

**Nous
sommes là
pour**

Vous.

RAPPORT ANNUEL 2013



**CHAMBRE
DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES**

MISSION

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 façon préventive et discipline la pratique professionnelle des individus œuvrant dans ces domaines.

TABLE DES MATIÈRES

**MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE
DU CONSEIL D'ADMINISTRATION**
P. 6

**MESSAGE DE LA
PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE**
P. 10

L'ÉQUIPE DE LA ChAD
P. 13

**RAPPORTS DES SERVICES
ET DES COMITÉS**

Service des affaires institutionnelles
et de la conformité des pratiques
P. 14

Comité sur les affaires de régulation
P. 15

Comité de gouvernance et d'éthique
P. 15

Comité spécial sur l'assurance
des copropriétés
P. 17

Service de l'inspection
P. 18

Comité de déontologie
et de règles de pratique
P. 20

Des outils pour les membres
P. 21

Service de la gestion des opérations
de la formation continue
P. 23

Comité du développement professionnel
P. 25

Service des communications
et affaires publiques
P. 27

Bureau du syndic
P. 30

Comité de discipline
P. 36

Comité de vérification
P. 41

ÉTATS FINANCIERS

Rapport de l'auditeur indépendant
P. 42

États financiers
P. 43

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

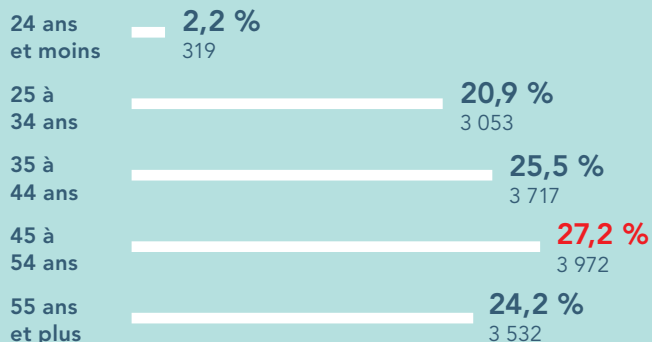
P. 50

14 593

REPRÉSENTANTS ACTIFS

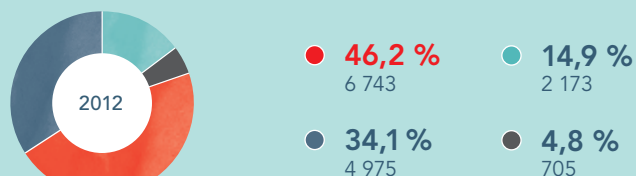
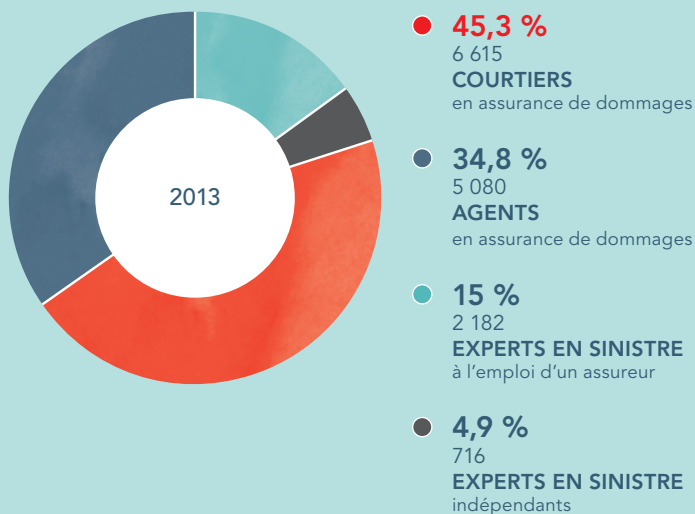
H **38,9 %**
5 678 HOMMES

F **61,1 %**
8 915 FEMMES



Montérégie	Montréal	Québec
18,6 %	15,5 %	13 %

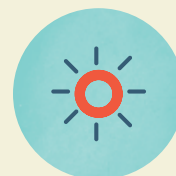
Chaudière-Appalaches	10,7 %
Lanaudière	6,4 %
Laurentides	6,4 %
Laval	5,2 %
Saguenay-Lac-Saint-Jean	2,8 %
Estrie	2,7 %
Centre-du-Québec	2,3 %
Outaouais	2,2 %
Mauricie	2,2 %
Bas-Saint-Laurent	1,8 %
Abitibi-Témiscamingue	1,3 %
Côte-Nord	0,5 %
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	0,5 %
Nord-du-Québec	0,1 %
Non disponible	7,8 %



Nombre total : 14 596

En 2013, la ChAD était là pour

Vous



Recommander

1 participation à une consultation de l'industrie sur la distribution en ligne

1 rapport de recommandation sur l'assurance des copropriétés

Outiller

4 nouveaux outils pour les membres et 2 révisés |  Voir la liste des outils à la page 21.

52 nouvelles publiées

177 336 visites à chad.ca

9 196 abonnés à *La ChADExpress*

43 articles d'intérêt dans 4 éditions de *La ChADPresse*

Prévenir

64 inspections régulières

640 lacunes constatées

Former

1 920 représentants ayant assisté aux formations offertes par la ChAD

6 377 séances de formation tenues dans toutes les régions du Québec

1 026 nouvelles activités accréditées

740 formateurs accrédités

196 organismes de formation reconnus



Consolider

LE LIEN DE CONFIANCE

2 campagnes de sensibilisation auprès des consommateurs

1 partenariat avec Protégez-Vous



Protéger

54 journées d'audition

56 décisions rendues

203 chefs d'infraction retenus

158 sanctions, dont 92 imposant des amendes d'une somme totale de 261 600 \$

Veiller

À LA DISCIPLINE PROFESSIONNELLE

204 plaintes reçues au Bureau du syndic

262 dossiers ouverts

346 décisions prises par le Bureau du syndic

14 mises en garde

48 avis formels

14 engagements formels

28 plaintes formelles déposées au Comité de discipline de la ChAD

S'améliorer

Optimisation du processus de traitement des plaintes

Plan de gestion de crise

Guide d'utilisation des médias sociaux à l'intention des employés de la ChAD

Nouvelle politique sur la sécurité des renseignements personnels et confidentiels

Révision de la politique sur la gestion des conflits d'intérêts de la ChAD

CONSEIL D'ADMINISTRATION THE BOARD OF DIRECTORS

LE FUTUR EST À NOS PORTES

La Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) célébrera bientôt ses 15 ans d'existence. C'est donc le temps ou jamais de jeter un bref regard sur le chemin parcouru, puis de se tourner résolument vers l'avenir.

Bientôt 15 ans

Depuis ses débuts, la ChAD a eu pour objectif de se doter d'un conseil d'administration solide et créateur de valeur. Les membres des conseils d'administration qui se sont succédé n'ont jamais hésité à se remettre en question. En tout temps, la gouvernance a été dictée par un souci de s'assurer que la protection du public était au cœur de toutes ses décisions.

Le conseil d'administration a toujours cherché à être bien ancré dans la réalité de l'industrie de l'assurance de dommages. Dans une volonté de s'adapter constamment à son évolution, des comités spéciaux et des sous-comités ont été créés, au fil des ans, puis dissous, lorsque nécessaire, et parfois remplacés par d'autres. Un bon exemple est sans aucun doute la création, en 2012, du Comité spécial sur l'assurance des copropriétés, un dossier qui représente un enjeu chaud pour l'industrie. Dès 2013, ce comité a déposé un rapport dans lequel il précisait les actions requises tant de la part de l'industrie que de la ChAD.

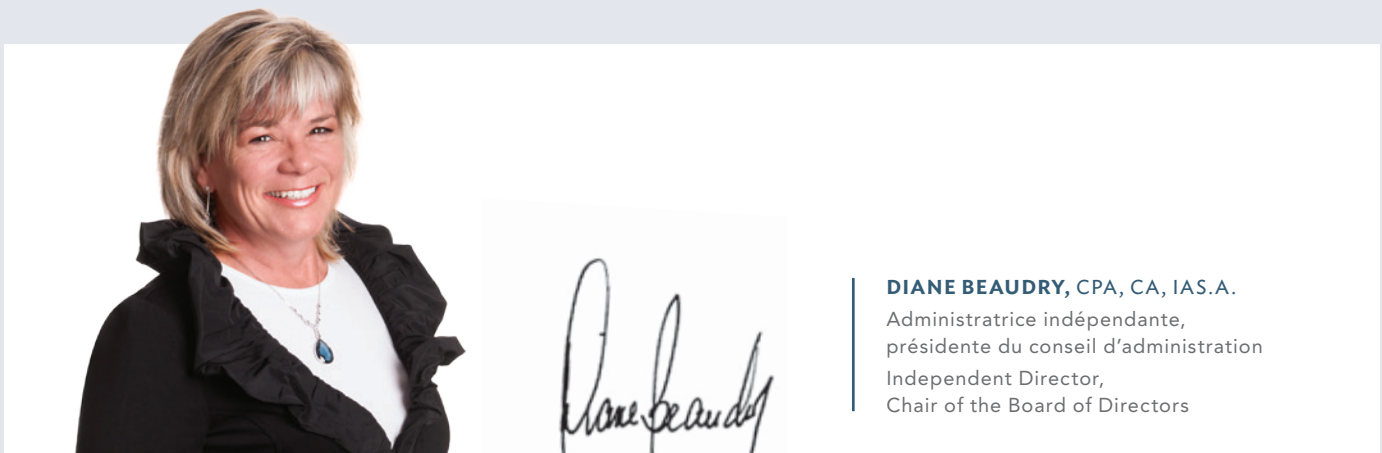
THE FUTURE IS AT OUR DOOR

The Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) will soon be celebrating its 15th anniversary. There could be no better time than now to briefly review past accomplishments before resolutely turning our gaze towards the future.

Almost 15 Years

Since its inception, the ChAD's objective has always been to establish a strong board of directors that provides valuable input to all levels of the organization. Successive generations of board members have never hesitated to take a hard look at themselves and governance has always been driven by a concern with ensuring that the protection of the public underlies every decision made.

The board has always sought to remain firmly anchored in the realities of the damage insurance industry. In order to constantly adapt to an evolving industry, over the years, special committees and sub-committees have been created, eliminated when necessary, and sometimes replaced by others. An excellent example of this was the creation, in 2012, of the Special Committee on Condominium Insurance—a hot topic in the industry. In 2013, this committee tabled a report outlining the actions that both the industry and the ChAD must take.



DIANE BEAUDRY, CPA, CA, IAS.A.

Administratrice indépendante,
présidente du conseil d'administration
Independent Director,
Chair of the Board of Directors



6 SÉANCES
MEETINGS



39 RÉOLUTIONS
RESOLUTIONS

Si 2012 a été une année charnière en raison de la constitution d'un nouveau conseil d'administration et de la création de divers comités, 2013 en aura été une de consolidation. Les changements apportés s'inscrivent dans la continuité, les conseils d'administration précédents n'ayant jamais perdu de vue que la ChAD a pour mission de protéger le public, notamment en encadrant les professionnels de l'assurance de dommages.

Les compétences complémentaires qu'apportent les administrateurs dirigeants issus de différents secteurs de l'industrie fournissent au conseil d'administration actuel une perspective globale de la pratique des affaires et de la distribution des produits d'assurance de dommages. Cela constitue un atout essentiel pour un organisme de protection du public. Ces connaissances, combinées à celles des cinq administrateurs indépendants ayant un savoir complémentaire, favorisent la prise de décisions solides et éclairées qui tiennent compte de la réalité. Le conseil d'administration l'a d'ailleurs constaté lorsque les nouveaux comités ont pris forme et que leurs recommandations se sont graduellement concrétisées en cours d'année, menant, entre autres, à la création de la *Politique de sécurité des renseignements personnels et confidentiels de la ChAD*, qui répond aux récents enjeux liés à l'ère numérique, et à la mise à jour de la *Politique de gestion des conflits d'intérêts de la ChAD*. Ces initiatives permettent ainsi à la ChAD d'assumer pleinement sa mission avec toujours plus de crédibilité et de relever les défis d'un avenir qui s'annonce animé.

HORIZON 2014

Les marchés financiers et de l'assurance de dommages ont beaucoup évolué depuis 1999, alors que naissait la ChAD et qu'entraînait en vigueur la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF). Cette loi est aujourd'hui à l'agenda du ministre des Finances et de l'Économie, qui se doit de la revisiter pour tenir compte de cette évolution. Le dépôt d'un rapport quinquennal d'application très

While 2012 was a pivotal year, due to the arrival of the new board of directors and the creation of various committees, 2013 will be remembered as a year of consolidation. Changes that were made aligned well with past initiatives since no board has ever lost sight of the ChAD's mission—a mission that it fulfills primarily by overseeing the work of damage insurance professionals.

Thanks to the complementary skills that the board members who come from various sectors of the industry bring to the table, the current board has a broad perspective on business and damage-insurance product distribution practices. This is a vital asset for an organization devoted to protecting the public. Their knowledge, combined with the complementary expertise of the five independent board members, allows for more solid, informed, reality-based decision-making. This was clear to the board of directors as it watched the new committees taking shape and their recommendations gradually coming to fruition during the course of the year. Of note was the creation of the ChAD's *Policy on the Security of Personal and Confidential Information*, a policy that deals with new issues that have arisen in the wake of electronic communications, as well as the updating of ChAD's *Policy on the Management of Conflicts of Interest*. Such initiatives enable the ChAD to carry out its mission with ever greater credibility and face the challenges of a future that promises to be very exciting.

HORIZON 2014

The financial and damage insurance markets have changed greatly since 1999, the year that saw the birth of the ChAD and the coming into force of the *Act respecting the distribution of financial products and services* (ARDFPS). The Act is on the agenda of the Minister of Finance and the Economy, who must revisit it in order to take into account these changes. The highly awaited tabling of the five-year implementation report will lead to discussions, recommendations and proposed amendments to the Act. A busy year no doubt awaits us!

attendu donnera lieu à des discussions, à la formulation de recommandations et à des propositions d'amendements à la loi. Bref, un gros chantier en perspective pour la prochaine année.

La ChAD espère que les amendements à la LDPSF viendront clarifier certaines zones grises, entre autres en ce qui a trait à la distribution par Internet. La protection du public, on ne le dira jamais assez, est primordiale et doit être intimement liée au développement des entreprises.

Pour la ChAD, et en particulier pour le Comité sur les affaires de régulation du conseil d'administration, les étapes préparatoires se traduisent déjà par des rencontres avec les parties prenantes de l'industrie afin de cibler les opinions et les intérêts convergents et divergents. Il est essentiel que tous les organismes partenaires discutent des enjeux de la LDPSF, et la ChAD est proactive à cet égard.

Les transformations que la ChAD s'apprête à vivre contribueront à en faire un organisme d'autoréglementation complet, c'est-à-dire un organisme aux coudées franches qui pourra encadrer et inspecter tous les cabinets, peu importe leur taille, ainsi que les membres individuellement. Ce rôle élargi permettra à la ChAD d'être bien outillée et d'avoir accès à des renseignements de première ligne, de sorte que les règles et les normes en matière de distribution de produits et d'expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages seront toujours adaptées à la pratique quotidienne des membres.

La ChAD entrevoit l'avenir avec assurance.

The ChAD hopes that the amendments to the ARDFPS will clarify certain gray zones, such as distribution over the Internet. It is impossible to overstate that protecting the public is crucial and it must be closely tied to business development.

The ChAD, and in particular the Board of Directors' Committee on Regulatory Affairs, has already begun its preparatory work, meeting with industry stakeholders to listen to their opinions and identify points of agreement and disagreement. It is essential that all partner organizations discuss the issues related to the ARDFPS and the ChAD is proactive in this respect.

The ChAD is preparing to go through changes that will contribute to its becoming a complete self-regulating organization—in other words, an organization that will have the ability to supervise and inspect all firms, no matter what their size, and all its members individually. This expanded role will provide the ChAD with both the proper tools and the access it needs to front-line information and thus ensure that the rules and standards of damage-insurance product distribution and claims adjustment will always be adapted to the members' day-to-day practice.

The ChAD looks to the future with confidence.

Merci aux membres du conseil d'administration de leur disponibilité, leur dévouement, leur créativité et, surtout, de leur désir de veiller à la protection du public.

Thank You to the members of the Board of Directors for being so available, devoted, creative and in particular, for their desire to ensure that the public is always protected.

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



1. DIANE BEAUDRY, CPA, CA, IAS.A.
Administratrice indépendante,
présidente du conseil d'administration

2. ROBERT BEAUCHAMP
Dirigeant de cabinet de courtage, certifié

3. PIERRE BRIEN
Administrateur indépendant

4. BERNARD CHAGNON, C.d'A.Ass.
Dirigeant de cabinet de courtage, certifié

5. JEAN DENAULT, CPA, CMA
Administrateur indépendant

6. M^e LYNE M. GIROUX
Dirigeante d'assureur direct, non certifiée

7. HÉLÈNE GRAND-MAÎTRE
Administratrice indépendante

8. M^e JULIE-MARTINE LORANGER, IAS.A.
Administratrice indépendante

9. DONALD MERCIER, FPA
Dirigeant d'assureur direct, certifié

10. HÉLÈNE MOREAU
Dirigeante d'assureur à courtiers, certifiée

11. JEAN-FRANÇOIS RAYMOND, CRM
Dirigeant de cabinet de courtage
(15 certifiés et moins), certifié

12. MICHEL TALBOT, FPA
Dirigeant d'assureur direct, certifié

Absent lors de la prise de photo

JEAN-MARC LAURIN, FPA, CRM, FCIAA
Dirigeant de cabinet d'expertise
en règlement de sinistres, certifié,
vice-président du conseil d'administration

NOUS SOMMES LÀ POUR VOUS

La ChAD a une seule et unique mission : la protection du public. Pour accomplir cette mission, elle doit d'abord et avant tout s'assurer que les membres ont accès à des outils efficaces et à une formation continue qui suit l'évolution de l'industrie. À l'approche de son 15^e anniversaire, la ChAD a fait progresser son image de marque en adoptant un logo qui s'arrime à son positionnement et à sa vision. Il reflète une identité qui se tient bien droite sur ses fondations.

Nous sommes là pour les membres

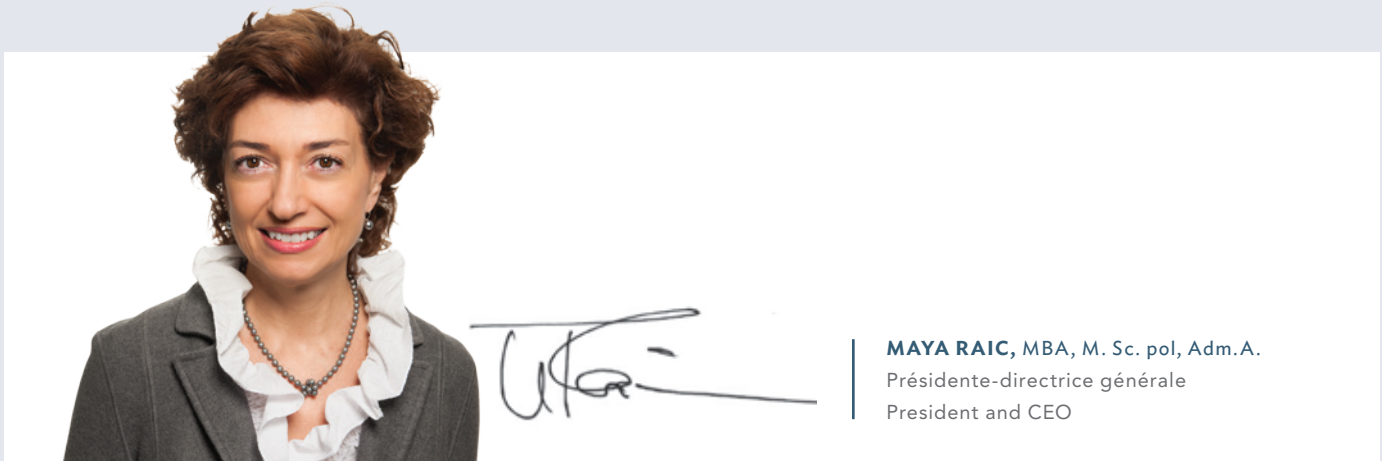
Contrairement à ce que le mot « inspection » peut évoquer dans l'imaginaire collectif, l'inspection professionnelle vise non pas à prendre quelqu'un en défaut, mais bien à dépister des lacunes et à trouver des solutions pour y remédier. Il s'agit donc d'une intervention préventive. Par exemple, si un inspecteur observe un problème récurrent dans plusieurs cabinets, la ChAD peut concevoir une lettre type ou un modèle de contrat, écrire un article destiné à *La ChADPresse* ou à *La ChADExpress*, ou encore mettre sur pied une nouvelle activité de formation continue. L'inspection constitue donc une bonne source de renseignements lorsqu'il s'agit d'aider les membres à améliorer leurs pratiques.

WE ARE THERE FOR YOU

The ChAD has one, single mission: protecting the public. In order to fulfill this mission, it must ensure first and foremost that its members have access to effective tools and professional development activities that keep pace with an evolving industry. With its 15th anniversary fast approaching, the ChAD has updated its brand image and adopted a new logo that complements both its positioning and its vision and conveys the image of an organization that stands tall on a solid foundation.

We are there for the members

Contrary to what the word "inspection" tends to conjure up in people's minds, professional inspection is not designed to catch individuals making mistakes, but rather to identify shortcomings and find the appropriate solutions. Inspection is therefore preventive in nature. For example, if an inspector observes that several firms are experiencing the same problem, the ChAD might draw up a standard letter or a model contract, write an article for *La ChADPresse* or *La ChADExpress*, or even create a new professional development course. Inspection thus becomes an excellent source of information to help members improve their professional practice.



MAYA RAIC, MBA, M. Sc. pol, Adm.A.
Présidente-directrice générale
President and CEO

C'est ainsi que six outils ont été créés ou revus en 2013, sans compter une innovation de taille cette année : le lancement d'ÉduChAD, un espace de formation en ligne. Il a été rapidement constaté que ce service répond non seulement aux besoins des membres éloignés des grands centres, mais aussi de ceux qui souhaitent se former partout et en tout temps. Le premier cours offert a été accueilli très favorablement, si bien que d'autres s'ajouteront à court et à moyen terme.

La ChADPresse traite d'un plus grand nombre de sujets terre à terre liés à la profession que par le passé, donnant ainsi suite à des demandes entendues lors de groupes de discussion et dans un sondage mené en 2012 auprès des membres. De plus, un bulletin électronique mensuel, *La ChADExpress*, ainsi qu'un nouveau compte sur LinkedIn, comblent les besoins d'information entre les numéros du magazine trimestriel.

Également présente sur le terrain, la ChAD entretient des liens étroits avec les organismes qui représentent les courtiers, les agents et les experts en sinistre. Des forums de discussion et des événements tels que la Journée de l'assurance de dommages – organisée par le *Journal de l'assurance* et qui en était à sa deuxième édition cette année – lui permettent de tâter le pouls de l'industrie et d'être consciente des intérêts des membres et des enjeux qui les préoccupent. Les résultats d'un sondage mené par la ChAD et divulgués lors de l'événement ont notamment permis de constater la nécessité de prendre des mesures pour accroître la confiance du public à l'endroit de l'industrie, mesures auxquelles la ChAD contribue.

Nous sommes là pour le public

Une campagne publicitaire ayant pour thème « Évitez d'en manquer des bouts » a précisément pour but d'accroître la confiance du public. Amorcée en novembre 2011, elle est reprise, depuis, au printemps et à l'automne de chaque année. La ChAD invite les consommateurs à se poser des questions, à réfléchir à leurs besoins en matière d'assurance et à lire ses chroniques-conseils. Chaque article leur rappelle que le représentant est un professionnel qui a reçu une solide formation et sur lequel ils peuvent s'appuyer en toute confiance.

In keeping with this approach, six tools were either created or revisited in 2013, a year that also saw the introduction of a major innovation, ÉduChAD, the on-line training platform. We quickly realized that this service meets not only the needs of members living far from a major urban centre, but also the needs of those who want training anywhere, any time. Reaction to the first course was so positive that plans are underway to offer more courses in the short and medium term.

In response to the results of focus groups and the 2012 members survey, *La ChADPresse* now explores more practical issues related to the profession than it did in the past. A monthly electronic newsletter, *La ChADExpress*, as well as a LinkedIn page, meet the members' information needs between the magazine's quarterly issues.

The ChAD is also out in the field, maintaining close contact with organizations that represent brokers, agents and claims adjusters. Discussion forums and events such as Damage Insurance Day (organized by the *Journal de l'assurance*, and held this year for the second time) help the ChAD to keep its finger on the pulse of the industry and remain aware of its members' interests and concerns. The results of a survey conducted by the ChAD, which were unveiled at this event, showed that we need to take measures to increase the public's trust in the industry—an initiative in which the ChAD is actively involved.

We are there for the public

“Évitez d'en manquer des bouts” (Make sure you know what it's all about) was the theme of an advertising campaign designed specifically to increase public trust in the profession. Launched for the first time in November 2011, it is now a semi-annual spring and fall event. The ChAD invites consumers to ask themselves questions, think about their insurance needs and read its “Consumers advice” articles. In every article, consumers are reminded that representatives are highly trained professionals they can rely on and fully trust.

Despite all these efforts, sometimes a person who has doubts about the quality of the representant's services decides to file a complaint with the syndic's office. The number of complaints is slightly up, which is not surprising, given the corresponding rise in the ChAD's public visibility.

Malgré ces efforts, il arrive qu'une personne qui manifeste des doutes quant à la qualité des services d'un représentant décide de déposer une plainte auprès du Bureau du syndic. Le nombre de plaintes est en légère croissance, ce qui n'est guère étonnant puisqu'il progresse au rythme où la visibilité de la ChAD croît sur la place publique.

En 2013, la ChAD a constaté qu'il était pertinent de revoir son mécanisme de traitement des plaintes afin d'en augmenter l'efficacité, tout en tenant compte du degré de gravité de chaque plainte. Elle souhaite que celles ne requérant que des mesures administratives soient réglées rapidement afin que le Bureau du syndic ait plus de temps pour se pencher sur les dossiers complexes. Les entretiens par téléphone et les rencontres en personne contribuent à accélérer le traitement des plaintes, notamment parce que l'enquêteur peut demander immédiatement des précisions, un processus qui se révèle plus difficile par correspondance.

HORIZON 2014

L'optimisation du processus de traitement des plaintes se poursuivra, notamment grâce à l'implantation graduelle d'un plan directeur des technologies de l'information. Ce plan prévoit l'enrichissement des services aux consommateurs et aux membres, la révision en profondeur du site Web et l'instauration d'un moteur de recherche performant, ainsi que la modernisation du soutien des opérations d'enquête et d'inspection.

Au programme également : la restructuration du service de la formation continue dans le but de consolider les services de la ChAD et d'étendre son offre, comme les membres le réclament.

In 2013, the ChAD realized that it was time to review its complaints processing procedure to make it more efficient while continuing to treat each complaint according to its specific level of severity. The ChAD would like to see complaints requiring only administrative action settled quickly, in order to give the syndic's office more time to attend to complex cases. Meetings on the phone or in person help to speed up complaints processing, in particular since the investigator is able to immediately ask for clarification, which is much more difficult when handled through correspondence.

HORIZON 2014

Optimizing the complaints processing procedure continues, in great part thanks to the gradual implementation of an information technologies master plan. This plan calls for enhancing services to both consumers and members, conducting an in-depth review of ChAD's website, creating a high-performance search engine and modernizing investigation and inspection support services.

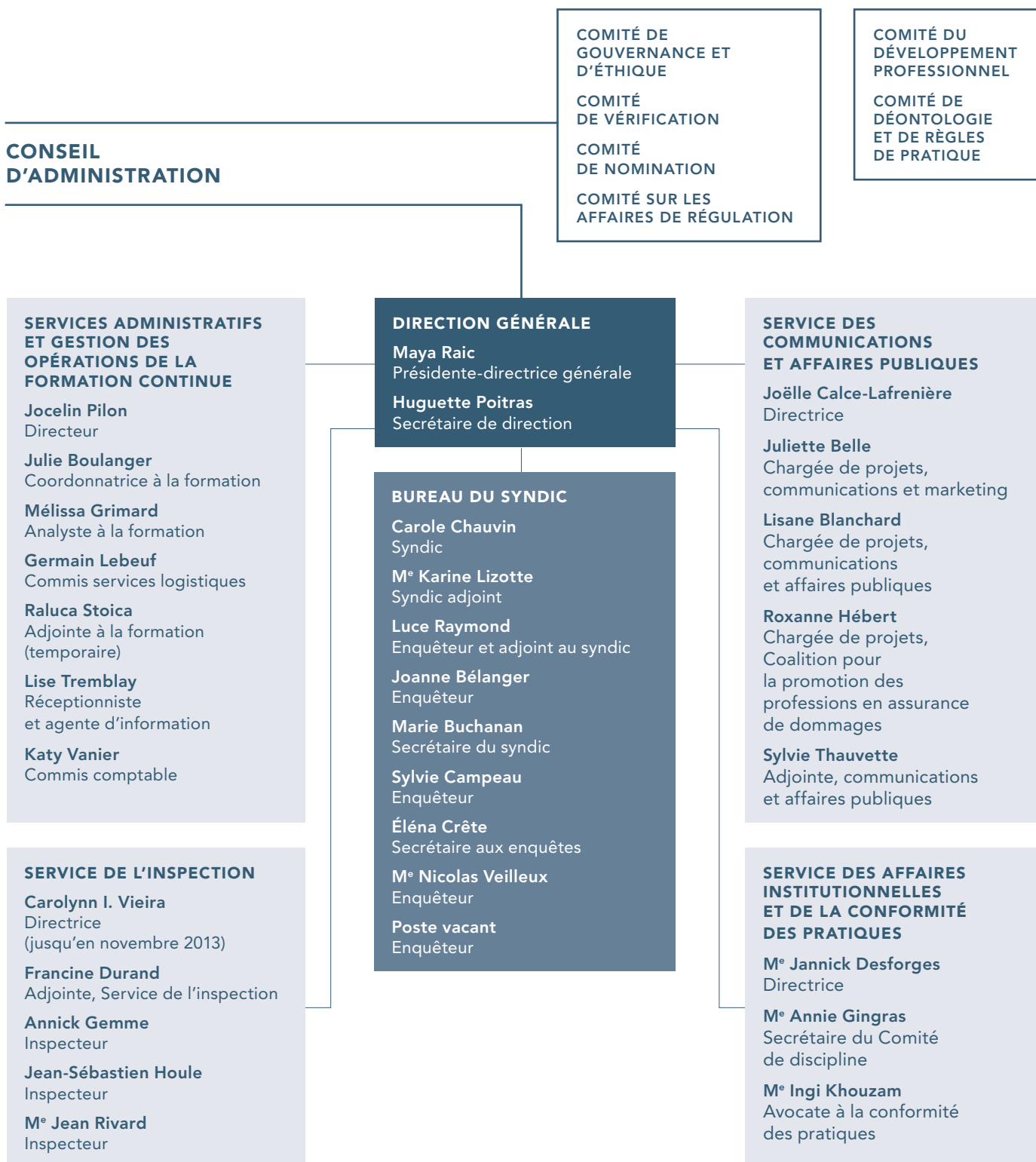
Also on the menu: restructuring the professional development department in order to consolidate the services and respond to the members' requests for expanded course offerings.

Merci aux employés de la permanence de leur mobilisation et leur engagement, ainsi qu'aux membres du conseil d'administration et des différents comités de leur indéfectible soutien. J'aimerais remercier particulièrement Carole Chauvin qui a mis sur pied et soutenu, pendant 14 années, un Bureau du syndic professionnel et rigoureux, axé sur la prévention et l'exemplarité. Cette femme passionnée a su contribuer personnellement à dessiner la profession pour laquelle elle a un profond respect. Mes plus sincères remerciements, enfin, à tous nos partenaires qui collaborent, chacun à leur façon, à aider la ChAD à bien s'acquitter de sa mission.

Thank You to our staff members for their hard work and commitment, as well as to the Board of Directors and the various committees for their unwavering support. In particular, I would like to thank Carole Chauvin, who established the syndic's office. For the past 14 years, she has overseen a professional, meticulous syndic's office that focuses on prevention and exemplary professional conduct. She is passionate about her work and has personally contributed to the advancement of a profession that she continues to hold in deep esteem. And finally, I would like to express my sincerest thanks to our partners who, each in their own way, assist the ChAD in effectively carrying out its mission.

L'ÉQUIPE DE LA ChAD

ORGANIGRAMME AU 31 DÉCEMBRE 2013



SERVICE DES AFFAIRES INSTITUTIONNELLES ET DE LA CONFORMITÉ DES PRATIQUES



PARTICIPATION À UNE
CONSULTATION DE L'INDUSTRIE
SUR LA DISTRIBUTION EN LIGNE

M^e JANNICK DESFORGES, B.A.A.

Directrice du Service des affaires institutionnelles
et de la conformité des pratiques

MISSION >

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.

Distribution d'assurance par Internet

Dans le cadre de la consultation menée par le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance sur l'énoncé de principe concernant le commerce électronique des produits d'assurance, la ChAD a réitéré que la distribution d'assurance par Internet devait être encadrée.

La ChAD préconise, entre autres, que le représentant certifié joue un rôle dans l'offre d'assurance en ligne. Il existe déjà un déséquilibre informationnel entre le consommateur et le représentant, et ce déséquilibre pourrait être amplifié par la distribution en ligne, surtout en l'absence d'encadrement ou dans le cas où le représentant n'exercerait pas de rôle-conseil.

La ChAD a également précisé que les fournisseurs de services de comparaison de primes devaient être encadrés, et ce, pour couvrir tous les maillons de la chaîne entre le manufacturier de produits et le consommateur.

Inspection de la ChAD par l'Autorité

Comme le prévoit la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, la ChAD a reçu un rapport à la suite de

l'inspection de ses activités en 2012 et met en application les recommandations énoncées.

Accès à l'information

La directrice des affaires institutionnelles et de la conformité des pratiques est responsable de l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics* et sur la protection des renseignements personnels et doit répondre à toutes demandes d'accès dans les 20 jours qui suivent leur réception. Au cours de l'année 2013, la ChAD n'a reçu aucune demande formelle d'accès à des documents.

HORIZON 2014

Révision de la loi

Dans le but d'augmenter la protection du public, la ChAD proposera – en regard des recommandations du Comité sur les affaires de régulation – des améliorations à apporter au cadre législatif mis en place en vertu de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF).

Poursuivre le développement d'outils

Pour améliorer les pratiques professionnelles des représentants et les accompagner de façon préventive, la ChAD continuera d'élaborer différents outils en vue de les aider à respecter leurs obligations déontologiques, réglementaires et législatives.



Voir la liste des outils créés ou mis à jour en 2013 à la page 21.

COMITÉ SUR LES AFFAIRES DE RÉGULATION

MISSION >

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

Loi sur la distribution de produits et services financiers (LDPSF)

Nommés par le conseil d'administration de la ChAD en janvier 2013, les membres du comité ont comme premier mandat de se préparer en vue de la révision de la LDPSF. D'ores et déjà, le comité s'est doté de principes directeurs qui le guideront pour élaborer différentes propositions de modification.

Dès 2014, le comité proposera au conseil d'administration des modifications à apporter au cadre législatif mis en place en vertu de la LDPSF. Ces modifications seront ensuite soumises au ministre des Finances et de l'Économie.

Membres du comité

Diane Beaudry, CPA, CA, IAS.A., administratrice indépendante, présidente du conseil d'administration et présidente du comité

Robert Beauchamp, administrateur, dirigeant de cabinet de courtage, certifié

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

M^e Julie-Martine Loranger, IAS.A., administratrice indépendante

Hélène Moreau, administratrice, dirigeante d'assureur à courtiers, certifiée

Michel Talbot, FPAA, administrateur, dirigeant d'assureur direct, certifié

2

RENCONTRES



COMITÉ DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE

MISSION >

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.

Prévention des conflits d'intérêts

La *Politique de gestion des conflits d'intérêts de la Chambre de l'assurance de dommages* a été révisée, bonifiée et adoptée par le conseil d'administration. Celle-ci définit les situations qui pourraient porter atteinte à l'intégrité et à la réputation de la ChAD, lui permettant ainsi de poursuivre sa mission avec crédibilité. De plus, un point statutaire à ce sujet est introduit dorénavant à l'ordre du jour des rencontres du conseil.

Protection des renseignements de la ChAD

Tous les employés de la ChAD, les administrateurs, les membres des comités et les différents fournisseurs de services qui traitent avec l'organisation sont désormais soumis à la *Politique de sécurité des renseignements personnels et confidentiels de la Chambre de l'assurance de dommages*, créée par le comité et approuvée cette année par le conseil d'administration.

Utilisation des médias sociaux

Un guide de bonnes pratiques sur l'utilisation des médias sociaux a été conçu à l'intention des employés de la ChAD. Ce dernier est complémentaire au *Code d'éthique et de déontologie des employés de la Chambre de l'assurance de dommages* et mise sur les valeurs de l'organisation et le respect de sa mission.

(suite à la page 16) >>

Adoption du plan de gestion de crise

Cette année, le comité a actualisé le plan de gestion de crise qui est une annexe au *Plan de continuité des activités de la ChAD*. L'objectif de ce plan est d'orienter la ChAD à toutes les étapes du cycle d'une crise – prévention, préparation, intervention et recouvrement – dans le but de réduire son incidence sur les activités de l'organisation.

HORIZON 2014

Le comité révisera les critères d'évaluation du fonctionnement du conseil d'administration et de la présidente-directrice générale, et élaborera des critères d'évaluation pour les différents comités du conseil d'administration et de la ChAD.

Membres du comité

Hélène Grand-Maître, administratrice indépendante et présidente du comité

Pierre Brien, administrateur indépendant

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

4

RENCONTRES



1

PLAN DE GESTION DE CRISE



1

GUIDE D'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX À L'INTENTION DES EMPLOYÉS DE LA ChAD



1

NOUVELLE POLITIQUE SUR LA SÉCURITÉ DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS



1

RÉVISION DE LA POLITIQUE SUR LA GESTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS DE LA ChAD



1

ÉVALUATION DES BESOINS DE FORMATION POUR LES ADMINISTRATEURS



« L'intégrité et l'éthique contribuent à la bonne gouvernance et permettent à la ChAD de poursuivre sa mission avec crédibilité. »

– HÉLÈNE GRAND-MAÎTRE

COMITÉ SPÉCIAL SUR L'ASSURANCE DES COPROPRIÉTÉS

MISSION >

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.

Les recommandations

La ChAD souhaitait obtenir une vision élargie de la problématique entourant l'assurance des copropriétés. En favorisant une meilleure compréhension des enjeux, elle pourrait ainsi accroître la protection du public. En 2012, le conseil d'administration a créé un comité spécial qui, à la lumière de son analyse, a présenté cette année des recommandations pour améliorer la situation. Ayant rempli son mandat, le comité a été dissous.

Le comité a conclu que le manque d'accès à l'information est un enjeu majeur tant pour les consommateurs que pour les acteurs de l'industrie et les membres de la ChAD. De ce manque découlent d'autres problèmes, tels que :

- une compréhension insuffisante du contenu ou de l'utilité de certains documents liés à la distribution d'assurance de dommages;
- un manque de compréhension des besoins d'assurance du syndicat de copropriété ou des obligations qui lui incombent;
- une difficulté à faire la distinction entre l'assurance du copropriétaire et l'assurance de la copropriété;
- une connaissance insuffisante de certaines obligations légales, dont celle d'assurer la valeur à neuf du bâtiment.

Quelques pistes d'action ont été proposées afin, notamment, de favoriser un plus grand accès à l'information, dont :

- la mise en place d'une section consacrée à la copropriété sur le site de la ChAD;
- la mise à jour de l'offre de formation pour y inclure certains sujets clés;
- la création d'outils et de guides pour les membres;
- la rédaction d'articles spécialisés.

Le sommaire du rapport du comité est disponible à chad.ca/copropriete.

Toujours en vue d'assurer la protection du public, la ChAD continuera, dans les années à venir, de sensibiliser l'industrie de l'assurance de dommages aux particularités liées à l'assurance des copropriétés.

Membres du comité

M^e Maurice Lefrançois, LL.B., PAA, agent en assurance de dommages des particuliers et président du comité
Carolynn I. Vieira, C.d'A.Ass., FPAA, C.R.M., directrice du Service de l'inspection de la ChAD (jusqu'en novembre 2013) et responsable du comité
Serge Déry, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages
Michèle Malo, FPAA, expert en règlement de sinistres
Francis Rhéaume, courtier en assurance de dommages
François Veillette, BAA, PAA, expert en règlement de sinistres

Merci aux professionnels de l'industrie qui ont concerté leurs efforts dans le but d'améliorer les pratiques professionnelles de tous.

1

RAPPORT



3

ARTICLES-CONSEILS
DESTINÉS AUX MEMBRES



2

RENCONTRES



SERVICE DE L'INSPECTION



64 INSPECTIONS
RÉGULIÈRES



10 MANQUEMENTS
PAR CABINET
EN MOYENNE

MISSION >

Inspecter les cabinets de courtage et d'expertise en règlement de sinistres indépendants de 24 représentants et moins, mandat confié par l'Autorité des marchés financiers (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 avec cohérence le mandat qui lui est confié.

64 inspections régulières

- 58 cabinets de courtage en assurance de dommages
- 6 cabinets d'expertise en règlement de sinistres

2013 **64**
2012 **116**

Les inspections permettent de constater les lacunes et de trouver des solutions pour y remédier. Plusieurs outils ont été créés afin d'aider les cabinets à conformer leurs pratiques professionnelles à leurs obligations déontologiques. Après avoir inspecté certains cabinets en démarrage, le Service de l'inspection a conçu un guide à leur intention comportant des outils et de l'information en lien avec leurs obligations législatives, réglementaires et déontologiques. Le formulaire de conciliation du compte séparé a également été revu afin de faciliter son utilisation.



Voir la liste des outils créés ou mis à jour en 2013 à la page 21.

28 inspections de conformité

2013 **28**
2012 **6**

Lorsque des lacunes sont observées à la suite d'une inspection régulière, une inspection de conformité s'impose, dans certains cas. Celle-ci permet de s'assurer que les correctifs exigés ont été apportés ou encore d'offrir un soutien à leur mise en œuvre. Cinq des vingt-huit cabinets inspectés en 2013 s'étaient entièrement conformés, tandis que les autres présentaient toujours certaines lacunes qui n'avaient pas été corrigées de façon satisfaisante, dont quelques-unes en lien avec la gestion du compte séparé.

21 inspections irrégulières

2013 **21**
2012 **35**

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 de représentants autonomes qui n'offrent pas de produits 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, ils sont transmis à l'Autorité.



640

LACUNES
CONSTATÉES

640 lacunes constatées

Les inspections régulières ont permis de relever un total de 640 lacunes pour une moyenne de 10 manquements par cabinet, comparativement à 8,3 en 2012.

Cabinet de :	Inspections régulières	Lacunes constatées	Moyenne par cabinet
1 représentant	9	74	8,2
2 à 5 représentants	37	395	10,7
6 à 10 représentants	12	125	10,4
11 à 20 représentants	6	46	7,7
21 à 24 représentants	0	0	0
Total	64	640	10

Les principales lacunes observées sont les suivantes :

- 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 règlements des différends ;
- les divulgations obligatoires ;
- la protection des renseignements personnels ;
- l'inscription de notes aux dossiers-clients.

Délais de correction

Dans plusieurs cas, des rappels auprès des cabinets sont nécessaires pour vérifier le respect des correctifs à apporter, dans le délai prescrit, à la suite d'une inspection. Une minorité de dossiers sont transférés à l'Autorité pour non-respect ou non-collaboration à l'égard des correctifs à mettre en place.

HORIZON 2014

Dans un souci d'amélioration continue, le programme d'inspection a fait l'objet d'ajustements en 2013 pour inclure une vérification plus poussée de certains aspects liés à l'analyse des besoins et à la tenue des dossiers des clients, un objectif qui sera à nouveau poursuivi en 2014.

De plus, après avoir observé que plusieurs cabinets n'utilisaient pas le compte séparé conformément aux règlements, une attention particulière sera portée à cette question ainsi qu'à l'analyse des besoins lors des renouvellements.

« L'inspection des cabinets, qu'ils soient en démarrage ou bien implantés, permet à la ChAD d'observer les nouvelles tendances et les réalités de l'industrie, de dépister des lacunes courantes et de trouver des solutions pour aider les cabinets à se conformer. »

– MAYA RAIC

COMITÉ DE DÉONTOLOGIE ET DE RÈGLES DE PRATIQUE

MISSION >

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

Maintenir la qualité des pratiques professionnelles

Le nouveau Comité de déontologie et de règles de pratique, issu de la fusion du Comité de déontologie et du Comité de la qualité de la pratique professionnelle, a tenu sa première rencontre en septembre. Premier dossier sur lequel le comité s'est penché : le contrat de l'expert en sinistre mandaté par un sinistré. Il a présenté au conseil d'administration un contrat type accompagné d'une procédure afin d'éclairer les différents intervenants sur le rôle souvent mal compris des experts dits « publics ».

HORIZON 2014

En 2014, les membres du comité prévoient développer les outils suivants :

- **une fiche-conseil portant sur l'élaboration d'une politique d'utilisation des médias sociaux pour les cabinets**, afin de répondre aux questions de plus en plus fréquentes sur la place des médias sociaux et leur utilisation par les représentants;
- **une procédure destinée aux experts en sinistre relative à la tenue des dossiers-clients et aux notes aux dossiers**, qui viendra compléter l'outil similaire destiné aux courtiers et agents, actualisé en août 2013;
- **une confirmation provisoire en assurance des entreprises**, qui complétera l'outil en assurance des particuliers disponible depuis août 2009;
- **un guide à l'intention de l'assuré en cas de sinistre**, qui contiendra des informations de base et des conseils pratiques. Ce nouvel outil pourrait être remis à l'assuré par l'expert en sinistre afin de l'aider à mieux comprendre le cheminement de sa réclamation ainsi que ses responsabilités.

Le comité sera également appelé à se pencher sur d'autres questions d'intérêt pour les membres, notamment la question de l'obligation de l'expert en sinistre de remettre au sinistré une copie de sa déclaration de sinistre.

Les enjeux liés à la distribution des produits d'assurance de dommages par Internet et le rôle des nouvelles technologies dans la souscription de l'assurance continueront de soulever des questions, et ce, tant pour les membres de la ChAD que pour le comité.

Membres du comité

Robert Beauchamp, administrateur (dirigeant de cabinet de courtage, certifié) et président du comité

Isabelle Circé, expert en sinistre

Gilles Felton, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages

M^e Maurice Lefrançois, agent en assurance de dommages des particuliers

Serge Meloche, courtier en assurance de dommages

Marc Nadeau, expert en sinistre

Chantal Yelle, courtier en assurance de dommages

Merci aux membres de la ChAD qui ont participé aux travaux du Comité de déontologie et du Comité de la qualité de la pratique professionnelle ainsi qu'à tous les représentants qui, par leurs suggestions de sujets, font avancer les travaux des comités. De telles suggestions sont toujours les bienvenues.

1

OUTIL : CONTRAT TYPE DE L'EXPERT EN SINISTRE MANDATÉ PAR UN SINISTRÉ



1

RENCONTRE



DES OUTILS POUR LES MEMBRES

La ChAD élabore en continu des outils visant à améliorer les pratiques professionnelles des membres et à prévenir les manquements aux obligations légales, réglementaires et déontologiques.

4 NOUVEAUX OUTILS



RENOUVELLEMENT DES CONTRATS EN ASSURANCE DES ENTREPRISES

Représentants en assurance de dommages, particulièrement ceux dont la clientèle comprend des PME

- 1 procédure de renouvellement
- 2 modèles d'avis relatifs au renouvellement

CONTRAT TYPE DE L'EXPERT EN SINISTRE MANDATÉ PAR UN SINISTRÉ

*Experts en sinistre mandatés par un sinistré
Parution prévue en 2014*

- 1 procédure
- 1 contrat type
- 1 formulaire de consentement relatif à la cueillette et à la communication des renseignements personnels dans le cadre d'un règlement de sinistre
- 1 modèle d'avis de résiliation du mandat par l'assuré
- 1 modèle de cession de créances en faveur de l'expert en sinistre, jusqu'à concurrence de la rémunération due

AVIS DE RÉSERVE

Experts en sinistre mandatés par l'assureur

- 1 procédure
- 1 modèle d'avis de réserve

GUIDE POUR LES CABINETS EN DÉMARRAGE

Dirigeants responsables d'un cabinet

- 1 guide en ligne
- 6 sections thématiques regroupant plusieurs liens pertinents

2 OUTILS RÉVISÉS



TENUE DES DOSSIERS-CLIENTS ET NOTES AUX DOSSIERS

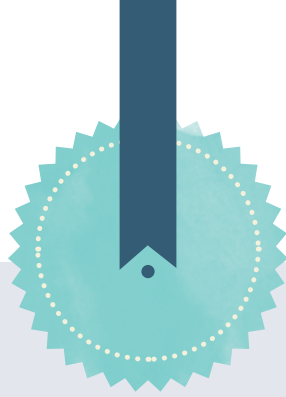
Représentants en assurance de dommages

- 1 procédure

CONCILIATION GLOBALE DU COMPTE SÉPARÉ

Représentants en assurance de dommages

- 1 fiche informative sur les comptes séparés
- 1 guide d'instructions sur la façon de remplir le formulaire de conciliation globale
- 1 formulaire de conciliation globale



FÉLICITATIONS AUX COURTIER(S) AYANT REÇU UN TITRE PROFESSIONNEL

Cette année, la ChAD a procédé à l'ouverture de 12 demandes de reconnaissance de cours pour l'obtention de l'un des titres professionnels de courtier. Au total, neuf titres professionnels ont été décernés, soit sept pour celui de courtier d'assurance associé (C.d'A.Ass.) et deux pour celui de courtier d'assurance agréé (C.d'A.A.).

Marie-Ève Bergeron Tardif, C.d'A.Ass.

Carolane Demers, C.d'A.Ass.

Éric Desjardins, C.d'A.Ass.

Alexandre Gélinas, C.d'A.Ass.

Mourad Hafhouf, C.d'A.Ass.

Belkacem Menasria, C.d'A.Ass.

Myriam Parent, C.d'A.Ass.

Francis Boivin, C.d'A.A.

Martine Gagné, C.d'A.A.

SERVICE DE LA GESTION DES OPÉRATIONS DE LA FORMATION CONTINUE



1 920

REPRÉSENTANTS
ONT ASSISTÉ AUX
FORMATIONS OFFERTES
PAR LA CHAD



6 377

SÉANCES DE
FORMATION TENUES
DANS TOUTES LES
RÉGIONS DU QUÉBEC



JOCELIN PILON

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

MISSION >

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

La formation en chiffres

En 2013, 6 377 séances de formation ont été offertes dans toutes les régions du Québec par 196 organismes de formation et 740 formateurs. La ChAD a reconnu 1 026 nouvelles activités de formation continue et en a renouvelé 424.

Une offre en Conformité enrichie

L'harmonisation des pratiques professionnelles des membres de la ChAD avec leurs obligations déontologiques est un gage de protection du public. Forte de son expertise en la matière, la ChAD offre depuis 2011 des formations en Conformité sous forme de séances privées au sein des entreprises et de séances publiques. Ces formations s'inspirent notamment des observations du Bureau du syndic relevées sur le terrain, et présentent aux membres des exemples concrets et porteurs de solutions. Depuis, 5 899 participants ont assisté aux formations organisées par la ChAD.

Cette année, 1 920 participants ont assisté aux 101 séances de formation offertes par la ChAD en séances publique et privée dans plus de 24 villes au Québec.

Participations aux formations de la ChAD en 2013

Bien documenter son dossier pour mieux se protéger	452
En avant-plan : ma responsabilité d'expert	42
Démystifier le rôle du syndic de la ChAD	20
La conformité de votre cabinet : démystifier les inspections	6
La conformité et la relation client : comment prévenir les problèmes? (courtiers)	296
La conformité et la relation client : comment prévenir les problèmes? (agents)	37
La conformité et le règlement de sinistres : comment prévenir les problèmes?	312
La protection des renseignements personnels : les règles de l'art	49
Le processus disciplinaire	8
Le traitement des plaintes : les attentes de la ChAD et de l'AMF	34
Les décisions disciplinaires ou apprendre des erreurs des autres	22
Les nouvelles technologies dans votre pratique professionnelle	178
Votre rôle-conseil : qu'en disent les tribunaux?	464
Total	1 920

1 026 NOUVELLES
ACTIVITÉS
ACCRÉDITÉES



740 FORMATEURS
ACCRÉDITÉS

196 ORGANISMES
DE FORMATION
RECONNUS



Formation en ligne : ÉduChAD, une nouvelle plateforme

Le site educollege.com, créé en partenariat avec la ChAD en 2003, offre des formations à distance aux représentants en assurance de dommages et aux experts en sinistre. Cette année, 485 membres ont utilisé cette plateforme pour obtenir des unités de formation continue (UFC). D'un commun accord avec educollege.com, ce site cessera ses activités le 31 mars 2014.

Cependant, puisque le besoin de formation en ligne est plus réel et tangible que jamais, la ChAD a lancé en 2013 sa propre plateforme de formation en ligne : ÉduChAD. Ce nouvel espace de formation permet aux membres de suivre des cours d'une heure dans la catégorie Conformité. Un cours sur la protection des renseignements personnels est actuellement en ligne et deux nouveaux cours sur la tenue de dossiers s'ajouteront au début de 2014. La ChAD désire développer son portail de façon continue afin de répondre aux besoins de formation des membres.

Fin de la période de référence 2012-2013

En vertu du *Règlement sur la formation continue obligatoire de la Chambre de l'assurance de dommages*, les membres de la ChAD doivent obtenir 20 UFC par période de deux ans, dont un minimum de 3 UFC en Conformité. Les représentants peuvent également obtenir des UFC dans les catégories Administration, Technique d'assurance, Droit, ainsi qu'un maximum de 5 UFC en Développement professionnel.

Au 31 décembre 2013, près de 90 % des membres s'étaient acquittés de leur obligation de formation continue. La ChAD s'attend à ce que moins de 1,5 % des membres ne répondent pas aux exigences de formation continue au 31 mars 2014, date correspondant à la fin de la période de grâce accordée. Cette proportion touche généralement des personnes qui prennent leur retraite ou qui quittent l'industrie.

Données en date du 31 décembre

Taux d'obtention	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2010-2011
100 % des UFC	89,6 %	90,8 %
Plus de 50 % des UFC	8,3 %	7,1 %
50 % des UFC ou moins	2,1 %	2,1 %

Réponse aux besoins en assurance des entreprises

À la suite d'une analyse approfondie des besoins de formation des membres de la ChAD en 2011, un deuxième sondage a été conduit l'année suivante pour mieux saisir les besoins en assurance des entreprises. Les résultats ont été communiqués aux organismes de formation au début de 2013 afin de les aider à développer des formations adéquates destinées aux membres. Près de 25 sujets pertinents de formation ont été identifiés, dont la responsabilité civile, le syndicat de copropriété, les formules des garagistes et l'assurance chantier. Le rapport complet est disponible à chad.ca.

Modifications réglementaires

Deux éléments du *Règlement de la formation continue obligatoire de la Chambre de l'assurance de dommages* ont été modifiés et seront implantés dès la période de référence 2014-2015. Le premier porte sur le fait qu'un membre pourra maintenant accumuler les UFC attribuables à une activité de formation un maximum de deux fois, pourvu que cette activité soit suivie dans des périodes de référence différentes. Le deuxième élément concerne les représentants sanctionnés par le Comité de discipline de la ChAD et à qui une formation est imposée par le conseil d'administration ; les UFC attribuables ne pourront plus être comptabilisées dans les 20 unités obligatoires par période de référence.

Afin d'améliorer les divers mécanismes d'application du règlement, des modifications de forme ont également été apportées telles que l'ajout de définitions, de sous-sections et des ajustements administratifs et terminologiques.

COMITÉ DU DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

MISSION >

Proposer les orientations en matière de formation continue pour les membres de la ChAD et formuler, entre autres, des avis sur divers règlements.

HORIZON 2014

Actualiser la réglementation aux réalités

À la suite des changements survenus au sein de la gouvernance, il a été convenu de renouveler la composition du comité; ainsi les nouveaux membres se sont réunis une première fois en septembre 2013. L'une des principales préoccupations discutées concerne les obligations imposées aux représentants dans le cadre de leur formation continue obligatoire. Alors que le comité joue un rôle de vigie quant à l'application du *Règlement de la formation continue obligatoire de la Chambre de l'assurance de dommages*, il doit s'assurer que ce règlement se met au diapason des nouvelles normes appliquées dans les organismes semblables à la ChAD. Par exemple, la popularité croissante des cours en ligne exige que la ChAD apporte des ajustements administratifs, notamment concernant leurs critères d'accréditation.

Le comité proposera au conseil d'administration des modifications au règlement afin de rehausser certaines exigences en prévision de son entrée en vigueur à la période de conformité 2016-2017. En effet, l'une des préoccupations du comité consiste à accroître la qualité des formations offertes ou accréditées par la ChAD ainsi qu'à faire en sorte que les exigences reflètent l'évolution des produits et des besoins de l'industrie.

Parmi les autres priorités : réviser les programmes et les règlements menant aux titres professionnels de courtier d'assurance associé et de courtier d'assurance agréé.

Membres du comité

Bernard Chagnon, C.d'A.Ass., administrateur (dirigeant de cabinet de courtage, certifié) et président du comité
Patrick Décarie, agent en assurance de dommages
Stéphanie Huard, agent en assurance de dommages
Anne Larochelle, courtier en assurance de dommages
Sylvain Proulx, agent en assurance de dommages
Richard Racette, expert en sinistre

Merci aux nouveaux membres du comité – des membres de la ChAD – qui s'impliquent volontairement, convaincus que le développement professionnel constitue un levier pour améliorer la pratique professionnelle et la protection du public.

1

RENCONTRE



LE DÉFI DE LA CONFIANCE

Le niveau de confiance des consommateurs à l'égard de l'industrie de l'assurance de dommages recevait un décevant 6,5/10 à la suite d'un sondage dévoilé en 2012. Afin de comprendre les éléments qui influencent le niveau de cette confiance et de trouver des pistes de solution pour l'améliorer, la ChAD a mandaté Léger pour réaliser un second sondage en février 2013.



QUE PENSENT LES ASSURÉS ?

- 72 %** affirment que l'industrie de l'assurance de dommages est complexe.
- 26 %** n'ont pas l'esprit tranquille une fois assurés et ne savent pas s'ils peuvent compter sur leur assureur.
- 48 %** ne comprennent pas tous les éléments de leur contrat d'assurance.
- 47 %** ne connaissent pas l'ensemble des inclusions et exclusions de leur couverture d'assurance.

PERCEPTION À L'ÉGARD DES REPRÉSENTANTS EN ASSURANCE DE DOMMAGES

- 27 %** ne croient pas qu'ils sont encadrés et qu'ils ont l'obligation de suivre des règles d'éthique.
- 28 %** ne pensent pas qu'ils sont compétents et capables de les guider et de les conseiller.
- 33 %** ne considèrent pas qu'ils possèdent une formation approfondie en assurance.

PERCEPTION LORS DES RÉCLAMATIONS

- 42 %** ne trouvent pas le processus de réclamation simple et rapide.
- 39 %** ne croient pas que le verdict en cas de réclamation est basé sur des critères objectifs et prédéterminés.
- 49 %** hésitent à faire une réclamation de peur que leur prime augmente.



LES PISTES DE SOLUTION

Des efforts concertés avec l'ensemble de l'industrie sont nécessaires pour relever le défi de la confiance.

- Aider le consommateur à mieux comprendre le fonctionnement et les produits de l'assurance de dommages, notamment par des sites Web de cabinets ou d'organismes conçus en langage simple et clair.
- Valoriser l'image de la profession et de ses représentants.
- Faire connaître l'expertise des représentants.
- Positionner l'assurance de dommages comme une industrie encadrée et régie par des lois et des règles déontologiques.
- Présenter des contrats d'assurance plus simples à lire et à comprendre, avec des tableaux résumant les inclusions et les exclusions prévues au contrat.
- Augmenter la transparence et éviter les non-dits lors de la vente de contrats d'assurance.



La ChAD agit sur ces aspects par la publication d'articles-conseils destinés aux consommateurs et par des campagnes de sensibilisation faisant la promotion du rôle et du professionnalisme des membres.

SERVICE DES COMMUNICATIONS ET AFFAIRES PUBLIQUES



JOËLLE CALCE-LAFRENIÈRE

Directrice du Service des communications
et affaires publiques

MISSION >

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 du public à leur endroit.



À la lumière de cette année passée sous le signe de la consolidation, la ChAD a présenté une image renouvelée qui solidifie son

positionnement et illustre encore mieux sa mission. Crédibilité, orienté vers l'individu, protection : voilà les mots associés au nouveau logo de la ChAD.

Nous sommes là pour le public

Pour accroître leur confiance

Les résultats du sondage mené par Léger pour le compte de la ChAD en février 2013 parlent d'eux-mêmes : les consommateurs sous-estiment les professionnels de l'assurance de dommages en raison de leur méconnaissance de l'industrie. Depuis, le Service des communications et affaires publiques s'efforce de démystifier l'assurance de dommages auprès du public et de mettre de l'avant la compétence, l'expertise, la formation, la certification et l'encadrement des professionnels, des conditions *sine qua non* à la consolidation du lien de confiance représentant-assuré.

Pour ce faire, la ChAD a reconduit sa campagne publicitaire « Évitez d'en manquer des bouts ». Ces publicités Web, diffusées sur des sites populaires comme msn.ca ou sympatico.ca, invitent les internautes à s'informer en cliquant sur un bandeau qui les dirige vers une série de chroniques-conseils publiées à chad.ca. La campagne 2013, qui s'est déroulée en mai, juin et novembre, a sensibilisé 19 713 internautes à l'assurance de dommages et au rôle des représentants. Forte de ces résultats, la ChAD entend poursuivre cette campagne pour une troisième année consécutive.

Pour les informer

La ChAD propose au grand public 42 chroniques-conseils traitant d'une vaste gamme de sujets allant de l'achat d'une police d'assurance aux actions à prendre lors d'un sinistre, en passant par le jargon de l'industrie et des sujets plus pointus, comme l'assurance de remplacement. Ces chroniques sont disponibles dans la boîte à conseils de l'assuré à chad.ca et publiées sur le site de Protégez-Vous, en vertu d'une entente de partenariat. En 2013, les articles ont été lus 61 364 fois. Pour les adeptes de chroniques audio, quarante capsules y sont également offertes.

Pour répondre aux questions des médias

Chaque année, la ChAD reçoit près d'une cinquantaine de demandes d'information ou d'entrevue de journalistes de la presse généraliste et spécialisée. Les questions portent généralement sur les obligations déontologiques des représentants, sur les initiatives de la ChAD ou sur sa position quant à un enjeu ou à une consultation. Une grande importance est accordée à ces demandes, car elles fournissent à la ChAD une occasion de sensibiliser différents publics et ainsi d'assumer pleinement sa mission.

+ 50 %

**AUGMENTATION
DES VISITEURS
UNIQUES À CHAD.CA**



9 196

**ABONNÉS À
LA ChAD EXPRESS**

Nous sommes là pour les membres

Pour connaître leurs besoins

Afin de rester ancrée dans la réalité des membres, la ChAD a participé activement à près de quarante activités organisées par ses partenaires de l'industrie. La ChAD peut ainsi tâter en continu le pouls de ses membres et rester au fait des enjeux qui se dessinent. Le service d'information par téléphone et par courriel offert aux membres permet également à la ChAD de rester branchée sur les besoins de ces derniers.

Soucieuse de conserver une proximité avec l'industrie afin de suivre l'évolution des besoins et d'y répondre adéquatement, la ChAD a renouvelé sa collaboration à l'organisation de la Journée de l'assurance de dommages qui, le 20 mars 2013, a réuni plus de 850 membres de l'industrie. Le coup d'envoi de cette journée a été donné par la présidente-directrice générale de la ChAD, Maya Raic, qui a divulgué les résultats de l'étude menée par Léger lors de la conférence *Le défi confiance : comment accroître la confiance des consommateurs envers l'industrie?* En plus d'être présente pour répondre aux questions des participants, la ChAD a pris part à deux autres conférences portant sur des enjeux importants : *Assurance des condominiums : des changements à l'horizon dans la souscription des risques!* et *Chevauchement des fonctions en réclamation : comment l'assuré s'y retrouve-t-il?*

Pour les informer

Parce que les besoins d'information des membres progressent au même titre que les enjeux de l'industrie, la ChAD a complètement revu son magazine officiel, *La ChAD Presse*, à la fin de 2012. Cette année, les membres ont reçu quatre éditions de la nouvelle mouture. Au fil des rubriques Opinion, Enjeux, Spécialité, Dossier, Conformité et Syndic, les membres ont pu lire une variété d'articles touchant diverses sphères de l'assurance de dommages, dont des cas concrets tirés de décisions disciplinaires misant sur l'exemplarité et visant à les outiller.

La ChAD se fait un point d'honneur d'enrichir continuellement le site chad.ca en y ajoutant des renseignements utiles, des actualités liées à l'industrie, des chroniques-conseils et des outils pratiques et pertinents pour les membres. Les 52 nouvelles publiées au cours de l'année ont été lues 28 057 fois. Il s'agit d'une augmentation significative de 61 % par rapport à 2012, prouvant ainsi l'importance de cette section.

Pour demeurer à l'affût des dernières nouvelles, les professionnels de l'industrie peuvent également s'abonner au bulletin électronique *La ChAD Express*, publié dix fois par année. En un coup d'œil, ils peuvent survoler les actualités et approfondir ensuite leur lecture en se rendant à chad.ca.

Merci

à nos partenaires!

Association canadienne des directeurs de sinistre en assurance de dommages

Association des experts en sinistre indépendants du Québec

Association des femmes en assurance de Montréal

Association des formateurs

Autorité des marchés financiers

Bureau d'assurance du Canada

Cercle de l'assurance de Québec

Cercle des assurances IARD

Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages

Corporation des assureurs directs de dommages

Fédération des courtiers d'assurance indépendants du Québec

Groupement des assureurs automobiles

Institut d'assurance de dommages du Québec

L'Association de la relève en assurance du Québec

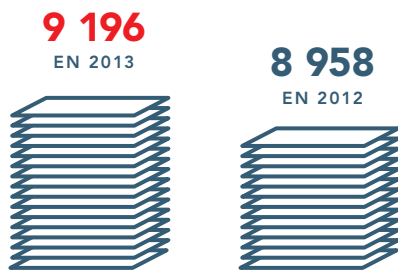
Organismes canadiens de réglementation en assurance

Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec

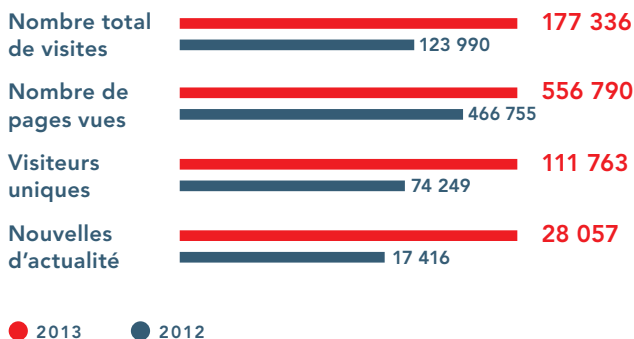


La prémisse étant que la ChAD est là où se trouvent ses membres, elle a consolidé cette année sa présence sur LinkedIn, un réseau social largement utilisé par ces derniers. Certaines nouvelles d'actualité sont relayées sur la page de la ChAD et dans différents groupes de discussion de l'industrie. Cette plateforme permet aux abonnés de réagir instantanément à une information, de partager les articles qui ont retenu leur attention, ou encore d'être alertés dès qu'une nouvelle est mise en ligne.

Abonnements à La ChADExpress au 31 décembre



chad.ca – de 2012 à 2013



Pour faire rayonner leur carrière

L'industrie de l'assurance de dommages regroupe des professionnels engagés et passionnés. Pour souligner l'excellence de la relève dans l'industrie, la ChAD remet chaque année le prix Marcel-Tassé à un diplômé d'un programme d'études collégiales en assurance de dommages s'étant démarqué par sa personnalité, son engagement et ses aspirations professionnelles. Les critères d'admissibilité ont été revus pour l'édition 2013 afin de permettre à un plus grand nombre de finissants de soumettre leur dossier.

Parmi les 21 stagiaires ou nouveaux certifiés ayant posé leur candidature, Chloé Guillemette, finissante du diplôme d'études collégiales (DEC) en Conseil en assurances et en services financiers au Cégep de Lévis-Lauzon, a reçu la bourse de 1 000 \$. Le comité de sélection était composé de Diane Beaudry, Michel Talbot et Bernard Chagnon, administrateurs de la ChAD, ainsi que de Martine Denommée du Cégep du Vieux Montréal et de Josée Robitaille du Cégep de Sainte-Foy.

HORIZON 2014

Le Web étant devenu une plateforme incontournable lorsqu'il s'agit d'informer et de consulter les membres, les partenaires et le public, la ChAD entend revoir en profondeur son site Web en 2014 dans le but de leur offrir une expérience enrichie et de faciliter la recherche d'information.

BUREAU DU SYNDIC*



CAROLE CHAUVIN, C.d'A., Ass., Adm.A.
Syndic

MISSION >

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 et représente le public, peut déposer une plainte formelle devant le Comité de discipline.

Provenance des plaintes

Les consommateurs : 64 %

La majorité des plaintes reçues proviennent des consommateurs. Lorsqu'un consommateur se plaint, c'est essentiellement pour dénoncer une situation considérée comme anormale. En se plaignant, il tient notamment à ce que le professionnel dénoncé améliore sa pratique afin de ne pas répéter les mêmes actes auprès d'autres consommateurs. Ces derniers peuvent porter plainte directement à la ChAD, soit par l'envoi d'une lettre ou par l'entremise de son site Web. Ils peuvent aussi s'adresser au 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* (LDPSF), fait suivre ces plaintes au Bureau du syndic de la ChAD. La majorité des plaintes reçues des consommateurs transitent au préalable par l'Autorité.

L'Autorité : 10 %

L'Autorité dénonce aussi, bon an mal an, des situations portées à son attention et qui traitent de négligence de la part de maîtres de stage, de professionnels ayant permis à du personnel non certifié d'agir auprès de la clientèle,

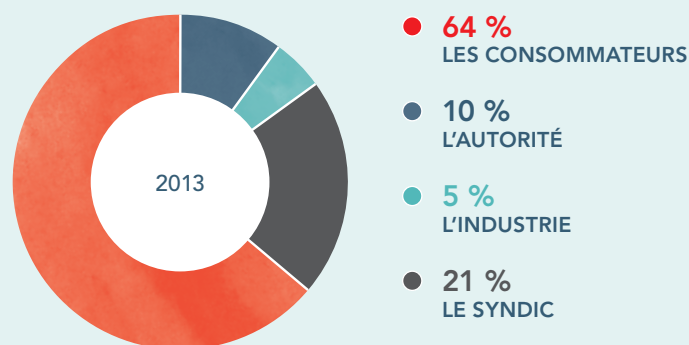
et de représentants visés par les dénonciations imposées par l'article 104 de la LDPSF, qui stipule qu'« un cabinet qui met fin à ses engagements avec un représentant doit immédiatement en aviser l'Autorité par écrit ».

L'industrie : 5 %

L'industrie elle-même dénonce des agents, des courtiers et des experts en sinistre considérés en infraction à leurs obligations professionnelles. Il faut savoir qu'en vertu des codes de déontologie, cela est permis tant que la dénonciation n'est pas portée avec une intention malicieuse. De plus, les cabinets et les assureurs, en appliquant les obligations édictées par l'article 104 de la LDPSF, dénoncent à l'occasion des pratiques professionnelles déviantes directement à la ChAD.

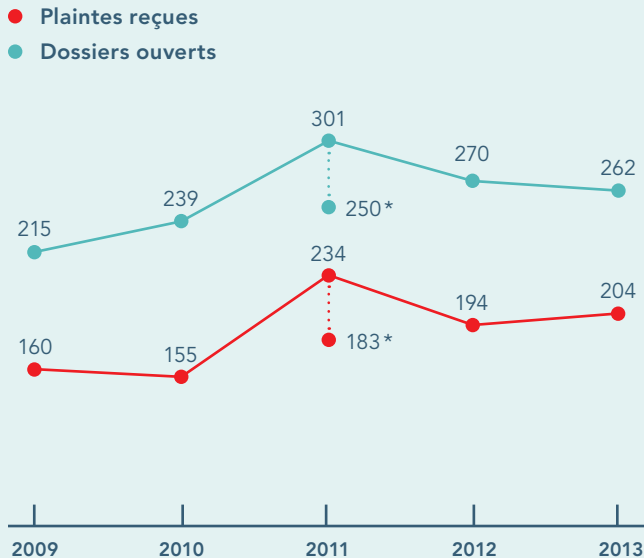
Le syndic : 21 %

En vertu de l'article 329 de la LDPSF, le syndic peut ouvrir une enquête de sa propre initiative. Cela représente quatre plaintes du Bureau du syndic ainsi que 39 du syndic ad hoc à l'endroit d'experts en sinistre indépendants.



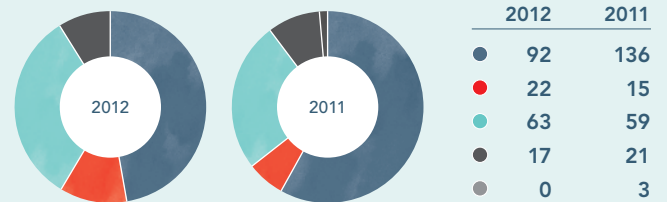
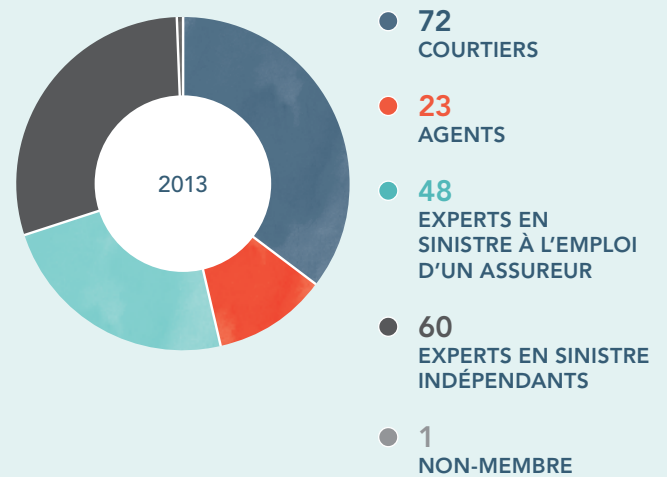
* Les données du rapport incluent celles du syndic ad hoc, M^e Sylvie Poirier.

Plaintes et ouvertures de dossiers



* En soustrayant les 51 plaintes reçues contre le même représentant, 183 plaintes ont été reçues et 250 dossiers ont été ouverts en 2011.

Plaintes par catégorie de membres



Motifs de plainte

Les motifs pour lesquels les professionnels sont dénoncés au Bureau du syndic sont nombreux et sérieux. Voici l'entièreté des raisons de plaintes reçues, regroupées en neuf familles de motifs de plainte.

	Agents	Courtiers	Experts en sinistre		Total
			Assureurs	Indépendants	
Défaut d'expliquer ou de conseiller, ou induire en erreur	16	57	35	14	122
Négligence (suivi des demandes, délais de traitement des réclamations, qualité des documents et des correspondances)	6	46	39	17	108
Exécution déficiente du mandat	9	52	9	6	76
Attitude (manque de modération et d'objectivité)	9	32	17	10	68
Confection de faux, fausses représentations	12	19	13	9	53
Apparence de conflit d'intérêts	4	10	0	39	53
Renseignements personnels (respect de la confidentialité, utilisation sans autorisation, omission de les fournir à l'assureur)	0	7	1	0	8
Appropriation d'argent	0	4	1	2	7
Entrave, défaut de répondre	1	1	0	0	2

COMMENT TRAITE-T-ON LES PLAINTES? PORTRAIT DE 2013

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

PLAINTES REÇUES

204 PLAINTES,
262 DOSSIERS

En 2013, le Bureau du syndic a reçu 204 plaintes qui ont conduit à l'ouverture de 262 dossiers : une même plainte peut impliquer plus d'un représentant.

⊗ PLAINTES NON RECEVABLES

9 PLAINTES, **9** 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 contrevenait pas à la LDPSF et à ses règlements, ou aux codes de déontologie applicables.

⊗ FERMETURE PRÉLIMINAIRE

183 DOSSIERS

Après l'analyse préliminaire, 100 dossiers ouverts en 2013 ont été fermés, soit **38 %**, ainsi que 83 dossiers ouverts en 2012.

TRAITEMENT PRÉLIMINAIRE

192 DOSSIERS

La majorité des plaintes recevables sont analysées de manière préliminaire. À cette étape, le plaignant et le membre dénoncé reçoivent un ou deux appels téléphoniques des enquêteurs affectés au traitement préliminaire, lors desquels ils sont invités à livrer une première version des faits.

HORIZON 2014

Au 31 décembre 2013, **62 dossiers** étaient en traitement préliminaire.

ENQUÊTE DÉONTOLOGIQUE

92 DOSSIERS

35 % des dossiers 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 LDPSF et à ses règlements, ou aux codes de déontologie applicables.

HORIZON 2014

Au 31 décembre 2013, **66 dossiers** faisaient l'objet d'une enquête déontologique.

DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT DES DOSSIERS

Malgré le fait que les ressources ont été consacrées aux importants travaux d'optimisation des processus de traitement des plaintes, le délai moyen de traitement des dossiers s'est maintenu, en 2013, à plus ou moins six mois.



6
MOIS
DÉLAI MOYEN

⊗ FERMETURE APRÈS ENQUÊTE

126 DOSSIERS

À noter que 52 dossiers, soit 41 %, ont été fermés sans aucune intervention additionnelle du Bureau du syndic.

MESURES ADMINISTRATIVES

76 DOSSIERS

Lorsqu'un dossier permet de constater certaines lacunes dans la qualité de la prestation du professionnel dénoncé et non des infractions à la LDPSF et à ses règlements, le Bureau du syndic opte pour une approche préventive d'amélioration des pratiques. En 2013, 76 représentants ont été visés par ces mesures.

- 14 mises en garde
- 48 avis formels
- 14 engagements formels

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

PLAINTES FORMELLES

28 PLAINTES

Après enquête, lorsque le syndic, le syndic adjoint ou le syndic ad hoc 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 LDPSF, une plainte formelle devant le Comité de discipline. En 2013, le syndic, le syndic adjoint et le syndic ad hoc ont décidé d'assumer des plaintes formelles contre : un agent en assurance de dommages, 15 courtiers en assurance de dommages et 12 experts en sinistre indépendants.

HORIZON 2014

Au 31 décembre 2013, 35 dossiers étaient en traitement disciplinaire.

Plaintes formelles



Y A-T-IL D'AUTRES RECOURS ?

En vertu de l'article 347 de la LDPSF, un plaignant insatisfait de la décision du Bureau 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 ou déposer lui-même la plainte devant le Comité de discipline.

En 2013, dix dossiers ont fait l'objet d'une révision et, au 31 décembre 2013, le Comité de révision avait émis huit avis selon lesquels il maintenait la décision du Bureau du syndic de ne pas porter plainte. La ChAD est en attente de la position du Comité de révision pour deux dossiers.

NOUVEAUTÉ

Optimisation des processus de traitement des plaintes

Afin de maintenir, voire d'améliorer les délais de traitement des plaintes, une révision en profondeur des procédures du Bureau du syndic a été entreprise en 2013. Dans le cadre de cet exercice rigoureux d'optimisation des processus, le modèle décisionnel a été revu et les méthodes d'enquête, actualisées.

L'application de certains critères de décision est dorénavant déléguée aux enquêteurs et une méthode qui favorise le contact direct avec le représentant est privilégiée. La cueillette de renseignements et d'information s'effectue maintenant prioritairement par téléphone ou lors de rencontres. L'analyse préliminaire des plaintes est maintenue et le Bureau du syndic ne traite plus de dossiers en « vérification ». Les dossiers transférés en enquête sont aiguillés en fonction d'une grille de critères de décision clairs, notamment la qualité de la preuve obtenue et à obtenir. Une telle sélection de dossiers nécessitant des enquêtes de fond permet d'affecter les ressources aux dossiers porteurs d'infractions.

Dossiers traités en 2013

	Agents	Courtiers	Experts en sinistre		Non-membres	Total
			Assureurs	Indépendants		
Dossiers ouverts	34	100	61	66	1	262
Non recevables	2	2	0	4	1	9
Traitements préliminaires	22	63	51	56	0	192
Fermetures préliminaires	23	71	67	22	0	183
Vérification	0	0	0	1	0	1
Enquêtes déontologiques	9	35	10	38	0	92
Fermetures après enquête	12	86	8	20	0	126

Interventions en 2013

	Agents	Courtiers	Experts en sinistre		Non-membres	Total
			Assureurs	Indépendants		
Mises en garde	2	5	5	2	0	14
Avis formels	4	34	7	3	0	48
Engagements formels	0	12	0	2	0	14
Plaintes formelles	1	15	0	12	0	28
Nombre total d'interventions	7	66	12	19	0	104

Dossiers à l'étude au 31 décembre 2013

	Agents	Courtiers	Experts en sinistre		Total
			Assureurs	Indépendants	
Traitements préliminaires	7	21	22	12	62
Enquêtes	7	28	11	20	66
Traitements disciplinaires	1	21	2	11	35
Total	15	70	35	43	163

Décisions du Bureau du syndic

Le Bureau du syndic a pris 346 décisions dans autant de dossiers, réparties comme suit :

Types de décision	2013	2012	2011	2010	2009
Plaintes non recevables	6	10	21	38	31
Fermetures (enquête non fondée, insuffisance de preuves ou fardeau du plaignant non rencontré)	159	106	159	93	108
Fermetures de dossier pour d'autres motifs (dossier disciplinaire terminé, double emploi compatible, non-collaboration ou retrait du plaignant)	70	52	37	35	35
Mesures administratives (mise en garde, avis formel, engagement formel)	76	61	43	56	50
Sous-total	311	229	260	222	224
Plaintes formelles devant le Comité de discipline	28	27	28	23	19
Dénonciations à l'Autorité des marchés financiers*	7	7	12	5	5
Total	346	263	300	250	248

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

HORIZON 2014

La ChAD accueillera un nouveau syndic en 2014 alors que Carole Chauvin quitte le Bureau du syndic après plus de 14 années de rigueur et de professionnalisme, axées sur la mise en œuvre d'une approche préventive ayant contribué au développement des pratiques professionnelles et à la protection du public.

Merci à tous les administrateurs, directeurs et employés de la ChAD avec lesquels j'ai eu l'immense privilège de travailler depuis ma nomination en 1999. Votre confiance et votre soutien renouvelés m'ont permis de surmonter les défis rencontrés. Je tiens à saluer particulièrement le personnel du Bureau du syndic, qui fait preuve d'un dévouement et d'un professionnalisme exemplaires. Mon successeur pourra compter sur une équipe bien rodée et en mesure de relever les défis à venir.

204

PLAINTES
REÇUES



262

DOSSIERS
OUVERTS



311

DOSSIERS
FERMÉS



28

PLAINTES FORMELLES
DÉPOSÉES AU COMITÉ
DE DISCIPLINE



346

DÉCISIONS PRISES
PAR LE SYNDIC



OPTIMISATION DES
PROCESSUS DE
TRAITEMENT DES
PLAINTES



COMITÉ DE DISCIPLINE



56 DÉCISIONS RENDUES

54 JOURNÉES D'AUDITION

M^e PATRICK DE NIVERVILLE
Président du Comité de discipline

MISSION >

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 et de l'Économie, le Comité de discipline est un tribunal quasi judiciaire indépendant créé en vertu de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF). Deux professionnels certifiés de la même discipline et catégorie que celle de l'intimé assistent le président lors des auditions. 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

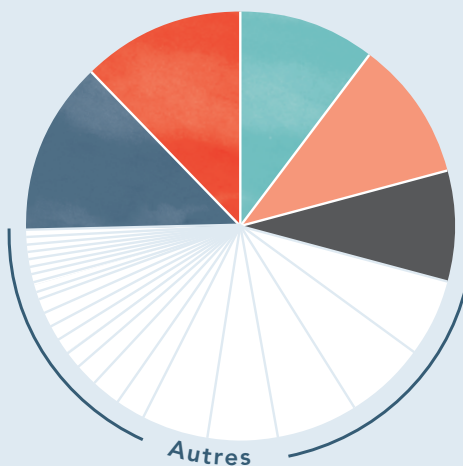
Au cours de l'année, 30 plaintes ont été déposées au greffe du Comité de discipline, dont 19 par le Bureau du syndic de la ChAD, neuf par le syndic ad hoc et deux par un plaignant privé.

	2013	2012	2011
Plaintes formelles	30	27	29
Chefs d'infraction	227	142	316
Nombre moyen d'infractions par plainte	8	5	11
Nombre de journées d'audition	54	46	32

Répartition des plaintes selon les catégories de membres

Agents en assurance de dommages	1
Courtiers en assurance de dommages	16
Experts en sinistre à l'emploi d'un assureur	1
Experts en sinistre indépendants	12

Chefs d'infraction pour les agents et courtiers en assurance de dommages



● **13,2 %**

S'être approprié ou avoir utilisé pour ses fins personnelles de l'argent confié dans l'exercice de son mandat.

● **12,2 %**

Avoir exercé ses activités de façon malhonnête et négligente.

● **10,4 %**

Avoir exercé ses activités avec des personnes qui ne sont pas autorisées à exercer de telles activités par la LDPSF ou ses règlements d'application, ou avoir utilisé leurs services pour ce faire.

● **10,4 %**

Avoir fait défaut de rendre compte de l'exécution du mandat.

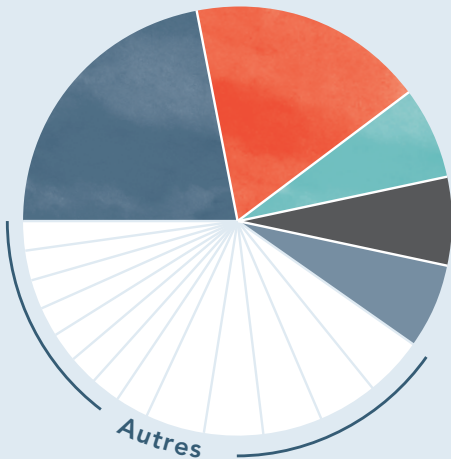
● **8,3 %**

Avoir fait défaut de s'assurer que lui-même, ses mandataires et ses employés respectent les dispositions de la LDPSF ou celles de ses règlements d'application.

Autres

6 %	Avoir négligé les devoirs professionnels reliés à l'exercice de ses activités.	1,1 %	Avoir reçu un montant provenant d'un partage de commissions autre que par le cabinet auprès duquel il agit ou de la société autonome.
6 %	Avoir fait des représentations fausses, trompeuses ou susceptibles d'induire en erreur.	0,6 %	Avoir fait défaut de donner à l'assureur les renseignements qu'il est d'usage de lui fournir.
6 %	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.	0,6 %	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.
5,5 %	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.	0,6 %	Avoir disposé de dossiers, livres, registres ou documents contenant des renseignements personnels de ses clients sans en respecter le caractère confidentiel.
4,9 %	Avoir entravé, directement ou indirectement, le travail du Bureau du syndic.	0,6 %	Avoir fait défaut de prendre les moyens requis pour que la garantie offerte réponde aux besoins du client.
2,2 %	Avoir fait défaut de veiller à la discipline de ses représentants et de s'assurer que ceux-ci agissent conformément à la LDPSF et à ses règlements.	0,6 %	Avoir fait de fausses représentations quant à son niveau de compétence ou à l'efficacité de ses services ou quant à ceux de son cabinet ou de sa société autonome.
2,2 %	Avoir fait défaut de déposer, sans délai, dans un compte séparé, une somme perçue pour le compte d'autrui dans l'exercice de ses activités.	0,6 %	Avoir fait défaut de recueillir personnellement les renseignements nécessaires lui permettant d'identifier les besoins de l'assuré.
1,6 %	Avoir participé à la confection ou à la conservation d'une preuve ou d'un document le sachant faux.	0,5 %	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.
1,6 %	Avoir abusé de la bonne foi d'un assureur ou avoir usé de procédés déloyaux à son égard.	0,5 %	Avoir fait défaut de remettre sans délai, à un client ou à toute autre personne que ce dernier lui indique, les livres et documents appartenant au client, même si ce dernier lui doit des sommes d'argent.
1,1 %	Avoir fait défaut d'exécuter avec transparence le mandat accepté.	0,5 %	Avoir exercé ses activités dans des conditions ou des états susceptibles de compromettre la qualité de ses services.
1,1 %	Avoir agi à l'encontre de l'honneur et de la dignité de la profession.		
1,1 %	Avoir fait défaut de faire preuve de disponibilité.		

Chefs d'infraction des experts en sinistre indépendants et à l'emploi d'un assureur



● **22,2 %**

Avoir exercé ses activités avec des personnes qui ne sont pas autorisées à exercer de telles activités par la LDPSF ou ses règlements d'application, ou avoir utilisé leurs services pour ce faire.

● **17,8 %**

Avoir agi dans une catégorie dans laquelle il n'est pas autorisé à agir.

● **6,7 %**

Avoir induit un assureur en erreur, avoir abusé de sa bonne foi ou avoir usé de procédés déloyaux à son endroit.

● **6,7 %**

Avoir participé à la confection ou à la conservation d'une preuve la sachant fausse.

● **6,6 %**

Avoir fait défaut de s'assurer que lui-même, ses mandataires et ses employés respectent les dispositions de la LDPSF ou celles de ses règlements d'application.

Autres

- 4,4 % Avoir fait défaut de tenir compte de la limite de ses aptitudes, de ses connaissances et des moyens mis à sa disposition avant d'accepter un mandat.
- 4,4 % Avoir fait de fausses représentations quant à son niveau de compétence ou à l'efficacité de ses services ou quant à ceux de son cabinet ou de sa société autonome.
- 4,4 % Avoir utilisé le titre d'expert en sinistre ou l'abréviation de ce titre sans être titulaire d'un certificat délivré à cette fin par l'Autorité.
- 4,4 % Avoir négligé les devoirs professionnels reliés à l'exercice de ses activités.
- 4,4 % Avoir fait défaut de fournir à l'assuré les explications nécessaires à la compréhension du règlement du sinistre et des services qu'il lui rend.
- 2,6 % Avoir exercé ses activités de façon malhonnête et/ou négligente.

- 2,2 % Avoir tiré profit personnel d'une affaire qui lui est confiée, autrement que pour sa réclamation.
- 2,2 % Avoir retenu les sommes d'argent, les titres, les documents ou les biens d'un sinistré, sans qu'une disposition législative ou réglementaire le permette.
- 2,2 % Avoir représenté à la fois les intérêts d'un assuré et ceux de l'assureur de ce dernier.
- 2,2 % Avoir eu une tenue de dossiers non conforme à la réglementation.
- 2,2 % Avoir fait des représentations fausses, trompeuses ou susceptibles d'induire en erreur.
- 2,2 % Avoir fait défaut de favoriser les mesures d'éducation et d'information dans le domaine où il exerce ses activités.
- 2,2 % Avoir fait défaut de remettre, lors de la première rencontre avec un client, un document telle une carte professionnelle.

« Le professionnalisme, la crédibilité et la compétence des membres de la ChAD sont indissociables de la protection des consommateurs. Les sanctions imposées par le Comité de discipline ont ainsi pour objectifs la protection du public, l'effet dissuasif pour le professionnel et l'exemplarité pour les autres membres de la profession. »

– M^e PATRICK DE NIVERVILLE

**203****CHEFS
D'INFRACTION
RETENUS****158****SANCTIONS, DONT 92
IMPOSANT DES AMENDES D'UNE
SOMME TOTALE DE 261 600 \$**

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 de l'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	15
Culpabilité et sanction	21
Sanction	14
Moyens préliminaires*	1
Radiation provisoire et immédiate du certificat**	3
Interlocutoire***	1
Poursuite de l'audition	1
Total	56

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

** La radiation provisoire est une décision préliminaire visant à retirer temporairement au représentant le droit d'exercer sa profession en raison de manquements aux règles déontologiques, et ce, jusqu'à ce que le Comité de discipline rende une décision quant au rejet de la plainte ou à l'imposition d'une sanction.

*** Une décision interlocutoire est un jugement rendu en cours d'instance, avant le jugement final, qui dispose du fond du litige.

En moyenne, le comité a rendu sa décision dans les 36 jours suivant la dernière journée d'audition. Fait à souligner, 55 des 56 décisions ont été rendues avant le délai de 90 jours prévu au *Code des professions*.

158 chefs d'infraction retenus

Les 36 décisions portant sur la culpabilité des intimés comportaient 203 chefs d'infraction. Le comité a prononcé la culpabilité des intimés sur 158 chefs d'infraction, a accepté le retrait de 13 chefs, a acquitté les intimés de 27 chefs et a procédé à l'arrêt des procédures sur cinq chefs.

158 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 objectif la protection du public, l'effet dissuasif pour le professionnel et l'exemplarité pour les autres membres de la profession.

Parmi les 35 décisions imposant une ou plusieurs sanctions, le Comité de discipline a prononcé un total de 158 sanctions. Rappelons qu'il y a une sanction pour chaque chef d'infraction. Ainsi, 92 sanctions imposaient des amendes représentant une somme totale de 261 600 \$. À cela s'ajoutent une radiation provisoire, deux limitations provisoires du droit d'exercer des activités professionnelles, 49 radiations temporaires – plusieurs radiations peuvent concerner un même individu – et 14 réprimandes. Le comité a également fait 11 recommandations au conseil d'administration de la ChAD à l'effet d'imposer des formations spécifiques à un membre dans un délai prescrit.

Bilan des dossiers en appel

En vertu de l'article 379 de la LDPSF, une décision rendue par le comité peut faire l'objet d'un appel à la Cour du Québec. En 2013, six demandes d'appel ont été déposées. Quatre de ces demandes sont actuellement pendantes devant la Cour du Québec, une a été retirée et une décision a été rendue sur une des demandes d'appel.

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 et sur le site du Registre des décisions disciplinaires des régulateurs canadiens en assurances.

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 : Marjolaine Beaulieu, Brian Brochet, Marcel Cabana, Manon Carpentier, Lynn Fournier, Dominique Labelle, Dominic Roy et Benoît St-Germain.

Membres du Comité de discipline

M^e Patrick de Niverville, président
M^e Marco Gaggino, vice-président
M^e Daniel M. Fabien, président suppléant

Joanne Allard, courtier en assurance de dommages
Gilles Babin, expert en sinistre à l'emploi d'un assureur
Marjolaine Beaulieu, PAA, agent en assurance de dommages
Louise Beauregard, expert en sinistre indépendant
Luc Bellefeuille, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages
Germain Belley, expert en sinistre à l'emploi d'un assureur
Pierre Bergeron, expert en sinistre indépendant
Anne-Marie Bourgeois, courtier en assurance de dommages
Brian Brochet, C.d'A.Ass., PAA, courtier en assurance de dommages
Marcel Cabana, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages
Manon Carpentier, agent en assurance de dommages
Danielle Charbonneau, agent en assurance de dommages
Karine S. Correia, expert en sinistre à l'emploi d'un assureur
Claire Côté, agent en assurance de dommages
Claude Côté, expert en sinistre indépendant
Pierre David, expert en sinistre indépendant
Carole Demeule, agent en assurance de dommages
Denis Drouin, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages
Gilles Fortin, expert en sinistre indépendant
Lynn Fournier, courtier en assurance de dommages
Mireille Gauthier, agent en assurance de dommages
Carole Gélinau, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages

Marc-Henri Germain, A.V.A., 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
Gracia Hamel, agent en assurance de dommages
Philippe Jones, courtier en assurance de dommages
Dominique Labelle, C.R.M., courtier en assurance de dommages
Michel Lacelle, expert en sinistre indépendant
France Laffèche, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages
Jean Lanno, courtier en assurance de dommages
Jules Lapierre, expert en sinistre indépendant
Richard Lemay, expert en sinistre indépendant
Lyne Leseize, courtier en assurance de dommages
Benoît Loyer, expert en sinistre à l'emploi d'un assureur
Lise Martin, expert en sinistre à l'emploi d'un assureur
Diane D. Martz, agent en assurance de dommages
Benoît Ménard, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages
Francine Normandin, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages
Colette Parent, expert en sinistre à l'emploi d'un assureur
Danielle Renaud, expert en sinistre à l'emploi d'un assureur
Christine Roy, agent en assurance de dommages
Dominic Roy, FPAA, agent en assurance de dommages
Élaine Savard, F.I.A.C., expert en sinistre indépendant
Raymond Savoie, agent en assurance de dommages
Benoît St-Germain, C.d'A.Ass., PAA, C.R.M., courtier en assurance de dommages
Hélène Tremblay, agent en assurance de dommages

COMITÉ DE VÉRIFICATION

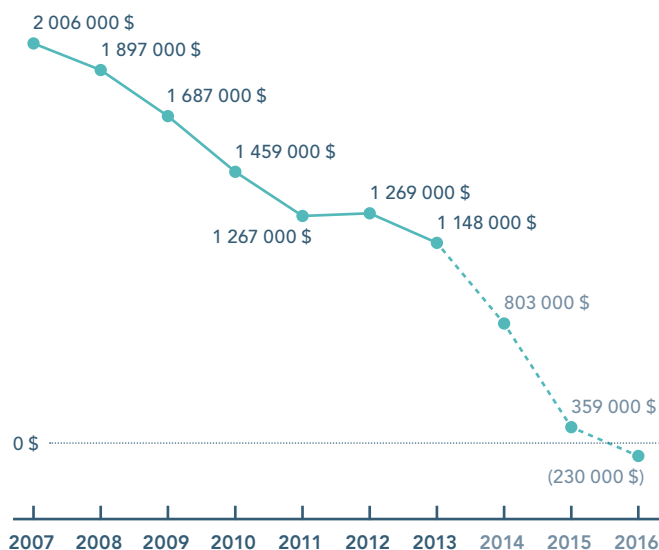
MISSION >

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.

Vers l'équilibre budgétaire

L'année financière 2013 se termine avec une insuffisance des produits sur les charges de l'ordre de 121 000 \$. Compte tenu des dépenses extraordinaires engendrées par les procureurs du syndic cette année, les membres du Comité de vérification sont satisfaits de ces résultats. Les sources de revenus étant limitées, la ChAD pratique une gestion rigoureuse de ses dépenses. Or, en observant la courbe descendante des actifs nets de l'organisation depuis 2008 ainsi que les projections financières déficitaires, si le statu quo est maintenu, le conseil d'administration croit qu'une augmentation de la cotisation des membres s'avère inévitable.

Historique et projections des actifs nets de la ChAD



Membres du comité

Jean Denault, CPA, CMA, administrateur indépendant et président du comité

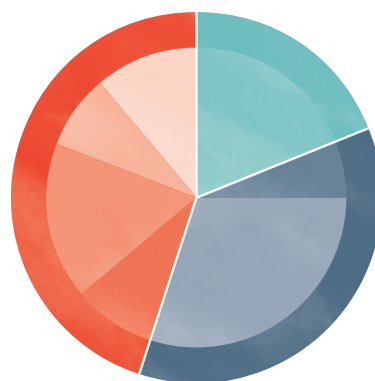
Hélène Grand-Maitre, administratrice indépendante

Hélène Moreau, administratrice, dirigeante d'assureur à courtiers, certifiée

Augmentation de la cotisation

À l'aube de 2014, le conseil d'administration proposera une augmentation de la cotisation annuelle des membres répartie sur trois années, et ce, dès 2015. Ces augmentations graduelles – qui porteront la cotisation à 320 \$ en 2015, 335 \$ en 2016 et 350 \$ en 2017, avec une indexation selon l'augmentation de l'indice des prix à la consommation (IPC), plus 1 % pour les années subséquentes – permettraient d'atteindre l'équilibre budgétaire. Toujours dans le but de mieux assurer la protection du public, les fonds supplémentaires générés en 2015 serviraient notamment à mettre à jour les systèmes informatiques, à enrichir l'offre de formation continue et à répondre à un mandat d'inspection plus pointu. D'ici là, le conseil d'administration a entériné un budget déficitaire de 345 280 \$ pour l'exercice financier 2014.

Projection des dépenses par service en 2014 et 2015



● **45 %**
PRÉVENTION

9 %
AFFAIRES
INSTITUTIONNELLES
17 %
COMMUNICATIONS ET
AFFAIRES PUBLIQUES
8 %
FORMATION CONTINUE
11 %
INSPECTION

● **19 %**
GOVERNANCE

● **36 %**
COERCITION

6 %
DISCIPLINE
30 %
BUREAU DU SYNDIC

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 2013 et les états des résultats, de l'évolution de l'actif net 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

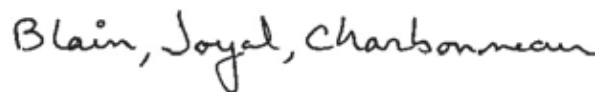
Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifions et réalisons 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 œuvre 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 2013, 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.



PAR SYLVAIN DUFRESNE, CPA AUDITEUR, CA

Le 5 mars 2014

RÉSULTATS

Pour l'exercice terminé le 31 décembre 2013

	2013 \$	2012 \$
PRODUITS		
Cotisations	4 214 493	4 111 726
Grefe – amendes disciplinaires	321 252	121 571
Publications et matériel de promotion	69 455	51 716
Développement professionnel	277 562	293 317
Gains matérialisés sur placements	7 548	3 763
Variation de la juste valeur non matérialisée sur les placements	(4 345)	(1 064)
Intérêts	74 559	74 186
	4 960 524	4 655 215
CHARGES		
Rémunération		
Salaires et charges sociales	2 560 200	2 447 040
Allocations – président et vice-président	34 482	37 400
Jetons des administrateurs	35 250	35 600
Frais de formation des administrateurs	190	4 326
Frais de formation du personnel	10 529	17 522
Développement professionnel	115 382	76 485
Loyer, taxes, permis et électricité	331 925	318 458
Entretien et location – équipement de bureau	41 877	42 511
Frais de déplacement – ensemble des comités	29 895	31 241
Publicité et promotion	158 910	220 913
Télécommunications	33 225	36 297
Assurances	39 836	43 106
Fournitures de bureau et papeterie	52 971	50 476
Publications	168 232	167 410
Services professionnels	313 797	207 074
Créances douteuses et irrécouvrables	71 917	7 864
Communication	105 013	98 077
Comité de discipline	159 854	167 738
Frais de perception de la cotisation par l'Autorité des marchés financiers	43 470	42 957
Frais d'élections	13 197	23 552
Enquêtes externes et frais d'enquêtes	64 401	95 850
Inspection professionnelle	17 765	19 613
Procureur du syndic	585 050	385 578
Frais du site Internet	20 464	14 623
Poste et messagerie	15 560	32 206
Frais refacturés	(47 000)	(46 000)
Intérêts et frais bancaires	11 595	11 595
Amortissement des immobilisations corporelles	20 532	20 773
Amortissement des actifs incorporels	73 115	43 101
	5 081 634	4 653 386
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES PRODUITS SUR LES CHARGES	(121 110)	1 829

ÉVOLUTION DE L'ACTIF NET

Pour l'exercice terminé le 31 décembre 2013

	Investi en immobilisations \$	Grevé d'affectations d'origine interne \$	Non grevé d'affectations \$	2013 \$	2012 \$
SOLDE AU DÉBUT	233 729	500 000	535 540	1 269 269	1 267 440
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	(93 647)	–	(27 463)	(121 110)	1 829
Acquisition d'immobilisations	11 985	–	(11 985)	–	–
SOLDE À LA FIN	152 067	500 000	496 092	1 148 159	1 269 269

BILAN

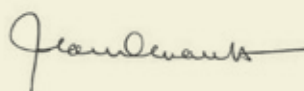
Au 31 décembre 2013

	2013 \$	2012 \$
ACTIF		
Court terme		
Encaisse	215 362	318 191
Débiteurs (note 3)	374 348	786 042
Frais payés d'avance	20 047	19 816
Placements réalisables au cours du prochain exercice	550 212	1 543 187
	1 159 969	2 667 236
Placements (note 4)	2 525 346	1 706 323
Immobilisations corporelles (note 5)	75 577	87 499
Actifs incorporels	76 490	146 230
	3 837 382	4 607 288
PASSIF		
Court terme		
Créditeurs (note 6)	395 468	403 743
Cotisations reportées	2 132 884	2 718 424
Autres produits reportés	94 193	128 174
Avantages incitatifs de location	21 029	21 029
	2 643 574	3 271 370
Avantages incitatifs de location	45 649	66 649
	2 689 223	3 338 019
ACTIF NET		
Investi en immobilisations	152 067	233 729
Grevé d'affectations d'origine interne	500 000	500 000
Non grevé d'affectations	496 092	535 540
	1 148 159	1 269 269
	3 837 382	4 607 288

Pour le conseil d'administration,



DIANE BEAUDRY, CPA, CA, IAS.A.
Administratrice indépendante,
présidente du conseil d'administration



JEAN DENAULT, CPA, CMA
Administrateur indépendant
et président du Comité de
vérification

FLUX DE TRÉSORERIE

Pour l'exercice terminé le 31 décembre 2013

	2013 \$	2012 \$
FONCTIONNEMENT		
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	(121 110)	1 829
Éléments n'affectant pas la trésorerie :		
Amortissements	93 647	63 874
Gains matérialisés sur placements	(7 548)	(3 763)
Variation de la juste valeur non matérialisée sur les placements	4 345	1 064
Amortissement de l'avantage incitatif relié à la dépense de loyer	(21 000)	(21 000)
	(51 666)	42 004
Variation nette des éléments hors caisse (note 7)	(216 333)	350 107
	(267 999)	392 111
INVESTISSEMENT		
Variation nette du placement dans le marché monétaire	931 116	(535 658)
Acquisition de placements	(1 853 155)	(704 573)
Produits de cession de placements	1 099 194	1 017 359
Acquisition d'immobilisations corporelles	(8 610)	(32 306)
Acquisition d'actifs incorporels	(3 375)	(98 052)
	165 170	(353 230)
VARIATION DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	(102 829)	38 881
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	318 191	279 310
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN (note 7)	215 362	318 191

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Pour l'exercice terminé le 31 décembre 2013

1. Statuts constitutifs et nature des activités

La Chambre de l'assurance de dommages (ci-après « ChAD ») 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 ChAD a pour mission d'assurer la protection du public en matière d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres.

Le 11 décembre 2002, le projet de loi 107, *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, a été adopté et sanctionné. La nouvelle loi reconnaît la ChAD en lui octroyant le statut d'organisme d'autoréglementation.

2. Principales méthodes comptables

La ChAD applique les Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

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, 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.

Les principales estimations portent sur la durée de vie utile des immobilisations corporelles et des actifs incorporels.

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 placement non affectés sont comptabilisés à la date où ils sont gagnés.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique de la ChAD 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 positif et le négatif et les dépôts à terme dont l'échéance n'excède pas trois mois à partir de la date d'acquisition.

Instruments financiers

Évaluation

La ChAD évalue initialement ses actifs et passifs financiers à la juste valeur. Elle évalue ultérieurement tous ses actifs financiers et ses passifs financiers au coût après amortissement, à l'exception des placements dans le marché monétaire, des fonds négociés en bourse 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 et 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

Actifs incorporels

Les logiciels sont amortis en fonction de leur durée de vie utile selon la méthode de l'amortissement linéaire sur trois ans.

Avantages incitatifs à la location

Des avantages incitatifs relatifs au bail ont été accordés à la ChAD, incluant des mois de loyer gratuit ainsi que le remboursement des coûts reliés 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 11 ans.

3. Débiteurs

	2013 \$	2012 \$
Cotisations à recevoir via l'Autorité des marchés financiers	103 011	663 857
Cotisations perçues et à recevoir de l'Autorité des marchés financiers	118 493	31 925
	221 504	695 782
Taxes de vente	739	–
Autres – comptes à recevoir	152 105	90 260
	152 844	90 260
	374 348	786 042

Les autres comptes à recevoir sont présentés déduction faite d'une provision pour créances douteuses de 71 917 \$ (7 864 \$ en 2012).

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

4. Placements

	2013 \$	2012 \$
Obligations, 1,7 % à 4 %, échéant entre avril 2014 et mars 2017	1 151 133	1 619 552
Fonds négociés en bourse	1 767 953	542 370
Placements dans le marché monétaire	156 472	1 087 588
	3 075 558	3 249 510
Placements réalisables au cours du prochain exercice	550 212	1 543 187
	2 525 346	1 706 323

5. Immobilisations corporelles

	Coût \$	Amor- tissement cumulé \$	2013 Valeur nette \$	2012 Valeur nette \$
Mobilier et agencement	274 559	235 850	38 709	48 386
Matériel informatique	159 527	122 659	36 868	39 113
	434 086	358 509	75 577	87 499

6. Crédeurs

	2013 \$	2012 \$
Fournisseurs et frais courus	291 822	274 104
Provision pour un régime de retraite	77 445	60 935
Salaires et vacances	26 201	22 217
Taxes de vente	–	46 487
	395 468	403 743

7. Renseignements complémentaires à l'état des flux de trésorerie

La variation nette des éléments hors caisse se résume ainsi :

	2013 \$	2012 \$
Débiteurs	411 694	(3 906)
Frais payés d'avance	(231)	12 869
Créditeurs	(8 275)	47 820
Cotisations reportées	(585 540)	275 598
Autres produits reportés	(33 981)	17 726
	(216 333)	350 107

NOTES COMPLÉMENTAIRES (SUITE)

Pour l'exercice terminé le 31 décembre 2013

8. Engagements contractuels

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

	\$
2014	331 922
2015	331 922
2016	327 962
2017	54 090
	1 045 896

9. Éventualité

La ChAD fait actuellement l'objet d'une poursuite judiciaire intentée en dommages. Les assureurs de la ChAD, 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 ChAD pourrait être appelée à payer, aucune provision n'a été constituée dans les états financiers. Toutefois, la ChAD est d'avis que les résultats de cette réclamation n'auront pas d'incidence négative importante sur sa situation financière.

10. 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 43 470 \$ (42 957 \$ en 2012), recharge de salaires à la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages pour un montant de 47 000 \$ (46 000 \$ en 2012). 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.

11. Instruments financiers

Risque et concentrations

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

Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que la ChAD éprouve des difficultés à honorer des engagements liés à des passifs financiers. La ChAD 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 ChAD sont liés aux débiteurs.

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. La ChAD est exposée 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 ChAD à un risque de juste valeur.

Risque de prix autre

Le risque de prix autre est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des prix du marché (autres que celles découlant du risque de taux d'intérêt ou du risque de change), que ces variations soient causées par des facteurs propres à l'instrument en cause ou à son émetteur, ou par des facteurs affectant tous les instruments financiers similaires négociés sur le marché. La ChAD est exposée au risque de prix autre en raison des placements dans des fonds négociés en bourse et en obligations.

12. 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**



COALITION POUR LA PROMOTION DES PROFESSIONS EN ASSURANCE DE DOMMAGES



 **780** ADEPTES DE
LA NOUVELLE PAGE
FACEBOOK

5 169 POSTES
À POURVOIR
D'ICI LA FIN 2016



M^e ROBERT LAGARDE, B.A., LL.L., C.d'A.Ass.
Président et chef de la direction de la Coalition pour
la promotion des professions en assurance de dommages

MISSION >

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.

Avec quelque 27 000 emplois*, 14 593 certifiés, environ 1 000 entreprises partout au Québec, un chiffre d'affaires de 8,3 milliards de dollars en 2012, 900 nouveaux certifiés annuellement, les départs à la retraite... nul doute que l'industrie de l'assurance de dommages est en effervescence et que le mandat de la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages (Coalition) se renouvelle au même rythme que les 5 169 postes à pourvoir d'ici la fin 2016.

Nouveaux enjeux, nouvelles stratégies

À l'issue de la réflexion stratégique effectuée par le conseil d'administration (C. A.) en 2012 et 2013, trois enjeux et deux orientations stratégiques ont été retenus et de nouvelles actions ont été mises en œuvre au cours de l'année.

3 ENJEUX

- **Enjeu I : Pérennité de la Coalition**
Action : Miser sur une vision à long terme
- **Enjeu II : Gouvernance**
Action : Se doter d'un Comité de gouvernance
Action : Évaluer et optimiser la composition du C. A.
- **Enjeu III : Présidence du C. A.**
Action : Créer un poste de président et chef de la direction et différencier son mandat de celui de président du conseil d'administration

2 ORIENTATIONS

- **Orientation I : Quatre stratégies pour quatre publics**
Action : Créer des comités composés de professionnels de l'industrie pour développer des actions spécifiques à ces publics
- **Orientation II : Renforcement des partenariats avec les maisons d'enseignement**
Action : Élargir le Comité des établissements et soutenir les cégeps dans la promotion de leurs programmes

* Tiré du sondage *Les besoins et la qualité de main-d'œuvre dans l'industrie de l'assurance de dommages au Québec* mené par la firme SCOR pour la Coalition en 2013.



35 259

VISITES À
PROSDELASSURANCE.CA,
 COMPARATIVEMENT À 8 600 EN 2012



Des superstars partout au Québec

Une rock star, une vedette de cinéma et un superhéros suivis de près par un paparazzi : voici la composition de la nouvelle escouade qui a visité six différentes régions du Québec cet automne. Sa mission ? Aller à la rencontre des jeunes pour démystifier les professions en assurance de dommages et leur faire connaître le diplôme d'études collégiales (DEC) en Conseil en assurances et en services financiers offert dans sept cégeps du Québec.

En plus de rencontrer le sosie de leur idole et de se faire photographier en sa compagnie, les jeunes ont été invités à remplir le questionnaire *As-tu le profil d'un pro ?* sur des tablettes numériques. L'objectif : leur permettre de découvrir s'ils ont les atouts nécessaires pour devenir un professionnel en assurance de dommages. Au total, 190 jeunes de 14 à 18 ans ont visité la nouvelle page Facebook Prosdelassurance.ca pour s'identifier sur les photos et ainsi faire rayonner la page sur le Web, tout en se familiarisant avec cette industrie souvent méconnue. La page Facebook compte déjà plus de 780 adeptes en moins de quatre mois.

Résultats

- Plus de 1 000 jeunes rencontrés lors des six sorties de l'escouade
- 337 questionnaires courts *As-tu le profil d'un pro ?* remplis
- 74 prix tirés
- 387 photos prises, sur lesquelles figurent environ 900 personnes
- 20 257 clics sur les publicités Web de la Coalition
- 325 affiches dans les cégeps

À la rencontre de la relève et de l'industrie sur le terrain...

Que ce soit dans les salons de l'emploi et de l'éducation, les événements de l'industrie de l'assurance de dommages ou les journées carrières du monde de l'éducation, la Coalition est toujours sur le terrain pour faire connaître les carrières en assurance de dommages, informer les entreprises sur les enjeux actuels et fournir aux établissements d'enseignement des outils adaptés à leur réalité.

Grâce aux ambassadeurs dévoués sur lesquels elle peut compter, la Coalition est présente sur le terrain plus d'une trentaine de journées par année, et ce, aux quatre coins du Québec.

... et sur le Web!

Bien que la présence sur le terrain soit cruciale, le Web est aussi un incontournable ! En 2013, le site prosdelassurance.ca a connu un succès retentissant avec ses 35 259 visites et les 2 504 visites qu'a reçues sa version mobile. Dans les deux cas, ceci équivaut à une augmentation de la fréquentation de plus de 400 % par rapport à 2012.

Avec sa page Facebook destinée à l'industrie, qui compte plus de 3 000 adeptes, les 170 personnes qui la suivent sur sa nouvelle page LinkedIn et les 5 735 abonnés à ses bulletins électroniques, la Coalition est présente sur toutes les plateformes pour joindre les acteurs de l'industrie.



10^e

ÉDITION DU CAHIER SPÉCIAL
SUR LES CARRIÈRES EN
ASSURANCE DE DOMMAGES



7

INSERTIONS DANS LES
GRANDS QUOTIDIENS
DU GROUPE GESCA



Classes Affaires

La Coalition est fière de s'associer à Classes Affaires, un programme de stages qui soutient la persévérance scolaire au secondaire. Grâce à ce partenariat, une vidéo faisant la promotion des professions en assurance de dommages a été présentée à plus de 7 000 étudiants du secondaire. Ces derniers pourront aussi avoir l'occasion de faire un stage au sein d'entreprises en assurance de dommages au cours de l'été 2014.

Speed Jobbing :

Journée de l'assurance de dommages 2013

Dans le cadre de la Journée de l'assurance de dommages, la Coalition a organisé, en collaboration avec le *Journal de l'assurance*, l'atelier *Speed Jobbing* qui a pour but de mettre en relation la relève et les entreprises de l'industrie. Plus de 130 étudiants ont échangé avec une dizaine d'entreprises qui seront, dans un avenir proche, leurs futurs employeurs.

Faire carrière en assurance de dommages? Un choix éclairé!

Ayant pour thème « Faire carrière en assurance de dommages? Un choix éclairé! », cette 10^e édition du cahier promotionnel fait découvrir l'industrie et ses carrières grâce aux témoignages de professionnels passionnés et aux articles qui démystifient l'assurance et ses entreprises. Paru le 19 octobre dernier dans les sept quotidiens du groupe Gesca, ce cahier a été distribué aux directions régionales d'Emploi-Québec, aux conseillers en information scolaire et professionnelle et aux chercheurs d'emploi dans les salons d'emploi, rejoignant ainsi plus d'un million de personnes.

Se mobiliser pour être à l'avant-garde

Lancée en mars 2013, la 12^e campagne de financement a permis d'amasser 416 888 \$, comparativement à 387 441 \$ en 2012. Près de 360 entreprises ont investi afin d'assurer le franc succès de la Coalition. De nouvelles initiatives et des projets prometteurs ont vu le jour grâce à cette mobilisation de l'industrie.

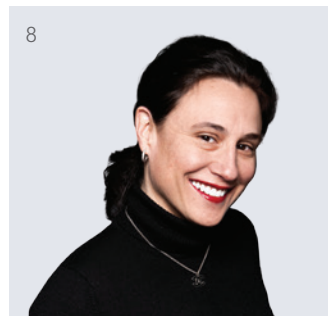
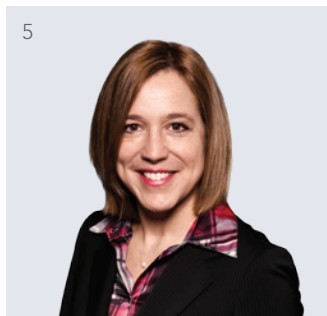
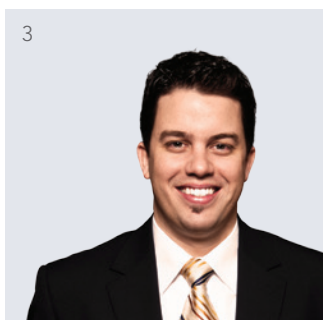
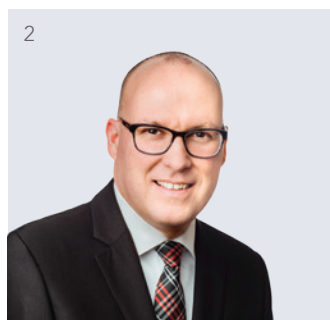
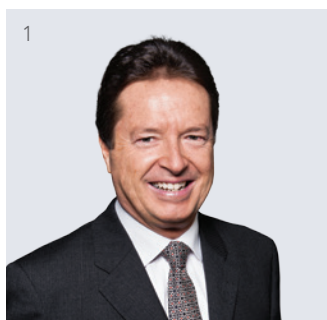
HORIZON 2014-2015

Alors que l'année 2013 fut une année de réflexion, l'année à venir en sera une d'action. En réponse à sa planification stratégique, la Coalition entend notamment renouveler sa gouvernance et mettre en place des actions ciblées pour les jeunes, les adultes en réorientation, les nouveaux arrivants et les retraités actifs de l'industrie.



10^e édition
du cahier
promotionnel

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



1. M^e ROBERT LAGARDE, B.A., LL.L., C.d'A.Ass.
Président du conseil d'administration

2. DENIS BLACKBURN
Assureurs directs

3. JONATHAN CARON
Cabinets d'expertise en règlement de sinistres
(jusqu'au 21 octobre 2013)

4. FRANÇOIS HOULE, FPA, CRM
Institut d'assurance de dommages du Québec

5. JOHANNE LAMANQUE, LL.B., M. Sc.
Secrétaire-trésorière
Bureau d'assurance du Canada

6. BENOIT LAMONTAGNE, PAA
Assureurs à courtiers (jusqu'au 20 septembre 2013)

7. GUY PARENT, CPA, CGA
Cabinets de courtage (à partir du 30 septembre 2013)

8. ISABELLE PERREULT, M. Sc. pol
Cabinets de courtage (jusqu'au 30 juin 2013)

Absente lors de la prise de photo

LISE OUELLET
Établissements d'enseignement collégial

« Nous devons innover afin de réussir à intéresser les jeunes aux carrières en assurance de dommages, et c'est ce que nous avons fait cette année en créant une nouvelle escouade à l'image des célébrités populaires auprès des adolescents. »

– M^e ROBERT LAGARDE

À l'écoute des besoins de la relève et de l'industrie

Comité des établissements

Au cœur de la formation de la relève en assurance de dommages, les maisons d'enseignement partagent leur expertise afin d'arrimer les actions de communication et de promotion de la Coalition. Le comité regroupe des directeurs, des responsables de programmes et des enseignants des établissements qui offrent le DEC en Conseil en assurances et en services financiers et l'AEC en assurance de dommages.

Comité relève

En plus d'être ambassadrice des carrières en assurance de dommages, la relève de l'industrie partage sa réalité professionnelle, ses besoins et ses préoccupations avec la Coalition, afin que les actions de promotion de cette dernière collent à sa réalité.

Comité des nouveaux arrivants

Puisque d'ici 2020, 17 %* de la main-d'œuvre proviendra de la population immigrante, ce nouveau comité a pour mandat de recommander des initiatives visant à intéresser ce public aux possibilités de carrière offertes par l'assurance de dommages et à assurer son intégration dans l'industrie.

Comité des retraités actifs de l'industrie de l'assurance de dommages

Dans un contexte où plus de 50 % des représentants actifs de la ChAD sont âgés de 45 ans et plus et où les personnes âgées de 65 ans et plus représenteront 7 %* de la main-d'œuvre d'ici 2020, ce comité a pour but de formuler des recommandations pour faire en sorte que les retraités demeurent actifs au sein de l'industrie.

La liste des membres de ces comités est disponible à prosdelassurance.ca.

* Tiré du sondage *Le marché du travail au Québec – Perspectives à long terme (2011-2020)* de la Direction de l'analyse et de l'information sur le marché du travail d'Emploi-Québec.

Merci aux nombreux collaborateurs de la Coalition qui contribuent, chacun à leur façon, à son rayonnement. La Coalition désire souligner le précieux engagement de toutes les entreprises de l'industrie, des membres du C. A., des membres des comités, des ambassadeurs et des partenaires.

« D'ici la fin 2016, 5 169 postes seront à pourvoir. La Coalition n'a pas froid aux yeux devant ces enjeux et innove pour les relever! »

– M^e ROBERT LAGARDE

Conception graphique : Gauthier designers

Impression : Le Groupe Quadriscan

Photographie : Martin Viau

Révision linguistique : Nataly Rainville

Traduction : Wendy Greene

DÉPÔT LÉGAL

BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DU QUÉBEC

BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DU CANADA



IMPRIMEUR

From well-managed forests

Certified by SCS-COC-1234-XX

www.fsc.org

© 1996 Forest Stewardship Council

