

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

la ChAD PRESSE

VOL. 13, N° 1 // JANVIER | FÉVRIER 2012

UNE NOUVELLE LOI MODIFIE LA GOUVERNANCE DE LA ChAD UN PAS DE PLUS POUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

QUI FAIT QUOI? LES RÔLES RESPECTIFS DE L'AMF ET DE LA ChAD



CHAMBRE DE
L'ASSURANCE
DE DOMMAGES

chad.ca

PUBLICITÉS

**Vous désirez placer une publicité dans
la ChADPresse pour l'année 2012?**

Communiquez avec Marylise Tardif
514 842-2591 | 1 800 361-7288
mtardif@chad.qc.ca



**CHAMBRE DE
L'ASSURANCE
DE DOMMAGES**

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

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

SERVICES DE L'INSPECTION
Carolynn I. Vieira, directrice

BUREAU DU SYNDIC
Carole Chauvin, syndic

PRODUCTION

ÉDITION
Annie-Carole Martel

RÉDACTRICE EN CHEF
Lisane Blanchard

PUBLICITÉS ET INSERTIONS
Marylise Tardif

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
Télec. : 514 842-3138

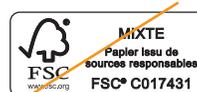
SITE WEB
chad.ca

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.



FORMATION CONTINUE HIVER 2012

Institut d'assurance

Une bonne formation assure votre avenir.^{MD}

L'infiltration d'eau – La nouvelle ennemie

(ChAD - 4 UFC (T.A.); Barreau du Québec - En instance de reconnaissance)

31 janvier 2012 – AM Montréal
17 janvier 2012 – AM Québec

Je gère mon stress au travail

(ChAD - 4 UFC (D.P.); Barreau du Québec - En instance de reconnaissance)

31 janvier 2012 – PM Montréal
17 janvier 2012 – PM Québec

Les dispositions légales : assurances habitation et assurances des entreprises

(ChAD - 4 UFC (T.A.) - En instance de reconnaissance; Barreau du Québec - En instance de reconnaissance)

07 février 2012 – PM Montréal
09 février 2012 – PM Québec

L'obligation de défendre d'un assureur en responsabilité civile

(ChAD - 4 UFC (D.L.) - En instance de reconnaissance; Barreau du Québec - En instance de reconnaissance)

07 février 2012 – AM Montréal
09 février 2012 – AM Québec

Problèmes printaniers – Les piscines

(ChAD - 4 UFC (T.A.) - En instance de reconnaissance; Barreau du Québec - En instance de reconnaissance)

13 mars 2012 – AM Montréal
15 mars 2012 – AM Québec

La gestion des risques en assurances des entreprises

(ChAD - 4 UFC (T.A.) - En instance de reconnaissance; Barreau du Québec - En instance de reconnaissance)

13 mars 2012 – PM Montréal
15 mars 2012 – PM Québec

L'assurance de responsabilité civile pour les risques de fabricants, d'importateurs, d'exportateurs et de vendeurs

(ChAD - 4 UFC (T.A.) - En instance de reconnaissance; Barreau du Québec - En instance de reconnaissance)

10 avril 2012 – AM Montréal
12 avril 2012 – AM Québec

L'évaluation du préjudice corporel (à confirmer)

10 avril 2012 – PM Montréal
12 avril 2012 – PM Québec

Pour informations, communiquez au 418 623-3688 poste 2006 ou 514 393-8156 poste 2001
Détails disponibles sur le site Internet à www.iard.qc.ca/informa/Section-Formation-continue.

- 4 ACTUALITÉ ET DOSSIERS DE LA ChAD**
 Une nouvelle loi modifie la gouvernance de la ChAD
 Un pas de plus pour la protection du consommateur
- 5** Qui fait quoi?
 Les rôles respectifs de l'AMF et de la ChAD
- 6 DANS VOTRE DISCIPLINE**
 Médias sociaux
 L'assurance de dommages 2.0
- 8** Assurance sur Internet
 Nouveau moyen de joindre le consommateur, mêmes obligations professionnelles
- 9 ICI ET LÀ DANS VOTRE INDUSTRIE**
 Événements à venir et astuces à retenir
 Gestion des comptes séparés
 Assurance automobile en langage simplifié
 Savoir prévenir
- 11 LA COALITION ET LA RELÈVE**
 La Coalition a 10 ans !
- 12 DISCIPLINE**
 Décisions disciplinaires
- 13 DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL**
 Période de conformité
 Prix Marcel-Tassé
- 14** Formation continue accréditée
- 15** Calendrier des formations

FICHE

LA CHRONIQUE SYNDIC

Obligation de recueillir personnellement les renseignements

Lourdes conséquences lorsqu'un courtier permet qu'on agisse à sa place

JURISPRUDENCE

Copropriété divisée

Bien connaître la déclaration de copropriété de vos clients

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.



Une nouvelle loi modifie la gouvernance de la ChAD

UN PAS DE PLUS POUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

« La ChAD est heureuse d'avoir franchi l'étape législative », indique Maya Raic, présidente-directrice générale de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD). La nouvelle loi permet à la ChAD d'assumer son mandat de protection du public avec plus de crédibilité et de confirmer qu'elle est indépendante et proactive en ce qui a trait à l'encadrement de la pratique de ses membres. « Je n'ai aucun doute que la modernisation de notre approche réglementaire favorisera la confiance du public envers l'industrie de l'assurance de dommages », confirme M^{me} Raic. Rappelons que le projet de loi 7, *Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant principalement le secteur financier*, a été sanctionné par l'Assemblée nationale le 30 novembre 2011.



« Je n'ai aucun doute que la modernisation de notre approche réglementaire favorisera la confiance du public envers l'industrie de l'assurance de dommages. »

Maya Raic,
présidente-directrice
générale de la ChAD

Rappel des modifications du projet de loi qui concernent la ChAD

Le conseil d'administration de la ChAD sera dorénavant composé de huit administrateurs issus de l'industrie et de cinq administrateurs indépendants.

8 dirigeants de cabinet
issus de l'industrie



Les administrateurs issus de l'industrie, élus par les membres de la ChAD, seront des dirigeants, dont 7 sur 8 seront certifiés.

Les quatre groupes de l'industrie devront être présents.

5 administrateurs
indépendants



Les administrateurs indépendants seront nommés par le ministre des Finances à la suite de recommandations de la ChAD.

Modifications au Règlement intérieur de la ChAD

Aussitôt le projet de loi sanctionné, la ChAD s'est concentrée sur son *Règlement intérieur* (Règlement) afin que celui-ci intègre les modifications apportées par le projet de loi 7. Le Règlement définit, entre autres, le fonctionnement interne de la ChAD et de son conseil d'administration (C. A.) ainsi que le déroulement des élections des administrateurs. Il énonce également les critères d'admissibilité des membres du C. A. et des comités.

Certains éléments modifiant la composition de la gouvernance relèvent donc du Règlement, notamment la répartition des administrateurs issus de l'industrie telle que l'indique le tableau ci-après.

Administrateurs issus de l'industrie

4 groupes devant être présents selon la Loi	3 catégories d'électeurs	Répartition selon le Règlement*
Assureurs directs Comprenant 2 certifiés et 1 non certifié	Agents	3
Cabinet de courtage Dont au moins un de 15 courtiers ou moins	Courtiers	3
Assureur à courtage	Experts en sinistre	1
Cabinet d'expertise en règlement de sinistre		1

* Il s'agit de la répartition des sièges qui correspond le mieux à la Loi et au principe de proportionnalité qui y est énoncé. Consultez tous les détails sur la répartition des huit sièges élus à chad.ca.

Si la ChAD veut jouer efficacement son rôle en tant qu'organisme d'autorégulation (OAR), elle doit s'assurer des qualités de ses administrateurs, qu'ils soient issus de l'industrie ou indépendants. Par ailleurs, la ChAD propose de former un comité de nomination dont l'objectif serait d'identifier des personnes qualifiées pour devenir administrateurs, vérifier leur éligibilité et les présenter au C. A. Les critères pour être qualifié comme dirigeant et indépendant sont également prévus au Règlement. Pour les consulter, rendez-vous à chad.ca

Sollicitation de commentaires

Le Règlement a été rédigé par la ChAD en décembre 2011, approuvé par le C. A. et soumis pour approbation à l'AMF. Le projet de Règlement a été publié dans le Bulletin de l'AMF le 20 janvier dernier ainsi que sur le site internet de la ChAD, et ce, pour une période de consultation de 30 jours. Les instructions pour transmettre vos commentaires sur la modification du Règlement se trouvent à chad.ca.

Une fois le Règlement approuvé par l'AMF, la ChAD tiendra des élections afin de pourvoir les postes vacants au C. A., dont ceux des huit administrateurs issus de l'industrie. Trois des cinq administrateurs indépendants seront nommés par le ministre des Finances, sur recommandation du C. A. de la ChAD.

LES RÔLES RESPECTIFS DE L'AMF ET DE LA ChAD

Changement d'adresse, retrait de la profession, paiement de la cotisation, titre professionnel, formation continue, inspection... quel organisme joindre pour répondre à vos questions ?

L'AMF

L'Autorité des marchés financiers (AMF) est l'organisme mandaté par le gouvernement du Québec pour encadrer le secteur financier québécois, notamment dans les domaines des assurances, des valeurs mobilières, des institutions de dépôt (sauf les banques) et de la distribution des produits et services financiers.

L'AMF veille à l'application des lois propres à chacun des domaines qu'elle encadre. Celle qui concerne l'industrie de l'assurance de dommages est la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*. L'AMF fait aussi appel à la ChAD – organisme d'autoréglementation (OAR) –, à qui sont délégués certains pouvoirs d'encadrement.

La ChAD

La ChAD est un OAR reconnu par l'AMF. Tous connaissent sa mission de protection du public. En ce qui concerne ses membres,

la ChAD est responsable de l'application de cinq règlements :

- le *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*,
- le *Code de déontologie des experts en sinistre*,
- le *Règlement sur la formation continue obligatoire*,
- le *Règlement sur les critères d'obtention des titres de courtier d'assurance associé et de courtier d'assurance agréé*,
- le *Règlement sur les honoraires et la rémunération des membres du comité de discipline de la ChAD*.

La ChAD peut également offrir des services-conseils en qualité de pratique professionnelle (consultez la boîte à outils à chad.ca), donner des avis à l'AMF et inspecter les cabinets de courtage et d'expertise en règlement de sinistres de moins de 25 représentants, à la suite d'un mandat confié par l'AMF.

Quel organisme joindre pour répondre à vos questions?	ChAD	AMF
Changement d'adresse, modification de vos coordonnées		X
Accès à la profession		X
Retrait de la profession		X
Paiement de votre certificat de pratique		X
Formation continue obligatoire	X	
Toutes questions relatives aux unités de formation continue (UFC)	X	
Exemption d'UFC due à un congé parental ou de maladie	X	
Reconnaissance d'une formation pour vos UFC	X	
Titre professionnel : agréé ou associé	X	
Occupation incompatible avec votre emploi en assurance de dommages	X	
Obligations déontologiques, pratiques professionnelles	X	
Inspection de cabinet de moins de 25 représentants	X	
Inspection de cabinet de 25 représentants et plus		X
Information sur la distribution sans représentant		X
Règles sur la publicité, sollicitation, bannière, représentation et dossiers clients	X	X
Tenue des livres, conservation et destruction des dossiers client	X	X
Obligations liées au mandat et fin de mandat	X	X
Règles sur la protection des renseignements personnels	X	X
Fonds d'indemnisation pour les victimes de fraude		X

L'ASSURANCE DE DOMMAGES AU DEUXIÈME RANG DES INDEMNISATIONS PAR L'AMF

Selon le rapport annuel 2010-2011 de l'AMF

Depuis le 1^{er} février 2004, 75 % des réclamations accueillies au Fonds d'indemnisation – qui dédommage financièrement les victimes de fraude – proviennent du courtage en épargne collective. Au deuxième rang ? L'assurance de dommages, avec 16,8 %. Bien que ce secteur se trouve loin derrière l'épargne collective, il se place devant l'assurance de personnes, qui accueille, au 3^e rang, 6,9 % des réclamations du Fonds.

Consultation publique sur l'indemnisation

L'AMF prolonge jusqu'au 9 mars sa consultation sur l'indemnisation des consommateurs de produits et services financiers.

Médias sociaux

L'ASSURANCE DE DOMMAGES 2.0

Les entreprises appelées à interagir en ligne avec le consommateur

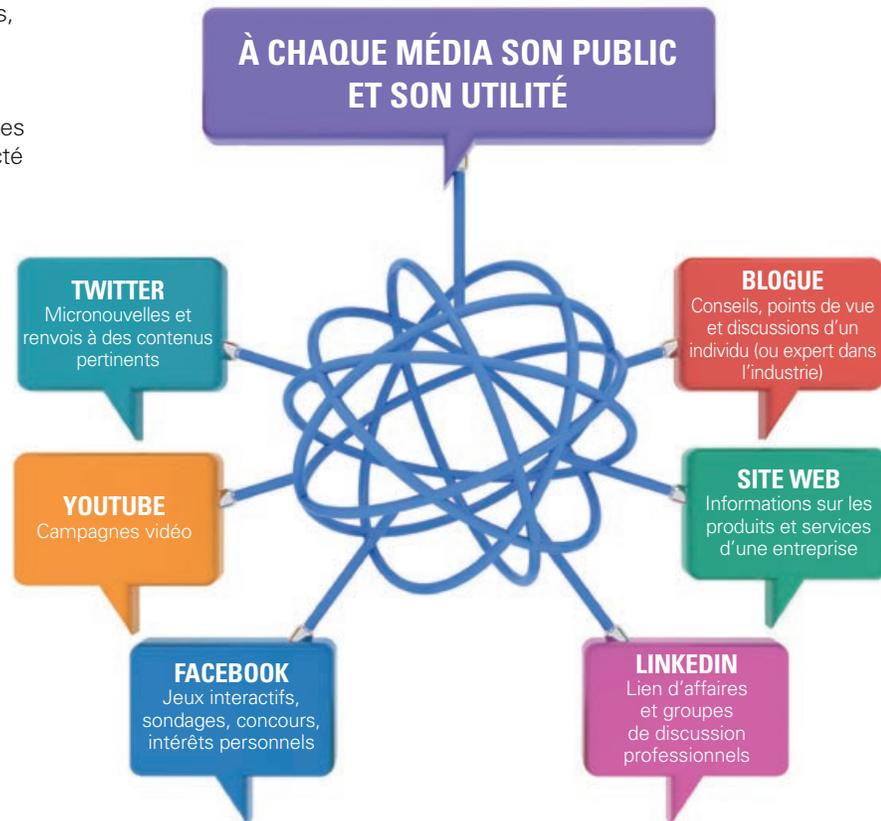
Internet, téléphone intelligent, applications mobiles, blogues, Facebook, LinkedIn, Twitter, réseaux sociaux : les moyens de joindre le consommateur connaissent depuis quelques années un boom extraordinaire. Que de chemin parcouru depuis que la publicité se résumait à annoncer dans les pages jaunes ! Nous voilà maintenant dans un monde multiconnecté avec un vaste choix de médias pour passer nos messages.

Les entreprises n'y échappent pas : elles doivent désormais interagir avec le consommateur là où il se trouve. L'assurance de dommages n'y fait pas exception. Le client est aujourd'hui mieux informé et plus proactif que jamais : il cherche son information sur Internet, réagit, exprime son opinion en ligne et consulte ses pairs avant de choisir un produit. Voilà ce qu'on désigne par « 2.0 ».

On pourrait penser que seule la génération Y utilise le web. Or, le CEFRIO* publiait en 2010 une étude démontrant que près de 54 % des personnes de plus de 55 ans utilisent régulièrement Internet, 57 % des aînés font leurs achats en ligne et 34 % des 55-59 ans participent à des réseaux sociaux. Il ne s'agit pas seulement d'une tendance propre à une génération, mais bien d'une révolution complète que la majorité des gens sont en voie d'adopter.

suite en page 7 →

* Le CEFRIO est le centre facilitant la recherche et l'innovation dans les organisations, à l'aide des technologies de l'information et de la communication (TIC).



LA TRANSFORMATION: AVANT ET APRÈS

La **publicité** voyage maintenant de **bouches à oreilles**

Le **message** s'est muté en **conversation**

Le **public** s'est réincarné en **interlocuteur**

On ne parle plus de **diffusion d'information**, mais de **partage d'information**

Les **médias traditionnels** laissent place à l'**expérience client**

Le message ne s'adresse plus à un **ensemble**, mais à une **clientèle précise**

La **quantité** s'efface au profit de la **qualité**

L'**organisation** s'est transformée en individu ayant sa **propre personnalité**

Médias sociaux et déontologie

Les médias sociaux sont nombreux et leurs fonctions varient. Qu'on les utilise pour solliciter ou socialiser, les obligations légales et déontologiques s'appliquent.

En vertu de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, les cabinets, les représentants autonomes et les sociétés autonomes doivent respecter les obligations relatives au *Règlement n° 9* concernant la publicité, la représentation et la sollicitation de la clientèle.

Il en va de même pour le *Règlement n° 2* relatif à l'exercice des activités des représentants. Toutes les règles énoncées pour les représentations s'appliquent à celles mises en ligne sur Internet, et on entend par Internet non seulement le courriel, mais tous les médias sociaux. Par exemple, le représentant doit, lors de la sollicitation de clients potentiels, communiquer son nom, les titres qu'il est autorisé à utiliser, le nom du cabinet ou de la société autonome pour le compte duquel il exerce ses activités ainsi que ses adresses et numéros de téléphone d'affaires. Rendez-vous à **chad.ca** pour lire les détails des Règlements.

Par ailleurs, les représentants en assurance de dommages sont tenus d'appliquer avec soin les obligations déontologiques de leur Code.

RAPPEL DES OBLIGATIONS DU CODE DE DÉONTOLOGIE DES REPRÉSENTANTS EN ASSURANCE DE DOMMAGES

Article 14:

La conduite d'un représentant en assurance de dommages doit être empreinte d'objectivité, de discrétion, de modération et de dignité.

Article 15:

Nul représentant ne peut faire, par quelque moyen que ce soit, des représentations fausses et trompeuses ou susceptibles d'induire en erreur.

Article 16:

Le représentant en assurance de dommages doit éviter toute fausse représentation quant à son niveau de compétence ou à l'efficacité de ses services ou quant à ceux de son cabinet ou de sa société autonome.

Pour en savoir davantage, consultez la version commentée du Code à **chad.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.abeco@videotron.ca



Cabinet en assurance de dommages et services financiers



C'EST VOTRE TALENT QUI FAIT AVANCER LE MOUVEMENT.

OFFREZ-VOUS UNE CARRIÈRE CHEZ DESJARDINS

Desjardins Groupe d'assurances générales met tout en œuvre pour que le talent, le travail et les compétences de chacun soient mis à contribution. Programme de reconnaissance, avantages concurrentiels, perspectives de carrière et plus encore.

Postulez en ligne à desjardins.com/carriere



Coopérer pour créer l'avenir

Assurance sur Internet

NOUVEAU MOYEN DE JOINDRE LE CONSOMMATEUR

Mêmes obligations professionnelles

La vente d'assurance par Internet est un phénomène en pleine ascension au Québec, notamment en assurance automobile. À l'heure actuelle, les statistiques démontrent que la majorité des Québécois magasinent leur police d'assurance par Internet, mais qu'ils concluent leur entente par téléphone.

Bien que l'utilisation du web permette de joindre plus facilement des clients potentiels, les assureurs et les courtiers qui y ont recours demeurent soumis aux mêmes obligations professionnelles.

« Même si elles peuvent s'effectuer par Internet, la formation du contrat, la vente et la distribution de produits d'assurance demeurent soumises aux lois qui s'appliquent en matière de distribution de produits et services financiers », indique M^e Michèle St-Onge, qui offre la formation *Les nouvelles technologies dans votre pratique professionnelle*.

Ainsi, l'utilisation du web par un assureur ou un représentant l'oblige à respecter les dispositions des lois et règlements s'appliquant au domaine de l'assurance de dommages, dont :

- le *Code civil du Québec*;
- la *Loi sur les assurances*;
- la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*;
- la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*;
- la *Loi sur la protection du consommateur*;
- la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information*;
- la *Charte de la langue française*;
- le *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*.

« Comme la vente de produits d'assurance en ligne est récente, il existe peu de jurisprudence, même si les dispositions légales s'appliquent pleinement », convient M^e St-Onge.



L'AMF a annoncé qu'elle tiendra en 2012 une consultation sur la vente d'assurance sur Internet.

Plus d'informations à venir à lautorite.qc.ca, rubrique « Consultations publiques ».

RAPPEL DES OBLIGATIONS QUE LES ASSUREURS ET REPRÉSENTANTS DOIVENT RESPECTER EN TOUT TEMPS SUR LE WEB

Le devoir de conseil et d'information

Un consommateur qui fait ses transactions en ligne ne peut être laissé à lui-même : le représentant en assurance doit être en mesure d'intervenir pour recueillir l'information et interroger le client potentiel afin d'évaluer adéquatement ses besoins. Il doit aussi répondre aux questions et fournir tout renseignement pertinent. Les formulaires en ligne doivent donc être adaptés de façon à respecter les devoirs inhérents à la profession.

À noter : certains sites présentent des hyperliens ou des bulles (pop-up) offrant la possibilité au consommateur d'obtenir plus d'information. Sur le plan juridique, cette pratique est considérée comme insuffisante en matière d'obligation et de devoir d'informer le consommateur. Il faut toujours offrir à l'assuré la possibilité de s'adresser à un représentant certifié, que ce soit par téléphone, par courriel ou par discussion en ligne en temps réel (« chat »).

Protection des renseignements personnels

Les mêmes exigences professionnelles s'appliquent en matière de consentement, de collecte, de traitement et de protection des renseignements personnels, même s'ils sont obtenus par l'entremise d'Internet. Le système de conservation des données doit également être sécuritaire.

Charte de la langue française

L'offre et la distribution de produits d'assurance en ligne doivent respecter les règles de la Charte de la langue française. Or, on observe que certains assureurs et représentants offrent des polices uniquement en anglais, provenant souvent de pays étrangers. Ces produits doivent non seulement être traduits, mais adaptés aux lois québécoises.

Intégrité des documents sur un support technologique ou électronique

Peu importe que les documents soient sur support physique (papier) ou technologique, ils ont la même valeur juridique s'ils comportent la même information.

Lorsqu'on doit modifier le contenu d'un document technologique, il faut documenter la méthode utilisée pour effectuer la modification, préciser ce qui a été modifié et pourquoi, et noter les noms et coordonnées des personnes impliquées dans ces modifications.

Il est à noter qu'en cas de contestation, le fardeau de la preuve incombe à celui qui conteste la validité ou l'intégrité d'un document.

ÉVÉNEMENTS À VENIR ET ASTUCES À RETENIR

Salon Chalets et maisons de campagne

16 au 19 février

À titre de représentant et de conseiller, informez adéquatement votre client sur les différences entre une maison principale et une maison secondaire. Posez les questions nécessaires afin de bien évaluer les risques supplémentaires, entre autres :

- Maison vacante ou occupée ?
- Chauffage au bois ?
- Chalet parfois offert en location ?
- Accès au service d'incendie ou borne d'incendie à proximité ?

Salon de la moto de Montréal

24 au 26 février

Outre les risques routiers liés à la motocyclette, d'autres éléments sont à considérer :

- Le lieu de remisage se trouve-t-il dans une autre zone géographique où le risque de vol est plus élevé ?
- Votre client ira-t-il en voyage aux États-Unis ? Si oui, pensez à lui suggérer d'augmenter sa part en responsabilité civile.
- Le 1^{er} mars, le soleil brille, le temps est clément, les belles journées du printemps peuvent être alléchantes pour un propriétaire de moto... Attention ! Rappelez à votre client que, du 15 décembre au 15 mars, les véhicules de promenade immatriculés au Québec (y compris les motocyclettes) doivent être munis de pneus d'hiver.

Salon national de l'habitation

16 au 25 mars

Le prochain Salon de l'habitation sera teinté du sujet de l'heure en assurance de dommages : la copropriété. Dans le présent *ChADPresse*, lisez à ce propos la chronique *Parlons jurisprudence* de M^e Geneviève Cotnam.

AMF : AVIS RELATIF À LA GESTION DES COMPTES SÉPARÉS

Afin de préciser les règles applicables ainsi que ses attentes, l'Autorité des marchés financiers (AMF) a publié, dans son bulletin du 13 janvier dernier, un avis relatif à la gestion des comptes séparés en application de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*. L'AMF entend d'ailleurs prendre toute mesure appropriée pour que l'avis soit respecté. Consultez l'avis à chad.ca.

L'ASSURANCE AUTOMOBILE EN LANGAGE SIMPLIFIÉ

Le Groupement des assureurs automobiles, en collaboration avec l'Autorité des marchés financiers, a entamé un vaste travail de simplification des polices d'assurance automobile F.P.Q. 1 et 5 et leurs avenants. Il s'agit de rendre ces documents davantage compréhensibles pour les assurés. Plus de détails à venir dans une prochaine édition de la *ChADPresse*.

SAVOIR PRÉVENIR

Le Bureau d'assurance du Canada et le ministère de la Sécurité publique ont lancé le site *Savoir prévenir* destiné à la prévention des crimes contre la propriété. Aidez vos clients à prévenir le crime en les invitant à consulter savoireprevenir.com.



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 à 100 %

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

Plus de 100 cabinets nous ont choisis... peut-être auriez-vous
avantage à nous rencontrer pour en savoir plus !

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 !

SERVICE À LA CLIENTÈLE ET VENTES

Pour les régions d'Anjou et de Québec

INDEMNISATION

Anjou



Vous avez les qualifications suivantes :

- Diplôme d'études collégiales du Québec (DEC) ou une Attestation d'études collégiales en assurance de dommages (AEC)
- Bilinguisme français et anglais (pour Anjou)

Nous vous offrons :

- Réévaluation salariale basée sur votre performance, 2 fois par année et ce, sur une période de 24 mois
- Possibilité d'horaires variables pour faciliter l'équilibre travail-famille
- Formation complète à l'interne, payée par **belairdirect**

Envoyez-nous votre CV à
cvanjou@belairdirect.com

belairdirect.
assurances auto et habitation

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.

LA COALITION A 10 ANS!

Réservez votre journée du 15 mars 2012

C'est en janvier 2002 que la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages voyait le jour. Sa création faisait suite aux résultats du sondage « La disponibilité du personnel qualifié apte à travailler dans les cabinets d'assurance au Québec », qui mettait en lumière les difficultés de recrutement des employeurs.

Célébrations le 15 mars

Impossible de passer cet anniversaire sous silence. C'est pourquoi la Coalition vous invite à réserver votre journée du 15 mars 2012. Des célébrations auront lieu dans le cadre de la *Journée de l'assurance de dommages* organisée par le Journal de l'assurance, en collaboration avec la ChAD. Pour connaître toute la programmation de cette journée, rendez-vous à journee.journal-assurance.ca.

Et pour plus de détails sur les célébrations elles-mêmes, surveillez la page Facebook de la Coalition ainsi que son site web prosdelassurance.ca.

Cibler pour mieux agir

Pour développer les meilleures campagnes qui soient, la Coalition doit bien connaître les besoins de l'industrie et les acteurs qui la composent. C'est pourquoi deux actions importantes seront entreprises en 2012.

- **Sondage sur les besoins de main-d'œuvre**

Tous les deux ans, un sondage sur les besoins de main-d'œuvre est réalisé au sein de l'industrie de l'assurance de dommages. Si vous recevez un appel, prenez quelques minutes pour répondre aux questions!

- **Tournée des régions**

Parce que la pénurie de main-d'œuvre en assurance de dommages est l'affaire de tout le Québec, la permanence de la Coalition se promènera en régions afin de rencontrer les différents acteurs de l'industrie. Surveillez la page Facebook pour plus de détails.



11^e campagne de financement

APPEL À LA MOBILISATION DE L'INDUSTRIE

La 11^e campagne de financement de la Coalition débutera en mars 2012. Comme chaque année, une correspondance sera envoyée aux différents employeurs afin de solliciter leur contribution.

Les sommes amassées permettent d'intéresser un plus grand nombre de candidats aux possibilités de carrière en assurance de dommages. Les moyens déployés seront nombreux : campagnes promotionnelles d'envergure, participation à des journées carrière dans les écoles secondaires et dans les salons d'emploi du Québec, distribution d'outils promotionnels aux établissements d'enseignement qui offrent de la formation en assurance de dommages, etc.

La mobilisation et la mise en commun des ressources sont essentielles pour dynamiser l'image des professionnels et attirer des candidats dans notre industrie en pénurie de main-d'œuvre.

Syndic de la Chambre de l'assurance de dommages,
plaignant;
c.
Monsieur Mario Lanouette (Sainte-Julie)
Courtier en assurance de dommages, intimé
Certificat n° : 119163
Plainte n° : 2011-05-02(C)

FAITS REPROCHÉS

En 2008, alors qu'il était l'un des dirigeants responsables du cabinet Groupe Assurance Elco inc., M. Lanouette a été négligent en laissant cinq de ses employés non certifiés effectuer des tâches ou des activités réservées à des représentants certifiés dont, notamment, la collecte de renseignements pour offrir de l'assurance pour des bateaux de plaisance. Ces employés ne détenaient aucun certificat et n'étaient pas visés par l'article 547 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (chefs n°s 1 et 2).

PLAINTÉ

La plainte comporte deux chefs. Il est reproché à l'intimé d'avoir exercé ses activités avec des personnes qui ne sont pas autorisées à exercer de telles activités par la Loi ou ses règlements ou d'utiliser leurs services pour ce faire (chefs n°s 1 et 2).

DÉCISION

Le 8 novembre 2011, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité sur l'un des chefs, le comité de discipline a déclaré l'intimé coupable du chef n° 2 et retiré le chef n° 1 de la plainte.

SANCTION

Le 8 novembre 2011, le comité de discipline a imposé à l'intimé une amende de 5 000\$ ainsi que le paiement du tiers des déboursés.

COMITÉ DE DISCIPLINE

M° Patrick de Niverville, président
M. Benoît Ménard, C.d'A.Ass.,
courtier en assurance de dommages, membre
M. Luc Bellefeuille, C.d'A.A.,
courtier en assurance de dommages, membre

Syndic de la Chambre de l'assurance de dommages,
plaignant;
c.
Monsieur Euclide Cyr, C.d'A.Ass. (Brossard)
Courtier en assurance de dommages, intimé
Certificat n° : 108617
Plainte n° : 2011-05-03(C)

FAITS REPROCHÉS

En 2008, alors qu'il était l'un des dirigeants responsables du cabinet Groupe Assurance Elco inc., M. Cyr a été négligent en laissant cinq de ses employés non certifiés effectuer des tâches ou des activités réservées à des représentants certifiés dont, notamment, la collecte de renseignements pour offrir de l'assurance pour des bateaux de plaisance. Ces employés ne détenaient aucun certificat et n'étaient pas visés par l'article 547 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (chefs n°s 1 et 2).

Le même manquement s'est reproduit en 2009 et en 2010, l'intimé ayant laissé respectivement sept employés non certifiés et cinq employés non certifiés du cabinet effectuer des tâches ou des activités réservées à des représentants dûment certifiés (chefs n°s 3 et 4).

PLAINTÉ AMENDÉE

La plainte amendée comporte quatre chefs. Il est reproché à l'intimé d'avoir exercé ses activités avec des personnes qui ne sont pas autorisées à exercer de telles activités par la Loi ou ses règlements ou d'utiliser leurs services pour ce faire (chefs n°s 1, 2, 3 et 4).

DÉCISION

Le 8 novembre 2011, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité sur trois des quatre chefs, le comité de discipline a déclaré l'intimé coupable des chefs n°s 2, 3 et 4 et retiré le chef n° 1 de la plainte amendée.

SANCTION

Le 8 novembre 2011, le comité de discipline a imposé à l'intimé des amendes totalisant 10 000\$ ainsi que le paiement des deux tiers des déboursés.

COMITÉ DE DISCIPLINE

M° Patrick de Niverville, président
M. Benoît Ménard, C.d'A.Ass.,
courtier en assurance de dommages, membre
M. Luc Bellefeuille, C.d'A.A.,
courtier en assurance de dommages, membre

Syndic de la Chambre de l'assurance de dommages,
plaignant;
c.
Monsieur Éric Courchesne (Saint-Hyacinthe)
Courtier en assurance de dommages, intimé
Certificat n° : 145989
Plainte n° : 2011-05-04(C)

FAITS REPROCHÉS

M. Éric Courchesne, courtier en assurance de dommages, a assuré un immeuble et les entreprises de deux clients. Il est reproché à M. Courchesne de ne pas avoir informé l'un de ses deux clients que l'assureur avait procédé en cours de terme à l'annulation de la protection bâtiment et responsabilité civile sur la police d'assurance des entreprises (chef n° 1). Alors que son objectif était de faire réagir ses clients, M. Courchesne aurait permis que leur soit adressée une lettre les avisant qu'ils devaient se trouver un autre assureur sous prétexte que la police d'assurance des entreprises prenait fin le même jour. Toutefois, ce n'est que deux mois plus tard qu'il demandait une résiliation de ladite police (chef n° 2). Il aurait alors fait défaut d'informer ses clients du découvert de leur risque à la suite de la résiliation de leur police d'assurance des entreprises, et ce, deux mois auparavant (chef n° 3).

Par ailleurs, alors qu'un de ses clients désirait obtenir une protection sur des outils pour une période d'environ six mois, M. Courchesne n'a effectué aucun suivi auprès de ce dernier afin de vérifier si ladite protection était toujours requise (chef n° 4). Le même manquement s'est produit lors des deux renouvellements suivants pour la police d'assurance des entreprises, M. Courchesne n'ayant pas vérifié si la protection pour les outils était toujours requise (chef n° 5).

Lors d'une conversation téléphonique, M. Courchesne a induit un de ses clients en erreur par ses propos imprécis à savoir si l'immeuble avait déjà fait l'objet d'un découvert d'assurance (chef n° 6). Enfin, il a été négligent dans sa tenue de dossier (chef n° 7[a] à 7[n]).

PLAINTÉ RÉAMENDÉE

La plainte réamendée comporte sept chefs. Il est reproché à l'intimé d'avoir fait défaut de rendre compte de l'exécution du mandat (chefs n°s 1 et 3), d'avoir fait 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 (chef n° 2), d'avoir exercé ses activités de façon négligente (chefs n°s 4 et 7[a] à 7[n]), d'avoir fait défaut de prendre les moyens requis pour que la garantie offerte réponde aux besoins du client (chef n° 5) et d'avoir fait une déclaration fautive, trompeuse ou susceptible d'induire en erreur (chef n° 6).

DÉCISION

Le 22 novembre 2011, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le comité de discipline a déclaré l'intimé coupable des chefs n°s 1, 2, 3, 4, 5, 6 et 7(a) à 7(n) de la plainte réamendée.

SANCTION

Le 22 novembre 2011, le comité de discipline a imposé à l'intimé des amendes totalisant 7 200\$ ainsi que le paiement de 75 % des déboursés.

COMITÉ DE DISCIPLINE

M° Patrick de Niverville, président
M. Marc-Henri Germain, C.d'A.A., A.V.A.,
courtier en assurance de dommages, membre
M. Carl Hamel, C.d'A.Ass.,
courtier en assurance de dommages, membre

Syndic de la Chambre de l'assurance de dommages,
plaignant;
c.
Monsieur Léon Courchesne, C.d'A.A. (Saint-Hyacinthe)
Courtier en assurance de dommages, intimé
Certificat n° : 108218
Plainte n° : 2011-05-05(C)

FAITS REPROCHÉS

À titre de dirigeant responsable du cabinet Fernando Courchesne & fils inc., il est reproché à M. Léon Courchesne d'avoir permis à l'une de ses employés non certifiés d'agir directement auprès d'un assuré pour l'ajout d'une assurance flottante à la police d'assurance des entreprises, alors que cette personne ne possédait aucun certificat et n'était pas visée par l'article 547 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (chef n° 1).

Pendant environ huit ans et alors que le règlement l'oblige, l'intimé a fait défaut de conserver les dossiers clients du cabinet pour une période de cinq ans après leur fermeture (chef n° 2).

PLAINTÉ

La plainte réamendée comporte deux chefs. Il est reproché à l'intimé d'avoir exercé ses activités avec des personnes qui ne sont pas autorisées à exercer de telles activités par la Loi ou ses règlements ou d'utiliser leurs services pour ce faire (chef n° 1) et d'avoir fait défaut de tenir les dossiers de ses clients conformément aux règlements (chef n° 2).

DÉCISION

Le 22 novembre 2011, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le comité de discipline a déclaré l'intimé coupable des chefs n°s 1 et 2 de la plainte réamendée.

SANCTION

Le 22 novembre 2011, le comité de discipline a imposé à l'intimé des amendes totalisant 3 100\$ ainsi que le paiement de 25 % des déboursés.

COMITÉ DE DISCIPLINE

M° Patrick de Niverville, président
M. Marc-Henri Germain, C.d'A.A., A.V.A.,
courtier en assurance de dommages, membre
M. Carl Hamel, C.d'A.Ass.,
courtier en assurance de dommages, membre

Fin de la période de conformité!

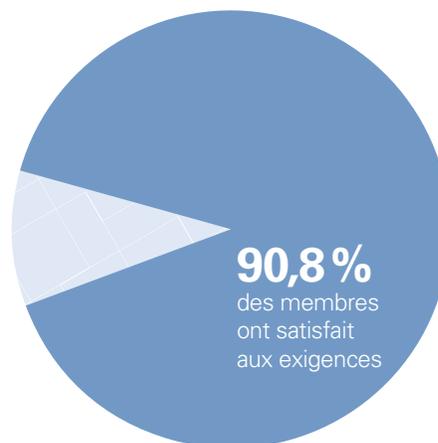
RÉSULTATS 2010-2011

À la date de clôture de la période de conformité, le 31 décembre 2011, plus de 90 % membres certifiés devant obtenir 20 unités de formation continue, dont trois en *Conformité*, ont satisfait aux exigences.

Pour ceux qui n'ont pas rempli leurs obligations, le *Règlement sur la formation continue obligatoire* prévoit un sursis jusqu'au 31 mars 2012. Rendez-vous à chad.ca pour consulter votre dossier personnel et connaître les formations accréditées par la ChAD vous permettant d'obtenir vos UFC manquantes.

Si, au 31 mars 2012, vous n'avez toujours pas satisfait aux exigences, un avis de non-conformité vous sera expédié et l'Autorité des marchés financiers (AMF) sera avisée de la situation. Notez qu'en vertu de l'article 218 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, l'AMF peut, notamment, suspendre un certificat lorsque son titulaire ne s'est pas conformé aux obligations relatives à la formation continue obligatoire (FCO).

9,2%
des membres
n'ont pas rempli
leurs obligations



Rappelons qu'au 1^{er} janvier 2010, le *Règlement sur la formation continue obligatoire* a inclus l'obligation d'obtenir trois UFC dans la catégorie *Conformité*. La ChAD est satisfaite de constater l'intégration et l'atteinte des nouvelles exigences. Sur les 1 360 membres n'ayant pas obtenu toutes leurs UFC, près de 80% en ont fait plus de la moitié. La ChAD s'attend également à ce que près de la totalité des membres aient satisfait aux exigences en date du 31 mars 2012.

Tu dégageras de l'assurance?
Propulse ta carrière!

1 000 \$ en bourse pour le lauréat

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

RENSEIGNE-TOI AUPRÈS DU RESPONSABLE DU PROGRAMME DE TON ÉTABLISSEMENT D'ENSEIGNEMENT.

CRITÈRES DE SÉLECTION

- Être titulaire à l'AEC ou au DEC en assurance de dommages et avoir obtenu son diplôme au 31 décembre 2011.
- Ne pas être en période probatoire ou faire votre droit comme dans l'un de vos domaines - agent ou courtier en assurance de dommages ou agent en santé.
- Une seule candidature par élève (DEC ou AEC) peut être soumise au comité de sélection.

Le prix Marcel-Tassé encourage la relève en assurance de dommages

Prix Marcel-Tassé 2012 pour la relève 10 CANDIDATS EN LICE

Le lauréat du prix Marcel-Tassé sera présenté au gala annuel des diplômés de l'Institut d'assurance de dommages du Québec, au Centre Sheraton de Montréal, le 28 mars 2012.

Le prix Marcel-Tassé a pour but d'encourager et d'honorer la relève en assurance de dommages. Il représente une reconnaissance unique et une carte de visite exceptionnelle au sein de l'industrie. Ce prix est assorti d'une bourse de 1 000 \$.

Les finalistes suivants se sont démarqués par leur dossier scolaire, leur personnalité et leurs aspirations professionnelles. Ces candidats ont été choisis par leur maison d'enseignement respective parmi tous les finissants au DEC ou à l'AEC en assurance de dommages en 2011 à l'échelle du Québec.

Les finalistes :

Stéphane Bilodeau	Cégep Beauce-Appalache
Yves Boucher	Cégep@distance
Jessica Désilets	Cégep de Sainte-Foy
Catherine Laliberté	Collège O'Sullivan de Québec
Yannick Lessard	Cégep du Vieux-Montréal
Brigitte Ouellet	Cégep Lévis-Lauzon
Madeleine Possamai	Collège Montmorency
François Roberge	Cégep régional de Lanaudière
Reina Ricci Suarez	Collège Vanier
Sonia Tremblay	Collège de Valleyfield

LISTE DES NOUVELLES ACTIVITÉS DE FORMATION CONTINUE ACCRÉDITÉES

Cette liste comprend les activités accréditées entre le 29 octobre et le 23 décembre 2011 seulement. Pour consulter la liste complète des activités accréditées, visitez **Ma formation continue** à chad.ca.

ADMINISTRATION (A)	UFC	NOM DU FOURNISSEUR	TÉLÉPHONE
La fraude – l'échec de la gestion de risque	7 UFC	Coup de Maître inc.	514 795-3977

TECHNIQUE D'ASSURANCE (TA)	UFC	NOM DU FOURNISSEUR	TÉLÉPHONE
Responsabilité civile des entreprises	4 UFC	La Turquoise	450 759-9592
Assurance et copropriété	7 UFC	De Grandpré Joli-Coeur	514 287-9535
COLLOQUE – Assurance et condo : tout ce qu'il faut savoir	5 UFC	De Grandpré Joli-Coeur	514 287-9535
L'assurance des biens en transport terrestre et maritime	4 UFC	Josée Raymond Formation	450 441-2329
Les vices cachés	4 UFC	IADQ – Institut d'assurance de dommages du Québec	514 393-8156
La responsabilité civile générale (CGL)	3 UFC	IADQ – Institut d'assurance de dommages du Québec	514 393-8156
Contrat responsabilité civile et prescription	4 UFC	IFC – Formation continue	514 875-8324
La jurisprudence 2011	4 UFC	IADQ – Institut d'assurance de dommages du Québec	514 393-8156
La fraude à l'assurance : comment s'y reconnaître – Module 1	3 UFC	Les Expertises Gilles Beaulieu inc.	514 771-7361
La fraude à l'assurance : comment la détecter – Module 2	3 UFC	Les Expertises Gilles Beaulieu inc.	514 771-7361

DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL (DP)	UFC	NOM DU FOURNISSEUR	TÉLÉPHONE
La prospection : un gage de réussite	3 UFC	ADDENDUM – Recrutement et formation	450 667-6868

CONFORMITÉ ET PRATIQUE PROFESSIONNELLE (C)	UFC	NOM DU FOURNISSEUR	TÉLÉPHONE
Déontologie et renseignements personnels	2 UFC	Serge Bélanger	418 569-9232

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 – TITRE PROFESSIONNEL



Véronique Audet, C.d'A.Ass

Toutes nos félicitations à **Véronique Audet**, du cabinet PMT Roy Assurances et services financiers inc., qui a obtenu son titre de courtier d'assurance associé.

CALENDRIER DES FORMATIONS

Hiver 2012

3 UFC Conformité – 90 \$ plus taxes

FORMATIONS
ÉGALEMENT OFFERTES
EN ENTREPRISE
sdp@chad.qc.ca

FORMATION	VILLE	DATE
Les nouvelles technologies dans votre pratique professionnelle	Sherbrooke	21 février
	Sainte-Foy	23 février
	Gatineau	14 mars
	Montréal	21 mars
	Saint-Jérôme	17 avril
	Montréal	24 avril
Décisions disciplinaires ou apprendre des erreurs des autres	Sainte-Foy	12 mars
	Montréal	21 mars
	Brossard	22 mars
Demystifying the Role of the Syndic at the ChAD	Montréal in english	23 février
La conformité de votre cabinet: démystifier les inspections	Saint-Jérôme	14 mars
	Rimouski	18 avril
Expertise en règlement de sinistres: 25 erreurs à éviter	Montréal	21 février
	Brossard	22 février
	Sainte-Foy	20 mars
Indication de client (référencement): principes et obligations	Sainte-Foy	20 mars
La protection des renseignements personnels: les règles de l'art	Montréal	21 février
	Joliette	21 mars
	Brossard	22 mars
Les courtiers en assurance de dommages et leur code de déontologie	Saint-Jérôme	14 mars
	Rimouski	18 avril
Le traitement des plaintes: les attentes de la ChAD et de l'AMF	Saint-Jérôme	17 avril
	Montréal	24 avril

**INSCRIVEZ-VOUS
EN LIGNE
MAINTENANT !
chad.ca**



NOUVEAUTÉ

LES NOUVELLES TECHNOLOGIES

dans votre pratique professionnelle



**Est-ce qu'un courriel remplace
la signature d'un client ?**

**Un enregistrement téléphonique est-il
admissible comme preuve par un tribunal ?**

Courriel, signature électronique, gestion et conservation des documents électroniques, responsabilités du représentant en assurance de dommages dans un monde de plus en plus virtuel : M^{re} Michèle St-Onge balise ces sujets encore récents au Québec.

➤ Voir le tableau ci-dessus pour connaître les dates de formation. Inscrivez-vous à chad.ca



Service de développement professionnel :
Courriel : sdp@chad.qc.ca
Téléphone : 514 842-2591 ou 1 800 361-7288



**CHAMBRE DE
L'ASSURANCE
DE DOMMAGES** | chad.ca



Fiers d'assurer
le consommateur
ensemble



LA JOURNÉE
DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES 2012

Jeudi 15 mars 2012

Au Hilton Montréal Bonaventure



Le ministre Alain Paquet accepte la présidence de la Journée de l'assurance de dommages

Ancien président de l'Association des consommateurs du Québec, le ministre délégué aux Finances Alain Paquet a accepté d'endosser la Présidence de la *Journée de l'assurance de dommages*.

EN COLLABORATION AVEC



« Dans une société en évolution, la protection du public est primordiale »

PARTENAIRES



Un nouvel événement dans l'industrie de l'assurance de dommages !

Véritable mélange de forum stratégique et d'états généraux, les conférences de la *Journée de l'assurance de dommages* se pencheront sur les enjeux auxquels font face tous les segments de l'industrie de l'assurance de dommages: courtiers, agents, assureurs directs, assureurs par courtage, experts en sinistre, restaurateurs après sinistre.

Serge Therrien
Président et éditeur, *Journal de l'assurance*

Réservez vos kiosques dès maintenant !

Ghislaine Brunet
514.762.1667, poste 231
gbrunet@repcom.ca

Lise Flamand
514.762.1667, poste 235
lflamand@repcom.ca



Quelques-unes des conférences à ne pas manquer !

La vente d'assurance de dommages à l'ère du Web !



Conformité : palmarès des questions les plus fréquemment posées

Les sinistres reliés aux dégâts d'eau hors de contrôle ?

Comment un cabinet en dommages peut-il intégrer les services financiers à son offre ?

Consultez notre dépliant spécial
annexé à cette publication
ou visitez : www.journee.journal-assurance.ca