

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

la ChAD PRESSE

VOL. 12, N° 5 // SEPTEMBRE | OCTOBRE 2011

**ASSURANCE DE DOMMAGES
DES PROFESSIONS QUI ONT
LE VENT DANS LES VOILES**

**SOUTIEN DE LA RELÈVE
CHACUN A UN RÔLE À JOUER**

**UNE CAMPAGNE DE
PROMOTION INTÉGRÉE
LA COALITION
CASSE LA BARAQUE
SUR FACEBOOK**



CHAMBRE DE
L'ASSURANCE
DE DOMMAGES

chad.ca

ICI tout est possible



cv@cooperators.ca

ou par télécopieur au

1-866-790-2668



f Co-operators Emplois

@Coop_emplois

ANNONCE CLASSÉE

ACQUISITION DE CABINETS DE COURTAGE IARD

À l'aube de la retraite, vous souhaitez ralentir votre rythme de travail? Contactez-nous pour faire établir un plan de relève et de succession de vos affaires.

Discussions confidentielles

Philippe Legault • 514 255-6725 • plegault@bienproteger.com



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)

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

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

Télex. : 514 842-3138

SITE WEB

chad.ca

COURRIER ÉLECTRONIQUE

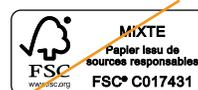
info@chad.qc.ca

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.





5 DANS VOTRE DISCIPLINE

Soutien de la relève
Chacun a un rôle à jouer

6 ACTUALITÉ ET DOSSIERS DE LA ChAD

Assurance de dommages
Des professions qui ont le vent dans les voiles

7 Saisir toutes les occasions
Une industrie prospère
Des défis en perspective

8 LA COALITION ET LA RELÈVE

Une campagne de promotion intégrée
La Coalition casse la baraque sur Facebook

10 ICI ET LÀ DANS VOTRE INDUSTRIE

Succéder à son père
Vendre à ses enfants, un casse-tête



11 Êtes-vous à l'image de Marcel Tassé ?
La faillite de CSA et vous
Mobilité des professionnels en assurance

13 DISCIPLINE

Décisions disciplinaires
Avis de radiation

15 DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

Nouvelles activités de formation continue accréditées
Attribution – Titres professionnels
Appel aux jeunes professionnels

FICHE

LA CHRONIQUE SYNDIC

Quand l'impulsivité devient une infraction disciplinaire

De l'importance de maîtriser tous les éléments d'un dossier avant d'agir

JURISPRUDENCE

Agir en toute bonne foi: une obligation qui vaut aussi pour les assureurs

L'assureur ne doit pas fonder sa décision sur de simples soupçons

ÉCRIVEZ-NOUS !

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



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

PROGRESSEZ AVEC NOUS !

- CONSEILLER VENTES ET SERVICE À LA CLIENTÈLE
- EXPERT EN SINISTRES
- PRÉPOSÉ AUX RÉCLAMATIONS
- AGENT D'INDEMNISATION

» Possibilité d'horaires variables pour faciliter l'équilibre travail-famille

» Formation complète à l'interne, payée par **belairdirect**

Envoyez-nous votre CV à
carrierequebec@belairdirect.com

belairdirect.

belairdirect est une compagnie d'assurance qui distribue ses produits d'assurance automobile et habitation aux consommateurs. Avec son concept de distribution directe, la compagnie se positionne comme un véritable leader de l'assurance au Québec. belairdirect fait partie d'Intact Corporation financière, le plus important fournisseur canadien de produits d'assurance aux particuliers et aux entreprises par l'entremise de ses filiales d'assurance au Canada. belairdirect applique le principe de l'équité en matière d'emploi.

Soutien de la relève

CHACUN A UN RÔLE À JOUER

Peu importe le poste que vous occupez ou le rôle que vous jouez dans votre discipline, vous avez la responsabilité d'intéresser les recrues à la profession et de contribuer à soutenir l'intérêt des personnes qui l'exercent déjà.

Enseigner à élargir ses horizons

Courtier en assurance de dommages depuis plus de 25 ans, Julie Pellerin est fière de dire qu'elle est au service de l'industrie à titre de formatrice, d'enseignante et de coach. « Je suis une passionnée de la relève, une passionnée de l'assurance ! » Aux personnes pour qui l'assurance est une deuxième, voire une troisième carrière, elle suggère de mettre à profit leur expérience. Julie Pellerin donne l'exemple de la coiffeuse qui a dû abandonner son métier à cause de l'arthrite et qui, aujourd'hui, offre ses services de courtier en assurance de dommages aux salons de coiffure. Un autre a longtemps travaillé en restauration jusqu'à ce que survienne un accident, à la suite de quoi il a opté pour l'assurance et choisi pour clientèle cible les restaurants. « La CSST, la SAAQ et Emploi-Québec dirigent souvent leurs prestataires vers une carrière en assurance de dommages, vu les nombreuses possibilités », observe Julie Pellerin. Quant aux jeunes sans expérience sur le marché du travail, elle leur demande ce qui les passionne. « Êtes-vous intéressés par les automobiles antiques ou de collection, l'aviation ou les plateaux de cinéma ? Qu'est-ce qui vous motiverait à vous lever le matin ? Spécialisez-vous dans une sphère d'activité économique qui vous tient à cœur. Ainsi, vous aurez du plaisir à être au service de vos clients et ne verrez pas le temps passer ! »

La formation, un investissement

Afin de bien comprendre les rouages de l'entreprise, tous les agents en assurance de dommages et tous les experts en sinistre de La Capitale profitent d'une formation d'intégration dès leur embauche. « Ils doivent d'abord apprendre notre philosophie, nos politiques, nos systèmes et la façon dont nous traitons les dossiers de souscription ou d'indemnisation », explique Geneviève Drouin, directrice principale des ressources humaines. Avant d'être intégrés à l'équipe, les agents reçoivent cinq semaines de formation et les experts en sinistre, deux, peu importe qu'ils possèdent un DEC récemment acquis ou qu'ils aient une longue feuille de route sur le marché du travail. Par la suite, La Capitale leur offrira des cours de formation continue souvent conçus à l'interne, ou remboursera les frais de scolarité de ceux qui veulent faire des études plus poussées. « Pour nous, la formation, c'est un investissement. Ce n'est pas une dépense », soutient Geneviève Drouin. L'entreprise apprécie le dynamisme des jeunes recrues et le bagage professionnel des personnes depuis longtemps sur le marché du travail. « Chacun peut y trouver sa niche et grandir dans l'organisation. »

Encourager le réseautage

Il y a 10 ans, naissait l'Association de la relève en assurance du Québec (LARAQ), sous l'impulsion de la Chambre de l'assurance de dommages. L'association compte des comités à Montréal, à Québec et en Estrie. Elle a pour mission d'aider les jeunes professionnels de l'assurance à se créer un réseau de contacts tout en les encourageant à s'intéresser à l'industrie et à y demeurer.

« Lorsque nous parlons de relève, nous visons toute personne nouvelle dans l'industrie ; ce n'est donc pas qu'une question d'âge, précise le président du comité de Montréal, Mathieu Brunet. D'ailleurs, en faisant le tour des écoles pour nous faire connaître, nous avons bien constaté que les étudiants n'ont pas tous entre 18 et 25 ans. Il y en a beaucoup pour qui c'est une deuxième carrière. »

Outre la classique annuelle de golf qui réunit les membres des trois comités, les activités peuvent varier d'une région à une autre. L'association se défend bien de n'intéresser que la relève. Au contraire, elle encourage les vétérans à participer aux activités afin de favoriser le transfert de connaissances intergénérationnel. Cette année, par exemple, LARAQ a organisé une table ronde en collaboration avec l'Association des femmes d'assurance. L'un des thèmes abordés était le mentorat. « Ce genre d'activité rejoint notre mission, car nous voulons permettre à la relève d'échanger avec les intervenants d'expérience. D'autres activités, tels les 5 à 7 de réseautage et les conférences de leaders de l'industrie, vont dans le même sens. »

LARAQ bénéficie de l'appui financier de nombreux partenaires qui ont à cœur le succès de la relève et l'avenir de l'industrie. Ce faisant, ils permettent à l'Association de ne pas demander de cotisation annuelle à ses membres. Que vous soyez fraîchement diplômé ou un professionnel aguerri, il y a une place pour vous à LARAQ !

LE POINT DE VUE DE LA CHAD

« Les employeurs convoitent une relève dynamique et capable de bien répondre à l'évolution constante des besoins en assurance de dommages, notamment en matière d'éthique, de rigueur, d'intégrité et de professionnalisme, souligne Maya Raic, présidente-directrice générale de la ChAD. Cette industrie répond parfaitement aux défis recherchés par la jeune génération, qui aspire à des carrières prometteuses et palpitantes. »

Assurance de dommages

DES PROFESSIONS QUI ONT LE VENT DANS LES VOILES

La Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages célébrera son dixième anniversaire en janvier 2012. Pour l'occasion, *La ChADPRESSE* a demandé au président et à trois membres du conseil d'administration de la Coalition de dresser un bilan.

« À la fin des années 1990, l'industrie de l'assurance de dommages a commencé à se demander si la relève serait suffisante pour combler les besoins. La décision a rapidement été prise qu'il fallait se doter des moyens financiers nécessaires pour attirer les jeunes et actualiser l'image de l'industrie. C'est ainsi qu'est née la Coalition », se souvient M^e Robert LaGarde, qui la préside depuis ses débuts.



M^e Robert LaGarde

Il aura fallu convaincre les instances décisionnelles de la pertinence d'offrir la formation nécessaire pour répondre aux attentes des consommateurs et des 220 000 entreprises québécoises qui avaient besoin de conseillers avisés en matière d'assurance. Des représentations auprès du ministère de l'Éducation et d'Emploi-Québec, notamment, ont permis qu'on reconnaisse enfin que l'industrie de l'assurance de dommages ne devait pas être assimilée à celle de l'immobilier, où il y avait à l'époque un surplus d'agents et de courtiers. « Nous leur avons montré qu'il y avait un avenir incontestable et que le taux d'employabilité était très élevé, si bien que nous sommes passés de 11 cégeps qui donnaient la formation en 2002 à 26 aujourd'hui. » De ce nombre, six offrent le DEC, ce qui représente 30 % de la clientèle étudiante. Chacun de ces cégeps est associé à une université, facilitant ainsi la transition de celles et ceux qui souhaitent se spécialiser, par exemple en gestion des risques ou en actuariat. Les personnes en réorientation de carrière visent une attestation d'études collégiales (AEC).

De bon augure pour la relève !

L'industrie aura au moins 2 000 postes à combler en 2012, et l'on prévoit que ce nombre croîtra chaque année par la suite. Pour que réussisse l'opération « séduction », il fallait accompagner les conseillers en orientation et les enseignants, qui avaient tendance à classer dans la même catégorie les services financiers, l'assurance vie et l'assurance de dommages. « Nous avons conçu une trousse pédagogique de près de 200 pages qui leur permet de mieux comprendre notre industrie, de même que le questionnaire *Avez-vous le profil d'un pro?* qui aide à vérifier si l'on a des dispositions pour l'assurance », indique M^e LaGarde.

Les parents ont sur leurs adolescents beaucoup plus d'influence qu'on le croit généralement. Souvent, ces jeunes arrivent à la maison très fiers d'avoir pris la décision de s'orienter en assurance de dommages. Malheureusement, si les parents ont encore en mémoire le « vendeur d'assurance » qui faisait du porte-à-porte, ils freineront l'enthousiasme de leurs enfants. La Coalition a donc entrepris une opération séduction auprès des parents également. De la publicité qui fait valoir les nombreux débouchés est encartée avec le renouvellement de la police d'assurance de dommages. Elle souligne le haut taux de satisfaction des personnes qui travaillent dans cette industrie, selon l'évaluation de l'Indice Relatif du Bonheur (IRB).

Les jeunes ne constituent pas la seule clientèle à séduire, selon M^e LaGarde : « Les entreprises devront favoriser le transfert du savoir intergénérationnel et élaborer des plans pour retenir les personnes qui approchent de l'âge de la retraite, entre autres en les encourageant à travailler à temps partiel et à faire du mentorat. L'idéal serait d'avoir un bon équilibre entre les jeunes et les personnes en réorientation ou en fin de carrière, afin de bénéficier de l'enthousiasme des uns et de la maturité des autres. »

LES PARTENAIRES DE LA COALITION

Des représentants des assureurs directs, des assureurs à courtiers, des cabinets de courtage et des experts en sinistre indépendants siègent au conseil d'administration de la Coalition, qui ne pourrait cependant rien sans la participation active de ses partenaires : le ministère de l'Éducation, des Loisirs et du Sport, les maisons d'enseignement, Emploi-Québec, l'Institut d'assurance de dommages du Québec et le Bureau d'assurance du Canada.

SAISIR TOUTES LES OCCASIONS

Ron Pavelack ne s'en cache pas : on devient courtier pour vendre un produit. Mais pour vendre le produit, il faut connaître son industrie. Il faut aussi connaître ses clients et leurs besoins. « Le courtier apporte une valeur ajoutée, parce qu'il offre des choix à son client en ayant accès à un éventail de compagnies pour combler ses besoins, estime celui qui représente les assureurs à courtiers au sein de la Coalition. Il aura, au préalable, fait de la recherche pour bien comprendre le champ d'activité de son client, ce qui saura satisfaire les plus curieux de nature ! » Il insiste également sur l'importance de se tracer un plan de carrière, de saisir toutes les occasions et d'apprendre toutes les facettes des opérations, dont la souscription, la gestion de réclamations et l'enquête. « Les jeunes qui sortent de l'école seraient surpris de ce que l'avenir leur réserve. Personnellement, je n'ai jamais dit non, c'est comme ça que j'ai avancé », affirme sans ambages le vice-président principal de l'Union canadienne. Il recommande aux recrues de se fixer des échéanciers et de demander à leur employeur de les aider à atteindre leurs objectifs. « Quand on a planifié, on a l'ouverture nécessaire pour avancer... mais ça prend du courage, de la volonté. »

UNE INDUSTRIE PROSPÈRE

Tous les métiers, toutes les professions s'arracheront bientôt une relève de moins en moins nombreuse. « C'est un enjeu démographique qui déborde le cadre de l'industrie de l'assurance de dommages, constate Johanne Lamanque, vice-présidente pour le Québec du Bureau d'assurance du Canada. Par contre, nous avons pris le taureau par les cornes en nous dotant d'un outil unique : la Coalition. » Les activités que la Coalition organise visent notamment à faire connaître davantage les métiers de l'assurance et à actualiser l'image d'une industrie qui a énormément changé depuis une trentaine d'années. « Il y aura toujours une opération de vente à la base, mais c'est une industrie en pleine croissance et prospère, qui saura intéresser les personnes séduites par un avenir prometteur. » Une industrie qui ouvre mille et une possibilités, non seulement comme agent, courtier ou expert en sinistre : les compagnies d'assurances ont aussi besoin d'actuaire et de spécialistes en informatique, en marketing, en communications, en affaires publiques, en finances, en ressources humaines. « Tous les profils de compétences trouvent leur place dans l'industrie de l'assurance de dommages ! » conclut celle qui est également secrétaire-trésorière de la Coalition.



Ron Pavelack, Johanne Lamanque et Sylvain Simard

DES DÉFIS EN PERSPECTIVE

La Corporation des assureurs directs de dommages (CADD) regroupe les 12 assureurs qui vendent aux consommateurs sans passer par un intermédiaire. Le mode de distribution se fait généralement par l'entremise d'agents à leur emploi – des salariés – ou des travailleurs autonomes ayant adhéré à des ententes d'exclusivité. « Les compagnies d'assurance proposent plusieurs avenues, explique Sylvain Simard, vice-président, développement des affaires, à La Capitale, et représentant de la CADD à la Coalition. Ce sont des assureurs très performants, qui ont pris une importante

part de marché au cours des dernières années : ils représentent maintenant plus de 50 % des consommateurs québécois en matière d'assurance automobile et habitation des particuliers. » Certains répondent également aux besoins de PME. Ce secteur offre de beaux défis, non seulement aux jeunes qui ont décroché un DEC, mais aussi aux titulaires d'une AEC ayant acquis de l'expérience au préalable dans diverses sphères d'activité. « L'industrie de l'assurance est dynamique. C'est loin d'être ennuyant ! »

LA COALITION CASSE LA BARAQUE SUR FACEBOOK

La Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages poursuit son travail de sensibilisation auprès de la clientèle des écoles secondaires et des cégeps, afin d'aider l'industrie à pourvoir quelque 2 000 postes en 2012.

Dans le but d'intéresser les jeunes aux diverses possibilités de carrière qui s'offrent à eux, la Coalition a décidé de les rejoindre là où ils sont le plus souvent : sur Facebook. Quoi de mieux qu'un jeu pour retenir leur attention ? C'est ainsi qu'est né *Casse la baraque*.

Le participant se met dans la peau d'un professionnel. Le jeu est « expérientiel » : on illustre les divers sinistres possibles pour lui permettre de mieux comprendre ce qu'est l'assurance de dommages, et aussi de connaître les bénéfices de travailler dans cette industrie.

**Quelle est la grande force de *Casse la baraque* ?
Son grand potentiel viral !**

Cette expérience « addictive » permettra aux joueurs de concevoir des stratégies de protection contre les attaques de leurs amis Facebook. Le jeu a pour objectif de montrer de façon ludique le rôle des professionnels de l'assurance de dommages, en plus d'en faire connaître certains avantages, tels un salaire intéressant, des défis variés et un taux de placement qui avoisine 100 %.





UNE CAMPAGNE INTÉGRÉE

La Coalition vit un automne 2011 des plus effervescents ! La campagne de promotion visant à intéresser les jeunes aux professions de l'assurance de dommages, amorcée en septembre avec le jeu *Casse la baraque*, intègre de nombreux outils de communication.

- Les images utilisées pour la campagne d'affichage sont reproduites dans quelques journaux, notamment le journal *Métro* à Montréal et *Le Soleil* à Québec.
- Une bannière est publiée sur monemploi.com et sur les sites Web que les jeunes fréquentent le plus.
- De la publicité apparaît sur différentes pages Facebook, en fonction des affinités et de la zone géographique des utilisateurs.
- Le site Web de la Coalition (prosdelassurance.ca) a été actualisé. Une version mobile (m.prosdelassurance.ca) a également été conçue pour joindre les jeunes sur leur téléphone intelligent et leur tablette électronique.
- La Coalition est présente dans les salons carrières et emplois.
- Un cahier publié en octobre dans tous les journaux des Éditions Gesca (*La Presse*, *La Voix de l'Est*, *La Tribune*, *Le Nouvelliste*, *Le Droit*, *Le Soleil* et *Le Quotidien*) explique les professions en assurances de dommages.



{ PSST!
Viens jouer à
CASSE LA BARAQUE
avec moi sur
facebook
casselabaraque.ca }

En optant pour une carrière en assurance de dommages

**J'AI CHOISI
DE RELEVER
DES DÉFIS VARIÉS.**

Mon avenir est assuré, et le tien ?
Explore tous les avantages sur prosdelassurance.ca

Une campagne d'affichage aux messages accrocheurs a fait son apparition dans plusieurs cégeps ainsi que dans le métro de Montréal et le réseau d'abribus de Québec

SUCCÉDER À SON PÈRE

Ils ont pris la relève familiale. Lui, parce que sa voie était toute tracée, elle parce qu'elle a choisi une deuxième carrière.

Plus de 100 ans dans l'assurance

Lorsque Wilfrid Chapdelaine a fondé son entreprise à La Présentation, en 1920, il ne s'imaginait sûrement pas qu'un jour, son arrière-petit-fils serait aux commandes. « Mon chemin était tracé depuis longtemps dans ma tête, et dans celle de mon père aussi, raconte celui qui dirige aujourd'hui les destinées de Hamel Assurances. On s'est rejoints tous les deux : déjà, à dix ans, je ne me voyais pas faire autre chose ! » Jean-François Hamel a en effet pris la relève de son aïeul, à la suite de ses grands-oncles et de son père. Digne représentant de la quatrième génération, autant dire qu'il avait l'assurance dans le sang !

En 1920, Wilfrid Chapdelaine fait l'acquisition d'un bureau d'assurance et ne tarde pas à s'installer à Saint-Hyacinthe. Au fil des ans, ses deux fils Hervé et Laurent se joignent à lui tout en faisant l'acquisition d'autres bureaux. Leur neveu, Pierre-André Hamel, entre à son tour dans l'entreprise en 1962. Ensemble, ils s'étaient fixé comme objectif d'accorder la meilleure protection possible à chacun de leurs clients. Cette philosophie est toujours celle de la maison lorsque les portes s'ouvrent pour Jean-François Hamel, en 1990. « Après plus de cent ans de croissance continue, ma collaboratrice Hélène Rémy et moi continuons d'offrir un service personnalisé à une clientèle fidèle. Nous sommes vraiment fiers du chemin parcouru ! »

Ne jamais dire « fontaine, je ne boirai pas de ton eau »

Toute petite, Hélène Gosselin savait déjà qu'elle serait un jour propriétaire de son entreprise. Pas question toutefois de suivre les traces de son père : « Adolescente, je dactylographiais ses rapports, que je trouvais trop complexes : étant un expert en sinistre chevronné, il se faisait confier les dossiers les plus difficiles. » Elle fait donc des études universitaires en administration et en comptabilité, bien déterminée à suivre sa propre voie. Il eût mieux valu ne pas dire « fontaine, je ne boirai pas de ton eau », la vie nous faisant parfois prendre de longs détours pour arriver à ses fins...

Après avoir exercé en comptabilité, elle cesse de travailler quelques années pour prendre soin de sa fille, dont l'état de santé est inquiétant. Lorsque son père lui demande de la dépanner, le temps de trouver une nouvelle adjointe, elle prend goût au service à la clientèle et décide de suivre la formation nécessaire pour travailler à ses côtés. « C'était la meilleure des écoles, le plus beau des héritages, que d'être formée par un homme ayant une si solide expérience. Un véritable atout pour moi, car il m'a enseigné à toujours chercher à comprendre le pourquoi des choses. » Lorsque Léandre Gosselin décède, sa fille réalise son rêve en prenant la tête de son entreprise, le cabinet en assurance de dommages Courtier-Direct, à Beloeil.



VENDRE À SES ENFANTS, UN CASSE-TÊTE

Les chefs d'entreprise sont pénalisés sur le plan fiscal lorsqu'ils veulent vendre à leurs enfants. En effet, les gouvernements traitent le gain en capital comme un dividende si « la disposition s'effectue en faveur d'une société ("l'acheteur") avec laquelle le contribuable a un lien de dépendance ». Associée universitaire chez Raymond Chabot Grant Thornton et professeure de fiscalité à HEC Montréal, Suzanne Landry s'explique mal cet état de fait : « L'article 84.1 de la *Loi de l'impôt sur le revenu du Canada* et son équivalent dans la *Loi sur les impôts du Québec* compromettent la retraite d'hommes et de femmes qui ne demandent aucun traitement de faveur ; ils veulent simplement être traités sur le même pied que s'ils voulaient vendre à un tiers. » M^{me} Landry est l'auteure du rapport *La transmission d'entreprises : problématique et pistes de solution*, que la firme a rendu public en février dernier. Profitant des consultations prébudgétaires des gouvernements du Canada et du Québec ainsi que de la consultation visant à l'élaboration de la Stratégie québécoise de l'entrepreneuriat, Raymond Chabot Grant Thornton propose dix pistes de solutions qu'on peut consulter à rcgt.com/nouvelles/transmission-entreprises.

ÊTES-VOUS À L'IMAGE DE MARCEL TASSÉ?

Né en 1938, Marcel Tassé a œuvré en assurance de dommages pendant plus de 40 ans. Tout en exerçant sa profession, il a fait bénéficier plus d'une génération de ses talents de pédagogue. Il n'est donc guère surprenant que la ChAD ait donné son nom à un prix visant à encourager la relève.

- Vous êtes finissant à l'AEC ou au DEC en assurance de dommages et prévoyez recevoir votre diplôme d'ici le 31 décembre 2011?
- Vous êtes en période probatoire?

- Vous faites déjà carrière comme agent ou courtier en assurance de dommages ou expert en sinistre?

Si vous avez établi votre plan de carrière et désirez poser votre candidature, renseignez-vous dès aujourd'hui auprès du responsable du programme d'assurance de dommages de l'établissement où vous étudiez ou avez étudié. Chacun des cégeps est autorisé à déposer la candidature d'une seule personne au comité de sélection. Serez-vous celle-là?



LA FAILLITE DE CSA ET VOUS

Rappel des obligations déontologiques et légales

Compte tenu de la faillite de l'entreprise Courtier en service automobile (CSA), en août dernier, la Chambre de l'assurance de dommages tient à rappeler aux courtiers leurs obligations déontologiques et légales. Vous devez notamment exécuter votre mandat en toute transparence. Soyez proactif et allez au-devant de vos clients; répondez à leurs questions avant même qu'elles soient posées.

La Chambre vous recommande également de communiquer avec l'assureur pour, d'une part, vérifier la couverture d'assurance de vos clients et, d'autre part, intervenir directement auprès de l'assureur en cas de réclamation. Enfin, vous devez traiter les plaintes selon la politique établie dans votre cabinet. Le but de cette politique est d'assurer un traitement équitable et gratuit des plaintes.

Si votre client veut porter plainte à l'Autorité des marchés financiers, vous devez l'informer qu'il peut se procurer le *Formulaire de transfert de dossier à l'Autorité des marchés financiers* sur le site Web de l'organisme. Pour un service personnalisé, faites-lui parvenir par courriel l'hyperlien www.lautorite.qc.ca/files/pdf/formulaires-conso/form-trans-dossier.pdf.

MOBILITÉ DES PROFESSIONNELLS EN ASSURANCE



Une entente entre le Québec et la France, signée le 21 juin 2011, facilitera la mobilité des personnes qui souhaitent poursuivre leur carrière dans l'un ou l'autre territoire. Ces arrangements de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles visent les fonctions québécoises de représentant en assurance de personnes, de représentant en assurance collective ainsi que d'agent et de courtier en assurance de dommages, de même que les fonctions françaises d'intermédiaire d'assurance et de salariés distributeurs. On espère que cette entente attirera au Québec une main-d'œuvre qui fait cruellement défaut à l'industrie à l'heure actuelle. Uniquement en 2012, quelque 2 000 postes seront à pourvoir.

Mario Albert (à gauche), président-directeur général de l'Autorité des marchés financiers, et Alain Morichon, président de l'Organisme pour le registre des intermédiaires en assurances

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

Courtiers, Avez-vous vos UFC en Main?

APRIL Formation vous propose des formations novatrices, spécialisées sur les niches de marché. Professionnalisez votre métier de conseil!

Dès Septembre FORMATIONS ACCRÉDITÉES PAR LA CHAD



CONFORMITÉ :
Protection des renseignements personnels



Risques Spéciaux: Axe de développement de votre cabinet
Risques Spéciaux: Niche Hospitalité



Niche Assurance Bateau
Niche Résidentiel Spécialisé

Et bien d'autres...

* Par module

RÉSOLUTION COURTAGE

Pour vous inscrire et pour tous renseignements, contactez nous!

1-855-745-2020
april-formation.ca



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

Syndic de la Chambre de l'assurance de dommages,
plaignant, c.
Monsieur Huu-Nghia (Yoshi) Pham (Dollard-des-Ormeaux)
Courtier en assurance de dommages des
particuliers, intimé (anciennement agent
en assurance de dommages des particuliers)
Certificat n°: 126839
Plainte n°: 2010-11-01(A)

FAITS REPROCHÉS

Alors qu'il était agent en assurance de dommages des particuliers auprès de la compagnie d'assurance Allstate du Canada, M. Pham a participé à un stratagème par lequel il recevait instructions de Ho Quan Kinh et de Theresa Milter de Gestion Yapi Investissements inc., Gestion SM Immobilia ou Gestion Amigo d'assurer des immeubles aux noms d'assurés, alors que les immeubles assurés faisaient l'objet de prêts hypothécaires consentis sur une évaluation exagérée (*flip* immobilier). M. Pham percevait les primes de SM Immobilia et non des assurés, confortant ainsi les créanciers hypothécaires qui ont par la suite perdu des sommes importantes causées par les arrêts de paiements des assurés (chef n° 1). Il a donc fait défaut de recueillir personnellement les renseignements requis auprès des assurés afin de faire souscrire des contrats d'assurance, obtenant les informations de Theresa Milter de Gestion Yapi Investissements (chefs n°s 4 et 6). M. Pham n'aurait pas vérifié si les assurés avaient donné un consentement libre et éclairé à la vérification de leur dossier de crédit dans le cadre de la mise en place de polices d'assurance (chefs n°s 9 et 11).

De plus, il a inscrit des coordonnées bancaires erronées au contrat d'assurance d'un assuré afin que ledit contrat soit maintenu en vigueur (chef n° 12) et a fait défaut d'agir avec probité, notamment en procédant rétroactivement à la résiliation d'un contrat d'assurance Allstate, générant ainsi un crédit de 335,31\$ versé à Gestion Yapi Investissements (chefs n°s 13 et 14). Voulant percevoir une commission, M. Pham a demandé l'émission d'un contrat d'assurance auprès d'Allstate, alors qu'un contrat était déjà en vigueur auprès d'un autre assureur (chef n° 8).

Après être devenu courtier en assurance de dommages des particuliers, M. Pham a entravé le travail du syndic, en tenant des propos inexacts et erronés concernant ses relations d'affaires avec Theresa Milter, Quan Ho Kinh et Gestion Yapi Investissements inc., en tentant de faire croire qu'il ignorait le stratagème mis sur pied par ces individus pour s'approprier des sommes d'argent provenant de financements hypothécaires (chef n° 2).

PLAINTÉ AMENDÉE

La plainte amendée comporte 15 chefs. Il est reproché à l'intimé d'avoir négligé les devoirs professionnels liés à l'exercice de ses activités (chef n° 1), d'avoir entravé, directement ou indirectement, le travail du bureau du syndic (chef n° 2), 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 n° 3), d'avoir fait défaut de recueillir personnellement les renseignements nécessaires lui permettant d'identifier les besoins de l'assuré (chefs n°s 4 et 6), 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 5 et 7), d'avoir abusé de la bonne foi d'un assureur ou avoir usé de procédés déloyaux à son égard (chefs n°s 8 et 12), d'avoir fait défaut de respecter le secret de tous renseignements personnels qu'il obtient sur un client et de les utiliser aux fins pour lesquelles il les obtient (chefs n°s 9 et 11), d'avoir exercé ses activités de façon malhonnête (chef n° 10), d'avoir fait défaut d'exécuter avec transparence le mandat accepté (chefs n°s 13 et 14) et d'avoir fait défaut de donner à l'assureur les renseignements qu'il est d'usage de lui fournir (chef n° 15).

DÉCISION

Le 29 juin 2011, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le comité de discipline a déclaré l'intimé coupable des 15 chefs de la plainte amendée.

SANCTION

Le 29 juin 2011, le comité de discipline a imposé à l'intimé une radiation temporaire de six mois, deux radiations temporaires de trois mois, trois radiations temporaires d'un mois (les périodes de radiation devant être purgées de façon concurrente pour un total de six mois), une limitation d'exercice pour une période de deux ans consistant en une interdiction d'agir directement ou indirectement dans la gestion des comptes clients ainsi que l'obligation d'exercer la profession de courtier en assurance de dommages sous la supervision d'un courtier en assurance de dommages ayant au moins 10 ans de pratique, cinq réprimandes, une recommandation au conseil d'administration de la Chambre de l'assurance de dommages d'imposer à l'intimé l'obligation de suivre et de terminer avec succès un cours de perfectionnement et le paiement de tous les frais et déboursés incluant les frais de publication de l'avis de radiation provisoire et de publication de l'avis de radiation temporaire et de limitation d'exercice.

COMITÉ DE DISCIPLINE

M^e Daniel M. Fabien, président suppléant
M^{me} Francine Normandin, C.d'A.Ass., courtier
en assurance de dommages, membre
M^{me} Danielle Charbonneau, agent en assurance
de dommages, membre

Syndic de la Chambre de l'assurance de dommages,
plaignant, c.
Monsieur Sylvain Chénard (Gatineau)
Courtier en assurance de dommages des
particuliers, intimé (anciennement agent
en assurance de dommages des particuliers)
Certificat n°: 107012
Plainte n°: 2010-12-01(A)

FAITS REPROCHÉS

Alors qu'il était agent en assurance de dommages des particuliers auprès de la compagnie d'assurance Allstate du Canada, M. Chénard aurait fait défaut de recueillir personnellement les renseignements nécessaires à l'élaboration d'une soumission d'assurance. Ces renseignements auraient été recueillis par M. Huu-Nghia (Yoshi) Pham, alors que ce dernier était agent en assurance de dommages des particuliers auprès du même employeur (chef n° 1). Ainsi, M. Chénard aurait fait émettre un contrat d'assurance Allstate alors qu'il n'avait reçu aucun mandat de l'assuré et qu'un même contrat était déjà en vigueur auprès d'un autre assureur (chef n° 2).

Enfin, M. Chénard aurait entravé le travail du syndic, en déclarant avoir recueilli personnellement les renseignements de l'assuré, alors qu'il les avait plutôt obtenus de M. Huu-Nghia (Yoshi) Pham (chef n° 3).

PLAINTÉ

La plainte comporte trois chefs. Il est reproché à l'intimé d'avoir fait défaut de recueillir personnellement les renseignements nécessaires lui permettant d'identifier les besoins de l'assuré (chef n° 1), d'avoir fait défaut d'agir envers les clients avec probité (chef n° 2) et d'avoir entravé, directement ou indirectement, le travail du bureau du syndic (chef n° 3).

DÉCISION

Lors de l'audition de la plainte, le syndic a demandé au comité le retrait de la plainte déposée contre M. Chénard pour plusieurs motifs, notamment le fait que ce dernier n'aurait eu aucune implication dans les faits reprochés. Le 29 juin 2011, le comité de discipline a autorisé le retrait de la plainte portée contre l'intimé.

COMITÉ DE DISCIPLINE

M^e Daniel M. Fabien, président suppléant
M^{me} Francine Normandin, C.d'A.Ass., courtier
en assurance de dommages, membre
M^{me} Danielle Charbonneau, agent en assurance
de dommages, 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°: 2010-10-01(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 omis ou avoir 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° 1). Il a également fait défaut, ou a permis à ses employés ou mandataires de faire défaut, d'agir avec professionnalisme, notamment en ne retournant pas les appels du représentant de l'assureur, en ne lui transmettant pas les renseignements nécessaires pour faire avancer la réclamation des assurés et en n'informant pas les assurés de l'évolution de leur dossier (chefs n°s 2a, 2b, 2c, 2d). M. Mayer a également fait défaut, ou a permis à ses employés et mandataires de faire défaut, de fournir toutes les explications requises par les assurés à la suite de l'émission d'un chèque par l'assureur (chef n° 5).

À titre de responsable du cabinet, il lui est reproché 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° 7).

Enfin, il a été négligent dans sa tenue de dossier en n'inscrivant pas ses démarches et interventions, tant auprès des assurés qu'auprès de l'assureur et des autres intervenants concernant le traitement du dossier de réclamation de même que lors des demandes d'avenant (chef n° 6).

PLAINTÉ AMENDÉE

La plainte amendée comporte 15 chefs. Il est reproché à l'intimé d'avoir fait défaut de présenter aux sinistrés deux contrats, dont l'un prévoit une rémunération sur une base horaire et l'autre une rémunération sur la base d'un pourcentage (chef n° 1), d'avoir fait défaut d'agir promptement, honnêtement et équitablement dans la prestation de ses services professionnels dans le cadre des mandats confiés (chefs n°s 2a, 2b, 2c, 2d), d'avoir fait défaut de rendre compte au mandant et d'avoir manqué de diligence dans ses rapports, ses redditions de comptes et ses remises (chefs n°s 3a, 3b, 3c et 3d), d'avoir fait défaut de donner suite, dans les plus brefs délais, aux instructions d'un mandant ou de le prévenir de l'impossibilité de s'y conformer (chefs n°s 4a, 4b et 4c), 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° 5), d'avoir eu une tenue de dossier non conforme à la réglementation (chef n° 6) et d'avoir exercé ses activités avec des personnes qui ne sont pas autorisées à exercer de telles activités par cette loi ou ses règlements d'application ou d'utiliser leurs services pour ce faire (chef n° 7).

DÉCISION

Le 5 juillet 2011, le comité de discipline a déclaré l'intimé coupable des chefs n°s 1, 2a, 2b, 2c, 5, 6 et 7 et a retiré les chefs n°s 2d, 3a, 3b, 3c, 3d, 4a, 4b et 4c de la plainte amendée.

SANCTION

Le 5 juillet 2011, le comité de discipline a imposé à l'intimé des amendes totalisant 8 000\$ ainsi que le paiement des déboursés.

COMITÉ DE DISCIPLINE

M^e Patrick de Niverville, président
M. Richard Legault, expert en sinistre, membre
M. Richard Lemay, expert en sinistre, membre



AVIS DE RADIATION TEMPORAIRE ET DE LIMITATION D'EXERCICE

AVIS est par les présentes donné que **M. Huu-Nghia (Yoshi) Pham** (numéro de certificat 126839), ayant exercé sa profession de courtier en assurance de dommages des particuliers dans la ville de Dollard-des-Ormeaux, a fait l'objet d'une plainte devant le comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages lui reprochant les infractions résumées comme suit :

Chef n° 1 : entre le 7 mars 2008 et le 15 juillet 2009, a fait défaut d'agir avec honnêteté, loyauté, compétence et professionnalisme en participant à un stratagème par lequel il recevait instructions de Ho Quan Kinh et de Theresa Milter agissant au nom de Gestion Yapi Investissements inc., Gestion SM Immobilia ou Gestion Amigo d'assurer 10 immeubles aux noms des assurés alors que les immeubles de ces derniers faisaient l'objet de prêts hypothécaires consentis sur une évaluation exagérée, percevant les primes de SM Immobilia et non des assurés, confortant ainsi les créanciers hypothécaires qui ont par la suite perdu des sommes importantes causées par le défaut des assurés, le tout en contravention avec la Loi sur la distribution de produits et services financiers et le Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, notamment aux dispositions des articles 16 et 27 de ladite Loi et des 2, 9, 15, 37(1) et 37(3) dudit Code.

Chef n° 2 : le ou vers le 21 janvier 2010, a entravé le travail du syndic, Carole Chauvin, et de l'enquêteur, Sylvie Campeau, en tenant des propos inexacts et erronés concernant ses relations d'affaires avec Theresa Milter, Quan Ho Kinh et Gestion Yapi Investissements inc., en tentant de faire croire qu'il ignorait le stratagème mis sur pied par ces individus pour s'approprier des sommes d'argent provenant de financements hypothécaires, le tout en contravention avec la Loi sur la distribution de produits et services financiers et le Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, notamment aux dispositions de l'article 342 de ladite Loi et des articles 2, 15 et 35 dudit Code.

Chef n° 3 : le ou vers le 25 novembre 2008, alors qu'il détenait un permis d'exercice comme agent en assurance de dommages des particuliers au Québec, a fait une soumission puis fait émettre le contrat d'assurance locataire occupant en Ontario, alors qu'il n'était pas titulaire du permis d'exercice requis lui permettant d'agir comme représentant en assurance de dommages des particuliers pour des risques situés en Ontario, le tout en contravention avec la Loi sur la distribution de produits et services financiers et le Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, notamment aux dispositions de l'article 17 dudit Code.

Chefs n° 9 et 11 : le ou le 25 novembre 2008 et le ou vers le 23 janvier 2009, a failli à ses obligations professionnelles en ne vérifiant pas auprès de l'assuré si celui-ci avait donné un consentement libre et éclairé à la vérification de son dossier de crédit dans le cadre de la mise en place de polices d'assurance, le tout en contravention avec la Loi sur la distribution de produits et services financiers et le Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, notamment aux dispositions des articles 23, 24, 37, 37(1), 37(3) et 37(5) dudit Code.

Chef n° 10 : le ou vers le 23 janvier 2009, a exercé ses activités de façon malhonnête en faisant préparer un contrat d'assurance habitation au nom de l'assuré pour un immeuble, alors qu'il savait que celui-ci n'avait aucun intérêt assurable dans ledit immeuble et ne lui avait pas donné mandat de le faire, le tout en contravention avec la Loi sur la distribution de produits et services financiers et le Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, notamment aux dispositions des articles 9 et 37(1) dudit Code.

Chef n° 12 : le ou vers le 23 mai 2009, a abusé de la bonne foi de son employeur en inscrivant des coordonnées bancaires erronées au contrat pour l'assuré afin que le contrat soit maintenu en vigueur, le tout en contravention avec la Loi sur la distribution de produits et services financiers et le Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, notamment aux dispositions des articles 19, 27 et 29 dudit Code.

Chefs n° 13 et 14 : le ou vers le 14 avril 2009, a fait défaut d'agir avec probité et transparence en procédant à un changement de nom de l'assuré, rétroactivement au 2 avril 2009, au contrat d'assurance habitation couvrant un immeuble de Gestion Amigo inc. à Gestion Yapi Investissements inc., alors qu'il savait que cette dernière société n'était pas propriétaire de l'immeuble et en procédant à la résiliation d'un autre contrat d'assurance habitation rétroactivement au 2 avril 2009, générant un crédit de 335,31\$ versé à Gestion Yapi Investissements inc, le tout en contravention avec la Loi sur la distribution de produits et services financiers et le Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, notamment aux dispositions de l'article 16 de ladite Loi et des articles 2, 25, 37(5) et 37(9) dudit Code.

Chef n° 15 : le ou vers le 2 avril 2009, lors de l'émission du contrat en faveur de l'assurée pour couvrir un immeuble, a fait défaut de fournir à son employeur les renseignements qu'il est d'usage de donner en omettant de déclarer que l'assureur antérieur était également le même et que l'immeuble avait fait l'objet d'une inspection, préférant indiquer faussement le nom d'un autre assureur, alors qu'il n'en était rien, le tout en contravention avec la Loi sur la distribution de produits et services financiers et le Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, notamment aux dispositions des articles 29, 37(1) et 37(7) dudit Code.

Le 29 juin 2011, le comité de discipline imposait à **M. Huu-Nghia (Yoshi) Pham** une radiation temporaire de son certificat pour une période de six mois sous le chef n° 1, une radiation temporaire de trois mois sous chacun des chefs nos 13 et 14 et une radiation temporaire d'un mois sous chacun des chefs n° 2, 3, 9, 10, 11, 12 et 15 de la plainte, les périodes de radiation devant être purgées de façon concurrente, pour un total de six mois. De plus, le comité de discipline a imposé à M. Pham une limitation d'exercice pour une période de deux ans consistant en une interdiction d'agir directement ou indirectement dans la gestion des comptes clients ainsi que l'obligation d'exercer la profession de courtier en assurance de dommages sous la supervision d'un courtier en assurance de dommages ayant au moins 10 ans de pratique.

Le comité de discipline ayant tenu compte de la période de radiation provisoire déjà purgée par M. Pham, qui avait débuté le 23 décembre 2010, a fait cesser la radiation temporaire du certificat de M. Pham au **23 juin 2011**. La limitation d'exercice s'appliquait à compter du **5 juillet 2011**, et ce, pour une période de deux ans.



AVIS DE RADIATION PROVISOIRE

AVIS est par les présentes donné que **M. Jérôme Hallé** (numéro de certificat 157767), exerçant sa profession de courtier en assurance de dommages dans la ville de Sherbrooke, fait l'objet d'une plainte devant le comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages lui reprochant les infractions résumées comme suit :

Chefs n° 1, 7, 10, 14, 23, 26, 29 et 32 : entre le 29 juin 2010 et le 15 mars 2011, a fabriqué de faux contrats d'assurance pour huit clients, en leur remettant des contrats d'assurance au nom d'assureurs, alors que de tels contrats n'avaient pas été émis par les assureurs et qu'il n'avait aucune autorité pour ce faire, le tout en contravention avec la Loi sur la distribution de produits et services financiers et le Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, notamment aux dispositions de l'article 16 de ladite Loi et de l'article 37(9) dudit Code.

Chefs n° 2, 8, 11, 15, 22, 24, 27, 30 et 33 : entre le 29 juin 2010 et le 13 juillet 2011, a eu une conduite malhonnête et a fait défaut de rendre compte en omettant d'informer neuf de ses clients qu'ils étaient sans protection d'assurance et que ces derniers devaient s'assurer auprès d'un assureur dans les plus brefs délais, le tout en contravention avec la Loi sur la distribution de produits et services financiers et le Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, notamment aux dispositions de l'article 16 de ladite Loi et des articles 37(1) et 37(4) dudit Code.

Chefs n° 3, 4, 18 et 19 : entre le 18 novembre 2010 et le 29 juin 2011, a exercé ses activités de façon malhonnête et a fait des déclarations mensongères à deux de ses clients et à un représentant de l'assureur, le tout en contravention avec la Loi sur la distribution de produits et services financiers et le Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, notamment aux dispositions de l'article 16 de ladite Loi et des articles 37(1) et 37(7) dudit Code.

Chefs n° 5, 12 et 16 : entre le 26 mai 2010 et le 26 février 2011, a fait défaut de donner aux assureurs les renseignements qu'il est d'usage de fournir, le tout en contravention avec les dispositions des articles 29 et 37(10) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages.

Chefs n° 6, 9, 13, 17, 21, 25, 28, 31 et 34 : entre le 29 juin 2010 et le 13 juillet 2011, s'est approprié la somme totale de 18 377,15\$ que lui ont remis neuf de ses clients afin de payer leur prime d'assurance, alors qu'aucun contrat d'assurance n'a été émis, s'appropriant ainsi cette somme pour des fins autres que celles pour laquelle elle lui avait été remise, le tout en contravention avec les dispositions de l'article 37(8) du Code de déontologie des représentants en assurances de dommages.

Chef n° 20 : le ou vers le 19 juillet 2010, a eu une conduite malhonnête et a fait passer ses intérêts avant ceux de sa cliente en retournant au cabinet Morin Elliott comme non requis le renouvellement de la police, alors qu'il n'avait reçu aucune instruction en ce sens de sa cliente, le tout en contravention avec la Loi sur la distribution de produits et services financiers et le Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, notamment aux dispositions de l'article 16 de ladite Loi et des articles 19 et 37(1) dudit Code.

Chef n° 35 : du mois de juin 2010 jusqu'au 13 juillet 2011, a exercé ses activités professionnelles comme représentant en assurance de dommages et maître de stage dans des conditions de santé compromettant la qualité de ses services, le tout en contravention avec les dispositions de l'article 37(2) du Code de déontologie des représentants en assurances de dommages.

Le 3 août 2011, le comité de discipline a ordonné la radiation provisoire du certificat de **Jérôme Hallé** jusqu'à la signification de la décision du comité de discipline, rejetant la plainte portée contre lui ou lui imposant la sanction.

La décision du comité de discipline était exécutoire dès sa signification à l'intimé. La radiation du certificat en assurance de dommages de **M. Jérôme Hallé** a donc pris effet à compter du **4 août 2011**.



AVEZ-VOUS VOS UFC ?

Fin de la période
de conformité
le 31 décembre 2011

LISTE DES NOUVELLES ACTIVITÉS DE FORMATION CONTINUE ACCRÉDITÉES

Cette liste comprend les activités accréditées que la ChAD a reconnues entre le 29 juin et le 6 septembre 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.

ADMINISTRATION (A)

NOM DU COURS	UFC	NOM DU FOURNISSEUR	TÉLÉPHONE
La gestion des cycles – mise à jour	3	IADQ – Institut d'assurance de dommages du Québec	514 393-8156

TECHNIQUE D'ASSURANCE (TA)

NOM DU COURS	UFC	NOM DU FOURNISSEUR	TÉLÉPHONE
Séchage restauratif – 101	21	Académie Sélect	514 339-9919
La perte d'exploitation du commerce de détail	2	FAGA solutions inc.	418 844-2900
La FPQ 5 ou les avenants FAQ 43	2	FAGA solutions inc.	418 844-2900
Les informations requises en assurance automobile des entreprises	3	FAGA solutions inc.	418 844-2900
La proposition en assurance automobile des particuliers	2	FAGA solutions inc.	418 844-2900
Approfondir la responsabilité des entreprises pour mieux servir la clientèle	3	Andrée Delisle	418 548-9758
Restauration après dommages causés par le feu et la fumée (incendie)	14	Académie Sélect	514 339-9919
La météo et l'assurance habitation	4	Josée Raymond Formation	450 441-2329

DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL (DP)

NOM DU COURS	UFC	NOM DU FOURNISSEUR	TÉLÉPHONE
Concevoir un plan de cours – Formation des concepteurs (2 jours)	14	IC formation	514 849-1210
Malle de ventes : outils pour vendeurs	3	Les Consultants Conform-iD inc.	514 290-2681

CONFORMITÉ ET PRATIQUE PROFESSIONNELLE (C)

NOM DU COURS	UFC	NOM DU FOURNISSEUR	TÉLÉPHONE
Pratique professionnelle en assurance de dommages : voyons-y !	3	Andrée Delisle	418 548-9758
Être conforme et plus encore	3	Les Consultants Conform-iD inc.	514 290-2681
Expert en sinistre au banc des accusés	3	Les Consultants Conform-iD inc.	514 290-2681
Courtier au banc des accusés	3	Les Consultants Conform-iD inc.	514 290-2681
Politique de traitement des plaintes	3	Les Consultants Conform-iD inc.	514 290-2681

Note : Les cours offerts par les cégeps et les universités, dans le cadre d'un programme officiel et en accord avec les catégories Administration, Conformité (3 UFC), Développement professionnel (5 UFC), Droit et lois ainsi que 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



Frederik Pelaez, C.d'A.A.

Toutes nos félicitations à **Frederik Pelaez**, du cabinet BFL Canada, qui a obtenu son titre de courtier d'assurance agréé.



Jean-Daniel Vézina, C.d'A.Ass.

Jean-Daniel Vézina, du cabinet PMT Roy Assurances et services financiers inc., a obtenu le titre de courtier d'assurance associé. Nos sincères félicitations.

Jeunes professionnels de l'industrie

FAITES CONNAÎTRE VOS BESOINS, TÉMOIGNEZ DE VOTRE EXPÉRIENCE !

Partagez votre réalité professionnelle avec la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages et faites-lui part de vos suggestions. Et si vous faisiez partie du comité jeunesse !



Que ce soit en participant aux salons de l'emploi, aux journées carrière dans les écoles ou en témoignant de leur expérience, les membres du comité jeunesse permettent à la Coalition de promouvoir les possibilités de carrière de l'industrie dans plusieurs événements au Québec.

Vous avez moins de 35 ans et souhaitez devenir membre du comité jeunesse de la Coalition ?

Écrivez-nous à coalition@chad.qc.ca.

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!	Saint-Sauveur	3 novembre
	Montréal	15 novembre
	Laval	17 novembre
Les agents en assurance de dommages et leur code de déontologie	Sainte-Foy	28 octobre
Les courtiers en assurance de dommages et leur code de déontologie	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 (référéncement): principes et obligations	Montréal	19 octobre
	Joliette	27 octobre
Programme de supervision des employés	Sherbrooke	25 octobre
	Saint-Sauveur	3 novembre
	Laval	17 novembre
	Sainte-Foy	7 décembre
La protection des renseignements personnels: les règles de l'art	Montréal	29 novembre
Démystifier le rôle du syndic de la Chambre de l'assurance de dommages	Saint-Hyacinthe	30 novembre
	Montréal	9 décembre
		Morning ENGLISH Après-midi FRANÇAIS

Le calendrier hiver-printemps sera disponible dès le 15 novembre 2011.

Consultez la rubrique **Formations offertes par la ChAD** à chad.ca.

Le formulaire d'abonnement au bulletin électronique – qui vous tiendra à l'affût des nouveautés – est à la même page.

Toutes ces formations sont reconnues par le Barreau du Québec.



Communiquez avec le Service de développement professionnel:

Courriel: sdp@chad.qc.ca

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



INSCRIVEZ-VOUS EN LIGNE MAINTENANT!

chad.ca

FORMATIONS
ÉGALEMENT OFFERTES
EN ENTREPRISE
SUR DEMANDE

