

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

la ChAD PRESSE

VOL. 12, N° 4 // JUILLET | AOÛT 2011

FORMATION

C'EST LA RENTRÉE !

CONTRATS DE LOCATION
D'AUTOMOBILE À LONG TERME

**LA CLAUSE
DE GARANTIE D'ÉCART**

POUVOIRS ET FONCTIONS DE LA ChAD

**UN CHANGEMENT
DE CULTURE S'AMORCE**



CHAMBRE DE
L'ASSURANCE
DE DOMMAGES

chad.ca

ICI tout est possible



cv@cooperators.ca

ou par télécopieur au

1-866-790-2668



Co-operators Emplois



@Coop_emplois

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.

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

RÉDACTRICE EN CHEF PAR INTÉRIM

Suzanne Blanchet

COORDINATION

Pascale Gabriel

GRAPHISME

CGCOM

TRADUCTION

Wendy Green

TIRAGE

Plus de 16 000 exemplaires

ABONNEMENT

35\$ pour 1 an (taxes non incluses)

POUR NOUS JOINDRE

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 WEB

chad.ca

COURRIER ÉLECTRONIQUE

info@chad.qc.ca

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

Dépôt légal : Bibliothèque nationale du Québec

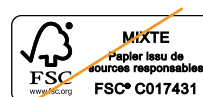
Bibliothèque nationale du Canada

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



Au cœur de la conformité LES FORMATIONS

Calendrier des activités – automne 2011
En couverture arrière de ce numéro





DANS VOTRE DISCIPLINE

4 Location d'auto à long terme
**LA GARANTIE D'ÉCART,
VOUS CONNAISSEZ ?**

5 **DISCIPLINE**

ACTUALITÉ ET DOSSIERS DE LA ChAD

7 Pouvoirs et fonctions de la ChAD
Un changement de culture s'amorce

8 **C'EST LA RENTRÉE**
Le moment est venu
de penser à la formation

9 Seulement quatre mois avant la fin
de la période de conformité 2010-2011
Obtenez vos UFC manquantes

10 Formation et conformité
Départager les mythes de la réalité



14 **LA COALITION ET LA RELÈVE**

La Coalition donne de la visibilité à l'industrie
Opération séduction
Campagne de financement
Un succès sans précédent

15 **DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL**

Nouvelles activités
de formation continue accréditées
Attribution – Titres professionnels
Abonnez-vous dès maintenant
au bulletin électronique

11 Cotisation
Des ajustements s'imposent en 2012

13 **ICI ET LÀ DANS VOTRE INDUSTRIE**

Intact achète AXA
Les représentants doivent divulguer
leurs liens d'affaires ou revoir leur offre
Une croisière dans les îles d'Hawaï
grâce à Soutien-O-Sinistrés

FICHE

LA CHRONIQUE SYNDIC

Votre avocat et vos obligations professionnelles
Vous en savez souvent plus que votre avocat

UN ŒIL SUR LA CONFORMITÉ

L'obligation de collaborer de l'assuré
Il n'est pas facile de convaincre un juge
du manque de collaboration de l'assuré

ÉCRIVEZ-NOUS !

La ChAD Presse 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.





Location d'auto à long terme

LA GARANTIE D'ÉCART, VOUS CONNAISSEZ?

La voiture de votre client est déclarée « perte totale » à la suite d'une grave collision dont il s'est miraculeusement tiré indemne. Deux ans plus tôt, il avait signé un contrat de location à long terme pour ce véhicule qui, malheureusement, s'est vite déprécié. L'assureur lui a fait parvenir un chèque de 15 000\$, ce qui correspond à la valeur du véhicule au jour du sinistre, mais le solde de sa dette à son locateur est de 20 000\$. Votre client doit-il assumer l'écart de 5 000\$? George Iny, président de l'Association pour la protection des automobilistes (APA), est catégorique : « Si son contrat de location à long terme contient une clause de garantie d'écart, comme c'est généralement le cas depuis quelques années, il n'a qu'à remettre les clés au locateur, car il ne doit plus rien ! »

Auriez-vous été en mesure d'en informer convenablement votre client ? La clause de garantie d'écart est généralement méconnue des consommateurs mais, comme professionnel de l'assurance de dommages, connaissez-vous cette garantie ? Seriez-vous en mesure de conseiller votre client en pareille circonstance ?

Un contrat de location à long terme n'est pas un contrat d'assurance. C'est une entente entre la personne qui a loué la voiture et celle qui finance le contrat de location. « C'est vrai, constate M^e Marc Migneault, de l'Office de la protection du consommateur, mais ce serait vraiment chic de la part du représentant qu'il suggère à son client de bien relire son contrat afin de vérifier si une telle clause existe dans le sien. » En effet, la clause de garantie d'écart incluse dans ce contrat a un impact important pour vos assurés lors d'une perte totale.

Des conseillers consciencieux

Directrice des affaires institutionnelles et de la conformité des pratiques à la Chambre de l'assurance de dommages, M^e Jannick Desforges va plus loin : « Le devoir de conseil est au cœur de l'acte professionnel, et ce devoir ne se limite pas au contrat d'assurance. Selon leurs codes de déontologie respectifs, les agents, les courtiers et les experts en sinistre ont des obligations de conseil afin de favoriser la protection du public. »

L'article 37, alinéa 6, du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* spécifie que faire défaut d'agir en conseiller consciencieux en omettant d'éclairer les clients sur leurs droits et obligations et en ne leur donnant pas tous les renseignements nécessaires ou utiles est un manquement à la déontologie. Le *Code de déontologie des experts en sinistre* précise à l'article 14 que ceux-ci doivent être proactifs et devancer les besoins d'information du consommateur. À l'article 21, il stipule que l'expert en sinistre doit fournir à l'assuré, entre autres, les explications nécessaires à la compréhension du règlement du sinistre.

Le devoir de conseil ne se limite pas au contrat d'assurance





La garantie d'écart offerte dans les contrats de location à long terme n'est pas un produit d'assurance. C'est une clause contractuelle par laquelle le locateur renonce, dans le contrat de location, à exiger le remboursement de la différence entre le solde qui lui est dû et le montant versé par l'assureur automobile lors de la réalisation d'un risque qui entraîne la perte du véhicule. Il s'agit donc d'une renonciation contractuelle du locateur en faveur de son cocontractant, le locataire (le consommateur). Cette protection n'est pas vendue au consommateur, car elle est en général automatiquement incluse dans le contrat de location.

Source: *Bulletin de l'Autorité des marchés financiers*, vol. 7, n° 17, 30 avril 2010

L'assurance de remplacement

Là où les choses se compliquent, estime George Iny, c'est lorsque la personne a souscrit une assurance de remplacement : « Les calculs deviennent plus compliqués et les concessionnaires qui ont vendu cette assurance conservent parfois quelques milliers de dollars qui reviennent au consommateur. »

« Comme les experts en sinistre ne sont pas des avocats, ils ne doivent pas commencer à faire du conseil juridique », observe M^e Migneault. Il estime toutefois qu'ils peuvent néanmoins aider leurs clients en faisant le calcul pour eux, afin de déterminer quelle aurait été l'indemnité sans cette assurance de remplacement. Ce faisant, ils permettent à leurs clients d'être en mesure de mieux négocier avec leur concessionnaire.

La ChAD est en accord avec ce point de vue. Ainsi, dans sa version commentée du *Code de déontologie des experts en sinistre*, il est écrit à l'article 21 : « L'expert en sinistre doit également informer l'assuré de sa façon d'estimer le montant du règlement (bases de calcul, méthodes de dépréciation, etc.). Les explications fournies à l'assuré doivent lui permettre de bien comprendre le déroulement de sa réclamation. Il est du devoir de l'expert en sinistre de s'assurer que les explications fournies sont comprises. »

DISCIPLINE

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

c.

Madame Chantal Doucet (Saint-Bruno)

Expert en sinistre, intimée

Certificat n° : 110536

Plainte n° : 2010-11-02(E)

FAITS REPROCHÉS

Depuis plusieurs années, une municipalité est en litige avec deux de ses citoyens. M^{me} Chantal Doucet, expert en sinistre, a été mandatée par l'assureur de la municipalité afin d'évaluer la responsabilité de celle-ci à la suite d'une poursuite intentée par lesdits citoyens.

Il est reproché à M^{me} Doucet d'avoir fait défaut d'identifier clairement son mandat et le nom de l'assureur de la municipalité dans une correspondance qu'elle adressait aux citoyens, en l'occurrence aux tiers réclamants, et par laquelle était niée toute responsabilité de la municipalité (chef n° 1). De plus, elle aurait fait défaut d'agir avec professionnalisme en cachant ou en omettant sciemment de divulguer ce qu'une disposition législative ou réglementaire l'oblige de révéler, en ne fournissant pas aux citoyens le nom de l'assureur de la municipalité, alors que ces derniers l'avaient mise en demeure de le faire (chef n° 2).

PLAINTÉ

La plainte comporte deux chefs. Il est reproché à l'intimée d'avoir fait défaut de s'identifier clairement ainsi que, le cas échéant, son mandat (chef n° 1) et d'avoir caché ou omis sciemment de divulguer ce qu'une disposition législative ou réglementaire l'oblige à révéler (chef n° 2).

DÉCISION

Le 14 avril 2011, le comité de discipline a acquitté l'intimée des deux chefs d'infraction de la plainte.

COMITÉ DE DISCIPLINE

M^e Patrick de Niverville, président

M. Jules Lapierre, expert en sinistre, membre

M. Richard Legault, expert en sinistre, membre

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

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

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.

Pouvoirs et fonctions de la ChAD

UN CHANGEMENT DE CULTURE S'AMORCE

La société est en profonde mutation. Des entreprises, des institutions financières et des organisations aussi prestigieuses que l'Organisation des Nations Unies et l'Organisation internationale des commissions de valeurs n'échappent pas à la règle. Cette tendance irréversible à se remettre en question pour mieux répondre aux besoins du public, et qui se manifeste partout dans le monde, a fait son chemin jusqu'aux organismes d'autoréglementation, dont la Chambre de l'assurance de dommage.

Le rôle des organismes d'autoréglementation (OAR) est d'assurer la protection du public et d'encadrer les pratiques de leurs membres. La conduite des affaires, dans un domaine où les entreprises doivent continuellement s'adapter aux besoins des consommateurs et où la concurrence est vive, exige un encadrement suivi. En contrepartie, cet encadrement confère aux membres un statut professionnel et projette l'image d'une industrie qui s'est prise en main, ce qui est rassurant pour le consommateur.

La ChAD est un OAR reconnu par l'Autorité des marchés financiers (AMF). Elle a donc pour mission d'assurer la protection du public en assurance de dommages. Pour ce faire, elle doit maintenir la discipline, veiller à la déontologie et assurer la formation de ses membres en s'appuyant sur une loi, des codes de déontologie et des règlements qui découlent de la loi ou établis par l'AMF. « La protection du public est une question fondamentale qui doit être clairement établie, afin que le rôle de la ChAD ne soit pas confondu avec celui d'une association qui défend les intérêts socioéconomiques de ses membres », tient à souligner Jacques Yelle, président du conseil d'administration de l'organisme.

Modifier la composition du conseil d'administration

L'autoréglementation évoluant avec le temps, la ChAD est arrivée à une croisée des chemins qui l'oblige à repenser la composition de son conseil d'administration, depuis que l'AMF lui en a fait la demande en 2008. « Nous devons augmenter le niveau de confiance du public à l'endroit de la ChAD, estime M. Yelle. Quand onze des treize administrateurs sont issus de l'industrie, on peut comprendre que le consommateur craigne qu'il y ait du corporatisme. » Le président du conseil d'administration soutient qu'après dix ans d'existence, il était tout à fait normal que l'organisme revoie ses façons de faire et renforce le volet déontologique, dans le cadre d'une approche résolument proactive.

Parmi les recommandations de la ChAD au ministre des Finances, huit sièges seraient réservés à des représentants de l'industrie compétents, reconnus comme des visionnaires et des décideurs. « Il pourrait s'agir notamment de dirigeants d'entreprise de distribution, qui seraient ainsi sensibilisés aux obligations déontologiques de leurs employés. Les pratiques déontologiques sont une réalité qu'ils doivent incorporer dans leurs pratiques d'affaires. »

Les cinq autres sièges seraient dévolus au public et occupés par des personnes très qualifiées dans des sphères d'activité qui donneraient encore plus de force à l'organisme, puisque leur profil de compétences compléterait celui des administrateurs issus

de l'industrie: avocats, comptables, conseillers en communications ou en marketing. Des personnes qui, elles aussi, auraient la réputation d'être des visionnaires et des décideurs.

Le rôle des membres évolue également

Une profonde réflexion sur l'encadrement et sur la remise en question des façons de faire permettra à la ChAD d'asseoir encore plus sa crédibilité et de gagner le respect de la population. Les membres, de leur côté, devraient user davantage de leur pouvoir d'influence en s'investissant dans un des comités de la Chambre. « Leur apport est important, fait valoir Jacques Yelle. Les comités se penchent sur les défis qui se présentent à l'industrie en ce qui a trait à la pratique déontologique. Comme ce sont nos membres qui traitent avec les consommateurs, il leur revient de réfléchir et d'émettre des recommandations au conseil d'administration sur des points précis en matière d'encadrement professionnel. Ils ont voix au chapitre à cet égard; je les encourage fortement à apporter leur contribution! »

L'AMF et la gouvernance de la ChAD

Le président-directeur général de l'AMF, Mario Albert, voit d'un bon œil que cinq administrateurs de la ChAD sur treize représentent le public, contre deux à l'heure actuelle, même s'il aurait souhaité un meilleur équilibre: « Dans les organismes d'autoréglementation à l'extérieur du Québec, la répartition est à peu près égale et ça fonctionne très bien! » Il juge essentielle la présence, au sein du conseil d'administration, de représentants de l'industrie qui ne sont pas certifiés, car elle contribuera à alimenter la discussion autour de la table. « Surtout dans le cas des assureurs qui vendent directement aux consommateurs sans passer par le réseau de courtage: à titre de donateurs d'ouvrage, c'est important qu'ils siègent au conseil. » Si le gouvernement du Québec accepte la transformation de la gouvernance proposée par la ChAD, l'AMF pourra ensuite adopter un règlement sur la répartition des huit sièges réservés à l'industrie. Entre-temps, les discussions se poursuivent, car il n'y a pas encore unanimité à cet égard.

C'est la rentrée

LE MOMENT EST VENU DE PENSER À LA FORMATION



André Michaud, courtier d'assurances agréé, directeur en assurance des entreprises chez PMT Roy Assurances et services financiers, à Québec, et président du comité de développement professionnel de la ChAD

Les circulaires nous rappellent quotidiennement que l'été achève.

« Quand arrive le mois de septembre, nous savons que c'est la rentrée des classes... on dirait que c'est inscrit dans notre biorythme, observe André Michaud, président du comité de développement professionnel à la Chambre de l'assurance de dommages. Pourquoi ne pas profiter de l'énergie que nous avons au lendemain des vacances pour acquérir quelques unités de formation continue et ainsi remplir nos obligations, avant la fin de la période de conformité ? »

Convaincu que la formation est synonyme de développement professionnel, M. Michaud estime qu'il est important de parfaire ses connaissances, dans une industrie en constante évolution : « C'est la meilleure façon de s'outiller pour bien faire son travail et se prémunir contre les erreurs. » La formation sert non seulement les intérêts de la clientèle mais ceux des agents, courtiers et experts en sinistre, puisqu'ils peuvent ensuite transposer au quotidien ce qu'ils viennent d'apprendre.

Les membres sont écoutés

Plusieurs formations de base donnent accès à la profession, dont l'attestation et le diplôme d'études collégiales. Les besoins en formation continue des membres de la ChAD sont donc tout aussi variés. « Dans le but de bien cerner ces besoins, nous avons tenu cinq groupes de discussion avec des représentants de chacune des disciplines. Certains participants nous ont déjà indiqué de nouvelles thématiques qu'ils aimeraient voir abordées, d'autres ont manifesté le désir d'avoir accès à des ateliers où la matière serait plus poussée. Il est à noter que nous tiendrons d'autres groupes de discussion à l'automne. » La ChAD analysera les désirs exprimés pour répondre autant aux attentes de ceux qui ont indiqué des besoins de formation précis que de ceux qui souhaitent que le contenu des formations soit approfondi. Au terme de l'exercice, un rapport de l'analyse des besoins de formation pour les courtiers, agents, experts en sinistre et gestionnaires sera rendu public.

André Michaud soutient que la ChAD a pris une bonne décision en ajoutant des formations spécialisées à son offre, depuis septembre 2010, notamment en matière de conformité : « Elle a mis sur pied des cours pour soutenir ses membres, et ses formateurs les donnent dans plusieurs régions du Québec, afin de rendre la formation accessible au plus grand nombre. »

Des formations reconnues par la ChAD

Depuis 2002, des entreprises spécialisées en formation ont aussi conçu des programmes qui sont venus élargir l'éventail des cours disponibles, et certains cabinets forment eux-mêmes leur personnel. Avant d'être offertes, toutes ces formations doivent passer par un processus rigoureux d'accréditation. La ChAD analyse le contenu, les objectifs et les méthodes d'évaluation ainsi que les qualifications des formateurs. Une UFC équivaut à une heure de cours, et la ChAD tient à ce que, pendant cette heure, ses membres acquièrent des connaissances qui auront une incidence positive sur leur pratique professionnelle. Elle assure également un suivi visant à mesurer le taux de satisfaction après la formation. « Je suis très heureux du travail accompli par la ChAD depuis l'introduction de son programme de formation continue obligatoire, affirme le président du comité de développement professionnel. Fier aussi de constater le sérieux avec lequel la Chambre est à l'écoute des besoins de ses membres. »

Vingt unités de formation continue suivies par 14 000 membres tous les deux ans représentent 280 000 heures de formation

La protection du public est le but ultime

Lorsque la ChAD, organisme d'autoréglementation (OAR) au même titre que les ordres professionnels, impose à ses membres 20 heures de formation continue aux deux ans, elle vise comme but ultime l'accomplissement de sa mission, qui est d'assurer la protection du public. Par comparaison, les 46 ordres professionnels québécois ont mis sur pied un programme de formation continue, conformément aux dispositions prévues à cet effet dans le *Code des professions* depuis 1994, et la moitié d'entre eux ont imposé un certain nombre d'heures à leurs membres. C'est le cas, notamment, du Barreau du Québec, de la Chambre des notaires du Québec et de plusieurs ordres professionnels qui régissent le secteur de la santé. D'autres songent à leur emboîter le pas. L'évolution rapide de la technologie, qui vient modifier les pratiques, et les attentes toujours plus exigeantes de la population expliquent cette volonté des OAR de voir leurs membres exercer leur profession de façon responsable.

Votre dossier d'UFC est-il à jour?

Accédez à votre dossier personnel, à partir de notre site Web, pour vérifier les UFC que vous avez accumulées et celles qu'il vous reste à obtenir dans chacune des catégories obligatoires.

Seulement quatre mois avant la fin de la période de conformité 2010-2011



**OBTENEZ
VOS UFC
MANQUANTES**

Le 30 juin 2011, à peine plus du tiers des membres avaient obtenu le nombre d'unités de formation continue (UFC) requis pour la période de conformité qui prend fin le 31 décembre 2011. Rappelons que cette exigence est inscrite dans le *Règlement sur la formation continue obligatoire de la Chambre de l'assurance de dommages*.

Il s'agit d'une baisse de 20,8 % par rapport à la période de conformité 2008-2009. L'écart s'explique notamment par le fait que 7 767 représentants n'ont toujours pas obtenu toutes les UFC de la catégorie Conformité, devenues obligatoires le 1^{er} janvier 2010. Ces données montrent clairement l'urgence de s'inscrire sans plus tarder à ces activités de formation.

Statistiques sommaires de la formation continue obligatoire pour la période de conformité 2010-2011, au 30 juin 2011

| | 2010-2011 | 2008-2009 |
|--|-------------------|-------------------|
| Représentants visés | 14 658 | 14 276 |
| Ont obtenu toutes les UFC obligatoires | 5 421 (37,0 %) | 8 246 (57,8 %) |
| Ont obtenu 20 UFC, mais pas encore les 3 UFC obligatoires en Conformité | 1 795 (12,2 %) | s. o. |
| Ont obtenu plus de 50 % des UFC obligatoires | 7 130 (48,6 %) | 4 288 (30,0 %) |
| Ont obtenu 50 % ou moins des UFC obligatoires | 1 864 (12,7 %) | 1 478 (10,4 %) |
| N'ont suivi aucune formation continue | 243 (1,7 %) | 264 (1,8 %) |
| Ont obtenu les 3 UFC obligatoires en Conformité | 6 891 | s. o. |
| N'ont pas obtenu les 3 UFC obligatoires en Conformité | 7 767 | s. o. |

À surveiller dans votre boîte aux lettres

En septembre, tous les membres qui n'auront pas encore acquitté leur obligation de suivre 20 UFC, dont 3 en Conformité, recevront un rappel, accompagné de l'état de leur dossier de formation continue obligatoire. Les personnes qui auront satisfait à cette obligation recevront une lettre le confirmant. Si vous avez obtenu plus de 20 UFC, vous pourrez en reporter jusqu'à 5 à la période de conformité 2012-2013. Pour d'autres renseignements, consultez le site Web de la Chambre à chad.ca.

Formation et conformité

DÉPARTAGER LES MYTHES DE LA RÉALITÉ

Parmi les vingt unités de formation continue qu'il vous faut obligatoirement obtenir avant le 31 décembre prochain, trois doivent porter sur la conformité. Si l'on consulte le calendrier des activités offertes à l'automne (voir couverture arrière du magazine), certains thèmes semblent assez explicites, d'autres un peu moins. Lesquels choisir ? Départageons les mythes de la réalité entourant trois de ces thèmes.

Renseignements personnels et réclamations

Mythe

Soumettre au sinistré un formulaire de consentement rédigé dans des termes généraux est la meilleure façon de se protéger et de faciliter la collaboration entre les intervenants.

Réalité

L'article 14 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* précise qu'un consentement valide doit être manifeste, libre, éclairé, donné à des fins spécifiques et d'une durée déterminée ou déterminable.

Formation

Vous voulez en savoir plus sur ce qui constitue un consentement valide, pouvoir expliquer aux sinistrés le formulaire relatif à la collecte et à la communication de renseignements et adapter les notions apprises aux conversations téléphoniques ? Inscrivez-vous à la formation **Prise de renseignements lors d'un sinistre – Formulaire de consentement**. En tant qu'expert en sinistre, vous en sortirez gagnant et en ferez bénéficier assurés et assureurs.

Apprendre des erreurs des autres

Mythe

Seuls les gens malhonnêtes et sans scrupules sont amenés devant le comité de discipline de la ChAD.

Réalité

Depuis deux ans, les motifs de plainte les plus fréquents sont l'exercice de ses activités de façon négligente et le défaut de s'assurer du respect de la Loi et des règlements. Un manque d'application dans son travail ou d'information sur la législation est souvent à l'origine de ces manquements.

Formation

La formation **Décisions disciplinaires ou apprendre des erreurs des autres** ajoutera ces habiletés à votre bagage de connaissances : savoir où et comment obtenir les décisions disciplinaires de la ChAD, interpréter les infractions disciplinaires, connaître certaines décisions qui influent sur la pratique professionnelle et cerner les actes professionnels potentiellement à risque. Vous réduirez ainsi les risques de recevoir un appel du bureau du syndic.

Connaissez-vous le rôle du syndic ?

Mythe

Toutes les plaintes reçues au bureau du syndic de la ChAD finissent devant le comité de discipline.

Réalité

À la suite de la réception d'une plainte, une analyse préliminaire des différentes versions des faits est d'abord effectuée, suivie d'une vérification plus approfondie ou d'une enquête déontologique. Quatre options s'offrent ensuite au syndic : assumer ou non une plainte formelle devant le comité de discipline, transmettre un avis ou obtenir un engagement formel.

Formation

Pour mieux saisir la façon dont ce service fonctionne lorsqu'il est investi de la mission d'enquêter sur votre pratique professionnelle, inscrivez-vous à la formation **Démystifier le rôle du syndic de la Chambre de l'assurance de dommages**. Le syndic sera présent pour répondre à vos questions.

Cotisation

DES AJUSTEMENTS S'IMPOSENT EN 2012

Ayant approuvé en assemblée générale, le 6 avril dernier, la résolution modifiant le *Règlement sur la cotisation de la Chambre de l'assurance de dommages*, les membres de la ChAD verront leur cotisation annuelle augmenter de 35 \$ à compter du 1^{er} janvier prochain. La cotisation de 2012 sera donc de 275 \$, taxes en sus. Par la suite, l'indexation sera appliquée le 1^{er} janvier de chaque année, selon le taux d'augmentation de l'indice général des prix à la consommation pour le Québec au 30 septembre.

Le renouvellement de la cotisation s'échelonne sur toute l'année en fonction de la première lettre du nom de famille du membre (voir tableau). Comme l'exercice financier de la ChAD s'étend du 1^{er} janvier au 31 décembre, la facture comportera un

ajustement pour le nombre de mois de 2012 qui se seront écoulés entre le 1^{er} janvier et la date du renouvellement de la cotisation.

Les membres recevront une facture de l'Autorité des marchés financiers 60 jours avant la fin de leur droit d'exercice. Ils devront l'acquitter au plus tard à la date de renouvellement du certificat.



VOTRE COTISATION CHAD

Exercice financier du 1^{er} janvier au 31 décembre 2012

| NOM DE FAMILLE COMMENÇANT PAR | DATE DE RENOUELEMENT DU CERTIFICAT | MONTANT DE LA COTISATION 2012 | AJUSTEMENT 35 \$ X NOMBRE DE MOIS SUR 12 | | | MONTANT FACTURÉ (PLUS TAXES) |
|-------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|---|----|----------|---------------------------------|
| A et B | 31 janvier 2012 | 275 \$ | 35 \$ | 1 | 2,92 \$ | 277,92 \$ |
| C | 29 février 2012 | 275 \$ | 35 \$ | 2 | 5,83 \$ | 280,83 \$ |
| D | 31 mars 2012 | 275 \$ | 35 \$ | 3 | 8,75 \$ | 283,75 \$ |
| E, F et G | 30 avril 2012 | 275 \$ | 35 \$ | 4 | 11,67 \$ | 286,67 \$ |
| H, I, J et K | 31 mai 2012 | 275 \$ | 35 \$ | 5 | 14,58 \$ | 289,58 \$ |
| L | 30 juin 2012 | 275 \$ | 35 \$ | 6 | 17,50 \$ | 292,50 \$ |
| M, N et O | 31 août 2012 | 275 \$ | 35 \$ | 8 | 23,33 \$ | 298,33 \$ |
| P, Q, et R | 30 septembre 2012 | 275 \$ | 35 \$ | 9 | 26,25 \$ | 301,25 \$ |
| S, T et U | 31 octobre 2012 | 275 \$ | 35 \$ | 10 | 29,17 \$ | 304,17 \$ |
| V, W, X, Y et Z | 30 novembre 2012 | 275 \$ | 35 \$ | 11 | 32,08 \$ | 307,08 \$ |

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
- Bâissez-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



FORMATION CONTINUE AUTOMNE 2011

Institut d'assurance

QUAND LA NATURE SE DÉCHAÎNE

13 SEPT. 2011 – MONTRÉAL
15 SEPT. 2011 – QUÉBEC

SUBROGATION ET PERSONNES FAISANT PARTIE DE LA MAISON DE L'ASSURÉ

20 OCT. 2011 – MONTRÉAL
27 OCT. 2011 – QUÉBEC

LA RESPONSABILITÉ DES FABRICANTS

27 OCT. 2011 – QUÉBEC
3 NOV. 2011 – MONTRÉAL

LA RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE D'UN INTERMÉDIAIRE DE MARCHÉ

3 NOV. 2011 – MONTRÉAL
22 NOV. 2011 – QUÉBEC

LA JURISPRUDENCE 2011

22 NOV. 2011 – QUÉBEC
24 NOV. 2011 – MONTRÉAL

L'ASSURANCE ET LES VICES-CACHÉS ET L'EXCLUSION DES TRAVAUX DE L'ASSURÉ

24 NOV. 2011 – MONTRÉAL
13 DÉC. 2011 – QUÉBEC

Pour informations, communiquez au **418 623-3688 poste 201** ou **514 393-8156 poste 201**.

Détails disponibles sur le site internet à :
www.iadq.qc.ca/informa/Section-Formation-continue

Une bonne formation assure votre avenir. MD

**Bâissez votre
avenir
avec nous!**

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



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.

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



Coopérer pour créer l'avenir

intact ACHÈTE AXA

Les représentants devront divulguer leurs liens d'affaires ou revoir leur offre

Une transaction de 2,6 milliards de dollars aura permis à Intact Corporation financière d'acheter AXA Canada. Annoncée le 31 mai dernier, la fusion se concrétisera au cours des prochaines semaines ou des prochains mois. On estime qu'Intact verra sa part de marché presque doubler.

La concentration du volume d'affaires de la plupart des cabinets de courtage changera considérablement à la suite de cette acquisition. Ce transfert de volume aura donc une incidence sur la pratique professionnelle des courtiers en assurance de dommages. En effet, depuis l'entrée en vigueur des modifications apportées au *Règlement sur les renseignements à fournir au consommateur* (Règlement n° 3), le représentant en assurance de dommages doit informer sa clientèle lorsque son volume d'affaires auprès d'un assureur est supérieur à 60 % en assurance des particuliers. La divulgation de ce lien peut être faite verbalement lors d'une demande de soumission, mais elle

doit être suivie d'une confirmation écrite. Des obligations de divulgation s'appliquent également lors du renouvellement d'un contrat d'assurance.

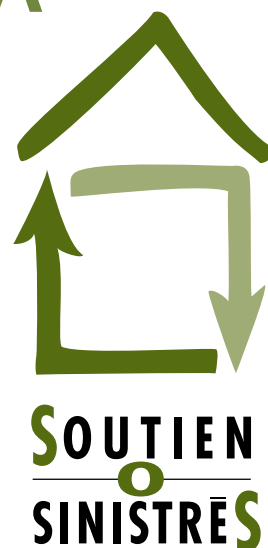
L'acquisition d'AXA par Intact forcera donc les courtiers à prendre une décision d'affaires : soit augmenter la concentration de leur volume d'affaires avec Intact, soit négocier ce volume avec une ou d'autres compagnies d'assurances. Dans un cas comme dans l'autre, ils devront informer leur clientèle de leur décision dans des délais raisonnables et en toute transparence.

Pour soutenir bon nombre des 6 400 courtiers qui devront faire face à un tel choix, la Chambre de l'assurance de dommages a prévu diverses activités de communications. Les membres peuvent aussi trouver sur le site Web une fiche informative, un aide-mémoire sur les obligations de divulgation, le texte de loi et des articles déjà parus sur le sujet dans la *ChADPresse* : **chad.ca**, Membres, Ma pratique professionnelle, Outils et meilleures pratiques, Divulgation des liens d'affaires.

UNE CROISIÈRE GRÂCE À SOUTIEN-O-SINISTRÉS

Dave Roy, directeur régional chez Enterprise Rent-a-Car, croit sûrement en la maxime « Donnez et vous recevrez », puisqu'il a gagné une croisière dans les îles d'Hawaï, le 7 juillet dernier. Le tirage a eu lieu lors du tournoi de golf le plus couru de l'industrie : celui de l'Association des femmes d'assurance de Montréal. Dans le cadre de sa collecte de fonds 2011, Soutien-O-Sinistrés (SOS) avait vendu les 1 000 billets pour le tirage et ainsi amassé 20 000\$. Cette somme sera entièrement consacrée à soutenir le travail de l'organisme.

Souvent, à la suite d'un sinistre, des biens endommagés sont déclarés perte totale à cause de la non-disponibilité des pièces ou d'un préjudice esthétique. Vérifiés et nettoyés par des partenaires de SOS, ces biens essentiels sont ensuite donnés à des personnes sinistrées, démunies et sans assurance.



LA COALITION DONNE DE LA VISIBILITÉ À L'INDUSTRIE



Robert LaGarde, président de la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages

OPÉRATION SÉDUCTION

En 2011 seulement, plus de 1 600 postes seront à pourvoir dans l'industrie de l'assurance de dommages. Ce nombre croîtra chaque année par la suite, pendant que le bassin de main-d'œuvre au Québec suivra une courbe inverse. Ce constat a amené la Coalition à se tourner vers une campagne de promotion intégrée auprès de clientèles bien définies : étudiants du secondaire et du cégep, travailleurs qui envisagent une réorientation de carrière, parents, enseignants et intervenants scolaires, de même que les membres de la Coalition.

Outre les traditionnels grands salons de l'emploi, les stratégies de communication marketing se tournent vers des plateformes qui visent à joindre les publics cibles, notamment le Web. Facebook constitue le véhicule par excellence, parce qu'il permet le recours à des messages ludiques et interactifs. Pour utiliser le jargon publicitaire, la Coalition entend « faire du bruit » à l'automne. Une histoire à suivre !

C'est avec fierté que Robert LaGarde, président de la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages, a annoncé aux membres réunis en assemblée générale annuelle, le 15 juin dernier, que le mandat de la Coalition était renouvelé pour trois ans. Une première, le mandat ayant toujours été renouvelé pour deux ans ! Cette décision fait suite aux enjeux qui se posent pour l'industrie et qui ont été mis en lumière au cours de l'exercice de planification stratégique bisannuel.

La Coalition a été particulièrement active au cours de l'exercice 2010-2011. Elle a notamment publié un cahier spécial, encarté dans sept grands quotidiens du groupe Gesca, dans lequel de jeunes professionnels dynamiques comparaient leur choix de carrière à un sport. Plusieurs activités médiatiques ont également eu lieu tout au long de l'année, tant dans les médias imprimés que sur le Web. La Coalition a aussi entretenu des liens étroits avec le milieu de l'éducation, organisé des conférences et offert divers services à l'industrie, afin de soutenir les employeurs ayant des postes à pourvoir et de favoriser l'arrimage avec les finissants des collèges. On peut consulter le bilan complet des activités à chad.ca, Membres, La Coalition, Publications.

Campagne de financement 2011

UN SUCCÈS SANS PRÉCÉDENT

Nous en avons eu la preuve cette année plus que jamais : l'assurance de dommages se distingue des autres industries par sa mobilisation. La dixième campagne de financement a en effet remporté un succès sans précédent depuis la création de la Coalition. Voici les résultats, à quinze jours de la fin de la campagne. Nos plus sincères remerciements aux entreprises qui nous ont appuyés.

| CONTRIBUTEURS | SOMMES AMASSÉES |
|--|-----------------|
| Assureurs à courtiers | 114 122 |
| Assureurs directs | 174 775 |
| Cabinets de courtage | 65 531 |
| Cabinets d'expertise en règlement de sinistres | 4 240 |
| Total | 358 668 |

NOUVELLES ACTIVITÉS DE FORMATION CONTINUE ACCRÉDITÉES

Cette liste comprend les nouvelles activités que la ChAD a reconnues entre le 4 mai et le 28 juin 2011. Les activités accréditées après cette date paraîtront dans le prochain numéro. Les nouvelles activités s'ajoutent à la liste des activités de formation continue autorisées par la ChAD, que vous pouvez consulter sous la rubrique **Ma formation continue** à chad.ca.

TECHNIQUE D'ASSURANCE (TA)

| NOM DU COURS | UFC | NOM DU FOURNISSEUR | TÉLÉPHONE |
|---|------------------|--|--------------|
| Assurance des entrepreneurs | 4 | GESTINOV | 450 759-9592 |
| Assurance des pertes d'exploitation – niveau 1 | 6 | GESTINOV | 450 759-9592 |
| Assurance des pertes d'exploitation | 6 | Cégep de Sainte-Foy | 418 659-6620 |
| La gestion des risques – atelier pratique | 6 | Institut d'assurance de dommages du Québec | 514 393-8156 |
| Problématique de vol de chantier et d'équipements mobile divers | 2 | Mobilock | 450 508-1664 |
| Tarification avancée pour professionnels | 2 (TA) 1 (DP) | Compu-Quote inc. | 514 288-0301 |
| Assurance des biens en transport – Cargo/Maritime – Web | 4 | Josée Raymond Formation | 450 441-2329 |
| Copropriété et assurance chantier (subrogation) | 2 (TA) 1 (DL) | Robinson Sheppard Shapiro | 514 393-4030 |

DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL (DP)

| NOM DU COURS | UFC | NOM DU FOURNISSEUR | TÉLÉPHONE |
|--|------------------|--------------------|--------------|
| Tarification avancée pour professionnels | 2 (TA) 1 (DP) | Compu-Quote inc. | 514 288-0301 |

DROIT ET LOIS (DL)

| NOM DU COURS | UFC | NOM DU FOURNISSEUR | TÉLÉPHONE |
|---|------------------|---------------------------|--------------|
| Comment s'assurer de refléter la réalité de l'assuré et ses exigences dans une police d'assurance | 1 | Stein Monast S.E.N.C.R.L. | 418 640-4423 |
| La multiplicité de polices | 1 | Stein Monast S.E.N.C.R.L. | 418 640-4423 |
| La notion d'ordre public en assurance | 1 | Stein Monast S.E.N.C.R.L. | 418 640-4423 |
| Copropriété et assurance chantier (subrogation) | 2 (TA) 1 (DL) | Robinson Sheppard Shapiro | 514 393-4030 |

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, sur présentation du plan de cours et d'une preuve de réussite. Le nombre d'UFC accordé correspond au nombre d'heures de cours.

ATTRIBUTION – TITRES PROFESSIONNELS



Vincent Boulanger et Pascal Bouchard, C.d'A.Ass.

Toutes nos félicitations à **Vincent Boulanger** et à **Pascal Bouchard**, copropriétaires des cabinets Assurancia Groupe Confiance inc. et 2^e Chance Assurance inc., qui rejoignent les rangs des courtiers d'assurance associés.



Maude Caron, C.d'A.Ass.

Toutes nos félicitations à **Maude Caron**, du cabinet Assurances Émile Bolduc inc., qui a obtenu le titre de courtier d'assurance associé.

**ABONNEZ-VOUS
DÈS MAINTENANT AU
BULLETIN
ÉLECTRONIQUE**



Le formulaire d'abonnement est disponible à chad.ca dans la section Membres, Ma formation continue, Formations offertes par la ChAD, Bulletin électronique.



**Nous offrons de la formation dans plusieurs régions
Pour inscription: chad.ca**

Régulièrement mis à jour, le bulletin électronique vous informe non seulement des formations offertes, mais aussi des nouvelles séances au fur et à mesure qu'elles s'ajoutent.

Au cœur de la conformité: les formations

CALENDRIER DES ACTIVITÉS AUTOMNE 2011

3 UFC Conformité – 90 \$ plus taxes

| FORMATION | VILLE | DATE |
|--|-----------------|--------------|
| Expertise en règlement de sinistres: 25 erreurs à éviter! | Thetford Mines | 21 septembre |
| | Brossard | 28 septembre |
| | Sainte-Foy | 4 octobre |
| | Saint-Sauveur | 3 novembre |
| | Montréal | 15 novembre |
| | Laval | 17 novembre |
| Les agents en assurance de dommages et leur code de déontologie | Montréal | 6 octobre |
| | Sainte-Foy | 28 octobre |
| Les courtiers en assurance de dommages et leur code de déontologie | Thetford Mines | 21 septembre |
| | Trois-Rivières | 5 octobre |
| | Alma | 21 octobre |
| | Sainte-Foy | 7 décembre |
| Décisions disciplinaires ou apprendre des erreurs des autres | Montréal | 19 octobre |
| | Joliette | 18 octobre |
| | Saint-Jérôme | 6 décembre |
| Prise de renseignements lors d'un sinistre – Formulaire de consentement | Laval | 19 octobre |
| | Brossard | 2 novembre |
| Indication de clients (référencement): principes et obligations | Brossard | 28 septembre |
| | Montréal | 19 octobre |
| | Joliette | 27 octobre |
| Programme de supervision des employés | Trois-Rivières | 5 octobre |
| | Sherbrooke | 25 octobre |
| | Saint-Sauveur | 3 novembre |
| | Laval | 17 novembre |
| | Sainte-Foy | 7 décembre |
| La protection des renseignements personnels: les règles de l'art | Sainte-Foy | 27 septembre |
| | Montréal | 29 novembre |
| Démystifier le rôle du syndic de la Chambre de l'assurance de dommages | Sainte-Foy | 28 octobre |
| | Saint-Hyacinthe | 30 novembre |
| | Montréal | 9 décembre |

INSCRIVEZ-VOUS EN LIGNE MAINTENANT!

chad.ca

FORMATIONS
ÉGALEMENT OFFERTES
EN ENTREPRISE
SUR DEMANDE



Communiquez avec le Service de développement professionnel:

Courriel: sdp@chad.qc.ca

Téléphone: 514 842-2591 ou 1 800 361-7288

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