



RAPPORT  
D'ACTIVITÉS

---



# Statistiques 2018

Chambre de l'assurance de dommages



CHAMBRE  
DE L'ASSURANCE  
DE DOMMAGES

chad.ca

## Sommaire

À propos de la Chambre de l'assurance de dommages.....	3
Organigramme de la ChAD .....	4
Membres de la ChAD .....	5
Formation continue obligatoire.....	6
Inspection des cabinets de courtage et d'expertise en règlement de sinistres de 24 représentants et moins .....	7
Bureau du syndic .....	8
Comité de discipline.....	10
Communication .....	11
Outils pour améliorer la pratique professionnelle .....	11

## À propos de la Chambre de l'assurance de dommages

Créée en 1999, la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) est un organisme d'autoréglementation spécialisé en assurance de dommages et en expertise de règlement de sinistres. Depuis sa constitution en vertu de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, la ChAD déploie diverses actions lui permettant de s'acquitter de son unique mission : la protection du public.

Ainsi, la ChAD s'assure du maintien et du développement des compétences et des connaissances des professionnels par la **formation** continue obligatoire, notamment en s'assurant de la qualité de l'offre de formation continue qui leur est proposée.

Elle voit également au respect de la **déontologie** et encadre la pratique professionnelle de façon préventive. Pour accompagner les professionnels, elle crée ou révisé des outils qui leur permettent de rehausser leur pratique quotidienne. Pour mieux les soutenir dans leur rôle-conseil et sensibiliser les consommateurs au rôle et aux responsabilités des professionnels, la ChAD produit également des articles-conseils et met en place différentes activités de communication.

Malgré l'énergie consacrée à la prévention, la coercition est parfois nécessaire. La ChAD veille à la **discipline** professionnelle grâce aux enquêtes du Bureau du syndic et au processus disciplinaire qui visent l'exemplarité et la dissuasion.

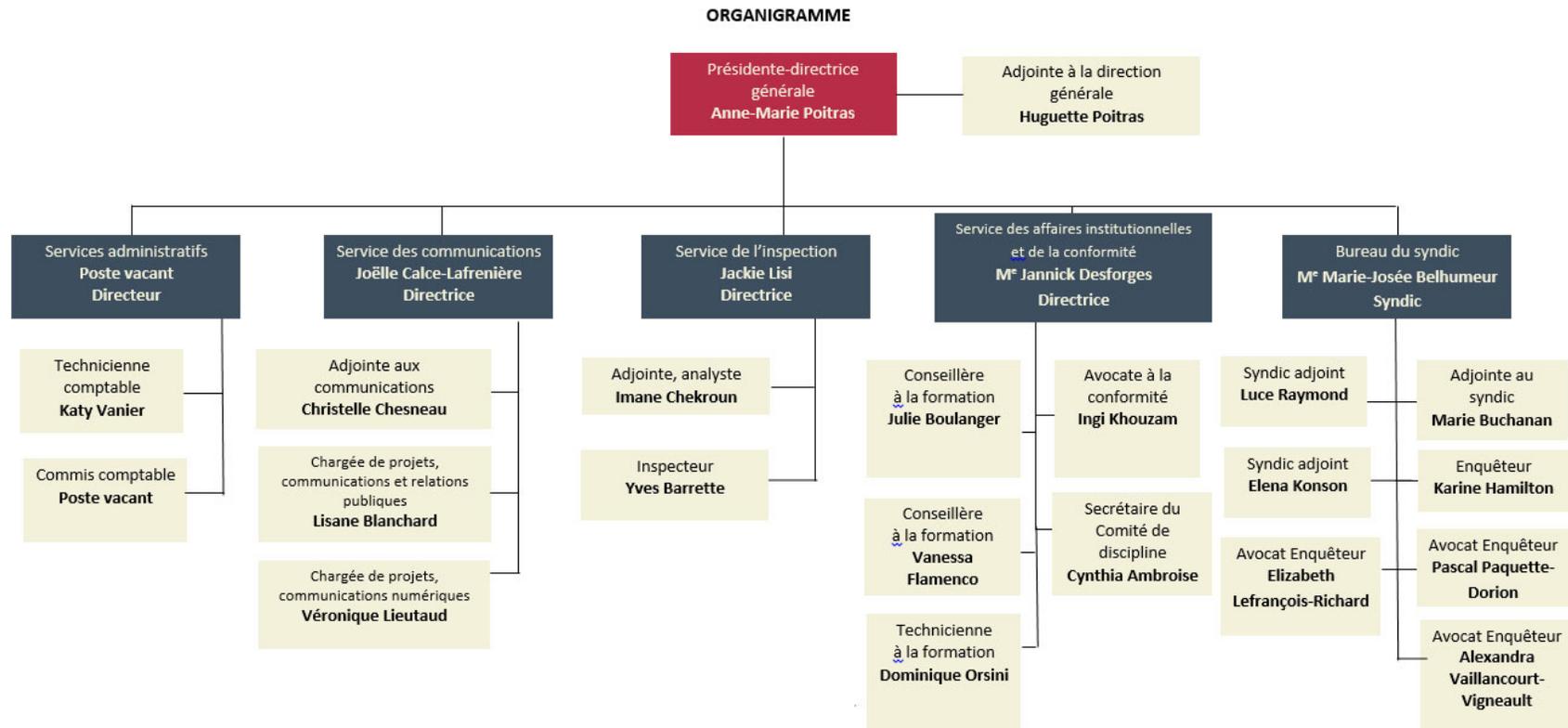
Dans les pages qui suivent, vous trouverez les statistiques de ces activités réalisées par la ChAD en 2018.

## Mission

La Chambre de l'assurance de dommages assure la protection du public en matière d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres. Elle veille à la **formation** continue obligatoire et à la **déontologie** de plus de 15 000 agents et courtiers en assurance de dommages, ainsi que d'experts en sinistre. Elle encadre de façon préventive et **discipline** la pratique professionnelle des individus œuvrant dans ces domaines.

# Organigramme de la ChAD

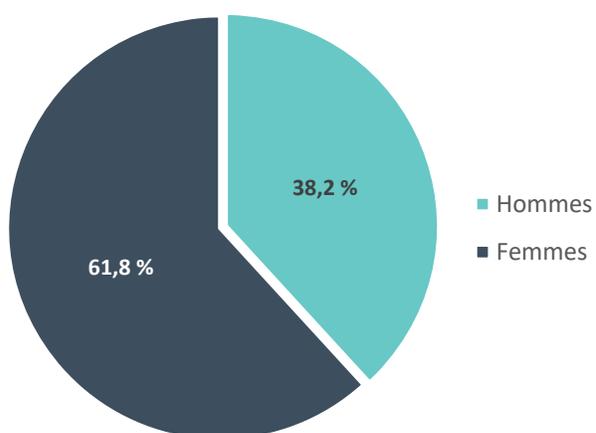
Mars 2019



## Membres de la ChAD

Au 31 décembre 2018

	2018	2017	2016
<b>Représentants actifs</b>	<b>15 115</b>	15 156	15 281
<b>Nouveaux</b>	<b>1 098</b>		



## Formation continue obligatoire

### Portrait de l'offre de formation dans l'industrie

- 390 nouvelles activités accréditées
- 277 activités renouvelées
- 134 organismes de formation
- 1 390 formateurs

### Portrait des activités de formation de la ChAD

#### Formations offertes en salle :

- 4 séances de la Formation des formateurs
- 25 inscriptions

#### Formations offertes en entreprise :

- 6 séances
- 170 inscriptions

#### Formations en ligne sur ÉduChAD

- 47 formations en ligne, dont 8 nouvelles
- 1620 inscriptions

## Fin de la période de conformité 2016-2017

Les professionnels en assurance de dommages et en expertise en règlement de sinistres bénéficiaient d'une **période de grâce** jusqu'au 31 mars 2018 pour respecter leurs obligations de formation continue pour la période de référence 2016-2017.

À cette date, **plus de 99 % des membres de la ChAD ont complété leurs unités de formation continue (UFC) obligatoires.**



## Inspection des cabinets de courtage et d'expertise en règlement de sinistres de 24 représentants et moins\*

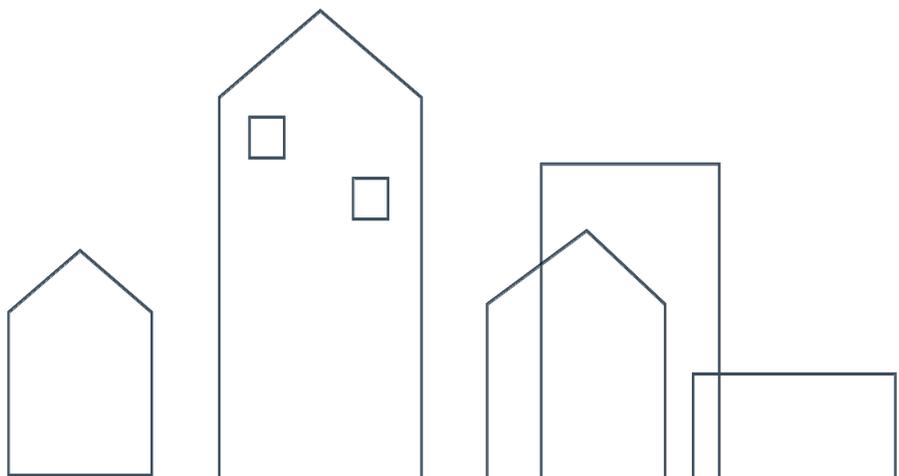
Inspections régulières	23
Inspections de conformité	5
Inspections irrégulières	3

### 231 lacunes constatées

Une moyenne de 8 manquements par cabinet.

### Les principales lacunes observées en 2018 portent sur :

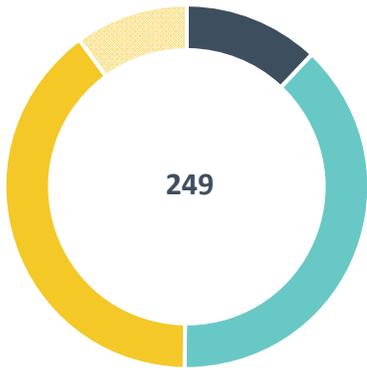
1. Supervision des représentants et des employés
2. Inscription des notes aux dossiers-clients
3. Pratiques en matière de renouvellement des polices d'assurance
4. Représentation, publicités et sollicitations
5. Traitement des plaintes et règlement des différends
6. Sécurité du matériel informatique
7. Plan de continuité des activités



\* Le mandat d'inspection confié par l'Autorité des marchés financiers a pris fin en 2019.

## Bureau du syndic

### Dossiers de plainte ouverts par catégories de membres



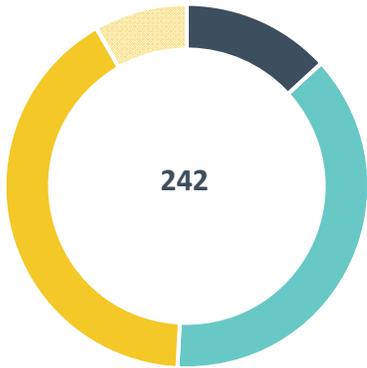
	Préliminaires	Enquêtes	Total
● Agents en assurance de dommages	26	4	<b>30</b>
● Courtiers en assurance de dommages	84	11	<b>95</b>
● Experts en sinistre (assureurs)	99	0	<b>99</b>
● Experts en sinistre (indépendants)	25	0	<b>25</b>
<b>Total</b>	<b>234</b>	<b>15</b>	<b>249</b>

### Motifs de plainte

Regroupés ci-dessous en 9 familles, les motifs pour lesquels les professionnels ont été le plus fréquemment dénoncés au Bureau du syndic en 2018.

	Agents	Courtiers	Experts en sinistre (assureurs)	Experts en sinistre (indépendants)	Total
Appropriation d'argent ou de biens tangibles	1	2	0	1	<b>4</b>
Attitude	12	34	21	10	<b>77</b>
Entrave, défaut de répondre	0	2	0	0	<b>2</b>
Exécution déficiente du mandat	7	33	13	8	<b>61</b>
Faux documents, fausses représentations	0	10	9	5	<b>24</b>
Défaut d'expliquer, d'informer et de conseiller	28	38	82	20	<b>168</b>
Conflit d'intérêts	0	5	0	2	<b>7</b>
Négligence	22	52	72	16	<b>162</b>
Divulgarion de renseignements personnels	3	17	0	0	<b>20</b>
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>193</b>	<b>197</b>	<b>62</b>	<b>525</b>

## Dossiers de plainte fermés par catégories de membres



	Préliminaires	Enquêtes	Total
● Agents en assurance de dommages	20	12	<b>32</b>
● Courtiers en assurance de dommages	67	24	<b>91</b>
● Experts en sinistre (assureurs)	94	5	<b>99</b>
● Experts en sinistre (indépendants)	16	4	<b>20</b>
<b>Total</b>	<b>197</b>	<b>45</b>	<b>242</b>

## Décisions prises par le syndic

	Agents	Courtiers	Experts (assureurs)	Experts (indépendants)	Total
Mesures administratives	14	44	23	6	<b>87</b>
- Mises en garde	9	17	17	3	<b>46</b>
- Avis formel	<b>5</b>	<b>27</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>41</b>
Autres mesures	18	47	76	14	<b>155</b>
Plaintes formelles déposées devant le Comité de discipline	6	19	0	1	<b>26</b>
Dénonciations à l'Autorité des marchés financiers					<b>4</b>

## Autres recours des plaignants

	Total
Demandes de révision déposées auprès du Comité de révision	<b>15</b>
Avis formulés par le Comité de révision maintenant la décision du syndic de ne pas déposer de plainte formelle	<b>17</b>
Avis du Comité de révision recommandant la nomination d'un syndic ad hoc	<b>1</b>
Dossiers en attente de la position du Comité de révision au 31 décembre 2018	<b>7</b>

## 95 dossiers encore à l'étude au 31 décembre 2018

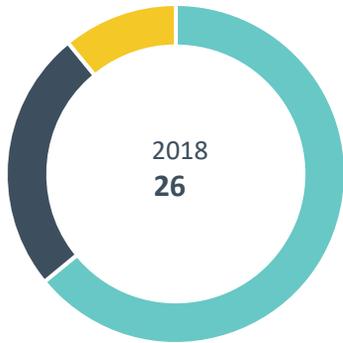
Préliminaires	<b>59</b>
Enquêtes	<b>11</b>
Disciplinaire	<b>25</b>
<b>Total</b>	<b>95</b>

Délai moyen de traitement  
des plaintes : **4 mois**

## Comité de discipline

### Plaintes disciplinaires

En 2018, le Comité de discipline a reçu **26 plaintes** comportant au total **177 chefs d'infraction**.



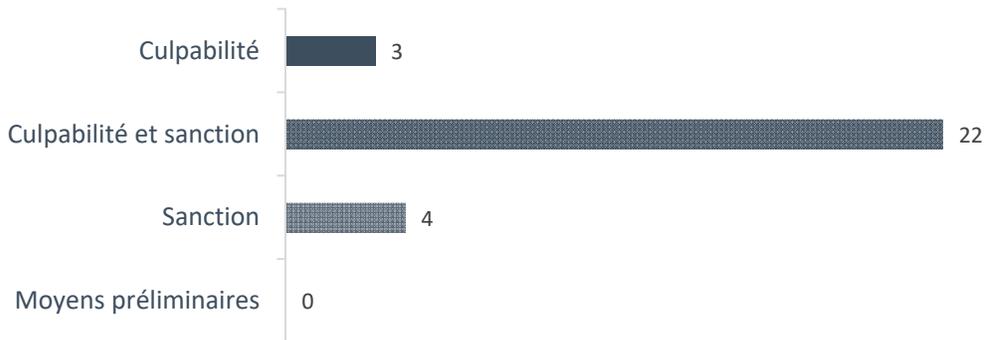
● Agents en assurance de dommages	6	34 %
● Courtiers en assurance de dommages	19	45 %
● Experts en sinistre	1	21 %

Chefs d'infraction : 177

Nombre moyen d'infractions par plainte : 11

### Décisions

Le Comité de discipline a rendu **29 décisions** réparties comme suit



### Sanctions disciplinaires

Le Comité de discipline a prononcé un total de **317 sanctions**, sachant qu'il y a une ou plusieurs sanctions pour chaque chef, réparties comme suit :

- 182 sanctions imposant des amendes représentant une somme totale de 221 354 \$
- 120 périodes de radiation temporaire concernant 8 individus
- 14 réprimandes
- 1 ordonnance de remboursement

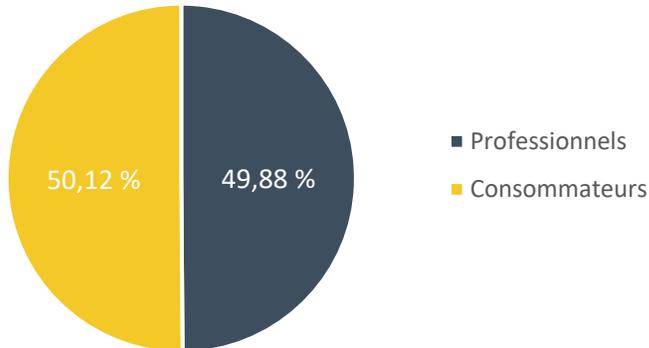
### Délai moyen pour prendre une décision

En moyenne, le Comité de discipline a rendu sa décision dans les **62 jours** suivant la dernière journée d'audition. Le *Code des professions* prévoit que les décisions doivent être rendues dans un délai de 90 jours.

## Communication

Le site Web chad.ca a été consulté **532 295 fois** au cours de l'année 2018, contre 494 733 fois en 2017.

Répartition des visites à chad.ca



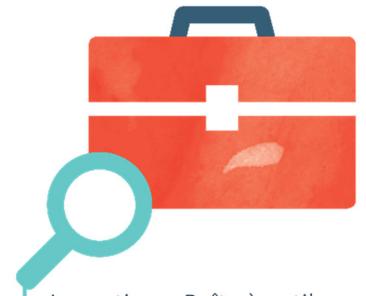
## Outils pour améliorer la pratique professionnelle

### Nouvel outil

*Fiche d'utilisation des médias sociaux dans votre pratique professionnelle*, pour les agents, les courtiers et les experts en sinistre (avril 2018) en français et en anglais.

### Outil révisé

- *Tableau comparant l'avenant F.A.Q. n° 43 et le F.P.Q. n° 5*, pour les agents et les courtiers (septembre 2018) en français et en anglais.
- *Tableau comparant l'avenant F.A.Q. n° 43 et le F.P.Q. n° 5*, pour les consommateurs (septembre 2018) en français et en anglais.



La section « Boîte à outils » a été consultée **en moyenne 247 fois par mois.**



**CHAMBRE  
DE L'ASSURANCE  
DE DOMMAGES**

[chad.ca](http://chad.ca)