



ACCOMPAGNER. PRÉVENIR. PROTÉGER.

RAPPORT ANNUEL 2012

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

2012, UN TREMPLIN POUR L'AVENIR!

1

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE

TRAVAILLER ENSEMBLE À ACCOMPAGNER LE CONSOMMATEUR
ET À GAGNER SA CONFIANCE

6

FAIRE ÉQUIPE AVEC LE PERSONNEL DE LA CHAD

9

RAPPORTS DES SERVICES ET DES COMITÉS

SERVICE DES AFFAIRES INSTITUTIONNELLES
ET DE LA CONFORMITÉ DES PRATIQUES

10

COMITÉ DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE

12

COMITÉ SPÉCIAL SUR L'ASSURANCE DES COPROPRIÉTÉS

13

COMITÉ DE DÉONTOLOGIE

14

SERVICE DE L'INSPECTION

16

4 NOUVEAUX OUTILS DE PRÉVENTION ET DE SOUTIEN

18

SERVICE DE LA GESTION DES OPÉRATIONS DE LA FORMATION CONTINUE

19

COMITÉ DU DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

21

SERVICE DES COMMUNICATIONS ET AFFAIRES PUBLIQUES

22

BUREAU DU SYNDIC

26

COMITÉ DE DISCIPLINE

33

COMITÉ DE VÉRIFICATION

38

ÉTATS FINANCIERS

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

39

ÉTATS FINANCIERS

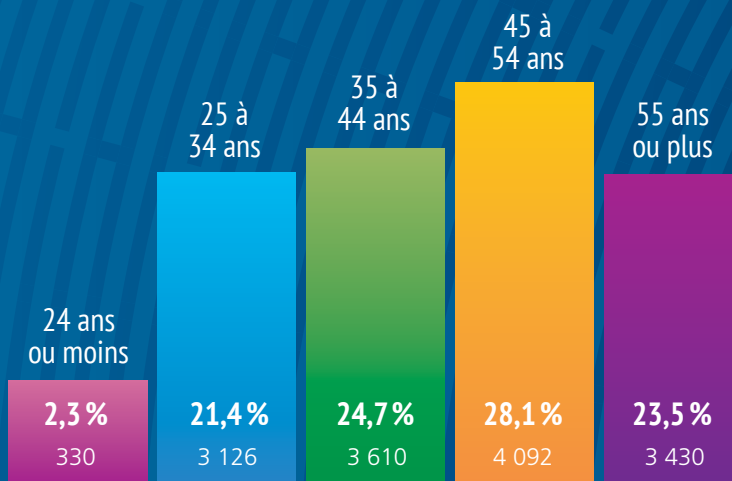
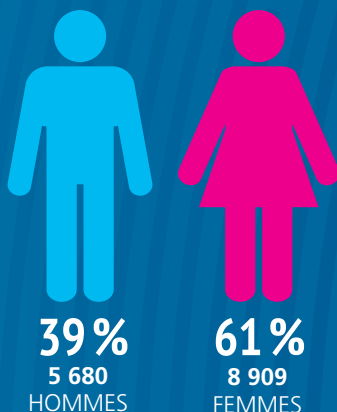
40

RAPPORT DE LA COALITION POUR LA PROMOTION DES PROFESSIONS EN ASSURANCE DE DOMMAGES

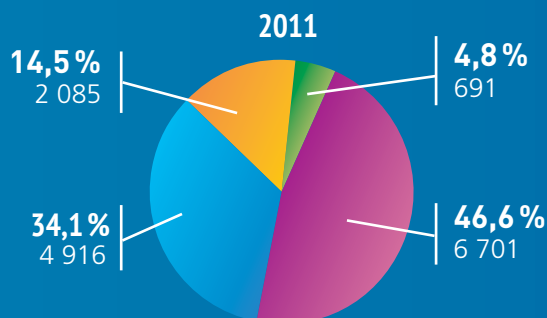
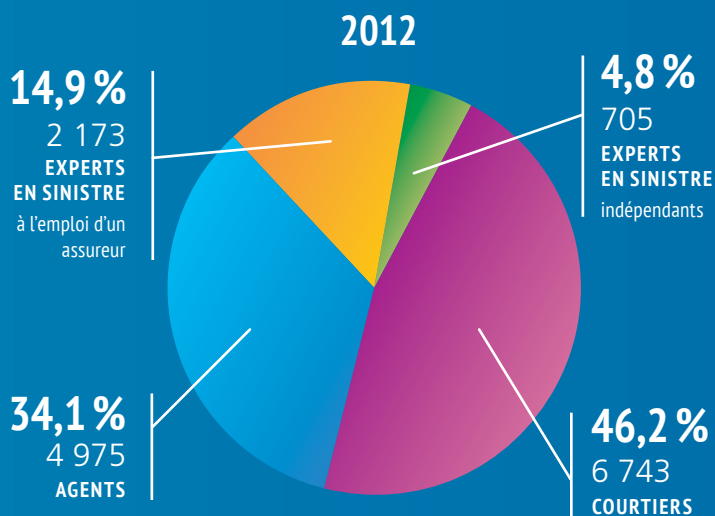
47

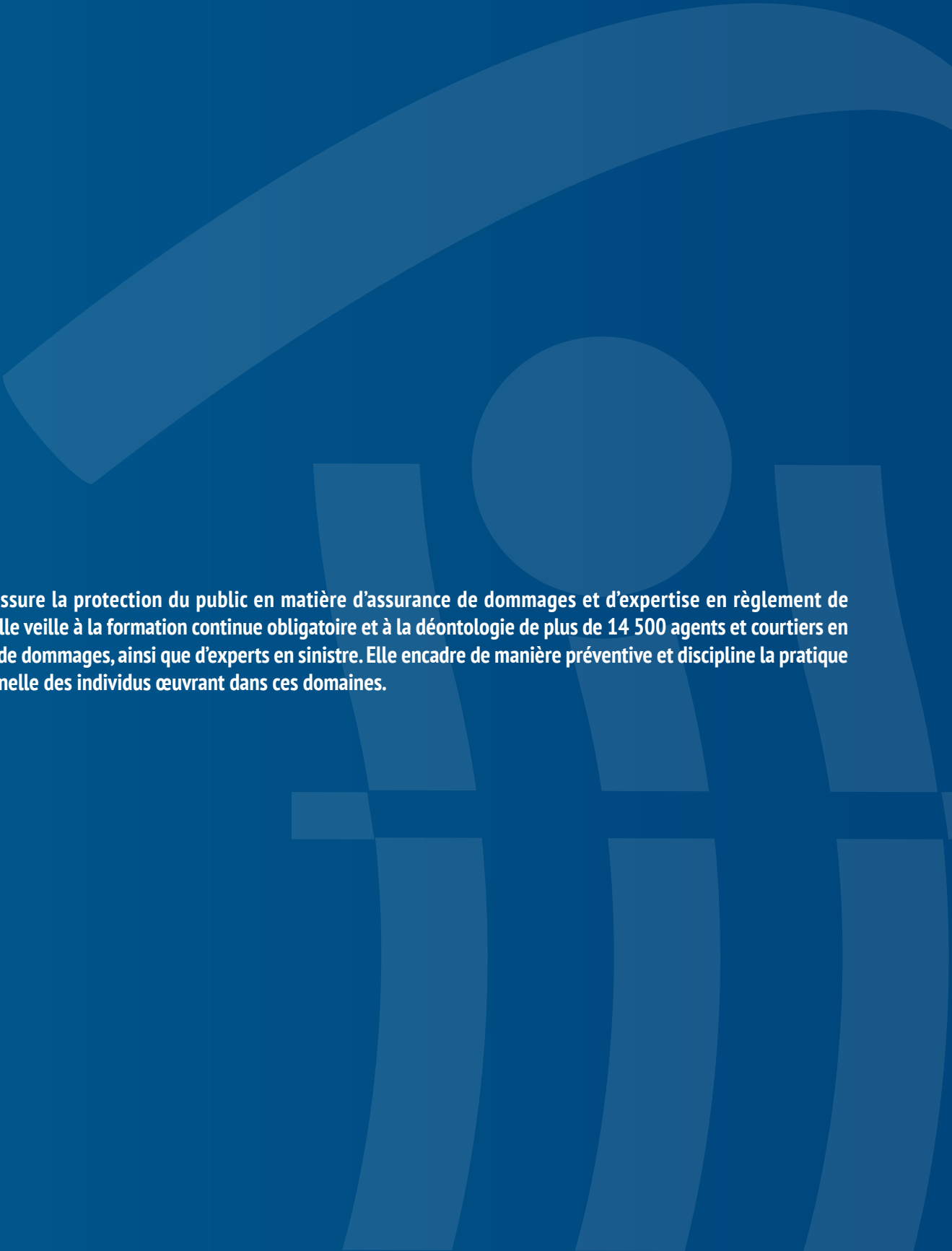
PROFIL DES MEMBRES

14 589 REPRÉSENTANTS ACTIFS



- 18,9 % MONTÉRÉGIE**
- 15,8 % MONTRÉAL**
- 13 % QUÉBEC**
- 10,7 % CHAUDIÈRE-APPALACHES**
- 6,5 % LANAUDIÈRE**
- 6,5 % LAURENTIDES**
- 5,4 % LAVAL**
- 2,9 % SAGUENAY - LAC-SAINT-JEAN**
- 2,8 % ESTRIE**
- 2,4 % OUTAOUAIS**
- 2,3 % CENTRE-DU-QUÉBEC**
- 2,3 % MAURICIE**
- 1,9 % BAS-SAINT-LAURENT**
- 1,5 % ABITIBI-TÉMISCAMINGUE**
- 0,5 % CÔTE-NORD**
- 0,5 % GASPÉSIE - ÎLES-DE-LA-MADELEINE**
- 0,1 % NORD-DU-QUÉBEC**
- 6,1 % NON DISPONIBLE**



A stylized graphic in shades of blue, depicting a person with their arms raised in a gesture of triumph or celebration. The figure is composed of simple geometric shapes: a circle for the head, two vertical bars for the torso, and two curved lines for the arms. The background is a solid dark blue with a large, lighter blue curved shape at the top, suggesting a sky or a protective canopy.

La ChAD assure la protection du public en matière d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres. Elle veille à la formation continue obligatoire et à la déontologie de plus de 14 500 agents et courtiers en assurance de dommages, ainsi que d'experts en sinistre. Elle encadre de manière préventive et discipline la pratique professionnelle des individus œuvrant dans ces domaines.

2012 EN UN COUP D'ŒIL

JANVIER

Prix Marcel-Tassé
10 candidats en lice pour le prestigieux prix; Jessica Désilets sera nommée lauréate en mars

FÉVRIER

Consultation de l'Autorité
Fonds d'indemnisation des consommateurs de produits et services financiers

MARS

Événement
1^{re} édition de la *Journée de l'assurance de dommages*

Approbation du nouveau règlement intérieur

Coalition
10 ans de passion, de solidarité, de relève... et de résultats

AVRIL

Nouvel outil
Diffusion de procédures et lettres types sur les actes de subrogation

MAI

Formation
Premier rapport sur l'analyse des besoins

Consultation de l'Autorité
Distribution d'assurance par Internet

Copropriété
Création d'un comité spécial

JUIN

Campagne promotionnelle grand public
Publicité radio sur CIBL et sur lapresse.ca

Élections
Le conseil d'administration se renouvelle le 13 juin

Nouvel outil
Protection des renseignements personnels

AOÛT

La ChADPresse
Groupes de discussion
sur les intérêts et
besoins des membres
en prévision de sa
refonte

**Conseil
d'administration**
5 administrateurs
indépendants se
joignent au C. A.

OCTOBRE

Coalition
Lancement de la
campagne publicitaire
« L'assurance ne fera
pas de toi... »

DÉCEMBRE

La ChADPresse
Lancement de la
nouvelle version du
magazine

JUILLET

**9 mois de présence
radiophonique**
40^e semaine à
l'antenne de CIBL tous
les mercredis matin

Nouvel outil
Remise de crédit
à l'assuré

SEPTEMBRE

La ChAExpress
Lancement de la
nouvelle version du
bulletin électronique

Formation
Début du calendrier
2012-2013

NOVEMBRE

**Campagne
promotionnelle
grand public**
Affichage grand
format et web

2012, UN TREMPLIN POUR L'AVENIR!

2012 : A SPRINGBOARD TO THE FUTURE!

Veiller à ce que la ChAD s'acquitte de sa mission de protection du public.

L'adoption, à la fin de 2011, du projet de loi n° 7, *Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant principalement le secteur financier*, a fait en sorte que 2012 a été une année charnière pour la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD). À l'issue d'une longue réflexion sur la gouvernance de la ChAD en vue de la renforcer, le conseil d'administration (C. A.) a été renouvelé en juin 2012.

En effet, afin d'appuyer la mission de la ChAD, qui est d'assurer la protection du public, cinq des treize membres du C. A. doivent désormais être indépendants, au lieu de deux comme par le passé. Ces administrateurs, qui n'ont pas d'intérêts socioéconomiques dans l'industrie, sont nommés par le ministre des Finances, sur recommandation du C. A. La *Loi sur la distribution de produits et services financiers* précise par ailleurs que les huit membres issus de l'industrie de l'assurance doivent être des dirigeants de cabinet ou d'assureur.

Ensuring that the ChAD fulfills its mission to protect the public.

As a result of the adoption in late 2011 of Bill 7, the *Act to amend various legislative provisions mainly concerning the financial sector*, 2012 became a pivotal year for the Chambre de l'assurance de dommages (ChAD). After reflecting at length on how to strengthen governance at the ChAD, a revamped Board of Directors (BoD) made its debut in June 2012.

In order to support the ChAD's mission—that of protecting of the public—the number of independent directors on the BoD has now been increased from two to five. These independent directors, who have no professional or personal ties to the industry, are appointed by the Minister of Finance upon the recommendation of the BoD. Furthermore, the Act stipulates that the eight directors who come from the industry must be managers of firm or insurance company.

COMPLEMENTARY SKILLS

The success of a board of directors depends first and foremost on its members. Independent directors bring to the table complementary skills and varied expertise (in communications, law or accounting, for example) that enrich the group's dynamics and lead to more informed decision-making. For their part, directors involved in the industry contribute an in-depth knowledge of the field, thus ensuring that all points of view are heard whenever a



Diane Beaudry, CPA, CA, IAS.A.
Administratrice indépendante,
présidente du conseil d'administration



8 séances régulières
8 regular meetings



47 résolutions
47 resolutions



2 nouveaux comités
2 new committees

DES COMPÉTENCES COMPLÉMENTAIRES

La composition d'un conseil d'administration est le premier gage de son succès. Les membres indépendants apportent autour de la table des compétences complémentaires et une expertise diversifiée – en communication, en droit ou en comptabilité, par exemple – qui enrichissent la dynamique du groupe et mènent à des prises de décisions éclairées. Par ailleurs, la fine connaissance des enjeux du terrain que partagent les membres de l'industrie permet à toutes les perspectives d'être prises en compte dans chacun des dossiers. Leurs actions contribuent notamment à ce que la ChAD soit proactive plutôt que réactive en matière d'encadrement des professionnels. Le fait que ces membres doivent occuper un poste de direction dans l'un des différents secteurs de l'industrie favorise l'implantation de pratiques de distribution qui respectent les obligations déontologiques.

Toutes les actions du C. A. ont pour objectif de permettre à la ChAD d'assumer son mandat de protection du public avec toujours plus de crédibilité. Elles visent à susciter la confiance du public envers l'industrie, à assurer l'indépendance de la ChAD en ce qui a trait à l'encadrement des professionnels, à moderniser l'approche réglementaire et à prévenir les abus, ainsi qu'à favoriser l'équité et à préserver l'intégrité du secteur de l'assurance de dommages.

« Je suis fière des compétences complémentaires que les membres du C. A. apportent autour de la table. Elles permettent de bien analyser tous les enjeux de chaque dossier à traiter. »

“I'm proud of the complementary skills that the board members bring to the table. They allow us to effectively analyse all the issues in every file that comes before us.”

Diane Beaudry

file comes under review by the BoD. They also play a particularly important role in helping the ChAD to be proactive rather than reactive in matters of professional oversight. Moreover, the fact that these directors occupy managerial positions in various sectors of the industry is conducive to implementing distribution practices that comply with representatives' ethical obligations.

All of the BoD's activities are geared towards enabling the ChAD to carry out its mandate of protecting the public with ever greater credibility. Through its actions, it seeks to increase the public's trust in the industry, ensure the ChAD's independence with respect to professional supervision, modernize the regulatory approach and prevent abuse, as well as promote equity and preserve the integrity of the damage insurance sector.



Pierre Brien
Administrateur
indépendant



M^e Lyne M. Giroux
Dirigeante d'assureur direct,
non certifiée



Robert Beauchamp
Dirigeant de cabinet
de courtage, certifié

5

5 administrateurs
indépendants

5 independent
directors



8

8 administrateurs issus de l'industrie,
dirigeants de cabinet ou d'assureur

8 directors from the industry who are
managers of firm or insurance company



1 C. A. renouvelé

1 revamped BoD

DE NOUVEAUX COMITÉS

Le C. A. a profité de la refonte du *Règlement intérieur de la ChAD* pour faire l'analyse de ses besoins et créer deux nouveaux comités qui relèvent de lui et qui sont composés de membres du C. A. : le Comité de nomination et le Comité sur les affaires de régulation.

Le Comité de nomination, composé d'administrateurs et présidé par un administrateur indépendant, est chargé de cibler des candidats qualifiés pour devenir administrateurs indépendants et de s'assurer que leurs compétences s'arriment aux postes à pourvoir. Le comité vérifie également l'admissibilité des candidats issus de l'industrie et présente leur candidature au C. A. Ce comité a reçu comme premier mandat de pourvoir les postes d'administrateur de la nouvelle gouvernance du C. A. L'exercice sera refait chaque année pour les postes à pourvoir en alternance.

NEW COMMITTEES

The BoD took advantage of the review of the *Internal Management Regulation of the ChAD* to analyse its needs and create two new committees, made up of board members that report to the Board: the Nominating Committee and the Regulatory Affairs Committee.

The Nominating Committee is composed of board members and chaired by an independent director. It is responsible for finding candidates qualified to become independent directors and ensuring a good fit between their skill sets and those required to fill vacant board positions. The committee also verifies the eligibility of candidates from the industry and presents their candidacies to the BoD. The first mandate of this committee was to fill the new directors positions created as a result of the change in the BoD's governance structure. Every year, as vacancies open up on a rotating basis, the committee will be asked to search for new candidates.

« Le C.A. de la ChAD entend poursuivre, en partenariat avec l'industrie, sa réflexion visant à déterminer comment devenir un organisme d'autoréglementation de première ligne complet. »

"In partnership with the industry, the ChAD's BoD intends to continue reflecting upon how to become a comprehensive, front-line self-regulatory body."

Diane Beaudry

Jean Denault, CPA, CMA
Administrateur indépendant



Bernard Chagnon
Dirigeant de cabinet de courtage,
certifié



Le Comité sur les affaires de régulation est, pour sa part, composé d'administrateurs et présidé par l'un d'entre eux. Il a pour mandat de commenter les lois et d'élaborer ou de réviser les règlements et les politiques concernant la distribution en assurance de dommages et le règlement de sinistres. Les membres de ce comité doivent être en mesure de confirmer que l'encadrement de la profession est toujours ancré dans la réalité. Pour ce faire, ils analysent constamment les besoins, qui changent au fil du temps, proposent des modifications, si nécessaire, et guident les diverses instances dans leur réflexion.

Le Comité de déontologie et de règles de pratique, qui remplace le Comité de déontologie et le Comité sur la qualité de la pratique professionnelle, est quant à lui un nouveau comité de la ChAD. Composé de membres de la ChAD, il a pour mandat d'examiner et d'émettre des avis sur des questions d'éthique professionnelle, de déontologie et de pratiques de l'industrie. De plus, le comité développe des outils visant à aider les membres à maintenir des pratiques professionnelles de qualité et conformes aux exigences légales, réglementaires et déontologiques.

D'autres comités voient également au bon fonctionnement des activités de la ChAD : le Comité de vérification, le Comité de gouvernance et d'éthique, tous deux issus du C. A., ainsi que le Comité du développement professionnel composé de membres de la ChAD.

HORIZON 2013

Les changements apportés au cours de l'année 2012 ne sont que les premières étapes du cheminement de la ChAD à titre d'organisme d'autoréglementation (OAR) complet. C'est le rôle du conseil d'administration de se projeter dans l'avenir et de proposer des transformations qui reflètent les besoins des consommateurs et l'évolution de l'industrie. Afin de s'assurer que les pratiques d'affaires et que l'application des codes de déontologie s'harmonisent, la ChAD se doit de consolider son rôle d'OAR de première ligne.

En vertu du mandat confié par l'Autorité des marchés financiers, la ChAD peut inspecter les cabinets qui comptent

The Regulatory Affairs Committee is made up of board members, one of whom acts as its chairperson. Its mandate is to comment on the legislation and develop or review regulations and policies pertaining to damage insurance distribution and claims adjustment. The members of this committee must be able to validate that professional oversight is always grounded in reality. This entails constantly analysing evolving needs, suggesting changes as required and providing guidance to other decision makers in their own process of reflection.

The Ethics and Rules of Practice Committee, which replaces the Ethics Committee and the Committee on the Quality of Professional Practice, is a new ChAD committee. Made up of ChAD members, its mandate is to examine and express its position on issues related to professional ethics, ethics in general and industry practices. In addition, the committee designs tools to help members maintain high-quality professional practices that comply with the legal, regulatory and ethical requirements.

Other committees are also instrumental in ensuring the ChAD's activities always run smoothly: the Audit Committee and the Governance and Ethics Committee, both of which are made up of members of the BoD; as well as the Professional Development Committee, made up of members of the ChAD.

LOOKING FORWARD

The changes made in 2012 are simply the first steps in the ChAD's journey towards becoming a comprehensive self-regulatory organization (SRO). The role of the Board of Directors is to be forward-looking and propose changes that reflect the needs of consumers and the evolution of the industry. In order to ensure harmonization between business practices and the enforcement of the Codes of Ethics, the ChAD must consolidate its role as a front-line SRO.

Pursuant to the mandate it received from the Autorité des marchés financiers, the ChAD is empowered to inspect firms employing fewer than 25 representatives; however, it can only

Hélène Grand-Maitre
Administratrice indépendante



M^e Julie-Martine Loranger, I.A.S.A.
Administratrice indépendante



24 représentants et moins, mais ne peut inspecter les membres sur une base individuelle. À l'inverse, elle peut encadrer ses membres, mais non les cabinets. Pour remplir son mandat de protection du public, un OAR doit être en mesure de vérifier et de confirmer que les entreprises et les membres qui les composent, pris individuellement, sont sur la même longueur d'onde.

Le processus de restructuration de la gouvernance étant achevé, le C. A. de la ChAD entend poursuivre, en partenariat avec l'industrie, sa réflexion visant à déterminer comment devenir un organisme d'autoréglementation de première ligne complet.

inspect members on an individual basis. In contrast, it may provide professional oversight to its members, but not to firms. In order to fulfil its mandate to protect the public, an SRO must be able to verify and confirm that the ChAD members it oversees, as well as the businesses for which they work, are all on the same wavelength.

Now that the process of restructuring the ChAD's governance system is complete, together with the industry, the BoD intends to continue its reflection on determining how to become a comprehensive, front-line self-regulatory organization.

Sincères remerciements

Au nom du nouveau conseil d'administration, je profite de l'occasion pour remercier tout particulièrement Jacques Yelle, président sortant du C. A., de même que les administrateurs Jean Boissonneault, Patrick Décarie, Bernard Drouin, Alain Giroux, Lise Guimond et André Michaud, pour leur engagement indéfectible jusqu'à la fin de leur mandat. Tous ont effectué un travail colossal de réflexion et d'évaluation pour que les nouveaux membres du C. A. reflètent au mieux l'objectif de la nouvelle gouvernance : une protection du public sans cesse accrue.

Sincere Thanks

On behalf of the new board of directors, I would like to take this opportunity to express my deepest thanks to Jacques Yelle, outgoing Chairman of the BoD, as well as directors Jean Boissonneault, Patrick Décarie, Bernard Drouin, Alain Giroux, Lise Guimond and André Michaud, for their unwavering commitment throughout their term of office. They all put tremendous thought and effort into ensuring that the new composition of the BoD best reflects the goal of the new governance system—a system that constantly seeks to improve the protection of the public.

ABSENTS LORS DE LA PRISE DE PHOTO :

Christopher Johnson
Dirigeant de cabinet de courtage
(15 certifiés et moins), certifié

Jean-Marc Laurin, FPAA, CRM, FCIAA
Dirigeant de cabinet d'expertise en règlement de
sinistres, certifié et vice-président

Donald Mercier, FPAA
Dirigeant d'assureur direct,
certifié



Michel Talbot, FPAA
Dirigeant d'assureur direct,
certifié



Hélène Moreau
Dirigeante d'assureur à courtier,
certifiée

TRAVAILLER ENSEMBLE À ACCOMPAGNER LE CONSOMMATEUR ET À GAGNER SA CONFIANCE

WORKING TOGETHER TO SUPPORT CONSUMERS AND WIN THEIR TRUST

Assurer la protection du public en matière d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres. Veiller à la formation continue obligatoire et à la déontologie de quelque 14 500 agents et courtiers en assurance de dommages, ainsi que d'experts en sinistre. Encadrer de façon préventive et discipliner la pratique professionnelle des individus œuvrant dans ces domaines.

Le choix d'un labyrinthe et de trois mots clés – accompagner, prévenir et protéger – pour illustrer le présent rapport n'est pas anodin : l'objectif était de bien illustrer notre volonté de travailler avec l'industrie à accompagner le consommateur depuis son premier contact avec un professionnel de l'assurance, lorsqu'il est à la recherche d'une protection, jusqu'au règlement d'une réclamation, le cas échéant.

ACCOMPAGNER

Comment la ChAD compte-t-elle accompagner l'industrie? En faisant en sorte que l'on s'adapte aux besoins du consommateur, lorsqu'une problématique surgit. En voici un exemple probant. Un sondage Web réalisé en novembre 2011 par Léger Marketing pour le compte de la ChAD révélait que le consommateur a du mal à se retrouver dans l'univers complexe de l'assurance de dommages. Les résultats dévoilés lors de la toute première édition de la *Journée de l'assurance de dommages*, en mars 2012, n'étaient en effet guère reluisants.

Que les consommateurs accordent seulement 6,5 sur 10 au niveau de confiance qu'ils attribuent aux professionnels de l'assurance de dommages m'avait fait dire, à l'époque, que cette note équivalait

Ensure the protection of the public in matters related to damage insurance and claims adjustment. Oversee the compulsory professional development and the ethical conduct of over 14,500 damage insurance agents and brokers, as well as claims adjusters. Provide preventive oversight and discipline for individuals working in these fields.

We were very intentional in choosing the image of a labyrinth and three key words—support, prevention and protection—to appear on the front page of this report. Our purpose was to clearly illustrate the ChAD's desire to work with the industry to support the consumer, from his or her very first contact with an insurance professional while shopping for coverage, right up to the settlement of a claim, should the need arise.

SUPPORT

How does the ChAD intend to support the industry? By ensuring that it adapts to the consumer's needs when an issue arises. Here is



Maya Raic
Présidente-directrice générale
President and Chief Executive Officer

« Nous nous employons à fournir à nos membres les outils dont ils ont besoin pour bien servir leur clientèle. Ce faisant, nous accomplissons notre mission : assurer la protection du public. »

“We strive to provide our members with the tools they need to properly serve their clients. By doing so, we are fulfilling our mission of ensuring the protection of the public.”

Maya Raic

à un C, ce qui est loin d'être suffisant pour une industrie qui a à cœur la protection du patrimoine du public. De plus, que la moitié d'entre eux (51 %) se sentent mal informés et que 40 % seulement estiment l'industrie transparente constituent d'autres indices démontrant que nous devons travailler fort pour renverser une situation inacceptable.

À la lumière de ces résultats, la ChAD a entrepris de creuser davantage les raisons qui expliquent ce faible niveau de confiance, afin de cibler les actions à poser collectivement. Les résultats seront annoncés publiquement lors de la deuxième édition de la *Journée de l'assurance de dommages*, le 20 mars 2013.

En parallèle, la ChAD est toujours à l'écoute de ses membres. La permanence sait répondre à leurs interrogations, les informer au sujet de leurs obligations, éclaircir les ambiguïtés et les diriger, au besoin, vers les ressources appropriées.

La ChAD participe activement aux consultations publiques menées par diverses instances, dont l'Autorité des marchés financiers, car elle connaît bien cette industrie en pleine effervescence. Elle peut ainsi faire part de ses observations à titre d'organisme de première ligne et émettre des recommandations. Les défis sont nombreux, entre autres à cause de la progression technologique rapide qui génère de nouvelles réalités. Internet, par exemple, bouleverse la relation qu'entretient le consommateur avec l'industrie.

PRÉVENIR

La protection du public passe par une industrie vigilante qui s'autorégule. Ce à quoi nous nous appliquons, car un consommateur qui se sent protégé est un signe que l'industrie est saine. Or, la meilleure façon de protéger est de faire de la prévention à la source.

Le Service de l'inspection est en contact direct avec l'industrie, ce qui permet à la ChAD de dépister les problèmes récurrents et d'y remédier en concevant des outils – fiches informatives,

an excellent example: A November 2011 Web survey that the ChAD commissioned from Léger Marketing revealed that consumers are having trouble navigating the complex world of damage insurance. The results—announced during the first *Journée de l'assurance de dommages* in March, 2012—were far from impressive.

When I heard that consumers scored their trust in damage insurance professionals at 6.5/10, I responded that this was equivalent to a C, which is far too low for an industry committed to protecting people's assets. Moreover, the fact that half of consumers (51%) feel badly informed and that only 40% consider the industry to be transparent are further indicators that we must work hard to correct this unacceptable situation.

In light of these results, the ChAD began digging more deeply into the reasons behind this low level of trust to determine how we could all respond to the challenge. The results will be made public during the second *Journée de l'assurance de dommages*, on March 20, 2013.

At the same time, the ChAD continues to listen closely to its members. Its staff is able to answer their questions, give them information on their obligations, clarify ambiguities and direct them, as need be, to the appropriate resources.

The ChAD actively participates in public consultations held by organizations such as the Autorité des marchés financiers, since it deeply understands this fast-paced industry. As a front-line organization, it is also in a position to express its thoughts and make recommendations. The industry faces numerous challenges, in particular due to the rapidity of technological progress, which is changing the world as we know it. The Internet, for example, has had a significant impact on the relationship between consumers and the industry.

PREVENTION

Protecting the public requires a vigilant, self-regulating industry—something we are doing our utmost to ensure, since a consumer

procédures, guides, formulaires, avis et lettres types – qui visent à améliorer la qualité de la pratique des membres.

En 2012, nous avons fourni à nos membres trois outils qui portaient sur l'acte de subrogation, la remise de crédit aux assurés et la protection des renseignements personnels. Au début de 2013, un nouvel outil viendra soutenir nos membres qui doivent faire du renouvellement en assurance des entreprises.

La formation continue constitue une autre façon de faire de la prévention, en assurant le maintien des compétences de nos membres. Un premier sondage portant sur leurs besoins en formation continue a été mené en 2012. Les résultats nous ont permis de bien cerner leurs besoins et de favoriser l'amélioration de l'offre en conséquence.

PROTÉGER

À la fin de 2011, la ChAD a pris un tournant stratégique en se rapprochant du consommateur. Interpellés par le fait que la moitié des consommateurs sondés s'estimaient mal informés, nous avons entretenu des liens directs avec eux en 2012. Ainsi, en partenariat avec Protégez-Vous, nous avons produit une trentaine d'articles-conseils publiés à la fois sur leur site Web et celui de la ChAD. Chacun des articles insistait sur la relation de confiance qui doit s'établir entre le représentant et son client. Les mêmes thèmes ont été repris sous forme de chroniques hebdomadaires sur les ondes de CIBL. Enfin, nous avons mené une campagne promotionnelle grand public qui a eu une bonne visibilité dans les médias traditionnels et sur Internet.

La protection du public ne peut se faire sans la collaboration de divers intervenants de l'industrie, d'organismes de protection du consommateur, du Bureau du syndic et du Comité de discipline. En effet, bien que ces deux derniers fassent partie de la ChAD, ils n'en jouissent pas moins d'une indépendance qui garantit au consommateur qu'un organisme veille à sa protection.

who feels protected is the sign of a healthy industry. Furthermore, we know that, by far, an ounce of prevention is worth a pound of cure.

The Inspection Department is in direct contact with the industry, which allows the ChAD to identify recurring problems and correct them by creating tools such as fact sheets, procedures, guides, forms, notices and standard letters that are all designed to improve the quality of its members' professional practice.

In 2012, we provided our members with three tools to assist them with writing subrogation letters, issuing credits to insureds and protecting personal information. In early 2013, we will be introducing a new tool to help members when renewing commercial-lines insurance contracts.

Professional development, which helps our members to keep their skills up to date, is another pillar of prevention. In 2012, our members were surveyed for the first time regarding their professional development needs. The results allowed us to clearly identify their needs and thus better align the course offerings.

PROTECTION

In late 2011, the ChAD made a strategic move that enabled it to strengthen its relationship with consumers. Struck by the fact that half of the consumers surveyed considered themselves badly informed, we developed direct ties with consumers in 2012. In partnership with Protégez-Vous magazine, we produced over forty informative articles that were published both on the ChAD's and the magazine's web sites. The articles all stressed the fact that representatives and their clients must develop a relationship of trust. Similar themes were discussed during weekly broadcasts on radio station CIBL. We also launched a promotional campaign targeting the general public, which enjoyed high visibility both in traditional media outlets and on the Internet.

We cannot protect the public without the collaboration of industry players, consumer protection organizations, the Office of the Syndic and the Discipline Committee. Although the latter two are part of the ChAD, their arm's length relationship guarantees consumers that official bodies are there to protect them.

Sincères remerciements

Comme chaque année, je ne saurais terminer ce message sans exprimer ma gratitude à l'endroit des membres du conseil d'administration et du personnel de la ChAD, qui m'épaulent au quotidien. De nouvelles bases ont été posées pour assurer le succès et la pérennité de la ChAD.

Sincere Thanks

As is the case every year, I would be remiss in ending this message without expressing my gratitude to the members of the Board of Directors and the staff of the ChAD who help me every day. A new foundation has been created to ensure that the ChAD continues to thrive and prosper.

FAIRE ÉQUIPE AVEC LE PERSONNEL DE LA ChAD



ENCADRER POUR MIEUX PROTÉGER

Veiller à la conformité légale des actions de la ChAD, voir à l'élaboration de sa réglementation et assurer l'intégrité des actions et procédures mises en place par le greffe du Comité de discipline.

MODIFICATIONS RÉGLEMENTAIRES : ALLER DE L'AVANT

Approbation du nouveau Règlement intérieur

Après une consultation publique, le nouveau *Règlement intérieur de la ChAD* a été approuvé par l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) le 7 mars 2012. Les principales modifications concernent :

- la composition du conseil d'administration et le processus électoral;
- les critères d'éligibilité des administrateurs, qu'ils soient issus de l'industrie ou indépendants, et des membres des différents comités;
- le mandat du conseil d'administration et des comités;
- les règles de rémunération des administrateurs indépendants.

Changements à la rémunération des membres du Comité de discipline

Le *Règlement sur les honoraires et la rémunération des membres du Comité de discipline* de la ChAD a été modifié afin de prévoir que seul le président soit rémunéré. Tout comme les administrateurs issus de l'industrie et les membres des autres comités de la ChAD, les membres du Comité de discipline ne reçoivent plus d'allocations de présence. En participant aux comités de la ChAD, les membres contribuent à un organisme qui, en assurant la protection du public et l'intégrité des pratiques, accroît la confiance de la population envers l'industrie.

ÊTRE PARTIE PRENANTE DE LA CONSULTATION

Consultation sur la distribution d'assurance par Internet

Dans le cadre de la consultation de l'Autorité sur l'offre d'assurance par Internet au Québec, la ChAD a réitéré que la distribution d'assurance par Internet devait être encadrée.

La ChAD préconise notamment que le représentant certifié joue un rôle dans le cadre de l'offre d'assurance en ligne. Comme il existe déjà un déséquilibre informationnel entre le consommateur et le représentant, ce déséquilibre pourrait être amplifié par la distribution en ligne, surtout en l'absence d'encadrement ou si le représentant n'exerce pas son rôle de conseil.

La ChAD demande également que les fournisseurs de services de comparaison de primes soient encadrés, en vue de couvrir tous les maillons de la chaîne entre le consommateur et le manufacturier de produits.

Finalement, la ChAD a recommandé que le consommateur ait accès au Fonds d'indemnisation des services financiers afin d'assurer sa protection en cas de fraudes, de manœuvres dolosives ou de détournements de fonds liés à la distribution d'assurance par Internet.

Consultation sur les fonds d'indemnisation

Dans le cadre de la consultation de l'Autorité sur l'indemnisation des consommateurs de produits et services financiers, la ChAD a rappelé que le Fonds d'indemnisation était à la fois nécessaire et important pour assurer la protection des consommateurs et maintenir leur confiance envers l'industrie des services financiers. De plus, la ChAD a insisté pour conserver un processus d'indemnisation administratif simple et gratuit pour le consommateur.

Finalement, la ChAD a rappelé qu'il faut éviter que le consommateur soit pris entre un assureur privé qui refuse de couvrir la faute lourde dans son contrat d'assurance de responsabilité professionnelle et le Fonds d'indemnisation, qui



**2 modifications
réglementaires**



**2 participations
aux consultations
de l'Autorité**

ne couvre pas la faute lourde du représentant. La ChAD suggère donc de trouver une solution pour éviter que le consommateur se retrouve exclu de deux régimes de protection.

Accès à l'information

À titre de responsable de l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, la directrice du Service des affaires institutionnelles et de la conformité des pratiques doit répondre aux demandes d'accès dans les 20 jours qui suivent leur réception. Tout refus doit être motivé. Le requérant a 30 jours pour présenter une demande de révision de cette décision à la Commission d'accès à l'information.

En 2012, la ChAD a reçu une demande d'accès à des documents et a fourni partiellement les renseignements demandés, puisque la demande portait sur un dossier faisant l'objet d'une enquête au Bureau du syndic de la ChAD.

👁️ HORIZON 2013

AMÉLIORATIONS LÉGISLATIVES

À la demande du ministre des Finances, la ChAD proposera des améliorations au cadre législatif mis en place en vertu de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* dans le but d'accroître la protection du public.

MISE SUR PIED D'UNE VIGIE

La ChAD mettra en place une vigie sur les tendances de l'industrie de la distribution d'assurance de dommages et les problématiques vécues par les consommateurs, en vue d'assurer une cohérence dans ses actions de protection du public.

DÉVELOPPEMENT D'OUTILS

La ChAD continuera à élaborer et à rendre disponibles différents outils sur son site Web pour soutenir les représentants de façon préventive et les aider à respecter leurs obligations déontologiques, réglementaires et législatives.



M^e Jannick Desforges, B.A.A.
Directrice du Service des affaires institutionnelles
et de la conformité des pratiques

COMITÉ DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE

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 concernant l'évaluation et la rémunération du président-directeur général ainsi que le plan de relève de la ChAD.

AGIR AVEC INTÉGRITÉ

Cette année, le conseil d'administration a approuvé un code d'éthique et de déontologie s'appliquant spécifiquement aux membres du Comité de discipline de la ChAD.

ÉVITER LES CONFLITS D'INTÉRÊTS

Le C. A. de la ChAD a donné le mandat au Comité de gouvernance et d'éthique de bonifier la *Politique de gestion des conflits d'intérêts dans le cadre des enquêtes menées par le Bureau du syndic*. L'objectif de cette politique est de gérer les situations qui pourraient porter atteinte à l'intégrité et à la réputation de la ChAD. Ce mandat se poursuivra en 2013.

MEMBRES DU COMITÉ

Hélène Grand-Maître

Administratrice indépendante et présidente du comité

M^e Lyne Giroux

Dirigeante d'assureur direct, non certifiée

Pierre Brien

Administrateur indépendant

MEMBRES DU COMITÉ JUSQU'EN JUIN 2012

Michel Talbot, FPAA

Dirigeant d'assureur direct, certifié et président du comité

Jacques Yelle, B.Comm., C.d'À.A.

Courtier en assurance de dommages

Diane Beaudry, CPA, CA, IAS.A.

Administratrice indépendante



1 Code d'éthique et de déontologie des membres du Comité de discipline

COMITÉ SPÉCIAL SUR L'ASSURANCE DES COPROPRIÉTÉS

Identifier certaines problématiques et les prioriser afin de mettre en place des outils à l'intention des membres et ainsi leur permettre de mieux maîtriser les différents aspects liés à l'assurance de la copropriété.

UNE MEILLEURE PROTECTION DU PUBLIC

La ChAD souhaitait obtenir une vision élargie des problématiques entourant l'assurance de la copropriété. Le C. A. de la ChAD a donc décidé de créer un comité spécial à qui a été confié le mandat de se pencher sur cette question. Les membres de ce comité proviennent de divers secteurs de l'industrie : courtage, règlement des sinistres et assureurs à courtage et directs.

En favorisant une meilleure compréhension des enjeux associés à l'assurance de la copropriété, la ChAD souhaite assurer une meilleure protection du public.

UNE ASSURANCE MÉCONNUE

Les problématiques soulevées par le comité touchent notamment la distribution des produits d'assurance, et ce, tant pour l'assurance du copropriétaire que pour l'assurance du syndicat, ainsi que le règlement des sinistres.

Au fil des rencontres, le comité a observé une certaine méconnaissance de ce type d'assurance, par exemple en ce qui a trait à la distinction entre l'assurance du copropriétaire et l'assurance du syndicat. Le comité a également constaté des lacunes sur le plan de l'utilisation de certains documents, de la compréhension du fonctionnement d'une copropriété et des obligations qui incombent à chacun. Le règlement des sinistres pose quant à lui des difficultés qui sont souvent en lien direct avec la distribution du produit d'assurance.

HORIZON 2013

La ChAD entend sensibiliser l'industrie de l'assurance de dommages aux particularités liées à l'assurance de la copropriété, notamment en favorisant la diffusion de renseignements utiles en vue de soutenir ses membres. Le comité présentera ses recommandations au C. A. de la ChAD en 2013.

MEMBRES DU COMITÉ

M^e Maurice Lefrançois, LL.B., PAA
Agent en assurance de dommages des particuliers et président du comité

Serge Déry, C.d'A.A.
Courtier en assurance de dommages

Francis Rhéaume
Courtier en assurance de dommages

Michèle Malo, FPAA
Expert en règlement de sinistres

François Veillette, BAA, PAA
Expert en règlement de sinistres

Carolynn I. Vieira, C.d'A.Ass., FPAA, C.R.M.
Directrice du Service de l'inspection de la ChAD et responsable du comité



7 rencontres



2 grilles
d'évaluation

COMITÉ DE DÉONTOLOGIE

Maintenir à un haut niveau l'éthique professionnelle des membres en délibérant sur l'éthique et la déontologie à l'extérieur des textes réglementaires et des décisions disciplinaires. Son avis peut être sollicité par le conseil d'administration, la direction générale, le Bureau du syndic, les différents comités de la ChAD et les membres.

ACTES DE SUBROGATION DES EXPERTS EN SINISTRE

Débutés en 2011, les travaux du sous-comité chargé de faire la lumière sur les actes de subrogation se sont conclus en 2012 de manière remarquable.

En effet, c'est lors de leur rencontre du 9 février 2012 que les membres du sous-comité ont finalisé leurs travaux. Les outils développés par le sous-comité ont été présentés lors de la *Journée de l'assurance de dommages*, le 15 mars 2012. Ces outils consistent notamment en trois lettres types, soit l'avis d'engagement de la responsabilité du tiers, la demande de remboursement auprès du tiers ainsi qu'une lettre type à l'intention des assurés afin qu'ils puissent eux-mêmes demander le remboursement de leur franchise auprès du tiers.

Ainsi, la pratique professionnelle des experts en sinistre en matière d'actes subrogatoires est maintenant soutenue par des outils pratiques qui évitent de laisser entendre qu'ils agissent à titre d'avocat.


TRANSITION DU COMITÉ DE DÉONTOLOGIE AU FUTUR COMITÉ DE DÉONTOLOGIE ET DE RÈGLES DE PRATIQUE

Le Comité de déontologie a tenu sa dernière réunion le 15 mai 2012.

Créé par le conseil d'administration de la ChAD en décembre 2001, le Comité de déontologie a entrepris ses travaux en février 2002. Dix ans plus tard, voici qu'il passe le flambeau au futur Comité de déontologie et de règles de pratique, une transition qui s'inscrit dans la continuité de la nouvelle gouvernance mise en place à la ChAD en 2012.

Le mandat de ce futur comité est le suivant :

- 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.



Michel Talbot, FPAA
Dirigeant d'assureur direct, certifié,
président du Comité de déontologie



3 lettres types
développées
(actes de subrogation)



1 transition vers
un futur comité

HORIZON 2013

Les membres du futur Comité de déontologie et de règles de pratique auront à se positionner sur des questions telles que la nécessité ou non pour l'expert en sinistre de remettre à l'assuré une copie de sa déclaration et la durée du consentement qu'accorde l'assuré à l'assureur à vérifier sa cote de crédit. Ils auront également à se pencher sur le rôle des enquêteurs spéciaux et les obligations déontologiques des experts en sinistre, et sur un projet de mandat type de l'expert en sinistre au service de l'assuré.

« C'est en plaçant la protection du public au cœur de nos réflexions que nous avons pu émettre nos avis et produire, au cours des 10 dernières années, des outils visant l'amélioration de la pratique professionnelle de nos membres à l'intérieur du cadre réglementaire. Alors que je signe le dernier rapport annuel du Comité de déontologie, c'est maintenant au sein du nouveau Comité de déontologie et de règles de pratique que les travaux en cours se poursuivront. »

Michel Talbot

MERCI À CHACUN DES MEMBRES DE LA CHAD
QUI ONT PARTICIPÉ AUX TRAVAUX EN 2012
POUR LEUR PRÉCIEUSE COLLABORATION.

MEMBRES DU COMITÉ DE DÉONTOLOGIE

Michel Talbot, FPAA

Dirigeant d'assureur direct, certifié et président du comité

André Deschambault, C.d'A.Ass.

Courtier en assurance de dommages

Gilles Felton, C.d'A.A.

Courtier en assurance de dommages

Mario Joannette

Expert en sinistre à l'emploi d'un assureur

M^e Maurice Lefrançois

Agent en assurance de dommages des particuliers

Carole Chauvin, C.d'A.Ass., Adm.A.

Syndic de la ChAD

MEMBRES DU SOUS-COMITÉ SUR LES ACTES DE SUBROGATION DES EXPERTS EN SINISTRE

Mario Joannette

Expert en sinistre à l'emploi d'un assureur et président du sous-comité

M^e Jean Mathieu Potvin

Avocat à l'emploi d'un assureur

Michèle Malo, FPAA

Expert en sinistre à l'emploi d'un assureur et directrice principale, sinistres

Pierre David

Expert en sinistre indépendant

Michel Laporte, FPAA

Expert en sinistre à l'emploi d'un assureur

Carole Chauvin, C.d'A.Ass., Adm.A.

Syndic de la ChAD

AMÉLIORER LES PRATIQUES PAR LA PRÉVENTION

Inspecter les cabinets de courtage et d'expertise en règlement de sinistres indépendants de 24 représentants et moins (mandat confié par l'Autorité). Les recommandations qui découlent de l'inspection sont un moyen pour les cabinets d'améliorer leurs pratiques et de se conformer aux lois et règlements. Le Service de l'inspection entretient des liens étroits avec l'Autorité en vue de remplir le mandat qui lui est confié avec cohérence.

DES AMÉLIORATIONS CONTINUES

Dans un souci d'amélioration continue, le programme d'inspection a fait l'objet d'ajustements en 2012 pour inclure une vérification plus poussée des aspects liés à la gestion financière, particulièrement la gestion des comptes séparés, la gestion des dossiers des clients et la supervision des employés des cabinets. En 2012, le Service a procédé à 157 inspections, tous types d'inspection confondus.

INSPECTIONS RÉGULIÈRES

(Courtage et expertise)

Le Service a réalisé 116 inspections régulières, soit 105 dans des cabinets de courtage et 11 dans des cabinets d'expertise en règlement de sinistres indépendants.

À la suite de la publication par l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) d'un avis relatif à la gestion des comptes séparés, le Service a porté une attention particulière à ces comptes lors des inspections. Une forte augmentation des lacunes a été observée en lien avec la gestion des comptes séparés, et ce, pour une proportion importante de cabinets inspectés. À titre d'exemple, certains comptes affichaient un solde déficitaire, obligeant le cabinet à régulariser la situation. Par ailleurs, certains cabinets n'utilisaient tout simplement pas le compte séparé conformément aux règlements. Le Service de l'inspection assure un suivi rigoureux de ces dossiers tout en tenant l'Autorité informée.

Après avoir effectué plusieurs inspections de cabinets en démarrage, le Service a constaté qu'il serait utile de leur fournir un guide de démarrage qui comporterait des outils et de l'information en lien avec leurs obligations législatives, réglementaires et déontologiques. Le Service de l'inspection se penche actuellement sur la production de ce guide, qu'il prévoit lancer en 2013.

INSPECTIONS DE CONFORMITÉ

(À la suite d'inspections régulières)

Ces inspections ont lieu à la suite d'inspections régulières, dans des cas où certaines lacunes avaient été observées. Elles permettent de s'assurer que les correctifs ont été apportés et d'offrir un soutien à leur mise en œuvre.

Le Service a réalisé six inspections de conformité en 2012. Deux des six cabinets s'étaient conformés intégralement, tandis que les quatre autres présentaient toujours certaines lacunes qui n'avaient pas été corrigées de façon satisfaisante, dont certaines en lien avec la gestion des comptes séparés. Une augmentation de ce type d'inspection est prévue pour l'année 2013.

INSPECTIONS IRRÉGULIÈRES

(Cabinets ou représentants autonomes sans activité réelle de courtage)

Ce type d'inspection nécessite rarement une visite en cabinet et est en général effectué par téléphone. Une inspection irrégulière cible des cabinets ou des représentants autonomes qui, pour diverses raisons, n'œuvrent pas en courtage ou en expertise en règlement de sinistres. Il peut aussi s'agir de cabinets ou représentants qui ne travaillent pas dans l'industrie ou qui ne servent que pour le partage de commissions. Le Service de l'inspection a conçu deux types de formulaire afin de cerner la situation de ces cabinets. Une fois remplis, ces formulaires sont transmis à l'Autorité. Depuis le début de l'année, 35 inspections irrégulières ont été effectuées.

Carolynn I. Vieira, C.d'A.Ass., FPAA, CRM
Courtier en assurance de dommages,
directrice du Service de l'inspection





116 inspections
régulières effectuées

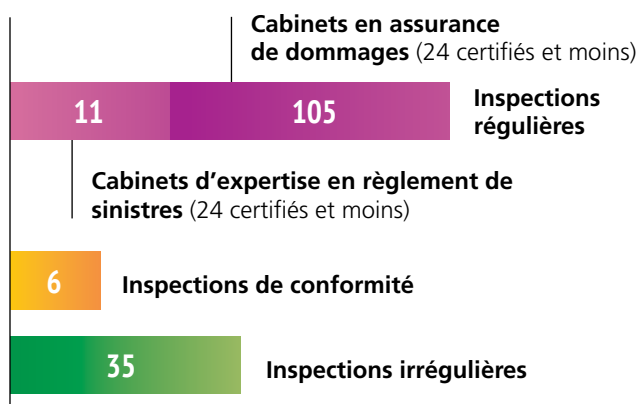


964 lacunes
constatées



8,3 manquements
moyenne par cabinet

INSPECTIONS EFFECTUÉES



NOMBRE DE LACUNES CONSTATÉES

Les inspections ont permis de relever un total de 964 lacunes pour une moyenne de 8,3 manquements par cabinet, tous types d'inspection confondus (excluant les inspections irrégulières).

CABINET DE :	INSPECTIONS RÉGULIÈRES	LACUNES CONSTATÉES	MOYENNE PAR CABINET
1 représentant	44	380	8,7
2 à 5 représentants	51	402	7,8
6 à 10 représentants	12	98	8,2
11 à 20 représentants	9	84	9,3
21 à 24 représentants	0	0	0
Total	116	964	8,3

En 2012, le Service de l'inspection a noté une augmentation du nombre moyen de lacunes par cabinet, soit près de 8,3 comparativement à 5,9 pour 2011. Cette augmentation s'explique par le fait que les inspecteurs passent plus de temps

en cabinet. À titre d'exemple, pour un cabinet de plus de deux représentants, l'inspecteur consacre actuellement de deux à trois jours à l'inspection, contrairement à une journée par le passé. De plus, pour les cabinets de cinq représentants et plus, un deuxième inspecteur intervient pendant l'inspection, particulièrement pour les audits de dossiers et les entrevues avec les représentants.

PRINCIPALES LACUNES OBSERVÉES

- La mauvaise gestion des comptes séparés
- L'absence de plan d'urgence ou de plan de continuité des activités
- L'absence de politique de traitement des plaintes et de règlement des différends
- Les divulgations obligatoires
- La protection des renseignements personnels
- Les données conformes au registre de l'Autorité
- L'inscription de notes aux dossiers clients

DÉLAIS DE CORRECTION

Dans la majorité des cas, les délais de correction sont respectés à la suite de l'émission d'un premier avis. Une minorité de dossiers d'inspection sont transférés à l'Autorité pour non-respect ou non-collaboration à l'égard des correctifs à mettre en place.

👁️ HORIZON 2013

Le Service de l'inspection a entrepris d'apporter des améliorations et des modifications à certains aspects du programme d'inspection, notamment au chapitre des vérifications comptables, de la sécurité des systèmes informatiques et de la tenue des dossiers des clients. De plus, en 2013, le Service publiera un formulaire de conciliation du compte séparé révisé afin d'en faciliter l'usage et collaborera avec le Service des affaires institutionnelles et de la conformité des pratiques afin d'offrir davantage d'outils en soutien aux cabinets et aux membres. Un nouveau système informatique visant à soutenir les activités du Service est en développement et devrait être implanté en 2013.

ACTE DE SUBROGATION

(experts en sinistre et assurés)

3 procédures

3 lettres types

Demande de remboursement
auprès d'un tiers

Avis d'engagement de responsabilité

Demande de remboursement de la
franchise par l'assuré

Sortie : **avril 2012**

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

(représentants en assurance de dommages
et experts en sinistre)

1 procédure

1 foire aux questions

Sortie : **juin 2012**

4 NOUVEAUX OUTILS DE PRÉVENTION ET DE SOUTIEN

En 2012, la ChAD a élaboré et mis à la disposition de ses membres des outils pour les soutenir dans leur pratique et les aider à prévenir les manquements aux obligations légales, réglementaires et déontologiques.

REMISE DE CRÉDITS AUX ASSURÉS

(représentants en assurance de dommages)

1 procédure

Sortie : **juillet 2012**

RENOUVELLEMENT D'UNE POLICE D'ASSURANCE DES ENTREPRISES

(représentants en assurance de dommages)

1 procédure commune révisée

**2 modèles d'avis relatifs
au renouvellement**

Sortie **prévue en 2013**

LA FORMATION : UN LEVIER INDISPENSABLE

Assurer le service aux professionnels certifiés, aux cabinets, aux organismes et responsables de formation et autres clientèles en regard de la formation continue obligatoire à laquelle les membres de la ChAD doivent se conformer.

UNE GRANDE VARIÉTÉ DE FORMATIONS

Au total, 4 533 séances de formation ont été offertes dans toutes les régions du Québec par 154 organismes de formation et 601 formateurs. Au cours de l'année, le Service a procédé à l'accréditation de 1 017 nouvelles activités de formation continue et a renouvelé 471 activités de formation continue.

UNE OFFRE EN CONFORMITÉ PLUS RICHE

La ChAD offre depuis 2011 des formations sur le thème de la conformité sous forme de séances privées (en entreprise) et publiques. Au total, 1 186 membres ont assisté aux formations organisées par la ChAD durant l'année 2012.

Les besoins de formation étant en permanente évolution, la ChAD cherche continuellement à adapter son offre. En 2012, sept nouvelles formations ont été proposées :

- Les nouvelles technologies dans votre pratique professionnelle
- La conformité de votre cabinet : démystifier les inspections
- Le traitement des plaintes : les attentes de la ChAD et de l'AMF
- La conformité et la relation client : comment éviter les problèmes?
- La conformité et le règlement de sinistres : comment éviter les problèmes?
- Votre rôle-conseil : qu'en disent les tribunaux?
- Bien documenter son dossier pour mieux se protéger

PARTICIPATION AUX FORMATIONS DE LA ChAD

Bien documenter son dossier pour mieux se protéger	36
Démystifier le rôle du syndic de la ChAD	34
Expertise en règlement de sinistres : 25 erreurs à éviter	10
Indication de clients (référencement) : principes et obligations	15
La conformité et la relation client : comment éviter les problèmes (courtiers et agents)	71
La conformité et le règlement de sinistres : comment éviter les problèmes?	42
La protection des renseignements personnels : les règles de l'art	232
Le traitement des plaintes : les attentes de la ChAD et de l'AMF	61
Les décisions disciplinaires ou apprendre des erreurs des autres	33
Les nouvelles technologies dans votre pratique professionnelle	369
Prise de renseignements personnels lors d'un sinistre – Formulaire de consentement	18
Votre rôle-conseil : qu'en disent les tribunaux?	166
Les courtiers en assurance de dommages et leur code de déontologie	99
Total	1 186



1 186 représentants
ont assisté aux
formations offertes
par la ChAD



4 533 séances de
formation tenues
dans toutes les
régions du Québec



1 017
nouvelles activités
accréditées



7 nouvelles
formations
en Conformité
conçues par
la ChAD

LES COURS EN LIGNE ET À DISTANCE

Créé en partenariat avec la ChAD, le site Educollege.com permet également d'assurer la formation continue des membres en offrant de la formation à distance. Cette année, 382 représentants ont tiré avantage des cours qui y sont offerts.

DES OUTILS POUR RÉPONDRE AUX BESOINS EN FORMATION

Plusieurs actions ont été entreprises à la lumière des résultats d'une analyse des besoins de formation réalisée par la ChAD. Par exemple, un dépliant a été créé et distribué à environ 750 responsables de formation afin de les informer de tout ce qui concerne la formation continue. De plus, la ChAD a accrédité 20 nouvelles formations destinées aux gestionnaires.

LA FORMATION S'IMPOSE SUR CHAD.CA

La formation étant le pilier du développement professionnel de ses membres, la ChAD a enrichi la section de son site Web destinée aux responsables de formation afin de faciliter la navigation et l'accès au contenu.

Une fois par mois, des articles d'intérêt visant à outiller les formateurs et les responsables de la gestion de la formation sont publiés en ligne et dans *La ChADExpress*. La ChAD souhaite ainsi consolider les bénéfices de la formation et sensibiliser les gestionnaires à l'importance d'une bonne gestion de la formation.

TITRES PROFESSIONNELS POUR LES COURTIER

Cette année, le Service de la gestion des opérations de la formation continue a procédé à l'ouverture de 14 demandes de reconnaissance de cours pour l'obtention de l'un des titres professionnels de courtier. Au total, 11 titres professionnels ont été décernés par le Service, tous pour celui de courtier d'assurance associé (C.d'A.Ass.).

SE CONFORMER AUX EXIGENCES

En vertu du *Règlement sur la formation continue obligatoire*, les membres de la ChAD doivent obtenir 20 unités de formation continue (UFC) par période de deux ans, dont 3 UFC en Conformité, 12 UFC dans les catégories administration, technique d'assurance ou droit et lois, et 5 UFC en Développement professionnel ou toutes catégories confondues.

Portrait de la conformité des membres pour les 12 premiers mois de la période de référence 2012-2013 :

Statut des membres	Portrait des 12 premiers mois de la période de référence	Comparaison avec la période de conformité 2010-2011
Ayant obtenu toutes leurs UFC	11 %	12,5 %
Ayant obtenu plus de 50 % de leurs UFC	53,1 %	59,1 %
Ayant obtenu 50 % ou moins de leurs UFC	31,8 %	24 %
N'ayant obtenu aucune UFC	4,1 %	4,4 %


Jocelin Pilon
Directeur du Service de la gestion
des opérations de la formation continue

COMITÉ DU DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

PROPOSER LES ORIENTATIONS EN MATIÈRE DE FORMATION CONTINUE POUR LES MEMBRES DE LA CHAD ET FORMULER, ENTRE AUTRES, DES AVIS SUR DIVERS RÈGLEMENTS.

UN RAPPORT BIEN ACCUEILLI

En 2012, le Comité du développement professionnel a tenu une rencontre afin de rendre public son rapport relatif à l'analyse des besoins de formation réalisée à la fin de 2011. Le Service de la gestion des opérations de la formation continue, rappelons-le, avait rencontré 57 participants représentant, 47 cabinets ou bannières dans le cadre de huit groupes de discussion organisés à Montréal et à Québec. Ces rencontres visaient à évaluer si les formations offertes aux membres répondaient à leurs besoins en matière de développement des compétences, de même qu'à cerner les difficultés inhérentes à la formation et à identifier des pistes de solution. Le rapport a été très bien accueilli par l'ensemble des partenaires. Pour assurer la mise en œuvre des recommandations qui y sont contenues, le comité s'est doté d'un plan d'action qui favorisera l'amélioration de la formation continue en fonction des besoins de l'industrie.

DES RÉALISATIONS CONCRÈTES

Plusieurs dossiers se sont concrétisés au cours de l'année. Voici les principales réalisations en 2012 :

- Publication des résultats de l'analyse des besoins de formation
- Production et distribution d'un dépliant sur la formation continue
- Soutien apporté à la ChAD dans l'élaboration de l'offre de formation
- Réalisation, à l'automne, d'un sondage sur les besoins de formation en assurance des entreprises dont les résultats seront publiés au début de 2013

Sincères remerciements

Merci au conseil d'administration pour sa confiance et merci à tous les membres du Comité du développement professionnel pour leur dévouement. À la suite des changements survenus au sein de la gouvernance, nous avons cru bon de confier à de nouveaux joueurs la tâche de travailler à l'avancement de la profession. Je souhaite aux membres du Comité du développement professionnel de continuer à consacrer des efforts afin d'assurer la pérennité du programme de formation continue en demeurant à l'écoute des membres.

André Michaud, B.A.A., C.d.A.A., courtier en assurance de dommages et président du comité du développement professionnel

MEMBRES DU COMITÉ

Carole Bourdeau, PAA, spécialiste en développement organisationnel, à l'emploi d'un assureur

Nancy Brière, FPAA, agent en assurance de dommages des particuliers

Christian Laflamme, agent en assurance de dommages

Karine Mercier, expert en sinistre à l'emploi d'un assureur

Pierre Simoneau, courtier en assurance de dommages

👁️ HORIZON 2013

COMPRENDRE LES BESOINS EN ASSURANCE DES ENTREPRISES

Le secteur de l'assurance des entreprises est d'une telle diversité qu'il est souvent difficile pour les cabinets de trouver des formations qui leur conviennent. Un sondage a donc été réalisé à l'automne 2012 auprès des professionnels œuvrant en assurance des entreprises afin d'identifier les sujets de formation prioritaires. Les résultats de ce sondage seront dévoilés au début de l'année 2013.



ASSURER UNE PRÉSENCE SUR TOUTES LES TRIBUNES

Conseiller l'organisation en matière de communications-marketing et de relations publiques. Veiller à la notoriété et à l'image de la ChAD pour encourager les consommateurs et l'industrie à avoir recours à ses services. Sensibiliser également les membres à leurs obligations légales et déontologiques afin de consolider le lien de confiance entre le public et eux.

GUIDER LE CONSOMMATEUR : UN DÉFI COLLECTIF

En matière de confiance, les Québécois accordent à peine la note de passage aux professionnels de l'assurance de dommages, soit tout juste 6,5 sur 10. C'est ce qu'une étude Léger Marketing menée pour le compte de la ChAD sur la perception des consommateurs à l'égard de l'industrie et de ses professionnels révélait au début de 2012. À la lumière des données recueillies, il appert également que 51 % des Québécois se sentent mal informés en matière d'assurance de dommages et que seulement 40 % considèrent que l'industrie est transparente.

Ces faibles résultats ont sensibilisé la ChAD à l'importance pour l'industrie de faire front commun afin de guider le consommateur dans l'univers complexe de l'assurance de dommages. Tous doivent contribuer à ce que le grand public se sente bien informé. La confiance étant un élément clé de l'équation lorsqu'il est question d'assurance de dommages, aussi faut-il la relever.

C'est en fonction de cet objectif que la ChAD a poursuivi deux partenariats cette année. Dans le but de conseiller le grand public et d'ouvrir le dialogue, la ChAD a publié sur le site Web de Protégez-Vous 33 articles-conseils sur une multitude de sujets qui vont de l'assurance des entreprises aux dégâts d'eau. Répondant à un réel besoin d'information, ces articles ont été lus 27 660 fois. La ChAD a également discuté d'assurance de dommages dans le cadre de chroniques diffusées les mercredis matins sur les ondes de CIBL Radio-Montréal 101,5 FM. Au total, 40 capsules ont été enregistrées entre septembre 2011 et juillet 2012. Les chroniques et les articles sont également publiés sur le site chad.ca, dans la section destinée aux consommateurs.

ACCROÎTRE LA NOTORIÉTÉ DE LA ChAD

Pour jouer son rôle d'organisme d'autoréglementation de première ligne, la ChAD doit sans cesse gagner en notoriété auprès du grand public et devenir ainsi une référence en matière

de droits et responsabilités des représentants et des assurés. Aussi, compte tenu de l'importance de la relation de confiance entre le représentant et le client pour que ce dernier obtienne une protection correspondant à ses besoins, la ChAD souhaite contribuer à renforcer ce lien en faisant la promotion du professionnalisme de ses membres. Ainsi, la ChAD a poursuivi sa campagne promotionnelle *Évitez d'en manquer des bouts*, qui convie le public à combler les bouts manquants d'une phrase qui, dès le départ, suscite la curiosité. Ces publicités se terminent sur une invitation à en savoir plus en se rendant à chad.ca.

Privilégiant la publicité Web afin de joindre le plus grand nombre de Québécois possible sur l'ensemble du territoire, la ChAD a publié des bannières Web sur plusieurs sites, dont celui de *La Presse*, du *Huffington Post Québec* et Kijiji. Les consommateurs ont aussi pu entendre deux publicités radio sur les ondes de CIBL Radio-Montréal 101,5 FM en juin 2012, soit juste avant la grande période des déménagements. Finalement, la ChAD a également innové en ayant recours à des panneaux d'affichage le long du réseau routier du grand Montréal.





123 990 visites
à chad.ca



27 660 lecteurs de la
zone partenaire de la
ChAD sur le site Web
de Protégez-Vous



8 958 abonnés
à *La ChADExpress*



2 refontes d'outils
de communication :
La ChADPresse et
La ChADExpress

Ces actions publicitaires se sont déroulées en deux phases, la première ayant eu lieu au printemps (mai-juin) et la seconde, à l'automne (novembre-décembre). La ChAD entend poursuivre cette campagne publicitaire au cours de la prochaine année. Le deuxième volet de la campagne a attiré à lui seul près de 6 000 consommateurs sur le site chad.ca.

ÊTRE UNE SOURCE D'INFORMATION CRÉDIBLE

En 2012, la ChAD a reçu une cinquantaine de demandes d'information ou d'entrevue de la part des médias. Parce que l'assurance de dommages demeure un sujet complexe pour bon nombre de citoyens, plusieurs journalistes de la presse généraliste se tournent vers la ChAD pour mieux comprendre les rôles et responsabilités des représentants en assurance de dommages et des experts en sinistre. Les médias de l'industrie font également appel à la ChAD pour suivre l'avancement de certains dossiers, dont les prises de position lors de consultations publiques et les décisions du Comité de discipline de la ChAD.

La ChAD reçoit également de nombreux appels de la part de membres qui s'interrogent entre autres sur les bonnes pratiques à mettre en place pour respecter leur code de déontologie. La ChAD se fait un point d'honneur d'accompagner les membres afin de prévenir des situations qui pourraient compromettre la protection du public. Les personnes qui s'interrogent sur les pratiques d'un représentant se tournent également vers la ChAD pour connaître les recours dont elles disposent.

CONTRIBUER AUX ÉVÉNEMENTS DE L'INDUSTRIE

La première édition de la *Journée de l'assurance de dommages* a eu lieu le 15 mars 2012. Organisé par le Journal de l'assurance en collaboration avec la ChAD, cet événement novateur destiné exclusivement au secteur de l'assurance de dommages a réuni plus de 600 personnes de tous les secteurs de l'industrie. Neuf conférences étaient au programme, dont deux présentées par la ChAD : *Cinq règles d'or en conformité* et *Actes de subrogation : outils pour les experts en sinistre*. Maya Raic, présidente-directrice générale de la ChAD, a également profité de cette tribune pour partager les résultats d'une étude menée par la ChAD afin d'évaluer la perception des consommateurs à l'égard de ses membres.

Outre cette journée, la ChAD a pris une part active à plusieurs événements organisés par divers partenaires. Ces activités riches en échanges et en discussions permettent à la ChAD de rester branchée sur les préoccupations et les enjeux qui touchent ses membres. Les congrès et les rencontres constituent également



Joëlle Calce-Lafrenière
Directrice du Service des communications
et affaires publiques



De gauche à droite :

Maya Raic, présidente-directrice générale,
 Jessica Désilets, gagnante du prix Marcel-Tassé 2012,
 et Jacques Yelle, président du conseil d'administration

« Je ne sais pas encore où ma fibre entrepreneuriale me conduira, mais elle me mènera à une idée, une niche ou un produit quelconque qui me représentera bien », précise Jessica Désilets, fière de travailler 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.

d'excellentes occasions pour la ChAD de répondre aux questions de ses membres, de promouvoir les outils pratiques à leur disposition et de renseigner les représentants sur la formation continue.

Partenaires

- Association canadienne des directeurs de sinistre en assurance de dommages
- Association des femmes en assurance de Montréal
- Association des formateurs
- Association des experts en sinistre indépendants du Québec
- Autorité des marchés financiers
- Bureau d'assurance du Canada
- Cercle de l'assurance
- Corporation des assureurs directs de dommages
- Institut d'assurance de dommages du Québec
- L'Association de la relève en assurance du Québec
- Organismes de réglementation des services d'assurance canadiens
- Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec
- Soutien-O-sinistrés

👁️ HORIZON 2013

Fort du succès de la première *Journée de l'assurance de dommages*, la ChAD collaborera de nouveau en 2013 avec le *Journal de l'assurance* pour présenter la deuxième édition de cet événement qui s'adresse à l'industrie. Cette journée a lieu le 20 mars 2013 au Palais des congrès de Montréal.

SOULIGNER L'EXCELLENCE DE LA RELÈVE

Pour une 13^e année consécutive, la ChAD a décerné le prix Marcel-Tassé au finissant d'un programme d'études collégiales en assurance de dommages s'étant le plus démarqué par sa personnalité, son parcours scolaire et ses aspirations professionnelles. Cette année, le jury était constitué de Patrick Décarie, Alain Giroux et Jean-Marc Laurin, tous administrateurs de la ChAD à ce moment. Jessica Désilets, titulaire d'une attestation d'études collégiales en assurance de dommages du Cégep de Sainte-Foy, a été nommée lauréate parmi les 10 finalistes en lice pour ce prestigieux prix.

👁️ HORIZON 2013

Les critères d'admissibilité ont été revus pour l'édition 2013 du prix Marcel-Tassé afin de permettre à davantage de finissants de soumettre leur dossier. Vingt-et-un stagiaires ou nouveaux certifiés ont ainsi posé leur candidature. Le lauréat de 2013 sera dévoilé lors du gala annuel des diplômés de l'Institut d'assurance de dommages du Québec, présenté le 13 mars 2013.

SE RAPPROCHER DES MEMBRES

S'appuyant sur les résultats d'une étude menée auprès des membres, le Service des communications et affaires publiques de la ChAD a procédé à la refonte complète de *La ChAD Presse*. Les membres qui ont participé aux groupes de discussion tenus à l'été 2012 ont exprimé très clairement leurs besoins et leurs attentes en matière de communication. Des sujets terre à terre liés à la pratique, des cas vécus, des quiz pour tester les connaissances



La ChADresse
 Refonte du magazine
 La ChADresse distribué à
 l'ensemble des membres

La ChADExpress
 Bulletin électronique
 La ChADExpress revisité

et des articles sur des enjeux d'actualité font désormais partie de la nouvelle mouture. Pour permettre plus de profondeur, le magazine distribué à l'ensemble des membres est passé de six à quatre numéros par année. La ChAD vise ainsi à tenir compte de la réalité des membres et à faciliter la communication.

Le bulletin électronique *La ChADExpress* a lui aussi subi une cure de rajeunissement. Il présente désormais un graphisme harmonisé à celui du site Web de la ChAD alors que son contenu a été réorganisé afin d'en faciliter la lecture. Sa fréquence a été augmentée de 6 à 10 numéros par année. Le contenu se veut davantage axé sur l'actualité et les nouveautés de l'industrie.

Abonnements à La ChADExpress

	2012	2011
Abonnés au 31 décembre	8 958	5 671

ENRICHIR CHAD.CA

Le site chad.ca est devenu au fil des ans l'outil de choix de la ChAD pour communiquer avec ses différents publics. Regorgeant d'informations tant pour les membres que pour les consommateurs, les responsables de formation et les futurs professionnels, son contenu est sans cesse actualisé et enrichi. Ainsi, la section Nouvelles est devenue la plaque tournante de l'actualité depuis la refonte graphique du site Web en 2011. Cette section, créée à l'occasion de la refonte, a été consultée 17 416 fois en 2012.

Des ajustements ont également été apportés afin d'améliorer l'expérience de navigation des usagers. En plus d'avoir revampé le contenu de la section destinée aux responsables de formation,

la ChAD rédige, une fois par mois, des articles d'intérêt destinés à outiller les formateurs et les responsables de la gestion de la formation. Un travail similaire a été effectué dans la « Boîte à conseils de l'assuré », offerte dans la section Services aux consommateurs. Plus explicite sur le plan visuel, cette section permet aux consommateurs de choisir rapidement le type de conseil dont ils ont besoin.

Statistiques de fréquentation

VISITES DE LA PAGE D'ACCUEIL DE CHAD.CA	2012*	2011
Section membres	56 775	73 294
Section consommateurs	12 965	15 654
Section formateurs	9 758	9 686
Section étudiants	12 818	11 217
Nombre total de visites	123 990	143 817
Nombre de pages vues	466 755	625 276

*Parmi les raisons qui peuvent expliquer la diminution du nombre de visites et de pages vues, on note la séparation du site prosdelassurance.ca de chad.ca et l'amélioration de l'ergonomie du site qui fait en sorte que les usagers accèdent plus directement à l'information recherchée.

BUREAU DU SYNDIC

Veiller à la discipline professionnelle des agents et courtiers en assurance de dommages ainsi que des experts en sinistre en recevant les plaintes à l'endroit des membres de la ChAD et en enquêtant de manière indépendante et confidentielle sur leurs agissements professionnels. Une fois l'enquête terminée, le syndic, qui se substitue alors au plaignant, peut déposer une plainte formelle devant le Comité de discipline.

PROVENANCE DES PLAINTES

Les consommateurs : 76 %

Comme toujours, la majorité des plaintes reçues proviennent des consommateurs. En 2012, cela représente 76 % des plaintes reçues.

Lorsqu'un consommateur se plaint, c'est essentiellement pour dénoncer une situation considérée comme anormale. En se plaignant, le consommateur tient notamment à ce que le professionnel dénoncé améliore sa pratique afin de ne pas répéter les mêmes actes auprès d'autres consommateurs.

Les consommateurs peuvent porter plainte directement à la ChAD, soit par écrit ou par le site Internet. Ils peuvent aussi porter plainte auprès du Service du traitement des plaintes et de l'assistance de l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) qui, en vertu de l'article 188 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers (Loi)*, fait suivre ces plaintes au Bureau du syndic de la ChAD. La grande majorité des plaintes reçues des consommateurs transitent au préalable par l'Autorité.

L'Autorité : 12 %

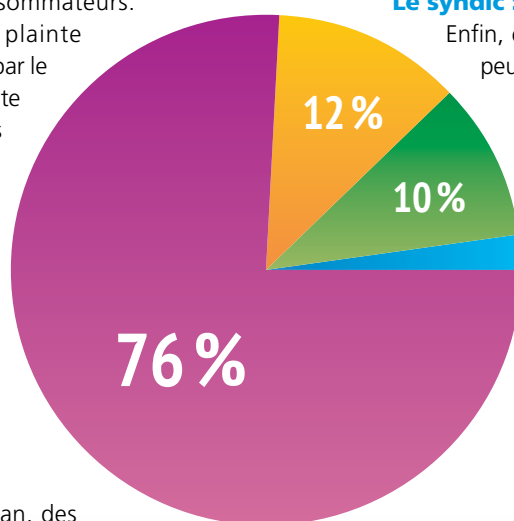
L'Autorité dénonce aussi, bon an mal an, des situations portées à son attention et qui traitent de négligence de la part d'un maître de stage, de professionnels ayant permis à du personnel non certifié d'agir auprès de la clientèle et de représentants visés par l'article 104 de la *Loi*.

L'industrie : 10 %

L'industrie elle-même dénonce des agents, des courtiers et des experts en sinistre considérés en infraction avec leurs obligations professionnelles. Il faut savoir qu'en vertu des codes de déontologie, cela est permis tant que la plainte n'est pas malicieusement portée. De plus, les cabinets et les assureurs dénoncent à l'occasion à la ChAD des pratiques professionnelles déviantes.

Le syndic : 2 %

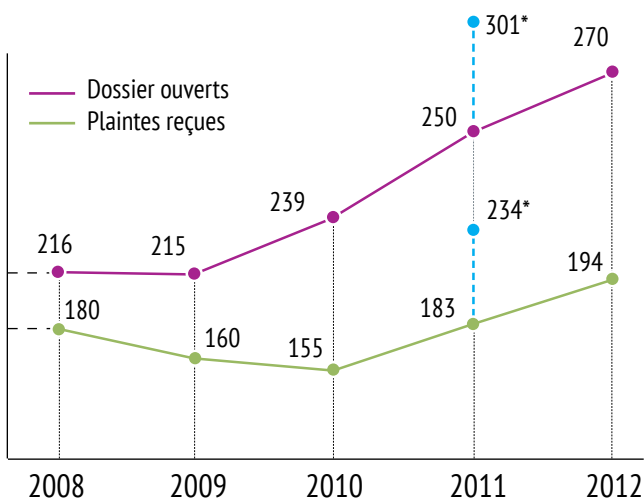
Enfin, en vertu de l'article 329 de la *Loi*, le syndic peut ouvrir une enquête de sa propre initiative.



Carole Chauvin, C.d'A.Ass., Adm.A.
Syndic



PLAINTES ET OUVERTURES DE DOSSIERS



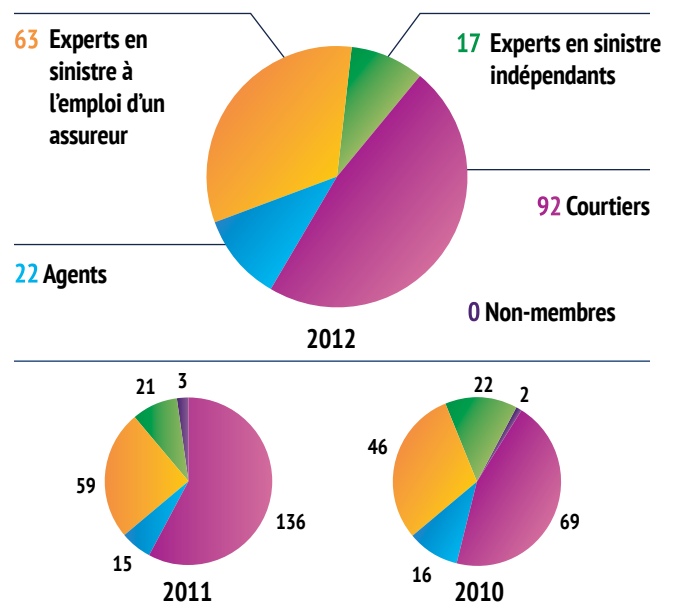
* En soustrayant les 51 plaintes reçues contre le même représentant, 183 plaintes ont été reçues en 2011.

MOTIFS DE PLAINTE

Les motifs pour lesquels les professionnels sont dénoncés au Bureau du syndic sont nombreux et sérieux. En 2012, les plaignants ont identifié 465 motifs de plainte colligés ici de manière plus détaillée.

MOTIFS DE PLAINTE LES PLUS FRÉQUENTS	AGENTS	COURTIERS	EXPERTS		TOTAL
			Assureurs	Indépendants	
Défaut d'expliquer ou de conseiller, ou induire en erreur	15	54	36	14	119
Exécution déficiente du mandat	7	76	9	8	100
Négligence (suivi des demandes, délais de traitement des réclamations, qualité des documents et des correspondances)	5	43	30	8	86
Attitude (manque de modération et d'objectivité)	5	29	38	6	78
Confection de faux, fausses représentations	2	10	7	3	22
Apparence de conflit d'intérêts	7	15	0	0	22
Renseignements personnels (respect de la confidentialité, utilisation sans autorisation, omission de les fournir à l'assureur)	3	14	1	0	18

PLAINTES PAR CATÉGORIE DE MEMBRES



COMMENT TRAITE-T-ON LES PLAINTES?

REGARD SUR 2012

Le processus de traitement des plaintes est extrêmement rigoureux et d'une haute confidentialité.

Nombre de plaintes et de dossiers et leur traitement, par catégorie de membres

	AGENTS		COURTIERS		EXPERTS				TOTAL	
	Plaintes	Dossiers	Plaintes	Dossiers	ASSUREURS		INDÉPENDANTS		Plaintes	Dossiers
					Plaintes	Dossiers	Plaintes	Dossiers		
Traitement préliminaire	8	8	33	38	33	41	6	8	80	95
Fermeture préliminaire	8	12	22	31	25	28	6	9	61	80
Vérification	1	1	9	16	1	2	3	3	14	22
Enquête déontologique	4	8	25	48	1	3	1	4	31	63
Non recevables	1	2	3	4	3	3	1	1	8	10
TOTAL	22	31	92	137	63	77	17	25	194	270
	11 %	11 %	47,5 %	51 %	32,5 %	29 %	9 %	9 %	100 %	100 %

PLAINTES REÇUES : 194 PLAINTES, 270 DOSSIERS

En 2012, nous avons reçu 194 plaintes qui ont conduit à l'ouverture de 270 dossiers : une même plainte peut impliquer plus d'un représentant. De ces 194 plaintes, 14 ont été traitées en vérification, 31 en enquête déontologique, 8 étaient non recevables, 61 ont été fermées à l'étape préliminaire et, au 31 décembre 2012, 80 plaintes étaient à l'étape de l'analyse préliminaire.

PLAINTES NON RECEVABLES : 8 PLAINTES, 10 DOSSIERS

4 % des plaintes ont été qualifiées de non recevables, soit parce qu'elles ne concernaient pas un membre certifié de la ChAD, soit parce que la dénonciation ne contrevient pas à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et à ses règlements ou aux codes de déontologie.

VÉRIFICATION : 14 PLAINTES, 22 DOSSIERS

7 % des plaintes ont fait l'objet d'une vérification. Il s'agit d'une pré-enquête téléphonique qui permet d'établir la pertinence de procéder ou non à une enquête déontologique. La majorité des dossiers en vérification sont habituellement fermés, alors qu'une minorité d'entre eux sont transférés en enquête déontologique.

HORIZON 2013

Au 31 décembre 2012, 14 dossiers étaient en vérification.

PLAINTES RECEVABLES : TRAITEMENT PRÉLIMINAIRE

La très grande majorité des plaintes recevables sont analysées de manière préliminaire. À cette étape, le plaignant et le membre dénoncé reçoivent un ou deux appels téléphoniques du responsable des enquêtes pour obtenir une version préliminaire des faits.

HORIZON 2013

Au 31 décembre 2012, 95 dossiers étaient en traitement préliminaire.

FERMETURE PRÉLIMINAIRE : 61 PLAINTES, 80 DOSSIERS

31 % des plaintes reçues ont été fermées après l'analyse préliminaire

DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT DES DOSSIERS

Malgré une augmentation du nombre de dossiers à traiter et le fait qu'un poste d'enquêteur est demeuré vacant jusqu'en novembre 2012, le délai moyen de traitement des dossiers au Bureau du syndic s'est quelque peu amélioré par rapport à la moyenne des cinq dernières années, avec un délai moyen de plus ou moins six mois.

6
MOIS

MISES EN GARDE, AVIS FORMELS ET ENGAGEMENTS FORMELS : 61 DOSSIERS

Lorsqu'un dossier permet de constater certaines lacunes dans la qualité de la prestation du professionnel dénoncé (et non des infractions à la *Loi* et aux règlements), le syndic en avise ce dernier par une approche préventive de correction. En 2012, 61 dossiers ont été conclus par le syndic de cette manière auprès d'autant de membres. Ainsi, deux dossiers ont été fermés en demandant des correctifs, 18 mises en garde ont été transmises, 24 avis formels ont été émis et 17 engagements formels ont été obtenus.

Les lacunes les plus fréquemment rencontrées ayant mené à des mises en garde concernent la clarté dans les informations transmises aux assurés, les propos manquants de modération et l'application de la politique de traitement des plaintes. Pour les avis formels et les engagements formels, il s'agit de la négligence dans la tenue de dossier, l'exécution déficiente du mandat et le défaut d'informer, d'expliquer.

	AGENTS	COURTIERS	EXPERTS		TOTAL
			Assureurs	Indépendants	
Fermés en correctif	0	2	0	0	2
Mises en garde	2	7	8	1	18
Avis formels	4	12	5	3	24
Engagements formels	1	15	1	0	17
TOTAL	7	36	14	4	61

Y A-T-IL D'AUTRES RECOURS?

En vertu de l'article 347 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, un plaignant insatisfait de la décision du syndic de ne pas assumer la conduite d'une plainte formelle devant le Comité de discipline peut demander l'avis du Comité de révision de l'Autorité, tel que l'édicte notamment l'article 351.3 de la *Loi*.

En 2012, 18 dossiers ont fait l'objet d'une telle demande, et, au 31 décembre 2012, le Comité de révision avait émis 17 avis selon lesquels aucune plainte disciplinaire ne devait être portée. La ChAD est en attente de la position du Comité de révision dans un dossier. De plus, des huit demandes restantes de 2011, la ChAD est toujours en attente d'une position dans deux dossiers au 31 décembre 2012.

ENQUÊTE DÉONTOLOGIQUE : 31 PLAINTES, 63 DOSSIERS

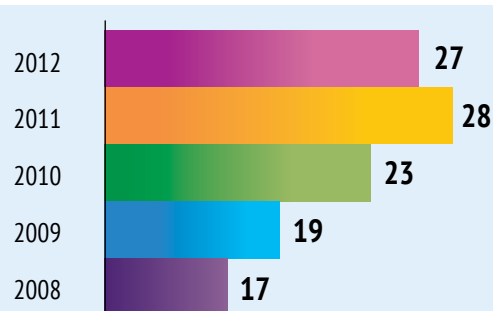
16 % des plaintes reçues ont fait l'objet d'une enquête déontologique. Il s'agit d'un processus rigoureux qui permet de reconstituer les faits à partir des versions et des documents obtenus auprès de tous les intervenants impliqués. L'enquête permet d'évaluer si le professionnel dénoncé a commis des infractions à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et à ses règlements ou aux codes de déontologie applicables. Les résultats de l'enquête mènent à différentes conséquences : dossier fermé en correctif, mise en garde, avis formel, engagement formel ou plainte formelle assumée par le syndic devant le Comité de discipline.

HORIZON 2013

Au 31 décembre 2012, 65 dossiers faisaient l'objet d'une enquête déontologique.

PLAINTES FORMELLES : 27 PLAINTES

Après enquête, lorsque le syndic a des motifs raisonnables de croire qu'une infraction a été commise par un représentant, il dépose, en vertu de l'article 344 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, une plainte formelle devant le Comité de discipline. En 2012, le syndic a décidé d'assumer 27 plaintes formelles à l'endroit de six agents en assurance de dommages, de 17 courtiers en assurance de dommages et de quatre experts en sinistre à l'emploi d'un assureur.



« Pour les dossiers qui se retrouvent devant le Comité de discipline, le Bureau du syndic doit faire la preuve que le professionnel a commis un manquement à la déontologie, et ce, pour chacun des chefs d'infraction contenus à la plainte formelle. La protection du public est au cœur de chacun des chefs d'infraction. »

Carole Chauvin

DOSSIERS À L'ÉTUDE AU 31 DÉCEMBRE 2012

Enfin, au 31 décembre 2012, 174 dossiers étaient à l'étude (traitement préliminaire, vérification, enquête).

	AGENTS	COURTIERS	EXPERTS		TOTAL
			Assureurs	Indépendants	
Traitement préliminaire	8	38	41	8	95
Vérification	1	9	1	3	14
Enquête	3	54	2	6	65
TOTAL	12	101	44	17	174

À ces 174 dossiers, il faut ajouter 44 dossiers en traitement disciplinaire. Ainsi, au total, 218 dossiers étaient en traitement au 31 décembre 2012.

LES DÉCISIONS DU BUREAU DU SYNDIC

En conclusion, en 2012, le Bureau du syndic a pris 263 décisions dans autant de dossiers. Elles se répartissent comme suit :

TYPES DE DÉCISION	2012	2011	2010	2009	2008
Mesures administratives (mise en garde, avis formel, engagement formel, accompagnement et correctif)	61	43	56	50	37
Plaintes non recevables	10	21	38	31	37
Fermeture par le syndic : enquête ou vérification non fondée, insuffisance de preuves ou fardeau du plaignant non rencontré	106	159	93	108	66
Fermeture de dossier pour d'autres motifs (dossier disciplinaire terminé, double emploi compatible, non-collaboration ou retrait du plaignant)	52	37	35	35	61
Sous-total	229	260	222	224	201
Plaintes formelles devant le Comité de discipline	27	28	23	19	17
Dénonciations à l'Autorité des marchés financiers*	7	12	5	5	5
TOTAL	263	300	250	248	223

* Les sept dénonciations à l'Autorité des marchés financiers en 2012 concernent de possibles pratiques illégales des activités de courtier en assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres ainsi que deux demandes d'inspection de cabinet.



194 plaintes
reçues



270 dossiers
ouverts



27 plaintes formelles
déposées devant le
Comité de discipline



263 décisions prises
par le Bureau du
syndic

L'EXEMPLARITÉ PAR L'INFORMATION ET LA PRÉVENTION

L'exemplarité constitue un aspect essentiel du processus disciplinaire qui se veut correctif, et non punitif. À cet égard, les chroniques du syndic, publiées dans chacune des quatre éditions de *La ChAD Presse* en 2012, exposaient des cas concrets et informaient les membres des dernières décisions disciplinaires afin que tous puissent en tirer parti dans leur pratique professionnelle. Voici le titre de ces articles :

- Obligation de recueillir personnellement les renseignements – Lourdes conséquences lorsqu'un courtier permet qu'on agisse à sa place
- Nouveau modèle décisionnel pour faire face à l'augmentation des plaintes
- La convention d'indemnisation directe – Quand le représentant en assurance de dommages outrepassa son mandat
- Les indemnités sont non imposables! Vraiment? Ou les dangers pour un expert en sinistre de prodiguer des conseils, tel un comptable

De plus, le syndic a donné six séances de formation dans quatre villes, auprès de 98 participants. Ces formations, qui donnent droit à des unités de formation continue dans la catégorie « conformité », étaient les suivantes :

- Le traitement des plaintes : *les attentes de la ChAD et de l'AMF* (3 UFC)
- *Démystifier le rôle du syndic de la ChAD* (3 UFC)
– en français et en anglais

La ChAD a également fait une présentation des outils associés à l'acte de subrogation des experts en sinistre lors de la *Journée de l'assurance de dommages*, le 15 mars 2012.

HORIZON 2013

RÉVISION DES PROCESSUS

Prévoyant une augmentation constante du nombre et de la complexité des plaintes reçues, le Bureau du syndic entreprendra une révision de ses processus afin de s'assurer de maintenir des délais moyens de traitement des dossiers raisonnables, tout en concentrant ses énergies et ses ressources sur les cas les plus problématiques sur le plan des lacunes professionnelles et de la protection du public.

FAIT SAILLANT

Dans un contexte où le nombre de plaintes reçues augmente constamment, la nomination, en janvier 2012, d'un syndic adjoint en la personne de M^e Karine Lizotte, qui assume elle-même la conduite des plaintes formelles devant le Comité de discipline de la ChAD, permet notamment de bâtir une relève et de revoir le modèle décisionnel.



M^e Karine Lizotte
Syndic adjoint



46 journées
d'audition



28 décisions
rendues

« Le rôle du Comité de discipline est de juger si les pratiques sont conformes à la déontologie, aux règlements et à la *Loi*. Le professionnalisme, la crédibilité et la compétence des membres de la ChAD sont donc de mise pour garantir la protection des consommateurs. Le respect des obligations déontologiques doit toujours être à la source des gestes posés par le représentant. »

M^e Patrick de Niverville



249 chefs
d'infraction retenus



281 sanctions, dont
124 imposaient
des amendes d'une
somme totale de
148 300 \$

COMITÉ DE DISCIPLINE

Entendre les plaintes déposées par le syndic, ou par toute autre personne, contre les courtiers et les agents en assurance de dommages ainsi que les experts en sinistre. Présidé par un avocat qui possède au moins 10 ans d'expérience, nommé par le ministre des Finances, le Comité de discipline est un tribunal quasi judiciaire indépendant créé en vertu de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*. Deux professionnels certifiés de la même catégorie que celle de l'intimé assistent le président. Si l'intimé est trouvé coupable d'un ou de plusieurs chefs d'infraction, le Comité de discipline imposera une sanction.

PLAINTES REÇUES ET CHEFS D'INFRACTION

Au cours de l'année, 27 plaintes ont été déposées au greffe du Comité de discipline par le syndic de la ChAD.

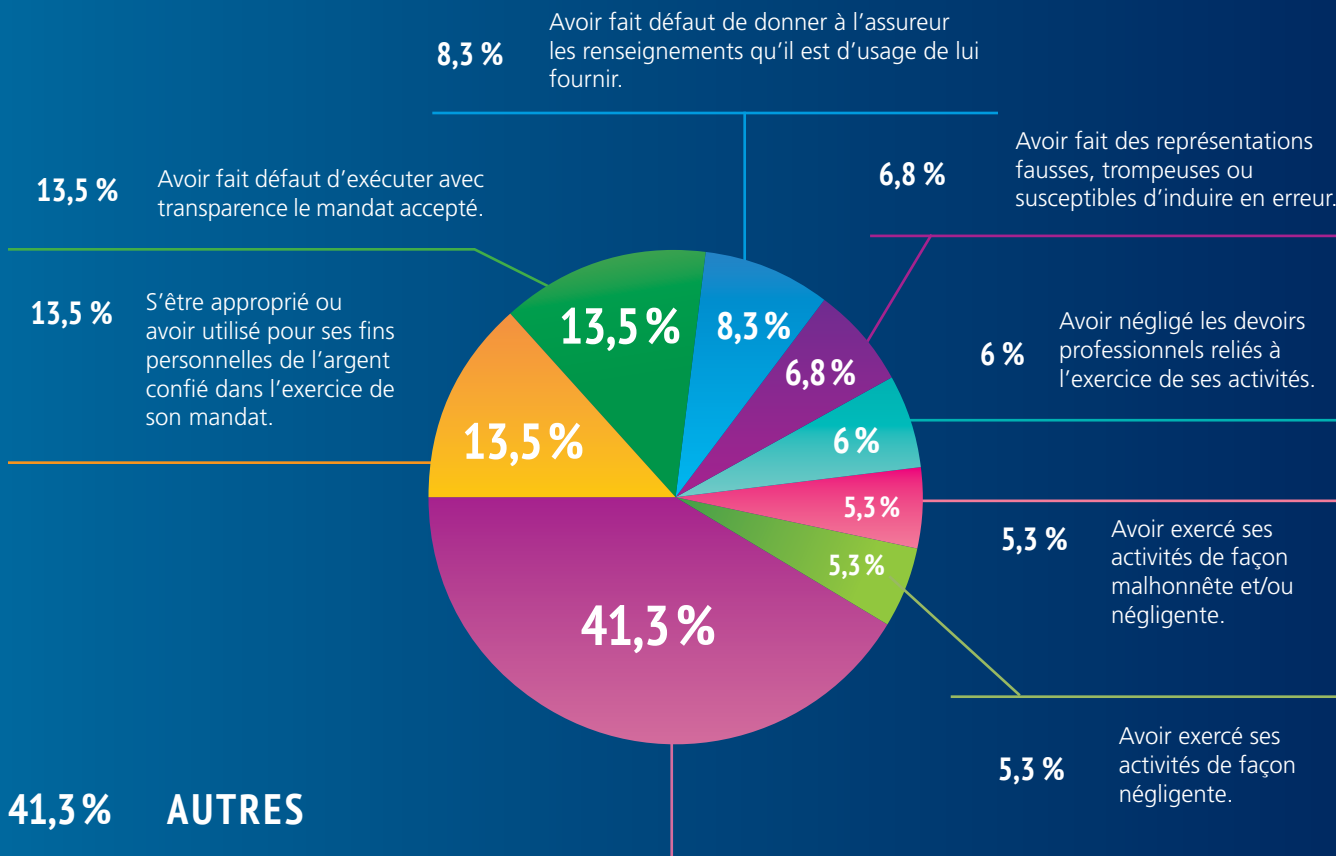
	2012	2011	2010
Plaintes formelles	27	29	23
Chefs d'infraction	142	316	270
Nombre moyen d'infractions par plainte	5	11	12
Nombre de journées d'audition	46	32	38

RÉPARTITION DES PLAINTES SELON LES CATÉGORIES DE MEMBRES



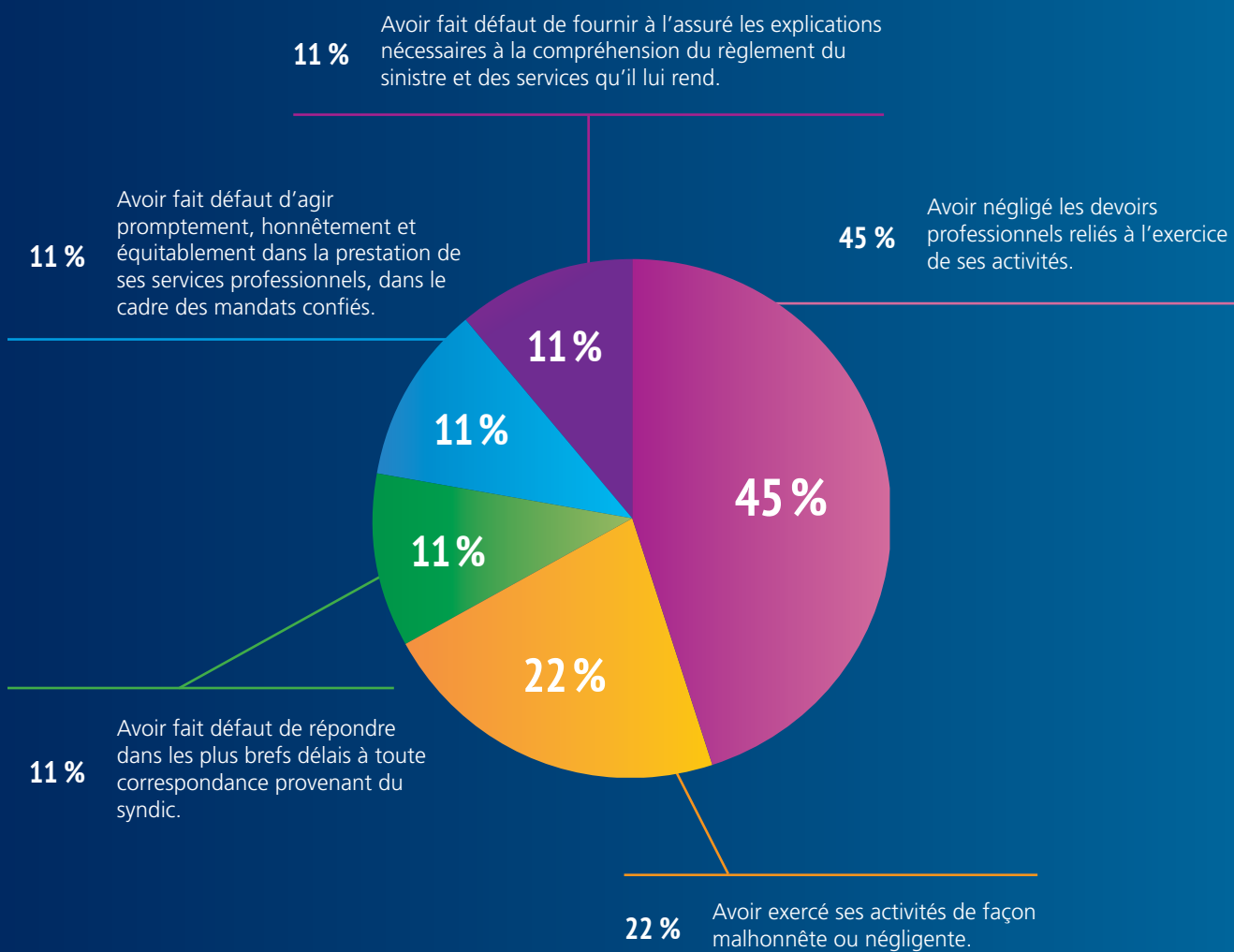
M^e Patrick de Niverville
Président du Comité de discipline

CHEFS D'INFRACTION DES AGENTS ET COURTIERS EN ASSURANCE DE DOMMAGES



4,5 %	Avoir exercé ses activités avec des personnes qui ne sont pas autorisées à exercer de telles activités par la Loi ou ses règlements ou utiliser leurs services pour ce faire.	1,5 %	Avoir réclamé une rémunération ou des émoluments pour des services professionnels non rendus ou faussement décrits.
4,5 %	Avoir fait défaut de veiller à la discipline de ses représentants et de s'assurer que ceux-ci agissent conformément à la Loi et à ses règlements.	1,5 %	Avoir fait défaut de donner suite, dans les plus brefs délais, aux instructions d'un client ou de le prévenir de l'impossibilité de s'y conformer.
3 %	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.	1,5 %	Avoir fait défaut de payer à l'assureur les primes perçues pour lui.
3 %	Avoir participé à la confection ou à la conservation d'une preuve ou d'un document le sachant faux.	1,5 %	Avoir abusé de la bonne foi d'un assureur ou avoir usé de procédés déloyaux à son égard.
3 %	Avoir fait défaut de prendre les moyens requis pour que la garantie offerte réponde aux besoins du client.	0,8 %	Avoir conseillé ou encouragé un client à poser un acte qu'il sait illégal ou frauduleux.
2,3 %	Avoir exercé ses activités de façon malhonnête.	0,7 %	Avoir fait défaut de placer les intérêts des assurés et de tout client éventuel avant les siens ou ceux de toute autre personne ou institution.
2,3 %	Avoir fait défaut de respecter le secret de tous renseignements personnels qu'il obtient sur un client et de les utiliser aux fins pour lesquelles il les obtient.	0,7 %	Avoir manqué de compétence et de professionnalisme.
2,3 %	Avoir fait défaut de rendre compte de l'exécution du mandat.	0,7 %	Avoir fait défaut, avant la conclusion d'un contrat d'assurance, de décrire le produit proposé au client en relation avec les besoins identifiés et de lui préciser la nature de la garantie offerte.
2,3 %	Avoir fait une déclaration fautive, trompeuse ou susceptible d'induire en erreur.	0,7 %	Avoir agi comme représentant alors qu'il n'était pas titulaire d'un certificat délivré par l'Autorité.
2,3 %	Avoir abusé de la bonne foi d'un autre représentant ou avoir usé de procédés déloyaux à son endroit.	0,7 %	Avoir fait défaut de recueillir personnellement les renseignements nécessaires lui permettant d'identifier les besoins de l'assuré.
1,5 %	Avoir exercé ses activités dans des conditions ou des états susceptibles de compromettre la qualité de ses services.		

CHEFS D'INFRACTION DES EXPERTS EN SINISTRE INDÉPENDANTS ET À L'EMPLOI D'UN ASSUREUR



AUDITIONS

Bien que le processus de traitement des plaintes au Bureau du syndic soit strictement confidentiel, la plainte, une fois portée au Comité de discipline, devient publique.

En général, l'audition devant le Comité de discipline se déroule en deux temps. La première audition vise à déterminer si l'intimé est coupable ou non des chefs d'infraction. Si l'intimé est trouvé coupable d'un ou de plusieurs chefs d'infraction, une deuxième audition aura lieu pour déterminer la sanction. Toutefois, lorsque l'intimé plaide coupable, l'audition sur culpabilité et l'audition sur sanction se déroulent la plupart du temps de façon simultanée.

DÉCISIONS

Culpabilité	7
Culpabilité et sanction	10
Sanction	8
Moyens préliminaires*	2
Radiation provisoire et immédiate du certificat	1
TOTAL	28

* Les moyens préliminaires sont les requêtes des parties entendues avant l'audition de la plainte, par exemple une requête en rejet de la plainte ou en précision des chefs d'infraction.

En moyenne, le comité a rendu sa décision dans les 43 jours suivant la dernière journée d'audition. Vingt-quatre des 28 décisions ont été rendues avant le délai de 90 jours prévu au *Code des professions*.

BILAN DES DOSSIERS EN APPEL

En vertu de l'article 379 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, une décision rendue par le comité peut faire l'objet d'un appel à la Cour du Québec. En 2012, une seule demande d'appel a été déposée. Cette demande est actuellement pendante devant la Cour du Québec.

ANTÉCÉDENTS DISCIPLINAIRES

Le secrétaire du Comité de discipline a répondu à 60 demandes de renseignements à propos d'antécédents disciplinaires de professionnels certifiés.

À noter que les décisions rendues depuis le 1^{er} janvier 2000 se trouvent sur le site jugements.qc.ca.

Chefs d'infraction retenus

Les 17 décisions portant sur la culpabilité des intimés comportaient 249 chefs d'infraction. Le comité a prononcé la culpabilité des intimés sur 206 chefs d'infraction, a accepté le retrait de 10 chefs, a acquitté les intimés de 27 chefs, a procédé à l'arrêt des procédures sur trois chefs et a rejeté trois autres chefs.

Sanctions disciplinaires

Les sanctions disciplinaires vont de la réprimande à la radiation permanente d'un professionnel, en passant par une amende ou une suspension temporaire du certificat. La sanction imposée doit avoir comme objectifs la protection du public, l'effet dissuasif pour le professionnel et l'exemplarité pour les autres membres de la profession.

Parmi les 18 décisions imposant une ou plusieurs sanctions, le Comité de discipline a prononcé un total de 281 sanctions. Rappelons que pour chaque chef d'infraction il y a une sanction. Ainsi, 124 sanctions imposaient des amendes représentant une somme totale de 148 300 \$. Concernant principalement deux représentants, le Comité de discipline a imposé 88 radiations permanentes, 59 radiations temporaires et une limitation temporaire d'exercice. Il a également imposé six réprimandes et fait trois recommandations au C. A. de la ChAD à l'effet d'imposer des formations obligatoires à un membre dans un délai prescrit.

Sincères remerciements

Merci au vice-président, M^e Marco Gaggino, au président suppléant, M^e Daniel M. Fabien, ainsi qu'à tous les membres de leur intérêt envers la déontologie et la protection du public.

Bienvenue aux nouveaux membres du Comité de discipline : Anne-Marie Bourgeois, Carole Demeule, Mireille Gauthier, Carole Gélinau, Michel Lacelle, Jean Lanno, Carl-André Leclerc et Danielle Renaud.

MEMBRES DU COMITÉ DE DISCIPLINE

M^e Patrick de Niverville, président

M^e Marco Gaggino, vice-président

M^e Daniel M. Fabien, président suppléant

Anne-Marie Bourgeois, courtier en assurance de dommages

Benoît Loyer, expert en sinistre à l'emploi d'un assureur

Benoît Ménard, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages

Carl-André Leclerc, courtier en assurance de dommages

Claire Côté, agent en assurance de dommages

Claude Côté, expert en sinistre indépendant

Carole Demeule, agent en assurance de dommages

Carole Gélinau, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages

Claude Gingras, expert en sinistre indépendant

Carl Hamel, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages

Colette Parent, expert en sinistre à l'emploi d'un assureur

Christine Roy, agent en assurance de dommages

Danielle Charbonneau, agent en assurance de dommages

Diane Chénier, agent en assurance de dommages

Diane D. Martz, agent en assurance de dommages

Denis Drouin, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages

Danielle Renaud, expert en sinistre à l'emploi d'un assureur

Élaine Savard, F.I.A.C., expert en sinistre indépendant

France Lafèche, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages

Francine Normandin, C.d'A.Ass, courtier en assurance de dommages

Gilles Babin, expert en sinistre à l'emploi d'un assureur

Germain Belley, expert en sinistre à l'emploi d'un assureur

Gilles Fortin, expert en sinistre indépendant

Gracia Hamel, agent en assurance de dommages

Hélène Tremblay, agent en assurance de dommages

Joanne Allard, courtier en assurance de dommages

Jean Lanno, courtier en assurance de dommages

Jules Lapierre, expert en sinistre indépendant

Karine S. Correia, expert en sinistre à l'emploi d'un assureur

Lise Martin, expert en sinistre à l'emploi d'un assureur

Louise Beauregard, expert en sinistre indépendant

Luc Bellefeuille, C.d'A.A, courtier en assurance de dommages

Lyne Leseize, courtier en assurance de dommages

Lise Martin, expert en sinistre à l'emploi d'un assureur

Mireille Gauthier, agent en assurance de dommages

Marc-Henri Germain, A.V.A., C.d'A.A., courtier en assurance de dommages

Michel Lacelle, expert en sinistre indépendant

Pierre Bergeron, expert en sinistre indépendant

Pierre David, expert en sinistre indépendant

Philippe Jones, courtier en assurance de dommages

Richard Giroux, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages

Richard Lemay, expert en sinistre indépendant

Raymond Savoie, agent en assurance de dommages

COMITÉ DE VÉRIFICATION

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.

ATTEINDRE LES CIBLES

Au cours de l'année, le Comité a fait le nécessaire pour permettre à la ChAD d'atteindre graduellement son objectif d'assumer pleinement son rôle d'organisme d'autoréglementation de première ligne. La ChAD a également eu à composer avec une augmentation du nombre de plaintes déposées au Bureau du syndic. Dans ce contexte, les résultats financiers pour l'exercice se terminant le 31 décembre 2012 sont fort satisfaisants.

VISER L'ÉQUILIBRE BUDGÉTAIRE

Sur le plan des résultats financiers, la ChAD présente pour l'année 2012 un léger excédent de 1 829 \$. Ces résultats correspondent aux prévisions, puisque l'excédent anticipé au départ était de 2 830 \$. Pour leur part, les actifs nets non grevés d'affectations de la ChAD s'établissaient à la fin de l'exercice 2012 à 535 540 \$.

« L'année qui se termine aura été une année de consolidation des actions entreprises par le Comité de vérification au cours de 2011. Avec l'augmentation de la cotisation à 275 \$, après un gel de plus de 13 ans, nous nous retrouvons dans un environnement financier stable et solide. Nous sommes très fiers du chemin parcouru. »

Diane Beaudry, CPA, CA, IAS.A.
Administratrice indépendante,
présidente du Comité de vérification

Sincères remerciements

Merci aux membres du Comité de vérification pour leur excellente collaboration. Souhaitons beaucoup de succès aux nouveaux membres et président du comité.

MEMBRES DU COMITÉ DE VÉRIFICATION

Diane Beaudry, CPA, CA, IAS.A., administratrice indépendante et présidente du Comité

Jean Denault, CPA, CMA, administrateur indépendant (depuis septembre)

Alain Giroux, CRM, courtier en assurance de dommages des entreprises (jusqu'en juin)

Hélène Grand-Maître, administratrice indépendante (depuis septembre)

André Michaud, B.A.A., C.d'A.A., courtier en assurance de dommages (jusqu'en juin)



RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Aux membres de la CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci-joints de la CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES, qui comprennent le bilan au 31 décembre 2012 et les états des résultats, de l'évolution des actifs nets et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION POUR LES ÉTATS FINANCIERS

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

RESPONSABILITÉ DE L'AUDITEUR

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifions et réalisons l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en oeuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

OPINION

À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES au 31 décembre 2012, ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

INFORMATIONS COMPARATIVES

Sans pour autant modifier notre opinion, nous attirons l'attention sur la note 3 des états financiers, qui indique que la CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES a adopté les Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif le 1^{er} janvier 2012 et que sa date de transition était le 1^{er} janvier 2011. Ces normes ont été appliquées rétrospectivement par la direction aux informations comparatives contenues dans ces états financiers, y compris les bilans au 31 décembre 2011 et au 1^{er} janvier 2011, et les états des résultats, de l'évolution des actifs nets et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé le 31 décembre 2011 ainsi que les informations connexes. Nous n'avons pas pour mission de faire rapport sur les informations comparatives retraitées, de sorte qu'elles n'ont pas été auditées.

Blain, Joyal, Charbonneau

Par Sylvain Dufresne, CPA auditeur, CA
Le 28 février 2013

RÉSULTATS

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2012

	2012	2011
	\$	\$
PRODUITS		
Cotisations	4 111 726	3 567 506
Intérêts	74 186	84 310
Greffe	121 571	118 174
Développement professionnel	293 317	308 873
Publications et matériel de promotion	51 716	63 621
Gains matérialisés sur placements	3 763	15 322
Variation de la juste valeur non matérialisée sur les placements	(1 064)	7 904
	4 655 215	4 165 710
FRAIS D'EXPLOITATION		
Rémunération		
Salaires et charges sociales	2 447 040	2 239 471
Allocations - président et vice-président	37 400	44 000
Jetons des administrateurs	28 050	45 600
Frais de formation du personnel	17 522	12 830
Frais de formation des administrateurs	4 326	-
Jetons des autres membres	7 550	4 000
Loyer, taxes, permis et électricité	318 458	308 375
Frais de déplacement - ensemble des comités	31 241	40 210
Entretien et location - équipement de bureau	42 511	34 265
Publicité et promotion	214 080	174 396
Assemblée générale	-	43 256
Publications	167 410	188 010
Communication	102 110	107 572
Comité de discipline	167 738	158 660
Télécommunications	36 297	27 972
Assurances	43 106	42 484
Frais de perception de la cotisation par l'AMF	42 957	41 624
Procureur du syndic	385 578	295 655
Enquêtes externes et frais d'enquêtes	95 850	6 505
Développement professionnel	76 485	160 961
Frais du site internet	14 623	23 685
Fournitures de bureau et papeterie	50 476	59 975
Frais d'élections	23 552	-
Services professionnels externes	207 074	190 924
Mauvaises créances	7 864	8 029
Inspection professionnelle	19 613	14 011
Traduction	2 800	1 178
Poste et messagerie	32 206	20 137
Frais bancaires	11 595	14 475
Amortissement des immobilisations corporelles	20 773	19 003
Amortissement des logiciels	43 101	75 966
Frais refacturés	(46 000)	(46 000)
	4 653 386	4 357 229
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES PRODUITS SUR LES CHARGES	1 829	(191 519)

ÉVOLUTION DES ACTIFS NETS

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2012

	Investis en immobilisations	Grevés d'affectations d'origine interne	Non grevés d'affectations	2012	2011
				\$	\$
SOLDE AU DÉBUT	167 245	500 000	600 195	1 267 440	1 458 959
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	(63 874)	-	65 703	1 829	(191 519)
Acquisition d'immobilisations et d'actifs incorporels	130 358	-	(130 358)	-	-
SOLDE À LA FIN	233 729	500 000	535 540	1 269 269	1 267 440

BILAN

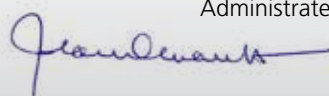
AU 31 DÉCEMBRE 2012

	2012	2011
	\$	\$
ACTIF		
Court terme		
Encaisse	318 191	279 310
Débiteurs (note 4)	786 042	782 136
Frais payés d'avance	19 816	32 685
Placements réalisables au cours du prochain exercice (note 5)	1 543 187	1 425 861
	2 667 236	2 519 992
Placements (note 5)	1 706 323	1 598 078
Immobilisations corporelles (note 6)	87 499	75 966
Logiciels (note 7)	146 230	91 279
	4 607 288	4 285 315
PASSIF		
Court terme		
Créditeurs (note 8)	403 743	355 923
Cotisations reportées	2 718 424	2 442 826
Autres produits reportés	128 174	110 448
Avantages incitatifs de location	21 029	21 029
	3 271 370	2 930 226
Avantages incitatifs de location	66 649	87 649
	3 338 019	3 017 875
ACTIFS NETS		
Investis en immobilisations	233 729	167 245
Grevés d'affectations d'origine interne	500 000	500 000
Non grevés d'affectations	535 540	600 195
	1 269 269	1 267 440
	4 607 288	4 285 315

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION,



Diane Beaudry, CPA, CA, IAS.A.
Administratrice indépendante,
présidente du conseil d'administration
et présidente du Comité de vérification



Jean Denault, CPA, CMA
Administrateur indépendant

FLUX DE TRÉSORERIE

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2012

	2012	2011
	\$	\$
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	1 829	(191 519)
Éléments n'affectant pas la trésorerie :		
Amortissements	63 874	94 969
Gain matérialisé sur placements	(3 763)	(15 322)
Variation de la juste valeur non matérialisée sur les placements	1 064	(7 904)
Amortissement de l'avantage incitatif relié à la dépense de loyer	(21 000)	(21 000)
	42 004	(140 776)
Variation nette des éléments hors caisse (note 9)	350 107	115 825
	392 111	(24 951)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Variation nette du placement dans le marché monétaire	(535 658)	669 624
Acquisition de placements	(704 573)	(1 422 987)
Produit de cession de placements	1 017 359	1 020 204
Acquisition d'immobilisations corporelles	(32 306)	(8 762)
Acquisition de logiciels	(98 052)	(70 747)
	(353 230)	187 332
AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	38 881	162 381
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	279 310	116 929
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN	318 191	279 310

NOTES COMPLÉMENTAIRES

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2012

1- STATUTS CONSTITUTIFS ET NATURE DES ACTIVITÉS

La Chambre de l'assurance de dommages (ci-après "la Chambre") est constituée en vertu de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, sanctionnée le 20 juin 1998 par le gouvernement du Québec. La Chambre a pour mission principale d'assurer la protection du public en matière d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres. Pour ce faire elle :

- veille à la formation continue obligatoire de ses membres; et
- encadre de façon préventive et discipline la pratique professionnelle des individus oeuvrant dans ces domaines.

Le 11 décembre 2002, le projet de Loi 107, *Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier*, a été adopté et sanctionné. La nouvelle loi reconnaît la Chambre en lui octroyant le statut d'organisme d'autorégulation. De plus, la Chambre est responsable de sa cotisation de même que de l'élection de ses administrateurs.

2- PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

Les états financiers ont été dressés selon les Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif (NCOSBL) et comprennent les principales méthodes comptables suivantes :

Utilisation d'estimations

La préparation des états financiers, conformément aux Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif, exige que la direction procède à des estimations et pose des hypothèses qui ont une incidence sur le montant présenté au titre des actifs et des passifs, sur l'information fournie à l'égard des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers et sur le montant présenté au titre des produits et des charges au cours de la période considérée. Ces estimations sont révisées périodiquement et des ajustements sont apportés au besoin aux résultats de l'exercice au cours duquel ils deviennent connus.

Comptabilisation des produits

Les cotisations et les produits provenant du développement professionnel, de greffe et de publications sont comptabilisés sur une base d'exercice. Les montants perçus pour la période excédant la fin de l'exercice sont comptabilisés à titre de produits reportés.

Les revenus de placements non affectés sont comptabilisés à titre de produits lorsqu'ils sont gagnés.

Instruments financiers

Évaluation des instruments financiers

La société évalue initialement ses actifs et passifs financiers à la juste valeur, sauf dans le cas de certaines opérations qui ne sont pas conclues dans des conditions de concurrence normale.

Elle évalue ultérieurement tous ses actifs financiers et ses passifs financiers au coût après amortissement, à l'exception du placement dans le marché monétaire et des obligations, qui sont évalués à la juste valeur. Les variations de juste valeur sont comptabilisées dans le résultat net.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût. Elles sont amorties en fonction de leur durée de vie utile respective selon les méthodes et taux indiqués ci-dessous.

Mobilier et agencement	Dégressif	20 %
Matériel informatique	Linéaire	4 ans

Logiciels

Les logiciels sont comptabilisés au coût. Ils sont amortis en fonction de leur durée de vie utile selon la méthode de l'amortissement linéaire sur 3 ans.

Avantages incitatifs à la location

Des avantages incitatifs relatifs au bail ont été accordés à la Chambre, incluant des mois de loyers gratuits ainsi que le remboursement des coûts liés aux améliorations locatives.

Les avantages incitatifs de location des locaux sont amortis selon la méthode de l'amortissement linéaire sur la durée du bail de onze ans.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique de la Chambre consiste à présenter dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie les soldes bancaires incluant les découverts bancaires dont les soldes fluctuent souvent entre le découvert et le montant disponible et les placements temporaires dont l'échéance n'excède pas trois mois à partir de la date d'acquisition. De plus, les dépôts à terme que la Chambre ne peut utiliser pour les opérations courantes parce qu'ils sont affectés à des garanties ne sont pas inclus dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie.

Régime de retraite

La Chambre constate la charge des cotisations du régime de retraite à cotisation déterminée au cours de l'exercice où les services sont rendus.

NOTES COMPLÉMENTAIRES (SUITE)

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2012

3- BILAN D'OUVERTURE ET IMPACT DU CHANGEMENT DE RÉFÉRENTIEL COMPTABLE

La Chambre a choisi d'appliquer les Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

Les présents états financiers sont les premiers états financiers dans lesquels l'organisme a appliqué les Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif, ci-après appelées "NCOSBL".

Les états financiers de l'exercice terminé le 31 décembre 2012 ont été élaborés en fonction des principes comptables décrits et notamment les dispositions prévues au chapitre 1501 - Application initiale des normes relatives aux premiers adoptants de ce référentiel comptable.

L'adoption de ces normes n'a eu aucune incidence sur les actifs nets à la date de transition soit le 1^{er} janvier 2011 (date d'ouverture du premier exercice de comparaison) ainsi que sur celui de l'exercice comparatif selon les NCOSBL ou l'insuffisance des produits sur les charges de l'exercice comparatif selon les NCOSBL.

Exemption relativement à l'application initiale

La Chambre a choisi de se prévaloir de l'exemption suivante :

- *Instruments financiers*

La Chambre a choisi de désigner, à la date de transition, les placements pour qu'ils soient évalués à la juste valeur.

Bilan d'ouverture à la date de transition aux NCOSBL

	Bilan au 1 ^{er} janvier 2011 selon les états financiers établis antérieurement	Variations aux actifs nets	Bilan au 1 ^{er} janvier 2011 selon NCOSBL
	\$	\$	\$
ACTIF			
Court terme			
Encaisse	116 929	-	116 929
Débiteurs	699 864	-	699 864
Frais payés d'avance	39 968	-	39 968
Placements réalisables au cours du prochain exercice	1 721 608	-	1 721 608
	2 578 369	-	2 578 369
Placements	1 545 946	-	1 545 946
Immobilisations corporelles	86 207	-	86 207
Actifs incorporels	96 497	-	96 497
	4 307 019	-	4 307 019
PASSIF			
Court terme			
Créditeurs	312 562	-	312 562
Cotisations reportées	2 294 597	-	2 294 597
Autres produits reportés	111 223	-	111 223
Avantages incitatifs de location	21 029	-	21 029
	2 739 411	-	2 739 411
Avantages incitatifs de location	108 649	-	108 649
	2 848 060	-	2 848 060
ACTIFS NETS			
Investis en immobilisations	182 704	-	182 704
Grevés d'affectations d'origine interne	500 000	-	500 000
Non grevés d'affectations	776 255	-	776 255
	1 458 959	-	1 458 959
	4 307 019	-	4 307 019

4- DÉBITEURS

	2012	2011
	\$	\$
Cotisations à recevoir via l'Autorité des marchés financiers	663 857	577 993
Cotisations perçues et à recevoir de l'Autorité des marchés financiers	31 925	184 884
	695 782	762 877
Autres - comptes à recevoir	90 260	19 259
	786 042	782 136

L'Autorité des marchés financiers tient le registre central des représentants, facture et perçoit, pour le compte de la Chambre, les cotisations et les taxes applicables.

5- PLACEMENTS

	2012	2011
	\$	\$
Obligations, 1,7 % à 4,25 %, échéant entre janvier 2013 et novembre 2017	2 161 922	2 472 009
Placement dans le marché monétaire	1 087 588	551 930
	3 249 510	3 023 939
Placements réalisables au cours du prochain exercice	1 543 187	1 425 861
	1 706 323	1 598 078

Les encaissements à recevoir estimatifs au cours des prochains exercices s'établissent comme suit :

2013	1 543 187
2014	522 056
2015	177 151
2016	165 281
2017	299 289

6- IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	Coût	Amortissement cumulé	2012	2011
			Valeur nette	Valeur nette
	\$	\$	\$	\$
Mobilier et agencement	274 559	226 173	48 386	53 959
Matériel informatique	150 917	111 804	39 113	22 007
	425 476	337 977	87 499	75 966

7- LOGICIELS

	2012	2011
	\$	\$
Coût	340 959	242 906
Amortissement cumulé	194 729	151 627
Valeur nette	146 230	91 279

8- CRÉDITEURS

	2012	2011
	\$	\$
Fournisseurs et frais courus	274 104	161 365
Salaires et vacances	22 217	96 317
Taxes de vente	46 487	49 085
Provision pour un régime de retraite (note 11)	60 935	49 156
	403 743	355 923

9- VARIATION NETTE DES ÉLÉMENTS HORS CAISSE

	2012	2011
	\$	\$
Débiteurs	(3 906)	(82 272)
Frais payés d'avance	12 869	7 283
Créditeurs	47 820	43 360
Cotisations reportées	275 598	148 229
Autres produits reportés	17 726	(775)
	350 107	115 825

NOTES COMPLÉMENTAIRES (SUITE)

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2012

10- ÉVENTUALITÉ

La Chambre fait actuellement l'objet d'une poursuite judiciaire intentée en dommages. Les assureurs de la Chambre, sous certaines conditions, ont accepté de prendre fait et cause de cette dernière à l'égard de cette poursuite. Étant donné qu'il n'est pas possible d'évaluer le montant que la Chambre pourrait être appelée à payer, aucune provision n'a été constituée dans les états financiers. Toutefois, la Chambre est d'avis que les résultats de cette réclamation n'auront pas d'incidence négative importante sur sa situation financière.

11- ENGAGEMENTS CONTRACTUELS

Selon des contrats de location échéant jusqu'en février 2017, la Chambre s'est engagée à verser les montants minimums suivants, ne tenant pas compte de toute clause de résiliation de bail :

	\$
2013	329 636
2014	327 362
2015	327 362
2016	324 542
2017	54 090
	1 362 992

Avantages sociaux futurs

La Chambre a institué, en 2008, un régime de rentes d'appoint pour les cadres supérieurs. Dans le cadre de ce régime à cotisations déterminées, la Chambre a comptabilisé une charge de 11 779 \$ (13 245 \$ en 2011) correspondant aux cotisations pour l'exercice. Les cotisations représentent 18 % du salaire des participants et des bonis moins la cotisation maximale au régime de retraite simplifié, s'il y a lieu, payée au cours de l'exercice en sus d'un rendement des montants accumulés établis en fonction du marché.

12- OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Les transactions suivantes sont intervenues au cours de l'exercice : frais de perception auprès de l'Autorité des marchés financiers pour un montant de 42 957 \$ (41 624 \$ en 2011), recharge de salaires à la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages pour un montant de 46 000 \$ (46 000 \$ en 2011). Ces transactions ont eu lieu dans le cours normal des activités et sont mesurées à la valeur d'échange, qui est la contrepartie établie et acceptée par les apparentés.

13- INSTRUMENTS FINANCIERS

Risques et concentrations

La Chambre, par le biais de ses instruments financiers, est exposée à divers risques. L'analyse suivante indique l'exposition et les concentrations de la Chambre aux risques à la date du bilan.

Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que la Chambre éprouve des difficultés à honorer des engagements liés à des passifs financiers. La Chambre est exposée à ce risque principalement en regard à ses créiteurs.

Risque de crédit

Le risque de crédit est le risque qu'une partie à un instrument financier manque à l'une de ses obligations et amène de ce fait l'autre partie à subir une perte financière. Les principaux risques de crédit pour la Chambre sont liés aux débiteurs. L'entité consent du crédit à ses clients dans le cours normal de ses activités.

Risque de marché

Le risque de marché est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison de variations des prix du marché. Le risque de marché inclut trois types de risque : le risque de change, le risque de taux d'intérêt et le risque de prix autre. La Chambre est principalement exposée au risque de taux d'intérêt.

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations de taux d'intérêt du marché. L'organisme est exposé au risque de taux d'intérêt en ce qui concerne ses instruments financiers à taux d'intérêt fixe. Les instruments à taux d'intérêt fixe assujettissent la Chambre à un risque de juste valeur. La Chambre est exposée à ce type de risque sur ses placements en obligations. Toutefois, le risque sur les placements est réduit au minimum, ces actifs étant investis dans des titres municipaux.

14- CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de l'exercice précédent ont été reclassés afin de rendre leur présentation identique à celle du présent exercice.



COALITION POUR
LA PROMOTION
DES PROFESSIONS
EN ASSURANCE DE
DOMMAGES

DIX ANS DE PASSION,
DE SOLIDARITÉ ET DE RELÈVE

CAP SUR LA RELÈVE

Intéresser davantage de candidats aux possibilités de carrière offertes en assurance de dommages et revaloriser l'image des professionnels qui y œuvrent. La Coalition a été créée en 2002 à l'initiative de la ChAD et grâce à la mobilisation de l'ensemble de l'industrie.

DIX ANS DE PASSION, DE SOLIDARITÉ ET DE RELÈVE

Depuis 10 ans déjà, la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages (la Coalition) multiplie ses efforts pour intéresser davantage de candidats aux carrières offertes par l'industrie et revaloriser l'image des professionnels qui œuvrent dans ce domaine. Pour célébrer cet anniversaire, un cocktail a été organisé en collaboration avec le Journal de l'assurance dans le cadre de la première *Journée de l'assurance de dommages*. Réunissant tous les acteurs de l'industrie ainsi qu'une centaine d'étudiants et de professeurs, cet événement a permis à la relève de rencontrer de futurs employeurs. De plus, une rétrospective des accomplissements de la Coalition a été présentée à l'auditoire.

DES CHIFFRES ÉLOQUENTS

La mission de la Coalition est très actuelle, comme le démontrent les statistiques qui rappellent que la pénurie de main-d'œuvre en assurance de dommages persiste. Alors que les baby-boomers approchent de la retraite, les entreprises, tous secteurs confondus, doivent planifier le renouvellement de leur personnel. Selon Emploi-Québec, d'ici 2020, 1,4 million de personnes devront entrer ou retourner sur le marché du travail, principalement pour prendre la relève des retraités.

L'industrie de l'assurance de dommages n'échappe pas à cette tendance : actuellement, 50 % des représentants actifs sont âgés de 45 ans ou plus. Ainsi, d'ici quelques années, la moitié des membres actifs prendront leur retraite. Les effets se font déjà sentir : selon un sondage sur la disponibilité du personnel mené par la Coalition en 2010, 77 % des cabinets perçoivent qu'il existe un manque de ressources sur le marché. Voilà qui motive la Coalition à poursuivre ses efforts et à innover constamment.

« Nous avons vu venir les problèmes démographiques et nous avons décidé d'agir. Les données d'Emploi-Québec montrent à quel point la mission de la Coalition est importante et que sans son existence, la pénurie de main-d'œuvre serait des plus difficile à pallier. »

M^e Robert LaGarde



UNE CAMPAGNE COLORÉE

À l'automne 2012, une nouvelle campagne publicitaire axée sur la « vraie vie » a été lancée. Misant sur un concept d'opposition audacieux, la campagne publicitaire de la Coalition fait un lien entre les aspirations idéalistes de l'enfance et les avantages que présentent les carrières en assurance de dommages. Désir d'aider les personnes sinistrées, rémunération intéressante, horaires flexibles, travail à domicile, taux d'employabilité qui frôle les 100 % : voilà certains bénéfices alléchants qui ont été mis de l'avant pour attirer les élèves de niveau secondaire et collégial à s'inscrire à un programme de formation en assurance de dommages. Des publicités ont été affichées sur le Web ainsi que dans le métro de Montréal, les cégeps et les restos-bars fréquentés par la relève.



UNE PRÉSENCE WEB ACCRUE

Une refonte complète du site Web de la Coalition a été effectuée afin de prioriser l'utilisateur « Relève » sur le plan de l'ergonomie. Ainsi, les futurs professionnels ont désormais accès à un site conçu spécifiquement en fonction de leurs besoins, et ce, sans laisser pour compte les autres utilisateurs, dont l'industrie et les établissements d'enseignement. Le lancement du nouveau site Web a concorde avec celui de la campagne promotionnelle de l'automne, ce qui a permis de constater un achalandage important au cours de cette période. En effet, le site a reçu 1 894 visites en octobre 2012, ce qui équivaut à une augmentation de 415 % comparativement au mois précédant le dévoilement du site.

Les retombées positives de la refonte du site montrent à quel point le Web est un moyen essentiel pour joindre la relève et l'industrie. Au cours de 2012, le site régulier a reçu plus de 8 600 visites, alors que la version mobile en a reçu 601. De plus, la page Facebook de la Coalition compte plus de 3 000 adeptes.



LA FACE CACHÉE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

Pour une neuvième année consécutive, la Coalition a fait paraître un cahier spécial sur l'assurance de dommages dans les sept quotidiens du groupe Gesca, soit *La Presse*, *Le Soleil*, *La Tribune*, *Le Nouvelliste*, *La Voix de l'Est*, *Le Droit* et *Le Quotidien*. Ayant pour but d'intéresser le plus grand nombre de candidats aux possibilités de carrière offertes par l'industrie de l'assurance de dommages, ce cahier intitulé « La face cachée de l'assurance de dommages » a permis de revaloriser l'image des professionnels qui œuvrent dans ce domaine en utilisant le concept de la nouvelle campagne publicitaire.

Ce cahier présente des témoignages de professionnels en assurance de dommages issus de différents parcours et milieux, en plus de mettre en évidence les avantages qu'offrent les carrières dans ce domaine. Ce cahier a joint plus d'un million de lecteurs à travers le Québec. De plus, il a été distribué à environ 5 000 conseillers en information scolaire et professionnelle du Québec, intervenants du milieu de l'éducation et visiteurs de salons de l'emploi.



M^e Robert LaGarde
Président de la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages



8 600 personnes ont visité le site Web en 2012, comparativement à 500 en 2002



Une trentaine d'événements relatifs à l'emploi et à l'éducation



Le 9^e cahier promotionnel sur les carrières en assurance de dommages inséré dans 7 grands quotidiens

PRÉSENCE SUR LE TERRAIN

Afin de se rapprocher de la relève, la Coalition se doit d'être omniprésente sur le terrain. Il est en effet nécessaire pour la Coalition d'être en interaction continue avec les candidats potentiels pour rester à l'affût de leurs interrogations, besoins et objectifs. Comme chaque année, la Coalition a pris part à de nombreux événements, tels que des salons et des foires de l'emploi, des congrès, des colloques et des journées carrières. Cette participation active aux événements clés est essentielle pour que davantage de candidats s'intéressent aux carrières en assurance de dommages, que les entreprises connaissent la Coalition et que les établissements d'enseignement se munissent de renseignements à jour.

Au total, la présence sur le terrain de la Coalition équivaut à une trentaine de journées complètes de représentation par année.

INVESTIR POUR ASSURER LA RELÈVE

Lancée en avril 2012, la 11^e campagne de financement de la Coalition a été un franc succès. L'objectif de 250 000 \$ a été largement dépassé, plus de 381 366 \$ ayant été amassés grâce à la contribution de 356 entreprises. Le succès de la campagne démontre la pertinence de la mission de la Coalition.

RÉFLÉCHIR POUR AGIR

À l'automne 2012, les membres du C. A. ont entrepris une démarche de réflexion sur la gouvernance et l'avenir de la Coalition. Cette réflexion stratégique, qui a nécessité la collaboration de tous les acteurs impliqués dans l'organisation, vise quatre principaux objectifs :

- Actualiser le mandat de la Coalition
- Assurer la pérennité et le transfert des connaissances de la Coalition
- Moderniser le mode de gouvernance, les statuts et les règlements de la Coalition
- Définir les orientations et les priorités d'action de la Coalition

HORIZON 2013-2014

À l'issue de la réflexion stratégique, de nouvelles initiatives seront entreprises en fonction des priorités d'action retenues. Puisque les candidats potentiels aux professions en assurance de dommages ne sont plus seulement les jeunes, la Coalition s'emploiera à mettre en place des actions pour répondre aux quatre principaux publics cibles : les étudiants au secondaire et au cégep, les professionnels en réorientation de carrière, les retraités actifs et les nouveaux arrivants.

Benoit Lamontagne
Administrateur issu des
assureurs à courtiers



Isabelle Perreault
Administratrice issue des
cabinets de courtage



« Je désire souligner la mobilisation de l'ensemble de l'industrie de l'assurance de dommages puisque, grâce à elle, nous nous positionnons à l'avant-garde et nous nous démarquons des autres secteurs d'activités. »

M^e Robert LaGarde

CONSEIL D'ADMINISTRATION

M^e Robert LaGarde, président, nommé par la Chambre de l'assurance de dommages

Sylvain Simard, vice-président, administrateur issu des assureurs directs

Jonathan Caron, administrateur issu des cabinets d'experts en sinistre indépendants

Benoit Lamontagne, administrateur issu des assureurs à courtiers

Isabelle Perreault, administratrice issue des cabinets de courtage

OBSERVATEURS ET PARTENAIRES

Alain Giroux, Chambre de l'assurance de dommages (jusqu'en juin 2012)

Cécile Hammond, ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

François Houle, Institut d'assurance de dommages du Québec

Johanne Lamanque, secrétaire-trésorière (issue du Bureau d'assurance du Canada – Québec)

Lise Ouellet, établissements d'enseignement collégial


Stéphanie Richard, Emploi-Québec

Sincères remerciements

Merci aux fidèles partenaires de leurs contributions au financement des activités de la Coalition ainsi qu'aux membres du C. A., du Comité des établissements et du Comité relève pour leur constante implication.



Sylvain Simard
Vice-président,
administrateur issu
des assureurs directs



Johanne Lamanque
Secrétaire-trésorière
(issue du Bureau d'assurance
du Canada – Québec)



Jonathan Caron
Administrateur issu des
cabinets d'experts en
sinistre indépendants

COMITÉ RELÈVE

Faire connaître la réalité professionnelle, les besoins et les préoccupations des jeunes œuvrant en assurance de dommages et présenter des recommandations à la Coalition pour que ses actions de promotion collent à la réalité de la relève. L'implication des professionnels du comité permet à la Coalition d'être présente à plusieurs événements à travers le Québec.

MEMBRES

Karl Bélanger, souscripteur

Maryse Bossé, souscripteur

Simon Charbonneau, souscripteur

Caroline Cormier, adjointe à la souscription

Marc-Olivier Dagenais, expert en sinistre des particuliers

Anne-Marie Deschênes, courtier en assurance de dommages

Baldwin Diaz Acosta, souscripteur

Alexandre Dubois, courtier en assurance de dommages

Audrey Dubuc, courtier en assurance de dommages

Geneviève Ducharme, souscripteur

Marie-Lou Gagné, courtier en assurance de dommages

Vincent Gosselin, expert en sinistre

Nancy Joyal, expert en sinistre

Nicolas Lemieux, souscripteur

Andréanne Paquet, courtier en assurance de dommages

Patrick Toupin, courtier en assurance de dommages

COMITÉ DES ÉTABLISSEMENTS

Partager l'expertise des maisons d'enseignement afin d'arrimer les actions de communication et de promotion. Le comité regroupe les directeurs des études des collèges offrant le DEC en Conseil en assurances et en services financiers, des représentants de la formation continue (AEC en assurance de dommages) ainsi que des enseignants et des responsables de programme.

MEMBRES

Michel Archambault, enseignant, Cégep du Vieux Montréal

Roger Bouchard, directeur des études, Cégep de Lévis-Lauzon

Martine Denommée, conseillère pédagogique, formation continue, Cégep du Vieux Montréal

Isabelle Deslauriers, coordonnatrice du programme, Cégep régional de Lanaudière

Johanne Giguère, enseignante et coordonnatrice de programme, Cégep de Sainte-Foy

Lynda Higgins, enseignante et coordonnatrice de programme, Cégep de Lévis-Lauzon

Leesa Hodgson, directrice de la formation continue, Cégep du Vieux Montréal

Lise Marquis, conseillère pédagogique et responsable de programme, Cégep de Sainte-Foy

Lise Ouellet, directrice des études, Cégep de Sainte-Foy

Daniel Sincu, coordonnateur de programme, Collège LaSalle

Jean-Luc Trussart, conseiller pédagogique, Cégep régional de Lanaudière

Diane Turcotte, directrice adjointe des études, Cégep du Vieux Montréal

Nathalie Vallée, directrice adjointe des études, Cégep régional de Lanaudière

DIX ANS DE RÉSULTATS!

Des retombées qui dépassent largement les 2,7 millions de dollars investis!



2 jeux d'initiation à l'assurance de dommages : *Kambriolage* et *Casse la baraque*



10 années de placements publicitaires dans les quotidiens et les guides spécialisés, et plus de 300 mentions et articles parus



1 400 trousseaux pédagogiques distribués aux enseignants et conseillers des écoles secondaires



Environ 5 000 demandes d'information par téléphone et par courriel



11 020 nouveaux certifiés : un indice indéniable des efforts déployés



27 établissements collégiaux offrent maintenant le DEC, l'AEC ou les deux. Il y en avait 11 en 2002



Des milliers de répondants au questionnaire virtuel « *As-tu le profil d'un pro?* »



De multiples outils promotionnels produits et utilisés par la Coalition, les établissements d'enseignement et les employeurs



Un éventail d'initiatives pour les employeurs : avis de fin de cohorte, répertoire des employeurs potentiels, partenariat avec *Jobillico*, etc.



L'étude « Indice relatif au bonheur » de 2010 a classé l'assurance de dommages au 1^{er} rang des professions en termes de bien-être des employés



3 sondages omnibus pour évaluer la perception du public à l'égard des professionnels de l'assurance de dommages, laquelle s'est améliorée de 25 % entre 2006 et 2010



ACCOMPAGNER

PRÉVENIR

PROTÉGER



CONCEPTION GRAPHIQUE : **PICACOM**
PHOTOGRAPHIE : **MARTIN VIAU**
IMPRESSION : **QUADRISCAN**
RÉVISION ET CORRECTION : **NATALY RAINVILLE**
TRADUCTION : **WENDY GREENE**

DÉPÔT LÉGAL
BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DU QUÉBEC
BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DU CANADA

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

Tél. : 514 842-2591
ou le 1 800 361-7288
Télec. : 514 842-3138

info@chad.qc.ca
chad.ca



**CHAMBRE DE
L'ASSURANCE
DE DOMMAGES**