



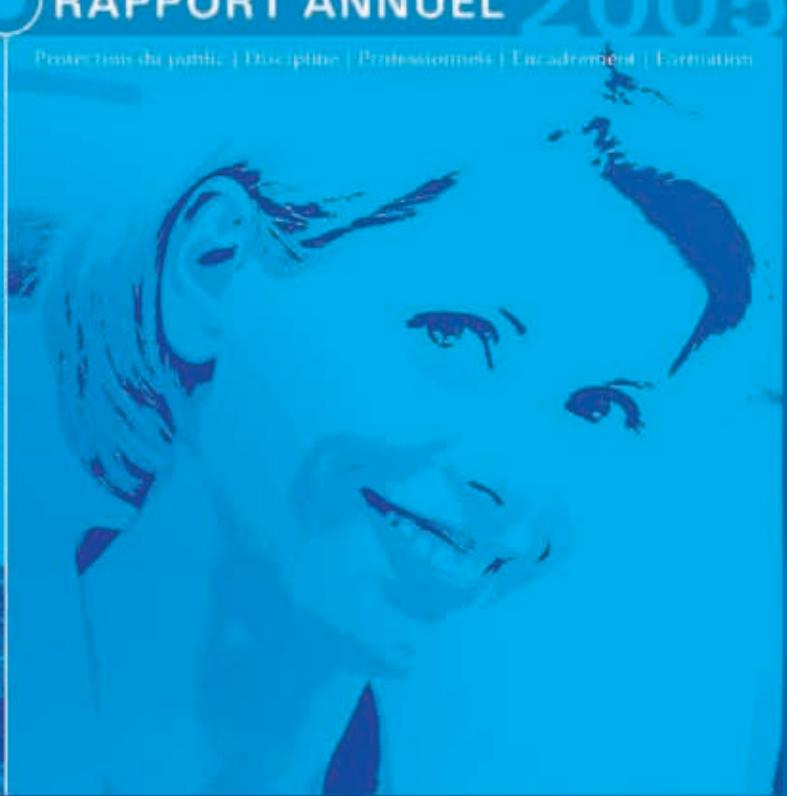
Experts en règlement de sinistres



Courtiers en assurance de dommages



Agents en assurance de dommages



Protection du public | Discipline | Professionnisme | Encadrement | Formation

RAPPORT ANNUEL 2005



Table des matières

MISSION

- 02 Mission de la ChAD
- 03 Le conseil d'administration

RAPPORTS DE LA DIRECTION

- 06 Mot du président
- 08 Chairman's report
- 10 Rapport de la direction générale
- 12 Report from the CEO
- 14 Bilan du conseil d'administration
- 17 Entente de coopération avec l'Autorité

RAPPORTS DE LA PERMANENCE ET DES COMITÉS

- 20 Affaires institutionnelles et de la conformité des pratiques
- 23 Comité de la qualité de la pratique professionnelle
- 24 Bureau du syndic
- 28 Comité de déontologie
- 30 Comité de discipline
- 33 Développement professionnel
- 35 Communications et information
- 38 Comité de vérification
- 39 Rapport des vérificateurs
- 40 *États financiers*
- 46 Membres de la permanence
- 47 Membres des comités
- 49 Statistiques

- 52 Mot du président
- 53 Bilan des activités
- 55 Membres des comités

UNE MISSION

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

Pour ce faire, elle veille à la formation continue obligatoire et à la déontologie de près de 13 000 agents et courtiers en assurance de dommages, ainsi que d'experts en règlement de sinistres. Elle encadre de façon préventive et discipline la pratique professionnelle des individus et des organisations œuvrant dans ces domaines.

DES VALEURS

Chacune des personnes œuvrant au sein de l'équipe de la ChAD s'engage à développer des relations et des services de qualité avec l'ensemble de ses clients.

Nos relations sont de qualité lorsque :

- Nous traitons avec respect la personne qui fait appel à nous;
- Nous faisons preuve de transparence et que nous donnons l'heure juste;
- Nous sommes objectifs et impartiaux;
- Nous respectons le point de vue de notre client;
- Nous accordons toute notre attention à notre client et que nous démontrons notre désir de bien le servir;
- Nous sollicitons ses commentaires.

Nos services sont de qualité lorsque :

- Nous prenons le temps de bien comprendre la situation et le besoin réel de notre client;
- Nous répondons efficacement aux besoins de notre client;
- Nous respectons nos engagements;
- Nous mettons toute notre expertise au service de notre client.



1^{re} rangée : Robert LaGarde, Maya Raic, Denis Garneau, Serge Lyras. 2^e rangée : François Reneault, Esther Vekeman, Paul-André Simard, Robert E. Champagne, Danielle Thibodeau, Jean Langevin, Bernard Drouin, André Yergeau, Michel Talbot. N'apparaît pas sur la photo : Joan Renée Bernard.

Président du conseil :

Denis Garneau, M.B.A., agent en assurance de dommages

Vice-président du conseil :

M^e Robert LaGarde, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages

Administrateurs :

Joan Renée Bernard, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages

Yvon Bouchard, FPAA, agent en assurance de dommages (jusqu'en avril 2005)

Robert E. Champagne, FPAA, expert en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur (depuis avril 2005)

Bernard Drouin, agent en assurance de dommages (depuis avril 2005)

Jean Langevin, représentant du public

Serge Lyras, FPAA, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages

François Reneault, FPAA, expert en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur

Paul-André Simard, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages

Danielle Thibodeau, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages

Michel Talbot, FPAA, agent en assurance de dommages (depuis avril 2005)

Esther Vekeman, représentante du public

André Yergeau, FPAA, expert en règlement de sinistres indépendant

Rapports de la direction

Mot du président

Denis Garneau
Agent en assurance de dommages
Président du conseil d'administration

Page 6

Au cours de l'exercice 2005, les administrateurs et le personnel de la permanence de la ChAD ont contribué aux travaux de comités permanents et consultatifs, en plus de participer à plusieurs activités de l'industrie. Aujourd'hui, l'implication de tous permet de présenter un bilan plus que positif.

L'année 2005 a été marquée par un vent de changement, une année durant laquelle le conseil d'administration de la ChAD s'est penché sur de nombreux dossiers dont les enjeux ont nécessité l'attention et le concours de tous. Cela nous a permis d'identifier les grandes priorités communes notamment en matière d'encadrement des pratiques commerciales, de déontologie et de conformité des pratiques professionnelles.

La déontologie et la pratique professionnelle sont des préoccupations constantes pour assurer le professionnalisme des représentants encadrés et c'est pourquoi la planification stratégique annuelle a entre autres porté sur la formation continue obligatoire et l'inspection des cabinets de 24 certifiés et moins. Cette démarche a notamment mené à la révision des mandats des comités de la qualité de la pratique professionnelle et du développement professionnel.

Les initiatives mises de l'avant par la ChAD afin d'assurer une meilleure protection du public et de meilleures pratiques professionnelles font en sorte que le conseil d'administration a également créé un sous comité du comité de déontologie pour réviser le code applicable aux experts en règlement de sinistres.

Dans un tel contexte, la ChAD a multiplié les échanges avec ses partenaires de l'industrie. L'objectif de concertation s'est notamment exprimé avec l'Association des experts en sinistres indépendants du Québec, l'Autorité des marchés financiers, le Bureau d'assurance du Canada, la Corporation des assureurs directs de dommages et le Regroupement des cabinets de courtage en assurance du Québec. La contribution de divers professionnels a permis d'examiner les avenues proposées par la ChAD, de les étudier dans une perspective visant à les rendre applicables et ainsi assurer une meilleure protection du public.

À ce chapitre, je me permets de souligner l'apport de mes pairs, dans deux dossiers particuliers qui ont marqué l'année : la consultation de l'Autorité des marchés financiers sur les pratiques commerciales en assurance de dommages et l'implantation d'un programme d'inspection des cabinets de 24 représentants certifiés et moins, à la suite d'une entente de coopération entre la ChAD et l'Autorité. À ces dossiers s'ajoute le dépôt à l'Autorité de mémoires sur l'encadrement des contrats de garanties de remplacement en assurance automobile ainsi que sur l'encadrement des consultants en assurance.

L'année 2005 a également été marquée par l'élection de deux nouveaux postes d'administrateurs. En ce sens, j'aimerais souhaiter la bienvenue à Bernard Drouin, agent en assurance de dommages, et Robert E. Champagne, expert en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur. S'est également joint aux rangs du conseil d'administration de la ChAD en 2005, Michel Talbot, agent en assurance de dommages qui prend la relève de Yvon Bouchard, administrateur sortant que nous saluons pour son implication. Enfin, je tiens à féliciter messieurs Serge Lyras, courtier en assurance de dommages et André Yergeau, expert en règlement de sinistres, pour leur réélection et les remercie pour la générosité et la qualité de leur collaboration constante.

En terminant, à titre de premier président du conseil d'administration et représentant les agents en assurance de dommages, je ne peux passer sous silence la précieuse collaboration de mes collègues, membres du conseil. L'expertise et les réflexions de chacun allant au-delà des intérêts particuliers ont favorisé nombre d'échanges fructueux. Tout le travail accompli en 2005 n'aurait pu être réalisé sans l'efficacité et l'ouverture d'esprit de chacun. À vous tous, mes sincères remerciements. Un merci particulier à Paul-André Simard, président sortant, pour sa contribution et sa passion constante envers l'assurance de dommages, à Maya Raic, présidente-directrice générale, pour sa disponibilité et son implication ainsi qu'à toute la permanence pour son rythme soutenu et son soutien.



Denis Garneau, agent en assurance de dommages
Président du conseil d'administration

A message from the chairman of the board

Denis Garneau
Damage Insurance,
Agent Chairman of the Board of Directors

Page 8



Throughout 2005, the ChAD's Board of Directors and staff contributed to the work of the standing and advisory committees in addition to participating in a number of industry events. Thanks to everyone's hard work, I am pleased to present you with a very positive report today.

Two-thousand and five was marked by the winds of change. Over the course of the year, the ChAD's Board of Directors studied a number of different issues that required everyone's attention and involvement. Working together, we identified major common priorities related to the supervision of business practices, ethics and professional practice compliance.

Ethics and professional practice are of constant concern if we are to ensure the professionalism of regulated representatives. Consequently, at our annual strategic planning session we paid special attention to compulsory professional development and the inspection of firms with a maximum of 24 representatives. This focus led to us review the mandates of the quality of professional practice and the professional development committees.

The initiatives that the ChAD undertook to ensure better protection of the public and better professional practices also led the Board of Directors to create an ethics sub-committee to review the Code of Ethics of Claims Adjusters.

This year, the ChAD also ramped up communications with its industry partners, working together with such organizations as the Association des experts en sinistres indépendants du Québec, the Autorité des marchés financiers, the Insurance Bureau of Canada, the Corporation des assureurs directs de dommages and the Regroupement des cabinets de courtage en assurance du Québec. Assisted by a number of professionals, we looked at the ChAD's various proposals from the perspective of how we could make them as effective as possible and thus ensure better protection of the public.

Further to this topic, I must mention the contribution of my peers to the work on two files that were of particular importance this year: the consultation with the Autorité des marchés financiers on damage insurance business practices and the implementation of the inspection programme targeting firms with a maximum of 24 certified representatives, which was instituted following the signing of a cooperation agreement between the ChAD and the Authority. In addition, we also filed briefs with the Authority concerning replacement coverage in the automobile insurance sector and the regulation of insurance consultants.

Two-thousand and five also saw the creation of two new elected directors positions. I would like to welcome Mr. Bernard Drouin, damage insurance agent, and Mr. Robert E. Champagne, claims adjuster employed by an insurer, to the Board. The ChAD's Board of Directors also saw the arrival of Mr. Michel Talbot, damage insurance agent, who has replaced outgoing board member Mr. Yvon Bouchard—many thanks to Mr. Bouchard for his contributions. And finally, I would like to congratulate Messrs. Serge Lyras, damage insurance broker, and André Yergeau, claims adjuster, on their re-election and thank them for their generous, valuable and constant collaboration.

In conclusion, as the first damage insurance agent to occupy the position of Chairman of the Board, I would be remiss to not recognize the valuable assistance of my colleagues on the Board. Going beyond partisan interests, their expertise and ideas were much appreciated during the many fruitful discussions that took place in 2005. We could not have accomplished so much in 2005 without everyone's efficiency and open-mindedness. I extend my sincerest thanks to all of you. Special thanks go to our outgoing chairman, Mr. Paul-André Simard for his contributions and unwavering passion for the damage insurance industry and to Maya Raic, our president and CEO, for her receptiveness and involvement as well as to the entire staff for their support and for staying the course.



Denis Garneau, Damage Insurance Agent
Chairman of the Board

Mot de la direction générale

Maya Raic
Présidente-directrice générale

Page 10



La protection du public et le professionnalisme des membres de la ChAD étant au cœur de nos réflexions, l'année 2005 a été remplie de nombreux défis relevés par l'engagement soutenu de tous les membres du conseil d'administration et de la permanence. En effet, les actions ont été concrètes et les prises de positions claires.

La distribution de produits d'assurances, la clause de la règle proportionnelle, la proposition d'assurance, le rapport de plaintes à remettre à l'Autorité, les pratiques commerciales en assurance de dommages sont au nombre des dossiers qui nous ont occupés. De par sa mission de protection du public, la ChAD est soucieuse de l'encadrement de ses membres et s'intéresse aux enjeux auxquels l'industrie et, par le fait même, les consommateurs sont confrontés. À cet égard, la ChAD et les membres du conseil d'administration ont étudié plusieurs problématiques en vue d'assurer la mise en place d'un encadrement simple, applicable et qui protégera davantage le public.

Par exemple, considérant la complémentarité de leur mission respective qu'est la protection du public, l'Autorité et la ChAD ont signé une entente de coopération¹ quant à l'inspection des cabinets de 24 représentants certifiés et moins. Dans le cadre de cette entente, la ChAD s'est engagée à réaliser 200 inspections par année, ce qui signifie que l'ensemble des cabinets concernés par l'entente seront inspectés dans un délai de 4 ans. L'objectif : assurer la conformité des pratiques, éviter les doublons tout en maximisant les services en place de même que les ressources.

Puisque la mise à jour des connaissances des membres est également une voie visant à assurer une meilleure protection du public, une réflexion a été effectuée afin d'identifier les besoins en matière de formation. À cet égard, il a été résolu de développer des formations en ligne sur la déontologie et la discipline en collaboration avec Educollège², afin de faciliter l'accès partout au Québec à des formations de qualité. De plus, afin de compléter l'offre de formation faite aux membres, la ChAD entend examiner la possibilité d'investir dans le développement de nouveaux cours lors du prochain exercice.

À ce sujet, soulignons que le 31 décembre 2005 marquait la fin de la deuxième période de conformité. À cette date, 91,7 % des membres s'étaient conformés à leur obligation de formation continue obligatoire (FCO). Le règlement prévoyant une période de grâce jusqu'au 31 mars 2006, davantage de membres devraient rencontrer leur obligation nécessaire au renouvellement de leur permis.

La ChAD Presse, principal moteur d'information de notre organisation auprès des membres et des chefs de file de l'industrie, nous permet de communiquer de façon continue et ainsi contribuer au professionnalisme des membres que nous encadrons. En 2005, la permanence de la ChAD a mis les bouchées doubles afin de produire deux éditions spéciales, dont l'une traitait d'inspection alors que l'autre s'est concentrée sur le thème de la déontologie.

¹ Le résumé de l'entente de coopération avec l'Autorité est présenté à la page 17 de ce présent rapport.

² Consortium avec lequel la ChAD a déjà une entente et qui est formé des maisons d'enseignement suivantes : Cégep du Vieux Montréal, Cégep de Sainte-Foy et Collège John Abbott.

Dans le même ordre d'idées, la tournée régionale de la ChAD, à laquelle s'est adjoint le syndic, nous a permis d'informer les membres des plus récents développements concernant leurs obligations, de recueillir leurs différentes préoccupations et de répondre à leurs questions. Cette expérience a été des plus enrichissantes et je me réjouis de poursuivre cette initiative en 2006, puisque les échos de l'industrie sont essentiels à la bonne conduite des orientations de notre organisation, et ce, tant en matière d'encadrement professionnel, qu'en terme de services offerts par la ChAD.

Outre les prises de positions et les actions mises de l'avant afin de rencontrer la mission de la ChAD, avoir une organisation efficace est également une source de motivation constante. C'est pourquoi, nous sommes satisfaits de l'introduction d'indicateurs de performance portant notamment sur la FCO, les programmes et services d'inspection, le traitement d'une plainte disciplinaire, le processus disciplinaire et la satisfaction des membres à l'endroit de l'organisation.

Depuis sa fondation, la ChAD est de plus en plus sollicitée par les médias, les consommateurs, l'industrie et le régulateur. Attendu que cette popularité tend à croître et que la crédibilité de l'organisation se positionne au centre des actions de communications externes, le conseil a créé un comité ad hoc communication. Le mandat de ce comité est de définir et d'élaborer un cadre de référence sur des principes d'éthique relatifs aux administrateurs.

Au-delà de ces grands accomplissements pour l'année 2005, je souhaite en remercier les maîtres d'œuvre en soulignant la précieuse collaboration des membres du CA et des différents comités qui contribuent à l'avancement des intérêts et de la mission de notre organisation. Merci à Denis Garneau, président du CA, pour son support. Son esprit rassembleur et sa ténacité ont été des plus bénéfiques pour l'industrie. Je tiens à souligner également l'apport de tous les membres de la permanence pour leur assiduité, leurs efforts et la loyauté de leur implication. Je remercie chacun et chacune d'entre eux d'avoir partagé son expertise en vue d'identifier des actions concrètes, des solutions applicables qui favorisent à la fois la conformité des pratiques professionnelles et une réglementation qui colle à la réalité qui, par ailleurs, feront en sorte que le public sera encore mieux protégé.



Maya Raic
Présidente-directrice générale

A message from the president and CEO

Maya Raic
President and CEO



Page 12

Protecting the public and ensuring the professionalism of its members are the ChAD's prime drivers. Keeping these objectives in mind, the Board of Directors and the staff took up the many challenges of 2005 with determination and commitment. Our positions were clear and we took concrete action on the issues before us.

The distribution of insurance products, the co-insurance clause, insurance proposal, the complaints report that insurance professionals must remit to the Authority as well as business practices in the damage insurance industry were just some of the files we dealt with this year. Since its mission is to protect the public, the ChAD pays special attention to the professional supervision of its members and closely follows issues facing the industry and, by extension, consumers. Consequently, the ChAD and its Board of Directors examined a number of issues surrounding the implementation of an easy, enforceable supervisory framework that provides the public with better protection.

For example, since the ChAD and the Authority share a common mission, that of protecting the public, they signed a cooperation agreement¹ covering the inspection of firms employing a maximum of 24 certified representatives. The agreement stipulates that the ChAD will conduct 200 inspections per year; as a result, all firms covered by the agreement will undergo an inspection once every four years. The objective of the exercise is to ensure practice compliance and avoid duplication while maximizing the use of available services and resources.

Since our members' professional development is yet another way to ensure better protection of the public, we also reviewed training needs. We resolved to work with Educollège² to develop an on-line training programme on ethics and discipline in order to ensure the availability of high quality training throughout Quebec. Furthermore, in order to round out the training offered to members, the ChAD intends to look at the possibility of investing in the development of new courses over the coming year.

And speaking of professional development, December 31, 2005 marked the end of the second compliance period. To date, 91,7% of members have met their professional development obligations. Since the regulation provides for a grace period ending on March 31, 2006, a higher percentage of members should be able to meet the requirements for licence renewal.

As our organization's main means of communicating with the members and industry leaders, *La ChADPresse* allows us to remain in constant contact and thus contribute to enhancing the professionalism of the members under our supervision. In 2005, the ChAD's staff worked relentlessly to produce two special issues, respectively on inspection and ethics.

¹ A resume of the cooperation agreement with the Authority can be found on page 17 of this report.

² A consortium with which the ChAD already has an agreement. It is made up of the following educational institutions: Cégep du Vieux Montréal, Cégep de Sainte-Foy and John Abbott College.

And continuing on the same theme, during the tour of the regions, the syndic and I had an opportunity to update the members on the most recent developments in the area of professional obligations as well as listen to members' concerns and answer their questions. This experience was extremely enriching and I look forward to renewing the initiative in 2006. The fact is, industry input is essential to keeping our organization on the right track, both in terms of professional supervision and in terms of the services that the ChAD offers.

Above and beyond the positions and the actions we have taken to meet the ChAD's mission, being able to rely on an efficient organization is also a source of constant motivation. We are therefore pleased to see the introduction of performance indicators that cover such issues as compulsory professional development, inspection programmes and services, disciplinary complaint processing, the disciplinary process and members' satisfaction toward the ChAD.

Since its founding, the ChAD has been increasingly sought out by the media, consumers, the industry and regulatory bodies. Given this growing popularity and the ChAD's need to maintain impeccable credibility in all its external communications, the Board created an ad hoc communications committee whose mandate it is to define and develop a frame of reference that sets out the ethical principles governing board members.

Beyond the great accomplishments of the year, I would like to thank our Board of Directors and the members of the various committees for their valuable collaboration and for contributing to the advancement of our organization's interests and mission. Many thanks to Chairman of the Board Denis Garneau. His steadfastness and ability to bring people together have been of great benefit to the industry. I would also like to recognize the contributions of the entire staff and thank them for their attentiveness, efforts and unwavering commitment. I thank each and every one of them for having shared their expertise with the ChAD, thus enabling us to identify appropriate concrete actions and find effective solutions that contribute to greater professional practice compliance and the development of regulations that take into account the challenges of the real world. This is the road that leads us to ensuring enhanced public protection.



Maya Raic
President and CEO

Planification stratégique 2005

- inspection des cabinets de 24 représentants certifiés et moins
- relève et accès à la profession
- révision des mandats des comités :
 - Qualité de la pratique professionnelle et Développement professionnel

7 rencontres

40 résolutions adoptées

ENJEUX ET PRINCIPALES PRISES DE POSITIONS

Encadrement des contrats de garantie de remplacement en assurance automobile

Réagissant au projet soumis par l'Autorité en 2004 concernant l'encadrement des contrats de garantie de remplacement en assurance automobile qui proposait que ce soit un produit d'assurance plutôt qu'une garantie de remplacement, la ChAD a présenté un mémoire en janvier 2005 à l'effet qu'elle avait des préoccupations avec le modèle de distribution proposé. En effet, le projet reconnaissait le droit de distribution aux représentants certifiés ainsi qu'aux concessionnaires automobiles via le titre VIII (distribution sans représentant) de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*. Les recommandations de l'Autorité demeurent à venir.

Position de la ChAD : Tout comme plusieurs intervenants¹ de l'industrie, la ChAD considère que les produits d'assurance de dommages doivent être distribués uniquement par des représentants certifiés. Ces derniers étant soumis à des obligations légales, réglementaires et à un code de déontologie, l'assuré est couvert par le Fonds d'indemnisation de l'Autorité, s'il est victime d'une situation malheureuse.

La ChAD est également d'avis que d'autres éléments, plus techniques, du projet méritaient davantage d'attention, afin d'éviter certaines confusions. Par exemple : le financement du produit d'assurance, l'absence de souscription pour le produit « valeur à neuf », la remise du chèque à l'assuré, les réclamations en cas de pertes totales, la résolution du contrat, sans omettre que le remplacement du véhicule suppose que l'assureur devient fournisseur de biens (automobiles) alors que ce n'est pas du domaine de l'assurance.

Pratiques commerciales en assurance de dommages

Suite aux allégations de fraude dans le domaine de la distribution en assurance de dommages survenues aux États-Unis, les régulateurs canadiens, européens et américains ont enclenché une série de mesures visant à faire la lumière sur les pratiques commerciales en assurance de dommages. À cet égard, l'Autorité a dévoilé en avril 2005 les résultats de son enquête qui confirme que la situation identifiée aux États-Unis est inexistante au Québec. Cependant, le régulateur québécois a identifié certaines pratiques commerciales² qui méritaient une révision. Dès lors, l'Autorité a annoncé vouloir modifier la réglementation dans le but de bannir certaines pratiques; imposer la divulgation d'information pertinente aux consommateurs et introduire la notion de « courtier indépendant » pour les cabinets.

Position de la ChAD : Les membres du conseil d'administration ayant exercé un suivi de la situation, et ce, dès 2004³, une fois les résultats de l'enquête de l'Autorité dévoilés, le conseil d'administration a estimé essentiel de contribuer aux travaux en s'interrogeant sur la manière d'éliminer les zones grises qui peuvent semer la confusion, tant dans l'industrie, chez les consommateurs que les régulateurs. Au cœur de sa réflexion, les pratiques commerciales, en fonction de la relation entre les professionnels et les consommateurs. L'objectif étant d'identifier des façons de faire qui éliminent l'apparence de conflit d'intérêts, qui sont applicables dans l'industrie, vérifiables et mesurables pour les régulateurs, en plus de permettre aux consommateurs de faire un choix éclairé.

¹ La Corporation des assureurs directs de dommages du Québec (CADD), le Regroupement des cabinets de courtage en assurance du Québec (RCCAQ) et le Bureau d'assurance du Canada (BAC).

² Pratiques commerciales : les prêts au cabinet, les liens de propriété, les transferts en bloc d'un volume d'affaires et les commissions conditionnelles.

³ Avant même que le procureur de l'État de New York, Eliot Spitzer ait formulé les allégations de fraude en 2004, la ChAD s'était sentie concernée, avait organisé une veille médiatique sur l'évolution de l'enquête américaine et mis sur pied un comité de réflexions. Dès 2004, la ChAD a participé activement aux travaux pancanadiens, dont ceux du Comité de révision des pratiques de l'industrie. Ce comité est issu de la collaboration de deux organismes réglementaires, soit le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) et Organismes de réglementation des services d'assurance du Canada (CISRO).

La principale recommandation pour éviter la confusion chez les consommateurs :

Que tous les représentants, agents et courtiers, divulguent lors de la souscription d'un risque, le nombre d'assureurs auprès desquels ils sont réellement en mesure de placer le risque, c'est-à-dire auprès des assureurs avec lesquels ils détiennent un contrat d'agence. De plus, les professionnels devraient également divulguer la concentration, peu importe le pourcentage de celle-ci, de son volume d'affaires placé auprès de l'assureur avec lequel ils proposent au client de transiger.

Table de travail sur les consultants en assurance

Considérant que les consultants en assurance de dommages posent les mêmes actes auprès des consommateurs que les représentants certifiés, à l'exception de la vente de produits, la ChAD a mis sur pied une table de travail composée de professionnels de l'industrie, dont le mandat est de lui faire des recommandations sur la pertinence d'encadrer les consultants.

Position de la ChAD : Encadrer les consultants en assurance, par voie réglementaire, pour qu'ils aient un titre qui leur soit propre. L'objectif est de distinguer les représentants qui conseillent et distribuent des produits d'assurance et ceux qui offrent strictement un service de conseil en assurance. Ainsi, les consommateurs seraient davantage protégés, car ils auraient les mêmes recours et protections, notamment par le Fonds d'indemnisation, en cas de fraudes, manœuvres dolosives ou détournement de fonds de la part d'un consultant. Le document a été transmis officiellement à l'Autorité en janvier 2006.

Encadrement de la distribution de produits d'assurance par la Fédération québécoise des clubs Quad et la Fédération des clubs de motoneigistes du Québec

En novembre 2004, la ChAD déposait un mémoire à l'Autorité à l'effet que la protection actuellement offerte par l'assurance distribuée par les Clubs de motoneigistes n'assure pas la pleine protection du public et qu'elle peut semer la confusion chez les consommateurs. Il faut notamment savoir que la plupart des accidents de motoneigistes n'impliquent pas un deuxième véhicule. En effet, selon le BAC, seulement 20 % des accidents impliquent une collision entre deux ou plusieurs véhicules⁴. De ce fait, l'assurance proposée par la Fédération ne les couvre pas. De plus, légalement⁵, la protection des utilisateurs de véhicules hors route doit se traduire, pour les propriétaires, par la détention d'une police d'assurance responsabilité civile d'au moins 500 000 \$.

Position de la ChAD : Pour éviter la confusion et s'assurer que les consommateurs ont la bonne couverture, la ChAD propose :

- plutôt que de prôner l'inclusion d'une assurance responsabilité civile dans la carte d'accès aux sentiers, que les Fédérations s'assurent que les utilisateurs des sentiers soient convenablement couverts en exigeant de voir une preuve d'assurance, avant d'émettre une carte d'accès aux sentiers;
- de mettre en vigueur le pouvoir réglementaire lié aux articles 37-38 de la *Loi sur les véhicules hors route*, afin de permettre à la Fédération de patrouiller les sentiers et de vérifier de ce fait si les utilisateurs sont assurés;
- de créer un fonds d'indemnisation qui permettrait d'indemniser les victimes d'un conducteur non assuré en responsabilité civile.

⁴ Mémoire du Bureau d'assurance du Canada portant sur le projet de loi 13.

⁵ Article 19, *Loi sur les véhicules hors route*.

La règle proportionnelle

L'interprétation de l'application de la règle proportionnelle n'étant pas la même pour tous les assureurs, la situation posait des difficultés, notamment aux experts en règlement de sinistres. En effet, selon le mode de calcul utilisé, l'indemnité pouvait varier d'un assureur à l'autre. L'objectif ici était d'éliminer l'ambiguïté et de déterminer une procédure équitable pour les assurés.

Position de la ChAD : Que les assureurs précisent le mode d'application dans les conditions générales des contrats d'assurance; que dans un tel cas, la franchise soit appliquée avant le calcul de la règle proportionnelle comme c'est le cas lorsqu'une limite particulière est mise en cause; s'il y a lieu, demander au BAC de prendre position dans ce dossier et d'en diffuser les conclusions auprès des assureurs, afin de mettre fin à l'ambiguïté actuelle. À ce chapitre, le BAC a émis une directive en 2005.

GOVERNANCE & RÉGLEMENTATION

Politique de traitement et rapport des plaintes à l'Autorité

La ChAD a mis en place un comité composé de représentants issus de petits et moyens cabinets pour compléter l'analyse réalisée par l'Autorité auprès des grands cabinets d'assureurs. Le but visé par ce comité est de tenir compte des façons de faire et des réalités particulières des petits et moyens cabinets dans la distribution de produits d'assurance.

Position sur la proposition d'assurance : Adoption de l'opinion du comité de déontologie concernant la forme que doit prendre la proposition d'assurance pour être légale. Voir le bilan du comité de déontologie.

Gouvernance et communications

Considérant que la ChAD est de plus en plus sollicitée par les médias, le mandat de définir les principes d'éthique relatifs aux administrateurs et d'élaborer une politique de communication externe de la Chambre de l'assurance de dommages a été confié à un comité ad hoc des communications composé de trois administrateurs.

La loi 86 : Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

Une lettre a été envoyée à la ministre de la Culture et des Communications, Madame Line Beauchamp, pour lui demander que la ChAD soit soumise au même traitement que celui prévu pour les ordres professionnels, c'est-à-dire que le caractère confidentiel des dossiers du syndic soit préservé et, par conséquent, que ses dossiers soient protégés lors d'une demande d'accès à l'information.

Projet de loi 88 : Loi sur la sécurité privée

Dans le cadre de la consultation générale sur le projet de loi 88, la ChAD a écrit à la Commission des institutions, pour que les experts en règlement de sinistres ne soient pas assujettis à la *Loi sur la sécurité privée*, puisqu'ils sont déjà des professionnels encadrés par la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

Le 1^{er} mai 2005, la ChAD signait une entente de coopération avec l'Autorité des marchés financiers prévoyant l'émission d'une autorisation permettant aux membres du personnel de la ChAD de procéder à des inspections, ainsi qu'une attestation de sa qualité d'inspecteur.

En vertu de l'entente, la ChAD reçoit l'autorisation de procéder à l'inspection des cabinets en assurance de dommages et des cabinets d'expertise en règlement de sinistres de 24 représentants et moins, conformément au programme d'inspection approuvé par l'Autorité, à l'exception des assureurs qui demeurent sous la responsabilité de l'Autorité, compte tenu qu'ils sont soumis à des normes de solvabilité.

De son côté, l'Autorité continue de procéder à l'inspection des cabinets en assurance de dommages et des cabinets d'expertise en règlement de sinistres de 24 représentants et moins pour les autres disciplines dans lesquelles ils sont autorisés à exercer des activités qui ne relèvent pas de la juridiction de la ChAD. Il est à noter que l'Autorité conserve par ailleurs la possibilité d'inspecter en tout temps un cabinet en assurance de dommages ou un cabinet d'expertise en règlement de sinistres.

Rappelons que l'article 9 de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers* prévoit que l'Autorité peut, par écrit, autoriser une personne autre qu'un membre de son personnel à procéder à une inspection et à lui faire rapport.

Les modalités de l'entente stipule que la ChAD doit transmettre à tous les trois mois un « rapport consolidé sur l'ensemble des inspections effectuées et sur les déficiences majeures qui auront été constatées » (paragraphe 17) ainsi qu'un « rapport comparant son plan d'inspection (planification) aux inspections effectuées et son plan d'action pour remédier à la situation si une variante est notée » (paragraphe 18).

De plus, la ChAD achemine « annuellement à l'Autorité un rapport détaillé de ses activités, comprenant, notamment un portrait statistique des lacunes observées ainsi que des interventions effectuées auprès des cabinets » (paragraphe 20).

* Source : Entente de coopération entre l'Autorité des marchés financiers et la Chambre de l'assurance de dommages.

Rapports de la permanence et des comités



Au niveau juridique, le mandat de la direction des affaires institutionnelles et de la conformité des pratiques est de veiller à la conformité légale des actions de la ChAD et de voir à l'élaboration de la réglementation de l'organisme. La direction s'assure également de la conformité des professionnels encadrés, et ce, par le biais de vérifications de la qualité de la pratique professionnelle et par la gestion des inspections des cabinets en assurance de dommages et en expertise de règlement de sinistres de 24 représentants certifiés et moins. Finalement, elle voit à l'intégrité des actions et procédures mises en place par le greffe du comité de discipline et émet les titres professionnels des courtiers.

BILAN DES ACTIVITÉS 2005

INSPECTIONS

Cette année, outre les élections annuelles au conseil d'administration et les affaires courantes, le service des affaires institutionnelles et de la conformité des pratiques a concentré son énergie sur deux principaux dossiers, soit les consultations de l'Autorité sur les pratiques commerciales et le mandat reçu relativement à l'inspection des cabinets de courtiers et d'experts en règlement de sinistres de 24 représentants et moins.

Le principal mandat du service dans le dossier d'inspection fut de participer à la mise en place de la structure nécessaire pour accueillir ce nouveau mandat, lequel a requis l'embauche de deux nouveaux inspecteurs, ainsi que l'élaboration du programme d'inspection en collaboration avec l'Autorité.

Programme d'inspection des cabinets de 24 représentants certifiés et moins

Approuvé par l'Autorité, le programme d'inspection des cabinets porte sur trois points, soit les pratiques administratives du cabinet; la tenue des registres et dossiers; et enfin, la pratique des représentants.

Les pratiques administratives du cabinet : les inspecteurs vérifient que les dirigeants du cabinet respectent les obligations légales et réglementaires qui reposent sur le cabinet, telles que la supervision de ses employés, la conformité de son inscription à sa pratique, l'utilisation de son compte séparé, sa publicité et autres représentations, etc.

La tenue des registres et dossiers : les inspecteurs vérifient que le cabinet tient tous les dossiers, livres et registres conformément à la Loi et aux règlements comme par exemple, le registre des commissions, les dossiers-clients, le registre des plaintes, la protection de renseignements personnels, etc.

La pratique des représentants : dans ce volet de l'inspection, les inspecteurs rencontrent des représentants certifiés ou des employés dûment autorisés à servir la clientèle, afin de s'assurer que ces derniers connaissent leurs obligations et que leur pratique est conforme. Les points discutés sont notamment, l'analyse des besoins, les divulgations obligatoires, l'exécution du mandat, la tenue de dossiers, etc.

Rapport d'inspection remis au cabinet

Après l'inspection, un rapport est remis au cabinet l'informant des déficiences majeures et des lacunes relevées en cours d'inspection. Selon la nature des correctifs à apporter, le délai prescrit varie entre 30 à 90 jours. Les déficiences majeures étant toutefois d'une gravité beaucoup plus grande que les lacunes, elles demandent donc à être corrigées rapidement, soit 5 jours, et la ChAD en avise automatiquement l'Autorité.

Rappelons qu'une inspection est obligatoire et peut conduire, si des déficiences ou des lacunes relevées sont non corrigées dans les délais prescrits, à la possibilité de sanctions de la part de l'Autorité, et ce, en vertu de l'article 115 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

Atteinte des objectifs

L'objectif est en bonne voie d'être respecté puisque depuis le début du programme lancé en mai 2005, 138 cabinets ont déjà été inspectés. Les inspections effectuées ont permis de relever un total de 599 déficiences et lacunes pour une moyenne de 4.34 par cabinet.

Lacunes et déficiences recensées depuis le 1^{er} mai 2005

Nombre de représentants/ cabinet	Inspections effectuées	Déficiences majeures constatées	Lacunes constatées	Moyenne du total des déficiences et lacunes par cabinet
1 représentant	50	9	130	2,78
2-5 représentants	67	22	319	5,08
6-10 représentants	13	3	64	5,15
11-20 représentants	6	1	36	6,16
21-24 représentants	2	0	15	7,50

Délais de conformité

À la suite des inspections de la ChAD, 72 % des cabinets se sont conformés en corrigeant leurs déficiences majeures ou lacunes qui leur ont été signifiées alors que 21 % des cabinets ont vu leur dossier être référé à l'Autorité. Notons que les inspecteurs n'ont signalé ni déficience, ni lacune à corriger dans 7 % des cabinets.

FAITS SAILLANTS

Mémoires de la ChAD

Outre le mémoire sur les pratiques commerciales, le service des affaires institutionnelles et de la conformité des pratiques a préparé un mémoire sur les consultants en assurance de dommages et un autre sur les garanties de remplacement. Ce dernier est disponible en ligne sur le site www.chad.ca dans la section Communications.

Modifications réglementaires

Le service des affaires institutionnelles a présenté une demande de modification du *Règlement sur les honoraires et la rémunération des membres du comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages*. Cette modification a pour but d'ajuster le taux horaire des honoraires versés aux vice-présidents et aux présidents suppléants du comité de discipline à celui accordé au président. Le règlement de modification a été soumis au gouvernement pour approbation.

Accès à l'information

Au cours de l'exercice, la ChAD a reçu et répondu à deux demandes d'accès à l'information en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Selon cette dernière, la responsable de l'accès à l'information doit répondre à toute demande formelle d'accès dans un délai de 20 jours suivant la réception de celle-ci. Une réponse refusant l'accès aux documents demandés doit être motivée et peut faire l'objet dans les 30 jours d'une demande de révision par le requérant.

Élections 2005

À la suite de la modification au règlement, cinq postes d'administrateur ont été mis en élection en 2005. Ainsi, ont été élus par leurs pairs, messieurs Robert E. Champagne, FPAA, expert en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur pour le Québec; Bernard Drouin, agent en assurance de dommages pour le Québec; Michel Talbot, FPAA, agent en assurance de dommages pour le Québec. Ont été élus par acclamation, messieurs Serge Lyras, C.d'A.A., FPAA, courtier en assurance de dommages pour la région A (Laval, Laurentides, Abitibi-Témiscamingue et Outaouais) et André Yergeau, FPAA, expert en règlement de sinistres indépendant pour le Québec.

Information et prévention

Dans plusieurs éditions de *La ChADPresse*, des fiches destinées à aider les représentants à acquérir de meilleures pratiques ont été produites. Plusieurs de ces articles ont été écrits par le conseiller à la qualité de la pratique professionnelle, Serge Hamelin. Nous avons pu compter également sur la contribution des inspecteurs et celle de l'avocate aux affaires institutionnelles dans la rédaction d'une édition spéciale portant uniquement sur l'inspection des cabinets de 24 représentants certifiés et moins.

Rapport du comité de la qualité de la pratique professionnelle

Le Comité de la qualité de la pratique professionnelle (QPP) a pour mandat d'épauler la ChAD dans sa fonction de surveillance de l'exercice de la profession et donc, de la conformité et de la qualité des pratiques des professionnels de l'assurance de dommages encadrés par la ChAD. Pour ce faire, les membres du comité doivent principalement soutenir les travaux des inspecteurs en leur proposant des solutions et en développant des outils pour aider les représentants à améliorer leur pratique.



Paul-André Simard, C.d'A.Ass.
Président du comité de la qualité de la pratique professionnelle

Page 23

En juin 2005, le conseil d'administration de la Chambre de l'assurance de dommages m'a fait l'honneur de me nommer président du comité de la qualité de la pratique professionnelle (QPP). Cette nomination fait suite au départ de monsieur Yvon Bouchard, qui a terminé son mandat d'administrateur au cours du présent exercice. À cet égard, je tiens à le remercier pour son dévouement exceptionnel à la ChAD.

Je tiens également à remercier les membres sortants pour leur collaboration fort appréciée. Il s'agit de mesdames M^e Jannick Desforges, représentante des consommateurs et Francine Lusignan, courtier en assurance de dommages ainsi que messieurs David Aird, agent en assurance de dommages, Richard McCann, expert en règlement de sinistres, M^e Louis Paquin, expert en règlement de sinistres et Daniel Pesant, analyste-souscripteur.

Créé en octobre 2004, le comité QPP avait pour mandat, jusqu'en septembre 2005, d'analyser des situations précises affectant la pratique des professionnels de l'assurance de dommages. À l'automne, le conseil d'administration de la ChAD réorientait le mandat du comité afin d'accentuer sa contribution à la mission de la ChAD qu'est la protection du public.

Durant la première partie de l'année, soit avant la modification apportée au mandat du comité, ce dernier s'est penché sur la problématique des concours et promotions et sur celle des divulgations obligatoires. Il a également fait des représentations auprès du BAC dans le but d'obtenir une interprétation uniforme par les assureurs de la règle proportionnelle.

À la suite de la réorientation de son mandat, le conseil d'administration a revu la composition du comité qui comprend maintenant trois courtiers, deux experts en règlement de sinistres indépendants, un agent en assurance de dommages et un expert en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur. À cet égard, je désire souhaiter la bienvenue aux nouveaux membres du comité QPP, j'ai nommé mesdames, Chantal Doucet, expert en règlement de sinistres (indépendant), Manon Lizée, PAA, agent en assurance de dommages et Chantal Yelle, courtier en assurance de dommages ainsi que messieurs Jean Bernatchez, expert en règlement de sinistres (indépendant), Philippe Jones, courtier en assurance de dommages et Michel Joubert, expert en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur.

Avec la révision de son mandat et considérant que la surveillance des représentants se fait par l'inspection, le comité voit principalement à soutenir les travaux des inspecteurs. Pour ce faire, le comité discute des problèmes ponctuels rencontrés en cours d'inspection et propose des solutions aux inspecteurs; il procède à la mise à jour annuelle du programme d'inspection et développe des outils pour aider les représentants à améliorer la qualité de leur pratique.

En terminant, je ne peux passer sous silence le travail effectué par la permanence du service des affaires institutionnelles et de la conformité des pratiques de la ChAD. Leur apport et leur soutien ont été des plus appréciés, en particulier celui de Serge Hamelin, conseiller à la qualité de la pratique professionnelle et inspecteur.

Paul-André Simard, C.d'A.Ass.
Président du comité de la qualité de la pratique professionnelle

* La composition de tous les comités permanents est indiquée aux pages 47 et 48 du rapport annuel.

Le rôle du bureau du syndic consiste à veiller à la discipline professionnelle des agents et courtiers en assurance de dommages ainsi que des experts en règlement de sinistres. C'est le bureau du syndic qui reçoit les plaintes à l'endroit des membres encadrés par la ChAD et qui enquête de manière indépendante et confidentielle leurs agissements professionnels. Une fois l'enquête terminée, le syndic, qui se substitue alors au plaignant, peut déposer une plainte formelle au comité de discipline qui entendra les parties concernées. C'est le comité de discipline qui décide de la culpabilité ou non des professionnels et qui impose une sanction.

PLAINTES ET PROVENANCES

Comme par les années passées, la majorité des plaintes à l'endroit des agents en assurance de dommages, des courtiers en assurance de dommages et/ou des experts en règlement de sinistres provient des consommateurs qui transigent directement avec ces professionnels.

Le consommateur

Lorsqu'un consommateur se plaint, il s'agit souvent d'une situation qu'il considère anormale et tient à dénoncer le professionnel afin que ce dernier se corrige et ne répète pas les mêmes actes auprès d'autres consommateurs. En 2005, 73 % des plaintes reçues proviennent des consommateurs. Les 2/3 de ces plaintes ont transité par l'Autorité, alors qu'un tiers des consommateurs se sont plaints directement au bureau du syndic de la ChAD.

Le professionnel certifié

À l'occasion, il arrive qu'un professionnel dénonce un pair afin de maintenir un haut niveau de professionnalisme dans l'industrie. Cette année, 11 % des plaintes reçues provenaient des membres (9 %) et/ou d'assureurs (2 %). Toutefois, il faut savoir que lorsqu'un professionnel procède à une telle dénonciation, le bureau du syndic lui rappelle qu'en vertu des codes de déontologie, il ne peut le faire de façon malicieuse, car en un tel cas une enquête pourrait être instituée à son égard.

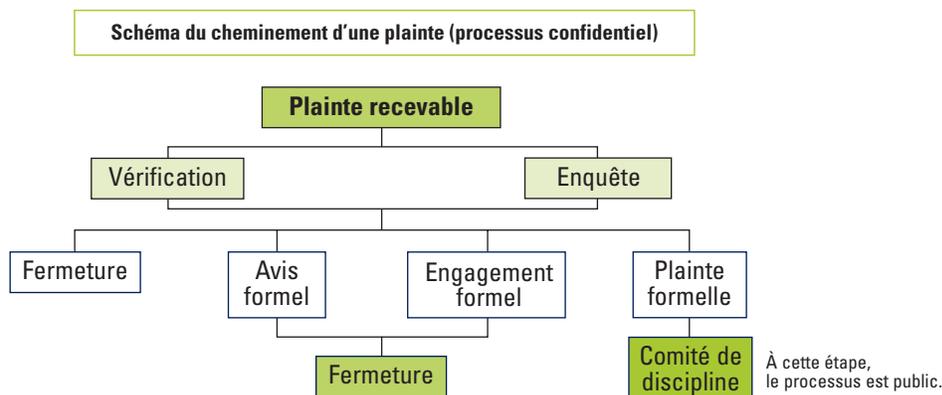
Le syndic

De plus, en vertu de l'article 329 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, le syndic peut, de sa propre initiative, enclencher une enquête. Cette année, 16 % des plaintes furent de ce type. Il s'agit essentiellement de cas où, dans le cadre d'une enquête déjà en cours, les faits recueillis indiquent la nécessité d'enquêter aussi un autre représentant non identifié au départ par le plaignant.

BILAN DES ACTIVITÉS 2005

Dossiers traités

Des 94 plaintes reçues, 123 dossiers ont été ouverts puisqu'une même plainte peut dénoncer plus d'un représentant. Ainsi, de ces 123 dossiers, 55 ont été traités en vérification, 53 en enquête, 3 en pratique illégale et 12 étaient non recevables. Il faut savoir qu'un dossier de vérification est en fait une pré-enquête qui permet de recueillir des informations afin d'évaluer la pertinence de procéder à une enquête déontologique. Voir schéma du cheminement d'une plainte à la page suivante.



Plaintes formelles

Après enquête, lorsqu'un manquement à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, aux règlements et/ou au code de déontologie applicable est constaté, le syndic dépose une plainte formelle devant le comité de discipline. En 2005, 14 plaintes formelles ont été assumées par le syndic.

Tableau 1 : Répartition des plaintes

	Agents	Courtiers	Experts Assureurs	Experts Indépendants	Total
Enquête	1	30	1	3	35
Non recevable	1	8	1	2	12
Pratique illégale	0	1	0	0	1
Vérification	10	21	9	6	46
TOTAL	12	60	11	11	94

Avis et engagements formels

Lorsqu'un dossier permet de constater certaines lacunes dans la qualité de la prestation des services du professionnel dénoncé (et non des infractions à la Loi, aux règlements ou au code de déontologie applicable), le syndic en avise le professionnel par une approche préventive de correction. En 2005, le syndic a émis 17 avis formels et reçu 6 engagements formels de la part de représentants.

Mandats de l'Autorité des marchés financiers

Le bureau du syndic a été mandaté par l'Autorité, pour enquêter dans trois dossiers de pratique illégale d'offre et de distribution de produits d'assurance de dommages. Il s'agit d'un premier mandat confié de cet ordre. Un tel partenariat a été possible parce que le bureau du syndic a enquêté ces individus par les années passées : leur certificat de courtiers d'assurance étant sous le coup d'une ordonnance de radiation provisoire, tel que requis par le syndic en octobre 2003 devant le comité de discipline.

Délais de traitement

Grâce au rythme soutenu de l'équipe du bureau du syndic et à une révision en profondeur des méthodes de vérification, 162 dossiers ont été fermés en 2005. Conséquemment, les délais moyens de traitement d'un dossier sont passés de 11 mois, en 2004, à 8 mois en 2005. Enfin, au 31 décembre 2005, 64 dossiers étaient toujours sous étude. Voir les tableaux numéros 2 et 3.

Tableau 2: Raisons de fermeture

	Agents	Courtiers	Experts Assureurs	Experts Indépendants	Non membres	Total
Avis formel	0	13	2	2	0	17
Engagement formel	0	6	0	0	0	6
Fermé par le syndic	8	43	19	9	0	79
Fermé par le syndic en correctif	0	1	0	0	0	1
Fermé par le syndic en accompagnement	0	2	2	0	0	4
Non-collaboration du plaignant	1	7	1	1	0	10
Retrait par le plaignant	2	6	0	0	0	8
Non recevable	1	8	1	2	1	13
Transféré à l'Autorité pour médiation	0	0	1	1	0	2
Dossier disciplinaire terminé	2	17	0	3	0	22
TOTAL	14	103	26	18	1	162

Tableau 3: Dossiers sous étude au 31 décembre 2005[†]

	Agents	Courtiers	Experts Assureurs	Experts Indépendants	Total
Enquête	4	27	2	5	38
Pratique illégale	0	3	0	0	3
Vérification	4	10	6	3	23
TOTAL	8	40	8	8	64

Motifs de plaintes

Les raisons pour lesquelles les agents et courtiers en assurance de dommages et les experts en règlement de sinistres sont dénoncés au bureau du syndic sont sérieuses. Vous trouverez ci-dessous les sept motifs de plaintes les plus fréquents reçus en 2005. Comparativement à 2004, nous constatons une diminution du nombre de plaintes pour appropriation d'argent ce qui explique qu'aucune requête en radiation provisoire n'a eu lieu en 2005.

PLAINTES REÇUES EN 2005

- exercé ses activités de façon négligente (**40**)
- défaut de s'assurer que lui-même, ses mandataires et employés respectent la Loi et ses règlements (**30**)
- défaut d'agir en conseiller consciencieux (**22**)
- défaut de rendre compte de l'exécution du mandat (**21**)
- défaut d'agir avec compétence et professionnalisme (**7**)
- défaut d'avoir une conduite empreinte d'objectivité, de discrétion, de modération et de dignité (**7**)
- défaut d'exécuter avec transparence le mandat qu'il a accepté (**5**)

PLAINTES REÇUES EN 2004

- exercé ses activités de façon négligente (**65**)
- défaut de rendre compte de l'exécution du mandat (**49**)
- défaut de s'assurer que ses employés respectent la Loi et ses règlements (**23**)
- défaut d'agir en conseiller consciencieux (**16**)
- exercé ses activités de façon malhonnête (**8**)
- appropriation d'argent dans l'exercice de ses fonctions (**6**)
- défaut d'avoir une conduite empreinte d'objectivité, de discrétion, de modération et de dignité (**6**)

[†] À ces 64 dossiers, il faut ajouter 49 dossiers en traitement disciplinaire par le syndic. Au total, 113 dossiers étaient en traitement au 31 décembre 2005.

Comité de révision

Un plaignant insatisfait de la décision du syndic de ne pas assumer la conduite d'une plainte formelle devant le comité de discipline peut demander une révision de cette décision au comité de révision de l'Autorité. En 2005, trois dossiers ont fait l'objet d'une telle requête. Pour un dossier, le comité de révision a maintenu la décision du syndic de ne pas porter plainte devant le comité de discipline. Au 31 décembre 2005, concernant les deux autres dossiers, une décision du comité de révision était attendue.

FAITS SAILLANTS DE 2005

En 2005, plusieurs actions préventives ont été mises de l'avant pour démystifier le rôle du syndic afin que les professionnels certifiés saisissent davantage leurs obligations légales et déontologiques. L'éthique et la déontologie étant prioritaires pour la ChAD, l'équipe du syndic a participé de façon concrète à l'atteinte de ces objectifs.

Tournée du syndic

Dès le début de l'automne, le syndic s'est joint à la tournée de la ChAD pour démystifier son rôle auprès des membres. Avec la présentation des méthodes d'enquêtes utilisées et d'exemples à partir de cas vécus, le syndic répond aux interrogations des membres. En 2005, le syndic a fait 15 présentations et a rencontré près de 240 membres. Considérant l'accueil très positif dans plusieurs régions du Québec, cette tournée se poursuivra en 2006.

Information et prévention

Publiées dans les six éditions régulières de *La ChAD Presse*, les fiches du syndic exposent des cas concrets et à l'occasion, rappellent aux membres certaines obligations professionnelles. De plus, la rédaction d'une édition spéciale sur la déontologie a été rendue possible grâce à l'implication de toute l'équipe du syndic.

Groupes de travail

Membre du groupe de travail des syndicats*, le syndic de la ChAD participe à ce forum de discussions qui permet d'échanger sur les méthodes d'enquête et de partager les expertises des membres du groupe. Le syndic est également membre du comité de déontologie, un comité permanent traitant de problématiques d'ordre éthique propre à l'industrie de l'assurance de dommages (voir le rapport du comité de déontologie, page 28).

* Membres du groupe de travail des syndicats : Association des courtiers et agents immobiliers du Québec, Ordre des comptables agréés du Québec, Chambre de la sécurité financière, Chambre des notaires du Québec, Ordre des administrateurs agréés du Québec et Chambre de l'assurance de dommages.



La mission du comité de déontologie est de maintenir à un haut niveau l'éthique professionnelle des agents et des courtiers en assurance de dommages et des experts en règlement de sinistres. Délibérant sur l'éthique professionnelle et la déontologie à l'extérieur des textes réglementaires et des décisions disciplinaires, le comité est une valeur ajoutée pour un organisme d'autoréglementation, dont la mission est la protection du public. Composé du syndic de la ChAD, de deux agents, deux courtiers et deux experts en règlement de sinistres, le comité émet des opinions quant à des problématiques d'éthique et de déontologie.

Il me fait plaisir de vous soumettre le bilan des activités du comité de déontologie de la Chambre de l'assurance de dommages pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2005.

Le comité de déontologie s'est réuni à cinq reprises en 2005. En plus d'étudier les problématiques telle la forme des propositions d'assurance, le comité a aussi émis un avis, sur demande de la ChAD, en ce qui concerne les propositions d'assurance. De plus, les travaux du comité de déontologie ont été enrichis cette année du soutien du « comité aviseur » et du sous-comité de déontologie sur la refonte du Code des experts en règlement de sinistres. À cet effet, je tiens à remercier chaleureusement chacun des professionnels qui y ont œuvré, pour leur intérêt envers l'éthique et la déontologie ainsi que pour leur dévouement.

Il s'agit de mon dernier rapport annuel à titre de président du comité de déontologie. J'ai assumé cette charge pendant 4 ans et j'ai grandement apprécié la collaboration des membres du comité ainsi que les échanges empreints de respect et du détachement requis de nos objectifs corporatifs respectifs pour assurer la protection des consommateurs.

En terminant, je souhaite remercier sincèrement les membres du comité pour leur sollicitude et le conseil d'administration de la ChAD pour leur confiance au cours de toutes ces années.

John Strome, FPAA
Expert en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur
Président du comité de déontologie

BILAN DES ACTIVITÉS 2005

Consentement particulier

Suite à l'analyse d'opinions juridiques, les travaux du comité sur la difficulté d'application du formulaire de consentement particulier ont culminé, en décembre 2005, par une nouvelle rencontre avec M^e Nancy Chamberland, surintendante à la direction de l'encadrement de la distribution de l'Autorité. Nous avons proposé une solution d'application et obtenu l'aval de M^e Chamberland de poursuivre nos travaux en regard de l'Avis de consentement particulier. La problématique d'application du consentement particulier se poursuivra en 2006.

Contrat courtier-client

L'usage du contrat courtier-client par le courtier avec les consommateurs a fait l'objet de discussions avec le RCCAQ. Les conclusions ayant émergé en 2005 n'étant pas finales, les travaux se poursuivront en 2006.

Proposition d'assurance

En 2004, le comité a été saisi d'une demande d'avis de la ChAD à savoir: *Y a-t-il des solutions alternatives à la signature de l'assuré sur la proposition d'assurance ?* Cette problématique avait également été soulevée par les membres lors de la tournée de la ChAD en 2004. Essentiellement, le comité a émis un avis à l'effet que la proposition peut être de formes diverses, c'est-à-dire écrite, électronique ou verbale et que l'essence d'une proposition est de rendre compte à son client, des informations recueillies sur ce dernier. Lorsque cette reddition de compte est écrite, la signature de la proposition d'assurance par le client est alors recommandée.

La refonte du code de déontologie des experts en règlement de sinistres

Dès le début de l'année 2005, un comité ad hoc formé d'experts en règlement de sinistres à l'emploi des assureurs a recommandé de fondre les codes de déontologie des experts en règlement de sinistres en un seul code pour les trois catégories de représentants certifiés de cette profession. Le sous-comité chargé du mandat s'est réuni à trois reprises en 2005. Ce dernier a déposé, en décembre dernier, un projet d'un tout nouveau code de déontologie. Le travail étant colossal, il est à prévoir que les comités poursuivent leurs travaux en 2006.

La pratique légale et paralogale de l'expertise en règlement de sinistres

Le comité a continué les travaux amorcés par la ChAD en 2003 avec le Bureau des services financiers (BSF). Le comité travaille maintenant avec l'Autorité. L'objectif est de soutenir l'Autorité dans sa volonté de baliser les actes de pratique légale et les actes de pratique paralogale de l'expertise en règlement de sinistres. Une rencontre avec l'Autorité devrait avoir lieu à ce sujet en 2006.

Autres problématiques étudiées

L'éthique et le professionnalisme étant au centre des préoccupations des membres, d'autres thèmes ont fait l'objet de discussions comme : les antécédents judiciaires, les règles déontologiques qui devraient survivre à la durée du certificat et l'étendue du rôle conseil de l'expert en règlement de sinistres. Ces préoccupations se reflèteront assurément dans les problématiques abordées par le comité en 2006.

* La composition de tous les comités est indiquée aux pages 47 et 48 du rapport annuel.

Rapport du comité de discipline

M^e Patrick de Niverville
Président du comité de discipline

Page 30



Le comité de discipline entend les plaintes déposées par le syndic ou toute autre personne, en vertu de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* concernant les courtiers et les agents en assurance de dommages ainsi que les experts en règlement de sinistres. Il est présidé par un avocat qui possède au moins 10 ans d'expérience et qui est nommé par le ministre des Finances. Le comité de discipline siège en division composée de trois membres, soit le président et deux professionnels certifiés de la même discipline que celle de l'intimé. Le comité peut imposer des sanctions disciplinaires, qui vont de la réprimande, à la radiation permanente d'un professionnel en passant notamment par l'amende et la suspension temporaire.

À titre de président, il me fait plaisir de vous soumettre le bilan des activités du comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2005, le tout conformément à l'article 370 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

Je tiens à remercier M^e Daniel M. Fabien et M^e Micheline Leclerc, tous deux nommés à titre de président-suppléant au cours de l'année 2005. Je dois également souligner la contribution du président-suppléant M^e François Folot dont le mandat expirait le 22 novembre 2005.

J'aimerais enfin mentionner l'excellent travail accompli par tous les membres du comité de discipline et souhaiter la bienvenue à trois nouveaux membres, soit messieurs Richard Giroux, C.d'A.A. et Marc-Henri Germain, C.d'A.A. ainsi que madame Julie Gagnier, C.d'A.Ass.

M^e Patrick de Niverville
Président du comité de discipline

BILAN DES ACTIVITÉS 2005

Au cours de l'exercice du 1^{er} janvier 2005 au 31 décembre 2005, 14 nouvelles plaintes ont été déposées par le syndic au secrétariat du comité de discipline. Les chefs contenus dans ces plaintes allèguent divers manquements disciplinaires dont la répartition est détaillée dans les tableaux 1 et 2.

Tableau 1 : Manquements disciplinaires des experts en règlement de sinistres

Avoir fait défaut de prendre les mesures nécessaires afin de conserver les dossiers et pièces justificatives des assurés pour une période de 5 ans	1	16,7 %
Avoir fait défaut de collaborer avec un autre représentant	1	16,7 %
Avoir fait défaut d'avoir eu une conduite empreinte d'objectivité, de modération et de dignité	1	16,7 %
Avoir fait défaut d'agir équitablement dans la prestation de ses services professionnels	1	16,7 %
Avoir eu une conduite négligente	1	16,6 %
Avoir négligé d'effectuer honnêtement et équitablement le règlement d'un sinistre	1	16,6 %

Tableau 2: Manquements disciplinaires des agents et courtiers

	Nombre	%
Avoir eu une conduite malhonnête et/ou négligente	17	35 %
Avoir fait défaut de rendre compte de l'exécution du mandat	11	23 %
S'être approprié des fonds à des fins personnelles	3	6 %
Avoir fait défaut de s'assurer qu'un de ses employés respecte la Loi et les règlements	3	6 %
Avoir fait défaut d'aviser les assurés de tous frais et/ou honoraires qui ne sont pas inclus dans le montant de la prime d'assurance	3	6 %
Avoir fait défaut d'agir en conseiller consciencieux	3	6 %
Avoir fait défaut d'agir avec compétence et professionnalisme	2	4 %
Être intervenu auprès d'un plaignant concernant l'enquête du syndic	1	2 %
Avoir abusé de la bonne foi d'un assureur	1	2 %
Avoir exercé ses activités dans des conditions de nuire à la qualité de ses services	1	2 %
Avoir permis à un de ses employés d'agir auprès d'un assuré alors qu'il ne détenait aucune autorisation pour ce faire	1	2 %
Avoir exercé ses activités avec des personnes non certifiées ou d'utiliser leurs services	1	2 %
Avoir fait une déclaration fautive, trompeuse ou susceptible d'induire en erreur	1	2 %
Avoir fait défaut d'exécuter le mandat confié malgré les instructions de son client	1	2 %
Total	49	100 %

Bilan des auditions

Le comité a participé à 30 auditions durant l'exercice. La moitié des auditions (15) sont des auditions de plaintes (sur le fond de la cause), alors que l'autre moitié (15) sont des auditions de représentations sur sanction.

Bilan des décisions

Dans les 27 décisions déclarant l'intimé coupable d'une ou de plusieurs infractions, le comité a maintenu 307 des 376 infractions reprochées, soit 81,65 %. Le comité a accepté le retrait de 16 chefs, a rejeté 46 chefs et a déclaré un arrêt des procédures sur sept chefs d'infraction. Le comité a rendu 41 décisions au cours de l'exercice telles que détaillées dans le tableau 3.

Tableau 3: Types de décision

Décision(s) sur culpabilité	16
Décision(s) sur culpabilité et sanction	11
Décision(s) sur sanction	13
Décision(s) sur le retrait de la plainte	1

Bilan des sanctions

Parmi les 24 décisions qui imposent une ou plusieurs sanctions, le comité de discipline a prononcé un total de 83 sanctions, dont 60 amendes totalisant un montant de 134 350 \$.

Tableau 4: Types de sanction

	Nombre
Réprimande(s)	11
Amende(s) de 600 \$	20
Amende(s) de 700 \$	1
Amende(s) de 750 \$	1
Amende(s) de 1 000 \$	10
Amende(s) de 1 500 \$	10
Amende(s) de 2 000 \$	10
Amende(s) de 2 300 \$	1
Amende(s) de 3 000 \$	2
Amende(s) de 4 000 \$	1
Amende(s) globale(s) de 7 800 \$	2
Amende(s) globale(s) de 24 000 \$	2
Suspension(s) temporaire(s) de 3 jours	1
Suspension(s) temporaire(s) de 7 jours	1
Suspension(s) temporaire(s) de 1 mois	1
Radiation(s) temporaire(s) de 2 mois	1
Radiation(s) temporaire(s) de 5 ans	1
Radiations permanentes	3
Ordonnance(s) de rembourser une somme d'argent	4

Dossiers en cours

Au 31 décembre 2005, 28 plaintes sont en cours de traitement. De ces plaintes, 13 sont en attente de l'audition, cinq sont en délibéré et 10 sont en attente de l'expiration du délai d'appel de sanction.

Dossiers en appel

Durant cette période, le syndic a porté cinq appels à la Cour du Québec d'une décision rendue par le comité de discipline, tandis que quatre décisions ont été portées en appel par des intimés. Ces dossiers viennent s'ajouter aux autres dossiers portés en appel lors des années antérieures et toujours en instance. Ainsi, un total de 21 dossiers d'appel sont présentement en cours, dont 12 à la Cour du Québec et 9 à la Cour d'appel.

Publications des décisions

Le calendrier des auditions du comité de discipline et les résumés de décisions rendues par le comité sont accessibles via le site Internet de la ChAD dans la section Chad/Discipline. Depuis février 2005, on présente dans *La ChADExpress* un cas de façon plus approfondie, afin d'expliquer les décisions disciplinaires ainsi que les points de droit analysés par le comité de discipline.

Demandes de renseignements

Il est possible de communiquer avec le secrétaire du comité de discipline afin d'obtenir des renseignements relatifs aux antécédents disciplinaires d'un professionnel certifié. Cette année, le secrétaire a reçu 56 demandes de renseignements.

Le mandat du service du développement professionnel est d'assurer le service à la clientèle en regard à la formation continue obligatoire (FCO) à laquelle les professionnels encadrés par la ChAD doivent se conformer. Suivant le règlement portant sur la formation continue obligatoire pour la deuxième période de conformité 2004-2005, les membres doivent compléter 20 unités de formation continue par période de deux ans, dont 10 en administration, en technique d'assurance ou en droit et lois et 10 en développement professionnel ou toutes catégories confondues. Sont exempts de FCO les nouveaux certifiés pour les 12 premiers mois suivant la passation des examens qui ont mené à leur certification.

BILAN DES ACTIVITÉS 2005

Activités accréditées en 2005

En 2005, le service du développement professionnel a reconnu 501 nouvelles activités de formation continue, en plus d'en renouveler 209 sur 588 qui venaient à échéance en 2005. En tout, nous avons comptabilisé 3 900 listes de présences pour 35 994 inscriptions de représentants à des activités de formation.

Formation continue au 31 décembre 2005

À la fin de la deuxième période de conformité, on a répertorié 1 649 activités de FCO différentes pour un total de 4 941 séances. Ces formations ont été données par 351 organismes de formation et 917 formateurs. Durant la période de conformité 2004-2005, 1 406 représentants ont suivi des cours sur Internet, comparativement à 96 représentants pour la période de conformité 2002-2003. Cette augmentation significative indique un intérêt en forte croissance pour ce type de formation.

Éducollège.com

Soucieux d'offrir à ses membres des activités de formation partout au Québec et abordables, trois nouveaux cours ont été développés avec Éducollège.com¹ et seront offerts en 2006. Un de ces cours sera également disponible en anglais. Dans le même ordre d'idées, les trois cours portant sur les véhicules récréatifs offerts par Éducollège.com sont maintenant proposés à moindre coût. Cette initiative a remporté un succès certain puisqu'elle a permis une hausse de l'achalandage avec un ratio de dix pour un en 2005, ce qui représente près de 1 000 nouvelles inscriptions aux formations en ligne.

Accès au dossier UFC

Le site Extranet mis à la disposition des membres pour le suivi de leur dossier personnel de formation connaît un vif succès : 84 % des professionnels, soit 10 800 sur 12 892 sont inscrits en vue de consulter leur dossier UFC et suivre en temps réel leur dossier de formation. De plus, 97 organismes de formation et 49 formateurs sont inscrits et peuvent gérer les dates de séances de leurs activités et transférer les listes de présence. Depuis janvier 2005, ces derniers peuvent également procéder au renouvellement de leurs activités en ligne.

Tableau 1 : Nombre moyen d'UFC par catégorie, par représentant pour la deuxième période de conformité

Administration	2,7 UFC
Technique d'assurance	17,0 UFC
Droit et lois	2,5 UFC
Développement professionnel	6,4 UFC

¹ Consortium avec lequel la ChAD a déjà une entente et qui est formé des maisons d'enseignement suivantes : Cégep du Vieux Montréal, Cégep de Sainte-Foy et Collège John Abbott.

Report d'UFC

Un nombre maximal de 3 UFC accumulées en surplus peuvent être reportées à la période de conformité suivante. Au 31 décembre 2005, 10 580 représentants ont bénéficié du report d'UFC pour la période de conformité 2006-2007.

Tableau 2: Portrait de la conformité des membres pour la deuxième période de conformité (1^{er} janvier 2004 au 31 décembre 2005)

	Nombre de membres	Proportion
Membres ayant terminé les exigences de FCO	11 699	91,7 %
Membres ayant complété 50 % et plus de leurs UFC	772	6,1 %
Membres ayant complété moins de 50 % de leurs UFC	164	1,3 %
Membres ayant complété aucune UFC	119	0,9 %
Nombre total de membres	12 754	100 %

Programme d'audits

La ChAD a développé un programme d'évaluation des activités de formation continue à l'aide d'un questionnaire en vue de mesurer la qualité des cours accrédités par la ChAD et offerts aux membres. Ce questionnaire est utilisé régulièrement sur une base aléatoire et tout au long de l'année; 18 activités ont ainsi été sondées en 2005. Le formulaire est également employé lors d'une plainte portant sur la qualité d'une activité de formation continue obligatoire accréditée par la ChAD. Cette année, neuf avis ont été transmis aux formateurs pour corriger certaines lacunes mineures.

Titres professionnels pour les courtiers

Durant l'année, plus de 37 demandes de reconnaissance de cours pour l'obtention de l'un des titres professionnels pour le courtier ont été effectuées. De ce nombre, 28 titres professionnels ont été émis par le service du développement professionnel, dont 18 titres de courtier d'assurance associé (C.d'A.Ass.), un de courtier d'assurance agréé (C.d'A.A.); et neuf ré-émissions de titre.

* La composition de tous les comités permanents est indiquée aux pages 47 et 48 du rapport annuel.

RAPPORT DU COMITÉ DU DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

L'année 2005 s'est terminée par la révision du mandat du comité du développement professionnel (CDP). Lors de sa création, le CDP avait pour mandat d'assurer de façon préventive, la protection du public en veillant à la formation des professionnels en assurance de dommages et en proposant aux membres du conseil d'administration de la ChAD les orientations en matière de formation continue et de formation professionnelle. La reconduction du règlement portant sur la Formation continue obligatoire (FCO) pour la période de conformité 2006-2007 laissait peu d'activité pour maintenir l'existence du comité. Les activités du comité pourraient reprendre au cours de l'année 2006 afin de réfléchir sur le règlement portant sur la FCO pour la période de conformité 2008-2009.

L'équipe des communications et de l'information conseille l'organisation en matière de communication et veille à l'image publique de la ChAD. Les efforts déployés pour soutenir la notoriété de l'organisation et de sa mission ont pour objectif d'encourager le grand public et les membres de l'industrie à avoir recours à ses services. Pour ce faire, de nombreuses actions sont posées : élaboration de stratégies de communication-marketing et de relations publiques; relations avec les médias; maintien d'un site Internet à jour; soutien aux activités de la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages.

SERVICES AUX MEMBRES

La ChADPresse: un médium incontournable!

Principal outil d'information destiné aux membres, aux six éditions régulières de *La ChADPresse* s'est ajoutée la publication de deux éditions spéciales, afin d'encore mieux les informer et les sensibiliser quant à leurs obligations déontologiques et à l'inspection des cabinets de 24 représentants certifiés et moins. Augmentation du tirage de *La ChADPresse* de 12 700 en 2004 à 14 200 en 2005.

La ChADExpress

Lancé en août 2004, le bulletin électronique est maintenant publié périodiquement (10 numéros en 2005) afin de maintenir les membres informés des questions d'actualités pouvant influencer leurs pratiques. La nouveauté en 2005 : intégration des décisions disciplinaires présentées avec les explications de la greffière du comité de discipline.

www.chad.ca

Pour la première fois depuis sa mise en ligne en 2002, le site de la ChAD a reçu cette année plus de 90 500 visites, soit en moyenne 7 500 visites par mois comparativement à moins de 6 000 visites par mois en 2004. Résultat : augmentation de 25 % du nombre de visites mensuelles en 2005!

Faire l'inventaire de ses biens : une réussite!

Soucieuse de soutenir les membres dans leur obligation de conseils et pour que les consommateurs soient encore mieux outillés pour évaluer la valeur des biens qu'ils possèdent, la ChAD a mis gracieusement à la portée de tous un inventaire des biens. Résultat : près de 27 000 formulaires ont été distribués dans plus de 13 régions administratives, et ce, tant dans les cabinets de courtage, les assureurs directs, les Promutuels, que dans les bureaux d'expertise en règlement de sinistres, et auprès du grand public.

De plus, deux nouveautés s'ajoutent cette année : un lien avec le *formulaire électronique de l'inventaire des biens* a été installé sur la page d'accueil du site Internet et la valeur des biens s'additionnent maintenant de façon automatique. Résultat : le formulaire électronique a été consulté en moyenne 2 000 fois par mois en 2005 pour une consultation annuelle qui dépasse les 24 000 téléchargements!

Présence régionale soutenue : la tournée de la ChAD

L'initiative de jumeler la tournée de la ChAD avec la présence du syndic donne notamment suite à l'intérêt des membres de mieux connaître leurs obligations déontologiques via des exemples concrets ainsi que le besoin de les informer des plus récents développements en matière d'encadrement professionnel. Résultat : organisation d'une quinzaine de rencontres avec quelque 240 professionnels de 11 grandes régions administratives : Abitibi-Témiscamingue, Bas-St-Laurent, Capitale-Nationale, Saguenay, Estrie, Montérégie, Gaspésie, Montréal, Outaouais, Lanaudière et Mauricie.



À cette occasion et sur demande des professionnels qui désirent afficher le fait que, c'est la Loi et qu'ils sont des professionnels encadrés, plus de 500 cadres « L'assurance d'un professionnel » ont été distribués.

Et encore plus...

Suite à une entente de coopération avec l'Autorité, puisque la ChAD est dorénavant autorisée à procéder à l'inspection des cabinets de 24 représentants certifiés et moins, des fiches ont été mises en ligne sur le site Internet, afin de rendre accessible l'information quant aux obligations légales, réglementaires et déontologiques à rencontrer. De plus, depuis le mois de septembre 2005, le carton d'information *Inspection des cabinets* a été distribué à plus de 700 exemplaires principalement par les inspecteurs dans le cadre de leur fonction.

Être près des membres...

Active, omniprésente et soucieuse de contribuer aux activités de l'industrie, la ChAD continue de s'impliquer, de participer à divers événements et rencontres, que ce soit ceux de l'ACDSA, de l'AESIQ, de l'IADQ, du Cercle de l'assurance, du RCCAQ ou du Journal de l'assurance (Congrès de l'assurance et de l'investissement).

Reconnaitre l'excellence : Prix Marcel-Tassé 2005

Guidé par le principe d'encourager l'excellence et la volonté de saluer la relève, la ChAD remet pour la 6^e année, le prix Marcel-Tassé au finissant s'étant le plus démarqué. En 2005, neuf candidates étaient en lice et la lauréate choisie par le comité de sélection est madame Émilie Giroux, finissante du Cégep de Ste-Foy. Elle est ici accompagnée de monsieur François Renault, FPAA, expert en règlement de sinistres, administrateur à la ChAD et membre du comité de sélection. Sont également membres du comité de sélection : madame Danielle Thibodeau, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages et monsieur Yvon Bouchard, FPAA, agent en assurance de dommages.



Récipiendaire :
Émilie Giroux

LE GRAND PUBLIC

Notre mission : votre protection

Donnant suite aux actions mises en place à l'automne 2004, la campagne de sensibilisation de la ChAD s'est poursuivie en 2005. L'initiative visait à sensibiliser le grand public à la mission de la ChAD qu'est la protection du public ainsi qu'à l'importance d'être bien couvert et de faire affaire avec des professionnels encadrés.

Résultats :

- Distribution de près de 10 000 exemplaires du carton « *Notre mission : votre protection* » pour rejoindre directement les consommateurs via les bureaux des élus provinciaux et fédéraux ainsi que via une cinquantaine d'organisations les représentant, comme les Associations coopératives d'économie familiale, les bureaux de l'Office de la protection des consommateurs et la Coalition des associations de consommateurs au Québec.
- Couverture médiatique dans les principaux hebdomadaires de quelque sept régions et plusieurs entrevues radiophoniques visant à faire connaître le fait que les professionnels sont encadrés et que la ChAD a pour mission de protéger le public.
- Couverture médiatique dans plusieurs médias nationaux tels que *La Presse*, *Le Soleil*, *Coup de pouce*, *Le journal de l'habitation*, *TV Hebdo*, *Les idées ma maison*, rejoignant ainsi un lectorat de plus de 3,2 millions.
- Retombée dans les médias électroniques tel que www.canoe.ca qui, grâce à l'ajout d'un lien avec le site de la ChAD, a contribué au nombre record de visites sur le formulaire électronique pour faire gratuitement l'inventaire de ses biens.
- Production de huit capsules radio de 15 secondes invitant les consommateurs à faire l'inventaire de leurs biens et diffusion dans sept stations régionales ainsi qu'à l'émission *Le monde de l'assurance* sur les ondes du 98,5 FM.

Projets spéciaux : des partenariats fructueux !

- Aux relations de presse effectuées dans le cadre de la tournée s'ajoutent une cinquantaine de demandes d'entrevues et de renseignements ainsi qu'une action de conseils auprès d'émissions d'affaires publiques dont *J.E.*, *La Fracture* et *Dans la mire.com*. Cette approche a notamment permis d'assurer la justesse de l'information diffusée sur les pratiques en assurance de dommages et sur le calcul des primes en assurance automobile.
- L'intérêt manifesté envers le *formulaire électronique de l'inventaire des biens* par le Barreau de Montréal via le comité de la Croix Rouge, fait en sorte que la version électronique a été mise à la disposition du Barreau.
- L'implication de la ChAD a permis de mobiliser plusieurs chefs de file de l'industrie qui ont contribué, par leur expertise et le partage de leurs connaissances, à démystifier l'assurance de dommages auprès du grand public, et ce, particulièrement dans le cadre de deux projets spéciaux : La « Net » Évolution – Assurance tous bits – initié par le *Magazine Jobboom* et le Guide pratique en assurance des entreprises produit par le journal *Les Affaires*.

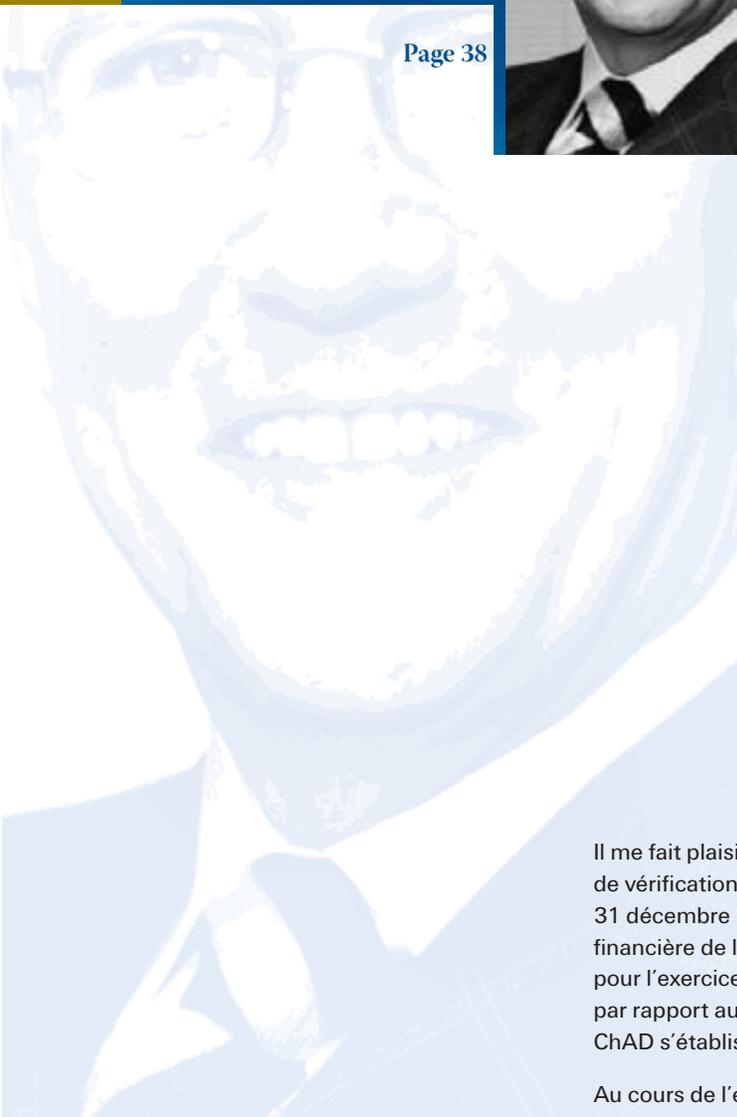
Rapport du comité de vérification

M. Serge Lyras, C.d'A.A., FPA
Président du comité de vérification



Le comité de vérification est chargé d'étudier toute question concernant la situation financière de la ChAD. Il a également pour mandat de promouvoir et de faciliter l'exercice de la fonction de vérification au sein de l'organisation. Il formule des avis à la direction générale quant à la qualité des contrôles internes et des outils ou informations de gestion. Il coordonne également les activités des vérificateurs externes.

Page 38



Il me fait plaisir de présenter mon second rapport à titre de président du comité de vérification de la ChAD. Les résultats financiers pour l'exercice se terminant le 31 décembre 2005 sont fort satisfaisants et nous permettent d'attester que la santé financière de la ChAD repose sur des fondations solides. En effet, les résultats financiers pour l'exercice terminé le 31 décembre 2005 présentent un excédent des produits par rapport aux charges de l'ordre de 200 000 \$. Pour leur part, les actifs nets de la ChAD s'établissaient à la fin de l'exercice 2005 à plus de 1 480 000 \$.

Au cours de l'exercice financier, le comité de vérification s'est également penché sur les négociations des espaces locatifs de la ChAD dont le bail vient à échéance le 31 août 2006. Suite à une analyse comparative des différentes possibilités, le conseil d'administration a confié au comité la responsabilité de mener à bien la négociation de nouveaux espaces à bureaux. Ces négociations ont mené à la ratification d'un bail au 999 de Maisonneuve Ouest. Le déménagement s'effectuera en juin 2006.

En somme, 2005 a été une année de consolidation des activités entamées en 2004. À cet égard, je tiens à remercier tous les membres du comité de vérification pour l'excellence de leur collaboration. Grâce à votre précieuse implication, nous pourrons poursuivre notre humble contribution aux succès de la ChAD en 2006.

Monsieur Serge Lyras, C.d'A.A., FPA
Président du comité de vérification

* La composition de tous les comités permanents est indiquée aux pages 47 et 48 du rapport annuel.

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS



Aux administrateurs de la
CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

Nous avons vérifié le bilan de la CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ci-après « la Chambre ») au 31 décembre 2005 ainsi que les états des résultats, de l'évolution des actifs nets et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Chambre. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Chambre au 31 décembre 2005 ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Membre du réseau PKF International
215, rue St-Jacques, bureau 1200, Montréal (Québec) H2Y 1M6
Téléphone : (514) 845-9253 Télécopieur : (514) 845-3859
Courriel : info@hd-pkf.ca Site internet : www.hd-pkf.ca

Montréal, le 3 février 2006

RÉSULTATS

Exercice terminé le 31 décembre 2005

	2005	2004
Produits		
Cotisations	3 125 150 \$	3 026 100 \$
Intérêts	76 124 \$	52 902 \$
Greffe	92 884 \$	88 647 \$
Développement professionnel	152 696 \$	185 061 \$
Publications et matériel de promotion	48 700 \$	50 140 \$
Divers	554 \$	4 151 \$
	3 496 108 \$	3 407 001 \$

Charges		
Salaires	1 303 398 \$	1 199 039 \$
Avantages sociaux	164 346 \$	142 072 \$
Allocations	44 000 \$	84 138 \$
Jetons des administrateurs	24 000 \$	15 600 \$
Jetons des autres membres	17 400 \$	9 200 \$
Frais d'élections	12 939 \$	5 236 \$
Frais de formation du personnel	8 637 \$	25 053 \$
Loyer, taxes, permis et électricité	206 573 \$	198 409 \$
Location - équipement de bureau	10 415 \$	14 038 \$
Fournitures de bureau et papeterie	54 366 \$	67 855 \$
Entretien et réparations	14 664 \$	12 160 \$
Frais de perception	35 787 \$	17 894 \$
Communication	85 442 \$	76 777 \$
Frais du site internet	12 065 \$	15 257 \$
Traduction	1 824 \$	3 482 \$
Publications	167 592 \$	110 780 \$
Frais de déplacement - ensemble des comités	62 628 \$	61 089 \$
Publicité et promotion	126 583 \$	95 948 \$
Assurances	65 364 \$	45 633 \$
Poste et messagerie	37 950 \$	28 550 \$
Télécommunication	25 345 \$	30 018 \$
Services professionnels externes	183 519 \$	213 713 \$
Comité de discipline	183 224 \$	150 003 \$
Procureur du syndic	174 773 \$	193 055 \$
Développement professionnel	111 702 \$	32 816 \$
Inspection professionnelle	19 346 \$	-
Frais bancaires	5 294 \$	5 083 \$
Amortissement - immobilisations corporelles	61 421 \$	55 940 \$
Amortissement - actifs incorporels	8 328 \$	9 357 \$
Radiation d'actifs	28 547 \$	26 825 \$
Mauvaises créances	32 943 \$	21 774 \$
Perte sur cession d'immobilisations corporelles	4 963 \$	-

Excédent des produits par rapport aux charges	200 730 \$	440 207 \$
--	-------------------	-------------------

BILAN

Au 31 décembre 2005

ACTIF	2005	2004
Actif à court terme		
Encaisse	118 196 \$	148 207 \$
Placement temporaire dans le marché monétaire	914 583 \$	2 068 223 \$
Débiteurs (note 4)	1 026 613 \$	785 956 \$
Frais payés d'avance	12 989 \$	22 238 \$
Placements réalisables à court terme	404 649 \$	145 886 \$
	2 477 030 \$	3 170 510 \$
Placements (note 5)	1 678 343 \$	212 071 \$
Immobilisations corporelles (note 6)	100 746 \$	166 865 \$
Actifs incorporels (note 7)	7 446 \$	27 229 \$
	4 263 565 \$	3 576 675 \$

PASSIF

Passif à court terme		
Créditeurs (note 8)	386 493 \$	254 424 \$
Cotisations reportées	2 296 263 \$	1 907 563 \$
Autres produits reportés	98 401 \$	133 010 \$
	2 781 157 \$	2 294 997 \$

ACTIFS NETS

Investis en immobilisations	108 192 \$	194 094 \$
Affectations d'origine interne (note 11)	985 000 \$	1 020 000 \$
Non grevés d'affectations	389 216 \$	67 584 \$

4 263 565 \$ **3 576 675 \$**

Au nom du conseil



Serge Lyras
Administrateur



Maya Raic
Présidente-directrice générale

ÉVOLUTION DES ACTIFS NETS

Exercice terminé le 31 décembre 2005

	Investis en immobilisations	Affectations d'origine interne	Non affectés	2005	2004
Solde au début	194 094 \$	1 020 000 \$	67 584 \$	1 281 678 \$	841 471 \$
Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges	(103 259) \$ ¹	-	303 989 \$	200 730 \$	440 207 \$
Virement inter-fonds	-	(35 000) \$	35 000 \$	-	-
Acquisition d'immobilisations	17 357 \$	-	(17 357) \$	-	-
	108 192 \$	985 000 \$	389 216 \$	1 482 408 \$	1 281 678 \$

¹ Représente l'amortissement, la perte sur cession et la radiation des immobilisations corporelles et actifs incorporels.

Flux de trésorerie

Exercice terminé le 31 décembre 2005

	2005	2004
Activités de fonctionnement		
Excédent des produits par rapport aux charges	200 730 \$	440 207 \$
Amortissement - immobilisations corporelles	61 421 \$	55 940 \$
Amortissement - actifs incorporels	8 328 \$	9 357 \$
Amortissement - prime sur acquisition de placements	4 621 \$	3 041 \$
Perte sur cession d'immobilisations corporelles	4 963 \$	-
Radiation d'actifs	28 547 \$	26 825 \$
	308 610 \$	535 370 \$
Variation nette des éléments hors liquidités du fonds de roulement	254 752 \$	(510 092) \$
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	563 362 \$	25 278 \$
Activités d'investissement		
Produit de cession du placement temporaire	1 153 640 \$	-
Acquisition du placement temporaire	-	(34 288) \$
Acquisition de placements	(1 875 542) \$	(114 612) \$
Produit de cession de placements	145 886 \$	96 000 \$
Acquisition d'immobilisations corporelles	(16 825) \$	(109 353) \$
Acquisition d'actifs incorporels	(532) \$	-
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(593 373) \$	(162 253) \$
Variation nette des trésoreries et équivalents de trésorerie	(30 011) \$	(136 975) \$
Encaisse au début	148 207 \$	285 182 \$

¹ Les flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation comprennent des intérêts reçus de 80 745 en 2005 (55 943 \$ en 2004).

Au 31 décembre 2005

1. IDENTIFICATION ET SECTEUR D'ACTIVITÉ

La Chambre de l'assurance de dommages (ci-après « La Chambre ») a débuté ses activités le 26 août 1998 et est constituée en vertu de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, sanctionnée le 20 juin 1998 par le gouvernement du Québec. La Chambre de l'assurance de dommages a pour mission principale d'assurer la protection du public en matière d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres. Pour se faire elle :

- maintient la discipline chez les représentants en assurance de dommages;
- encadre de façon préventive et discipline la pratique professionnelle des individus et des organisations oeuvrant dans ces domaines;
- veille à la formation et à la déontologie des représentants en assurance de dommages.

Le 11 décembre 2002, le projet de Loi 107, *Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier*, a été adoptée et sanctionnée. La nouvelle loi reconnaît la Chambre en lui octroyant le statut d'organisme d'autoréglementation.

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

a) Constatation des produits

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

Ces cotisations sont comptabilisées sur une base d'exercice. Les montants perçus et non perçus pour la période excédant la fin de l'exercice sont comptabilisés à titre de produits reportés.

b) Placements

Les placements en obligations sont comptabilisés au coût ajusté de l'amortissement de l'escompte ou de la prime selon la méthode linéaire sur la période comprise entre la date d'achat et l'échéance du titre.

Les autres placements sont comptabilisés au coût d'acquisition.

c) Immobilisations corporelles et amortissement

Les immobilisations corporelles sont inscrites au coût et sont amorties selon les méthodes, taux et période suivants :

	Méthode	Taux et période
Mobilier, agencement et équipement	Décroissant	20%
Équipement informatique	Linéaire	sur 4 ans
Améliorations locatives	Linéaire	durée restante du bail de 10 années

d) Actifs incorporels

Les actifs incorporels sont inscrits au coût et sont amortis selon la méthode linéaire sur une période de quatre (4) ans.

e) Utilisation d'estimations

Pour dresser des états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, la direction doit faire des estimations et poser des hypothèses qui ont une incidence sur les montants présentés dans les états financiers et les notes y afférentes. Ces estimations sont fondées sur la connaissance que la direction possède des événements en cours et sur les mesures que la Chambre pourrait prendre à l'avenir. Les résultats réels pourraient être différents de ces estimations.

3. MODIFICATION DE CONVENTIONS COMPTABLES

Au cours de l'exercice, la Chambre a changé la méthode d'amortissement, adoptant la méthode de l'amortissement linéaire pour ses logiciels et ses équipements informatiques. Auparavant, ceux-ci étaient amortis selon la méthode de l'amortissement dégressif. Cette modification d'estimation, qui vise à mieux refléter la durée de vie utile de ces actifs, a été adoptée prospectivement. Ce changement a eu pour effet de réduire l'excédent des produits par rapport aux charges de 28 547 \$, les actifs incorporels de 11 987 \$ et les immobilisations corporelles de 16 560 \$.

4. DÉBITEURS

	2005	2004
Cotisations à recevoir via l'Autorité des marchés financiers	984 910 \$	734 182 \$
Autres - comptes à recevoir	41 703 \$	51 774 \$
	1 026 613 \$	785 956 \$

5. PLACEMENTS

	2005	2004
Obligations, 3,15 % à 6,0 %, échéant de 2006 à 2012 (valeur de marché: 2005 - 2 069 821 \$; 2004 - 361 459 \$)	2 082 992 \$	357 957 \$
Portion réalisable à court terme	404 649 \$	145 886 \$
	1 678 343 \$	212 071 \$

Les encaissements à recevoir au cours des cinq prochains exercices sont estimés aux montants suivants:

	2006	2007	2008	2009	2010
	404 649 \$	407 670 \$	305 493 \$	200 115 \$	300 980 \$

6. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	Coût	2005		2004
		Amortissement Cumulé	Valeur Nette	Valeur Nette
Mobilier, agencement et équipement	183 061 \$	125 892 \$	57 169 \$	67 330 \$
Équipement informatique	148 000 \$	112 019 \$	35 981 \$	66 038 \$
Améliorations locatives	93 841 \$	86 245 \$	7 596 \$	33 497 \$

7. ACTIFS INCORPORELS

	Coût	2005		2004
		Amortissement Cumulé	Valeur Nette	Valeur Nette
Logiciels	75 867 \$	68 421 \$	7 446 \$	27 229 \$

8. CRÉDITEURS

	2005	2004
Taxes de vente	87 406 \$	124 788 \$
Comptes fournisseurs et frais courus	299 087 \$	129 636 \$
	386 493 \$	254 424 \$

9. ENGAGEMENTS CONTRACTUELS

Au 31 décembre 2005, le solde des engagements contractuels en vertu de baux échéant en août 2006 et février 2017, ne tenant pas compte de toute clause de résiliation prévue au bail, s'établit à 2 823 390 \$. Les engagements minimums des cinq prochains exercices sont les suivants:

2006	2007	2008	2009	2010
119 375 \$	216 220 \$	259 465 \$	259 465 \$	259 465 \$

La Chambre a contracté une hypothèque mobilière en faveur du bailleur sans dépossession pour un montant de 62 646 \$ sur l'universalité des immobilisations corporelles.

10. ÉVENTUALITÉS

Au cours de l'exercice précédent, une poursuite a été intentée contre le syndic de la Chambre pour un montant de 95 000 \$. La Chambre croit au bien-fondé de sa défense et, suite aux conseils de son assureur, elle continue à faire valoir ses droits devant les tribunaux. De l'avis de la direction, il est présentement impossible d'évaluer le dénouement du litige et le montant, le cas échéant, que la Chambre serait appelée à verser. Conséquemment, aucune provision n'est incluse aux états financiers et le règlement, s'il y a lieu, sera reflété aux livres à la date du jugement.

Au cours de l'exercice courant, une poursuite a été intentée contre la Chambre pour un montant de 35 536 \$. Une provision pour couvrir l'indemnité possible à payer et les frais légaux inhérents à cette poursuite a été comptabilisée dans les frais courus de l'exercice.

11. ACTIFS NETS GREVÉS D'AFFECTATIONS D'ORIGINE INTERNE

Le solde est constitué d'une réserve pour éventualités de 950 000 \$ et d'un montant de 35 000 \$ pour le développement de cours à distance pour l'obtention du titre de courtier d'assurances agréé (C.d'A.A.). La Chambre ne peut utiliser à d'autres fins ces montants grevés d'affectations d'origine interne sans le consentement préalable du conseil d'administration.

12. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉES

Au cours de l'exercice, la Chambre a engagé des frais de perception auprès de l'Autorité des marchés financiers pour un total de 35 787 \$ (17 894 \$ en 2004). Ces opérations ont eu lieu dans le cours normal des activités et sont mesurées à la valeur d'échange, qui est le montant de la contrepartie établie et acceptée par les apparentés. Il n'y a aucun solde à payer au 31 décembre 2005 suite à ces transactions.

13. INSTRUMENTS FINANCIERS

La juste valeur de l'encaisse, du placement dans le marché monétaire, des débiteurs et des créditeurs correspond à leur valeur comptable en raison de leur date d'échéance à court terme.

La juste valeur des obligations est de 2 069 821 \$, ce qui correspond à la valeur du marché au 31 décembre 2005.

Direction générale

- Maya Raic, Présidente-directrice générale
- Huguette Poitras, secrétaire de direction

Bureau du syndic

- Carole Chauvin, syndic
- Luce Raymond, adjoint au syndic et enquêteur
- Marie Bélanger, enquêteur adjoint
- M^e Nadine Boucher, enquêteur adjoint
- M^e Karine Lizotte, enquêteur adjoint
- Marie Buchanan, secrétaire du syndic

Service des affaires institutionnelles et de la conformité des pratiques

- M^e Marie-Claude Rioux, directrice des affaires institutionnelles et de la conformité des pratiques
- Serge Hamelin, conseiller à la qualité des pratiques professionnelles et inspecteur
- Jocelyne Lisi, analyste
- M^e Nadine Martin, avocate aux affaires institutionnelles
- Denis Moisan, inspecteur (depuis mai 2005)
- Véronique Smith, secrétaire du Comité de discipline
- Suzanne Tremblay, inspecteur (depuis mai 2005)

Services administratifs et gestion des opérations de la formation continue

- Jocelin Pilon, directeur des services administratifs et de la gestion de la formation continue
- Édith Mathieu, technicienne à la formation
- Lise Tremblay, réceptionniste et agent d'information
- Brigitte Carrière, commis comptable
- Germain Lebeuf, commis services logistiques

Direction des communications et de l'information

- Isabelle Perreault, directrice des communications et de l'information
- Diane Brisson, agente de communications et d'information
- Carine Lévesque, agente de communications et d'information
- Nina Tourigny, agente de communications – relève (depuis mars 2005)
- Véronique St-Pierre, agente de communications et de marketing (depuis novembre 2005)
- Zoé-Marie Fournier, agente de communication – relève (jusqu'en avril 2005)

Membres du Comité de la qualité de la pratique professionnelle :

- Jean Bernatchez, expert en règlement de sinistres (indépendant) (depuis septembre 2005)
- Chantal Doucet, expert en règlement de sinistres (indépendant) (depuis septembre 2005)
- Philippe Jones, courtier en assurance de dommages (depuis septembre 2005)
- Michel Joubert, expert en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur (depuis septembre 2005)
- Manon Lizée, FPAA, agent en assurance de dommages (depuis septembre 2005)
- Chantal Yelle, courtier en assurance de dommages (depuis septembre 2005)
- David Aird, agent en assurance de dommages (jusqu'en septembre 2005)
- M^e Jannick Desforges, représentante des consommateurs (jusqu'en septembre 2005)
- Francine Lusignan, courtier en assurance de dommages (jusqu'en septembre 2005)
- Richard McCann, expert en règlement de sinistres (jusqu'en septembre 2005)
- M^e Louis Paquin, expert en règlement de sinistres (jusqu'en septembre 2005)
- Daniel Pesant, analyste-souscripteur (jusqu'en septembre 2005)

Membres du comité de déontologie

- France Alain, agent en assurance de dommages
- Lyne Bolduc, agent en assurance de dommages
- Carole Chauvin, syndic de la ChAD
- Jacques Fortier, expert en règlement de sinistres
- M^e Robert LaGarde, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages
- René Matteau, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages

Sous-comité aviseur du comité de déontologie

- M^e Carole Perron, avocate
- Michel Joubert, expert en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur
- Guy Ménard, expert en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur
- François Reneault, expert en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur
- Richard St-Pierre, expert en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur
- Carole Chauvin, syndic

Sous-comité pour la refonte du code de déontologie des experts en règlement de sinistres

- Michel Joubert, expert en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur
- André Pageau, expert en règlement de sinistres indépendant maintenant retraité
- M^e Nadine Martin, avocate
- Carole Chauvin, syndic de la ChAD

Membres du comité de discipline

- Michel Barcelo, expert en règlement de sinistres (indépendant)
- Jean-W. Barry, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages
- Gilles Beaulieu, expert en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur
- Gilles Beauseigle, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages (mandat terminé en avril 2005)
- Louise Beauregard, expert en règlement de sinistres (indépendant)
- Mario Bégin, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages
- Luc Bellefeuille, C.d'A.A., A.V.C., courtier en assurance de dommages
- Germain Belley, expert en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur
- Gilles Bergeron, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages
- Jocelyne Bergeron, FPAA, agent en assurance de dommages (mandat terminé en avril 2005)
- Jean Bernatchez, expert en règlement de sinistres (indépendant) (mandat terminé en décembre 2005)
- Ronald Bond, expert en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur
- Yvon Boudreault, expert en règlement de sinistres (indépendant)
- Karine Correia, expert en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur
- Danielle Charbonneau, agent en assurance de dommages
- Yvon Clément, A.I.A.C., expert en règlement de sinistres (indépendant)
- Claire Côté, agent en assurance de dommages
- Ian Cytrynbaum, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages
- Pierre David, expert en règlement de sinistres (indépendant)
- Denis Drouin, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages
- Bernard Drouin, agent en assurance de dommages (mandat terminé en avril 2005)

Membres du comité de discipline (suite)

- Jocelyne Dubois, agent en assurance de dommages
- Michel Émard, expert en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur
- Julie Gagnier, C.d'A.A., courtier en assurances de dommages (depuis avril 2005)
- Marc-Henri Germain, C.d'A.A. courtier en assurance de dommages (depuis avril 2005)
- Claude Gingras, expert en règlement de sinistres (indépendant)
- Richard Giroux, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages (depuis avril 2005)
- Gracia Hamel, agent en assurance de dommages
- France Laflèche, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages
- Luc Lamontagne, agent en assurance de dommages (mandat terminé en avril 2005)
- Jules Lapiere, expert en règlement de sinistres (indépendant)
- Serge Lefebvre, expert en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur
- Richard Legault, expert en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur
- Philippe Legault, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages
- Richard Lemay, expert en règlement de sinistres (indépendant)
- Diane D. Martz, agent en assurance de dommages
- Michel Mathieu, expert en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur
- Benoît Ménard, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages
- Yolande Nicolas-Palmieri, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages
- Gilles Paquette, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages
- Daniel Puzé, courtier en assurance de dommages
- Colette Parent, expert en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur
- Roger Plamondon, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages (mandat terminé en avril 2005)
- Céline Primeau, P.A.A., agent en assurance de dommages
- Yvon Ravenelle, expert en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur
- Christine Roy, agent en assurance de dommages
- Éline Savard, F.I.A.C., expert en règlement de sinistres (indépendant)
- Raymond Savoie, agent en assurance de dommages
- Paola Sinigaglia, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages
- Maurice Soulard, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages
- Nicole Tardif, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages
- Francine Tousignant, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages
- Hélène Tremblay, agent en assurance de dommages
- Nicole Veilleux, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages
- Angelo Zappitelli, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages

Membres du comité du développement professionnel (jusqu'en septembre 2005)

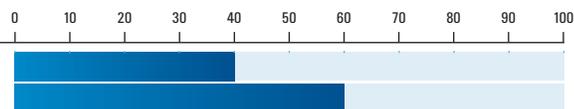
- François Lachapelle, Président, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages
- Marc Boulay, expert en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur
- Philippe E. Jones, courtier en assurance de dommages
- André Levert, agent en assurance de dommages
- André Yergeau, FPAA, expert en règlement de sinistres

Membres du comité de vérification

- Serge Lyras, FPAA, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages, président
- François Reneault, FPAA, expert en règlement de sinistres (depuis avril 2005)
- Denis Garneau, agent en assurance de dommages (jusqu'en avril 2005)
- Pierre Couvrette, comptable agréé

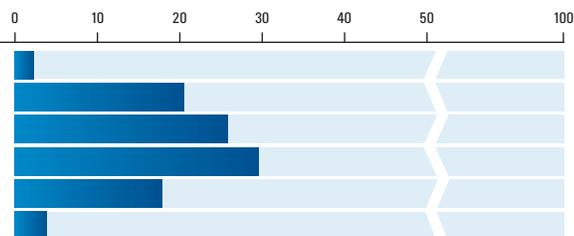
Nombre de représentants certifiés actifs au 31 décembre 2005: 12 754

Masculin 40 %
Féminin 60 %



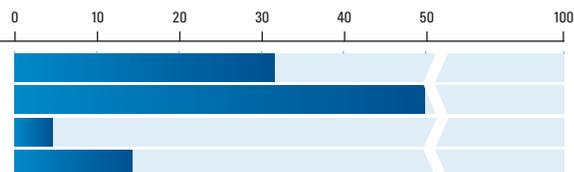
Âge des membres

24 ans et moins 2,3 %
25 à 34 ans 20,5 %
35 à 44 ans 25,8 %
45 à 54 ans 29,6 %
55 ans et plus 17,9 %
indéterminé 3,9 %



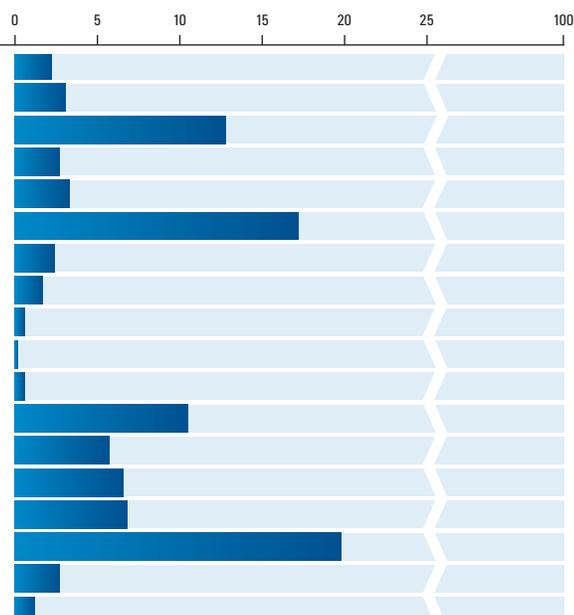
Professions

Agents en assurance de dommages 31,5 %
Courtiers en assurance de dommages 49,7 %
Experts en règlement de sinistres indépendants 4,6 %
Experts en règlement de sinistres à l'emploi de l'assureur 14,2 %



Membres par région

Bas Saint-Laurent 2.2 %
Saguenay Lac-Saint-Jean 3.1 %
Québec 12.8 %
Mauricie 2.7 %
Estrie 3.3 %
Montréal 17.2 %
Outaouais 2.4 %
Abitibi-Témiscamingue 1.7 %
Côte-Nord 0.6 %
Nord du Québec 0.1 %
Gaspésie - Iles de la Madeleine 0.6 %
Chaudière – Appalaches 10.5 %
Laval 5.7 %
Lanaudière 6.6 %
Laurentides 6.8 %
Montérégie 19.8 %
Centre-du-Québec 2.7 %
Hors Québec 1.2 %



Statistiques

2004	2005	
71 182	90 500	Nombre de visites sur le site Internet
181 218	180 280	Nombre d'UFC cumulées (heures de formation)

Répartition des plaintes

2004	2005	
8	12	Agents en assurance de dommages
83	60	Courtiers en assurance de dommages
26	11	Experts en règlement de sinistres à l'emploi de l'assureur
16	11	Experts en règlement de sinistres indépendants

Auditions disciplinaires

2004	2005
45	30

Rapport de la Coalition

Créée en 2002 grâce à la mobilisation de l'ensemble de l'industrie, la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages a comme mandat d'intéresser davantage de candidats aux possibilités de carrière offertes par l'industrie de l'assurance de dommages et de revaloriser l'image des professionnels qui y œuvrent.



De gauche à droite : Robert LaGarde, Michel Verreault, Cécile Hammond, Georges Biron, Brigitte Corbeil et Thomas K. Stafford. N'apparaissent pas sur la photo : Monique Bernier, Denyse Blanchet et Élaïne Savard.

Membres du conseil d'administration de la Coalition :

M^e Robert LaGarde, C.d'A.Ass., président (ChAD)
Michel Verreault, vice-président (CADD)
Brigitte Corbeil, secrétaire (BAC)
Georges Biron, C.d'A.A., administrateur (RCCAQ)
Élaïne Savard, LL.B, FPAA, administrateur (AESIQ)
Thomas K. Stafford, administrateur (BAC)

Membres observateurs du conseil d'administration de la Coalition :

Monique Bernier, représentant Emploi-Québec (depuis juin 2005)
Denyse Blanchet, représentant les maisons d'enseignement (depuis novembre 2005)
Cécile Hammond, représentant le ministère de l'Éducation
Pierre Boisseau, représentant Emploi-Québec (jusqu'en juin 2005)
Pierre Harrison, représentant les maisons d'enseignement (jusqu'en avril 2005)
Denise Trudeau, représentant les maisons d'enseignement (jusqu'en août 2005)

Mot du président

M^e Robert LaGarde, C.d'A.Ass.
Président de la Coalition

Page 52



La Coalition a connu un début d'année fort positif en dépassant l'objectif de la campagne de financement de quelque 65 000 \$. Grâce aux sommes amassées, des stratégies de promotion ont été mises en place par la Coalition. Dans un contexte où plusieurs industries font face à un besoin de main-d'œuvre grandissant, dû notamment aux nombreux départs à la retraite, l'assurance de dommages, en croissance constante, peut être fière de s'être ainsi prise en main.

Parmi les initiatives de l'année nous comptons la rencontre du ministre de l'Emploi d'alors, monsieur Claude Béchar, qui a permis de développer un nouveau partenariat avec Emploi-Québec. Au printemps, nous avons lancé un sondage sur les profils de candidats les plus recherchés par les employeurs de l'industrie ce qui a mené la Coalition à privilégier une approche visant davantage à attirer la relève dans les programmes d'études de niveau collégial en assurance de dommages. De ce fait, le conseil d'administration a clairement donné préséance au renforcement des liens de la Coalition avec les maisons d'enseignement.

Le rassemblement des représentants de l'assurance de dommages autour d'une même table pour assurer notre relève amène des idées et des forces indispensables à l'évolution et à l'avancement de la Coalition. À cet égard, j'aimerais remercier tous les membres qui ont siégé au conseil d'administration au cours du dernier exercice pour leur précieuse collaboration.

Je lève également mon chapeau aux membres du comité jeunesse qui apportent un énorme support à la Coalition en devenant des ambassadeurs dans leur région. Enfin, je tiens à remercier tous les membres du comité des établissements qui ont fait naître cette année, plusieurs idées visant à attirer les jeunes vers les programmes d'études collégiales en assurance et services financiers.

Enfin, je souhaite remercier sincèrement tous les donateurs pour leur contribution à la campagne de financement annuelle, qu'ils soient assureurs directs, assureurs à courtiers, cabinets de courtage ou d'experts en règlement de sinistres indépendants. Soyez assurés que c'est ensemble et grâce à l'implication de tous qu'il est possible de poursuivre la mission de la Coalition et d'atteindre les objectifs fixés.

M^e Robert LaGarde, C.d'A.Ass.
Président de la Coalition et vice-président du conseil d'administration de la ChAD

Campagne de financement

À l'occasion de la 4^e campagne de financement de la Coalition, l'objectif était fixé à 200 000 \$ pour l'exercice 2005-2006. Grâce à la mobilisation et à la contribution de l'ensemble de l'industrie, une somme de 264 270 \$ a été amassée, soit 132 % de l'objectif.

Démarches auprès d'Emploi-Québec

En janvier, une rencontre a eu lieu avec le ministre de l'Emploi d'alors, Monsieur Claude Béchar, afin de le sensibiliser aux besoins de main-d'œuvre, aux retombées économiques et à la création d'emplois que génère l'industrie de l'assurance de dommages au Québec. Cela a fait ressortir l'importance de soutenir les initiatives de la Coalition et du rôle d'Emploi-Québec dans la démarche. La rencontre a notamment amené Emploi-Québec à adopter une orientation en matière de financement des attestations d'études collégiales (AEC) en assurance de dommages. De plus, la direction régionale d'Emploi-Québec de la Capitale-Nationale a pris l'initiative de bâtir un document interne de quatre fiches d'information (une par profession), et de les mettre à la disposition de toutes les directions régionales de la province.

Sondage sur les profils

Un sondage sur les profils de candidats recherchés par les employeurs a été effectué au printemps 2005. Au total, 366 entreprises (assureurs à courtiers, assureurs directs, cabinets de courtage et d'experts en règlement de sinistres indépendants) ont participé à cette étude. Les résultats ont notamment révélé que l'industrie recherche idéalement des candidats formés en assurance de dommages au niveau collégial, et ce, tant en assurance des particuliers qu'en assurance des entreprises.

Tournée avec l'AQISEP

Afin de rencontrer davantage de conseillers en information scolaire et professionnelle, une tournée régionale a été entamée à l'automne 2005 (se poursuivant en 2006) en collaboration avec l'AQISEP (l'Association québécoise en information scolaire et professionnelle). Afin que l'information transmise par la Coalition soit uniforme et bien vulgarisée, monsieur Louis Cyr du *Monde de l'assurance* a été engagé à titre d'animateur pour ces rencontres. En tout, une cinquantaine d'intervenants ont été rencontrés, et ce, dans quatre régions différentes : Capitale-Nationale, Bas-St-Laurent, Montréal et Estrie.

Site Internet

La portion Carrière en assurance de dommages du site Internet de la ChAD a été visitée plus de 22 800 fois en 2005, ce qui correspond à une augmentation globale de 60 %, par rapport à 2004. Cette augmentation est entre autres attribuable aux multiples opérations promotionnelles et publicitaires (voir les détails dans la portion Information et Promotion de ce rapport).

Activités de représentation

En 2005, la Coalition a participé à 15 événements liés à l'emploi où des milliers d'étudiants, de gens en réorientation de carrière et de représentants d'écoles ont été sensibilisés à la pénurie de l'industrie et aux possibilités de carrière qu'offre l'industrie. Afin de maximiser notre impact, un concours pour gagner un lecteur de musique iPod mini a été organisé dans les trois salons les plus visités par les étudiants du secondaire. Près de 800 personnes ont participé au concours. La Coalition a également participé aux activités de l'industrie dont les congrès du RCCAQ et de l'assurance et de l'investissement organisé par le *Journal de l'assurance*.

Opération de relations publiques

Dans le but d'obtenir davantage de visibilité dans les médias nationaux, la Coalition a profité de toutes ses sorties (salons de l'emploi et tournée) pour faire part de ses activités et de son message aux médias par voie de communiqué. Cette opération de relations publiques a été réalisée à l'automne lors des salons de l'emploi et de la tournée avec l'AQISEP et s'est avérée fort fructueuse puisqu'elle a eu des retombés dans le journal *Métro*, *Le Soleil*, le journal *24 heures*, le *Journal de Montréal*, le canal Argent et la station de radio haïtienne de Montréal.

Bulletin Internet et *La ChADPresse*

Le Bulletin Internet de la Coalition diffuse principalement de l'information sur ses projets et sur les activités concernant la relève dans l'industrie. En 2005, 10 bulletins ont été envoyés à quelque 3 000 personnes par édition. De plus, une section de *La ChADPresse* est réservée à la Coalition pour présenter ses activités et en annoncer les retombées.

Nouveau service ! Avis de fin de cohorte

Pour faciliter l'arrimage entre les maisons d'enseignement offrant une formation en assurance de dommages et les employeurs de l'industrie à la recherche de main-d'œuvre, la Coalition a mis sur pied un nouveau service gratuit et très apprécié de part et d'autre. En effet, depuis l'été 2005, les cégeps peuvent faire savoir à la Coalition qu'un groupe d'étudiants termine sa formation à la suite de quoi, la Coalition transmet l'information aux employeurs de la région de l'établissement d'enseignement. En six mois, la Coalition a reçu 17 demandes provenant de 12 cégeps différents et a transmis quelque 2 200 avis aux employeurs de neuf régions différentes.

Outils promotionnels

Un formulaire de commande d'outils promotionnels a été créé afin d'appuyer les intervenants des établissements scolaires du secondaire et du collégial ainsi que les employeurs de l'industrie dans la promotion de la carrière en assurance de dommages. Cette nouveauté, jumelée aux nombreux événements liés à l'emploi ainsi qu'aux activités de promotion, a permis de distribuer près de 4 000 cédéroms et vidéos; 4 000 règles; 12 000 brochures; 2 500 protège-cartes et 1 000 tablettes à l'effigie de la Coalition.

Cahier spécial sur l'assurance de dommages

Pour une deuxième année, la production d'un cahier spécial sur les possibilités de carrière en assurance de dommages a été possible grâce à la participation de l'industrie. Avec deux pages de plus qu'en 2004, pour un total de 10 pages, ce cahier a été inséré dans les sept grands quotidiens du groupe Gesca, soit *La Presse*, *Le Soleil*, *La Voix de l'Est*, *Le Droit*, *Le Quotidien*, *La Tribune* et *Le Nouvelliste*. Cette campagne a permis de joindre un lectorat de 1,8 million de consommateurs. Ce cahier a également été distribué aux 2 500 conseillers en information scolaire et professionnelle du Québec ainsi qu'à toutes les directions régionales d'Emploi-Québec.

COLLABORATIONS

Comité jeunesse

Les membres du comité jeunesse contribuent tout au long de l'année aux nombreux projets de la Coalition. Que ce soit en allant sur le terrain ou en témoignant de leur expérience, leur participation permet à la Coalition d'être présente dans plusieurs événements à travers le Québec. Leur motivation fait d'eux des atouts essentiels au développement et à la réussite des activités de la Coalition. En ouvrant la porte à de nouveaux membres en 2005, le comité a grandi et compte maintenant 24 membres qui représentent toutes les professions de l'industrie (agent, courtier, expert en règlement de sinistres et souscripteur.) En 2005, le comité jeunesse s'est réuni à deux reprises.

Comité des établissements

Le comité des établissements regroupe les directeurs des études des cinq cégeps offrant le DEC en Conseils en assurance et services financiers. Son mandat vise à partager l'expertise des maisons d'enseignement, afin de concerter les énergies pour attirer davantage de candidats dans ces programmes. La mise sur pied de ce comité permet à la Coalition d'obtenir une vue d'ensemble de la formation collégiale en assurance de dommages et de tisser de précieux liens avec les cégeps. Ce comité est jeune, mais fort prometteur et encore en effervescence puisqu'en 2006, un membre représentant la formation continue collégiale se joindra à ses rangs. Les rencontres de 2005 ont notamment permis le lancement du DEC en Conseils en assurance et services financiers au Cégep du Vieux Montréal.

MEMBRES DES COMITÉS AD HOC DE LA COALITION

Membres du comité jeunesse

Carl Bellemare, courtier en assurance de dommages
Olivier Bertrand, courtier en assurance de dommages
Maryse Bossé, agent en assurance de dommages
Patrick Bouchard, agent en assurance de dommages
Jonathan Caron, courtier en assurance de dommages
Isabelle Charbonneau, souscripteur
Nancy Daoust, agent en assurance de dommages
Mathieu Gagnon, courtier en assurance de dommages
Vincent Gaudreau, courtier en assurance de dommages
Vincent Gosselin, expert en règlement de sinistres
Christopher Johnson, agent en assurance de dommages
Dominic Lalonde, agent en assurance de dommages
Chantal Langelier, courtier en assurance de dommages
Jean-François Leblanc, courtier en assurance de dommages
Roger Lemieux, agent en assurance de dommages
Ghislain Lepage, expert en règlement de sinistres
Daniel Lépine, courtier en assurance de dommages
Lyne Leseize, courtier en assurance de dommages
Luc-André Lussier, courtier en assurance de dommages
Sophie Normandin, courtier en assurance de dommages
Martin Poirier, courtier en assurance de dommages
Carl Potvin, courtier en assurance de dommages
Benoît Vigneau, courtier en assurance de dommages
Chantal Yelle, courtier en assurance de dommages

Membres du comité des établissements

Denyse Blanchet, Collège Montmorency
Germain Bouffard, Cégep de Lévis-Lauzon (jusqu'en novembre 2005)
Johanne Giguère, Cégep de Sainte-Foy
Pierre Harrison, Cégep du Vieux Montréal (jusqu'en avril 2005)
Pierre Labbé, Cégep de Lévis-Lauzon (depuis novembre 2005)
Murielle Lanciault, Cégep du Vieux Montréal (depuis avril 2005)
André Mathieu, Cégep de Sainte-Foy
Denise Trudeau, Cégep de Sorel-Tracy (jusqu'en août 2005)

CHAMBRE DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES 

L'assurance d'un professionnel

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

Site Web: www.chad.ca
Courrier électronique: info@chad.qc.ca