



CHAMBRE
DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES

RAPPORT
ANNUEL 2016

PRÉVENIR : UN CHOIX ÉCLAIRÉ

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 plus de 15 000 agents et courtiers en assurance de dommages, ainsi que d'experts en sinistre. Elle encadre de façon préventive et discipline la pratique professionnelle des individus œuvrant dans ces domaines.

LES MEMBRES DE LA ChAD P. 3	CONSEIL D'ADMINISTRATION P. 4	DIRECTION GÉNÉRALE P. 10	L'ÉQUIPE DE LA ChAD P. 15	LOI SUR LA DISTRIBUTION DE PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS P. 16
FAITS SAILLANTS EN 2016, LA PRÉVENTION S'EST TRADUITE PAR... P. 18	UNE FORMATION CONTINUE OBLIGATOIRE PERTINENTE P. 20	DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES AMÉLIORÉES P. 23	DES PROFESSIONNELS INFORMÉS P. 26	
	DES MESURES DISCIPLINAIRES DISSUASIVES P. 30	DES CONSOMMATEURS ÉDUQUÉS À MIEUX DISCUTER AVEC LES PROFESSIONNELS P. 38		
COMITÉS DE LA ChAD P. 40	COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION P. 41	COMITÉ DE VÉRIFICATION P. 42		
RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT P. 43	ÉTATS FINANCIERS P. 44	LA COALITION P. 52		

LES MEMBRES DE LA ChAD

AU 31 DÉCEMBRE 2016

REPRÉSENTANTS ACTIFS

2016 **15 281**

2015 **14 876**

2014 **14 669**

2013 **14 593**

2012 **14 589**

NOUVEAUX

1 028

H

38,7 %

F

61,3 %

2,4 %

24 ANS ET MOINS

21 %

25 À 34 ANS

27,4 %

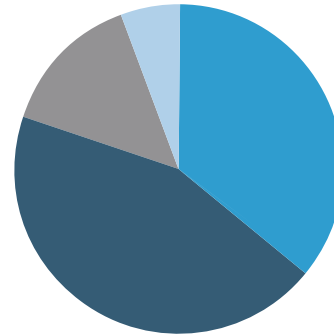
35 À 44 ANS

23,9 %

45 À 54 ANS

25,3 %

55 ANS ET PLUS



2016

35,2 %
5 375

Agents en assurance de dommages

44,7 %
6 828

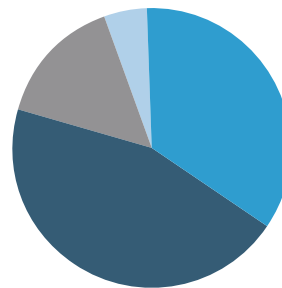
Courtiers en assurance de dommages

16,0 %
2 449

Experts en sinistre à l'emploi d'un assureur

4,1 %
629

Experts en sinistre indépendants



2015

34,9 %
5 198

Agents en assurance de dommages

44,9 %
6 684

Courtiers en assurance de dommages

15,4 %
2 291

Experts en sinistre à l'emploi d'un assureur

4,8 %
707

Experts en sinistre indépendants

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



6 SÉANCES

41 RÉOLUTIONS, dont :

Adoption d'un mandat donné au Comité de développement professionnel d'évaluer la pertinence de certains cours donnés par des formateurs et d'autres offerts dans la catégorie Développement professionnel.

Adoption de la *Fiche-conseil en matière de risques environnementaux – La pollution*.

Adoption de la *Fiche-conseil pour les experts en sinistre en matière de copropriété*.

Adoption de la mise à jour de l'outil *Partage des rôles et responsabilités en expertise en règlement de sinistres*.

Adoption du Plan directeur de la ChAD 2017.

Adoption de la mise à jour du Plan de continuité des activités de la ChAD.

Suivi du Plan d'action de la gestion des risques intégrés.

6 MEETINGS

41 RESOLUTIONS, including:

Adoption of a mandate given to the Professional Development Committee to evaluate the relevancy of certain courses given by trainers as well as other courses offered in the Professional Development class.

Adoption of the *Tip Sheet on Environmental Risks – Pollution*.

Adoption of the *Condominium Checklist for Claims Adjusters*.

Adoption of the updated *Claims adjustment – Sharing of Roles and Responsibilities* tool.

Adoption of the ChAD's 2017 Master Plan.

Adoption of the ChAD's updated Business Continuity Plan.

Follow-up on the Integrated Risk Management Action Plan.

POUR UNE PROTECTION DU PUBLIC AMÉLIORÉE

Depuis la création de la ChAD, la protection du public est sa seule mission. Tout au long de l'année 2016, la ChAD a posé chaque geste avec un seul objectif en tête : s'assurer de l'efficacité des mesures de protection du public et, mieux encore, les renforcer, comme elle l'a fait valoir lors de ses représentations dans le cadre de la révision de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF). Une démarche de modernisation qui s'avère par ailleurs nécessaire pour tenir compte des changements qu'a connus le Québec depuis l'entrée en vigueur de la LDPSF.

Actuellement, l'encadrement des professionnels en assurance de dommages et en expertise en règlement de sinistres est semblable à celui des autres professionnels québécois. Ainsi, la ChAD veille à l'encadrement déontologique des agents et des courtiers en assurance de dommages et des experts en sinistre, qui ont tous une responsabilité à l'égard des services qu'ils rendent aux consommateurs. Cette approche a contribué à rehausser le niveau de professionnalisme de l'industrie et, par ricochet, soutenu la confiance des consommateurs envers elle. Il a d'ailleurs été reconnu que « [l']encadrement déontologique par une chambre présente donc l'avantage d'ajouter un élément de protection supplémentaire pour le consommateur [...] »¹.

L'exemple de la ChAD a permis de démontrer, depuis près de 20 ans, les avantages de l'encadrement par un organisme d'autoréglementation (OAR). Spécialisée en assurance de dommages, la ChAD s'appuie sur la proximité de l'encadrement par les pairs pour acquérir une compréhension précise de la réalité des professionnels qu'elle accompagne. De plus, l'agilité et la flexibilité de ce modèle permettent à la ChAD de proposer rapidement des solutions qui répondent aux besoins et aux enjeux des professionnels et les aident à remplir leur rôle en toute conformité.

IMPROVING THE PROTECTION OF THE PUBLIC

Since its creation, the Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) has had a single mission: to protect the public. Throughout 2016, everything the ChAD did was driven by the single goal of effectively protecting the public and, better yet, strengthening this protection. This goal was particularly clear in the representations the ChAD made during the review of the Act respecting the distribution of financial products and services (ARDFPS), legislation which is in need of modernization in the wake of all the changes Quebec has experienced since the Act first came into force.

Currently, the professional oversight of damage insurance and claims adjustment professionals is similar to that of other professionals in Quebec. The ChAD oversees the professional ethics of damage insurance agents and brokers, and claims adjusters, all of whom are responsible for the services they provide to consumers. The ChAD's approach has raised the level of professionalism in the industry, which has in turn strengthened consumer confidence. Indeed, it has been recognized that "oversight of ethical conduct by a chamber thus offers the added advantage of extra protection for consumers [...]"¹.

For almost 20 years, the ChAD has been an example of successful oversight by a self-regulatory organization (SRO). While the ChAD is a specialist in its field, thanks to peer oversight, it has been able to develop a uniquely deep understanding of the realities that the damage insurance professionals it oversees face every day. Moreover, the ChAD's nimble, flexible model enables it to quickly find solutions to meet the needs and concerns of professionals and help them to fulfill their professional role in full compliance with the legislation and regulations.

¹ Finances Québec, *Rapport sur l'application de la Loi sur la distribution de produits et services financiers*, [En ligne], 2015, [http://www.finances.gouv.qc.ca/documents/Autres/fr/AUTFR_loidistriprodsvfin.pdf].

¹ Finances Québec, *Report on the application of the Act respecting the distribution of financial products and services*, [On-line], 2015, [http://www.finances.gouv.qc.ca/Documents/Autres/en/AUTEN_loidistriprodsvfin.pdf].

CONSEIL D'ADMINISTRATION

THE BOARD OF DIRECTORS

L'expérience de la ChAD s'est avérée instructive dans le cadre du projet de loi n° 98 *Loi modifiant diverses lois concernant principalement l'admission aux professions et la gouvernance du système professionnel*. Ayant déjà mis en place plusieurs des recommandations formulées à l'occasion de la révision du système professionnel, notamment celles en matière de gouvernance, la ChAD a pu témoigner de leurs effets positifs lors de son passage en commission parlementaire à la fin de l'été 2016.

La ChAD a aussi salué la volonté exprimée dans le projet de loi d'améliorer la protection du public et de faire avancer le système professionnel québécois. Dans l'industrie de l'assurance de dommages, la bonification des responsabilités d'un OAR de première ligne complet, indépendant et spécialisé, est la voie à suivre pour une protection du public renforcée.

En 2017, la ChAD poursuivra ses démarches auprès des instances gouvernementales afin que l'encadrement dans le secteur financier continue d'accorder la priorité à la protection du public. Le modèle d'encadrement québécois actuel, basé sur des OAR spécialisés, est à l'avant-garde et plusieurs provinces canadiennes cherchent à l'intégrer au leur. Ce modèle est également avantageux pour les consommateurs québécois, qui bénéficient ainsi du soutien, des conseils et des explications offerts par des professionnels certifiés. La valeur ajoutée des professionnels et celle des OAR doivent être reconnues et maintenues pour favoriser une industrie solide.

MERCI

aux membres du conseil d'administration pour leur engagement et la générosité avec laquelle ils mettent leur savoir et leur expertise au service d'une protection du public solide et renforcée.

The ChAD's experience proved to be very instructive with Bill 98, the *Act to amend various legislation mainly with respect to admission to professions and the governance of the professional system*. Having already implemented a number of the recommendations made during the review of the professional system (in particular, those concerning governance), the ChAD was able to attest to their positive effects when it appeared before the parliamentary commission in late summer 2016.

The ChAD was also pleased to see that the draft legislation speaks to the government's intention to protect the public and support improvements to Quebec's professional system. Clearly, in the damage insurance industry, enhancing the responsibilities of a front-line, comprehensive, independent, specialized SRO is the right route to take to strengthen consumer protection.

In 2017, the ChAD will continue working with government authorities to ensure that protecting the public remains the top priority for oversight in the financial services sector. With a professional oversight system based on specialized SROs, the Quebec model is on the cutting edge of the industry and a number of other provinces are considering adapting it for their own use. The model is also clearly beneficial to Quebec consumers, since it gives them access to support, advice and information provided by certified professionals. To foster a strong, thriving industry, it is essential to acknowledge and insist on the added value that professionals and SROs bring to the table.

DEEPEST THANKS

to the Board of Directors for their commitment, and for helping to maintain and strengthen the protection of the public by generously sharing with us their knowledge and expertise.

« LA ChAD S'APPUIE SUR LA
PROXIMITÉ DE L'ENCADREMENT
PAR LES PAIRS POUR ACQUÉRIR
UNE COMPRÉHENSION PRÉCISE DE
LA RÉALITÉ DES PROFESSIONNELS
QU'ELLE ACCOMPAGNE. »

— DIANE BEAUDRY

"THANKS TO PEER OVERSIGHT, THE ChAD HAS BEEN ABLE TO DEVELOP
A UNIQUELY DEEP UNDERSTANDING OF THE REALITIES THAT THE DAMAGE
INSURANCE PROFESSIONALS IT OVERSEES FACE EVERY DAY."

— DIANE BEAUDRY

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

AU 31 DÉCEMBRE 2016



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



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



Dominique Chaussé
CPA, CA, ASC, MBA
Administratrice indépendante
(depuis juillet)



Sébastien Drouin
Dirigeant de cabinet
de courtage, certifié



Marie-Claude Dulac, FPAA
Dirigeante d'assureur
direct, certifiée



Lucie Fréchette
Dirigeante de cabinet
de courtage, certifiée



Simon Girard, FICA, FCAS
Dirigeant d'assureur
direct, non certifié
(depuis mai)



Hélène Grand-Maître, M.A.P.
Administratrice
indépendante



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



Sylvie Mercier, ASC
Administratrice
indépendante



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



Marie-Lucie Paradis, MBA
Dirigeante d'assureur
à courtiers, certifiée

**ÉGALEMENT
ADMINISTRATRICE
EN 2016 :**

Sylvie Racine, FPAA
Dirigeante d'assureur direct,
certifiée

DIRECTION GÉNÉRALE

THE OFFICE OF
THE PRESIDENT AND CEO

MAYA RAIC, MBA, M. Sc. pol., Adm.A.

Présidente-directrice générale
President and CEO



LA PRÉVENTION, UN CHOIX SENSÉ POUR LA PROTECTION DU PUBLIC

La ChAD encadre de façon préventive et discipline la pratique de plus de 15 000 professionnels en assurance de dommages et en expertise en règlement de sinistres. En mettant la prévention au cœur de ses activités, la ChAD investit à long terme dans l'amélioration des pratiques professionnelles.

AMÉLIORER LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE AU QUOTIDIEN

La prévention passe d'abord par des professionnels compétents qui maintiennent et perfectionnent leurs connaissances grâce à la formation continue obligatoire. À ce propos, 2016 a été marquée par le lancement d'un nouveau cours obligatoire de 2 UFC en Conformité. Celui-ci cible le premier motif de plainte observé au cours des cinq dernières années, soit le défaut d'informer, d'expliquer et de conseiller adéquatement. Au 31 décembre 2016, 5 736 professionnels s'y étaient inscrits. La très grande majorité des professionnels qui l'ont déjà suivi affirment que le cours obligatoire leur a permis d'améliorer leurs connaissances.

La prévention passe aussi par l'assurance que la pratique des professionnels est conforme à la réglementation en vigueur et digne des plus hauts standards.

PREVENTION: THE RIGHT CHOICE TO PROTECT THE PUBLIC

The ChAD provides preventive oversight and discipline to over 15,000 damage insurance and claims adjustment professionals. By putting prevention at the heart of everything it does, the ChAD has made a long-term investment in improving professional practices.

IMPROVING PROFESSIONAL PRACTICE ON A DAILY BASIS

First and foremost, successful prevention requires skilled professionals who maintain and upgrade their knowledge through compulsory professional development. To this end, 2016 saw the introduction of a new compulsory course worth two PDUs in the Compliance class. This course tackle the number one complaint lodged over the past five years: failure to properly inform, explain and advise. As at December 31, 2016, 5,736 professionals had registered for the course, and the vast majority of those who took it stated that this compulsory course enabled them to improve their knowledge.

Prevention also depends on making sure that a professional's practice complies with the regulations in force, and meets the highest possible standards.

La ChAD procède ainsi à l'inspection de certains cabinets de courtage et d'expertise en règlement de sinistres indépendants pour assurer de manière préventive la qualité et la conformité de leur pratique et de celle des professionnels qui y œuvrent. Si des lacunes sont constatées, la ChAD met en place des moyens pour y répondre et pour les aider à s'acquitter de leurs obligations.

Ainsi, chaque année sont produits des outils pratiques qui découlent des recommandations formulées lors des inspections réalisées dans les cabinets, des observations du Bureau du syndic de même que des besoins de formation ou autres exprimés par les professionnels. Les modèles de lettres, les procédures ou les fiches-conseils ainsi créés par la ChAD visent à pallier des lacunes et à prévenir des situations qui pourraient nuire à la protection du public.

PROMOUVOIR LES GESTES PRÉVENTIFS

Pour informer les professionnels et mieux les accompagner, la ChAD a revu en 2016 l'infolettre *ChADExpress*. Publiée à une fréquence plus rapprochée, l'infolettre diffuse aux professionnels des renseignements pertinents relatifs à leur pratique et à l'organisme d'autoréglementation qui les encadre. Autre canal de communication directe à destination de tous les professionnels certifiés, le magazine *La ChADPresse* est offert en version numérique depuis le printemps 2016, ce qui répond à un besoin exprimé par les professionnels lors d'un sondage mené en 2015.

ÉVITER LES MANQUEMENTS PAR LA DISSUASION

Malgré les nombreux efforts consacrés à la prévention, la coercition se révèle parfois nécessaire. Par leur caractère dissuasif, les enquêtes du Bureau du syndic et les décisions prises par le Comité de discipline visent l'exemplarité. La discipline contribue ainsi activement à l'effort de prévention, au cœur de l'ensemble de nos activités.

The ChAD inspects certain brokerage and independent claims adjustment firms in order to preventively ensure the quality and compliance of their practice as well as that of the professionals these firms employ. If any shortfalls are observed, the ChAD implements corrective measures in order to help them fulfill their obligations.

Every year, the ChAD creates new tools based on recommendations that come out of firm inspections, observations made by the Syndic's Office, and training needs as well as other needs professionals themselves identify. The numerous form letters, procedures and information sheets the ChAD provides to its members help them to correct shortcomings and prevent situations that could have a negative impact on the protection of the public.

PROMOTING A CULTURE OF PREVENTION

In order to inform and better serve its members, in 2016, the ChAD reviewed its newsletter, the *ChADExpress*. The newsletter is now published more frequently and provides professionals with useful information on their practice and the self-regulatory organization that oversees them. *La ChADPresse* is another way the ChAD communicates directly with its certified professionals. A 2015 member survey revealed a desire to receive a digital version of the magazine, which made its debut in the spring of 2016.

USING DETERRENCE TO AVOID ETHICAL VIOLATIONS

Despite putting considerable effort into prevention, sometimes corrective measures become necessary. Investigations conducted by the Syndic's Office and rulings handed down by the Discipline Committee discourage repeat offenders and those who might want to cut corners. Disciplinary measures therefore act as an important complement to preventive measures, which are central to everything we do.

DIRECTION GÉNÉRALE

THE OFFICE OF
THE PRESIDENT AND CEO

ÉDUCER LES CONSOMMATEURS À MIEUX DISCUTER AVEC LES PROFESSIONNELS

Plusieurs Québécois ignorent encore que les professionnels de l'assurance de dommages ont des obligations déontologiques et sont encadrés par des lois et des règlements. Un sondage mené par la ChAD en 2016 démontre en revanche que le niveau de confiance envers les professionnels et l'industrie de l'assurance de dommages chez les consommateurs augmente lorsque ces derniers savent que les professionnels sont formés et encadrés¹. La ChAD a déployé une campagne axée sur des conseils et des textes simples et clairs en vue de sensibiliser le public à l'assurance de dommages et au rôle des professionnels du domaine. Les consommateurs sont ainsi mieux outillés pour discuter avec les professionnels et les comprendre. En connaissant mieux les droits et obligations de chacun, les consommateurs sont mieux protégés tandis que leur niveau de confiance s'accroît.

VISER TOUJOURS PLUS HAUT

La veille continue de la ChAD sur des phénomènes montants, comme l'ubérisation ou la vente en ligne, est aussi un moyen de prévention. Observer et analyser les effets des nouvelles habitudes de consommation et des pratiques de distribution et d'indemnisation permet à la ChAD d'élaborer et de proposer des pistes de solution afin que la protection du public demeure solide sans entraver l'évolution de la société et de l'industrie.

Par son encadrement préventif et sa volonté d'améliorer continuellement la pratique des professionnels certifiés, la ChAD soutient le professionnalisme des individus qui œuvrent dans le domaine. Spécialisée, elle leur offre un accompagnement, des activités de formation et des outils concrets spécifiquement conçus pour répondre à leurs besoins et à ceux des consommateurs.

¹ Sondage *Perception des Québécois à l'égard de l'industrie de l'assurance de dommages*, réalisé par Léger pour le compte de la ChAD, janvier 2016.

HELPING CONSUMERS TO BETTER COMMUNICATE WITH PROFESSIONALS

While many Quebecers are still not aware of the fact that damage insurance professionals have ethical obligations and are subject to professional oversight as per the legislation and regulations, a 2016 ChAD survey revealed that consumers' level of trust in damage insurance professionals and the industry increases when they learn that professionals undergo training and professional oversight.¹ The ChAD therefore launched a campaign focusing on advice, which used simple and clear messaging to make the public aware of damage insurance and the role of professionals working in this sector. This campaign has given consumers the appropriate tools to communicate with and understand professionals. A better understanding of the rights and obligations of all parties improves consumer protection and increases the consumer's trust in the industry.

ALWAYS AIMING HIGHER

Constantly scanning the horizon for new phenomena like uberization or on-line sales is another preventive measure the ChAD uses. Observing and analysing the effects of new consumer trends, as well as new distribution and compensation practices, enables the ChAD to consider and suggest ways to strengthen public protection without hindering the evolution of either society or the industry.

Through preventive professional oversight and a determination to constantly improve the practice of its certified professionals, the ChAD helps those working in damage insurance to achieve the highest levels of professionalism. As a specialist in the field, it offers them support, training and concrete tools that are specifically designed to meet their needs as well as those of the public.

¹ *Perception des Québécois à l'égard de l'industrie de l'assurance de dommages* [Quebeckers' Perception of the Damage Insurance Industry], survey conducted by Léger for the ChAD in 2016.

L'objectif en 2017 sera de continuer de rehausser les pratiques professionnelles. Nous croyons qu'une approche préventive est la voie à emprunter, car elle permet d'agir avant que ne se produisent des situations problématiques pour les consommateurs. L'objectif poursuivi dans le cadre de la révision de la LDPSF étant la protection du public, un organisme solide comme la ChAD est un allié de choix, en raison de la spécialisation, de l'expertise et de l'agilité qu'elle a acquises depuis 1999.

MERCI

aux employés de la ChAD pour leur mobilisation et leur engagement à mettre chaque jour la prévention au cœur de leurs actions, ainsi qu'aux membres du conseil d'administration et des différents comités pour leur indéfectible collaboration.

The ChAD's 2017 objective is to continue improving the quality of professional practices. We believe that the best approach is a preventive approach that allows us to act before the consumer encounters any problems. The government's objective in conducting the legislative review of the ARDFPS is to protect the public, and it has found an ally of choice in a strong organization like the ChAD, thanks to the specialized knowledge, expertise and nimbleness that it has developed since its founding in 1999.

MANY THANKS

to the staff for their engagement and commitment to always putting prevention at the heart of all they do each and every day; and to the Board of Directors and the various committees for their steadfast collaboration.

« PAR SON ENCADREMENT
PRÉVENTIF ET SA VOLONTÉ
D'AMÉLIORER CONTINUUELLEMENT
LA PRATIQUE DES PROFESSIONNELS
CERTIFIÉS, LA ChAD SOUTIENT LE
PROFESSIONNALISME DES INDIVIDUS
QUI ŒUVRENT DANS LE DOMAINE. »

— MAYA RAIC

"THROUGH PREVENTIVE PROFESSIONAL OVERSIGHT AND
A DETERMINATION TO CONSTANTLY IMPROVE THE PRACTICE
OF ITS CERTIFIED PROFESSIONALS, THE ChAD HELPS THOSE
WORKING IN DAMAGE INSURANCE TO ACHIEVE THE HIGHEST
LEVELS OF PROFESSIONALISM."

— MAYA RAIC

L'ÉQUIPE DE LA ChAD

ORGANIGRAMME AU 31 DÉCEMBRE 2016

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

CYNTHIA AMBROISE, h.j.
Secrétaire du Comité de discipline

M^e INGI KHOUZAM
Avocate à la conformité

FORMATION CONTINUE

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

VANESSA FLAMENCO
Agente administrative et technique à la formation (temporaire)

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

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, expert en sinistre en assurance de dommages des particuliers

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

M^e SÉBASTIEN ROBERT
Enquêteur

M^e NICOLAS VEILLEUX
Enquêteur, courtier en assurance de dommages des particuliers

SERVICE DES COMMUNICATIONS

JOËLLE CALCE-LAFRENIÈRE, MBA
Directrice

JULIETTE BELLE
Chargée de projets, communications et marketing

LISANE BLANCHARD
Chargée de projets, communications et relations publiques

MANON GARIÉPY
Réceptionniste et agente d'information

VÉRONIQUE LIEUTAUD
Chargée de projets, communications et relations publiques (temporaire)

SYLVIE THAUETTE
Adjointe aux communications

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

LOI SUR LA DISTRIBUTION DE PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS

La révision de la LDPSF a été amorcée en juin 2015 par le ministère des Finances. Une telle révision s'avère nécessaire afin de s'assurer que la loi qui encadre les professionnels membres de la ChAD demeure adéquate et cohérente avec l'évolution qu'a connue l'industrie depuis 1999. Cette démarche de modernisation est une occasion unique d'enrichir le dialogue entre les différents acteurs de l'industrie, et la ChAD encourage cette réflexion collective. Voici les positions de la ChAD sur les enjeux liés à la révision de la Loi.

LES POSITIONS DE LA ChAD

VENTE D'ASSURANCE EN LIGNE

La technologie évolue et la vente d'assurance en ligne sans représentant est aujourd'hui envisagée. Considérant que 76 % des Québécois trouvent que l'assurance de dommages est un domaine complexe et que les deux tiers d'entre eux sont réticents à se procurer une assurance en ligne sans parler avec un professionnel¹, la ChAD propose une solution hybride.

Ainsi, avant la conclusion d'un contrat en ligne, un représentant veillera à ce que le consommateur ait bien compris la nature des protections offertes et s'assurera que celles-ci sont adaptées à ses besoins. Le professionnel est à la source de la relation de confiance nécessaire à la souscription d'une police d'assurance.

RÉVISION DE LA STRUCTURE D'ENCADREMENT

La ChAD partage la volonté du gouvernement d'alléger l'encadrement et de l'améliorer. Le seul objectif de ces changements doit être de favoriser la protection du public. La ChAD a démontré maintes fois sa valeur ajoutée et sa feuille de route n'est pas remise en doute. La ChAD propose d'enrichir son rôle en misant sur la spécialisation et l'expertise qu'elle a acquises depuis près de 20 ans.

DISTRIBUTION SANS REPRÉSENTANT (DSR)

La vente sans représentant de certains produits d'assurance automobile (F.P.Q. n° 5) ou d'assurance voyage prive les consommateurs des conseils de professionnels formés et encadrés et de recours autres que les tribunaux civils.

La ChAD propose, pour assurer une meilleure protection des consommateurs, que soient instaurés un permis restreint assorti de certaines obligations déontologiques ainsi que des normes de formation.

ACCÈS AU FONDS D'INDEMNISATION DES SERVICES FINANCIERS

La ChAD croit également que toutes les victimes d'une fraude commise par un représentant certifié devraient avoir accès au fonds d'indemnisation, même si cela concerne un produit que le représentant n'était pas autorisé à offrir. De plus, la ChAD considère que le consommateur doit avoir accès au Fonds, peu importe le canal de distribution qu'il choisit, pour assurer sa protection en cas de fraude, de manœuvres dolosives ou de détournement de fonds. Actuellement, si le consommateur se procure un produit d'assurance en DSR, il n'a pas accès au Fonds; il s'agit d'une grave lacune en matière de protection du public.

LA CLÉ DE VOÛTE DU PROFESSIONNALISME

Le professionnalisme des représentants est au cœur de la relation de confiance qui unit le public et l'industrie de l'assurance de dommages. C'est la clé en matière de protection du public et tout ce que cela comprend, dont la formation continue, les obligations déontologiques, la certification et l'encadrement. Actuellement, les professionnels bénéficient des services préventifs et de l'accompagnement de proximité que leur offre l'organisme spécialisé d'encadrement qu'est la ChAD. C'est un avantage indéniable pour la protection du public qui doit demeurer.

¹ Sondage *Perception des Québécois à l'égard de l'industrie de l'assurance de dommages*, réalisé par Léger pour le compte de la ChAD, janvier 2016.

FAITS SAILLANTS

EN 2016, LA PRÉVENTION
S'EST TRADUITE PAR...

UNE FORMATION CONTINUE OBLIGATOIRE PERTINENTE

Cette année, **450 nouvelles activités** ont été reconnues, dont **21 formations en ligne** de la ChAD.

Le nouveau cours obligatoire de **2 UFC Cap sur la conformité : votre devoir d'informer, d'expliquer et de conseiller** a également été lancé et le tiers des professionnels s'y sont déjà inscrits.

ÉduChAD a été transféré sur un nouveau système offrant des fonctionnalités qui facilitent la gestion des UFC des professionnels ainsi que leurs inscriptions aux formations offertes par la ChAD.

DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES AMÉLIORÉES

Au cours des **57 inspections réalisées** en 2016, la ChAD a accompagné les cabinets en formulant des recommandations et en leur suggérant des solutions afin d'améliorer leur pratique.

À la lumière des **397 lacunes constatées**, la ChAD pourra également concevoir des outils ou revoir ceux qui existent, comme elle l'a fait en 2016 en créant **2 outils** et en en révisant **3 autres**.

DES PROFESSIONNELS INFORMÉS

Présence accrue sur les réseaux sociaux, production de *La ChADPresse*, envoi de la *ChADExpress* et participation à de nombreux événements sont autant de moyens mis en œuvre par la ChAD pour aider ses membres à maintenir leurs connaissances à jour.

DES CONSOMMATEURS ÉDUQUÉS À MIEUX DISCUTER AVEC LES PROFESSIONNELS

Grâce à une campagne Web, plus de **53 000 consommateurs** ont été sensibilisés à l'assurance de dommages et au rôle des professionnels qui œuvrent dans l'industrie. Des articles-conseils publiés à chad.ca et sur le site Web de Protégez-Vous permettent de répondre aux nombreuses questions des consommateurs.

DES MESURES DISCIPLINAIRES DISSUASIVES

Les enquêtes du Bureau du syndic et les décisions du Comité de discipline contribuent également à la prévention grâce à l'effet dissuasif pour le professionnel et l'exemplarité pour les autres membres de la profession.

En 2016, le Bureau du syndic a ouvert **285 dossiers** de plainte et pris **339 décisions**.

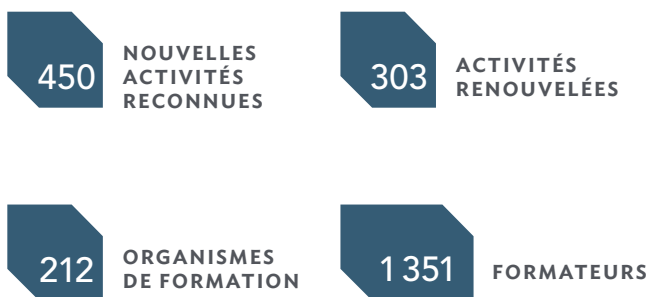
38 plaintes formelles ont été déposées devant le Comité de discipline.

Ce dernier a rendu **27 décisions**, dont **90 radiations** concernant **7 individus** et **204 sanctions disciplinaires** totalisant des amendes de **131 500 \$**.

UNE FORMATION CONTINUE OBLIGATOIRE PERTINENTE

Le maintien et l'amélioration des compétences professionnelles des membres de la ChAD sont essentiels 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) – 20 heures – par période de deux ans.

PORTRAIT DE L'OFFRE DE FORMATION DANS L'INDUSTRIE



OBLIGATION DE FORMATION CONTINUE

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 certifiés peuvent également obtenir des UFC dans les catégories Administration, Techniques d'assurance, Droit, ainsi qu'un maximum de 5 UFC en Développement professionnel.

À la fin de la période de grâce accordée jusqu'au 31 mars 2016, **98 % des membres** s'étaient conformés à leur obligation pour la période 2014-2015.

COURS OBLIGATOIRE

Depuis le 1^{er} janvier 2016, les membres de la ChAD doivent réussir un cours obligatoire de 2 UFC en Conformité conçu par la ChAD. L'objectif général de ce cours est de pallier les lacunes récurrentes observées en déontologie. Pour la période de référence 2016-2017, le cours *Cap sur la conformité : votre devoir d'informer, d'expliquer et de conseiller* cible le premier motif de plainte depuis les quatre dernières années, soit le défaut d'informer, d'expliquer et de conseiller adéquatement. Les membres devront avoir suivi cette formation obligatoire avant le 31 décembre 2017 pour maintenir leur permis en vigueur.

Au 31 décembre 2016, on compte **5 736 inscriptions** au cours obligatoire réparties comme suit :



Parmi les professionnels ayant suivi le cours obligatoire, **94 % des agents et des courtiers en assurance de dommages et 92 % des experts en sinistre*** ont reconnu que celui-ci leur avait permis d'améliorer leurs connaissances et leurs habiletés.

NOUVEAUTÉ CONCERNANT LES COURS EN LIGNE

Le *Guide d'application sur la formation continue obligatoire* a été révisé en 2016. 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, et ce, pour favoriser le transfert des connaissances.

* Sondage mené par la ChAD auprès des professionnels certifiés qui ont suivi le cours obligatoire en date du 31 décembre 2016.

PORTRAIT DES ACTIVITÉS DE FORMATION DE LA ChAD

FORMATIONS OFFERTES EN SALLE

12 séances | **109** inscriptions

FORMATIONS OFFERTES EN ENTREPRISE

6 séances | **244** inscriptions

FORMATIONS EN LIGNE

27 formations en ligne, dont **21** nouvelles
1 135 inscriptions

ÉduChAD, la plateforme de formation en ligne de la ChAD lancée en 2013, a été transférée au début de 2016 sur un nouveau système pour mieux servir ses utilisateurs. Cette nouvelle interface permet aux professionnels de s'inscrire à l'ensemble des formations offertes en ligne, en salle et en entreprise et de gérer leur dossier d'UFC.

FORFAIT FOLIO

En 2016, la ChAD a également introduit Folio, un forfait économique et flexible de 10 UFC qui s'inspire des forfaits proposés par plusieurs ordres professionnels depuis quelques années. Cette formule vise à répondre aux besoins exprimés par les membres qui souhaitent accéder facilement à des cours pertinents adaptés à leur réalité.

Deux formules sont proposées, soit un forfait Folio Membre et un forfait Folio Employeur dont les UFC sont partageables afin d'encourager le développement professionnel de tous les employés, qu'ils soient certifiés ou non.

HORIZON 2017

La ChAD poursuivra la modernisation de la plateforme ÉduChAD afin de simplifier la consultation et la gestion des UFC ainsi que la gestion des dossiers des dispensateurs de formation.

La ChAD élaborera également un nouveau cours obligatoire pour la période de conformité 2018-2019, comme le prévoit le *Règlement sur la formation continue obligatoire de la Chambre de l'assurance de dommages*.

FÉLICITATIONS AUX COURTIERS

AYANT REÇU UN TITRE PROFESSIONNEL EN 2016

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 17 TITRES PROFESSIONNELS

Bernard Bousseau, C.d'A.A.

Jean-Sébastien Laberge, C.d'A.A.

Francine Lagueux, C.d'A.A.

Geneviève Morin, C.d'A.A.

Mamadou Sadigou Balde, C.d'A.Ass.

Pierre-Olivier Boucher, C.d'A.Ass.

Matteo Caputo, C.d'A.Ass.

Guillaume Charbonneau, C.d'A.Ass.

Marc André Cusson, C.d'A.Ass.

Anthony Dupont, C.d'A.Ass.

Jacques Giard, C.d'A.Ass.

Claudia Hardy Boucher, C.d'A.Ass.

Patrick Lasalle, C.d'A.Ass.

Fredericke Lecomte, C.d'A.Ass.

Dany Robitaille, C.d'A.Ass.

Yoann Tremblay, C.d'A.Ass.

Quoc Oai Trinh, C.d'A.Ass.

DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES AMÉLIORÉES

La protection du public passe par des pratiques conformes aux codes de déontologie, aux lois et aux règlements qui balisent la profession. En réalisant de manière préventive des inspections de cabinets, la ChAD veille non seulement à la conformité des pratiques des professionnels certifiés, mais également à leur amélioration.

INSPECTIONS ET RECOMMANDATIONS EN 2016

Depuis 2005, la ChAD est mandatée par l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) pour 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.

Les inspections permettent de constater des lacunes, de formuler des recommandations et de suggérer des solutions dans le but d'aider les cabinets et les professionnels à améliorer leur pratique et à se conformer aux lois et règlements en vigueur. Composé de professionnels certifiés de l'industrie, le Service de l'inspection possède une grande compréhension des pratiques de l'assurance de dommages.

57 INSPECTIONS

Le Service de l'inspection a concentré ses efforts en 2016 à améliorer plusieurs de ses processus, notamment en mettant en œuvre une nouvelle approche basée sur la gestion des risques et axée sur une préanalyse avant l'inspection. L'objectif de ces travaux est, entre autres, de réduire, pour le dirigeant, le temps d'inspection en cabinet.

En 2016, **43 inspections régulières** ont été réalisées dans 38 cabinets de courtage en assurance de dommages et dans 5 cabinets d'expertise en règlement de sinistres. Le Service de l'inspection a également réalisé **7 inspections de conformité**; ces dernières s'avèrent parfois nécessaires pour s'assurer que les correctifs exigés après une inspection régulière ont été apportés ou pour soutenir leur mise en œuvre.

Enfin, **7 inspections irrégulières** ont été menées dans des cabinets ou chez 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.

397 LACUNES CONSTATÉES

Une moyenne de 8 manquements par cabinet, répartis comme suit :

CABINET DE :	INSPECTIONS (RÉGULIÈRES OU DE CONFORMITÉ)	LACUNES CONSTATÉES	NOMBRE MOYEN DE LACUNES PAR CABINET
1 représentant	9	71	8
2 à 5 représentants	27	197	7
6 à 10 représentants	11	100	9
11 à 20 représentants	3	29	10
21 à 24 représentants	0	0	0
TOTAL	50	397	8

LES PRINCIPALES LACUNES OBSERVÉES EN 2016 PORTENT SUR :

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

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 2017

Dans un souci d'amélioration continue, le Service de l'inspection entreprendra une mise à niveau du programme d'inspection de la ChAD.

Certains aspects seront ajustés afin de mieux refléter les risques auxquels le public est exposé.

DES OUTILS POUR LES PROFESSIONNELLS

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 situations problématiques et aux besoins constatés sur le terrain.

2 +

**NOUVEAUX
OUTILS**

Copropriété

Fiche-conseil destinée
aux experts en sinistre

Risques environnementaux – La pollution

Fiche-conseil destinée aux agents et aux
courtiers en assurance de dommages ainsi
qu'aux experts en sinistre

3 ↻

**OUTILS RÉVISÉS
OU ADAPTÉS**

Guide de partage des rôles et responsabilités en expertise en règlement de sinistres

Avis relatifs au renouvellement

Polices d'assurance habitation
et d'assurance automobile

Politique de traitement des plaintes

Modèle type

3 🗨️

**OUTILS TRADUITS
EN ANGLAIS**

Home and Automobile Policy Renewal Notices

Claims adjustment – Sharing of Roles and Responsibilities

Condominium Checklist for Claims Adjusters

La boîte à outils de la ChAD couvre 27 thèmes. Elle met à la disposition des professionnels plusieurs outils – procédures, politiques, lettres types et autres modèles – portant, entre autres, sur la gestion des comptes séparés, la tenue des dossiers-clients ou la fin de mandat. En 2016, cette section a été consultée en moyenne 1 880 fois par mois.

EN 2017

Le Comité de déontologie et de règles de pratique entend créer de nouveaux outils pour soutenir la pratique quotidienne des professionnels. Une nouvelle version du tableau de comparaison de la F.P.Q. n° 5 et de la F.A.Q. n° 43 devrait notamment voir le jour pour aider les agents et les courtiers en assurance de dommages à mieux comprendre les deux produits et à ainsi conseiller plus adéquatement leurs clients.

DES PROFESSIONNELS INFORMÉS

La prévention passe également par des activités de communication auprès des professionnels certifiés afin de les soutenir dans leur pratique et de les informer sur des enjeux, des orientations et des nouveautés de l'industrie. En plus de répondre chaque jour aux questions que lui posent les professionnels certifiés par téléphone ou par courriel, la ChAD participe à divers événements et activités tout au long de l'année.

ÉVÉNEMENTS DE L'INDUSTRIE

La ChAD a notamment pris part au congrès annuel du réseau Courtiers Unis, Maya Raic, présidente-directrice générale de la ChAD, y prononçant une conférence d'une heure sur le thème de la vente d'assurance en ligne. En octobre, le cabinet d'avocats Lavery a convié la ChAD à participer à un panel privé sur l'avenir de l'autoréglementation dans le secteur financier du Québec à l'heure des réformes. En novembre, la ChAD a présenté une conférence lors d'un événement organisé par les Experts en Sinistre Trans-Québec. La ChAD a par ailleurs pris part à divers autres rendez-vous annuels de l'industrie.

JOURNÉE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

La ChAD est fière de collaborer étroitement, depuis cinq ans, avec le *Journal de l'assurance* pour offrir aux professionnels des conférences de qualité qui traitent des enjeux de l'industrie.

15 mars 2016 à Montréal

992 participants

Participation aux deux volets de la conférence *À quoi devrait ressembler l'encadrement de la vente d'assurance sur Internet?* :

Volet 1 – Qu'en pensent les consommateurs d'ici et d'ailleurs?

Portrait de la situation de l'assurance en ligne dans le monde. Au nombre des panélistes, Maya Raic a dévoilé les résultats d'un sondage sur la perception des consommateurs québécois à l'égard de la vente d'assurance en ligne.

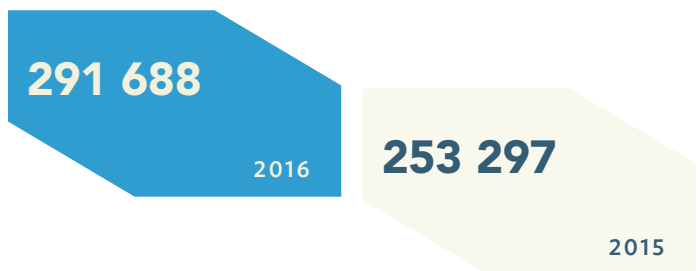
Volet 2 – Qu'en pense l'industrie?

Animé par Maya Raic et composé d'un panel de spécialistes qui ont discuté des enjeux légaux à considérer relativement à la vente d'assurance en ligne, de ses risques et de son impact sur les recours des consommateurs, et proposé des pistes de solution.

ChAD.ca

Le site Web chad.ca constitue une source d'information essentielle relative aux questions entourant les exigences réglementaires et les meilleures pratiques de la profession. Articles-conseils, outils pratiques et fiches d'information sont écrits dans un langage simple et clair. On y trouve également les nouvelles d'actualités et *L'Édito de la ChAD*. En 2016, le site a connu une croissance d'achalandage, notamment grâce à l'optimisation de la campagne de sensibilisation destinée au grand public et à l'augmentation du nombre d'articles-conseils publiés.

NOMBRE TOTAL DE VISITES



MÉDIAS SOCIAUX

En 2016, la ChAD a accru sa présence sur les réseaux sociaux en vue d'informer adéquatement les professionnels et de discuter avec eux, où qu'ils se trouvent. La ChAD est désormais suivie par plus de 1 500 adeptes sur LinkedIn, tant par des professionnels certifiés que par des dirigeants de cabinet ou des recrues de l'industrie.



ChADExpress

Bulletin électronique traitant des nouveautés de la ChAD et de l'industrie, la *ChADExpress* a été repensée en 2016 pour en augmenter la fréquence et moderniser son design afin de permettre une consultation facile sur les cellulaires et les tablettes.

La ChADPresse

Le magazine officiel des professionnels membres de la ChAD a également été repensé en 2016. En plus de l'édition papier, une version numérique pour les ordinateurs, les cellulaires et les tablettes est proposée.

Plusieurs thématiques ont été abordées cette année, dont la *blockchain*, les drones, la vente d'assurance en ligne, la déontologie, le conflit d'intérêts, l'assurance de production cinéma et télévision, l'assurance des entreprises forestières et les inondations.

4 numéros

en version papier tirés à près de 16 000 exemplaires chacun.

4 numéros

en version numérique distribués par l'application *La ChADPresse*, disponible sur les systèmes Apple et Android et les ordinateurs.

HORIZON 2017

La transition de *La ChADPresse* vers le numérique devrait être terminée. Les professionnels pourront alors lire un contenu toujours aussi pertinent dans un environnement moderne. Résultat : un magazine enrichi de capsules vidéos ou de contenus interactifs, disponible partout, en tout temps.

PARTENAIRES

Association canadienne des directeurs de sinistre en assurance de dommages (ACDSA)

Association des experts en sinistre indépendants du Québec (AESIQ)

Association des femmes en assurance de Montréal (AFAM)

Association des formateurs (ADF)

Autorité des marchés financiers (l'Autorité)

Barreau du Québec

Bureau d'assurance du Canada (BAC)

Cercle de l'assurance de Québec

Chambre de la sécurité financière (CSF)

Chambre des notaires du Québec

Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages

Corporation des assureurs directs de dommages du Québec (CADD)

Fédération de l'industrie de la restauration après sinistre (FIRAS)

Fédération des courtiers d'assurance indépendants du Québec (FCAIQ)

Groupement des assureurs automobiles (GAA)

Institut d'assurance de dommages du Québec (IADQ)

L'Association de la relève en assurance du Québec (LARAQ)

Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA – CISRO)

Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ)

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).

En 2016, la ChAD a reçu 18 demandes formelles d'accès à un document, dont 16 provenaient de la même personne. La ChAD a fourni les renseignements demandés en totalité ou alors en partie, par exemple lorsque les demandes portaient sur des dossiers faisant l'objet d'une enquête déontologique ou concernaient des renseignements personnels. De plus, trois désistements ont été reçus à la suite de demandes de révision déposées à la CAI en 2014 et 2015.

PRIX MARCEL-TASSÉ

Décernés depuis 1999, les prix Marcel-Tassé constituent pour les récipiendaires une belle marque de reconnaissance et une carte de visite exceptionnelle au sein de l'industrie. Le dynamisme et le leadership de la relève diplômée d'un programme d'études collégiales spécialisées en assurance de dommages sont ainsi soulignés chaque année lors de la remise du prix.

En 2016, la ChAD a élargi la portée de cette récompense en y introduisant un volet général. Ce dernier permet de souligner l'excellence parmi les représentants de la relève issus de programmes collégiaux ou universitaires généraux.

35 CANDIDATURES REÇUES

Parmi les **35 candidatures** reçues, soit 20 dans le volet spécialisé et 15 dans le volet général, une recrue de chacun des volets a été nommée lauréate du prix Marcel-Tassé 2016 et a reçu une bourse de 2000 \$. En 2016, **Charlotte Piché**, courtier en assurance de dommages des particuliers, a reçu le prix Marcel-Tassé – Volet spécialisé en assurance de dommages tandis que **Delphine Coiteux**, courtier en assurance de dommages des entreprises, est la récipiendaire du prix Marcel-Tassé – Volet général.

Les autres finalistes au prix Marcel-Tassé 2016 étaient :

VOLET SPÉCIALISÉ

Mohammed Amine Aarab

Agent en assurance de dommages des particuliers

Alexandre Côté

Courtier en assurance de dommages des particuliers

Mélodie Francoeur

Courtier en assurance de dommages des particuliers

Fredericke Lecomte

Courtier en assurance de dommages des particuliers

VOLET GÉNÉRAL

Frédérique Bélanger

Courtier en assurance de dommages des particuliers

François Fortin

Agent en assurance de dommages des particuliers

Stéphanie Guimont

Expert en sinistre

Jessica Nicolas-Cloutier

Courtier en assurance de dommages des particuliers

MERCI AUX MEMBRES DU COMITÉ DE SÉLECTION

VOLET SPÉCIALISÉ EN ASSURANCE DE DOMMAGES

Diane Beaudry, CPA, CA, IAS.A.
et **Marc Nadeau**, FPAA, MBA, CRM
Administrateurs de la ChAD

Yves Barrette, C.d'A.A.

Courtier en assurance de dommages

Manon Murphy, C.d'A.Ass.

Courtier en assurance de dommages

VOLET GÉNÉRAL

Marie-Claude Dulac, FPAA
et **Jean-François Raymond**, CRM, IAS.A.
Administrateurs de la ChAD

Luc Gnocchini

Expert en sinistre

Louise Mathieu, C.d'A.A.

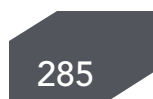
Courtier en assurance de dommages

DES MESURES DISCIPLINAIRES DISSUASIVES

Lorsque les efforts de prévention mis en œuvre ne suffisent pas, la coercition et les sanctions deviennent nécessaires. Les enquêtes du Bureau du syndic et les décisions du Comité de discipline visent ainsi à dissuader les membres à poser des gestes qui pourraient nuire à la protection du public.

BUREAU DU SYNDIC

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.



DOSSIERS DE PLAINTE OUVERTS



DOSSIERS FERMÉS



DÉCISIONS PRISES PAR LE BUREAU DU SYNDIC



MESURES ADMINISTRATIVES IMPOSÉES



PLAINTES FORMELLES DÉPOSÉES DEVANT LE COMITÉ DE DISCIPLINE



DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT DES PLAINTES

DOSSIERS DE PLAINTE OUVERTS¹

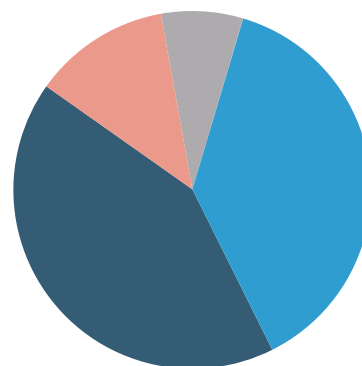


DOSSIERS DE PLAINTE OUVERTS PAR CATÉGORIE DE MEMBRES

2016



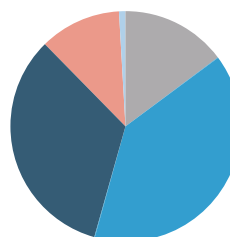
Total : 285



2015



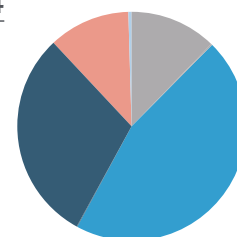
Total : 210



2014



Total : 226



Agents
Courtiers
Experts à l'emploi d'un assureur
Experts indépendants
Non-membres

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

MOTIFS DE PLAINTE

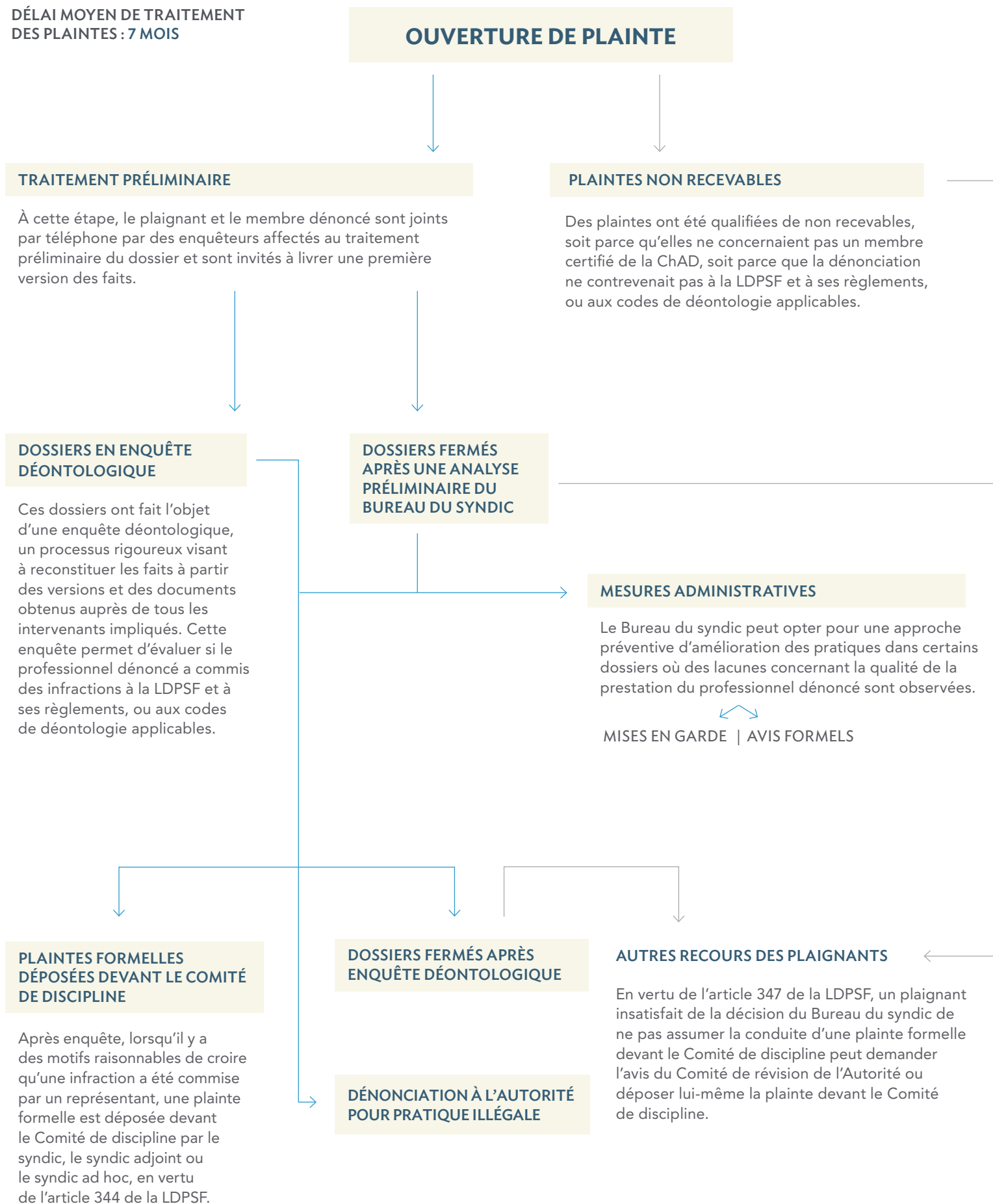
Regroupés ci-dessous en huit familles, les motifs pour lesquels les professionnels sont dénoncés au Bureau du syndic sont nombreux et sérieux.

MOTIFS DE PLAINTE	AGENTS	COURTIERS	EXPERTS		TOTAL
			Assureur	Indépendants	
Défaut d'expliquer, d'informer et de conseiller adéquatement	19	45	85	29	178
Négligence (suivi des demandes, délai de traitement des réclamations, qualité des documents et des correspondances)	13	50	76	35	174
Attitude (manque de modération et d'objectivité)	5	30	43	27	105
Exécution déficiente du mandat	5	26	26	10	67
Conflit d'intérêts	9	17	2	1	29
Divulgateion des renseignements personnels (respect de la confidentialité, utilisation sans autorisation, omission de les fournir à l'assureur)	2	12	0	1	15
Appropriation d'argent ou de biens tangibles	1	9	1	1	12
Entrave, défaut de répondre	0	0	0	2	2
TOTAL	54	189	233	106	582

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Le processus de traitement des plaintes au Bureau du syndic est rigoureux et d'une haute confidentialité. Les données présentées aux pages suivantes concernent le traitement des dossiers de plainte ouverts en 2016 ainsi que les plaintes et les dossiers des années antérieures dont le traitement a été finalisé en 2016.

DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT DES PLAINTES : 7 MOIS



TRAITEMENT DES DOSSIERS EN 2016

	TRAITEMENT PRÉLIMINAIRE	ENQUÊTE DÉONTOLOGIQUE	NON RECEVABLES	TOTAL
Dossiers ouverts	252	30	3	285
Dossiers fermés	221	76	3	300

DÉCISIONS DE FERMETURES DES 300 DOSSIERS

Non recevables	3	
----------------	---	--

Autres mesures	156	Il s'agit des fermetures en raison de retrait de plaintes, de non-collaboration du plaignant ou parce qu'aucun manquement n'a été identifié après vérifications et conclusion des dossiers disciplinaires.
----------------	-----	--

Mesures administratives	141	<p>76 avis formels découlant le plus fréquemment des lacunes suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La certification • 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 / d'information <p>15 Agents</p> <p>36 Courtiers</p> <p>12 Experts à l'emploi d'un assureur</p> <p>13 Experts indépendants</p>	<p>65 mises en garde découlant le plus fréquemment des lacunes suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'utilisation du titre professionnel • La négligence dans la tenue de dossiers / notes aux dossiers • 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 <p>4 Agents</p> <p>31 Courtiers</p> <p>23 Experts à l'emploi d'un assureur</p> <p>7 Experts indépendants</p>
-------------------------	-----	--	--

DOSSIERS ENCORE À L'ÉTUDE

Au 31 décembre 2016

Traitement préliminaire	56
Enquête déontologique	20
Traitement disciplinaire	41
TOTAL	117

PLAINTES FORMELLES DÉPOSÉES DEVANT LE COMITÉ DE DISCIPLINE

2016	2015	2014
38	21	14

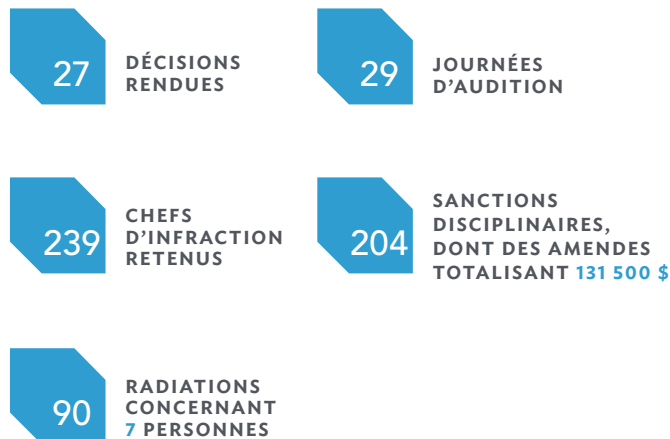
AUTRES RECOURS DES PLAIGNANTS

Demandes de révision déposées auprès du Comité de révision de l'Autorité.	19
Avis formulés par le Comité de révision de l'Autorité maintenant la décision du syndic de ne pas déposer de plainte formelle.	15
Dossier de révision restant de 2015, transféré à un syndic ad hoc pour la tenue d'une nouvelle enquête.	1
Dossiers en attente de la position du Comité de révision de l'Autorité au 31 décembre 2016.	4
Plainte privée	0

Consultez le détail statistique des dossiers traités, les interventions, les décisions du Bureau du syndic et les dossiers à l'étude au 31 décembre 2016, par catégorie de membres, à chad.ca.

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 LDPSF. Deux professionnels certifiés de la même discipline et catégorie que celle de l'intimé assistent le président lors des auditions. Si l'intimé est trouvé coupable d'un ou de plusieurs chefs d'infraction, le Comité de discipline imposera une sanction.



PLAINTES FORMELLES REÇUES

2016	2015	2014
38	44*	18

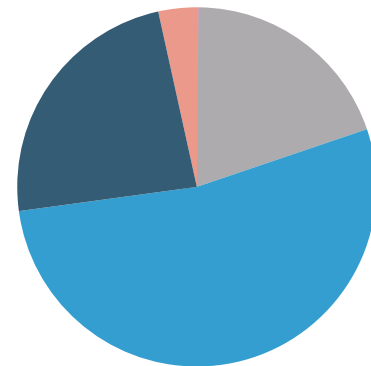
RÉPARTITION DES PLAINTES PROVENANT DU BUREAU DU SYNDIC

32 plaintes par le Bureau du syndic
6 plaintes déposées par les syndics ad hoc

PLAINTES SELON LES CATÉGORIES DE MEMBRES

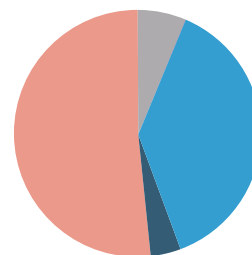
2016

6
21
9
2



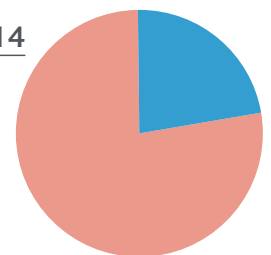
2015

3
16
2
23**



2014

0
4
0
14



Agents
 Courtiers
 Experts à l'emploi d'un assureur
 Experts indépendants

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

** Les 23 plaintes concernent le même individu.

CHEFS D'INFRACTION

	2016	2015	2014
Chefs d'infraction	516	334*	75
Nombre moyen d'infractions par plainte	14	8	4

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

LES 10 PRINCIPAUX CHEFS D'INFRACTION

REPRÉSENTANTS EN ASSURANCE DE DOMMAGES

17,1 % Avoir manqué de compétence et de professionnalisme.

14,1 % Avoir exercé ses activités de façon malhonnête et/ou négligente.

13,7 % Avoir négligé les devoirs professionnels liés à l'exercice de ses activités.

12,4 % Avoir fait défaut de placer les intérêts des assurés et de tout client éventuel avant les siens ou ceux de toute autre personne ou institution.

11,1 % Avoir fait défaut d'agir envers les clients avec probité.

9,6 % S'être approprié ou avoir utilisé à ses fins personnelles de l'argent confié dans l'exercice de son mandat.

7 % Avoir fait défaut de s'assurer que lui-même, ses mandataires et ses employés respectent les dispositions de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et celles de ses règlements.

2,3 % Avoir fait défaut d'agir en conseiller consciencieux en omettant d'éclairer les clients sur leurs droits et obligations et en ne leur donnant pas tous les renseignements nécessaires ou utiles.

2,2 % Avoir fait défaut de rendre compte de l'exécution du mandat.

2,2 % S'être placé, directement ou indirectement, en situation de conflit d'intérêts.

8,3 % Autres chefs d'infraction.

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

19,1 % Avoir négligé les devoirs professionnels reliés à l'exercice de ses activités.

16,9 % Avoir manqué de compétence et de professionnalisme.

15,3 % Avoir exercé ses activités de façon malhonnête ou négligente.

8,4 % Avoir fait défaut d'agir promptement, honnêtement et équitablement dans la prestation de ses services professionnels dans le cadre des mandats confiés.

6,5 % Avoir fait défaut de tenir compte de toute intervention d'un tiers qui pourrait avoir une influence sur l'exécution de ses devoirs professionnels au préjudice de son client ou de l'assuré.

6,3 % Avoir manqué d'objectivité, de discrétion, de modération et de dignité dans sa conduite.

4 % Ne pas avoir une tenue de dossier que l'on est en droit de s'attendre de la part d'un expert en règlement de sinistres.

4 %** Avoir fait défaut de s'assurer que lui-même, ses mandataires et ses employés respectent les dispositions de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et celles de ses règlements.

4 % Avoir fait défaut de favoriser les mesures d'éducation et d'information dans le domaine où il exerce ses activités.

2,9 % Avoir agi dans une discipline ou une catégorie pour laquelle il ne détenait pas de certificat.

12,6 % Autres chefs d'infraction.

** L'intimé visé par ce chef d'infraction était un agent en assurance de dommages au moment des faits reprochés. Il est désormais expert en sinistre.

DÉCISIONS : CULPABILITÉ ET SANCTION

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.

TYPES DE DÉCISIONS

Culpabilité	7
Culpabilité et sanction	15
Sanction	2
Moyens préliminaires*	3
TOTAL	27

* 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 49 jours suivant la dernière journée d'audition. Le *Code des professions* prévoit que les décisions doivent être rendues dans un délai de 90 jours.

CULPABILITÉ :

239 CHEFS D'INFRACTION RETENUS

Les 24 décisions portant sur la culpabilité des intimés comportaient 248 chefs d'infraction. Le comité a prononcé la culpabilité des intimés sur 239 chefs d'infraction, a accepté le retrait de 6 chefs et a acquitté les intimés de 3 chefs.

SANCTION :

204 SANCTIONS DISCIPLINAIRES

Parmi les 17 décisions imposant une ou plusieurs sanctions, le Comité de discipline a prononcé un total de 204 sanctions, sachant qu'il y a une ou plusieurs sanctions pour chaque chef d'infraction. Au 31 décembre 2016, certaines sanctions pour donner suite aux décisions sur culpabilité ne sont pas encore rendues. La sanction imposée doit avoir comme objectif la protection du public, un effet dissuasif pour le professionnel et l'exemplarité pour les autres membres de la profession.

76

sanctions imposant des amendes représentant une somme totale de 131 500 \$

90

périodes de radiation temporaire (ces radiations concernent 7 individus)

38

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. Aucune demande d'appel n'a été déposée en 2016.

ANTÉCÉDENTS DISCIPLINAIRES

Le secrétaire du Comité de discipline a répondu à 109 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 de SOQUIJ, de CanLII et sur le site du Registre des décisions disciplinaires des régulateurs canadiens en assurances.

Merci au vice-président M^e Daniel M. Fabien, aux présidents suppléants, M^{es} Marco Gaggino et Marguerite Leclerc, ainsi qu'à tous les membres pour leur intérêt envers la déontologie et la protection du public.

Bienvenue au nouveau président suppléant, M^e Yves Clermont, ainsi qu'aux nouveaux membres du Comité de discipline : Sultana Chichester, Mathieu Gagnon, Isabelle Guay, Gontran Junior Lamontagne, Serge Meloche, Nadia Ndi, Jonathan Paradis et Marie-Eve Racine.

Consultez la liste complète des membres du Comité de discipline à chad.ca.

DES CONSOMMATEURS ÉDUQUÉS À MIEUX DISCUTER AVEC LES PROFESSIONNELS

La sensibilisation du public est un moyen de prévention important. En effet, des consommateurs informés de leurs droits et obligations sont à la fois plus aptes à comprendre le fonctionnement de l'assurance de dommages et mieux outillés pour prendre les décisions éclairées qui les concernent. De plus, en connaissant mieux le rôle des professionnels et leurs devoirs ainsi que le bien-fondé de la présence de la ChAD, le public se sent plus en confiance, un prérequis à l'achat d'un contrat d'assurance.

PRÉSENCE MÉDIATIQUE

La ChAD promeut les bons comportements à adopter lors de la souscription d'un contrat d'assurance ou d'une réclamation, renseigne les consommateurs sur le rôle et les responsabilités des professionnels de l'industrie et fait connaître sa mission de protection du public. Parmi les thèmes couverts en 2016, mentionnons :

- Le *Guide d'accompagnement du sinistré*
- Le renouvellement d'un contrat d'assurance
- L'inventaire des biens

SONDAGES GRAND PUBLIC

En 2016, la ChAD a mené **trois sondages** auprès du grand public, le premier pour connaître la perception des répondants à l'égard du secteur de l'assurance de dommages, le deuxième sur leurs habitudes lors du renouvellement d'un contrat d'assurance, notamment en ce qui a trait à l'économie de partage, et le dernier pour savoir s'ils mentionnaient ou non à leur assureur la présence à leur domicile d'animaux domestiques, notamment de chiens dits « dangereux ».

Ces sondages ont généré des activités de sensibilisation auprès des consommateurs pour promouvoir de bonnes habitudes en matière d'assurance de dommages et rappeler le rôle des professionnels.

CAMPAGNE DE SENSIBILISATION

Lancée en 2015, la campagne de sensibilisation sur Internet destinée au grand public s'est poursuivie. Elle cible les consommateurs au moment où ils sont les plus réceptifs aux conseils, soit lors de la recherche de renseignements sur l'assurance. En se basant sur les critères de recherche des internautes, des publicités en rotation les mènent vers des conseils ciblés afin de leur rappeler le rôle des professionnels en assurance de dommages. Les internautes sont alors invités à lire des articles-conseils plus exhaustifs à chad.ca. En 2016, un volet vidéo a également été déployé sur Facebook dans le cadre de cette campagne.

16 309 visionnements de la vidéo sur Facebook

178 444 consultations de la section
Consommateurs à chad.ca

« LE GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT A ÉCLAIRCI BEAUCOUP DE POINTS QUANT AU DÉROULEMENT DU PROCESSUS DE RÉCLAMATION. IL S'AGIT D'UNE SOURCE D'INFORMATION TRÈS CLAIRE ET VULGARISÉE POUR LES CONSOMMATEURS ET J'EN SUIS TRÈS RECONNAISSANTE. [...] CELA ME PERMET D'ALLER DE L'AVANT AVEC L'ASSUREUR ET DE FAIRE VALOIR MES DROITS AVEC UNE CERTAINE ASSURANCE. »

— LETTRE D'UNE CONSOMMATRICE À PROPOS DU *GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT DU SINISTRÉ*

SALON VISEZ DROIT

Troisième participation au salon VISEZ DROIT, organisé par le Barreau de Montréal du 11 au 14 avril 2016, au complexe Desjardins à Montréal. L'objectif : informer et sensibiliser la population au sujet de leurs droits en matière d'assurance de dommages et du rôle du professionnel.

PROTÉGEZ-VOUS

Pour informer les consommateurs sur leurs droits et obligations en matière d'assurance de dommages, la ChAD a renouvelé son partenariat avec les Éditions Protégez-Vous en augmentant le nombre d'articles publiés sur le site protegez-vous.ca.

66 226 consultations des 60 articles-conseils
7 nouveaux articles
25 articles révisés

LA COPROPRIÉTÉ

Pour informer les consommateurs sur l'assurance de dommages en copropriété, la ChAD a poursuivi sa collaboration avec le site spécialisé lacopropriete.info de la Chambre des notaires du Québec :

- **4 articles-conseils** dans l'infolettre mensuelle
- **Réponses aux questions** du public publiées dans la section Info-Experts
- **1 conférence** intitulée *Copropriété et assurance : ce qu'il faut savoir*, présentée à deux reprises lors du Salon national de l'habitation, du 4 au 13 mars 2016

La ChAD poursuit également sa collaboration avec le Regroupement des gestionnaires et copropriétaires du Québec, notamment en contribuant aux articles de son magazine.

PROJET DE LOI N° 98

En 2016, le ministère de la Justice a entrepris de moderniser le système professionnel québécois en tenant notamment compte des recommandations formulées dans le rapport de la commission Charbonneau. Le projet de loi n° 98 *Loi modifiant diverses lois concernant principalement l'admission aux professions et la gouvernance du système professionnel* prévoit mettre en place diverses mesures visant à renforcer la protection du public.

Ayant déjà adopté plusieurs des mesures contenues dans le projet de loi, dont l'obligation pour les professionnels de l'assurance de dommages de suivre un cours en Conformité et un accroissement de la proportion d'administrateurs indépendants au sein de son conseil d'administration, la ChAD a pris part à la commission parlementaire relative au projet de loi 98 (PL-98) à la fin de l'été 2016. Elle a ainsi témoigné des effets bénéfiques de telles mesures.

CONSULTATIONS DU CCRRA

La ChAD a participé à deux consultations du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) relativement à l'assurance voyage et aux catastrophes naturelles. La ChAD a réitéré les principes suivants :

- la **nécessité** du rôle-conseil des agents et des courtiers en assurance de dommages pour offrir un produit qui correspond aux besoins de chaque client et que ce dernier soit pleinement conscient des limitations et exclusions du produit qu'il achète;
- l'**utilisation** d'un langage simple et clair pour aider le consommateur à démystifier la complexité des contrats;
- la **cohérence** entre les pratiques commerciales et déontologiques pour assurer adéquatement la protection du public.

UBÉRISATION

Pour discuter des changements de paradigme et des enjeux qui sont liés à l'ubérisation, plusieurs ordres professionnels, organismes d'autoréglementation (dont la ChAD), « uber-compétiteurs », entreprises de technologies financières, groupes de défense des consommateurs et représentants du monde politique montréalais se sont réunis en juin 2016. Les discussions ont mené à un large consensus sur l'enjeu principal de l'ubérisation : la protection du public et les moyens de la préserver dans cette nouvelle économie qui prend forme. Quelques pistes de solution ont aussi été évoquées et la réflexion se poursuivra en 2017.

HORIZON 2017

La ChAD poursuivra ses initiatives de sensibilisation auprès des consommateurs pour les conscientiser au rôle des professionnels encadrés par la ChAD.

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
- **Isabelle Bélanger**, agent en assurance de dommages
- **Isabelle Circé**, MBA, FPAA, expert en sinistre
- **Louise Hamel**, expert en sinistre
- **M^e Maurice Lefrançois**, agent en assurance de dommages des particuliers
- **Manon Murphy**, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages (*depuis juin 2016*)

NOMBRE DE RENCONTRES EN 2016 : 4

FAITS SAILLANTS 2016

- Production d'une **fiche-conseil** en matière d'assurance des copropriétés destinée aux experts en sinistre.
- Production d'une **fiche-conseil** en matière de risques environnementaux (la pollution).
- Adaptation du **modèle type** de politique de traitement des plaintes.
- Mise à jour des **avis de renouvellement** en assurance des particuliers (habitation et automobile) pour tenir compte des nouvelles habitudes de consommation (économie de partage).
- Mise à jour du **guide de partage des rôles et responsabilités** en expertise en règlement de sinistres.

COMITÉ DU DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

MANDAT

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

COMPOSITION

- **Marie-Lucie Paradis**, MBA, dirigeante d'assureur à courtiers, certifiée, administratrice à la ChAD et présidente du comité
- **Patrick Décarie**, agent en assurance de dommages des particuliers
- **Stéphanie Huard**, agent en assurance de dommages des particuliers
- **James MacPherson**, expert en sinistre
- **Richard Racette**, PAA, CCFI, expert en sinistre
- **Connie Tambasco**, CRM, courtier en assurance de dommages des entreprises

NOMBRE DE RENCONTRES EN 2016 : 1

FAIT SAILLANT 2016

- Lancement du **cours obligatoire** *Cap sur la conformité : votre devoir d'informer, d'expliquer et de conseiller*.

COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

COMITÉ DE NOMINATION

MANDAT

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

COMPOSITION

- **Diane Beaudry**, CPA, CA, IAS.A., administratrice indépendante, présidente du conseil d'administration et présidente du comité
- **M^e Julie-Martine Loranger**, IAS.A., administratrice indépendante
- **Marie-Lucie Paradis**, MBA, dirigeante d'assureur à courtiers, certifiée
- **Jean-François Raymond**, CRM, IAS.A., dirigeant de cabinet de courtage (15 certifiés et moins), certifié, et vice-président du conseil d'administration

NOMBRE DE RENCONTRES EN 2016 : 2

FAITS SAILLANTS 2016

- Vérification de l'éligibilité des candidatures aux élections de 2016 pour les trois postes à pourvoir.
- Processus de sélection d'un administrateur indépendant ayant une expertise en comptabilité.

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

COMPOSITION

- **Hélène Grand-Maitre**, M.A.P., administratrice indépendante et présidente du comité
- **Sébastien Drouin**, dirigeant de cabinet de courtage, certifié
- **Sylvie Mercier**, ASC, administratrice indépendante

NOMBRE DE RENCONTRES EN 2016 : 2

FAITS SAILLANTS 2016

- Modification de la politique de gestion des conflits d'intérêts de la ChAD.
- Formation offerte aux administrateurs sur la gouvernance des technologies de l'information.

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.

COMPOSITION

- **Diane Beaudry**, CPA, CA, IAS.A., administratrice indépendante, présidente du conseil d'administration et présidente du comité jusqu'en décembre 2016
- **Dominique Chaussé**, CPA, CA, ASC, MBA, administratrice indépendante et présidente du comité depuis décembre 2016
- **Hélène Grand-Maître**, M.A.P., administratrice indépendante
- **Jean-François Raymond**, CRM, IAS.A., dirigeant de cabinet de courtage (15 certifiés et moins), certifié, vice-président du conseil d'administration

NOMBRE DE RENCONTRES EN 2016 : 9

FAITS SAILLANTS 2016

- Suivi du plan d'action de la gestion des risques intégrés de la ChAD
- Suivi des états financiers trimestriels
- Mises à jour et suivis de diverses politiques

SOUTENIR LA MISSION DE LA ChAD

Veillant à la saine gestion au sein de l'organisme, le Comité de vérification est satisfait de présenter des résultats financiers supérieurs aux prévisions fixées en début d'année. Le conseil d'administration avait alors entériné un budget déficitaire de l'ordre de 125 000 \$. En combinant des revenus plus élevés que prévu et un contrôle serré des dépenses tout au long de l'année, la ChAD a terminé l'exercice financier 2016 avec un excédent de 119 773 \$.

Tout en s'assurant d'une gestion responsable des dépenses, la ChAD conserve ses priorités : réduire les délais d'enquête, assurer un programme de formation continue adapté à l'évolution de l'industrie et fournir des outils permettant aux membres de satisfaire à leurs obligations. La ChAD a également poursuivi la modernisation de ses systèmes informatiques afin d'améliorer sa performance.

MERCI

à tous les membres du comité et plus particulièrement à Diane Beaudry, présidente sortante du comité, pour son dévouement et le temps qu'elle y a consacré.

« LES INVESTISSEMENTS EN FORMATION CONTINUE ET DANS LE DÉVELOPPEMENT D'OUTILS POUR SOUTENIR LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE SONT DES PRIORITÉS EN REGARD DE L'APPROCHE PRÉVENTIVE DE LA ChAD ET DE SA MISSION DE PROTECTION DU PUBLIC. »

— DOMINIQUE CHAUSSE, CPA, CA, ASC, MBA
ADMINISTRATRICE INDÉPENDANTE ET PRÉSIDENTE DU COMITÉ

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 2016, 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 2016, 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 Hélinas, s.e.n.c.s.l.*¹

Comptables professionnels agréés
Blainville, le 6 février 2017

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

PRODUITS ET CHARGES

EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2016

	2016 \$	2015 \$
PRODUITS		
Cotisations	4 511 257	4 410 666
Développement professionnel	618 961	417 317
Greffe – amendes disciplinaires	160 518	166 301
Publications et matériel de promotion	33 416	46 565
Gains (pertes) matérialisé(e)s sur placements	(3 782)	30 413
Variation non matérialisée de la juste valeur des placements	138 373	(107 405)
Revenus de placements	89 929	93 761
	5 548 672	5 057 618
CHARGES		
Salaires et charges sociales	2 901 848	2 919 041
Principales activités (annexe)	2 235 878	2 142 301
	5 137 726	5 061 342
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES PRODUITS SUR LES CHARGES AVANT AMORTISSEMENTS	410 946	(3 724)
AMORTISSEMENTS		
Amortissement des immobilisations corporelles	24 125	34 805
Amortissement des actifs incorporels	267 048	84 999
	291 173	119 804
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES PRODUITS SUR LES CHARGES	119 773	(123 528)

ÉVOLUTION DE L'ACTIF NET

EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2016

	2016			2015
	Non affecté \$	Investi en immobilisations \$	Grevé d'une affectation interne \$	Total \$
SOLDE AU DÉBUT	(541 711)	960 236	500 000	1 042 053
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	410 946	(291 173)	–	(123 528)
Investissement en immobilisations	(107 174)	107 174	–	–
SOLDE À LA FIN	(237 939)	776 237	500 000	918 525

BILAN

AU 31 DÉCEMBRE 2016

	2016 \$	2015 \$
ACTIF		
Actif à court terme		
Encaisse	174 361	99 603
Débiteurs (note 3)	467 171	363 900
Charges payées d'avance	50 020	29 911
	691 552	493 414
Placements (note 4)	2 579 436	2 523 732
Immobilisations corporelles (note 5)	69 143	80 523
Actifs incorporels (note 6)	707 092	879 713
	4 047 223	3 977 382
PASSIF		
Passif à court terme		
Créditeurs (note 7)	490 220	590 449
Produits reportés	121 816	124 627
Cotisations perçues d'avance	2 393 240	2 319 103
Avantages incitatifs de location	3 649	21 029
	3 008 925	3 055 208
Avantages incitatifs de location	–	3 649
	3 008 925	3 058 857
ACTIF NET		
Investi en immobilisations	776 237	960 236
Grevé d'une affectation d'origine interne	500 000	500 000
Non affecté	(237 939)	(541 711)
	1 038 298	918 525
	4 047 223	3 977 382

ENGAGEMENTS CONTRACTUELS (note 8)

Pour le conseil d'administration,



DIANE BEAUDRY, CPA, CA, IAS.A.
Administratrice indépendante
Présidente du conseil d'administration
et présidente du Comité de vérification
(jusqu'en décembre 2016)



DOMINIQUE CHAUSSE
CPA, CA, ASC, MBA
Administratrice indépendante
Présidente du Comité de vérification
(depuis décembre 2016)

FLUX DE TRÉSORERIE

EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2016

	2016 \$	2015 \$
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	119 773	(123 528)
Éléments n'impliquant aucun mouvement de trésorerie :		
Amortissement des immobilisations corporelles et des actifs incorporels	291 173	119 804
Amortissement des avantages incitatifs de location	(21 029)	(21 000)
Variation de la juste valeur des placements évalués à la juste valeur	(134 591)	76 992
	255 326	52 268
Variation nette des éléments hors trésorerie liés aux activités d'exploitation	(173 308)	387 361
	82 018	439 629
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition de placements	(1 452 208)	(1 478 528)
Produit de la cession de placements	1 552 122	1 688 552
Acquisition d'immobilisations corporelles	(12 745)	(33 562)
Acquisition d'actifs incorporels	(94 429)	(729 013)
	(7 260)	(552 551)
AUGMENTATION (DIMINUTION) NETTE DE LA TRÉSORERIE	74 758	(112 922)
ENCAISSE AU DÉBUT	99 603	212 525
ENCAISSE À LA FIN	174 361	99 603

NOTES COMPLÉMENTAIRES

31 DÉCEMBRE 2016

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 évalués 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 des comptes clients.

Les passifs financiers évalués au coût après amortissement selon la méthode linéaire se composent des comptes fournisseurs, salaires et vacances et frais courus.

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 et 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)

31 DÉCEMBRE 2016

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
ChAD Presse électronique	4 ans
Gestion de la formation continue	4 ans
Cours en ligne	3 ans
Site Web	3 ans
Développement – cours obligatoire	2 ans

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 liés 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

	2016	2015
	\$	\$
Cotisations à recevoir via l'Autorité des marchés financiers	164 588	121 052
Cotisations perçues et à recevoir de l'Autorité des marchés financiers	78 093	93 563
	242 681	214 615
Comptes clients	224 490	149 285
	467 171	363 900

Au 31 décembre 2016, les comptes clients sont présentés déduction faite d'une provision pour dépréciation de 3 641 \$ (2015 - 33 711 \$).

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

	2016	2015
	\$	\$
Obligations, 2 %, à la juste valeur	–	77 502
Fonds négociés en bourse, à la juste valeur	2 264 856	2 446 230
Actions privilégiées, à la juste valeur	314 580	–
	2 579 436	2 523 732

5. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2016			2015
	Coût \$	Amor- tissement cumulé \$	Valeur nette \$	Valeur nette \$
Mobilier de bureau	293 836	260 463	33 373	41 716
Équipement informatique – plan TI	16 694	5 008	11 686	15 025
Équipement informatique	75 787	51 703	24 084	23 782
	386 317	317 174	69 143	80 523

6. ACTIFS INCORPORELS

	2016	2015
	\$	\$
	Valeur nette	Valeur nette
Actifs incorporels à durée de vie définie		
<i>ChAD</i> Presse électronique	21 875	25 000
Développement – cours obligatoire	69 065	111 541
Gestion de la formation continue	100 406	114 750
Logiciel – plan TI	476 731	534 440
Site Web	32 571	74 650
Cours en ligne	6 444	19 332
	707 092	879 713

7. CRÉDITEURS

	2016	2015
	\$	\$
Fournisseurs	108 351	174 556
Salaires et vacances	64 918	58 034
Taxes	88 247	7 420
Frais cours	228 704	350 439
	490 220	590 449

8. ENGAGEMENTS CONTRACTUELS

L'organisme s'est engagé par bail et par contrat de location-exploitation. Le solde de ces engagements suivant ce bail et ces contrats, exclusion faite des clauses d'annulation prévues au bail et des clauses escalatoires d'impôts fonciers et autres, s'établit à 3 664 721 \$. Les paiements minimums exigibles au cours des cinq prochains exercices sont les suivants :

	\$
2017	358 138
2018	362 226
2019	364 588
2020	363 422
2021	375 393

NOTES COMPLÉMENTAIRES (SUITE)

31 DÉCEMBRE 2016

9. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

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

	2016 \$	2015 \$
Produits		
Recharge de salaires à la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages	94 735	48 000
Charges		
Frais de perception par l'Autorité des marchés financiers	45 276	44 828

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.

10. 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 2016.

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 2016

	2016 \$	2015 \$
PRINCIPALES ACTIVITÉS		
Assurances	44 343	41 150
Comité de discipline	98 014	65 369
Communications	102 017	114 045
Dépréciation des autres débiteurs	3 641	33 711
Développement professionnel	188 057	86 080
Entretien et location – équipement de bureau	38 738	49 218
Formation des administrateurs	1 200	1 852
Formation du personnel	10 160	20 779
Fournitures de bureau et papeterie	66 825	53 758
Frais bancaires	15 584	12 712
Frais d'enquêteurs externes	174 267	133 248
Frais d'élections	10 383	250
Frais de déplacements – ensemble des comités	25 385	25 213
Frais de perception de la cotisation par l'Autorité des marchés financiers	45 276	44 828
Frais du site Web	34 023	38 677
Inspection professionnelle	12 643	20 063
Loyer, taxes, permis et électricité	349 278	334 719
Poste et messagerie	18 843	21 350
Procureur du syndic	338 385	372 121
Publications	165 982	142 853
Publicité et promotion	175 378	195 759
Services professionnels	286 986	297 770
Télécommunications	30 470	36 776
	2 235 878	2 142 301

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 l'industrie de l'assurance de dommages et à revaloriser l'image des professionnels qui y œuvrent. La ChAD, qui a par ailleurs été à l'origine de la création de la Coalition, contribue depuis le début à ce projet rassembleur et est fière de présenter les actions concrètes accomplies en 2016.

PORTRAIT DE L'INDUSTRIE ET DE LA RELÈVE

9,2
milliards de dollars de chiffre d'affaires au Québec en 2015¹

846
employeurs partout dans la province

1 812
postes à pourvoir en 2016²

500
diplômés de l'AEC en assurance de dommages ou du DEC en Conseil en assurances et en services financiers en moyenne chaque année, grâce aux 31 établissements d'enseignement qui offrent ces programmes d'études

90 %
des employeurs privilégient l'embauche de candidats ayant une formation collégiale ou universitaire³

¹ Autorité des marchés financiers. *Rapport annuel sur les institutions financières 2015*, [En ligne]. [http://www.lautorite.qc.ca/files/pdf/publications/autorite/rapports-annuels/autorite/amf-rapport-annuel_institutions-financieres_2015.pdf].

² Sondage *Les besoins et la qualité de main-d'œuvre dans l'industrie de l'assurance de dommages au Québec*, réalisé par SCOR pour le compte de la Coalition, [En ligne], 2013. [<https://www.prosdelassurance.ca/sondages-en-assurance-de-dommages.html>].

³ Sondage concernant la formation des candidats embauchés et recherchés, mené par la Coalition auprès des employeurs, janvier 2016.

DES ACTIONS CONCRÈTES

Au fil des ans, la Coalition est devenue un intermédiaire entre l'industrie, la relève, le monde de l'éducation et les instances gouvernementales. Les liens étroits qu'elle entretient avec ses partenaires ont permis à la Coalition de mettre en œuvre, en 2016, de nombreuses initiatives couronnées de succès et ayant des retombées positives pour toute l'industrie :

53
événements où 300 ambassadeurs passionnés ont rencontré des milliers de futurs professionnels potentiels.

176
candidats ont rencontré 13 employeurs et organismes lors du quatrième *Speed Jobbing*, organisé conjointement avec le *Journal de l'assurance* lors de la Journée de l'assurance de dommages.

98
élèves ont participé à des activités d'exploration de carrières (Classes Affaires, Jeunes Explorateurs d'un jour, Apprenti collégien en action).

61 201
personnes se sont informées sur les carrières en assurance de dommages à prosdelassurance.ca.

23
articles de blogue ont été publiés, dont plusieurs offrent des conseils aux employeurs de l'industrie.

951
chercheurs d'emploi actifs se sont inscrits sur la plateforme de recrutement prosdelassurance.ca depuis son lancement en juin 2015 et 1 197 offres d'emploi y ont été affichées par 136 employeurs.

Pour en savoir plus sur les activités de la Coalition, consultez son plus récent rapport annuel à prosdelassurance.ca.

UN CONSEIL D'ADMINISTRATION QUI RASSEMBLE L'INDUSTRIE

La mission de la Coalition concerne toute l'industrie. Voici les administrateurs dirigeants issus de divers organismes ou catégories de membres qui, ensemble, contribuent à sa mission.

Au 31 décembre 2016

Johanne Lamanque, LL.B., M. Sc.
Présidente, dirigeante désignée du Bureau d'assurance du Canada (BAC)

Guy Parent, CPA, CGA
Secrétaire-trésorier, dirigeant désigné du Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ)

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

Louis Ferrari-Vianna
Dirigeant désigné de L'Association de la relève en assurance du Québec (LARAQ) – depuis juin 2016

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

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

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

Également administrateurs en 2016 : **Geneviève Morin**, **Christian Roy**, **Bertrand Vary** ainsi que le regretté **François Houle**, dont la passion et le soutien indéfectibles ont apporté beaucoup à la Coalition.

« LA CRÉATION DE LA COALITION EN 2002 PAR L'INDUSTRIE ÉTAIT UN PROJET NOVATEUR. DEPUIS PRÈS DE 15 ANS, LA COALITION RÉUSSIT À ÊTRE UN ORGANISME RASSEMBLEUR EN RÉUNISSANT DIFFÉRENTS DIRIGEANTS DE L'INDUSTRIE AUTOUR DE LA MÊME TABLE ET AUTOUR D'UN OBJECTIF COMMUN, CELUI D'ASSURER SA RELÈVE. »

— ROBERT LAGARDE, LL.L., C.d'A.ASS.
PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION

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