

SOLIDE

**PROFIL
DES MEMBRES
DE LA ChAD
P. 3**

**FAITS
SAILLANTS
EN 2015
P. 4**

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

**MESSAGE
DE LA PRÉSIDENTE-
DIRECTRICE GÉNÉRALE
P. 12**

**RÉVISION
DE LA LOI
QUI ENCADRE
L'INDUSTRIE
P. 16**

**L'ÉQUIPE
DE LA ChAD
P. 18**

SPÉCIALISÉE

**DÉFINIR
LE PROFESSIONNALISME
P. 19**

**PARFAIRE
LE PROFESSIONNALISME
P. 26**

**PROMOUVOIR
LE PROFESSIONNALISME
P. 29**

**ASSURER
LA DISCIPLINE
P. 31**

**LES COMITÉS
DE LA ChAD
P. 37**

PERTINENTE

**LES COMITÉS
DU CONSEIL
D'ADMINISTRATION
P. 38**

**LE COMITÉ
DE VÉRIFICATION
P. 40**

**RAPPORT
DE L'AUDITEUR
INDÉPENDANT
P. 41**

**ÉTATS
FINANCIERS
P. 42**

**LA COALITION
P. 50**

MISSION

La Chambre de l'assurance de dommages (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 près de 15 000 agents et courtiers en assurance de dommages et experts en sinistre. Elle encadre de façon préventive et discipline la pratique professionnelle des individus œuvrant dans ces domaines.

LES MEMBRES DE LA ChAD AU 31 DÉCEMBRE 2015

14 876

REPRÉSENTANTS ACTIFS

NOUVEAUX

1 132

2,4 %

24 ANS ET MOINS

21,1 %

25 À 34 ANS

26,8 %

35 À 44 ANS

24,6 %

45 À 54 ANS

25,1 %

55 ANS ET PLUS

H

38,8 % 5 776

F

61,2 % 9 100

34,9 %

5 198

44,9 %

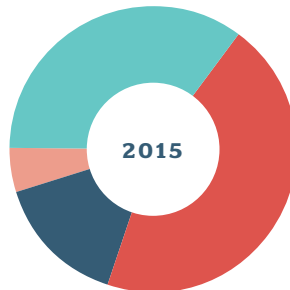
6 684

15,4 %

2 291

4,8 %

707



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

35 %

5 137

45 %

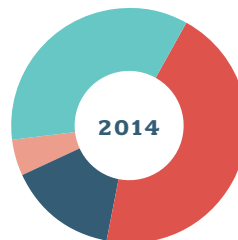
6 604

15,2 %

2 230

4,8 %

714



Note: Certains représentants étant enregistrés dans deux disciplines, les totaux présentés ci-dessus peuvent différer légèrement du nombre de représentants actifs.

LE PROFESSIONNALISME

FAITS SAILLANTS

EN 2015



LE DÉFINIR

INSPECTIONS ET OUTILS

75
inspections

626
lacunes observées

9
outils créés ou révisés

DIALOGUE ET TRANSPARENCE

59
rencontres avec
des partenaires

1
nouvelle plateforme
éditoriale à chad.ca

253 297
visites à chad.ca

49
nouvelles publiées

LE PARFAIRE

5 527
séances de formation offertes
dans toutes les régions du Québec

791
nouvelles activités reconnues

2
nouvelles formations en ligne
à ÉduChAD

1
cours obligatoire

3 594
participants à ÉduChAD

12
titres professionnels décernés

LISME



LE PROMOUVOIR

33 134

personnes sensibilisées par une campagne Web

53

articles-conseils pour les consommateurs, dont 5 nouveaux

130 437

consultations de la section Consommateurs à chad.ca



ASSURER LA DISCIPLINE

210

dossiers de plainte ouverts au Bureau du syndic

280

décisions prises par le Bureau du syndic

89

mesures administratives émises par le Bureau du syndic

21

plaintes formelles déposées au Comité de discipline

52

sanctions disciplinaires

9

radiations concernant 2 personnes

CONSEIL D'ADMINISTRATION THE BOARD OF DIRECTORS



DIANE BEAUDRY, CPA, CA, IAS.A.

Administratrice indépendante,
présidente du conseil d'administration

Independent Director,
Chair of the Board of Directors



8 SÉANCES

43 RÉOLUTIONS, DONT :

Adoption du projet de mémoire de la ChAD concernant le *Rapport sur l'application de la Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

Adoption d'une modification au *Règlement sur la formation continue obligatoire de la Chambre de l'assurance de dommages*, proposant un cours obligatoire en Conformité conçu par la ChAD.

Formation des employés sur la *Politique concernant la sécurité de l'information de la Chambre de l'assurance de dommages*. Chaque semestre, les administrateurs s'assurent que la ChAD demeure conforme à cette politique.

Adoption de la mise à jour de la *Politique-cadre de communications externes*.

Ajout d'un deuxième prix Marcel-Tassé qui sera décerné à un candidat qui détient un diplôme collégial ou universitaire général.

Adoption de trois nouveaux outils pratiques pour les membres et de deux outils révisés.

8 MEETINGS

43 RESOLUTIONS, INCLUDING:

Adoption of the ChAD's draft brief on the *Report on the application of the Act respecting the distribution of financial products and services*.

Adoption of an amendment to the *Regulation respecting the compulsory professional development of the Chambre de l'assurance de dommages* calling for a mandatory, ChAD-designed course on Compliance.

Employee training on the *Policy respecting the security of information of the Chambre de l'assurance de dommages*. Twice yearly, the directors verify that the ChAD continues to comply with this policy.

Adoption of the update to the *Framework policy on external communications*.

Addition of a second Marcel Tassé Award which will be given to a candidate who holds a general college or university degree.

Adoption of three new and two revised practical tools for members.

SOLIDE. SPÉCIALISÉ. COMPLET.

Un organisme d'autoréglementation (OAR) solide, une chambre spécialisée, un mandat complet pour assurer la cohérence entre les pratiques d'affaires et les pratiques professionnelles, voilà les trois éléments sur lesquels reposent les orientations stratégiques de la ChAD afin d'honorer sa seule et unique mission : la protection du public.

En 2015, la ChAD a maintenu le cap sur l'atteinte de ses objectifs en regard du plan « Un partenariat renouvelé, pour une meilleure protection du public ». En juin dernier, ce projet a pris tout son sens alors que le ministère des Finances a déposé son *Rapport sur l'application de la Loi sur la distribution de produits et services financiers* (rapport). Appelant à un dialogue franc, transparent et constructif, la démarche de révision de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* représente une occasion privilégiée de consolider le chemin parcouru depuis plus de 15 ans en matière d'autoréglementation.

UN OAR SOLIDE

Le conseil d'administration (C. A.) de la ChAD compte plusieurs administrateurs certifiés en gouvernance de sociétés, ce qui renforce sa rigueur et sa crédibilité. La connaissance fine des règles liées à la bonne gouvernance dont fait preuve le C. A. permet à la ChAD de poursuivre l'optimisation de ses processus internes et d'assurer une gestion optimale de ses ressources. La protection du public ne se limitant pas à la coercition, la ChAD continuera de développer une approche préventive auprès des professionnels.

Qui plus est, la vision des dirigeants du C. A. issus de l'industrie, les connaissances des administrateurs indépendants et la présence de membres dans les diverses sphères de réflexion et d'action positionnent la ChAD comme un OAR de proximité, flexible et ancré dans la réalité des professionnels.

UNE CHAMBRE SPÉCIALISÉE

Depuis 1998, la ChAD dessine la pratique professionnelle de ses membres. L'assurance de dommages et l'expertise en règlement de sinistres étant des priorités organisationnelles, la ChAD a développé une réelle expertise dans ces domaines. Alors que les professionnels doivent faire face à un nombre croissant d'enjeux et à un rôle en constante évolution, la ChAD perpétue une culture axée sur la conformité, essentielle à la protection du public.

Par ailleurs, la ChAD est préoccupée par une possible « déprofessionnalisation » de l'industrie, comme l'évoque le *Rapport sur l'application de la Loi sur la distribution de produits et services financiers*. La certification, la formation et l'encadrement des professionnels par un code de déontologie sont non seulement gages d'une meilleure protection des assurés, mais ils garantissent le maintien du lien de confiance qui unit les professionnels et le public.

SOLID. SPECIALIZED. COMPREHENSIVE.

P. 7 /

A solid self-regulatory organization (SRO), a specialized chamber, a comprehensive mandate that ensures consistency between business and professional practices—these are the three components underlying the ChAD's strategic orientations that allow it to honour its one and only mission: protecting the public.

In 2015, the ChAD continued to focus on realizing the objectives it set out in the plan entitled "Un partenariat renouvelé, pour une meilleure protection du public" [A Renewed Partnership for Better Protection of the Public]. Last June, the relevance of this plan became abundantly clear with the tabling of the Minister of Finance's *Report on the application of the Act respecting the distribution of financial products and services* (Report). The legislative review process of the *Act respecting the distribution of financial products and services*, calls for a frank, transparent and constructive dialogue and offers an excellent opportunity to consolidate the progress made over the past 15 years in the area of self-regulation.

A SOLID SRO

The ChAD's Board of Directors (BoD) counts amongst its members a number of administrators certified in corporate governance, which strengthens the BoD's rigour and credibility. As well, the Board's detailed knowledge of the rules of good governance enables the ChAD to continue optimizing its internal processes and to manage its resources effectively and efficiently. Protecting the public goes beyond coercive measures. Therefore, the ChAD will continue to develop a preventive approach to member oversight.

Furthermore, thanks to industry directors with vision, knowledgeable independent directors, and directors who hail from completely different spheres of thought and action, the ChAD is an SRO that is close to its members, flexible and grounded in their real-life experience.

A SPECIALIZED CHAMBER

Since 1998, the ChAD has guided its members' professional practice. With damage insurance and claims adjustment as an organizational priority, the ChAD has developed real expertise in the field. Despite the fact that its members are faced with a growing number of issues and a constantly evolving role, the ChAD maintains the focus on a culture of compliance, which is essential to protecting the public.

The ChAD is also concerned with the potential "de-professionalisation" of the industry, an issue that is discussed in the *Report on the application of the Act respecting the distribution of financial products and services*. Certification, training and a code of ethics that defines professional oversight are not only the backbone of better protection for the public; they also guarantee a continuing relationship of trust between professionals and the public.

Certes, le bagage de connaissances spécialisées de la ChAD, conjugué à de l'ouverture et à l'écoute des besoins des membres, confèrent de la crédibilité aux recommandations formulées en réponse au rapport. Les éléments présentés dans le mémoire de la ChAD sont capitaux pour améliorer l'encadrement actuel et protéger adéquatement le public.

UN MANDAT COMPLET

La ChAD se réjouit que le transfert de plus grandes responsabilités aux OAR soit recommandé par la vérificatrice générale de l'Ontario¹. En effet, pour assurer une cohérence entre les pratiques d'affaires et les obligations déontologiques des professionnels, il est naturel que la ChAD inspecte les cabinets ainsi que les individus qui y œuvrent. Ce projet d'OAR complet ne peut que s'avérer bénéfique pour le professionnel, le cabinet et le consommateur.

« LA DÉMARCHE DE RÉVISION DE LA LOI REPRÉSENTE UNE OCCASION PRIVILÉGIÉE DE CONSOLIDER LE CHEMIN PARCOURU DEPUIS PLUS DE 15 ANS EN MATIÈRE D'AUTORÉGLEMENTATION. »

Somme toute, les actions préventives et coercitives de la ChAD contribuent à la qualité des pratiques et au professionnalisme de ses membres. Et ce professionnalisme doit être maintenu tant pour protéger les consommateurs que pour consolider le lien de confiance qui unit le public et les professionnels de l'assurance; ces éléments sont garants d'une croissance saine de l'industrie. Le ministère des Finances, tout comme l'industrie, ne doit donc pas chercher à placer l'intérêt de l'un devant celui de l'autre, les deux étant entièrement compatibles et nécessaires à la pérennité économique. C'est par la mobilisation et par une vision commune qu'on réussira à satisfaire à des standards élevés de déontologie et à protéger ainsi le patrimoine de plus de huit millions de Québécois.

Je remercie tous les membres du conseil d'administration qui partagent leur savoir et leur expertise au bénéfice d'une industrie forte et de la protection du public. Je souligne également le travail exceptionnel de Maya Raic qui, en 2015, a reçu le prix Mildred-Jones, qui honore la Femme d'assurance de l'année.

¹ Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario. *Rapport annuel 2014 du Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario*, [En ligne]. (Consulté le 5 janvier 2016).

Clearly, the ChAD's specialized knowledge and experience, together with its openness and willingness to listen to its members' needs, lend credibility to the recommendations made in response to the report. The points brought up in the ChAD's brief are in fact key to improving the current supervisory framework and properly protecting the public.

“THE LEGISLATIVE REVIEW PROCESS OF THE ACT OFFERS AN EXCELLENT OPPORTUNITY TO CONSOLIDATE THE PROGRESS MADE OVER THE PAST 15 YEARS IN THE AREA OF SELF-REGULATION.”

A COMPREHENSIVE MANDATE

The ChAD is very pleased to see that the Auditor General of Ontario has recommended that greater responsibilities be transferred to SROs.¹ Indeed, in order to ensure consistency between business practices and professionals' ethical duties, it is only natural that the ChAD inspect firms and the individuals working in them. This plan for a comprehensive SRO can only be beneficial to professionals, firms and consumers alike.

Ultimately, the ChAD's preventive and enforcement activities contribute to the quality of its members' practice and professionalism—professionalism that must be safeguarded both to protect consumers and to strengthen the relationship of trust between the public and insurance professionals. These elements will ensure the healthy growth of the industry. Neither the Ministry of Finance nor the industry should try to place the interests of one above the other: they are fully compatible and necessary for economic sustainability. Only through mobilization and a common vision will we succeed in attaining high ethical standards and thus in protecting the assets of over eight million Quebecers.

I would like to thank the members of the Board of Directors who share their knowledge and use their expertise to strengthen the industry and protect the public. I would also like to highlight the exceptional work of Maya Raic, who won the 2015 Mildred Jones Award for Insurance Woman of the Year.

¹ Office of the Auditor General of Ontario. *2014 Annual Report of the Office of the Auditor General of Ontario* [on line]. (Consulted on January 5, 2016).

« LA CERTIFICATION, LA FORMATION
ET L'ENCADREMENT DES PROFESSIONNELS
PAR UN CODE DE DÉONTOLOGIE SONT
NON SEULEMENT GAGES D'UNE MEILLEURE
PROTECTION DES ASSURÉS, MAIS ILS
GARANTISSENT LE MAINTIEN DU LIEN
DE CONFIANCE QUI UNIT LES
PROFESSIONNELS ET LE PUBLIC. »

– DIANE BEAUDRY

"CERTIFICATION, TRAINING AND A CODE OF ETHICS THAT DEFINES PROFESSIONAL
OVERSIGHT ARE NOT ONLY THE BACKBONE OF BETTER PROTECTION FOR THE PUBLIC;
THEY ALSO GUARANTEE A CONTINUING RELATIONSHIP OF TRUST BETWEEN
PROFESSIONALS AND THE PUBLIC."

– DIANE BEAUDRY

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

AU 31 DÉCEMBRE 2015



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



Jean-François Raymond, CRM
Dirigeant de cabinet de courtage
(15 certifiés et moins), certifié
Vice-président du conseil
d'administration



Sébastien Drouin
Dirigeant de cabinet
de courtage, certifié



Marie-Claude Dulac, FPA
Dirigeante d'assureur direct,
certifiée (depuis février)



Lucie Fréchette
Dirigeante de cabinet
de courtage, certifiée
(depuis février)



Hélène Grand-Maître
Administratrice
indépendante



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



Sylvie Mercier, ASC
Administratrice indépendante
(depuis avril)



Marc Nadeau, FPAA, MBA, CRM
Dirigeant de cabinet d'expertise
en règlement de sinistres, certifié



Marie-Lucie Paradis
Dirigeante d'assureur
à courtiers, certifiée
(depuis février)

**ÉGALEMENT
ADMINISTRATEURS
EN 2015 :**

Robert Beauchamp
PAA
Dirigeant de cabinet
de courtage, certifié
(jusqu'en février)

Jean Denault
CPA, CMA
Administrateur
indépendant
(jusqu'en septembre)

Michel Talbot
FPAA
Dirigeant d'assureur
direct, certifié
(jusqu'en février)

Au 31 décembre, trois postes
sont vacants : dirigeant
d'assureur direct, certifié,
dirigeant d'assureur direct,
non certifié, et administrateur
indépendant.

François Côté
FPAA, CRM, ASC
Dirigeant d'assureur
direct, non certifié
(de mars à novembre)

Suzanne Michaud
Dirigeante d'assureur
direct, certifiée
(jusqu'en octobre)

DIRECTION GÉNÉRALE THE OFFICE OF THE PRESIDENT AND CEO



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



L'IMPORTANCE DU PROFESSIONNALISME

Être un professionnel en assurance de dommages, c'est détenir un permis d'exercice, c'est respecter un code de déontologie et être responsable de ses actes. C'est faire partie d'une industrie solide et encadrée.

Être un professionnel constitue un avantage indéniable. Pourquoi? Parce que c'est aussi bénéficier d'un mécanisme d'inspection qui permet de corriger ses pratiques, c'est avoir accès à des outils et à des informations pour améliorer son travail au quotidien et c'est parfaire ses compétences par la formation continue. Cette valeur ajoutée doit être maintenue par un encadrement rigoureux assuré par un organisme d'autoréglementation de proximité flexible et spécialisé qui promeut également ce professionnalisme et assure la discipline.

Minimiser l'importance du professionnalisme, c'est négliger près de 15 000 professionnels compétents – agents, courtiers et experts en sinistre – qui risqueraient alors de perdre la confiance de leurs clients et du public. Il n'y a pas de doute, les membres de la ChAD ont avantage à ce que leur profession soit valorisée et reconnue pour ses normes rigoureuses et pour sa volonté constante d'amélioration.

LE DÉFINIR

La ChAD contribue à définir le professionnalisme en préconisant une culture de conformité au moyen d'une approche préventive. Depuis 2005, elle a bonifié son programme d'inspection en procédant à des vérifications plus approfondies. Dans le but de pallier les lacunes observées, les constats de première ligne font souvent l'objet d'outils ou de rappels déontologiques.

THE IMPORTANCE OF PROFESSIONALISM

Being a damage insurance professional means holding a license to practice, respecting a code of ethics and being accountable for one's actions. It means being a member of a solid, regulated industry.

Being a professional offers a clear advantage. Why? Because it means benefitting from an inspection system designed to help correct one's professional practices; having access to tools and information to improve one's daily work; and upgrading one's skills through professional development. This added value can only be maintained through rigorous oversight provided by a flexible, specialized self-regulatory organization that is close to its members—an organization that also promotes professionalism and ensures discipline.

Undervaluing the importance of professionalism means neglecting almost 15,000 skilled professionals—agents, brokers and claims adjusters alike—who then risk losing the trust of their clients and the public. There is no doubt about it: it is in the best interests of the ChAD members to belong to a profession that is valued and recognized for its rigorous standards and constant drive to improve.

DEFINING PROFESSIONALISM

The ChAD helps to define professionalism by encouraging a culture of compliance based on prevention. Since 2005, the ChAD has continued to improve its inspection programme by carrying out increasingly in-depth inspections. In order to correct any shortcomings observed during such inspections, we suggest tools or remind members of their ethical obligations.

Par ailleurs, la ChAD souhaite revisiter ses pratiques afin d'ajuster les inspections en fonction de la taille des cabinets.

« PAR DES MOYENS DIVERS – INSPECTIONS, OUTILS, ACTIVITÉS DE COMMUNICATION, ÉCHANGES, ÉVÉNEMENTS –, LA CHAD PROMEUT UNE CULTURE DE CONFORMITÉ, LE MAILLON CLÉ DANS LA DÉFINITION DU PROFESSIONNALISME. »

Toujours en vue d'améliorer les pratiques professionnelles, la ChAD reste ancrée dans la réalité de ses membres. C'est ainsi qu'elle assure la pertinence des actions préventives mises en place. Cette proximité avec l'industrie se concrétise de diverses façons, notamment au sein des comités de la ChAD, composés de membres actifs qui définissent les enjeux et les outils pertinents pour y répondre, ou lors d'événements comme le forum organisé par la ChAD en avril dernier. Cette année, la ChAD a également orchestré une tournée auprès de dirigeants de bannière, de cabinets de courtage, de grossistes, d'assureurs et de cabinets d'expertise en règlement de sinistres en vue de cerner leurs préoccupations et les tendances qui y sont observées. L'information obtenue dans le cadre de ces échanges a aussi alimenté la réflexion de la ChAD quant à la révision de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF).

Enfin, la ChAD multiplie ses canaux et outils de communication – infolettre, magazine, médias sociaux, site Web, L'Édito de la ChAD – pour maintenir cette relation de proximité et assurer la transparence de ses actions. En 2016, la ChAD poursuivra son virage numérique afin de répondre aux besoins changeants des membres.

Par des moyens divers – inspections, outils, activités de communication, échanges, événements –, la ChAD promeut une culture de conformité, le maillon clé dans la définition du professionnalisme.

LE PARFAIRE

Le professionnalisme s'appuie sur le maintien, voire le perfectionnement des connaissances et des compétences par la formation continue. Forte de son expertise en conformité, la ChAD offre 3 % des unités de formation continue octroyées dans l'industrie, et s'assure de la pertinence de l'ensemble des contenus proposés sur le marché. D'ailleurs, bien que 15 % des unités de formation continue doivent être obtenues en Conformité, les formations offertes dans cette catégorie dépassent à peine 5 % de l'offre.

Moreover, the ChAD intends to review its practices in order to tailor inspections to the size of the firm.

“THE CHAD USES A VARIETY OF MEANS, INCLUDING INSPECTIONS, TOOLS, COMMUNICATION ACTIVITIES, DISCUSSIONS, AND EVENTS, TO PROMOTE A CULTURE OF COMPLIANCE—THE KEY COMPONENT IN PROFESSIONALISM.”

Remaining firmly grounded in the members' reality also helps the ChAD to further improve professional practices and ensures that the ChAD always takes appropriate preventive measures. The ChAD's close relationship with the industry is clearly apparent in its committees, which are made up of active members who define the issues and find the correct tools to deal with them, as well as in its participation in events like the forum it organized last April. This year, the ChAD also went on the road to visit senior management at firms operating under a banner, brokerage firms, wholesalers, insurers, and claims adjustment firms in order to understand their concerns and identify trends. The insights obtained contributed to the ChAD's reflections on the review of the *Act respecting the distribution of financial products and services* (ARDFPS).

And finally, the ChAD is expanding its communication channels and tools—e-newsletter, magazine, social media, website, and L'Édito de la ChAD (a new section on our website)—to stay in close contact with the membership and ensure transparency. In 2016, the ChAD will continue increasing its digital presence in order to meet the members' changing needs.

The ChAD uses a variety of means, including inspections, tools, communication activities, discussions, and events, to promote a culture of compliance—the key component in professionalism.

IMPROVING PROFESSIONALISM

Professionalism means not only maintaining but also furthering one's knowledge and skills through professional development. The ChAD offers 3% of professional development units granted in the industry, however, as an expert in compliance, it also ensures the relevance of compliance training in the market overall. Moreover, although 15% of professional development units must be earned in Compliance, barely 5% of courses offered are in this category.

Over the years, the ChAD has observed recurring ethical failings; it also recognizes that members need to know the legislation, regulations and codes that regulate their profession. The ChAD has thus deemed it necessary to provide all members with uniform, mandatory compliance training.

En raison de lacunes récurrentes observées en déontologie depuis plusieurs années et de la nécessaire connaissance des lois, règlements et codes qui encadrent la profession, la ChAD a jugé nécessaire de rendre obligatoire une formation uniforme sur ce sujet pour tous les membres. Cette proposition a été entérinée par le ministre des Finances et enchâssée dans le *Règlement sur la formation continue obligatoire de la Chambre de l'assurance de dommages* en 2015. Le cours obligatoire *Cap sur la conformité : votre devoir d'informer, d'expliquer et de conseiller* sera le premier offert en ligne pour la période de référence 2016-2017.

PROMOUVOIR

Il n'est pas surprenant d'apprendre que 89 % des Québécois jugent important qu'un organisme comme la ChAD soit chargé spécifiquement d'encadrer la déontologie des agents et des courtiers en assurance de dommages ainsi que des experts en sinistre¹. Le professionnalisme de l'industrie gagne en effet à être connu.

La ChAD a ainsi lancé une nouvelle campagne Web pour renforcer l'image de la profession et améliorer la confiance du public envers les professionnels, de même que publié des articles-conseils. De plus, deux outils ont été créés cette année pour renseigner les membres et les consommateurs sur l'assurance de copropriété. Dans la même optique, les membres peuvent dorénavant utiliser le logo de la ChAD afin d'afficher leur professionnalisme auprès de leur clientèle.

ASSURER LA DISCIPLINE

Force est de constater que malgré tous les efforts de prévention consentis, les mesures coercitives sont parfois nécessaires. Par ailleurs, 98 % des membres jugent important que la ChAD impose des mesures disciplinaires². Le Bureau du syndic assure l'équité quant au respect des obligations déontologiques, mais il permet aussi d'éviter que l'image de l'ensemble des professionnels soit ternie. Le professionnalisme et l'encadrement agissent en synergie pour garantir la protection du public.

En 2016, la ChAD poursuivra son dialogue avec le ministère des Finances et l'industrie quant aux recommandations formulées dans le cadre de la révision de la LDPSF, et ce, afin de s'assurer que le professionnalisme et la protection du public restent au cœur de la législation. Elle maintiendra les investissements nécessaires à l'amélioration de ses systèmes informatiques, ce qui lui permettra non seulement d'accroître son efficacité organisationnelle, mais aussi d'alimenter l'approche préventive visant à intégrer les pratiques déontologiques dans le quotidien des membres. Définir, parfaire, promouvoir et discipliner. Nul doute que le professionnalisme s'inscrit dans notre mission : la protection du public.

The Minister of Finance approved the proposal and included it in the *Regulation respecting the compulsory professional development of the Chambre de l'assurance de dommages* in 2015. *Focusing on Compliance: Your Duty to Inform, Explain and Advise* will be the first mandatory course offered on-line during the 2016-2017 reference period.

PROMOTING PROFESSIONALISM

Not surprisingly, 89% of Quebecers feel it is important to have an organization like the ChAD specifically responsible for overseeing the ethics of damage insurance agents and brokers, and claims adjusters.¹ Indeed, the industry has much to gain from being better known for its professionalism.

The ChAD has therefore launched a new Web-based campaign to strengthen the image of the profession and increase public trust in its professionals as well as publishing consumer advice articles. This year, it also created two tools to educate members and consumers on condominium insurance. Furthermore, members can now use the ChAD's logo—a clear sign to clients that they are dealing with a professional.

PROFESSIONALISM AND DISCIPLINE

Despite all preventive efforts to the contrary, coercive measures must sometimes be taken. Moreover, 98% of members feel it is important for the ChAD to take disciplinary action.² The Office of the Syndic ensures fairness in matters related to the respect of ethical obligations, but also protects the image of the profession as a whole from being tarnished. Professionalism and oversight act in synergy to guarantee the protection of the public.

In 2016, the ChAD will continue its dialogue with both the Ministry of Finance and the industry regarding the review of the ARDFPS in order to keep professionalism and the protection of the public at the heart of the legislation. The ChAD will continue investing in necessary upgrades to its computer systems, not only to increase organizational efficiency, but also to further develop preventive measures on integrating ethically sound practices into the members' daily practice. Defining, improving, promoting and disciplining. There is no doubt that professionalism is vital to our mission to protect the public.

Je remercie chaleureusement les membres du conseil d'administration, qui offrent une collaboration exemplaire tout en nourrissant le travail de la ChAD, les employés, qui s'efforcent de porter cette culture de conformité, et, finalement, Lise Tremblay, celle qui vous accueillait à la ChAD et qui quitte une industrie dans laquelle elle évolue depuis 20 ans.

I would like to warmly thank the Board of Directors for its exemplary cooperation and contributions to the work of the ChAD; the staff, who work hard to advance a culture of compliance; and finally, Lise Tremblay, who was always there to greet you at the ChAD, and who is now leaving the industry she has called home for the past 20 years.

« MINIMISER L'IMPORTANCE DU PROFESSIONNALISME, C'EST NÉGLIGER PRÈS DE 15 000 PROFESSIONNELS COMPÉTENTS – AGENTS, COURTIER ET EXPERTS EN SINISTRE – QUI RISQUERAIENT ALORS DE PERDRE LA CONFIANCE DE LEURS CLIENTS ET DU PUBLIC. »

– MAYA RAIC

"UNDERVALUING THE IMPORTANCE OF PROFESSIONALISM MEANS NEGLECTING ALMOST 15,000 SKILLED PROFESSIONALS—AGENTS, BROKERS AND CLAIMS ADJUSTERS ALIKE—WHO THEN RISK LOSING THE TRUST OF THEIR CLIENTS AND THE PUBLIC."

– MAYA RAIC

¹ La notoriété et la perception du public envers la ChAD et sa mission, sondage réalisé par Ad hoc recherche pour la ChAD auprès de 600 Québécois, décembre 2014.

² Image de la ChAD auprès des membres, sondage réalisé par Léger pour la ChAD auprès de 500 membres de la ChAD, février 2015.

¹ La notoriété et la perception du public envers la ChAD et sa mission, [Public Awareness and Perception of the ChAD and its Mission], survey of 600 Quebecers, carried out by Ad Hoc Research for the ChAD in December 2014.

² Image de la ChAD auprès des membres [How ChAD Members Perceive its Image], survey of 500 ChAD members carried out by Léger for the ChAD in February 2015.

RÉVISION DE LA LOI

QUI ENCADRE L'INDUSTRIE

LA LDPSF : DE QUOI S'AGIT-IL ?

Adoptée en 1998, la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF) régit les cabinets et les personnes habilitées à distribuer certains produits et services en assurance et dans le secteur financier. Elle a été créée dans le but de moderniser les dispositions relatives à la protection du consommateur, et ce, en assurant la responsabilisation des intervenants qui offrent des services financiers à l'égard de leurs actes.

La ChAD a été créée en vertu de la LDPSF dans le but de maintenir la discipline et de veiller à la formation et à la déontologie de ses membres. Cet encadrement déontologique permet d'assurer la protection du public et, par conséquent, de maintenir la confiance des consommateurs envers l'industrie.

En juin dernier, le ministre des Finances a déposé le *Rapport sur l'application de la Loi sur la distribution de produits et services financiers* (rapport) en vue d'adapter la LDPSF aux réalités mouvantes du marché, selon un cadre souple susceptible d'évoluer au rythme des changements à venir. La ChAD et l'industrie saluent d'ailleurs ce projet de révision législative.

Tous espèrent trouver, au cœur de cette modernisation, un juste équilibre entre l'encadrement rigoureux et nécessaire de l'industrie, un fonctionnement concurrentiel équitable et l'allègement du fardeau administratif. En entreprenant cette démarche de modernisation, le ministère des Finances offre une occasion unique d'alimenter le dialogue entre les parties concernées. La ChAD encourage cette réflexion collective tout en exprimant certaines préoccupations liées à la protection du public.

POSITION DE LA ChAD

DISTRIBUTION PAR INTERNET ET RÔLE DU REPRÉSENTANT

La ChAD croit qu'il est essentiel qu'un représentant certifié joue un rôle dans la distribution d'assurance en ligne, par exemple par la révision des questionnaires remplis en ligne ou par un service de clavardage. Il n'y a pas de doute que la complexité des produits offerts en assurance de dommages engendre un déséquilibre informationnel important entre le consommateur et l'assureur, d'où l'importance du rôle du professionnel certifié pour amoindrir le risque qu'un individu achète un produit qui ne convient pas à ses besoins ou, pire encore, qu'il se retrouve sans couverture.

La ChAD préconise aussi l'inscription et l'encadrement des fournisseurs de services de comparaison de primes en ligne.

DISTRIBUTION SANS REPRÉSENTANT (DSR) ET PERMIS RESTREINT

La distribution de l'assurance de remplacement par les concessionnaires automobiles, pour ne nommer qu'un exemple de DSR, pourrait se faire par des individus ayant un permis restreint qui auraient à respecter certaines normes en matière de formation et de déontologie. Cette modification législative assurerait une meilleure équité et une protection plus adéquate du public.

ALLÈGEMENT DU FARDEAU RÉGLEMENTAIRE

La ChAD convient de la nécessité d'alléger le fardeau réglementaire, sans y sacrifier toutefois la protection du public. Elle propose de devenir un organisme d'autoréglementation complet de première ligne spécialisé en assurance de dommages. Cela implique que la ChAD inspecte tous les cabinets, peu importe leur taille, et les représentants qui y travaillent, évitant ainsi de possibles contradictions entre les pratiques commerciales et les pratiques déontologiques. Cette cohérence et cet équilibre entre les responsabilités du professionnel, des cabinets et des assureurs sont nécessaires.

LES EMPLOYÉS DES ASSUREURS ET LE MAINTIEN DU PROFESSIONNALISME

Le rapport propose d'encadrer les employés des assureurs sous un régime différent de celui des courtiers. La « déprofessionnalisation » des agents et des experts en sinistre à l'emploi d'un assureur aurait un impact majeur non seulement sur la protection du public, mais aussi sur la confiance des clients envers toute l'industrie.

Les agents et les experts en sinistre indépendants sont encadrés par une loi depuis 27 ans tandis que les experts en sinistre à l'emploi des assureurs y ont été assujettis en 1998. Ce recul historique ne pourrait qu'engendrer de graves conséquences pour les assurés, qui traiteraient alors avec des représentants qui ne seraient soumis à aucun code de déontologie et à aucunes obligations professionnelles. Les agents, les courtiers et les experts en sinistre doivent être des professionnels certifiés afin de demeurer responsables de leurs actes.

Il va de soi que les membres de la ChAD veulent préserver leur indépendance professionnelle. Les pratiques commerciales propres à chaque employeur ne devraient jamais être incompatibles avec les pratiques déontologiques communes à tous les professionnels. Au contraire, leur cohérence vient renforcer la crédibilité de la profession aux yeux du public et la confiance qu'on lui accorde.

EXTENSION DU FONDS D'INDEMNISATION

La ChAD est d'avis que les victimes d'une fraude commise par un représentant certifié doivent être indemnisées, même si la réclamation concerne la vente d'un produit que le représentant n'était pas autorisé à offrir. Elle ajoute que cette indemnisation devrait exister sans égard au canal de distribution pour inclure par exemple la DSR. L'accès au conseil, l'accès à un professionnel certifié et l'accès au Fonds d'indemnisation sont intimement liés à la protection du public.

Il importe également que le processus administratif d'indemnisation demeure simple et gratuit pour le consommateur.

Consultez l'intégralité du [mémoire de la Chambre de l'assurance de dommages](#).

L'ÉQUIPE DE LA CHAD

ORGANIGRAMME

AU 31 DÉCEMBRE 2015

SERVICES ADMINISTRATIFS

JOCELIN PILON

Directeur

GERMAIN LEBEUF

Commis services logistiques

KATY VANIER

Technicienne comptable

SERVICE DES AFFAIRES INSTITUTIONNELLES ET DE LA CONFORMITÉ

M^e JANNICK DESFORGES

Directrice

M^e INGI KHOUZAM

Avocate à la conformité

CYNTHIA AMBROISE

Secrétaire du Comité de discipline

FORMATION CONTINUE

PATRICIA PORTELLA, MBA

Responsable de la formation

JULIE BOULANGER

Coordonnatrice à la formation, courtier en assurance de dommages des particuliers

MÉLISSA GRIMARD

Coordonnatrice à la formation, courtier en assurance de dommages des particuliers

DIRECTION GÉNÉRALE

MAYA RAIC

MBA, M. Sc. pol., Adm.A.
Présidente-directrice générale

HUGUETTE POITRAS

Adjointe à la direction générale

BUREAU DU SYNDIC

M^e MARIE-JOSÉE BELHUMEUR

Syndic

MARIE BUCHANAN

Adjointe au syndic

SYLVIE CAMPEAU

Enquêteur, courtier en assurance de dommages

ELÉNA CRÊTE

Adjointe aux enquêtes

KARINE HAMILTON

Enquêteur, expert en sinistre en assurance de dommages des particuliers

M^e KARINE LIZOTTE

Syndic adjoint, courtier en assurance de dommages des particuliers

LUCIE MORIN

Enquêteur

LUCE RAYMOND

Syndic adjoint, expert en sinistre en assurance de dommages des particuliers

M^e NICOLAS VEILLEUX

Enquêteur, courtier en assurance de dommages des particuliers

SERVICE DES COMMUNICATIONS

JOËLLE CALCE-LAFRENIÈRE, MBA

Directrice

SYLVIE ALLARD

Réceptionniste et agente d'information

JULIETTE BELLE

Chargée de projets, communications et marketing

LISANE BLANCHARD

Chargée de projets, communications et relations publiques

VÉRONIQUE LIEUTAUD

Chargée de projets, communications et relations publiques (temporaire)

SYLVIE THAUETTE

Adjointe aux communications

LISE TREMBLAY

Réceptionniste et agente d'information (jusqu'en décembre)

COALITION POUR LA PROMOTION DES PROFESSIONS EN ASSURANCE DE DOMMAGES

ROXANNE HÉBERT, M. Sc.

Responsable des communications et de la coordination

CAROLINE BOUCHER

Adjointe aux communications

SERVICE DE L'INSPECTION

JACKIE LISI, C.d'A.A., PAA

Directrice, courtier en assurance de dommages

FRANCINE DURAND

Adjointe à l'inspection, courtier en assurance de dommages des particuliers

ANNICK GEMME

Inspecteur, courtier en assurance de dommages des particuliers

JEAN-SÉBASTIEN HOULE

Inspecteur, courtier en assurance de dommages des particuliers

La protection du public passe par des pratiques conformes aux codes de déontologie, aux lois et aux règlements qui balisent la profession. La ChAD veille à l'amélioration constante des pratiques professionnelles de ses membres au moyen, notamment, d'inspections de cabinets réalisées dans un but préventif. La ChAD produit également des outils en vue d'accompagner les membres dans l'accomplissement de leurs tâches quotidiennes. Ces actions de prévention sont soutenues par une stratégie de communication riche en contenu et par des partenariats continus qui permettent de comprendre la réalité mouvante des membres et d'y répondre adéquatement.



INSPECTIONS



LACUNES



OUTILS CRÉÉS,
RÉVISÉS
OU TRADUITS



NOUVELLE
PLATEFORME
ÉDITORIALE CRÉÉE
À CHAD.CA



RENCONTRES AVEC
DES PARTENAIRES



SONDAGE AUPRÈS
DES MEMBRES

INSPECTIONS ET RECOMMANDATIONS

Il y a déjà 10 ans qu'est entrée en vigueur l'entente de coopération avec l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité), qui donnait le mandat à la ChAD de réaliser l'inspection des cabinets de courtage et d'expertise en règlement de sinistres indépendants de 24 représentants et moins. Les deux organismes collaborent étroitement pour accomplir ce mandat avec cohérence. Depuis 2005, le programme d'inspection a fait l'objet d'ajustements afin d'inclure des vérifications plus poussées de certains aspects de la pratique. Les inspections permettent de constater des lacunes, de formuler des recommandations et de suggérer des solutions dans le but d'aider les cabinets, par une approche préventive, à améliorer leur pratique et à se conformer aux lois et règlements en vigueur. Composé principalement de professionnels certifiés de l'industrie, le Service de l'inspection démontre une grande compréhension des pratiques en assurance de dommages.

64 INSPECTIONS RÉGULIÈRES menées dans :
58 cabinets de courtage en assurance de dommages
6 cabinets d'expertise en règlement de sinistres

64 2015 **75** 2014

Dans un souci d'amélioration continue, le Service a concentré ses efforts, en 2015, sur l'optimisation de ses processus qui permettra d'accroître la performance organisationnelle.

LE DÉFINIR (SUITE)

4 INSPECTIONS DE CONFORMITÉ

4 2015

9 2014

Une inspection de conformité peut être nécessaire pour s'assurer que les correctifs exigés après une inspection régulière ont été apportés ou pour soutenir leur mise en œuvre.

626 LACUNES CONSTATÉES

Une moyenne de neuf manquements par cabinet est observée; ils se répartissent comme suit :

CABINET DE :	INSPECTIONS TOUS TYPES CONFONDUS (sauf les inspections irrégulières)	LACUNES CONSTATÉES	NOMBRE MOYEN DE LACUNES PAR CABINET
1 représentant	8	57	7,1
2 à 5 représentants	37	327	8,8
6 à 10 représentants	15	163	10,8
11 à 20 représentants	8	79	9,8
21 à 24 représentants	0	0	0
Total	68	626	9

LES PRINCIPALES LACUNES

OBSERVÉES EN 2015 PORTENT SUR :

- les règles touchant les représentations, les bannières et la publicité;
- la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends;
- l'inscription de notes aux dossiers-clients;
- les pratiques en matière de renouvellement des polices d'assurance;
- le plan d'urgence ou le plan de continuité des activités;

7 INSPECTIONS IRRÉGULIÈRES

7 2015

8 2014

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 s'agir de cabinets ou de représentants autonomes qui n'offrent pas de produits ou qui ne servent que pour le partage de commissions.

- la gestion des comptes séparés;
- la disponibilité du service à la clientèle (en cas d'urgence);
- la supervision des représentants et des employés;
- la remise de crédit aux assurés.

Certaines lacunes sont observées fréquemment et font l'objet de recommandations récurrentes. De nombreux outils sont disponibles à chad.ca/outils pour soutenir et rehausser la qualité de la pratique des membres.

DÉLAIS DE CORRECTION

Dans plusieurs cas, des rappels auprès des cabinets inspectés sont nécessaires pour vérifier le respect des correctifs à apporter dans le délai prescrit. 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 2016

Le Service de l'inspection poursuivra l'optimisation de ses processus. De plus, il souhaite recenser les modèles d'affaires des cabinets afin d'ajuster les inspections en regard de leur taille, de leur pratique et des risques pour le public.

PROXIMITÉ ET DIALOGUE AVEC L'INDUSTRIE

Bien que sa seule mission soit la protection du public, la ChAD croit fermement que des activités de prévention efficaces menées auprès des professionnels certifiés constituent un élément essentiel de la réalisation de cet objectif ambitieux. Ainsi, pour bien accompagner les professionnels, la ChAD a assisté à près de 60 activités dans l'industrie, participant aux discussions et alimentant les réflexions du secteur de l'assurance de dommages. De plus, elle répond aux questions des membres reçues chaque jour par courriel et par téléphone, ce qui lui permet de rester à l'affût des besoins et des enjeux auxquels les professionnels font face dans leur pratique quotidienne.

TOURNÉE AUPRÈS DES DIRIGEANTS DE CABINETS

Bannières, cabinets de courtage, grossistes, assureurs et cabinets d'expertise en règlement de sinistres : la ChAD est allée à la rencontre de 28 partenaires en 2015. L'objectif : cerner les préoccupations de l'industrie ainsi que les tendances observées. Ces rencontres ont également permis à la ChAD de partager ses orientations stratégiques, de présenter les services qu'elle offre à ses membres et d'évaluer la pertinence de certaines actions en vue de répondre plus adéquatement aux besoins de l'industrie. Compte tenu du dépôt du *Rapport sur l'application de la Loi sur la distribution de produits et services financiers*, s'est ajoutée à l'ordre du jour une discussion quant à la révision de cette loi et aux dispositions qui devraient être maintenues ou modifiées.

JOURNÉE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES 2015

17 MARS 2015 à Montréal

4 ANNÉES consécutives de collaboration avec le *Journal de l'assurance*

975 PARTICIPANTS

1 KIOSQUE

1 CONFÉRENCE prononcée par Maya Raic, présidente-directrice générale de la ChAD, sur les enjeux de la réclamation et de la gestion des sinistres. M^{me} Raic a présenté les constats et les pistes de solution issus d'une démarche de consultation menée par la ChAD auprès des restaurateurs après sinistre et des experts en sinistre, indépendants et à l'emploi d'un assureur, afin de mettre à jour le Guide de partage des rôles et responsabilités en règlement de sinistres.

1 PANEL sur les solutions pour pallier le manque d'assurance en copropriété modéré par M^e Jannick Desforges, directrice des affaires institutionnelles et de la conformité à la ChAD.

FORUM DE LA ChAD

En réponse à une demande exprimée par les membres lors de la précédente assemblée générale, la ChAD a organisé, le 5 mai à Montréal, un forum afin de partager le bilan de ses actions et ses orientations stratégiques. De plus, les résultats d'un sondage mené auprès des membres sur la vente d'assurance en ligne y ont été dévoilés. Benoit Descary, consultant en stratégie numérique, a également fait une présentation sur les nouvelles tendances liées au Web.

52 PARTICIPANTS au Forum

495 PERSONNES ont assisté à l'événement à distance, par le truchement d'une vidéoconférence en direct organisée par la ChAD.

FÉDÉRATION DE L'INDUSTRIE DE LA RESTAURATION APRÈS SINISTRE

1 CONFÉRENCE prononcée par Maya Raic, présidente-directrice générale de la ChAD, sur les enjeux de la réclamation et de la gestion des sinistres.

RENDEZ-VOUS QUÉBEC

M^e Jannick Desforges, directrice des affaires institutionnelles et de la conformité à la ChAD, a offert la formation *Votre rôle-conseil : qu'en disent les tribunaux?* lors de l'événement Rendez-vous Québec, le 29 avril à Lévis.

LE DÉFINIR (SUITE)

LA COPROPRIÉTÉ

L'offre d'assurance liée à la copropriété et la gestion des réclamations des copropriétaires sont des enjeux qui ont pris de l'ampleur au cours des dernières années. Pour aider les professionnels, la ChAD publie des articles-conseils et s'assure d'une offre variée de formations sur le sujet; cette année, elle a de plus créé deux outils pratiques sur ce thème. Elle poursuit son dialogue avec l'industrie pour continuer à cerner la question et pour trouver des solutions en vue d'améliorer les pratiques professionnelles des représentants.

LA RELÈVE ET LE PRIX MARCEL-TASSÉ

Avec plus de 1 810 postes à pourvoir en 2016 seulement¹, il n'y a pas de doute que l'attraction et la rétention de la main-d'œuvre en assurance de dommages sont des enjeux qui préoccupent l'industrie. C'est pourquoi la ChAD réitère son engagement année après année auprès de la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages, un organisme qui mobilise l'industrie autour de cette question depuis 2002.

Qui plus est, la ChAD rencontre à l'occasion les futurs professionnels afin de faciliter leur intégration dans l'industrie, notamment au Rendez-vous Québec ou lors d'activités de réseautage organisées par L'Association de la relève en assurance du Québec.

Depuis 2000, la ChAD décerne tous les ans le prix Marcel-Tassé pour souligner l'excellence de la relève. Ce prix récompense un nouveau professionnel certifié diplômé d'un programme d'études collégiales en assurance de dommages dont le parcours s'appuie sur le leadership, l'implication et l'excellence. En 2015, **Jean-Sébastien Laberge**, courtier en assurance de dommages diplômé du Cégep de Sainte-Foy, a obtenu la bourse de 2 000 \$ remise au lauréat.

Parmi les 25 candidatures reçues, les quatre autres finalistes au prix Marcel-Tassé 2015 étaient :

- **Sarah Boissé**, courtier en assurance de dommages des particuliers
- **Isabelle Chevrier**, expert en sinistre
- **Étienne Gascon**, courtier en assurance de dommages
- **Emanuela Tomasino**, agent en assurance de dommages

¹ Sondage *Les besoins et la qualité de main-d'œuvre dans l'industrie de l'assurance de dommages au Québec* mené par SCOR pour la Coalition, 2013.

Merci aux membres du comité de sélection :

- **Diane Beaudry, Jean-François Raymond et Michel Talbot**, administrateurs de la ChAD
- **David Dufresne**, enseignant au Cégep de Lévis-Lauzon
- **Guylaine Potvin**, enseignante au Cégep régional de Lanaudière

EN 2016

La ChAD soulignera l'excellence au sein de la relève deux fois plutôt qu'une. Un premier prix sera remis à un candidat qui détient un diplôme spécialisé en assurance de dommages et un second sera décerné à un candidat qui détient un diplôme collégial ou universitaire non spécialisé en assurance de dommages.

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 du Québec

Fédération de l'industrie de la restauration après sinistre

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

COMMUNICATION ET TRANSPARENCE

Articles-conseils, rappels déontologiques, outils pratiques, fiches d'information : la ChAD diffuse continuellement des informations pertinentes qui visent l'amélioration des pratiques professionnelles. Elle multiplie par ailleurs ses canaux de communication afin de joindre les membres où qu'ils soient.

SITE CHAD.CA

Le site Web de la ChAD a connu une croissance d'achalandage en 2015. Ce site constituant une source d'information essentielle pour les questions entourant les exigences réglementaires et les meilleures pratiques de la profession, la ChAD continue d'alimenter son contenu en misant sur un langage simple et clair. L'augmentation de la fréquentation s'explique par une présence accrue de la ChAD dans les médias sociaux et fait suite à une campagne visant à sensibiliser les consommateurs au professionnalisme des membres de la ChAD.

NOMBRE TOTAL DE VISITES		NOMBRE DE PAGES VUES	
2015	2014	2015	2014
253 297	166 029	626 757	502 666

VISITEURS UNIQUES		NOUVELLES PUBLIÉES	
2015	2014	2015	2014
162 853	114 682	49	50

NOMBRE DE CONSULTATIONS DES NOUVELLES	
2015	2014
26 148	27 460

MÉDIAS SOCIAUX

Pour informer les membres et discuter avec eux, où qu'ils se trouvent. La ChAD a dépassé les 1 100 abonnés [LinkedIn](#) en 2015 grâce à une présence soutenue sur ce réseau.



LA ChADPRESSE



Magazine officiel de la ChAD, [La ChADPresse](#).

4 NUMÉROS tirés à près de 16 000 exemplaires chacun.

24 THÉMATIQUES EXPLORÉES, dont les tremblements de terre, l'assurance responsabilité civile des administrateurs et des dirigeants, les nouvelles technologies, l'assurance des entreprises, le préjudice corporel, l'assurance des mines, l'assurance des copropriétaires, l'assurance des restaurants et le cyber-risque.

93 % des membres lisent *La ChADPresse* et **88 %** disent l'apprécier².

EN 2016

Puisque 36 % des membres démontrent de l'intérêt à recevoir *La ChADPresse* en format électronique³, la ChAD développera, au cours de la prochaine année, une plateforme numérique pour répondre à ce besoin.

² ChAD, *Étude auprès des membres de la ChAD*, sondage réalisé par la ChAD auprès de 1 000 professionnels certifiés en février 2015.

³ *Ibid.*

LE DÉFINIR (SUITE)

LA ChADExpress

Bulletin électronique mensuel traitant des nouveautés de la ChAD et de l'industrie ainsi que des séances publiques de formation continue obligatoire.

Diffusée 10 fois par année auprès des membres de la ChAD, de ses partenaires et des acteurs de l'industrie.

EN 2016

La ChAD effectuera une refonte de son bulletin électronique, toujours dans une perspective d'améliorer ses communications.

L'ÉDITO

Pour assurer la transparence des actions et des positions de la ChAD, une nouvelle section sur le site chad.ca intitulée L'Édito de la ChAD a été lancée en 2015. On y présente les orientations de l'organisme d'autoréglementation, les initiatives mises en place pour les professionnels de l'industrie ainsi que des prises de position et des textes de réflexion sur des enjeux de l'heure.

19 ÉDITORIAUX PUBLIÉS

HORIZON 2016

Transparence, dialogue et proximité demeurent les priorités en 2016. La ChAD poursuivra donc ses efforts en matière de communication, et ce, en misant sur le numérique.

ACCÈS À L'INFORMATION

En vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, la ChAD doit répondre aux demandes d'accès dans les 20 jours qui suivent leur réception. Tout refus doit être motivé. Le requérant a alors 30 jours pour présenter une demande de révision de cette décision à la Commission d'accès à l'information (CAI).

Au cours de l'année 2015, la ChAD a reçu cinq demandes formelles d'accès à des documents et fourni les renseignements demandés en totalité ou en partie, par exemple lorsque ces demandes portaient sur des dossiers faisant l'objet d'une enquête déontologique ou concernaient des renseignements personnels. Une demande de révision à la CAI a été déposée.



DES OUTILS POUR LES MEMBRES

Afin de prévenir les manquements aux obligations légales, réglementaires et déontologiques des membres et de les informer sur les meilleures pratiques, la ChAD produit régulièrement des outils à leur intention. Ces outils visent à répondre aux besoins et aux problématiques constatés sur le terrain.



Syndicat des copropriétaires

- Liste de documents pour les courtiers et les agents en assurance de dommages nécessaires lors de la souscription et du renouvellement d'un contrat d'assurance

Avis relatif au renouvellement d'une police d'assurance de copropriétaire

Politique d'utilisation du logo de la ChAD par ses membres

- Guide de normes pratiques d'utilisation du logo de la ChAD pour les membres et les cabinets
- Logo pour les membres
- Bannières pour les cabinets



Règle proportionnelle

- Fiche informative

Consentement relatif à la cueillette et à la communication des renseignements personnels dans le cadre d'une réclamation (règlement de sinistre)

- Formulaire de consentement



Règle proportionnelle

Tenue de dossiers et notes aux dossiers pour les experts en sinistre

Tenue de dossiers et notes aux dossiers pour les représentants

Confirmation provisoire pour l'assurance des entreprises

Guide d'accompagnement du sinistré

EN 2016

Fruit d'une réflexion approfondie menée conjointement par la ChAD, les experts en sinistre et les restaurateurs après sinistre, le Guide de partage des rôles et responsabilités en expertise en règlement de sinistres devrait être révisé en 2016.

Le Comité de déontologie et de règles de pratique vise aussi à créer de nouvelles fiches-conseils, dont l'une sur la copropriété, pour les experts en sinistre, et l'une sur les risques environnementaux, pour les représentants.

La boîte à outils de la ChAD couvre 27 thématiques. Elle met à la disposition des membres plusieurs outils – procédures, politiques, lettres types et autres modèles – portant, entre autres, sur la gestion des comptes séparés, la tenue des dossiers-clients et la fin de mandat. En 2015, cette section a été consultée en moyenne 1 700 fois par mois.

LE PARFAIRE

Le maintien, voire l'amélioration des compétences professionnelles des membres de la ChAD est essentiel à la protection du public. Pour ce faire, la ChAD s'assure de la qualité de l'offre de formation continue proposée aux membres afin que ces derniers puissent se conformer aux exigences réglementaires de leur profession.

Pour renouveler leur certificat, les membres doivent accumuler 20 unités de formation continue (UFC), ou 20 heures, par période de deux ans.



5 527
SÉANCES DE FORMATION
OFFERTES DANS TOUTES
LES RÉGIONS DU QUÉBEC



154
ORGANISMES
DE FORMATION



554
FORMATEURS



791
NOUVELLES ACTIVITÉS
RECONNUES

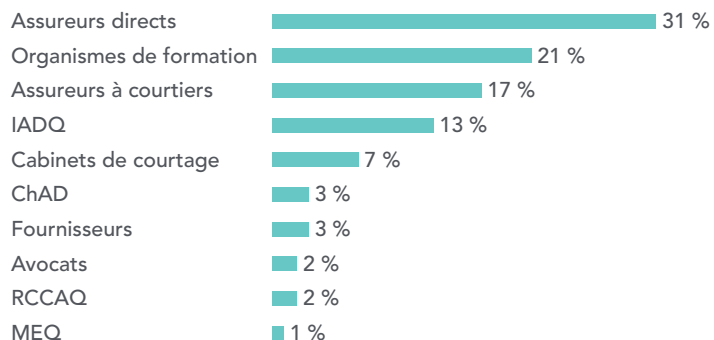


283
ACTIVITÉS RENOUELLÉES



1
COURS OBLIGATOIRE

UFC OCTROYÉES EN 2014-2015 DANS L'INDUSTRIE



L'OFFRE EN CONFORMITÉ

Bien qu'au moins 15 % des UFC doivent être obtenues dans la catégorie Conformité, les formations disponibles dans cette catégorie ne représentent que 5,3 % de l'offre. En raison de son expertise en la matière, la ChAD offre depuis 2011 des formations en Conformité en séances privées et publiques. Ces formations s'inspirent entre autres de constats effectués par les différents services de la ChAD. Elles offrent des exemples concrets et amènent les membres à réfléchir sur leurs pratiques afin de trouver des solutions conformes à leurs obligations déontologiques.

41 SÉANCES PUBLIQUES

37 SÉANCES PRIVÉES

1 375 INSCRIPTIONS

19 VILLES VISITÉES

2 NOUVELLES FORMATIONS

En complémentarité avec le marché, la ChAD s'emploie à développer une offre de formation riche et diversifiée qui répond aux besoins de l'industrie. Son offre représente 3 % des UFC octroyées.

INTÉRÊT ACCRU POUR L'OFFRE EN LIGNE

ÉduChAD, la plateforme de formation en ligne de la ChAD, a été lancée en 2013. Au cours de 2015, **deux nouvelles formations** ont été ajoutées aux quatre cours déjà en ligne, offrant chacune 1 UFC en Conformité et portant sur les thèmes suivants :

- Renouvellement
- Technologies et bonnes pratiques

3 594 PERSONNES se sont inscrites aux formations en ligne et les ont réussies.

INSCRIPTIONS AUX FORMATIONS DE LA ChAD

2015	2014	2013	2012
3 594	227	485	382*
1 374	496	1 920	1 186

● Cours en ligne

● Cours en salle

* Ces cours étaient offerts sur le site EduCollege.com, en partenariat avec la ChAD.

COURS OBLIGATOIRE

En 2015, le ministre des Finances a approuvé une modification au *Règlement sur la formation continue obligatoire de la Chambre de l'assurance de dommages*. Dès la période de référence 2016-2017, les membres de la ChAD devront, tous les deux ans, réussir un cours obligatoire de 2 UFC en Conformité conçu par la ChAD. Cette formation vise à améliorer les pratiques professionnelles en mettant de l'avant les lacunes récurrentes observées en déontologie. Les unités obtenues lors de ces cours sont comptabilisées à même les 20 UFC obligatoires à acquérir par période de référence.

Le premier cours pour 2016-2017 ciblera le motif principal de plainte constaté depuis les quatre dernières années, soit le défaut d'informer, d'expliquer et de conseiller adéquatement.

Deux comités externes composés de professionnels de l'industrie ont été constitués afin de s'assurer que les différentes mises en situation proposées dans le cours correspondent à la réalité des professionnels.

FIN DE LA PÉRIODE 2014-2015

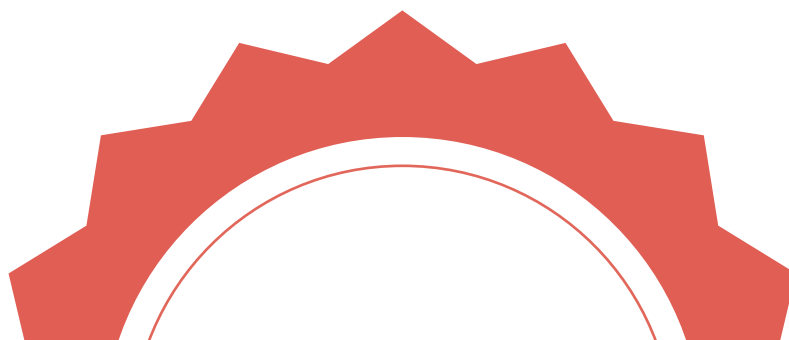
Les membres de la ChAD doivent obtenir 20 UFC par période de deux ans, dont un minimum de 3 UFC en Conformité. Les représentants peuvent également obtenir des UFC dans les catégories Administration, Techniques d'assurance et Droit, ainsi qu'un maximum de 5 UFC en Développement professionnel.

À la fin de la période de référence 2014-2015, **83,7 %** des membres s'étaient conformés à leur obligation. La ChAD s'attend à ce qu'environ 2 % des membres ne répondent pas aux exigences de formation continue au 31 mars 2016, 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.

HORIZON 2016

La ChAD introduira de nouvelles exigences dans le *Guide d'application sur la formation continue obligatoire* pour reconnaître les formations offertes en ligne. Dans le souci de favoriser le transfert des connaissances, chaque heure de formation en ligne devra dorénavant incorporer quatre activités d'apprentissage dites « actives », telles que des études de cas, des questions ouvertes, des jeux d'association ou des jeux-questionnaires.

De plus, une nouvelle version de la plateforme ÉduChAD sera proposée; elle regroupera l'offre de formation en ligne, en salle et en entreprise.



FÉLICITATIONS AUX COURTIERS

AYANT REÇU UN TITRE
PROFESSIONNEL EN 2015

La ChAD est le seul organisme autorisé à remettre les titres de courtier d'assurance agréé (C.d'A.A.) et de courtier d'assurance associé (C.d'A.Ass.), qui confirment les connaissances et l'expertise d'un professionnel en assurance de dommages.

CETTE ANNÉE, LA ChAD A DÉCERNÉ
12 TITRES PROFESSIONNELS :

Maude Bazinet, C.d'A.A.

Vernes Jean Baptiste, C.d'A.A.

France Pelletier, C.d'A.A.

Francis Bélanger, C.d'A.Ass.

Anne-Sophie Deroux, C.d'A.Ass.

Jean-Philippe Gauthier, C.d'A.Ass.

Maxime Goudreau, C.d'A.Ass.

Kevin Guin, C.d'A.Ass.

Rémi Lambert, C.d'A.Ass.

Pascal Martineau, C.d'A.Ass.

Mahée Provost, C.d'A.Ass.

Charle Ravary-Roy, C.d'A.Ass.



LE PROMOUVOIR

Afin de renforcer et d'accroître la confiance des consommateurs envers l'industrie, la ChAD diffuse de façon régulière des informations sur le rôle et les obligations des professionnels. Pour aider les consommateurs à comprendre leurs droits et leurs obligations en matière d'assurance, la ChAD met également en place des actions de sensibilisation qui leur sont destinées.



DEMANDES MÉDIAS



ENTREVUES
ACCORDÉES



CAMPAGNE WEB
SENSIBILISANT

33 134
PERSONNES



NOUVEAUX
ARTICLES-CONSEILS



SONDAGE AUPRÈS DES
CONSOMMATEURS
SUR LE RÈGLEMENT
DES SINISTRES



CONSULTATIONS
DE LA SECTION
CONSOMMATEURS
À CHAD.CA

CONSEILS POUR LES ASSURÉS À CHAD.CA

Pour démystifier l'assurance de dommages, répondre aux préoccupations des assurés et promouvoir le professionnalisme de l'industrie, la ChAD alimente régulièrement la section Consommateurs de son site Web. Cette section a d'ailleurs été consultée 130 437 fois en 2015, une croissance significative par rapport à 2014 attribuable à la campagne de sensibilisation menée par la ChAD. Le contenu est présenté en langage simple et l'information est organisée en fonction des questions des consommateurs, ce qui leur permet de trouver plus facilement les renseignements recherchés.

5 NOUVEAUX ARTICLES-CONSEILS

130 437 CONSULTATIONS de la section Consommateurs à chad.ca

CAMPAGNE DE SENSIBILISATION

Le professionnalisme des membres de la ChAD, y compris leur rôle, leur certification, leur formation et leur encadrement, est souvent méconnu du grand public. Pourtant, ces éléments sont à l'origine du lien de confiance qui unit les certifiés et les consommateurs. Les actions de sensibilisation de la ChAD tentent de contrer certaines perceptions négatives qui persistent à l'égard des agents, des courtiers et des experts en sinistre.

En avril, la ChAD a déployé, exclusivement sur Internet, une campagne de sensibilisation qui cible les consommateurs en fonction du type de recherche qu'ils effectuent. Par exemple, les consommateurs qui cherchent l'assurance la moins chère voient, parmi les résultats obtenus en ligne, une page-conseil leur rappelant que les professionnels encadrés par la ChAD peuvent les aider à choisir une assurance adaptée à leurs besoins tout en tenant compte du prix. Une quinzaine de thèmes sont abordés, notamment l'assurance des locataires, des étudiants, des copropriétaires et des travailleurs autonomes.

Certaines pages-conseils ont été agrémentées d'une vidéo mettant en vedette Saskia Thuot, animatrice, conférencière et blogueuse, et faisant la promotion de l'importance des professionnels et du Guide d'accompagnement du sinistré.

LE PROMOUVOIR (SUITE)

33 134 PERSONNES SENSIBILISÉES à l'importance de poser des questions à un professionnel en assurance de dommages pour comprendre son contrat d'assurance ou le processus de règlement d'un sinistre.

75 941 CONSULTATIONS des articles-conseils grâce à la campagne Web.

11 660 PERSONNES ont consulté le *Guide d'accompagnement du sinistré*¹.

PROTÉGEZ-VOUS

Pour une cinquième année, la ChAD a poursuivi son partenariat avec les éditions Protégez-Vous et publié, sur le site protegez-vous.ca, des [articles-conseils](#) informant les consommateurs sur leurs droits et obligations en matière d'assurance de dommages.

5 NOUVEAUX ARTICLES publiés, dont le type d'assurance à choisir lorsqu'on est étudiant, les étapes à suivre les premières heures après un sinistre, l'assurance des véhicules récréatifs, les questions à se poser comme copropriétaire lors d'un renouvellement d'assurance et ce qu'il faut savoir sur la résiliation d'un contrat d'assurance.

38 831 CONSULTATIONS des **53 ARTICLES-CONSEILS**

L'ASSURANCE DES COPROPRIÉTAIRES

Les copropriétés sont de plus en plus nombreuses au Québec. Or, l'industrie observe certaines lacunes quant à la gestion de ce type d'habitation, notamment au chapitre de l'offre d'assurance aux copropriétaires ou encore du processus de règlement d'un sinistre. Si l'assurance est un sujet complexe pour le consommateur, l'univers de la copropriété l'est tout autant. La ChAD a donc développé un outil pratique pour [aider les copropriétaires à se poser les bonnes questions](#) lorsque vient le temps de renouveler leur contrat d'assurance, ainsi qu'une [liste de documents utiles pour les représentants](#) ayant à évaluer les besoins d'assurance des syndicats de copropriétaires.

De plus, à la demande du ministère de la Justice et à la suite du *Rapport du comité consultatif sur la copropriété* (2012), la Chambre des notaires, en collaboration avec la ChAD, le Barreau du Québec et huit ordres professionnels, a créé le site Web lacopropriete.info. Ce dernier permet la diffusion de renseignements de qualité sur le droit de la copropriété.

La ChAD, qui a participé à la création du contenu du site, y diffuse des articles-conseils et répond aux questions des internautes portant sur l'assurance de dommages.

Le 11 avril, Maya Raic, présidente-directrice générale de la ChAD, a participé, à titre de présidente d'honneur, au colloque printanier du Regroupement des gestionnaires et copropriétaires du Québec (RGCO) sur le thème : « L'assurance copropriété : l'art de faire les bons choix ». Elle y a prononcé le discours d'ouverture afin de sensibiliser tous les intervenants à l'importance de collaborer pour assurer l'accès à des produits d'assurance qui correspondent aux besoins des copropriétaires.

1 ALLOCUTION au RGCO

1 OUTIL – *Avis relatif au renouvellement d'une police d'assurance de copropriétaire*

12 RETOMBÉES MÉDIATIQUES

12 RÉPONSES aux questions des assurés sur le site lacopropriete.info

Participation au contenu de **2 INFOLETTRES** de lacopropriete.info

SALON VISEZ DROIT

En avril 2015, la ChAD a renouvelé sa participation à ce salon organisé par le Barreau de Montréal. Son objectif : informer et sensibiliser le public quant à ses droits et obligations en matière d'assurance de dommages. Lors de cet événement qui s'est échelonné sur quatre jours, la ChAD a distribué le *Guide d'accompagnement du sinistré*, une fiche sur les [12 étapes à suivre en cas de sinistre](#), un rappel des questions à se poser au moment du [renouvellement d'un contrat d'assurance en copropriété](#) ainsi qu'un [dépliant démystifiant l'assurance de dommages](#).

4 OUTILS pratiques distribués

HORIZON 2016

Forte de son succès en 2015, la ChAD poursuivra sa campagne Web auprès du grand public, en plus de faire la promotion des divers outils pratiques créés auprès des consommateurs et des partenaires. Dans le cadre de la révision de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, elle pourrait mener des actions de communication pour sensibiliser les assurés aux éléments révisés dans la loi.

¹ Depuis sa mise en ligne en novembre 2014.

ASSURER LA DISCIPLINE

BUREAU DU SYNDIC¹

Le Bureau du syndic veille à la discipline professionnelle des agents et des 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.



210
DOSSIERS DE
PLAINTES OUVERTS



258
DOSSIERS FERMÉS



280
DÉCISIONS PRISES PAR
LE BUREAU DU SYNDIC



89
MESURES
ADMINISTRATIVES
ÉMISES



21
PLAINTES
FORMELLES DÉPOSÉES
DEVANT LE COMITÉ
DE DISCIPLINE

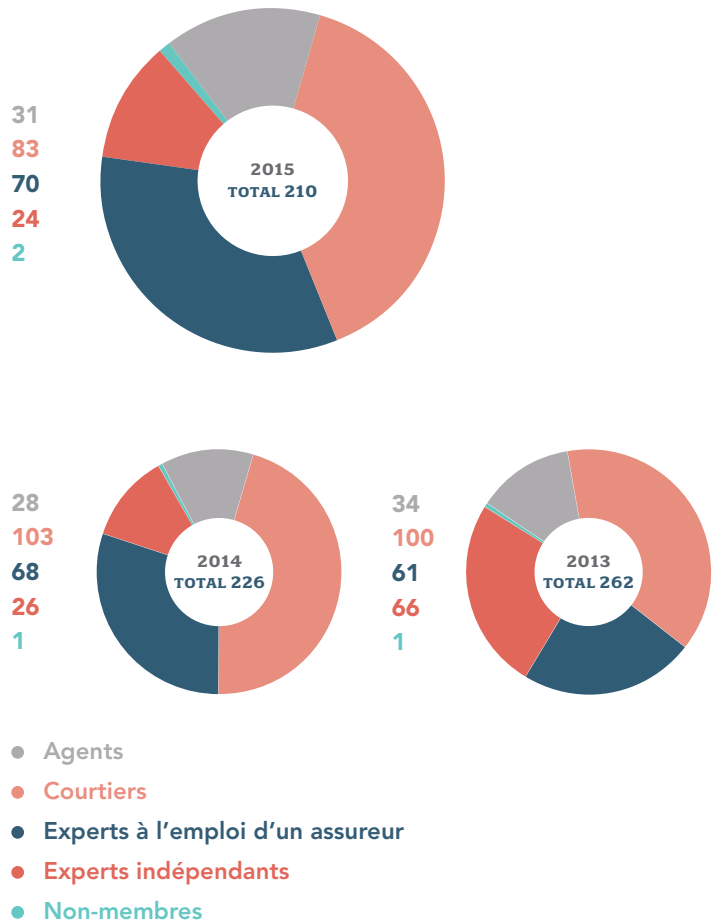


7 MOIS
DÉLAI MOYEN
DE TRAITEMENT
DES PLAINTES

DOSSIERS DE PLAINTES OUVERTS



DOSSIERS DE PLAINTES OUVERTS PAR CATÉGORIE DE MEMBRES



¹ Les données du rapport annuel incluent celles des syndicats ad hoc.

ASSURER LA DISCIPLINE (SUITE)

MOTIFS DE PLAINTE

Regroupés ci-dessous en sept familles, les motifs pour lesquels les professionnels sont dénoncés au Bureau du syndic sont sérieux.

MOTIFS DE PLAINTE	AGENTS	COURTIERS	EXPERTS		TOTAL
			Assureur	Indépendants	
Défaut d'expliquer, d'informer et de conseiller adéquatement	13	28	50	16	107
Négligence (suivi des demandes, délai de traitement des réclamations, qualité des documents et des correspondances)	8	20	33	7	68
Attitude (manque de modération et d'objectivité)	8	19	11	13	51
Exécution déficiente du mandat	9	27	4	7	47
Divulgateion des renseignements personnels (respect de la confidentialité, utilisation sans autorisation, omission de les fournir à l'assureur)	3	19	1	0	23
Appropriation d'argent ou de biens tangibles	1	11	5	0	17
Conflit d'intérêts	6	7	0	2	15
TOTAL	48	131	104	45	328

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Le processus de traitement des plaintes est extrêmement rigoureux et d'une haute confidentialité. Les données présentées aux pages suivantes concernent le traitement des dossiers de plainte ouverts en 2015 ainsi que les plaintes et les dossiers des années antérieures dont le traitement a été finalisé en 2015.



210 DOSSIERS DE PLAINE OUVERTS

272 DOSSIERS EN TRAITEMENT PRÉLIMINAIRE

À cette étape, le plaignant et le membre dénoncé sont joints par téléphone par des enquêteurs affectés au traitement préliminaire et sont invités à livrer une première version des faits.

Au 31 décembre 2015 : **37 dossiers** étaient en traitement préliminaire.

4 PLAINTES NON RECEVABLES

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

138 DOSSIERS EN ENQUÊTE DÉONTOLOGIQUE

Ces dossiers ont fait l'objet d'une enquête déontologique, un processus rigoureux permettant de reconstituer les faits à partir des versions et des documents obtenus auprès de tous les intervenants impliqués. Cette 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.

Au 31 décembre 2015 : **71 dossiers** faisaient l'objet d'une enquête déontologique.

199 DOSSIERS FERMÉS APRÈS UNE ANALYSE PRÉLIMINAIRE DU BUREAU DU SYNDIC

89 MESURES ADMINISTRATIVES

Si aucune infraction à la LDPSF et à ses règlements ou aux codes de déontologie n'est constatée, le Bureau du syndic peut opter pour une approche préventive d'amélioration des pratiques dans certains dossiers où des lacunes concernant la qualité de la prestation du professionnel dénoncé sont observées. En 2015, cela correspond à :

36 mises en garde découlant le plus fréquemment des lacunes suivantes :

- La clarté des informations transmises aux assurés
- La reconnaissance de réserve
- Le manque de reddition de compte
- Le manque de suivi lors d'une réclamation
- La publicité et l'affichage

53 avis formels découlant le plus fréquemment des lacunes suivantes :

- La négligence dans la tenue de dossiers
- Le manque de suivi et de contrôle
- L'exécution déficiente du mandat
- Les propos manquant de modération
- Le défaut d'informer ou d'expliquer
- La cueillette de renseignements personnels

21 PLAINTES FORMELLES DÉPOSÉES DEVANT LE COMITÉ DE DISCIPLINE

Après enquête, lorsqu'il y a des motifs raisonnables de croire qu'une infraction a été commise par un représentant, une plainte formelle est déposée devant le Comité de discipline par le syndic, le syndic adjoint ou le syndic ad hoc, en vertu de l'article 344 de la LDPSF.

2015 **21**

2014 **14**

2013 **28**

Au 31 décembre 2015 : **23 dossiers** étaient en traitement disciplinaire.

55 DOSSIERS FERMÉS APRÈS ENQUÊTE DÉONTOLOGIQUE

4 DÉNONCIATIONS À L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

En 2015, les dénonciations à l'Autorité concernent de possibles situations de pratique illégale des activités de courtiers en assurance de dommages et d'experts en sinistre.

LES AUTRES RECOURS DES PLAIGNANTS

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.

11 demandes de révision déposées auprès du Comité de révision.

6 avis émis par le Comité de révision maintenant la décision du syndic de ne pas déposer de plainte formelle.

3 dossiers de révision transférés à un syndic ad hoc pour la tenue d'une nouvelle enquête.

Au 31 décembre 2015 : le Bureau du syndic est en attente de la position du Comité de révision dans **5 dossiers**.

ASSURER LA DISCIPLINE (SUITE)

COMITÉ DE DISCIPLINE

Le Comité de discipline entend les plaintes déposées par le syndic, ou par toute autre personne, contre les courtiers et les agents en assurance de dommages ainsi que les experts en sinistre. Présidé par un avocat qui possède au moins 10 ans d'expérience, nommé par le ministre des Finances, le Comité de discipline est un tribunal quasi judiciaire indépendant créé en vertu de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (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.



DÉCISIONS RENDUES



JOURNÉES D'AUDITION



CHEFS D'INFRACTION RETENUS



SANCTIONS DISCIPLINAIRES
DONT L'IMPOSITION
D'AMENDES TOTALISANT
140 000 \$



RADIATIONS
CONCERNANT
2 PERSONNES

PLAINTES FORMELLES REÇUES



* Dont 23 plaintes par des plaignants privés concernant le même individu.

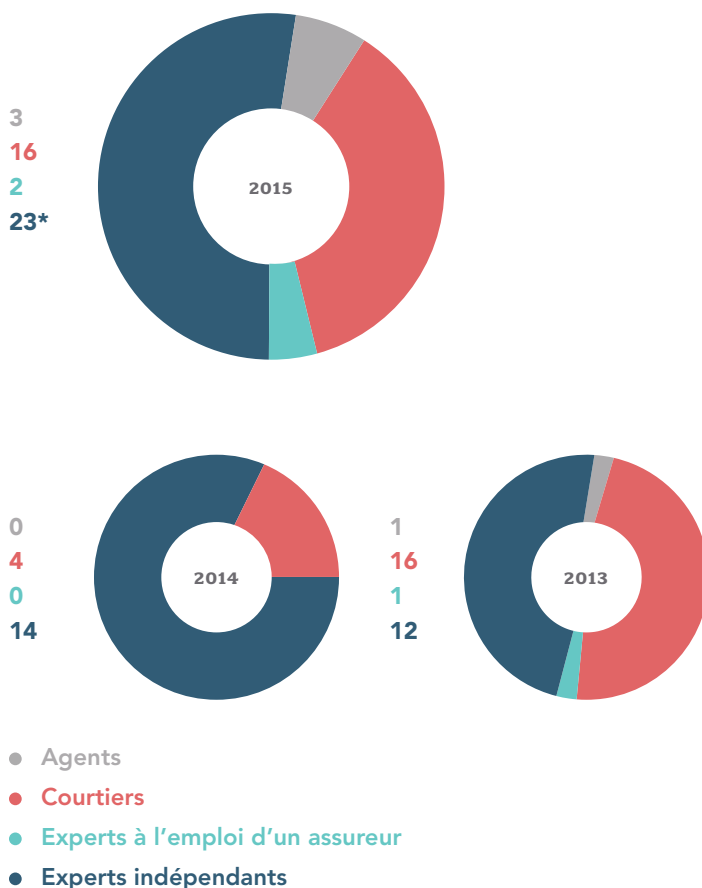
RÉPARTITION DES PLAINTES

12 PLAINTES par le Bureau du syndic

9 PLAINTES par les syndicats ad hoc

23 PLAINTES par des plaignants privés

PLAINTES PAR CATÉGORIE DE MEMBRES



* Les 23 plaintes concernent le même individu.

CHEFS D'INFRACTION

2015	2014	2013
334*	75	227
8	4	8

- **Chefs d'infraction**
- **Nombre moyen d'infractions par plainte**

* Comprend 4 chefs d'infraction pour chacun des 23 dossiers déposés concernant le même individu, pour un total de 92.

PRINCIPAUX CHEFS D'INFRACTION

REPRÉSENTANTS EN ASSURANCE DE DOMMAGES

61 % Avoir manqué de compétence et de professionnalisme.

14 % Avoir négligé les devoirs professionnels liés à l'exercice de ses activités.

9 % Avoir agi comme représentant alors qu'il ne détenait pas la certification de l'Autorité des marchés financiers requise dans la catégorie de discipline concernée.

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.

4 % Avoir omis de divulguer les liens d'affaires unissant le cabinet pour lequel il agit à l'assureur.

3 % Avoir exercé ses activités de façon malhonnête et/ou négligente.

3 % Autres chefs d'infraction.

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

24 % Avoir fait défaut de s'assurer que lui-même, ses mandataires ou ses employés respectent les dispositions de la LDPSF ou de ses règlements.

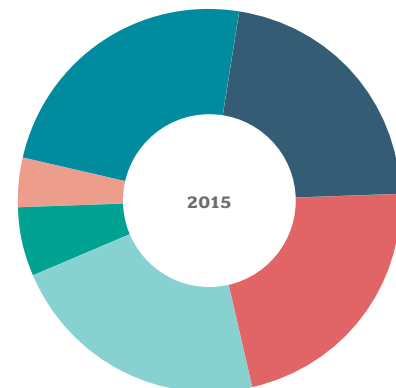
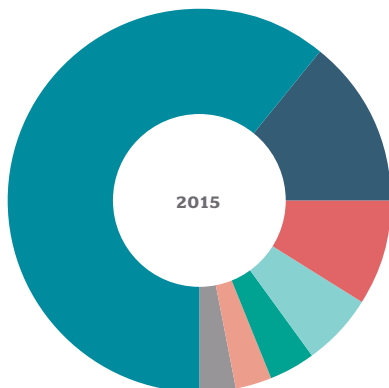
22 % Avoir fait défaut de s'identifier clairement en exhibant son certificat.

22 % 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.

22 % Avoir fait défaut d'appuyer toute mesure visant la protection du public.

6 % Avoir agi dans une discipline pour laquelle il ne détenait pas de certificat.

4 % Autres chefs d'infraction.



ASSURER LA DISCIPLINE (SUITE)

DÉCISIONS : CULPABILITÉ ET SANCTIONS

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.

Culpabilité	3
Culpabilité et sanctions	7
Sanctions	2
Moyens préliminaires*	2
Total	14

* 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.

En moyenne, le comité a rendu sa décision dans les 53 jours suivant la dernière journée d'audition. Douze des 14 décisions ont été rendues avant le délai de 90 jours prévu au *Code des professions*.

CULPABILITÉ : 34 CHEFS D'INFRACTION RETENUS

Les 10 décisions portant sur la culpabilité des intimés comportaient 47 chefs d'infraction. Le comité a prononcé la culpabilité des intimés sur 34 chefs d'infraction, a accepté le retrait de 3 chefs et a acquitté les intimés de 10 chefs.

SANCTIONS : 52 SANCTIONS DISCIPLINAIRES

Parmi les 9 décisions imposant une ou plusieurs sanctions, le Comité de discipline a prononcé un total de 52 sanctions, sachant qu'il y a une ou plusieurs sanctions pour chaque chef d'infraction. Au 31 décembre 2015, certaines sanctions pour donner suite aux décisions sur culpabilité ne sont pas encore prononcées. La sanction imposée doit avoir comme objectifs la protection du public et l'exemplarité pour les autres membres de la profession, et avoir un effet dissuasif sur le professionnel.

38 sanctions imposant des amendes totalisant 140 000 \$

3 limitations provisoires du droit d'exercice des activités professionnelles

9 périodes de radiation temporaires (plusieurs radiations peuvent concerner un même individu)

2 réprimandes

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.

27 demandes d'appel déposées en 2015
(26 des 27 demandes d'appel concernent le même individu)

1 décision en attente de la Cour du Québec

1 désistement

ANTÉCÉDENTS DISCIPLINAIRES

Le secrétaire du Comité de discipline a répondu à 26 demandes de renseignements à propos d'antécédents disciplinaires de professionnels certifiés.

Les décisions rendues depuis le 1^{er} janvier 2000 se trouvent sur le site citoyens.soquij.qc.ca et sur le site du Registre des décisions disciplinaires des régulateurs canadiens en assurances.

Je remercie le vice-président, M^e Marco Gaggino, les présidents suppléants, M^{es} Daniel M. Fabien et Marguerite Leclerc, ainsi que tous les membres du Comité de discipline de leur intérêt envers la déontologie et la protection du public. Je souhaite aussi la bienvenue aux nouveaux membres, Norman Dickenson, Paule Émond, Mario Joannette, Mélissa Leclerc et Valérie Mastrocola.
– M^e Patrick de Niverville, président du Comité de discipline

Consultez la liste complète des [membres du Comité de discipline](#).

LES COMITÉS DE LA CHAD

Les comités de la ChAD sont présidés par un membre du conseil d'administration et composés d'agents, de courtiers et d'experts en sinistre.

COMITÉ DE DÉONTOLOGIE ET DE RÈGLES DE PRATIQUE

MANDAT

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

COMPOSITION

- **Marc Nadeau**, FPAA, MBA, CRM, dirigeant de cabinet d'expertise en règlement de sinistres, certifié, administrateur à la ChAD et président du comité *(depuis avril)*
- **Robert Beauchamp**, PAA, dirigeant de cabinet de courtage, certifié, administrateur à la ChAD et président du comité *(jusqu'en février)*
- **Isabelle Bélanger**, agent en assurance de dommages *(depuis septembre)*
- **Réjean Bourque**, IAS.A., courtier en assurance de dommages des entreprises
- **Isabelle Circé**, MBA, FPAA, expert en sinistre
- **Louise Hamel**, expert en sinistre *(depuis octobre)*
- **M^e Maurice Lefrançois**, agent en assurance de dommages des particuliers
- **Serge Meloche**, courtier en assurance de dommages

NOMBRE DE RENCONTRES EN 2015 : 7

FAITS SAILLANTS 2015

- **Rédaction** de la *Politique d'utilisation du logo de la ChAD*.
- **Production** d'une fiche-conseil en matière d'assurance des syndicats de copropriétés destinée aux représentants.
- **Production** d'un avis relatif au renouvellement d'une police d'assurance de copropriétaires.

COMITÉ DU DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

MANDAT

- **Proposer des orientations** en matière de formation continue.
- **Formuler des avis** sur le *Règlement sur la formation continue obligatoire de la Chambre de l'assurance de dommages* et le *Règlement sur les critères d'obtention des titres de courtier d'assurance associé et de courtier d'assurance agréé*.

COMPOSITION

- **Marie-Lucie Paradis**, dirigeante d'assureur à courtiers, certifiée, administratrice à la ChAD et présidente du comité *(depuis septembre)*
- **Jean-François Raymond**, CRM, dirigeant de cabinet de courtage (15 certifiés et moins), certifié, vice-président du conseil d'administration et président du comité *(jusqu'en septembre)*
- **Patrick Décarie**, agent en assurance de dommages des particuliers
- **Stéphanie Huard**, agent en assurance de dommages des particuliers
- **Anne Larochelle**, courtier en assurance de dommages des particuliers *(jusqu'en juin)*
- **James MacPherson**, expert en sinistre *(depuis septembre)*
- **Sylvain Proulx**, agent en assurance de dommages *(jusqu'en juin)*
- **Richard Racette**, expert en sinistre
- **Connie Tambasco**, courtier en assurance de dommages des entreprises *(depuis septembre)*

NOMBRE DE RENCONTRE EN 2015 : 1

FAITS SAILLANTS 2015

- **Modification** du *Guide d'application sur la formation continue obligatoire* en vue de resserrer les critères de reconnaissance des formations en ligne; la nouvelle version entrera en vigueur en 2016.
- **Élaboration** d'un formulaire unique pour l'audit des formations en salle et en ligne permettant à la ChAD d'assurer une qualité accrue des formations offertes au sein de l'industrie.

LES COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

COMITÉ DE NOMINATION

MANDAT

- **Identifier des candidats qualifiés** pour devenir administrateurs, les inciter à poser leur candidature, vérifier leur éligibilité et les présenter au conseil d'administration.

COMPOSITION

- **Diane Beaudry**, CPA, CA, IAS.A., administratrice indépendante, présidente du conseil d'administration
- **Robert Beauchamp**, PAA, dirigeant de cabinet de courtage, certifié (*jusqu'en mars*)
- **M^e Julie-Martine Loranger**, IAS.A., administratrice indépendante
- **Marie-Lucie Paradis**, dirigeante d'assureur à courtiers, certifiée (*depuis septembre*)
- **Jean-François Raymond**, CRM, dirigeant de cabinet de courtage (15 certifiés et moins), certifié, vice-président du conseil d'administration (*depuis septembre*)
- **Michel Talbot**, FPAA, dirigeant d'assureur direct, certifié (*jusqu'en mars*)

NOMBRE DE RENCONTRES EN 2015 : 2

FAITS SAILLANTS 2015

- **Vérification** du respect des critères d'éligibilité des candidatures aux élections de 2015.
- **Proposition** d'un candidat pour pourvoir le poste vacant d'administrateur non certifié d'assureur direct.
- **Processus** de sélection d'un administrateur indépendant.

COMITÉ DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE

MANDAT

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

COMPOSITION

- **Hélène Grand-Maître**, administratrice indépendante et présidente du comité
- **Sébastien Drouin**, dirigeant de cabinet de courtage, certifié
- **Sylvie Mercier**, administratrice indépendante (*depuis septembre*)
- **Jean-François Raymond**, CRM, dirigeant de cabinet de courtage (15 certifiés et moins), certifié, vice-président du conseil d'administration (*jusqu'en septembre*)

NOMBRE DE RENCONTRES EN 2015 : 3

FAITS SAILLANTS 2015

- **Révision** de la *Politique de gestion des conflits d'intérêts*.
- **Programme** d'intégration et de formation pour les nouveaux administrateurs.
- **Révision** du plan de continuité des activités de la ChAD.

COMITÉ SUR LES AFFAIRES DE RÉGULATION

MANDAT

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

COMPOSITION

- **Diane Beaudry**, CPA, CA, IAS.A., administratrice indépendante, présidente du conseil d'administration et présidente du comité
- **François Côté**, FPAA, CRM, ASC, dirigeant d'assureur direct, non certifié (*jusqu'en octobre*)
- **Lucie Fréchette**, dirigeante de cabinet de courtage, certifiée
- **Hélène Grand-Maître**, administratrice indépendante
- **M^e Julie-Martine Loranger**, IAS.A., administratrice indépendante
- **Marc Nadeau**, FPAA, MBA, CRM, dirigeant de cabinet d'expertise en règlement de sinistres, certifié
- **Jean-François Raymond**, CRM, dirigeant de cabinet de courtage (15 certifiés et moins), certifié, vice-président du conseil d'administration

NOMBRE DE RENCONTRES EN 2015 : 2

FAITS SAILLANTS 2015

- **Élaboration** des principales orientations de la ChAD en réponse au *Rapport sur l'application de la Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

LE COMITÉ DE VÉRIFICATION

MANDAT

- **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.

COMPOSITION

- **Diane Beaudry**, CPA, CA, IAS.A., administratrice indépendante, présidente du conseil d'administration et présidente du comité (*depuis septembre*)
- **Jean Denault**, CPA, CMA, administrateur indépendant et président du comité (*jusqu'en septembre*)
- **Hélène Grand-Maître**, administratrice indépendante
- **Jean-François Raymond**, CRM, dirigeant de cabinet de courtage (15 certifiés et moins), certifié, vice-président du conseil d'administration

« LES INVESTISSEMENTS EN FORMATION CONTINUE ET L'AMÉLIORATION DES SYSTÈMES INFORMATIQUES SOUTIENNENT L'APPROCHE PRÉVENTIVE DE LA ChAD QUI VISE À MAINTENIR UNE CULTURE DE CONFORMITÉ AU SEIN DE LA PROFESSION, UNE CONDITION SINE QUA NON À SA MISSION DE PROTECTION DU PUBLIC. »

– DIANE BEAUDRY, CPA, CA, IAS.A., administratrice indépendante et présidente du comité

INVESTIR DANS LE PROFESSIONNALISME

La pertinence et la qualité de la formation continue offerte à l'industrie sont nécessaires au maintien et au développement du professionnalisme. Afin de garantir un niveau d'excellence dans le marché et d'accroître l'offre en Conformité, la ChAD a consenti des investissements en formation, notamment en créant un poste pour concevoir des contenus de cours et en élaborant une nouvelle plateforme en ligne enrichie destinée aux membres. La formation demeurera une priorité pour l'année à venir.

Par ailleurs, les investissements dans l'amélioration des systèmes informatiques annoncés en 2014 se sont poursuivis, permettant à court terme d'améliorer l'efficacité organisationnelle de la ChAD. En effet, ces nouveaux systèmes offrent non seulement aux employés des outils performants, mais ils soutiennent aussi l'approche préventive de la ChAD qui vise à maintenir une culture de conformité au sein de la profession, une condition *sine qua non* à sa mission de protection du public.

Les membres du Comité de vérification et les membres du conseil d'administration sont convaincus que les retombées de ces investissements se concrétiseront dès 2016. Tournée vers l'avenir et soutenue par une connaissance fine des règles liées à la bonne gouvernance, la ChAD mettra tout en œuvre pour retrouver l'équilibre budgétaire et stabiliser sa situation financière.

Merci à tous les membres du comité et plus particulièrement à Jean Denault, président sortant du comité, pour son engagement et sa rigueur dans l'exercice de ses fonctions.

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

AUX ADMINISTRATEURS DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

RAPPORT SUR LES ÉTATS FINANCIERS

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 2015, et les états des produits et charges, 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 oeuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'organisme 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'organisme. 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 2015, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

*Amyot Bélinas, s.e.n.c.s.l.*¹

Comptables professionnels agréés
Blainville, le 24 février 2016

¹ CPA auditrice, CA permis de comptabilité publique n° A125821

PRODUITS ET CHARGES

EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE

	2015	2014
	\$	\$
PRODUITS		
Cotisations	4 410 666	4 297 492
Développement professionnel	417 317	235 795
Greffe – amendes disciplinaires	166 301	297 433
Publications et matériel de promotion	46 565	56 806
Gains matérialisés sur placements	30 413	47 672
Variation non matérialisée de la juste valeur des placements	(107 405)	(4 894)
Revenus de placements	93 761	99 601
	5 057 618	5 029 905
CHARGES		
Salaires et charges sociales	2 919 041	2 757 198
Principales activités (annexe)	2 142 301	2 238 929
	5 061 342	4 996 127
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES PRODUITS SUR LES CHARGES AVANT AMORTISSEMENTS	(3 724)	33 778
AMORTISSEMENTS		
Amortissement des immobilisations corporelles	34 805	18 092
Amortissement des actifs incorporels	84 999	121 792
	119 804	139 884
INSUFFISANCE DES PRODUITS SUR LES CHARGES	(123 528)	(106 106)

ÉVOLUTION DE L'ACTIF NET

EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE

	2015				2014
	Non affecté	Investi en immobilisations	Grevé d'une affectation interne	Total	Total
	\$	\$	\$	\$	\$
SOLDE AU DÉBUT	224 588	317 465	500 000	1 042 053	1 148 159
Insuffisance des produits sur les charges	(3 724)	(119 804)	–	(123 528)	(106 106)
Investissement en immobilisations	(762 575)	762 575	–	–	–
SOLDE À LA FIN	(541 711)	960 236	500 000	918 525	1 042 053

BILAN

AU 31 DÉCEMBRE

	2015	2014
	\$	\$
ACTIF		
Court terme		
Encaisse	99 603	212 525
Débiteurs (note 3)	363 900	532 288
Placements réalisables au cours du prochain exercice (note 4)	–	373 424
Charges payées d'avance	29 911	18 716
	493 414	1 136 953
Placements (note 4)	2 523 732	2 437 323
Immobilisations corporelles (note 5)	80 523	81 767
Actifs incorporels (note 6)	879 713	235 698
	3 977 382	3 891 741
PASSIF		
Court terme		
Créditeurs (note 7)	590 449	447 709
Produits reportés	124 627	134 486
Cotisations perçues d'avance	2 319 103	2 221 815
Avantages incitatifs de location	21 029	21 029
	3 055 208	2 825 039
Avantages incitatifs de location	3 649	24 649
	3 058 857	2 849 688
ACTIF NET		
Investi en immobilisations	960 236	317 465
Grevé d'une affectation d'origine interne	500 000	500 000
Non affecté	(541 711)	224 588
	918 525	1 042 053
	3 977 382	3 891 741

ÉVENTUALITÉS ET ENGAGEMENTS CONTRACTUELS (notes 8 et 9)

Pour le conseil d'administration,



DIANE BEAUDRY, CPA, CA, IAS.A.
Administratrice indépendante
Présidente du conseil d'administration
et présidente du Comité de vérification
(depuis septembre)



JEAN-FRANÇOIS RAYMOND, CRM
Dirigeant de cabinet de courtage
(15 certifiés et moins), certifié
Vice-président du conseil
d'administration

FLUX DE TRÉSORERIE

EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE

	2015	2014
	\$	\$
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Insuffisance des produits sur les charges	(123 528)	(106 106)
Éléments n'impliquant aucun mouvement de trésorerie :		
Amortissement des immobilisations corporelles et des actifs incorporels	119 804	139 884
Amortissement des avantages incitatifs de location	(21 000)	(21 000)
Variation de la juste valeur des placements évalués à la juste valeur	76 992	(42 778)
	52 268	(30 000)
Variation nette des éléments hors trésorerie liés aux activités d'exploitation	387 361	24 855
	439 629	(5 145)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition de placements	(1 478 528)	(1 646 029)
Produit de cession de placements	1 688 552	1 797 145
Acquisition d'immobilisations corporelles	(33 562)	(24 282)
Acquisition d'actifs incorporels	(729 013)	(280 998)
	(552 551)	(154 164)
DIMINUTION NETTE DE LA TRÉSORERIE	(112 922)	(159 309)
ENCAISSE AU DÉBUT	212 525	371 834
ENCAISSE À LA FIN	99 603	212 525

NOTES COMPLÉMENTAIRES

EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2015

1. STATUT ET OBJECTIF DE L'ORGANISME

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

Les états financiers ont été établis conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif et comprennent les principales méthodes comptables suivantes :

UTILISATION D'ESTIMATIONS

La préparation des états financiers, conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif, exige que la direction procède à des estimations et pose des hypothèses qui ont une incidence sur le montant présenté au titre des actifs et des passifs, sur les informations à fournir concernant les actifs et les passifs éventuels à la date des états financiers et sur les montants comptabilisés au titre des produits et des charges pour les exercices visés.

Les principales estimations portent sur la dépréciation des actifs financiers et 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, du greffe et des publications sont comptabilisés sur une base d'exercice. Les montants perçus pour la période excédant la fin de l'exercice sont comptabilisés à titre de produits reportés.

Les revenus de placements sont constitués des intérêts sur la trésorerie et des intérêts et dividendes sur les placements à revenu fixe et les fonds d'actions. Les revenus de placements non affectés sont constatés à titre de produits lorsqu'ils sont gagnés.

Les autres produits sont constatés à titre de produits lorsque le service a été rendu ou lorsque les biens ont été livrés.

ÉVALUATION DES INSTRUMENTS FINANCIERS

La ChAD évalue initialement ses actifs et passifs financiers à la juste valeur. Elle évalue ultérieurement tous ses actifs et 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 évaluées à la juste valeur. Les variations de la juste valeur de ces instruments financiers sont comptabilisées dans les résultats.

Les actifs financiers évalués au coût après amortissement selon la méthode linéaire se composent de l'encaisse, des cotisations et autres débiteurs et des placements en obligations.

Les passifs financiers évalués au coût après amortissement selon la méthode linéaire se composent des créditeurs.

Les placements dans des fonds négociés en bourse sont comptabilisés à la juste valeur.

IMMOBILISATIONS CORPORELLES

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût.

L'amortissement des immobilisations corporelles est calculé en fonction de leur durée de vie utile selon les méthodes aux taux suivants :

	Méthodes	Taux
Mobilier de bureau	Solde décroissant	20 %
Équipement informatique – plan TI	Linéaire	5 ans
Équipement informatique	Linéaire	4 ans

NOTES COMPLÉMENTAIRES (suite)

EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2015

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (suite)

ACTIFS INCORPORELS

Les actifs incorporels sont comptabilisés au coût. Ils sont amortis en fonction de leur durée de vie utile selon la méthode linéaire sur les durées suivantes :

Logiciel – plan TI	5 ans
ChADPresse électronique	4 ans
Gestion de la formation continue	4 ans
Cours en ligne	3 ans
Site Web	3 ans
Développement – cours obligatoire	2 ans

Aucun amortissement sur la ChADPresse électronique, la gestion de la formation continue et le développement d'un cours obligatoire n'a été calculé, puisque ces actifs incorporels sont en cours de développement au 31 décembre 2015.

DÉPRÉCIATION D'ACTIFS À LONG TERME

Les actifs à long terme amortissables sont soumis à un test de recouvrabilité lorsque des événements ou des changements de situation indiquent que leur valeur comptable pourrait ne pas être recouvrable. Une perte de valeur est comptabilisée lorsque leur valeur comptable excède les flux de trésorerie non actualisés découlant de leur utilisation et de leur sortie éventuelle. La perte de valeur comptabilisée est mesurée comme étant l'excédent de la valeur comptable de l'actif sur sa juste valeur.

AVANTAGES INCITATIFS DE LOCATION

Des avantages incitatifs relatifs au bail ont été accordés à la ChAD, y compris des mois de loyer gratuit et le remboursement des frais reliés aux améliorations locatives.

Les avantages incitatifs de location sont amortis selon la méthode de l'amortissement linéaire sur la durée du bail, soit 11 ans.

3. DÉBITEURS

	2015	2014
	\$	\$
Cotisations à recevoir via l'Autorité des marchés financiers	93 563	116 318
Cotisations perçues et à recevoir de l'Autorité des marchés financiers	121 052	164 349
	214 615	280 667
Autres	149 285	251 621
	363 900	532 288

Au 31 décembre 2015, les autres comptes à recevoir sont présentés déduction faite d'une provision pour dépréciation de 33 711 \$ (2014 - 91 039 \$).

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

4. PLACEMENTS

	2015	2014
	\$	\$
Obligations, 2 %, échéant en mars 2017, à la juste valeur	77 502	645 179
Fonds négociés en bourse, à la juste valeur	2 446 230	2 165 568
	2 523 732	2 810 747
Portion réalisable au cours du prochain exercice	–	373 424
	2 523 732	2 437 323

5. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2015			2014
	Coût	Amor- tissement cumulé	Valeur nette	Valeur nette
	\$	\$	\$	\$
Mobilier de bureau	293 836	252 120	41 716	32 999
Équipement informatique – plan TI	16 694	1 669	15 025	14 766
Équipement informatique	63 042	39 260	23 782	34 002
	373 572	293 049	80 523	81 767

6. ACTIFS INCORPORELS

	2015	2014
	\$	\$
	Valeur nette	Valeur nette
Actifs incorporels à durée de vie définie		
ChADPresse électronique	25 000	–
Développement – cours obligatoire	111 541	–
Gestion de la formation continue	114 750	–
Logiciel – plan TI	534 440	145 094
Site Web	74 650	61 095
Cours en ligne	19 332	29 509
	879 713	235 698

7. CRÉDITEURS

	2015	2014
	\$	\$
Fournisseurs	174 556	149 208
Salaires et vacances	58 034	76 580
Taxes	7 420	34 319
Frais courus	350 439	187 602
	590 449	447 709

8. ÉVENTUALITÉS

L'organisme fait l'objet d'une poursuite en dommages. Les assureurs de l'organisme, sous certaines conditions, ont accepté de prendre fait et cause à l'égard de cette poursuite. Étant donné qu'il n'est pas possible d'évaluer le montant que l'organisme pourrait être appelé à verser, aucune provision n'a été constituée dans les états financiers. De plus, la direction de l'organisme est d'avis que les résultats de cette réclamation n'auront pas d'incidence significative sur sa situation financière.

9. ENGAGEMENTS CONTRACTUELS

L'organisme s'est engagé par bail et par contrat de location-exploitation. Le solde de ces engagements suivant ce bail et ce contrat, exclusion faite des clauses escalatoires d'impôts fonciers et autres, s'établit à 357 128 \$. Les paiements minimums exigibles au cours des prochains exercices sont les suivants :

	\$
2016	306 436
2017	50 692

NOTES COMPLÉMENTAIRES (suite)

EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2015

10. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Au cours de l'exercice, l'organisme a effectué les opérations suivantes avec des sociétés et organismes apparentés :

	2015	2014
	\$	\$
Produits		
Recharge de salaires à la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages	48 000	47 000
Charges		
Frais de perception par l'Autorité des marchés financiers	44 828	43 470

Ces opérations ont eu lieu dans le cours normal des activités et sont évaluées à la valeur d'échange, qui est le montant de la contrepartie établie et acceptée par les apparentés.

11. CHIFFRES DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT

Certains chiffres comparatifs ont été reclassés pour se conformer à la présentation de l'exercice courant.

12. INSTRUMENTS FINANCIERS

RISQUES ET CONCENTRATIONS

L'organisme, par le biais de ses instruments financiers, est exposé à divers risques. L'analyse suivante indique l'exposition et les concentrations de l'organisme aux risques à la date du bilan, soit au 31 décembre 2015.

RISQUE DE LIQUIDITÉ

L'organisme est exposé à un risque de liquidité principalement en regard de ses créditeurs.

RISQUE DE CRÉDIT

Les principaux risques de crédit pour l'organisme sont liés aux débiteurs. L'organisme consent du crédit à ses clients dans le cours normal de ses activités.

RISQUE DE MARCHÉ

Le risque de marché inclut trois types de risques : le risque de change, le risque de taux d'intérêt et le risque de prix autre. L'organisme est principalement exposé au risque de taux d'intérêt et au risque de prix autre.

RISQUE DE TAUX D'INTÉRÊT

L'organisme est exposé au risque de taux d'intérêt en ce qui concerne ses instruments financiers à taux d'intérêt fixe et à taux d'intérêt variable, tels que les placements. Les instruments à taux d'intérêt fixe assujettissent l'organisme à un risque de juste valeur et ceux à taux variable à un risque de flux de trésorerie.

RISQUE DE PRIX AUTRE

L'organisme est exposé au risque de prix autre en raison des placements dans des fonds cotés en bourse.

ANNEXE – AUTRES RENSEIGNEMENTS

EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE

	2015	2014
	\$	\$
PRINCIPALES ACTIVITÉS		
Assurances	41 150	40 575
Comité de discipline	65 369	82 005
Communications	114 045	170 047
Dépréciation des autres débiteurs	33 711	91 039
Développement professionnel	86 080	74 403
Entretien et location – équipement de bureau	49 218	40 178
Formation des administrateurs	1 852	2 900
Formation du personnel	20 779	19 232
Fournitures de bureau et papeterie	53 758	51 913
Frais bancaires	12 712	8 586
Frais d'enquêteurs externes	133 248	2 626
Frais d'élections	250	47 086
Frais de déplacements – ensemble des comités	25 213	24 278
Frais de perception de la cotisation par l'Autorité des marchés financiers	44 828	43 949
Frais du site Web	38 677	28 223
Inspection professionnelle	20 063	24 193
Loyer, taxes, permis et électricité	334 719	340 523
Poste et messagerie	21 350	14 768
Procureur du syndic	372 121	452 992
Publications	142 853	144 458
Publicité et promotion	195 759	159 468
Services professionnels	297 770	346 446
Télécommunications	36 776	29 041
	2 142 301	2 238 929

COALITION POUR LA PROMOTION DES PROFESSIONS EN ASSURANCE DE DOMMAGES

L'industrie de l'assurance de dommages a su être à l'avant-garde en créant, en 2002, la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages (Coalition). Cet organisme unique vise à intéresser plus de candidats aux possibilités de carrière dans le domaine de l'assurance et à revaloriser l'image des professionnels qui y œuvrent.



UNE INDUSTRIE MOBILISÉE



312

ENTREPRISES ONT CONTRIBUÉ À LA CAMPAGNE DE FINANCEMENT 2015-2016, POUR UN MONTANT DE 461 423,03 \$



900

EMPLOYEURS PARTOUT DANS LA PROVINCE



8,7

MILLIARDS DE DOLLARS DE CHIFFRE D'AFFAIRES EN 2014 AU QUÉBEC¹

DES PROFESSIONNELS PASSIONNÉS



27 000

PROFESSIONNELS, DONT 14 876 CERTIFIÉS



275

AMBASSADEURS DES CARRIÈRES EN ASSURANCE DE DOMMAGES

UNE RELÈVE CONVOITÉE



1 812

POSTES À POURVOIR EN 2016²



1 132

NOUVEAUX PROFESSIONNELS CERTIFIÉS EN 2015



Environ
500

DIPLÔMÉS DE L'AEC EN ASSURANCE DE DOMMAGES OU DU DEC EN CONSEIL EN ASSURANCES ET EN SERVICES FINANCIERS



80 %

DES EMPLOYEURS CHERCHENT DES CANDIDATS AYANT UNE FORMATION COLLÉGIALE OU UNIVERSITAIRE³

¹ Rapport annuel sur les institutions financières 2014 de l'Autorité des marchés financiers.

² Sondage Les besoins et la qualité de main-d'œuvre dans l'industrie de l'assurance de dommages au Québec mené par SCOR pour la Coalition, 2013.

³ Ibid.

UNE NOUVELLE PLATEFORME DE RECRUTEMENT EN ASSURANCE DE DOMMAGES

Afin de mettre en relation les employeurs et la relève, la Coalition a lancé en juin 2015 une nouvelle plateforme de recrutement destinée exclusivement à l'industrie de l'assurance de dommages, à prosdelassurance.ca.

En plus d'y afficher leurs offres d'emploi et d'y recruter du personnel, les employeurs ont accès à une riche banque de candidats aux profils diversifiés : étudiants et finissants en assurance de dommages, nouveaux arrivants qualifiés, retraités actifs issus de l'industrie, adultes en réorientation de carrière et professionnels de l'industrie. Les employeurs membres et partenaires de la Coalition bénéficient d'un accès illimité et gratuit à la plateforme de recrutement.

Les candidats peuvent quant à eux créer leur profil, rechercher des offres d'emploi, postuler et consulter le répertoire des employeurs de l'industrie.



81 EMPLOYEURS UTILISATEURS

413 OFFRES D'EMPLOI AFFICHÉES

210 CHERCHEURS D'EMPLOI

588 CANDIDATURES DÉPOSÉES

« AVEC **1 812 POSTES** À POURVOIR EN 2016 ET UN TAUX DE PLACEMENT DE PLUS DE **90 %**, CETTE NOUVELLE PLATEFORME RÉPOND VRAIMENT À UN BESOIN DE L'INDUSTRIE. ELLE S'ADRESSE AUTANT AUX CANDIDATS FRAÎCHEMENT DIPLÔMÉS QU'À CEUX ET CELLES QUI SONT DÉJÀ DANS LE DOMAINE ET QUI SOUHAITENT DÉVELOPPER LEUR RÉSEAU PROFESSIONNEL POUR FAIRE PROGRESSER LEUR CARRIÈRE. »

M^e ROBERT LAGARDE, B.A., LL.L., C.d'A.Ass.
Président et chef de la direction de la Coalition

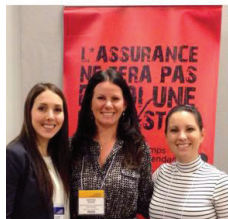
COALITION POUR LA PROMOTION DES PROFESSIONS EN ASSURANCE DE DOMMAGES (SUITE)

À LA RENCONTRE DE CANDIDATS QUALIFIÉS

La Coalition poursuit ses efforts pour mettre en relation les employeurs et la relève.

Activité de recrutement et de réseautage du programme Interconnexion de la Chambre de commerce du Montréal métropolitain : le 19 février 2015, une cinquantaine de représentants d'entreprises ont rencontré 50 candidats qualifiés issus de l'immigration.

Speed Jobbing : le 17 mars 2015, 13 employeurs ont échangé avec 120 candidats lors de la Journée de l'assurance de dommages.



CAMPAGNE PROMOTIONNELLE 2015 : LES PROFESSIONNELS DE L'INDUSTRIE EN VEDETTE

Sur le thème « L'assurance de dommages : on y arrive par hasard, on y reste par amour », la nouvelle campagne déployée sur le Web, dans les réseaux sociaux et lors de plusieurs événements met en vedette des professionnels de l'industrie qui n'auraient jamais pensé faire carrière en assurance de dommages. Pour Chloé, Louis, Shawna et Jean-Grégory, c'est grâce à une rencontre, une discussion, une lecture ou une publicité qu'ils ont trouvé leur voie.



L'ASSURANCE DE DOMMAGES:
ON Y ARRIVE PAR HASARD, ON Y RESTE PAR AMOUR.

Pros
delassurance
.ca

Pour recruter, rendez-vous à prosdelassurance.ca.

1 NOUVELLE CAMPAGNE et **8 NOUVEAUX OUTILS** à l'image de la campagne

4 AMBASSADEURS-VEDETTES et plus de **275 AMBASSADEURS** partout au Québec

50 ÉVÉNEMENTS relatifs à l'emploi, l'éducation et l'industrie

60 953 VISITES à prosdelassurance.ca (comparativement à 45 718 en 2014)

7 988 ADEPTES sur Facebook, LinkedIn et Twitter



5 VISIBILITÉS MÉDIATIQUES

1 CAHIER SPÉCIAL SUR LES CARRIÈRES EN ASSURANCE DE DOMMAGES dans *La Presse*, *Le Soleil* et *La Presse+*

DES EXPÉRIENCES D'EXPLORATION DE CARRIÈRE

Puisqu'il n'y a rien de mieux qu'un stage pour démystifier l'industrie et ses carrières, des étudiants ont été initiés à l'assurance de dommages grâce à des partenariats avec Classes Affaires, Jeunes explorateurs d'un jour et Apprenti collégien en action. Un jeune sur trois a choisi de faire carrière dans l'industrie ou dans l'entreprise qui l'a accueilli pour réaliser son stage, la preuve qu'ouvrir les portes de son organisation aux étudiants porte ses fruits.

87 ÉTUDIANTS

8 EMPLOYEURS DE L'INDUSTRIE

24 ÉCOLES SECONDAIRES ET 1 CÉGEP



COALITION POUR LA PROMOTION DES PROFESSIONS EN ASSURANCE DE DOMMAGES (SUITE)

UNE SOLIDARITÉ REPRÉSENTATIVE AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

La Coalition compte sur un conseil d'administration qui rassemble divers acteurs de l'industrie. Il se compose de 13 administrateurs dirigeants, issus de divers organismes ou catégories de membres et qui, ensemble, contribuent à sa mission.



Johanne Lamanque, M. Sc.
Présidente, dirigeante désignée
du Bureau d'assurance du Canada



Christian Roy, M. A., MBA
Vice-président, dirigeant issu
du réseau des établissements
d'enseignement qui offrent
un programme en assurance
de dommages



Guy Parent, CPA, CGA
Trésorier, dirigeant désigné du
Regroupement des cabinets
de courtage d'assurance
du Québec



François Houle, FPA, CRM
Secrétaire, dirigeant désigné
de l'Institut d'assurance de
dommages du Québec



Denis Blackburn
Dirigeant désigné de la Corporation
des assureurs directs de dommages
du Québec (*jusqu'en juin*)



Jean-François Desautels
Dirigeant issu de la catégorie
membre assureur



Carl Dubé, CRHA
Dirigeant des ressources
humaines œuvrant dans
l'industrie de l'assurance
de dommages



Jacques Fortier, PAA
Dirigeant issu de la catégorie
membre cabinet d'expertise
en règlement de sinistres



Patrice Jean
FCAS, FICA, CRM
Dirigeant issu de la catégorie
membre cabinet de courtage



Geneviève Morin, CRM, PAA
Dirigeante désignée de
L'Association de la relève
en assurance du Québec



Maya Raic
MBA, M. Sc. pol., Adm.A.
Dirigeante désignée de
la Chambre de l'assurance
de dommages



Michel Laurin, FCAS, FICA
Dirigeant désigné de la
Corporation des assureurs
directs de dommages du Québec
(depuis octobre 2015)



Bertrand Vary
Dirigeant désigné de
l'Association des experts
en sinistre indépendants
du Québec

EN 2016

Alors que l'année 2015 a été marquée par le lancement de la [plateforme de recrutement](#), 2016 verra le déploiement d'une série d'initiatives pour consolider et dynamiser cette plateforme, et ce, afin qu'elle devienne la référence en matière de recherche d'emploi et de recrutement en assurance de dommages. Web, blogue et médias sociaux seront parties prenantes de la stratégie.

Poste vacant

Administrateur indépendant
désigné par le conseil
d'administration de la Coalition

Conception graphique: Gauthier designers

Photographie: Martin Viau

Révision linguistique: Nataly Rainville

Traduction: Wendy Greene

DÉPÔT LÉGAL

BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DU QUÉBEC

BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DU CANADA



999, boul. De Maisonneuve Ouest
Bureau 1200
Montréal (Québec) H3A 3L4
Tél.: 514 842-2591 1 800 361-7288
Télec.: 514 842-3138
chad.ca