



**CHAMBRE
DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES**

GUIDE D'APPLICATION

Formation continue obligatoire

Révisé en décembre 2019

SERVICE DE LA FORMATION CONTINUE

Sommaire

1. INFORMATIONS GÉNÉRALES.....	3
1.1 Introduction	3
1.2 Définitions.....	3
2. GESTION DES UNITÉS DE FORMATION CONTINUE	4
2.1 Obligations des membres.....	4
2.2 Obtention des UFC.....	4
2.2.1 Formations reconnues par la ChAD	4
2.2.2 Formations non reconnues par la ChAD	4
2.2.3 Cours collégial ou universitaire	4
2.2.4 Comité de discipline de la ChAD	5
2.2.5 Formation suivie plus d'une fois	5
2.2.6 UFC pour les formateurs	5
2.2.7 Report d'UFC d'une période à une autre	5
2.2.8 Dossier de formation en ligne	5
2.3 Exemption de formation continue.....	6
2.3.1 Exemption pour les nouveaux membres	6
2.3.2 Exemption pour cause de force majeure	6
2.3.3 Exemption et catégories d'UFC	6
3. RECONNAISSANCE DES ACTIVITÉS DE FORMATION CONTINUE	7
3.1 Critères de reconnaissance d'une activité	7
3.1.1 Principes de reconnaissance d'une activité	7
3.1.2 Matières pouvant être reconnues	8
3.1.3 Formations en ligne	9
3.1.4 Calcul des UFC	9
3.2 Demande de reconnaissance d'une activité	10
3.2.1 Effectuer une demande de reconnaissance d'une activité	10
3.2.3 Frais exigibles relatifs à la reconnaissance d'une activité	10
3.3 Responsabilités des dispensateurs et des formateurs	11
3.3.1 Période de validité d'une reconnaissance d'une activité et renouvellement	11
3.3.2 Logo UFC de la ChAD	11
3.3.3 Modification apportée à une activité	11
3.3.4 Ajout ou remplacement d'un formateur	11
3.3.5 Liste de présence	11
3.3.6 Engagement des organismes de formation	12
3.3.7 Audit des formations	12
3.3.8 Traitement des plaintes	Erreur ! Signet non défini.

1. INFORMATIONS GÉNÉRALES

1.1 Introduction

La mission de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) est d'assurer la protection du public en matière d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres. La ChAD encadre de façon préventive et discipline la pratique professionnelle des individus œuvrant dans ces domaines. Elle veille, entre autres, à la formation obligatoire de plus de 15 000 membres en administrant le *Règlement sur la formation continue obligatoire de la ChAD* (Règlement).

Le présent Guide d'application (Guide) s'adresse principalement aux membres de la ChAD, aux gestionnaires d'entreprise en assurance de dommages, aux dispensateurs de formation et aux formateurs et vise à compléter le Règlement. Il explique comment s'effectue l'administration des dossiers des membres à l'égard de la formation continue obligatoire et il précise également les attentes de la ChAD envers ses membres, les dispensateurs et les formateurs.

1.2 Définitions

Formation continue : la formation continue est un processus permanent d'apprentissage permettant de dépasser la formation initiale. Elle comprend toute activité structurée axée sur l'acquisition, l'approfondissement, la mise à jour de connaissances et le développement d'habiletés destinées à maintenir et à améliorer la compétence professionnelle au regard des exigences en matière de protection du public.

Dispensateur : un formateur autonome, un organisme de formation, un établissement d'enseignement ou une entreprise en assurance de dommages qui dispense au moins une formation reconnue auprès de la ChAD.

Membre : les représentants certifiés par l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) à titre d'agent ou de courtier en assurance de dommages, ou encore à titre d'expert en sinistre.

Période de référence : toute période de 24 mois débutant le 1^{er} janvier d'une année paire.

Reconnaissance d'activités de formation : processus de reconnaissance d'UFC par lequel la ChAD analyse et approuve les activités de formation et les formateurs qui animent ces activités, suivant des critères d'évaluation qualitatifs et prédéterminés.

UFC : unité de formation continue constituée d'une heure d'activité de formation reconnue par la ChAD.

Dossier de formation : Dossier du membre dans lequel se retrouvent toutes les formations effectuées ainsi que les obligations d'UFC.

2. GESTION DES UNITÉS DE FORMATION CONTINUE

2.1 Obligations des membres

En vertu du *Règlement sur la formation continue obligatoire de la ChAD*, tous les membres ont l'obligation de cumuler 20 UFC par période de référence. Un membre qui ne respecte pas cette exigence verra son certificat de pratique suspendu ou non renouvelé par l'Autorité, et ne pourra plus exercer en assurance de dommages.

Chaque UFC correspond à une catégorie : Administration, Techniques d'assurance, Droit, Conformité, Développement professionnel.

Pour s'acquitter de leurs obligations de formation continue, les membres de la ChAD doivent **cumuler 20 unités de formation continue (UFC) par période de référence de deux ans**, selon les modalités suivantes :

- suivre le cours obligatoire de deux heures : *Cap sur la conformité*
- obtenir minimalement une UFC supplémentaire en Conformité
- ne pas cumuler plus de cinq UFC en Développement professionnel

2.2 Obtention des UFC

2.2.1 Formations reconnues par la ChAD

Lorsqu'un membre suit une formation reconnue par la ChAD, il a la responsabilité de signer la liste de présence qui lui sera présentée par le formateur et d'y indiquer son numéro de certificat émis par l'Autorité. Le responsable de la formation devra saisir cette liste et en téléverser une copie sur le site ÉduChAD à educhad.ca. Le *Manuel d'utilisation ÉduChAD pour les dispensateurs de formation* est disponible dans la section [Formation continue > Responsable de formation > Documentation des formateurs](#) à chad.ca.

Pour se voir accorder les UFC, le membre doit participer à au moins 80 % de la durée de l'activité de formation. Aucune UFC ne sera octroyée pour une activité de formation non complétée à 80 %. Par exemple, pour une formation de trois heures, un membre peut s'absenter un maximum de 30 minutes. Au-delà de la durée d'absence autorisée, le membre n'aura droit à aucune UFC.

Les membres peuvent consulter la liste des formations reconnues par la ChAD à chad.ca, sous l'onglet Membres/Formation continue/Mon dossier de formation UFC.

2.2.2 Formations non reconnues par la ChAD

Un membre ayant assisté à une formation non reconnue par la ChAD peut présenter une demande d'attribution d'UFC. Pour ce faire, il suffit de remplir le *Formulaire de demande d'attribution d'unités de formation continue (UFC)* à cet effet, d'y joindre les documents requis et le paiement. La formation doit répondre aux mêmes critères établis par la ChAD pour la reconnaissance d'une activité (voir point 3.1). Le formulaire se trouve dans la section [Formation continue > Mon dossier de formation UFC > Obtenir des UFC](#) à chad.ca.

2.2.3 Cours collégial ou universitaire

Des UFC peuvent être attribuées sans frais au dossier d'un membre pour un cours collégial ou universitaire reconnu par le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, à la condition qu'il corresponde à l'une des catégories de formation reconnue (voir point 3.1.2).

2.2.4 Comité de discipline de la ChAD

Un membre siégeant au Comité de discipline peut se faire attribuer deux UFC dans la catégorie Conformité par audition disciplinaire. Pour ce faire, le membre doit compléter le *Formulaire de demande d'attribution d'UFC pour la participation à un Comité de discipline*. Un maximum de quatre UFC par période de référence est attribuable. Le formulaire se trouve dans la section [Formation continue > Mon dossier de formation UFC > Obtenir des UFC](#) à chad.ca.

À l'instar des formateurs, les présidents du Comité de discipline transfèrent leurs connaissances en déontologie et droit disciplinaire aux membres qui siègent avec eux au Comité de discipline.

2.2.5 Formation suivie plus d'une fois

Un membre peut obtenir des UFC pour une même formation une seule fois par période de référence.

De plus, un membre peut obtenir les UFC pour une même formation un maximum de deux fois au cours de sa carrière, et ce, depuis la modification au Règlement entrée en vigueur le 19 février 2014. Pour connaître les formations qu'un membre a déjà suivies deux fois ou plus, il doit consulter son dossier de formation en ligne sur le site ÉduChAD à [educhad.ca](#).

2.2.6 UFC pour les formateurs

La première fois qu'un formateur donne une formation, il obtient le double des UFC reconnues pour la formation, et ce, pour la période de référence en cours. S'il la donne de nouveau dans une autre période de référence, il obtient le nombre d'UFC reconnues pour la formation. Si le formateur la donne par la suite, il n'obtiendra pas d'UFC.

Exemple : Un formateur donne pour la toute première fois une formation reconnue pour trois UFC : il obtiendra six UFC. Lors de la prochaine période de référence, s'il continue de donner cette formation, il obtiendra trois UFC. S'il la donne toujours lors des périodes subséquentes, il n'obtiendra aucune UFC.

2.2.7 Report d'UFC d'une période à une autre

Un membre qui obtient plus d'UFC qu'exigé pour la période de référence en cours se voit automatiquement transférer un maximum de cinq UFC à la période subséquente. Les UFC dans la catégorie du Développement professionnel sont transférées en priorité si le membre en a cumulé plus que cinq, suivies de la catégorie Administration, Techniques d'assurance et Droit. Notez que les UFC excédentaires cumulées dans la catégorie Conformité seront transférées dans la catégorie Droit.

2.2.8 Dossier de formation en ligne

Les membres peuvent consulter leur dossier de formation en ligne sur le site ÉduChAD à [educhad.ca](#) pour connaître le nombre d'UFC qu'il leur reste à obtenir, ainsi que les catégories qui s'appliquent. Ils peuvent également vérifier si les formations qu'ils ont complétées apparaissent bien à leur dossier et identifier les formations qu'ils ont déjà suivies deux fois.

2.3 Dispense de formation continue

2.3.1 Dispense pour les nouveaux membres

Les nouveaux membres sont exemptés d'accumuler des UFC, et ce, pendant une période de douze mois suivant l'obtention du certificat de l'Autorité. Si un membre ajoute une catégorie à son certificat ou change de discipline, il ne sera pas exempté à nouveau.

Exemple : Un membre obtient son certificat en juillet 2016. Durant les six premiers mois de la période de référence, il ne détenait pas de certificat. Les douze mois suivants ne sont pas pris en compte dans l'établissement du nombre d'UFC à obtenir. Il reste donc six mois à la période de référence (un quart de celle-ci). Le membre aura donc un quart des 20 UFC à cumuler avant le 31 décembre 2017, soit 5 UFC.

Période de référence 2016-2017
(24 mois)

1 ^{er} janvier 2016	1 ^{er} juillet 2016	1 ^{er} juillet 2017	31 décembre 2017
Pas de certificat	Exemption des nouveaux membres		Période considérée pour le calcul des UFC
(6 mois)	(12 mois)		(6 mois)

2.3.2 Exemption pour cause de force majeure

Un membre en arrêt de travail pour plus de quatre semaines consécutives pour cause de force majeure (ex. : raison médicale ou congé parental) se verra accorder une dispense de formation continue obligatoire. Pour chaque mois d'absence, le membre aura 0,83 UFC de moins à cumuler pour la période de référence.

Si le membre veut bénéficier d'une dispense, il doit informer la ChAD par écrit de son arrêt de travail et fournir les pièces justificatives (certificats médicaux ou lettre de l'assureur versant les prestations d'invalidité). Pour les congés de maternité ou parentaux, aucune pièce justificative n'est exigée, sauf avis contraire de la ChAD. Le formulaire Demande d'exemption de formation continue se trouve dans la section [Formation continue > Mon dossier de formation UFC > Obligations de formation continue](#) à chad.ca.

Exemple : un membre est en arrêt de travail pendant quatre mois. Sur réception des documents requis, la ChAD réduira de quatre le nombre d'UFC qu'il doit obtenir ($4 \times 0,83 = 3,32$, arrondi au chiffre suivant). Il devra donc cumuler un total de 16 UFC au lieu de 20.

Exemple : en novembre 2017 (donc en fin de période de référence), un membre cesse de travailler pour une durée indéterminée, en raison de problèmes de santé. La ChAD le dispensera de 2 UFC pour 2016-2017 puisque cela correspond au nombre de mois d'absence durant cette période. S'il lui reste des UFC à compléter, il aura jusqu'à la fin de la période de grâce pour les obtenir, soit le 31 mars 2018. Aucun délai supplémentaire ne pourra lui être accordé.

Aucune dispense de formation continue obligatoire n'est prévue pour un congé sabbatique, un retour progressif ou une perte d'emploi.

2.3.3 Dispense et catégories d'UFC

Un membre qui s'est vu accorder une dispense doit tout de même cumuler trois UFC en Conformité, incluant le cours obligatoire, à moins que le nombre total d'UFC à obtenir pour la période soit inférieur à dix.

Un membre ne peut jamais cumuler plus de cinq UFC en Développement professionnel par période de référence.

3. RECONNAISSANCE DES ACTIVITÉS DE FORMATION CONTINUE

3.1 Critères de reconnaissance d'une activité

3.1.1 Principes de reconnaissance d'une activité

Pour être reconnue :

- Une formation doit permettre d'acquérir, de mettre à jour ou d'approfondir des compétences ou des connaissances liées à la pratique des professionnels en assurance de dommages.
- Les compétences ou les connaissances visées par la formation doivent avoir un impact concret sur la pratique des professionnels. En d'autres mots, la formation doit améliorer la manière dont les professionnels accomplissent leurs tâches.
- Le lien entre les compétences ou connaissances et la pratique des représentants doit être direct.
- Les objectifs de la formation doivent être clairement orientés vers la pratique des professionnels en assurance de dommages.
- La formation doit être structurée de manière à faciliter l'atteinte des objectifs d'apprentissage.
- Le contenu de la formation doit être transférable, c'est-à-dire que les compétences et les connaissances visées doivent pouvoir être utilisées dans d'autres milieux de travail en assurance de dommages.
- Par ailleurs, chaque formateur qui sera habilité à offrir l'activité devra répondre aux critères mentionnés au point 3.2.1 du présent Guide.

Exemples d'activités pouvant être reconnues :

- cours en salle
- atelier de formation
- activité de formation offerte lors d'un congrès, d'un colloque ou d'un séminaire
- formation à distance, en ligne ou vidéoconférence (voir point 3.1.3)

Exemples d'activités ne pouvant pas être reconnues :

- activité de motivation (pour la vente ou autre)
- cocktail
- écoute ou observation de collègues
- réunion, groupe d'étude ou de travail
- lecture ou visionnement (sans activité d'apprentissage incorporée)
- rédaction d'un article professionnel
- activité de coaching ou de mentorat
- formation dispensée par téléphone
- panel (réunion informelle de spécialistes pour discuter d'un problème)
- séance d'information (ne permettant pas de développer une compétence ou sans structure pédagogique)
- formation à distance sans questionnaire évaluant les apprentissages
- formation de moins d'une heure
- formation dont le formateur ne rencontre pas les critères

3.1.2 Matières pouvant être reconnues

Conformément à l'article 4 du Règlement, pour être reconnue, une formation doit porter sur une des matières suivantes :

Administration

Pour être reconnue dans la catégorie Administration, une activité de formation doit s'adresser aux cadres, aux gestionnaires ou aux membres de la direction. De plus, l'objectif de la formation doit viser une meilleure gestion du cabinet.

Techniques d'assurance

Il peut s'agir de formations touchant l'assurance des particuliers ou des entreprises, la gestion des risques, l'expertise en règlement de sinistres, la mécanique du bâtiment, les techniques d'enquête et la prévention des sinistres.

Pour être reconnue dans la catégorie Techniques d'assurance, une activité de formation doit permettre de conseiller les consommateurs selon leurs besoins, d'appliquer des notions de gestion de risques ou de procéder au règlement de sinistres.

Droit

Pour être reconnue dans la catégorie Droit, une activité de formation doit porter sur des aspects juridiques s'appliquant au travail des agents, courtiers et experts en sinistre.

Conformité

Cette catégorie inclut la déontologie et le processus disciplinaire en assurance de dommages, les lois et règlements sur la distribution de produits et services financiers ainsi que sur la protection des renseignements personnels.

Développement professionnel

Pour être reconnue dans la catégorie Développement professionnel, une activité de formation doit permettre aux apprenants d'être plus efficaces dans leurs tâches quotidiennes. Il s'agit de formations abordant le développement du rôle-conseil (ex. : techniques de vente, service à la clientèle) et l'efficacité opérationnelle (ex. : prise de décision, gestion du temps).

Ne sont pas reconnues, notamment, les formations portant sur :

- les logiciels (Word, Excel, Outlook, etc.)
- les procédures internes, normes de souscription ou code de conduite d'une entreprise
- la gestion du stress
- la communication
- les comportements à adopter lors de réunions ou en équipe, ainsi que l'étiquette
- la rédaction
- la gestion d'un agenda
- l'utilisation des réseaux sociaux
- le langage non verbal (sauf en contexte d'enquête en expertise de sinistres)
- la psychologie
- la croissance personnelle
- les opinions d'une personnalité

Cette liste n'est pas exhaustive.

En aucun cas, une formation qui vise la promotion d'un produit ou d'une entreprise ne sera reconnue par la ChAD.

3.1.3 Formations en ligne

Activités d'apprentissage actives

Afin d'offrir une valeur pédagogique et de favoriser le transfert des apprentissages, les formations en ligne doivent comprendre quatre activités d'apprentissage actives par heure de formation, réparties tout au long du cours.

Sont notamment considérées comme des activités d'apprentissage actives les :

- études de cas
- questions ouvertes
- questions dirigées
- questions glisser-déposer
- jeux d'association
- quiz (question à choix multiples, vrai ou faux, trouver l'intrus, etc.)

Personne-ressource

Pour les formations en ligne asynchrones (en différé), une personne-ressource habilitée doit être disponible pour répondre aux questions des participants. Cette personne doit posséder une expérience de trois ans et plus dans la matière enseignée et doit être identifiée lors de la demande de reconnaissance, en fournissant son curriculum vitæ.

Lorsque la formation se donne en mode synchrone, les participants doivent être en mesure d'adresser leurs questions au formateur, que ce soit durant ou après la formation.

Évaluation sommative

Toutes les formations en ligne doivent comporter une évaluation sommative (un questionnaire qui vise à déterminer l'atteinte des objectifs d'apprentissage). Celle-ci doit répondre aux caractéristiques suivantes :

- comporter un minimum de cinq questions par heure de formation
- présenter un niveau de difficulté suffisamment élevé pour les questions, permettant ainsi d'établir si l'apprenant a suivi la totalité de la formation
- prescrire une note minimale de 60 % pour réussir l'évaluation

L'évaluation doit être envoyée à la ChAD lors de la demande de reconnaissance de la formation ou de son renouvellement.

Les activités d'apprentissage incluses durant la formation peuvent servir à l'évaluation sommative, à condition qu'elles viennent après la matière qu'elles servent à évaluer et que leur niveau de difficulté soit suffisamment élevé.

Une formation synchrone peut être reconnue sans qu'il n'y ait d'évaluation, seulement si le formateur est en mesure de voir les participants par téléconférence pendant la totalité de l'activité. Autrement, une évaluation sommative répondant aux critères ci-dessus sera requise.

3.1.4 Calcul des UFC

La ChAD reconnaît une activité qui a une durée minimale d'une heure.

Aucune fraction d'UFC n'est reconnue pour une activité. Au-dessus de 30 minutes, le nombre d'UFC est arrondi au nombre supérieur. Par exemple, une formation d'une durée de 2 h 30 se verra accorder trois UFC.

Le temps pris pour les repas ne peut pas être comptabilisé dans la durée d'une activité.

3.2 Demande de reconnaissance d'une activité

3.2.1 Effectuer une demande de reconnaissance d'une activité

Une demande de reconnaissance d'une activité doit être soumise à la ChAD 30 jours avant la tenue de l'activité de formation.

Lors d'une demande de reconnaissance, le formateur ou le dispensateur de la formation doit :

- remplir une demande de reconnaissance d'une activité de formation, dans le compte du dispensateur à educhad.ca
- fournir un résumé du guide d'animation du formateur (plan de cours) comprenant, entre autres :
 - l'objectif général et les objectifs spécifiques
 - les éléments de contenu
 - la durée pour chaque élément de contenu
 - la stratégie d'apprentissage et le matériel pédagogique utilisé
- dans le cas d'une formation en ligne ou à distance, joindre également l'évaluation sommative
- indiquer les formateurs chargés d'animer l'activité de formation. Si les formateurs n'ont pas déjà été reconnus par la ChAD, fournir leur curriculum vitæ, démontrant qu'ils possèdent :
 - trois ans d'expérience dans la matière enseignée
 - **ET** l'un des trois critères suivants :
 - avoir suivi trois journées de formation en méthode de transmission des connaissances (formation des formateurs)
ou
 - avoir agi à titre de formateur devant un groupe pour un minimum de 240 heures
ou
 - avoir suivi deux journées de formation en méthode de transmission des connaissances et posséder une expérience de 100 heures à titre de formateur devant un groupe

Si le formateur a été sanctionné devant le Comité de discipline de sa profession, il doit le déclarer. Une analyse sera alors effectuée à cet effet.

La personne qui demande la reconnaissance ou le renouvellement de la reconnaissance d'une activité doit répondre à toute demande d'information supplémentaire de la ChAD dans un délai de 10 jours.

3.2.3 Frais exigibles relatifs à la reconnaissance d'une activité

Les frais suivants, valide pour les demandes effectuées en 2018, couvrent la période de reconnaissance de deux ans, que ce soit lors d'une demande de reconnaissance ou d'une demande de renouvellement :

- 70 \$ de frais d'analyse de dossier
- 70 \$ par UFC accordée
- 15 \$ par formateur attitré à la formation

Les frais d'analyse de dossier sont conservés en cas de refus de reconnaissance d'une activité.

Les frais de 15 \$ par formateur sont exigés lors de la demande de reconnaissance, ainsi que lors des demandes d'ajout de formateur.

3.3 Responsabilités des dispensateurs et des formateurs

3.3.1 Période de validité d'une reconnaissance d'une activité et renouvellement

La reconnaissance d'une activité est valide pour une durée de deux ans.

Avant la fin de l'échéance, un avis de renouvellement est transmis par courrier électronique. Une demande de renouvellement de la reconnaissance doit alors être présentée par le dispensateur de la formation. Les documents mentionnés à l'article 3.2.1 doivent également être joints.

3.3.2 Logo UFC de la ChAD

Lorsque la demande de reconnaissance est acceptée, la ChAD envoie une confirmation par courriel. Le logo et l'attestation se trouveront dans l'onglet « documents liés » de l'activité, dans le compte du dispensateur à educad.ca.

Toute publication ou représentation à l'égard d'une activité reconnue doit arborer le logo UFC de la ChAD qui présente clairement le nombre d'UFC. La catégorie doit être inscrite par le dispensateur de la formation, de même que le numéro de reconnaissance.



Administration

Il est strictement interdit de publiciser qu'une formation octroie des UFC ou d'utiliser le logo UFC avant que la formation concernée n'ait été reconnue par la ChAD.

Il est aussi strictement interdit d'utiliser le logo corporatif de la ChAD sans avoir préalablement obtenu une autorisation écrite.

3.3.3 Modification apportée à une activité

Toute activité reconnue dont le contenu est modifié à 25 % ou plus doit faire l'objet d'une nouvelle demande de reconnaissance. Il en va de même si la durée totale de la formation est diminuée ou augmentée de façon à modifier le nombre d'UFC.

Compte tenu du fait qu'un membre ne peut cumuler d'UFC pour une formation qu'il a suivie plus de deux fois, il est d'autant plus important de présenter une nouvelle demande de reconnaissance lorsqu'une formation a été modifiée.

3.3.4 Ajout ou remplacement d'un formateur

L'organisme qui ajoute un formateur à une activité reconnue doit le signaler immédiatement à la ChAD en effectuant une demande d'ajout de formateur et faire la preuve que ce nouveau formateur se conforme aux conditions énumérées à l'article 3.2.1. Si ce dernier n'a jamais été reconnu, son curriculum vitae devra être joint. L'ajout de formateur se fait à même les activités, dans le dossier de dispensateur sur la plateforme de formation ÉduChAD

3.3.5 Liste de présence

Le responsable de formation doit saisir la liste de présence dans l'onglet « séance de l'activité » sur le site ÉduChAD à educad.ca, au plus tard 30 jours après la tenue de l'activité, et la téléverser dans la section « liste de présence » de la séance.

Le dispensateur doit conserver une copie des documents pendant la période de référence et jusqu'au 1^{er} mai suivant. Les listes peuvent être conservées en format papier ou numérisées, en autant que le document soit lisible.

La liste de présence à être signée peut être générée avant la tenue de l'activité à partir de l'onglet « séance de l'activité » sur le site ÉduChAD à educhad.ca. Toute liste de présence doit comprendre le nom du dispensateur, le nom du formateur, le titre de l'activité, le numéro de reconnaissance de l'activité, la date et le lieu de l'activité, le nombre d'UFC attribuée(s), le nom des participants et leur numéro de certificat émis par l'Autorité.

La liste de présence doit être signée par chaque participant à la fin de la formation. Si un participant n'a pas assisté à au moins 80 % de l'activité, le formateur doit l'indiquer clairement. Il doit également signer lui-même la liste attestant l'exactitude des informations.

3.3.6 Engagement des organismes de formation

Les dispensateurs, lors de leur demande de reconnaissance ou de renouvellement, s'engagent à respecter les obligations suivantes :

- respecter le Règlement sur la formation continue obligatoire de la Chambre de l'assurance de dommages
- s'assurer que le ou les formateur(s) possède(nt) les compétences requises pour offrir la formation
- s'assurer qu'aucune information contraire aux lois et aux règlements régissant l'assurance de dommages ne sera transmise pendant la formation
- s'assurer que la formation demeure conforme au résumé du guide d'animation du formateur (plan de cours) présenté lors de la demande de reconnaissance
- ne pas utiliser la formation pour faire la promotion d'un produit
- ne pas faire de publicité fausse, trompeuse ou susceptible d'induire les participants en erreur
- indiquer le nombre d'UFC, la ou les catégorie(s) et le N° de reconnaissance lors des publicités relatives aux formations reconnues, et afficher le logo UFC
- faire signer, à la fin des formations en salle, une liste de présence aux participants ayant assisté à la totalité de la formation
- soumettre les participants, lors des formations en ligne, à une évaluation sommative dont la note de passage sera de 60 % ou plus
- attester les présences sur le site ÉduChAD dans un délai de 30 jours suivant la séance et téléverser la liste de présence ou le rapport de complétion

3.3.7 Audit des formations

Les formations reconnues par la ChAD peuvent être auditées en tout temps par la ChAD, afin d'en assurer la qualité et le respect des critères.

Le formateur ou le dispensateur sollicité pour être audité devra fournir à la ChAD les codes d'accès si la formation est en ligne.

3.3.8 Non-respect du Règlement ou du Guide d'application

Les dispensateurs et les formateurs sont tenus de respecter le Règlement et le présent Guide d'application sur la formation continue obligatoire.

Constituent un non-respect, notamment, le fait de :

- donner une activité de formation dont le contenu ou\et la durée ne correspondent pas à ceux présentés dans la demande de reconnaissance
- faire la promotion d'un produit ou d'une entreprise pendant la formation
- permettre qu'une formation soit donnée par un formateur qui n'a pas été préalablement reconnu ou qui ne possède pas les compétences nécessaires
- ne pas saisir les présences sur ÉduChAD dans les 30 jours suivants la tenue de la formation
- permettre qu'un membre obtienne des UFC (en saisissant sa présence sur ÉduChAD), alors que ce dernier n'a pas suivi la formation, qu'il ne l'a suivie qu'en partie (moins de 80 %), ou qu'il a obtenu un résultat inférieur à 60 % à l'évaluation d'une formation en ligne

Toute personne peut porter plainte à la ChAD contre un dispensateur ou un formateur, pour un comportement dérogatoire au Règlement ou au Guide d'application. La plainte doit être écrite et doit exposer sommairement les motifs sur lesquels elle s'appuie. La ChAD peut rejeter toute plainte manifestement non fondée.

À la suite d'une plainte ou de sa propre initiative, la ChAD peut enquêter sur le comportement d'un dispensateur ou d'un formateur susceptible d'être dérogatoire au Règlement ou au Guide d'application.

La ChAD fait part au fournisseur concerné des motifs de la plainte reçue et le réfère aux dispositions du Règlement ou du Guide d'application auquel son formateur ou lui-même aurait contrevenu. La ChAD l'avise également des sanctions auxquelles il s'expose. La ChAD informe le dispensateur qu'il peut, dans les 10 jours, lui présenter par écrit ses observations et sa version des faits et, s'il y a lieu, produire des documents pour appuyer celle-ci. La ChAD peut également demander la version du formateur concerné, ou de toute autre personne, le cas échéant.

Si la ChAD conclut que le dispensateur ou le formateur a eu un comportement contraire au Règlement ou au Guide d'application, elle peut, s'il s'agit d'un manquement de moindre gravité et d'une première offense, demander au dispensateur de corriger immédiatement le comportement fautif ou de mettre en place les mesures nécessaires pour éviter qu'une telle situation ne se reproduise.