

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

# la ChAD PRESSE

VOL. 13, N° 2 // MARS | AVRIL 2012



**RAPPORT ANNUEL 2011**

**UN REGARD UNIQUE,  
UN OBJECTIF COMMUN**



**JOURNÉE DE L'ASSURANCE  
DE DOMMAGES**

**LA CONFIANCE  
DES CONSOMMATEURS  
À L'ÈRE DU WEB**

**LA JOURNÉE EN IMAGES**



**ÉLECTIONS  
À LA  
ChAD**

13 JUIN 2012



CHAMBRE DE  
L'ASSURANCE  
DE DOMMAGES

chad.ca

GRANDIR  
ENSEMBLE



**L'ENTREPRENEURSHIP**  
vous habite ?  
Passez à l'action dès maintenant !

### ACTIONNAIRES DE CABINETS RECHERCHÉS

- Devenez courtier autonome et propriétaire de votre propre cabinet.
- Ayez accès à une diversité d'assureurs.
- Profitez d'une rémunération illimitée, grâce à un concept innovateur.

Joignez notre équipe d'expérience  
pour un accompagnement professionnel  
et une formation complète.

Faites parvenir votre CV  
slaffamme@groupeafl.com  
1 877 835-1150  
poste 8191



## 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<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> 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

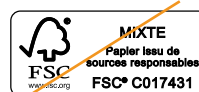
SITE WEB  
**chad.ca**

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.



Joignez-vous à un  
**employeur  
de choix**

Faites carrière au sein  
de La Capitale groupe financier

TRAVAILLEZ EN ENTREPRISE

- Agent en assurance de dommages des particuliers
- Expert en sinistre



**LaCapitale**

Valoriser l'essentiel



Postulez à  
[lacapitale.com/carrieres](http://lacapitale.com/carrieres)



- 4 ACTUALITÉ ET DOSSIERS DE LA ChAD**  
Nouvelle gouvernance en vue  
Élections à la ChAD
- 6**  
Rapport annuel 2011  
Un regard unique, un objectif commun
- 9 DANS VOTRE DISCIPLINE**  
*Journée de l'assurance de dommages*  
La confiance des consommateurs à l'ère du web
- 10**  
La *Journée de l'assurance de dommages* en images
- 12**  
Prix Marcel-Tassé: Jessica Désilets nommée relève par excellence !  
Révision du modèle décisionnel du bureau du syndic  
Offre d'emploi à la ChAD: responsable des enquêtes, bureau du syndic
- 13**  
Fonds d'indemnisation des services financiers  
Vos clients y auraient-ils droit ?
- 15 LA COALITION ET LA RELÈVE**  
10 ans de passion, de solidarité...  
10 ans de relève !
- 16 ICI ET LÀ DANS L'INDUSTRIE**  
Aux 133 chefs d'accusation:  
Jérôme Hallé plaide coupable  
Femme d'assurance de l'année  
Assurance de remplacement  
L'Autorité modifie la F.P.Q. n° 5
- 17 DISCIPLINE**  
Décisions disciplinaires
- 18 DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL**  
Activités de formation continue accréditées  
Attribution – titres professionnels
- 19**  
Formations en entreprise

## FICHE

### LA CHRONIQUE SYNDIC

#### Bureau du syndic

Nouveau modèle décisionnel pour faire face à l'augmentation des plaintes

### UN ŒIL SUR LA CONFORMITÉ

#### Place à la conformité des pratiques

Cinq règles d'or

## 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](mailto:info@chad.qc.ca).





## Nouvelle gouvernance en vue

# ÉLECTIONS À LA CHAD

**Un nouveau regard se posera bientôt sur l'industrie de l'assurance de dommages. Résolument tourné vers l'avenir, ce regard sera le gage d'une protection accrue du consommateur puisque sous peu prendra forme à la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) une gouvernance transformée.**

Fruit des changements apportés par la *Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant principalement le secteur financier*, c'est le 7 mars dernier que le nouveau *Règlement intérieur* (Règlement) de la ChAD entrerait en vigueur. La ChAD a aussitôt entamé son processus électoral visant à pourvoir les huit postes destinés aux administrateurs issus de l'industrie. L'élection se tiendra le 13 juin prochain. Les administrateurs indépendants seront par la suite nommés par le ministre des Finances sur recommandation du conseil d'administration (C. A.) de la ChAD.

À moins d'élections sans concurrent, le 13 juin 2012, les agents en assurance de dommages éliront trois dirigeants d'assureurs directs, dont deux certifiés et un non certifié, les courtiers choisiront trois dirigeants certifiés de cabinets de courtage, dont au moins un cabinet de 15 certifiés et moins et les experts en sinistre devront élire un dirigeant certifié d'assureur à courtage et un dirigeant certifié de cabinet d'expertise en règlement de sinistres qui n'est pas à l'emploi d'un assureur.

Exceptionnellement cette année, le mandat des administrateurs élus sera d'un an, deux ans et trois ans pour instaurer une rotation et éviter que tous les postes arrivent à terme la même année. Pour les années subséquentes, le mandat sera d'une durée de trois ans.

Le dépouillement des bulletins de vote et l'annonce des résultats auront lieu le 14 juin. Pour suivre les élections en ligne, rendez-vous à [chad.ca](http://chad.ca).

### Impacts du nouveau *Règlement intérieur*

La nouvelle gouvernance n'engendre aucun changement majeur sur les activités des membres de la ChAD. Toutefois, la ChAD estime que les ajustements apportés à son *Règlement intérieur* auront un impact positif sur l'industrie, notamment à l'égard de la confiance des consommateurs envers les professionnels œuvrant en son sein. « La présence d'un plus grand nombre d'administrateurs indépendants ayant des connaissances pertinentes et dépourvus de toute attache avec les entreprises du secteur contribue notamment à renforcer la crédibilité du conseil », précise Maya Raic, présidente-directrice générale de la ChAD.

Rappelons que la composition du conseil d'administration sera dorénavant de huit dirigeants issus de l'industrie, dont sept certifiés, et de cinq administrateurs indépendants. Les critères d'éligibilité, le déroulement des élections et la création des comités sont au nombre des modifications intégrées au Règlement.



Jacques Yelle,  
président du C. A.  
de la ChAD et membre  
du comité de nomination

« Notre objectif est d'implanter une gouvernance créatrice de valeur où règnent légitimité et crédibilité. La crédibilité est une valeur ajoutée à bien des niveaux, surtout au chapitre de la confiance qui nous est accordée par les consommateurs. Et pour s'en prévaloir, il est impératif de faire passer les intérêts du public avant ceux de l'industrie. C'est dans cette optique que nous invitons tous nos membres à participer aux élections. »

### Procédure électorale: comment voter ?

Tous les membres de la ChAD dûment autorisés à agir en date du 12 avril 2012 sont invités à voter. Les documents nécessaires au vote, ainsi qu'une enveloppe-réponse affranchie, seront transmis par courrier à la fin mai et devront être retournés à la ChAD avant le 13 juin, à 17 h, afin d'être valides.

## Nouveau Règlement intérieur

# MANDATS DES DIFFÉRENTS COMITÉS

### Comité de gouvernance et d'éthique

Composé d'administrateurs,  
présidé par un administrateur indépendant

Élaborer des règles de gouvernance, d'éthique et de déontologie pour la conduite des affaires de la ChAD. Veiller à la composition des comités, à la formation continue des administrateurs ainsi qu'au processus d'évaluation du fonctionnement de la gouvernance de la ChAD. Élaborer les différentes politiques des ressources humaines dont l'évaluation et la rémunération du président-directeur général ainsi que le plan de relève de la ChAD.

### Comité de nomination

Composé d'administrateurs,  
présidé par un administrateur indépendant

Identifier et susciter des candidats qualifiés pour devenir administrateurs, vérifier leur éligibilité et les présenter au C. A.

### Comité de vérification

Composé d'administrateurs,  
présidé par un administrateur indépendant

Étudier toute question concernant la situation financière de la ChAD. Recommander, promouvoir et faciliter l'exercice de la fonction d'audit au sein de l'organisation. Formuler des avis quant à la gestion des risques, l'optimisation des ressources dont la rémunération globale des employés et la qualité des contrôles internes de gestion.

### Comité sur les affaires de régulation

Composé d'administrateurs,  
présidé par un administrateur

Commenter les lois et élaborer ou réviser les règlements et politiques concernant la distribution en assurance de dommages et le règlement de sinistres.

### Comité du développement professionnel

Composé de membres de la ChAD,  
présidé par un administrateur

Proposer les orientations en matière de formation continue pour les agents en assurance de dommages, les courtiers en assurance de dommages et les experts en sinistre. Formuler, entre autres, des avis sur le Règlement sur la formation continue obligatoire de la Chambre de l'assurance de dommages et sur le Règlement sur les critères d'obtention des titres de courtier d'assurance associé et de courtier d'assurance agréé.

### Comité de déontologie et de règles de pratique

Composé de membres de la ChAD,  
présidé par un administrateur

Examiner et émettre des avis sur des questions d'éthique professionnelle, de déontologie et de pratiques de l'industrie. Développer des outils visant à aider les membres à maintenir des pratiques professionnelles de qualité et conformes aux exigences légales, réglementaires et déontologiques.

## RAPPEL : AVEZ-VOUS FAIT VOTRE CHANGEMENT D'ADRESSE ?

À la veille des déménagements, assurez-vous d'informer l'Autorité des marchés financiers (AMF) d'un changement d'adresse. La ChAD pourra ainsi vous faire parvenir votre bulletin de vote à bon port.



## Erratum dans la ChADPresse janvier | février 2012

Changement d'adresse, retrait de la profession, paiement de la cotisation, titre professionnel, formation continue, inspection... Dans la ChADPresse janvier | février, la ChAD a précisé les rôles respectifs de l'AMF et de la ChAD afin d'orienter les membres vers l'organisation désignée pour répondre à leurs questions.

Une erreur s'est toutefois glissée dans le tableau produit. L'AMF est entre autres responsable des règlements suivants:

- Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant
- Règlement sur l'exercice des activités des représentants
- Règlement sur les renseignements à fournir au consommateur
- Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome
- Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres.

## Rapport annuel 2011

# UN REGARD UNIQUE, UN OBJECTIF COMMUN

**L'année 2011 aura été une année charnière pour la ChAD. Elle s'apprête en effet à prendre un important virage avec la mise en place d'une gouvernance renouvelée, un premier jalon qui s'inscrit dans un projet plus large visant à faire de la ChAD un organisme d'autoréglementation (OAR) de première ligne.**

Force est de constater que les scandales qui ont marqué le secteur des services financiers ces dernières années ont engendré un resserrement des règles qui encadrent l'industrie, notamment afin de regagner la confiance des consommateurs. Fortement sensibilisés, ils sont plus nombreux à tenter un recours contre tout agent, courtier en assurance de dommages ou expert en sinistre qui ne respecterait pas ses obligations légales, réglementaires et déontologiques. Plus que jamais, la protection du public est au centre des réflexions. Dans la mire de toute l'industrie, elle incarne dorénavant l'objectif à atteindre.



Maya Raic,  
présidente-directrice  
générale de la ChAD

« Prévoir les changements, prévenir les abus pour accroître la protection des consommateurs, favoriser l'équité et préserver l'intégrité de l'industrie : c'est dans cet esprit que la ChAD entend poursuivre le travail accompli en 2011. »

### La confiance est la clé

C'est un regard bienveillant que la ChAD porte sur les consommateurs, un regard confiant quant à la conformité des pratiques. Évoqué au fil des pages du rapport annuel, ce regard illustre bien les actions posées par la ChAD en 2011. Le rapport met en lumière le point de vue unique des individus qui la composent et propose une vision rassembleuse : agir ensemble pour mieux protéger le consommateur.

Pour atteindre cette vision, la ChAD souhaite travailler, en étroite collaboration avec les acteurs du milieu, à consolider le lien de confiance entre les consommateurs et ses membres, un critère intimement lié à la réputation et à l'intégrité de l'industrie. En adoptant cette approche proactive, la ChAD aspire à un nouveau partenariat qui permettra de mener une action commune, au grand bénéfice des consommateurs et de l'industrie.

« Il importe de parler d'une seule voix si l'on veut que progresse la prise en compte simultanée des intérêts du public, de l'industrie et des régulateurs », souligne M<sup>me</sup> Raic.

### Vue sur la formation continue : **184 368 UFC accordées**

Le processus d'apprentissage permanent permet aux membres de la ChAD de maintenir, voire d'améliorer, leurs compétences professionnelles en fonction des exigences de protection du public. Pour répondre à leurs besoins, la ChAD a accrédité dans la dernière année 975 nouvelles activités de formation. L'année se solde avec 67 350 participations aux 5 462 séances de formation reconnues par la ChAD au Québec, pour un total de 184 368 unités de formations continue (UFC) accordées.

La ChAD a également entamé un exercice de consultation afin de mieux cerner les préoccupations et les besoins de formation de ses membres. Le fruit de cet exercice sera observé cette année et permettra de préciser l'offre de formation, tant sur le plan de la qualité que de la diversité, et ce, en complémentarité avec les formations disponibles dans l'industrie.

Au 31 décembre 2011, 90,8 % des membres avaient satisfait aux exigences requises quant à la période de conformité. Après la période de sursis accordée, au 31 mars 2012, la ChAD est fière de constater que 98 % des membres ont satisfait aux exigences. Elle les invite d'ores et déjà à poursuivre les démarches d'apprentissage en vue de la période de conformité 2012-2013, déjà commencée.

### Avoir à l'œil l'amélioration des pratiques : **90 inspections effectuées**

Le mandat, confié par l'AMF, d'inspecter les cabinets de courtage et d'expertise en règlement de sinistres de 24 représentants et moins a permis à la ChAD de recenser les pratiques déviantes, de les documenter et de cerner les nouvelles tendances. Parmi les 90 inspections effectuées en 2011, 528 lacunes ont été observées, notamment au sujet des règles pour les représentations, les bannières ou les cartes d'affaires, l'absence de plan d'urgence ou de plan de continuité des activités, l'absence de politique de traitement des plaintes et de règlement de différends et les divulgations obligatoires. En outre, la tenue et la gestion des comptes séparés étant une lacune fréquemment observée, l'AMF a publié un avis à ce sujet et entend prendre les mesures nécessaires pour le faire respecter.

Afin de pallier les manquements observés et d'aider ses membres à constamment améliorer leurs pratiques professionnelles, la ChAD a produit une série d'outils accessibles à tous à [chad.ca](http://chad.ca).



### Veiller à la protection du public : hausse de **95 %** des plaintes au syndic en cinq ans

Les trois quarts des plaintes déposées au bureau du syndic proviennent de consommateurs. Le motif le plus évoqué est le manque de conseils, le défaut d'expliquer ou le fait d'induire en erreur. Après la confection de fausses représentations, plusieurs manquements se regroupent sous le thème de la négligence ; il s'agit entre autres d'un manque de suivi dans les demandes du client, de retards dans le traitement des réclamations et de la mauvaise qualité des documents et correspondances.

Sur les 234 plaintes reçues en cours d'année, 301 dossiers ont été ouverts. Un nombre record qui s'explique notamment par les 51 plaintes déposées à l'encontre d'un même représentant en assurance de dommages. Cette situation a d'ailleurs occasionné une radiation provisoire et immédiate du certificat de ce représentant, une mesure exceptionnelle utilisée uniquement lorsqu'il est jugé que la protection du public est en danger immédiat. En 2011, 43 % des plaintes ont fait l'objet d'une enquête déontologique et 28 ont été formellement déposées devant le comité de discipline de la ChAD. Consultez le tableau de traitement des plaintes à [chad.ca](http://chad.ca).

### Discipliner la pratique : **140** chefs d'infractions retenus, **150** sanctions

En 2011, 29 plaintes ont été portées au comité de discipline par la ChAD, dont une par un syndic ad hoc. Il s'agit d'une hausse de 20 % par rapport aux deux années précédentes. Les principaux chefs d'infraction pour les agents et les courtiers en assurance de dommages concernent l'appropriation de fonds à des fins personnelles ou encore le défaut de rendre compte de l'exécution du mandat. Pour les experts en sinistre, avoir exercé ses activités de façon malhonnête ou négligente et avoir manqué de compétence et de professionnalisme sont les chefs d'infraction les plus importants.

Pour vous éviter de vous trouver dans cette position, Carole Chauvin, syndic, recommande à tous les représentants en assurance de dommages de « bien circonscrire les besoins du client, conseiller le produit adapté à sa situation et s'assurer que les explications sont comprises. » Elle invite aussi les experts en sinistre à « informer les assurés de l'état de leur dossier de réclamation. Et pour tous les membres de la ChAD, jamais ne le dira-t-on assez, documentez, écrivez et notez tout au dossier client. »

Conformément à la loi, le rapport annuel de la ChAD a été déposé à l'Autorité des marchés financiers le 31 mars. Une version électronique est disponible à [chad.ca](http://chad.ca).

*The reports from the Chairman of the Board of Directors and the President and CEO are available in English at [chad.ca](http://chad.ca).*

## Élections 2012

Toutes corrections à vos coordonnées  
doivent être acheminées par courriel  
au registre des représentants de l'AMF :  
information@lautorite.qc.ca

### AVIS DE SCRUTIN

Conformément à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers (LDPSF)*, les membres de la **Chambre de l'assurance de dommages** (Chambre) élisent 8 des 13 administrateurs du conseil d'administration de la Chambre. Cinq administrateurs indépendants sont nommés par le ministre des Finances. Cette année, les **huit postes d'administrateurs issus de l'industrie sont à pourvoir lors des élections.**

La LDPSF et le Règlement intérieur de la Chambre de l'assurance de dommages prévoient que les élections seront postales et permettront d'élire :

8 administrateurs issus de l'industrie	Groupes d'électeurs
3 dirigeants d'assureurs directs, dont 2 certifiés et 1 non certifié	Agents
3 dirigeants certifiés de cabinets de courtage, dont au moins un cabinet de 15 certifiés et moins	Courtiers
1 dirigeant certifié d'assureur à courtiers	Experts en sinistre
1 dirigeant certifié de cabinet d'expertise en règlement de sinistres non à l'emploi d'un assureur	

Votre bulletin de vote doit être reçu à la Chambre **avant le 13 juin 2012 à 17 h.**

Les personnes intéressées à se porter candidat à titre d'administrateur, sont invitées à se procurer dès à présent le formulaire de mise en candidature sur le site [chad.ca](http://chad.ca). Sur ce formulaire se trouvent les conditions d'admissibilité ainsi que la déclaration solennelle d'éligibilité à occuper un poste d'administrateur. À noter que pour être acceptés, les formulaires de mise en candidature doivent être retournés à la Chambre avant le **12 avril 2012 à 17 h.**

Peuvent voter les représentants de la Chambre de l'assurance de dommages qui sont dûment autorisés à agir par l'Autorité des marchés financiers en date du **12 avril 2012.**

**Les documents nécessaires au vote seront transmis par courrier aux représentants concernés par les présentes élections avant le 28 mai 2012.**

Pour plus d'information ou pour joindre la présidente du scrutin, M<sup>e</sup> Jannick Desforges, communiquez avec la Chambre de l'assurance de dommages au 1 800 361-7288 ou au 514 842-2591.



## Journée de l'assurance de dommages

# LA CONFIANCE DES CONSOMMATEURS À L'ÈRE DU WEB

**Le Journal de l'assurance, en collaboration avec la ChAD, a tenu la première Journée de l'assurance de dommages. C'est sur la toile de fond de la protection du consommateur et des enjeux de l'heure que plus de 600 professionnels de l'industrie ont participé aux ateliers, aux conférences et aux formations offertes le 15 mars dernier.**

La ChAD a profité de cette tribune pour partager les résultats d'une étude qu'elle a effectuée afin d'évaluer la perception des consommateurs à l'égard de l'industrie et des professionnels qui y oeuvrent. Quelle est la note de confiance des Québécois? Comment ces derniers perçoivent-ils les professionnels qui y oeuvrent? Autant de questions légitimes auxquelles la ChAD s'est attardée.

### À peine la note de passage

Il appert que la confiance accordée par les Québécois à l'égard des professionnels de l'industrie dépasse à peine la note de passage, soit tout juste 6,5 sur 10. « Est-ce une note acceptable aux yeux de l'industrie? » questionne Maya Raic, présidente-directrice générale de la ChAD. « Cela équivaut à un C. Pour moi, c'est loin d'être suffisant. » De plus, seulement 54 % des Québécois jugent l'industrie digne de confiance et 40 % la considèrent transparente. « Le consommateur ne fait pas de différence entre le professionnel et l'industrie, renchérit M<sup>me</sup> Raic. Tous doivent mettre leur énergie en commun pour faire en sorte que le consommateur soit encore mieux protégé et bien informé. La confiance est un élément clé de l'équation. Aussi, faut-il la relever. »

Le sondage révèle toutefois que 80 % des consommateurs jugent importante l'industrie de l'assurance de dommages. Il faut convenir qu'il s'agit d'une sphère non négligeable, voire parfois obligatoire, pour la protection de ses avoirs et de son patrimoine. Les professionnels de l'assurance de dommages bénéficient généralement d'une bonne perception. Cette image davantage positive est principalement due au bon service qu'ils offrent et à leurs qualités humaines.

### Vente sur Internet : La confiance doit faire partie de l'équation

La notion de confiance a également teinté les échanges lors de la conférence « La vente d'assurance de dommages à l'ère du web ». Indépendamment du mode de communication utilisé, la confiance demeure, aux yeux de M<sup>me</sup> Raic, le lien privilégié avec le consommateur. « Le représentant est le mandataire de l'assuré, un mandat qui est infusé de la notion de confiance. Il faut introduire cette donnée dans l'équation si on ne veut pas fragiliser celle-ci », estime M<sup>me</sup> Raic.

Déjà, à l'heure actuelle, on constate un déséquilibre d'information entre le consommateur et l'industrie. Qu'en sera-t-il alors avec la distribution sur Internet? D'ailleurs, un peu plus de la moitié des sondés, soit 51 %, se sent mal informée lorsqu'il est question d'assurance de dommages. Rappelons qu'en respect du *Code de déontologie des représentants*, le rôle du professionnel en assurance de dommages est de conseiller le consommateur.



## « Est-ce une note acceptable aux yeux de l'industrie? »

Maya Raic, présidente-directrice générale de la ChAD

Paradoxalement, en 2011, le premier motif de plainte pour lequel les professionnels ont été dénoncés au bureau du syndic de la ChAD est le défaut d'expliquer ou de conseiller.

Difficile de nier la hausse de l'utilisation d'Internet. Où se situera le rôle du représentant dans la vente en ligne? Comment protéger le consommateur afin qu'il puisse faire l'achat d'une assurance réellement adaptée à ses besoins? Plusieurs questions se posent en ce qui concerne le commerce électronique en assurance de dommages. M<sup>me</sup> Raic a pour sa part réitéré que le consommateur doit pouvoir communiquer avec un représentant certifié à tout moment pour répondre à ses questions, mais aussi pour vérifier que le produit offert correspond à ses besoins. « Il faut embrasser l'ère du web, on ne peut y échapper », a-t-elle ajouté. Le constat est clair, le consommateur doit bénéficier de la même protection, peu importe le mode de communication choisi, y compris Internet.

### Avis de consultation relative à l'offre d'assurance par Internet au Québec

L'AMF a lancé une consultation publique à ce sujet le 24 février dernier. Toute personne intéressée à soumettre des commentaires est invitée à le faire au plus tard le 24 mai 2012.



Évoquant la richesse de l'industrie de l'assurance de dommages pour l'économie du Québec, M. Alain Paquet, ministre délégué aux Finances et président d'honneur, a soulevé trois enjeux à surveiller : la vente d'assurance en ligne, la copropriété et la relève.



Louis Régimbald, associé chez SECOR, a partagé les résultats d'un sondage au sujet de la vente d'assurance en ligne. On a appris entre autres que 50 % des répondants préfèrent parler à un humain lors d'une transaction.



## LA JOURNÉE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES EN IMAGES

Au cours d'un 5 à 7, la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages a célébré son 10<sup>e</sup> anniversaire en présence de plus de 200 personnes. M<sup>e</sup> Robert LaGarde, président de la Coalition, a prononcé un discours et diffusé une vidéo présentant les différents visages de la relève aux quatre coins du Québec.





La première Journée de l'assurance de dommages fut un succès : plus de 600 participants de tous les pans de l'industrie, 43 kiosques, neuf conférences et quatre unités de formation continue ont été accordées.



Afin de soutenir les experts en sinistre dans leur pratique professionnelle, entre autres pour les actes de subrogation, la ChAD a produit des outils à leur attention. M<sup>e</sup> Mathieu Jean Potvin, avocat-conseil senior à la Capitale assurances générales, a présenté les enjeux et les lettres types maintenant disponibles à [chad.ca](http://chad.ca).



## 15 mars 2012



M<sup>e</sup> Jean Rivard, inspecteur à la ChAD, a fait le portrait des questions les plus fréquemment posées dans la catégorie de la conformité. Il a évoqué cinq règles d'or : divulgation transparente, renseignements personnels bien protégés, proactif au renouvellement, compte séparé toujours positif, fin de mandat sans malentendu. Consultez la chronique « Œil sur la conformité » pour en savoir davantage.



Ambassadeurs et partenaires de la Coalition se sont joints pour célébrer son 10<sup>e</sup> anniversaire en compagnie de plusieurs visages de la relève : jeunes, adultes en réorientation de carrière et nouveaux arrivants. Pour favoriser leur réseautage, ils portaient tous un porte-nom « je suis la relève ».



## Prix Marcel-Tassé

# JESSICA DÉSILETS NOMMÉE RELÈVE PAR EXCELLENCE !



La qualité des candidats en lice pour le prestigieux prix Marcel-Tassé a rendu la tâche ardue aux membres du jury composé de MM. Patrick Décarie, Alain Giroux et Jean-Marc Laurin, administrateurs de la Chambre de l'assurance de dommages. Jessica Désilets les a toutefois charmés à l'unanimité par sa passion, son dynamisme et son professionnalisme, remportant ainsi le prix Marcel-Tassé 2012.

Après avoir flirté avec les soins infirmiers, la politique et l'économie, Jessica s'est un jour retrouvée à la croisée des chemins. Une discussion avec un ami l'incite alors à obtenir son AEC en assurance de dommages au cégep de Sainte-Foy à Québec. Depuis, elle n'en démord pas. Forte de son titre de courtier en assurance de dommages et déjà au service de PMT Roy Assurances et services financiers, elle souhaite se spécialiser en assurance de dommages des entreprises, décrocher son PAA dans la prochaine année et peaufiner ses connaissances en la matière.

Passion, défis, connaissances. Voilà en trois mots comment Jessica décrit son industrie. Trois mots qu'elle incarne tout aussi bien. Son enthousiasme et sa détermination sont contagieux et la mèneront au succès. « Je ne sais pas encore où ma fibre entrepreneuriale me mènera, mais elle me mènera à une idée, une niche ou un produit quelconque qui me représentera bien. » Elle est d'ailleurs très fière d'œuvrer au sein d'une industrie où l'humain est au centre des préoccupations et où l'avancement et le dépassement de soi sont gages d'une carrière stimulante.

Ambassadrice dans l'âme, Jessica fait déjà la promotion de sa profession auprès de la relève avec la Coalition, dans les salons de l'emploi, dans les cégeps et même dans le cadre du programme « étudiant d'un jour ». Elle endosse avec fierté le titre de relève par excellence et compte poursuivre sa lancée.

### Honneur à Marcel Tassé

Dans le but d'encourager l'excellence et de souligner la relève, la ChAD a remis pour la 13<sup>e</sup> année consécutive le prix Marcel-Tassé au finissant d'un programme d'études collégiales en assurance de dommages s'étant démarqué par sa personnalité, son parcours scolaire et ses aspirations professionnelles. Cette reconnaissance est assortie d'une bourse de 1 000\$. Par ce prix, la ChAD perpétue la passion et la dévotion de Marcel Tassé pour la profession en assurance de dommages.

## RÉVISION DU MODÈLE DÉCISIONNEL DU BUREAU DU SYNDIC

Consultez la chronique syndic pour en savoir davantage



Les responsabilités du poste *Responsable des enquêtes et adjoint au syndic* que **Luce Raymond** occupe seront redéfinies. Au service de la ChAD depuis sa création en octobre 1999, M<sup>me</sup> Raymond a été nommée adjoint au syndic en janvier 2003. Comptant près de 18 ans d'expérience en enquête déontologique, elle formera dans les mois à venir la personne qui la remplacera comme responsable des enquêtes, tout en demeurant adjoint au syndic et entièrement responsable des décisions du traitement préliminaire des plaintes.



Félicitations à **M<sup>e</sup> Karine Lizotte** nommée syndic adjoint. M<sup>e</sup> Lizotte est au service de la ChAD depuis novembre 2004 où elle a assumé les fonctions d'enquêteur adjoint au bureau du syndic jusqu'à ce qu'elle soit nommée enquêteur en 2007. Titulaire d'un certificat en assurance de dommages des particuliers, elle a agi au sein d'un assureur direct de dommages à temps partiel pendant ses études. En 2002, elle devient membre du Barreau du Québec et occupe les fonctions de procureur à la Cour municipale de Montréal. En 2003 et 2004, elle a occupé des fonctions de courtier en assurance de dommages des particuliers au sein de deux cabinets de courtage.

## OFFRE D'EMPLOI À LA ChAD : RESPONSABLE DES ENQUÊTES, BUREAU DU SYNDIC

La ChAD est à la recherche d'un responsable des enquêtes qui assurera le bon fonctionnement du traitement des plaintes au sein du bureau du syndic en supervisant toutes les opérations et le personnel d'enquête.

Veuillez faire parvenir votre curriculum vitæ à M<sup>me</sup> Julie Mackay, à l'adresse courriel [jmackay@cortorev.com](mailto:jmackay@cortorev.com)

## Fonds d'indemnisation des services financiers

# VOS CLIENTS Y AURAIENT-ILS DROIT?

En raison de nombreux scandales financiers, l'Autorité des marchés financiers (AMF) a soulevé certaines questions quant à l'accès au Fonds d'indemnisation pour les victimes de crimes financiers. Les cas relatifs à l'assurance de dommages méritent d'être portés à l'attention des consommateurs.

À la demande du ministre des Finances, l'AMF a tenu, entre le 9 décembre 2011 et le 9 mars dernier, une consultation sur l'indemnisation des victimes de crimes financiers. L'AMF souhaitait obtenir des commentaires sur l'efficacité des mécanismes d'indemnisation actuellement en place et des suggestions pour les améliorer s'il y a lieu.

### Qu'est-ce que le Fonds ?

Le Fonds d'indemnisation des services financiers vise à protéger les victimes de fraudes, de manœuvres dolosives ou de détournements de fonds dont est responsable un cabinet ou un représentant certifié. Le Fonds est affecté au paiement des indemnités. L'indemnité maximale est de 200 000 \$ par réclamation. Le Fonds est financé presque en totalité par les cotisations versées par les cabinets et les représentants inscrits auprès de l'AMF, qui le gère.

### Qui a accès au Fonds ?

Le consommateur victime de fraude en matière d'assurance de dommages et qui souhaite être admissible au Fonds d'indemnisation doit répondre aux trois conditions suivantes :

1. Il doit avoir transigé avec un représentant dûment certifié par l'AMF.
2. La fraude doit concerner un produit que le représentant pouvait légalement offrir, dans les limites du certificat ou de l'inscription délivré par l'AMF.
3. La demande d'indemnisation doit être déposée dans l'année suivant le moment où le consommateur a pris connaissance de la fraude, de la manœuvre dolosive ou du détournement de fonds.

### Le Fonds en chiffres

Depuis 2000, le Fonds d'indemnisation a versé près de 49 millions de dollars à 1 400 consommateurs. Toutes disciplines confondues, le montant maximal de 200 000 \$ couvre 95 % des réclamations acceptées par le Fonds d'indemnisation, depuis les 10 dernières années.

Depuis 2004, 75 % des réclamations accueillies par le Fonds d'indemnisation proviennent du courtage en épargne collective. Au deuxième rang ? L'assurance de dommages avec 16,8 %, suivie de l'assurance de personnes avec 6,9 % des réclamations.

Le système actuel permet au consommateur victime de fraude de déposer une réclamation via un processus administratif simple et gratuit, et d'être indemnisé si ces conditions sont remplies.

Aussi, le Fonds d'indemnisation ne couvre pas les cas de faute, d'erreur, de négligence ou d'omission commises non volontairement par un représentant. Celles-ci sont généralement couvertes par les contrats d'assurance responsabilité professionnelle.

### Qu'en est-il de la distribution sans représentant ?

Sous le régime actuel de la distribution sans représentant, les fraudes découlant de ventes de produits d'assurance par l'intermédiaire de certains distributeurs, par exemple les concessionnaires automobiles F.P.Q. n° 5 – assurance de remplacement, ne peuvent faire l'objet d'une réclamation auprès du Fonds d'indemnisation. Conséquemment, en cas de problèmes, les consommateurs doivent recourir aux tribunaux civils pour peut-être être indemnisés, une procédure qui implique des coûts et des délais non négligeables.

Pourquoi protège-t-on différemment le consommateur qui achète un produit identique, conçu par le même assureur, mais vendu par deux réseaux différents ? Celui qui achète du distributeur n'est pas éligible au Fonds en cas de fraude, contrairement à celui qui fait affaire avec un représentant certifié.

Dans ses commentaires à l'AMF, la ChAD a souligné cette lacune. Elle a également précisé que si la couverture du Fonds est étendue aux produits d'assurance vendus sans représentant, il faut que les distributeurs de produits d'assurance contribuent également au financement du Fonds d'indemnisation, comme le font présentement les membres de la ChAD.

La ChAD croit que le Fonds d'indemnisation est l'outil privilégié pour assurer la protection du public en indemnisant les consommateurs victimes d'actes frauduleux. La confiance des consommateurs envers l'industrie et ses professionnels est cruciale et il appartient à chacun de travailler en étroite collaboration afin de la préserver et de la consolider.



# 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](http://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](mailto: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](mailto:renee.moore@courtiersunis.com)

[www.courtiersunis.com](http://www.courtiersunis.com)

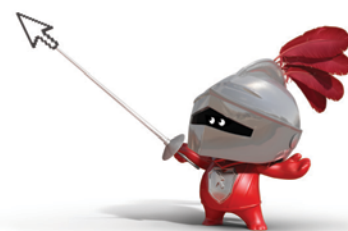
## PROGRESSEZ AVEC NOUS !

### 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](mailto: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.

## Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages

# 10 ANS DE PASSION, DE SOLIDARITÉ ... 10 ANS DE RELÈVE !

Le 15 mars dernier, la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages vivait un moment important. En effet, c'est en présence de plus de 200 personnes qu'elle a célébré son 10<sup>e</sup> anniversaire, clôturant ainsi la première édition de la *Journée de l'assurance de dommages*, dans le cadre d'un 5 à 7 au Hilton Montréal Bonaventure.

Dans son discours, M<sup>e</sup> Robert LaGarde, président de la Coalition depuis sa fondation, a tenu à remercier les nombreux partenaires et à saluer l'audace des membres de l'industrie qui ont pris le risque, il y a 10 ans, de mettre la compétition de côté pour travailler solidairement au problème de relève en mettant sur pied la Coalition.



« En 10 ans, la Coalition a contribué à changer la perception qu'ont les gens de l'assurance de dommages. Elle a permis d'améliorer l'image des professionnels de l'industrie. Elle a mis en valeur le dynamisme et la passion qui nous caractérisent. »

Extrait du discours de M<sup>e</sup> Robert LaGarde prononcé le 15 mars dernier.

Loin de s'en tenir uniquement au passé, M<sup>e</sup> LaGarde a fait état des difficultés grandissantes de recrutement et a présenté les orientations qu'entend prendre la Coalition pour y pallier. « Les jeunes, avance-t-il, ne pourront répondre seuls aux besoins de main-d'œuvre. Il faut faire de la place à l'ensemble de la relève, incluant les adultes en réorientation de carrière, les nouveaux arrivants et les retraités actifs. Cette diversité, c'est une richesse incroyable pour nous. » C'est ainsi qu'il a fortement encouragé l'industrie à être encore plus audacieuse et à miser sur ces nouveaux visages de la relève.

Le discours a été suivi par la diffusion d'une vidéo présentant les visages de la relève aux quatre coins du Québec. Visionnez-la sur le site de la Coalition à [prosdelassurance.ca](http://prosdelassurance.ca).

## ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

Tous les contributeurs à la campagne de financement 2011 de la Coalition sont conviés à son assemblée générale annuelle. Celle-ci aura lieu à Montréal, le jeudi 21 juin, à 17 h, au 999, boul. de Maisonneuve Ouest, niveau Penthouse (19<sup>e</sup> étage). Réservez votre place dès maintenant en écrivant à : [coalition@chad.qc.ca](mailto:coalition@chad.qc.ca).

## CAMPAGNE ANNUELLE DE FINANCEMENT : PARTICIPEZ EN GRAND NOMBRE !

Depuis 10 ans, la Coalition agit comme porte-voix pour la promotion des carrières en assurance de dommages. Elle multiplie également les actions sur le terrain afin de valoriser les professions et de sensibiliser les gens aux possibilités de carrière qu'offre l'industrie.

Aujourd'hui, et pour les années à venir, la main-d'œuvre représente un enjeu majeur. Le contexte démographique du Québec et les besoins de relève dans les autres secteurs d'activité ne trompent pas : la concurrence pour attirer des candidats de qualité est de plus en plus vive. Pour y faire face, il est essentiel que l'industrie se mobilise et démontre tout son dynamisme.

La 11<sup>e</sup> campagne de financement de la Coalition est présentement en cours. Participez en grand nombre !

## BONNE FÊTE COALITION !





**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](mailto:michel.abeco@videotron.ca)



Cabinet en assurance de dommages et services financiers

## AUX 133 CHEFS D'ACCUSATION: JÉRÔME HALLÉ PLAIDE COUPABLE

C'est dans les bureaux de la ChAD que les trois membres du comité de discipline ont entendu le plaidoyer de culpabilité de Jérôme Hallé. Courtier en assurance de dommages, M. Hallé s'est vu radié provisoirement l'été dernier à la suite des allégations portées contre lui notamment pour avoir confectionné huit faux contrats d'assurance pour des clients qui se croyaient protégés alors qu'ils ne l'étaient pas. Au nom de M. Hallé, M<sup>e</sup> Frédéric-Antoine Lemieux a plaidé coupable aux 133 chefs d'infraction qui pesaient contre son client. L'audition sur sanctions est prévue le 12 juin prochain.

## FEMME D'ASSURANCE DE L'ANNÉE



Johanne Lamanque, vice-présidente et directrice générale du Bureau d'assurance du Canada et du Groupement des assureurs automobiles, a reçu le Prix Mildred-Jones remis à la Femme d'assurance de l'année par l'Association des femmes en assurance de Montréal.



### C'EST VOTRE TALENT QUI FAIT AVANCER LE MOUVEMENT

Pour répondre à ses ambitions de croissance, Desjardins crée plusieurs **nouveaux postes**:

- **Assurance des entreprises**: directeurs de comptes, agents d'assurance ainsi que divers postes en actuariat et souscription.
- **Assurance des particuliers**: agents exclusifs avec statut de travailleurs autonomes.
- **Indemnisation**: experts en sinistre



[desjardins.com/carriere/1200873](http://desjardins.com/carriere/1200873)



Coopérer pour créer l'avenir

## Assurance de remplacement L'AUTORITÉ MODIFIE LA F.P.Q. N° 5

Afin de faciliter la compréhension du formulaire d'assurance automobile F.P.Q. n° 5 – Assurance de remplacement et simplifier notamment le règlement des dossiers de réclamation, l'Autorité des marchés financiers (AMF) a apporté certaines modifications au formulaire. Ce dernier devra être utilisé dès le 1<sup>er</sup> septembre 2012 par tous les représentants en assurance de dommages pratiquant l'assurance automobile. Ces travaux ont été effectués en collaboration avec l'AMF, le Groupement des assureurs automobiles et ses membres.





**Syndic de la Chambre de l'assurance de dommages,**  
plaignant;  
c.  
**M. Dany Couture (Québec)**  
Agent en assurance de dommages, intimé  
Certificat n°: 149071  
Plainte n°: 2011-07-01(A)

#### FAITS REPROCHÉS

Une assurée contacte le cabinet de courtage Conway Jacques et obtient deux prix, l'un pour son assurance automobile et l'autre pour l'assurance habitation venant à échéance six mois plus tard.

Elle décide de ne pas souscrire l'assurance habitation auprès du cabinet de courtage. Toutefois, le courtier du cabinet fait annuler l'assurance habitation de l'assurée par simple télécopie à l'agent de La Capitale, M. Dany Couture. Or, celui-ci procède à l'annulation sans contacter l'assurée (chef n° 1). M. Couture n'a pas avisé l'assurée que sa police d'assurance habitation avait été annulée, laissant cette dernière dans l'ignorance de ce fait (chef n° 2).

#### PLAINTÉ

La plainte comporte deux chefs. Il est reproché à l'intimé 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° 1) et d'avoir fait défaut de rendre compte de l'exécution du mandat (chef n° 2).

#### DÉCISION

Le 8 décembre 2011, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le comité de discipline a déclaré l'intimé coupable des deux chefs de la plainte.

#### SANCTION

Le 8 décembre 2011, le comité de discipline a imposé à l'intimé deux réprimandes ainsi que le paiement des déboursés.

#### COMITÉ DE DISCIPLINE

**M<sup>e</sup> Patrick de Niverville, président**  
**M<sup>me</sup> Danielle Charbonneau,**  
**agent en assurance de dommages, membre**  
**M<sup>me</sup> Diane D. Martz,**  
**agent en assurance de dommages, membre**

**Syndic de la Chambre de l'assurance de dommages,**  
plaignant;  
c.  
**M. Patrick Bolduc (Québec)**  
Courtier en assurance de dommages (inactif), intimé  
Certificat n°: 166759  
Plainte n°: 2011-09-01(C)

#### FAITS REPROCHÉS

M. Patrick Bolduc, courtier en assurance de dommages, s'est approprié pour son usage personnel la somme de 750\$ qui lui avait été remise par ses clients afin de payer en partie des contrats d'assurance automobile et habitation auprès de l'assureur, déposant la somme dans son compte bancaire avec opérations. Cette somme fut utilisée pour différentes dépenses au lieu d'être remise au cabinet auquel il était rattaché pour qu'elle soit déposée au compte séparé (chef n° 1).

#### PLAINTÉ

La plainte comporte un chef. Il est reproché à l'intimé de s'être approprié ou d'avoir utilisé pour ses fins personnelles de l'argent confié dans l'exercice de son mandat (chef n° 1).

#### DÉCISION

Le 19 janvier 2012, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le comité de discipline a déclaré l'intimé coupable du chef n° 1 de la plainte.

#### SANCTION

Le 19 janvier 2012, le comité de discipline a imposé à l'intimé une radiation temporaire de 30 jours, une amende de 2 000\$, une recommandation au C.A. de la Chambre à l'effet de lui imposer un cours de perfectionnement et le paiement de tous les déboursés incluant la publication de l'avis de radiation.

#### COMITÉ DE DISCIPLINE

**M<sup>e</sup> Patrick de Niverville, président**  
**M. Carl Hamel, C.d'A.Ass.,**  
**courtier en assurance de dommages, membre**  
**M. Denis Drouin, C.d'A.Ass.,**  
**courtier en assurance de dommages, membre**

**Syndic de la Chambre de l'assurance de dommages,**  
plaignant;  
c.  
**M. Marc Charlebois, C.d'A.Ass. (Laval)**  
Courtier en assurance de dommages, intimé  
Certificat n°: 106818  
Plainte n°: 2011-04-03(C)

#### FAITS REPROCHÉS

Un client de M. Marc Charlebois, courtier en assurance de dommages, a subi des dommages à son véhicule alors qu'il était stationné. Il communique avec M. Charlebois afin de déclarer l'accident. M. Charlebois lui explique que, même sans responsabilité, il pourrait voir sa prime d'assurance augmenter. M. Charlebois contacte lui-même les tiers fautifs afin de tenter d'obtenir paiement pour son client sans passer par les assurances.

Le syndic lui reproche d'avoir entrepris, à la demande de son client, un mandat en vue de réclamer un paiement aux tiers responsables pour les dommages subis au véhicule (chef n° 1). Il lui est également reproché d'avoir manqué d'objectivité en laissant des messages vocaux pour inciter les tiers à assumer les dommages, alors qu'il devait savoir qu'ils n'encouraient aucune obligation lorsque la Convention d'indemnisation directe s'applique (chef n° 2).

Enfin, il aurait été négligent dans la tenue de son dossier en faisant défaut d'inscrire ses démarches et interventions, notamment la teneur des communications avec son client et les instructions reçues de ce dernier dans le traitement de sa réclamation (chef n° 3).

#### PLAINTÉ

La plainte comporte trois chefs. Il est reproché à l'intimé 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° 1), d'avoir fait défaut d'avoir une conduite empreinte d'objectivité, de discrétion, de modération et de dignité (chef n° 2) et d'avoir eu une tenue de dossier non conforme à la réglementation (chef n° 3).

#### DÉCISION

Le 19 octobre 2011, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité sur le chef n° 2, le comité de discipline a déclaré l'intimé coupable des trois chefs de la plainte.

#### SANCTION

Le 26 janvier 2012, le comité de discipline a imposé à l'intimé trois réprimandes et le paiement des déboursés.

#### COMITÉ DE DISCIPLINE

**M<sup>e</sup> Patrick de Niverville, président**  
**M<sup>me</sup> Francine Normandin, C.d'A.Ass.,**  
**courtier en assurance de dommages, membre**  
**M. Richard Giroux, C.d'A.A.,**  
**courtier en assurance de dommages, membre**

**Syndic de la Chambre de l'assurance de dommages,**  
plaignant;  
c.  
**M<sup>me</sup> Zaneib Darkaoui (Montréal)**  
Courtier en assurance de dommages des particuliers (inactive et sans mode d'exercice), intimé  
Certificat n°: 141686  
Plainte n°: 2011-02-01(C)

#### FAITS REPROCHÉS

En 2008 et 2009, alors qu'elle était courtier en assurance de dommages, M<sup>me</sup> Zaneib Darkaoui établit un stratagème lui permettant de s'approprié illégalement la somme totale de 11 414,02\$, représentant le montant des primes d'assurance automobile et/ou habitation de plusieurs clients (chefs nos 4, 5, 7, 10, 13, 15, 16, 18, 21, 23, 24, 26, 27, et 28 a) à t).

Il lui est également reproché d'avoir fait des déclarations fausses, trompeuses ou susceptibles d'induire en erreur, en faisant défaut de donner à l'assureur les renseignements d'usage pour quatre de ses clients (chefs nos 3, 11, 17 et 22).

Enfin, M<sup>me</sup> Darkaoui a fait défaut d'informer deux de ses clients que l'assureur refusait de mettre en vigueur une des polices d'assurance et elle ne s'est pas assurée si l'une des polices d'assurance était en vigueur, créant ainsi des découverts d'assurance (chefs nos 8 et 25).

#### PLAINTÉ

La plainte comporte 29 chefs. Il est reproché à l'intimée d'avoir fait défaut de s'assurer de respecter les dispositions de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et celles de ses règlements (chef n° 1), d'avoir agi comme représentant alors qu'elle n'était pas titulaire d'un certificat délivré par l'AMF (chef n° 2), d'avoir fait une déclaration fautive, trompeuse ou susceptible d'induire en erreur (chefs nos 3, 11, 17 et 22), de s'être approprié ou d'avoir utilisé pour ses fins personnelles de l'argent confié dans l'exercice de son mandat (chefs nos 4, 5, 7, 10, 13, 15, 16, 18, 21, 23, 24, 26, 27, et 28 a) à t), d'avoir exercé ses activités de façon malhonnête (chefs nos 6, 12, 14, 19 et 20), d'avoir fait défaut de rendre compte de l'exécution du mandat (chefs nos 8 et 25) et d'avoir participé à la confection ou à la conservation d'une preuve ou d'un document, le sachant faux (chef n° 9).

#### DÉCISION

Le 7 octobre 2011, le comité de discipline a déclaré l'intimée coupable des chefs nos 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27 et 28 a) à t), a autorisé le retrait des chefs nos 1 et 29 et prononcé un arrêt des procédures du chef n° 9 de la plainte.

#### SANCTION

Le 31 janvier 2012, le comité de discipline a imposé à l'intimée une radiation temporaire de 10 ans, des amendes totalisant 25 000\$ et le paiement de tous les déboursés incluant la publication de l'avis de radiation.

#### COMITÉ DE DISCIPLINE

**M<sup>e</sup> Patrick de Niverville, président**  
**M<sup>me</sup> Francine Normandin, C.d'A.Ass.,**  
**courtier en assurance de dommages, membre**  
**M. Benoît Ménard, C.d'A.A.,**  
**courtier en assurance de dommages, membre**

## LISTE DES NOUVELLES ACTIVITÉS DE FORMATION CONTINUE ACCRÉDITÉES

Cette liste comprend les activités accréditées entre le 24 décembre 2011 et le 16 mars 2012 seulement. Pour consulter la liste complète des activités accréditées, visitez **Ma formation continue** à [chad.ca](http://chad.ca).

TECHNIQUE D'ASSURANCE (TA)	UFC	NOM DU FOURNISSEUR	TÉLÉPHONE
Les dispositions légales : assurances habitation et assurances des entreprises	4 UFC	IADQ – Institut d'assurance de dommages du Québec	514 393-8156
La gestion des risques en assurances des entreprises	4 UFC	IADQ – Institut d'assurance de dommages du Québec	514 393-8156
L'assurance de responsabilité civile pour les risques de fabricants, d'importateurs, d'exportateurs et de vendeurs	4 UFC	IADQ – Institut d'assurance de dommages du Québec	514 393-8156
L'obligation de défendre d'un assureur en responsabilité civile	4 UFC	IADQ – Institut d'assurance de dommages du Québec	514 393-8156
1 <sup>er</sup> Congrès international en enquête incendie	8 UFC	Association internationale des enquêteurs en incendie	514 578-7720
Assurances bris des équipements pour les risques de chantiers	3 UFC	La Compagnie d'Inspection et d'Assurance Chaudière et Machinerie Bi & I	514 861-8261
L'eau, source de problème des municipalités et assureurs (version réduite)	2 UFC	Groupe Solution Sinistre	450 447-0577
L'amiante sur les chantiers après sinistre	2 UFC	Académie Sélect	514 339-9919
La fraude à l'assurance : comment la détecter – Module 2	4 UFC	Les Expertises Gilles Beaulieu inc.	514 771-7361
La fraude à l'assurance : les pratiques d'intervention de l'expert en sinistre – Module 10	2 UFC	Les Expertises Gilles Beaulieu inc.	514 771-7361
La fraude à l'assurance : le phénomène de culture de marijuana pour l'assureur – Module 11	2 UFC	Les Expertises Gilles Beaulieu inc.	514 771-7361
Les protections vol – entreprises	3 UFC	IADQ – Institut d'assurance de dommages du Québec	514 393-8156

DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL (DP)	UFC	NOM DU FOURNISSEUR	TÉLÉPHONE
Service à la clientèle en assurance automobile des particuliers	6 UFC 1 UFC TA	Andrée Delisle	418 548-9758
La prospection : un gage de réussite	6 UFC	Addendum – Recrutement et formation	450 667-6868

CONFORMITÉ ET PRATIQUE PROFESSIONNELLE (C)	UFC	NOM DU FOURNISSEUR	TÉLÉPHONE
Quebec compliance course on privacy laws	3 UFC	ILS Learning Corporation	250 897-0046
Pratique intègre et protection du public : où en sommes-nous dans le traitement des renseignements personnels?	3 UFC	Les Expertises Gilles Beaulieu inc.	514 771-7361

**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



**Audrey Van Houtte-Drapeau**

Toutes nos félicitations à **Audrey Van Houtte-Drapeau**, du cabinet Aon Parizeau inc., qui joint les rangs des courtiers d'assurance associés.



**Jessica Bouillé**

**Jessica Bouillé** a obtenu le titre de courtier d'assurance associé. Toutes nos félicitations à M<sup>me</sup> Bouillé, du cabinet PMT Roy Assurances et services financiers Inc.



**Chantal Martel**

Toutes nos félicitations à **Chantal Martel**, du cabinet Aon Parizeau Inc. M<sup>me</sup> Martel joint les rangs des C.d'A.Ass.



**Kevin Bouchard**

**Kevin Bouchard**, du cabinet Assurances G. Gosselin Itée, joint les rangs des courtiers d'assurance associés. Toutes nos félicitations à M. Bouchard.

# FORMATIONS EN ENTREPRISE

Catégorie de la conformité

**Contactez-nous dès maintenant  
et planifiez votre formation pour l'automne**

## FORMATIONS

**NOUVEAUTÉS**

La conformité et la relation client : comment prévenir les problèmes ?

La conformité et l'expertise de sinistres : comment prévenir les problèmes ?

Votre rôle conseil : qu'en disent les tribunaux ?

Bien documenter son dossier pour mieux se protéger

Les nouvelles technologies dans votre pratique professionnelle

Traitement des plaintes : les attentes de la ChAD et de l'AMF

La conformité de votre cabinet : démystifier les inspections

La protection des renseignements personnels : les règles de l'art

Prise de renseignements personnels lors d'un sinistre : formulaire de consentement

Démystifier le rôle du syndic de la ChAD

Les courtiers en assurance de dommages et leur code de déontologie

Les agents en assurance de dommages et leur code de déontologie

Expertise en règlement de sinistres : 25 erreurs à éviter

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



Chaque formation vaut 3 UFC dans la catégorie de la conformité.

Pour plus de détails sur les formations, visitez [chad.ca](http://chad.ca), section Ma formation continue.

Pour connaître les disponibilités des formateurs et les coûts, contactez le Service du développement professionnel.

**Courriel:** [sdp@chad.qc.ca](mailto:sdp@chad.qc.ca)

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



# Ils gagnent en assurance!

**Félicitations aux finalistes**  
qui se sont démarqués par leur dossier scolaire, leur personnalité  
et leurs aspirations professionnelles



**Stéphane Bilodeau**  
Cégep Beauce-Appalache,  
Courtier en assurance  
de dommages



**Yves Boucher**  
Cégep@distance,  
Postulant - Expertise en  
règlement de sinistres



**LAURÉATE**

**Jessica Désilets**  
Cégep de Sainte-Foy,  
Postulant - Assurance  
de dommages



**Catherine Laliberté**  
Collège O'Sullivan de Québec,  
Courtier en assurance  
de dommages



**Yannick Lessard**  
Cégep du Vieux-Montréal,  
Agent en assurance  
de dommages



**Brigitte Ouellet**  
Cégep Lévis-Lauzon,  
Agent en assurance  
de dommages



**Madeleine Possamai**  
Collège Montmorency,  
Postulant - Assurance  
de dommages



**Reina Ricci Suarez**  
Collège Vanier,  
Courtier en assurance  
de dommages



**François Roberge**  
Cégep régional de Lanaudière,  
Postulant - Assurance  
de dommages



**Sonia Tremblay**  
Collège de Valleyfield,  
Stagiaire - Expertise en  
règlement de sinistres

## DÉVOILEMENT DU LAURÉAT

Gala annuel des diplômés de l'Institut d'assurance de dommages du Québec

Centre Sheraton de Montréal  
Le 28 mars 2012

Pour en savoir davantage sur le prix Marcel-Tassé, visitez le [chad.ca](http://chad.ca)



**1 000 \$ en bourse  
pour le lauréat**

## NOUVEAU MODÈLE DÉCISIONNEL POUR FAIRE FACE À L'AUGMENTATION DES PLAINTES

Carole Chauvin, C.d'A.Ass., Admin. A. | syndic



*Je suspends dans ce numéro ma chronique habituelle pour vous présenter la révision du modèle décisionnel de mon bureau.*

Comme vous pourrez le constater dans le rapport annuel 2011, l'augmentation des plaintes reçues au bureau du syndic affiche une croissance qui s'élève à 95 % depuis 2007. Afin d'être en mesure de répondre à cette réalité, le modèle décisionnel au sein du bureau du syndic a été revu récemment. En voici les grandes lignes.

### Amélioration du traitement des plaintes

Les enquêtes déontologiques sont assumées par des enquêteurs issus de l'industrie de l'assurance de dommages.

Depuis janvier 2008, les enquêteurs sont supervisés par la responsable des enquêtes et adjoint au syndic, M<sup>me</sup> Luce Raymond, à qui j'ai délégué le pouvoir de décider du traitement à donner à chacune des plaintes reçues. Il s'agit de l'étape d'analyse préliminaire des plaintes, qui mène soit à une vérification plus approfondie du dossier, soit à sa fermeture ou à une enquête déontologique.

À la suite de l'augmentation du nombre de plaintes, il a été convenu, à la demande de M<sup>me</sup> Raymond, de redéfinir les responsabilités de ce poste. Ainsi, la supervision de toutes les opérations et du personnel du bureau du syndic sera confiée à une nouvelle personne en 2012. La ChAD est présentement en recrutement.

### Un nouveau syndic adjoint

Depuis ma nomination le 1<sup>er</sup> octobre 1999, j'ai assumé chacune des décisions découlant des enquêtes déontologiques et des vérifications (pré-enquêtes). Or, le 31 janvier 2012, le conseil d'administration de la ChAD a accepté ma recommandation de nommer M<sup>e</sup> Karine Lizotte à titre de syndic adjoint.

### Qu'est-ce qu'un syndic adjoint ?

Les articles 329, 331, 332 et suivants de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* édictent clairement le rôle et les fonctions d'un syndic adjoint.

Article 329 :

*Les syndics, soit de leur propre initiative, soit à la suite d'une information selon laquelle un représentant aurait commis une infraction à une disposition de la présente loi, de la Loi sur les valeurs mobilières ou de l'un de leurs règlements, ont pour fonction d'enquêter à ce sujet.*

Article 331 :

*Le conseil d'administration d'une chambre peut nommer des adjoints à un syndic pour l'assister dans l'exécution de ses fonctions. [...]*

Essentiellement, le syndic adjoint, nommé par le conseil d'administration, exerce ses fonctions sous la direction du syndic et possède tous les pouvoirs qui sont dévolus à ce dernier.

Ainsi, M<sup>e</sup> Lizotte, en sa qualité de syndic adjoint, non seulement continuera d'agir à titre d'enquêteur, mais prendra ses propres décisions quant aux suites à donner aux enquêtes effectuées sous sa gouverne. Ces décisions, comme les miennes, peuvent être les suivantes : fermeture du dossier d'enquête, remise au professionnel visé d'une mise en garde ou d'un avis formel, obtention, de la part du professionnel visé, d'un engagement formel à

améliorer sa pratique ou, en vertu des articles 344 et 349 de la Loi, conduite d'une plainte formelle devant le comité de discipline si le syndic adjoint a des motifs raisonnables de croire qu'une infraction a été commise par le professionnel.

### Rigueur et efficacité

Cette amélioration dans la structure décisionnelle du bureau du syndic de la ChAD nous permettra de tenter de conserver nos délais actuels dans le traitement des dossiers malgré l'augmentation constante des plaintes et des dossiers d'enquête. Au 31 décembre 2011, cette moyenne était de sept mois : elle se compare avantageusement à la moyenne des délais de traitement des bureaux de syndics des ordres professionnels et autres organismes d'autoréglementation.

La révision du modèle décisionnel de mon bureau ne changera en rien nos hauts standards de rigueur, de compétence, de professionnalisme et de confidentialité auxquels vous, ainsi que les consommateurs et le public, êtes en droit de vous attendre.

Pour consulter le processus de traitement des plaintes du bureau du syndic et le bilan des activités 2011, rendez-vous à [chad.ca](http://chad.ca).

Place à la conformité des pratiques

**CINQ RÈGLES D'OR**M<sup>e</sup> Jean Rivard | L.L.L., PAA, inspecteur**Divulgation transparente**

La divulgation des liens d'affaires permet au consommateur de savoir avec qui il fait affaire et de qui il obtient une protection d'assurance de dommages. Elle lui permet donc de faire un choix plus éclairé. La loi prévoit en effet que l'assuré a le droit d'être informé des intérêts pouvant lier le représentant qui le conseille avec l'assureur existant ou proposé.

Une fiche d'information a été conçue par la ChAD afin d'aider le représentant en assurance de dommages à établir le « qui, quoi, quand et comment » en matière de divulgation pour les deux catégories de liens d'affaires :

1. les **liens financiers**, qui regroupent les liens de propriété (ex. actionnariat) et les autres avantages consentis par les assureurs (ex. prêt et financement) ;
2. la **concentration du volume d'affaires** en assurance des particuliers.

**Renseignements personnels bien protégés**

La protection des renseignements personnels est requise à chacune des étapes du cycle de vie des informations recueillies : dès leur naissance au moment de la cueillette et ensuite jusqu'à leur fin de cycle, soit lors de leur destruction totale et sécuritaire.

Cela signifie que les informations recueillies doivent faire l'objet d'un accès limité et d'une utilisation restreinte tout au long de leur

conservation. Aussi, les renseignements personnels doivent être conservés dans leur intégralité pendant cinq années après la dernière activité au dossier.

Que ce soit pour les renseignements d'identité, financiers ou d'activités personnelles, le représentant en assurance de dommages doit respecter les obligations de cueillette et de partage d'information ainsi que les conditions et les éléments nécessaires à un consentement.

**Proactif au renouvellement**

Lors du renouvellement d'une police d'assurance, la Loi prévoit l'obligation pour les représentants de prendre les moyens requis pour répondre aux besoins de leurs clients. Cela les oblige à être proactifs et à exécuter, notamment, les tâches et les démarches suivantes :

1. vérifier les besoins de l'assuré et en refaire l'analyse ;
2. valider les protections en vigueur et conseiller l'assuré ;
3. vérifier le renouvellement émis et revoir les modalités de paiement.

Pour jouer son rôle de conseiller consciencieux, le représentant doit tenir un échéancier des renouvellements et, bien sûr, agir dans un délai raisonnable, verbalement ou par écrit, en vue de répondre aux besoins de l'assuré.

**Compte séparé toujours positif**

La bonne gestion du compte séparé, qui ne doit jamais être déficitaire, est primordiale. En effet, le compte séparé ne doit pas présenter un solde positif uniquement à la fin du mois pour les chèques en circulation, mais il doit être positif en tout temps. Il est fortement suggéré de procéder mensuellement à une conciliation du compte séparé. Des outils pratiques à cet effet sont disponibles à **chad.ca**.

En outre, un formulaire doit être transmis à l'Autorité des marchés financiers (AMF) au moment de l'ouverture du compte séparé, advenant un changement relatif au compte (banque, succursale ou numéro de compte) et même en cas d'absence d'un compte séparé.

L'AMF a par ailleurs émis au début de l'année un avis relatif à la gestion des comptes séparés et compte prendre toute mesure appropriée pour que l'avis soit respecté.

**Fin de mandat sans malentendu**

Une communication verbale ou l'envoi d'une lettre de fin de mandat à son client est nécessaire afin d'éviter toute ambiguïté ou tout malentendu au moment de la fin complète ou partielle de la relation, que ce soit à la demande du représentant ou du client. Dans le cas d'une terminaison de relation d'affaires à la demande du représentant (courtier, agent ou expert en sinistre), elle ne doit en aucun cas causer préjudice au client. Par ailleurs, une distinction s'impose entre la fin du contrat d'assurance qui lie l'assuré à l'assureur et la fin de mandat qui lie le représentant à son client : elles sont indépendantes l'une de l'autre.

Des lettres types de fin de mandat ainsi que plusieurs autres outils pratiques sont disponibles à **chad.ca**.