux participants. Il faut que l'industrie de l'assurance

de dommages soit concernée par les pratiques déontologiques et les incorpore dans ses pratiques d'affaires », a-t-il de plus précisé.

« Actuellement, il y a un projet sur la table, auquel la ChAD a beaucoup réfléchi, mais il est important de dégager un consensus dans l'industrie pour en assurer le succès. Il nous appartient donc de bien expliquer le projet et ses raisons d'être. Et dans ce contexte, les consultations se poursuivent avec tous les intervenants afin de parfaire le projet et d'en assurer l'adoption la plus consensuelle possible au sein de l'industrie », a conclu M. Yelle. ■

LA CHAMBRE : INTÉRÊT PUBLIC OU PRIVÉ ?

Bien que la mission de la Chambre de l'assurance de dommages soit connue par la grande majorité de ses membres¹, qu'en est-il de son rôle, de ses pouvoirs et de ses fonctions ?

Une chose à retenir : La Chambre existe pour protéger le public

La Loi est claire : « Une chambre a pour mission d'assurer la protection du public en maintenant la discipline et en veillant à la formation et à la déontologie de ses membres » (art. 312). Organisme d'autoréglementation, la Chambre contribue à assurer la crédibilité et le lien de confiance entre les consommateurs et les professionnels qu'elle encadre.

Créée en 1999 par la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, la Chambre commençait dès lors ses activités de protection du public. Pour la première fois, tous les agents, courtiers et experts en sinistre – indépendants ou employés d'un assureur – étaient encadrés par un seul organisme, la Chambre, dont le gouvernement a prévu les pouvoirs et les fonctions.

« Une chambre a pour mission d'assurer la protection du public en maintenant la discipline et en veillant à la formation et à la déontologie de ses membres »

Des pouvoirs conférés par une loi

Différents règlements de la Chambre complètent et précisent les pouvoirs et fonctions prévus dans la Loi. Adoptés par le conseil d'administration, ces règlements suivent ensuite leurs mécanismes d'approbation avant leur entrée en vigueur ou non.

Dans le prochain numéro de *La ChADPresse*, sera approfondie la question des pouvoirs et fonctions conférés par une loi et les mécanismes d'approbation de la Chambre. ■



ET LA VOIX DES MEMBRES ?

Les membres ont la possibilité de s'exprimer à l'intérieur du processus de consultation mis en place par la Chambre.

Ils disposent ainsi de multiples occasions et plateformes pour faire part de leurs points de vue : tournées des membres, rencontres avec les intervenants concernés et les dirigeants, comités de la Chambre, etc.

Ces importants forums de réflexion alimentent les débats du conseil d'administration sur les réalités d'une industrie en constante évolution.

¹ Selon un sondage réalisé en 2009, 86 % des membres de la Chambre connaissaient l'axe de la mission : « assurer la protection du public ».



Prix de la relève décerné par la Chambre de l'assurance de dommages DU CÉGEP DE SAINTE-FOY : HOLLIE PORTER

Lauréate du prix Marcel-Tassé 2011



Le 6 avril dernier, lors du premier Forum de l'assurance de dommages, la présidente-directrice générale, M^{me} Maya Raic, et le président du conseil d'administration de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD), M. Jacques Yelle, ont remis le prix Marcel-Tassé 2011, doté d'une bourse de 1 000 \$, à M^{me} Hollie Porter, une finissante du cégep de Sainte-Foy qui a obtenu une attestation d'études collégiales (AEC) en assurance de dommages.

Née en Louisiane, son cœur l'amène à Québec en 2003 et elle s'y installe définitivement en 2006. Après neuf ans de carrière florissante dans le domaine de la vente, elle souhaite réorienter sa carrière et découvre de nombreuses affinités avec le domaine de l'assurance.

Des efforts récompensés

En entreprenant ses cours au cégep de Sainte-Foy en mars 2009, cette néo-québécoise était consciente du défi énorme qu'elle avait à relever. Sans se décourager par la barrière de la langue, elle a fait preuve de débrouillardise, de persévérance et d'une excellente éthique de travail du début jusqu'à la fin. « Au départ, j'étais un peu hésitante, surtout à cause de mes connaissances limitées du français, mais les nombreuses heures que j'ai passées à étudier simultanément les différents fondements de l'assurance de dommages et la langue de Molière ont porté fruit », explique fièrement M^{me} Porter.

En février 2010, ses efforts sont récompensés par l'obtention d'une AEC en assurance de dommages. Une semaine après la fin du programme, elle entreprenait sa nouvelle carrière dans un poste d'agente en assurance de dommages des particuliers chez Belairdirect.

Son dynamisme et sa détermination n'ont laissé personne indifférent lors de la course au prix Marcel-Tassé, ce qui lui a valu l'unanimité des membres du comité de sélection. Hollie Porter voit grand et ne compte pas s'arrêter en si bon chemin puisqu'elle prévoit s'inscrire prochainement au programme pour les titres de *Professionnel d'assurance agréé* (PAA) et ensuite de *Fellow, Professionnel d'assurance agréé* (FPAA).

Cette année, douze candidats étaient en lice pour le prix Marcel-Tassé 2011 :

| *Hollie Porter | Cégep de Sainte-Foy |
|---------------------|------------------------------|
| Jérôme Cauchon | Collège Édouard-Montpetit |
| Caroline Cormier | Collège O'Sullivan |
| Fanny Feuiltault | Collège Montmorency |
| Victoria Jeudy | Cégep du Vieux Montréal |
| Simon Plante | Collège O'Sullivan |
| Mélanie Gagné | Cégep de Jonquière |
| Annie-Pier Gauthier | Cégep de Lévis-Lauzon |
| Éric Roberge | Cégep régional de Lanaudière |
| Serge Roy | Cégep de Saint-Jérôme |
| Isabelle Veilleux | Cégep Beauce-Appalaches |
| Éric Vigneault | Séminaire de Sherbrooke |

Le prix Marcel-Tassé

Depuis 2000, la ChAD encourage et honore l'excellence de la relève en remettant le prix Marcel-Tassé à un finissant d'un programme d'études collégiales en assurance de dommages s'étant le plus démarqué. Le prix est assorti, depuis 2007, d'une bourse de 1 000 \$. ■

ICI *tout est possible*

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




Une place de choix™

 Co-operators Emplois  @Coop_emplois

Formation continue obligatoire RÉSULTATS DE LA PÉRIODE DE CONFORMITÉ 2010-2011

Plus que six mois pour vous conformer !

Au 3 mai 2010, 27,6 % des membres (4 076 sur 14 772) avaient obtenu toutes leurs unités de formation obligatoire (UFC), comparativement à 38,4 % (5 439 membres sur 14 170) pour 2008-2009.

| NOMBRE DE REPRÉSENTANTS... | 2010-2011 | | 2008-2009 | |
|---|-----------|--------|-----------|--------|
| devant se conformer... | 14 772 | | 14 170 | |
| ayant obtenu toutes leurs UFC | 4 076 | 27,6 % | 5 439 | 38,4 % |
| ayant obtenu plus de 50 % de leurs UFC | 8 528 | 57,7 % | 5 440 | 38,4 % |
| ayant obtenu 50 % ou moins de leurs UFC | 1 755 | 11,9 % | 2 789 | 19,7 % |
| n'ayant obtenu aucune UFC | 413 | 2,8 % | 502 | 3,5 % |

À surveiller dans votre boîte aux lettres...

Au cours du mois d'août, tous les membres qui n'auront pas acquitté leur obligation recevront un rappel accompagné de l'état de leur dossier de formation continue obligatoire. Ceux qui auront satisfait à leur obligation, soit 20 unités, recevront une attestation.

Votre dossier d'UFC est-il à jour? Ne tardez pas!

À partir du site Internet chad.ca, accédez à votre dossier personnel pour vérifier les UFC accumulées à ce jour et celles qui restent à obtenir d'ici le 31 décembre 2011, selon les catégories correspondantes. ■

NOUVEAUTÉS!

CHANGEMENTS IMPORTANTS DEPUIS LE 1^{er} JANVIER 2010

Obtenir 20 UFC selon les catégories suivantes:

- **Au moins 3 UFC** dans la catégorie «**Conformité**»
Inclut la déontologie, la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* ainsi que la protection des renseignements personnels.
- **Pas plus de 5 UFC** dans la catégorie «**Développement professionnel**»
Englobe les techniques de vente et le service à la clientèle.
- **12 UFC** dans les catégories «**Administration**», «**Droit et lois**» et «**Technique d'assurance**»

Report d'UFC:

- **Le nombre d'UFC pouvant être reporté** à une période subséquente de conformité de 24 mois **passé de 3 à 5.**

DISCIPLINE

Syndic de la Chambre de l'assurance de dommages, plaignant;
c.
Madame Johanne Légaré, C.d'A.Ass. (Saint-Lambert)
Courtier en assurance de dommages, intimée
Certificat n°: 120889
Plainte n°: 2010-04-02(C)

FAITS REPROCHÉS

M^{me} Johanne Légaré, courtier en assurance de dommages, a permis à des employés de concessionnaires de motocyclettes d'intervenir dans des soumissions d'assurance auprès de clients pour le cabinet Prospero Assurances Générales, dont elle est employée.

Il a été démontré que les employés des concessionnaires de motocyclettes recueillaient les renseignements nécessaires permettant d'identifier les besoins de plusieurs assurés (chefs n°s 1, 4, 7, 10, 13, 17, 20, 23, 26, 29, 32, 35, 38, 42, 46, 50, 53, 56, 59, 62, 65, 68 et 71). De plus, M^{me} Légaré aurait fait défaut de décrire aux assurés les produits d'assurance proposés en relation avec les besoins identifiés et de leur préciser la nature de la garantie offerte (chefs n°s 2, 5, 8, 11, 14, 18, 21, 24, 27, 30, 33, 36, 39, 43, 47, 51, 54, 57, 60, 63, 66, 69 et 72). Ainsi, ne s'occupant que d'obtenir des soumissions de primes d'assurance, M^{me} Légaré n'aurait pas offert à ses clients toutes les protections disponibles, notamment la protection valeur à neuf (chefs n°s 3, 6, 9, 12, 15, 16, 19, 22, 25, 28, 31, 34, 37, 40, 41, 44, 45, 48, 49, 52, 55, 58, 61, 64, 67, 70, 73 et 74). Ladite protection valeur à neuf n'était offerte que si un client refusait la garantie de remplacement proposée par le concessionnaire de motocyclettes.

Enfin, il est reproché au courtier d'avoir exercé ses activités professionnelles avec des personnes qui ne sont pas autorisées à exercer de telles activités, soit des concessionnaires de motocyclettes, leurs représentants, employés ou mandataires (chef n° 75).

PLAINTÉ

La plainte comporte 75 chefs. Il est reproché à l'intimée d'avoir fait défaut de recueillir personnellement les renseignements nécessaires lui permettant d'identifier les besoins de l'assuré (chefs n°s 1, 4, 7, 10, 13, 17, 20, 23, 26, 29, 32, 35, 38, 42, 46, 50, 53, 56, 59, 62, 65, 68 et 71), d'avoir fait défaut, avant la conclusion d'un contrat d'assurance, de décrire le produit proposé au client en relation avec les besoins identifiés et de lui préciser la nature de la garantie offerte (chefs n°s 2, 5, 8, 11, 14, 18, 21, 24, 27, 30, 33, 36, 39, 43, 47, 51, 54, 57, 60, 63, 66, 69 et 72), d'avoir fait défaut d'agir en conseiller consciencieux (chefs n°s 3, 6, 9, 12, 15, 16, 19, 22, 25, 28, 31, 34, 37, 40, 41, 44, 45, 48, 49, 52, 55, 58, 61, 64, 67, 70, 73 et 74) et 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 d'utiliser leurs services pour ce faire (chef n° 75).

DÉCISION

Le 20 octobre 2010, le comité de discipline a déclaré l'intimée coupable des chefs n°s 1, 2, 4, 5, 7, 8, 10, 11, 13, 14, 16, 17, 18, 20, 21, 23, 24, 26, 27, 29, 30, 32, 33, 35, 36, 38, 39, 41, 42, 43, 45, 46, 47, 49, 50, 51, 53, 54, 56, 57, 59, 60, 62, 63, 65, 66, 68, 69, 71, 72, 74 et 75 et a ordonné un arrêt des procédures pour les chefs n°s 3, 6, 9, 12, 15, 19, 22, 25, 28, 31, 34, 37, 40, 44, 48, 52, 55, 58, 61, 64, 67, 70 et 73.

SANCTION

Le 21 février 2011, le comité de discipline a imposé à l'intimée, outre le paiement des déboursés, une radiation temporaire de 30 jours, 23 radiations temporaires de 15 jours, 23 radiations temporaires de 10 jours et cinq radiations temporaires de 7 jours, ces périodes de radiation devant être purgées de façon concurrente pour un total de 30 jours, à compter du 27 mai 2011.

COMITÉ DE DISCIPLINE

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

PROPRIÉTAIRE DE
VOTRE ENTREPRISE
(Cabinet en assurance de dommages)



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

Bâtissez votre
avenir
avec nous!

Vous êtes un courtier de type « entrepreneur »?

- Joignez les rangs des courtiers d'assurance affiliés à ABECO!
- Bâtissez 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



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.



Coopérer pour créer l'avenir

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

Habité(e) par un
besoin d'autonomie?

Vous êtes déterminé(e),
avez le sens des affaires et
détenez un permis de courtier ou
d'agent en assurance de dommages?

Vous avez maintenant le choix!

- Joignez les rangs d'AssurExperts et :
- Devenez votre patron
 - Obtenez une rémunération supérieure
 - Bâtissez-vous une équité
 - **Devenez un courtier d'assurance... un vrai!**
 - Sans le fardeau administratif
 - Sans mise de fonds initiale



Contactez-nous et apprenez-en plus sur
notre formule exclusive d'accès à votre autonomie.

AssurExperts

Bien plus qu'une bannière
depuis près de 25 ans!

Jacques Tardif
1 (888) 871-2520 poste 344
j.tardif@assurexperts.qc.ca

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

c.
Monsieur André Beauchesne (Terrebonne)

Expert en sinistre, intimé

Certificat n°: 138015

Plainte n°: 2010-07-02(E)

FAITS REPROCHÉS

À la suite d'un déversement de mazout dans le sous-sol de son immeuble, la propriétaire communique avec sa compagnie d'assurance. Cette dernière mandate un de ses experts en sinistre, M. André Beauchesne, pour le règlement du sinistre. D'une part, il est reproché à M. Beauchesne d'avoir accepté de son employeur, Desjardins Assurances générales inc., le mandat d'agir comme expert en sinistre dans ce dossier alors qu'il n'avait pas les connaissances requises pour ce faire (chef n° 2).

D'autre part, M. Beauchesne aurait agi de façon incompétente et non professionnelle dans le traitement du sinistre subi par l'assurée, notamment en abandonnant le contrôle des opérations entre les mains d'un évaluateur sans avoir obtenu une estimation du coût des travaux et des méthodes de décontamination, en ne faisant aucun suivi du coût des travaux de décontamination et en adoptant une politique d'intervention à la remorque des événements (chefs n°s 1a, 1b, 1c et 1d). De plus, M. Beauchesne n'aurait pas fourni à l'assurée toutes les explications nécessaires à la compréhension du règlement du sinistre, plus particulièrement en faisant défaut de lui transmettre un plan d'intervention du travail à exécuter, en ne l'informant pas des différentes méthodes pour la décontamination et la réhabilitation des sols ainsi que des coûts prévisibles pour la décontamination (chef n° 3).

PLAINTÉ

La plainte comporte six chefs. Il est reproché à l'intimé d'avoir manqué de compétence et de professionnalisme (chefs n°s 1a, 1b, 1c et 1d), d'avoir fait défaut de tenir compte de la limite de ses aptitudes, de ses connaissances et des moyens mis à sa disposition avant d'accepter un mandat (chef 2) et d'avoir fait défaut de fournir à l'assuré les explications nécessaires à la compréhension du règlement du sinistre et des services qu'il lui rend (chef 3).

DÉCISION

Le 4 avril 2011, le comité de discipline a déclaré l'intimé coupable des chefs 1b, 1c, 1d, 2 et 3, et a retiré le chef 1a de la plainte.

SANCTION

Le 4 avril 2011, le comité de discipline a imposé à l'intimé des amendes totalisant 5 500\$, 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 terminer avec succès un cours de perfectionnement ainsi que le paiement des déboursés incluant les frais d'expertise.

COMITÉ DE DISCIPLINE

M^e Patrick de Niverville, président
M^{me} Élane Savard, expert en sinistre, membre
M. Claude Gingras, expert en sinistre, membre

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

c.
Monsieur Benoit Mayer (Saint-Léonard)

Expert en sinistre, intimé

Certificat n°: 123354

Plainte n°: 2010-09-01(E)

FAITS REPROCHÉS

À la suite d'un incendie à leur résidence, deux assurés retiennent les services du cabinet Les Expertises LMS inc. Il est reproché à M. Benoit Mayer, responsable du cabinet, d'avoir permis à un mandataire d'agir à titre d'expert en sinistre dans le dossier de réclamation des assurés, alors que ce mandataire n'était rattaché à aucun cabinet et que son certificat était inactif (chef n° 1). Également, M. Mayer a omis ou a permis que soit omis de présenter aux assurés deux types de contrats possibles, l'un prévoyant une rémunération horaire et l'autre une rémunération à pourcentage (chef n° 2). Il aurait également fait de fausses représentations aux assurés quant à l'efficacité de ses services, notamment en surestimant leur réputation et leur qualité (chef n° 4).

De plus, M. Mayer, son mandataire ou ses employés n'ont pas agi avec professionnalisme en ce qui a trait à la prestation des services rendus dans le cadre du mandat confié par les assurés, notamment en faisant défaut de soumettre rapidement à ces derniers une offre de règlement reçue par l'assureur, en ne veillant pas à s'occuper ou que quelqu'un s'occupe du dossier des assurés et de son suivi pendant les absences ou vacances de ses mandataires ou employés et en laissant entendre à l'assureur, sans autorisation à cet effet des assurés, qu'il y avait une entente sur le montant des dommages au bâtiment (chefs n°s 3a, 3b, 3c, 3d, 3e et 3f).

Il est reproché à M. Mayer d'avoir retenu ou permis que l'on retienne les chèques émis par l'assureur en paiement des indemnités d'assurance dues aux assurés, sous prétexte que ces derniers devaient leur acquitter des honoraires (chef n° 5). Enfin, M. Mayer a ou aurait permis d'avoir fait défaut de fournir aux assurés des explications sur les honoraires dus au cabinet (chef n° 6).

PLAINTÉ

La plainte comporte six chefs. Il est reproché à l'intimé d'avoir exercé ses activités avec des personnes non autorisées à exercer de telles activités par cette loi ou ses règlements d'application ou d'utiliser leurs services pour ce faire (chef n° 1), d'avoir fait défaut de présenter aux sinistrés deux contrats dont l'un prévoit une rémunération horaire et l'autre une rémunération à pourcentage (chef n° 2), d'avoir fait défaut de s'assurer que lui-même, ses mandataires et ses employés respectent les dispositions de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et celles de ses règlements (chefs n°s 3a, 3b, 3c, 3d, 3e et 3f), d'avoir fait une déclaration fautive, trompeuse ou susceptible d'induire en erreur (chef n° 4), d'avoir retenu les sommes d'argent, les titres, les documents ou les biens d'un sinistré, sauf dans les cas où une disposition législative ou réglementaire le permet (chef n° 5) et d'avoir fait défaut de fournir à l'assuré les explications nécessaires à la compréhension du règlement du sinistre et des services qu'il lui rend (chef n° 6).

DÉCISION

Le 10 juin 2010, le comité de discipline a déclaré l'intimé coupable des chefs 1, 2, 3a, 3b, 3c et 5, l'a acquitté des chefs 3e, 3f, 4 et 6, et a prononcé un arrêt des procédures sur le chef 3d.

SANCTION

Le 16 mars 2011, le comité de discipline a imposé à l'intimé des amendes totalisant 7 500\$ ainsi que le paiement des déboursés.

COMITÉ DE DISCIPLINE

M^e Patrick de Niverville, président
M^{me} Élane Savard, expert en sinistre, membre
M. Claude Gingras, expert en sinistre, membre

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

c.
Monsieur Najib Haïti (Saint-Léonard)

Courtier en assurance de dommages
des particuliers, intimé

Certificat n°: 137939

Plainte n°: 2010-05-04(C)

FAITS REPROCHÉS

M. Najib Haïti, courtier en assurance de dommages pour le cabinet H & A Assurances inc., aurait fait défaut de recueillir personnellement les renseignements nécessaires à l'élaboration de soumissions d'assurance automobile, et ce, dans sept dossiers d'assurés (chefs n°s 1, 2, 4, 7, 8, 9 et 10). 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. Haïti. 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 n° 11).

Dans l'un des dossiers, M. Haïti aurait fait défaut d'informer les assurés qu'à défaut de recevoir leur numéro de permis de conduire avant une date précise, l'assureur considérerait la proposition d'assurance comme non requise (chef n° 3). De plus, dans l'un des dossiers d'assurés, M. Haïti n'aurait pas respecté le secret des renseignements personnels, notamment en transmettant des renseignements confidentiels à un assureur sans y avoir été préalablement autorisé par l'assuré (chefs n°s 5 et 6).

Enfin, l'intimé 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 n° 12).

PLAINTÉ

La plainte comporte 12 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 n°s 1, 2, 4, 7, 8, 9 et 10), d'avoir fait défaut de rendre compte de l'exécution du mandat (chef n° 3), d'avoir fait défaut de respecter le secret de tous les renseignements personnels qu'il obtient sur un client et de les utiliser aux fins pour lesquelles il les obtient (chefs n°s 5 et 6), d'avoir abusé de la bonne foi d'un assureur ou d'avoir usé de procédés déloyaux à son égard (chef n° 11) et d'avoir eu une tenue de dossier non conforme à la réglementation (chef n° 12).

DÉCISION

Le 23 mars 2011, le comité de discipline a déclaré l'intimé coupable des chefs n°s 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 et 12 et a retiré le chef n° 3.

SANCTION

Le 23 mars 2011, le comité de discipline a imposé à l'intimé des amendes totalisant 5 500\$, 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 terminer avec succès deux cours de perfectionnement ainsi que le paiement des déboursés.

COMITÉ DE DISCIPLINE

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

LA COALITION EN ACTION

Campagne de financement 2011

INVESTIR DANS L'AVENIR DE L'INDUSTRIE

La 10^e campagne de financement de la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages est toujours en cours. D'ailleurs en mars, la Coalition a fait parvenir à tous les cabinets une lettre sollicitant leur contribution financière. **Si votre entreprise n'a pas déjà contribué**, nous vous invitons à le faire maintenant.



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

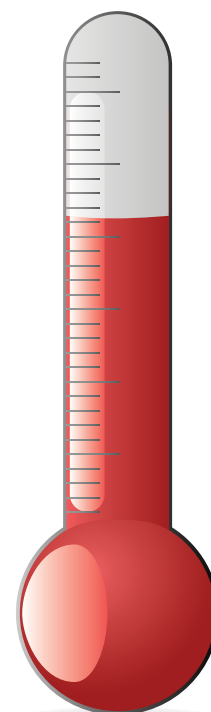
Par courriel :

coalition@chad.qc.ca

Par téléphone :

514 842-2591 ou 1 800 361-7288

La contribution de tous est très importante pour permettre à la Coalition, porte-voix de l'industrie en matière de promotion de carrières, de poursuivre ses nombreuses actions pour rejoindre les jeunes et les gens en réorientation de carrière. Ainsi, la Coalition pourra continuer à intéresser davantage de candidats aux possibilités de carrière offertes par l'industrie de l'assurance de dommages et à revaloriser l'image des professionnels qui y œuvrent. ■



LA COALITION DANS LES SALONS DE L'EMPLOI

Au cours des derniers mois, la Coalition s'est rendue sur le terrain pour faire de la promotion auprès de ses différents publics cibles. En effet, elle a été présente dans trois salons de l'emploi à Montréal et à Québec.

Lors de ces activités, des milliers d'étudiants et de personnes en réorientation de carrière ont visité le stand de la Coalition pour en savoir davantage sur les professions en assurance de dommages, les besoins de main-d'œuvre et les processus d'accès à la profession. Des milliers de brochures, cédéroms, signets et protège-cartes ont été distribués.

D'ailleurs, les 19 et 20 avril derniers, la Coalition était présente à titre de partenaire au premier Salon des carrières en Banque-Finance-Assurance qui avait lieu au Palais des congrès de Montréal. En tout, 2 000 personnes ont franchi les portes de ce salon. ■

FAITES-VOUS CONNAÎTRE SUR LE WEB !

... en affichant vos postes à pourvoir sur Jobillico



Si vous ne faites pas partie des 39 employeurs présents sur jobillico.com, communiquez avec ce site dès maintenant afin de promouvoir votre entreprise et les postes que vous avez à offrir.

Grâce à un partenariat avec la Coalition, profitez d'un tarif privilégié de 349\$ par année. Vous serez en contact avec des milliers de candidats potentiels pour tous vos postes à pourvoir dans votre cabinet.

Afin de profiter de cette offre, communiquez dès maintenant avec Jobillico au 418 781-2020 ou au 1 877 562-1399. ■

LISTE DES NOUVELLES ACTIVITÉS DE FORMATION CONTINUE ACCRÉDITÉES

Cette liste comprend les activités accréditées entre le 9 mars et le 3 mai 2011 seulement. Pour consulter la liste complète des activités accréditées, visitez la rubrique **Ma formation continue** sur chad.ca.

CONFORMITÉ ET PRATIQUE PROFESSIONNELLE (C)

| NOM DU COURS | UFC | NOM DU FOURNISSEUR | TÉLÉPHONE |
|--|------------------|---------------------------------|--------------|
| La responsabilité civile des représentants | 2 C/1 DL | Stein Monast s.e.n.c.r.l. | 418 640-4423 |
| Derniers développements en assurance de dommages (2011) | 2 C/2 DP 3 DL | Heenan Blaikie s.e.n.c.l., srl | 819 346-6218 |
| Partage de commission en services financiers | 1 UFC | M ^e Carolyne Mathieu | 450 461-0655 |
| Gestion du risque de poursuites potentielles ou le comportement professionnel conforme | 3 UFC | M ^e Carolyne Mathieu | 450 461-0655 |

DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL (DP)

| NOM DU COURS | UFC | NOM DU FOURNISSEUR | TÉLÉPHONE |
|--|------------------|--------------------------------|--------------|
| Derniers développements en assurance de dommages (2011) | 2 DP/3 DL 2 C | Heenan Blaikie s.e.n.c.l., srl | 819 346-6218 |
| L'art d'animer une session de formation – formateur des formateurs 1 | 14 UFC | IC Formation | 514 849-1210 |

DROIT ET LOIS (DL)

| NOM DU COURS | UFC | NOM DU FOURNISSEUR | TÉLÉPHONE |
|--|------------------|--------------------------------|--------------|
| Les incendies: présomptions, fardeau de preuve et expertises | 2 UFC | Stein Monast s.e.n.c.r.l. | 418 640-4423 |
| Le suivi des réclamations de litige | 1 UFC | Stein Monast s.e.n.c.r.l. | 418 640-4423 |
| La responsabilité civile des représentants | 1 DL/2 C | Stein Monast s.e.n.c.r.l. | 418 640-4423 |
| Derniers développements en assurance de dommages (2011) | 3 DL/2 C 2 DP | Heenan Blaikie s.e.n.c.l., srl | 819 346-6218 |

TECHNIQUE D'ASSURANCE (T)

| NOM DU COURS | UFC | NOM DU FOURNISSEUR | TÉLÉPHONE |
|---|-------|---------------------------|--------------|
| Maîtrisez les exclusions du contrat d'assurance responsabilité civile | 4 UFC | IFC Formation continue | 514 875-8324 |
| Cautionnement | 3 UFC | Gestinov | 450 759-9592 |
| Les polices E&O, D&O, EPL | 1 UFC | Stein Monast s.e.n.c.r.l. | 418 640-4423 |
| Le programme de gestion de risque | 1 UFC | Stein Monast s.e.n.c.r.l. | 418 640-4423 |
| Les incendies: présomptions, fardeau de preuve et expertises | 2 UFC | Stein Monast s.e.n.c.r.l. | 418 640-4423 |

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.

**NOMINATION –
TITRES PROFESSIONNELS**



Pierre Dulude, C.d'A.A.

M. Pierre Dulude a obtenu le titre de courtier d'assurance agréé (C.d'A.A.). Toutes nos félicitations à M. Dulude, qui œuvre au sein du cabinet GPL assurance inc.



Annabel Paré, C.d'A.Ass.

Toutes nos félicitations à **M^{me} Annabel Paré**, du cabinet PMT Roy Assurances et services financiers inc., qui se joint aux courtiers d'assurance associés.

Marie-Ève Fréchette, C.d'A.Ass.

M^{me} Marie-Ève Fréchette rejoint les rangs des courtiers d'assurance associés. Toutes nos félicitations à M^{me} Fréchette du cabinet Ducloux & Vaillancourt Assurances inc.

**Retrait temporaire de la profession
AVISEZ LA ChAD!**

Saviez-vous qu'en cas de congé de maternité, parental ou de maladie, vous devez aviser la ChAD de votre retrait temporaire de la profession?

Rendez-vous sur le site Internet chad.ca, puis dans la section « **Mes obligations de formation continue** ». Vous y trouverez le formulaire « **Avis d'interruption des activités** », que vous devez remplir et envoyer :

par la poste: 999, boul. de Maisonneuve Ouest, bureau 1200
Montréal (Québec) H3A 3L4

par télécopieur: 514 842-3138

Si vous connaissez déjà les dates de votre retrait temporaire, agissez maintenant!

**Mettez vos acquis à profit!
RECONNAISSANCE
D'UNE FORMATION
NON ACCRÉDITÉE**

Vous avez suivi une formation non reconnue par la ChAD et elle se trouve dans l'une des catégories suivantes: « Administration », « Conformité », « Développement professionnel », « Droit et lois » ou « Technique d'assurance »?

Vous pouvez faire une demande de reconnaissance individuelle pour votre dossier d'UFC. Remplissez les formulaires prévus à cet effet sur le site Internet chad.ca.

Pour tout complément d'information, écrivez-nous à sdp@chad.qc.ca.



AGENTS | COURTIERS | EXPERTS EN SINISTRE

EN MATIÈRE DE CONFORMITÉ, PLUS D'UNE TRENTAINE
D'OUTILS PRÉSENTÉS SOUS 17 THÉMATIQUES. VISITEZ

chad.ca

La mission de la ChAD est d'assurer la protection du public en veillant
à la discipline, à la formation continue obligatoire et à la déontologie des membres.