



RAPPORT ANNUEL 2011

UN REGARD UNIQUE, UN OBJECTIF COMMUN



CHAMBRE DE
L'ASSURANCE
DE DOMMAGES

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

REGARD TOURNÉ VERS LA GOUVERNANCE **1**

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE

L'ŒIL DE LA CONFIANCE **6**

FAIRE ÉQUIPE AVEC LE PERSONNEL DE LA ChAD **9**

RAPPORTS DES SERVICES ET DES COMITÉS

SERVICE DES AFFAIRES INSTITUTIONNELLES
ET DE LA CONFORMITÉ DES PRATIQUES **10**

COMITÉ DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE **11**

COMITÉ DE DÉONTOLOGIE **12**

SERVICE DE L'INSPECTION **14**

SERVICE DE LA GESTION DES OPÉRATIONS
DE LA FORMATION CONTINUE **16**

COMITÉ DU DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL **18**

SERVICE DES COMMUNICATIONS
ET AFFAIRES PUBLIQUES **20**

BUREAU DU SYNDIC **24**

COMITÉ DE DISCIPLINE **31**

COMITÉ DE VÉRIFICATION **36**

ÉTATS FINANCIERS

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT **37**

ÉTATS FINANCIERS **38**

RAPPORT DE LA COALITION POUR LA PROMOTION DES PROFESSIONS EN ASSURANCE DE DOMMAGES

44

CONSOMMATEURS À LA UNE

Julie Coulombe

Michel Anthony Kuntashc-Craan

Michel Paradis

Sylvie Pépin

Guillaume Thérien et Jazz Thérien

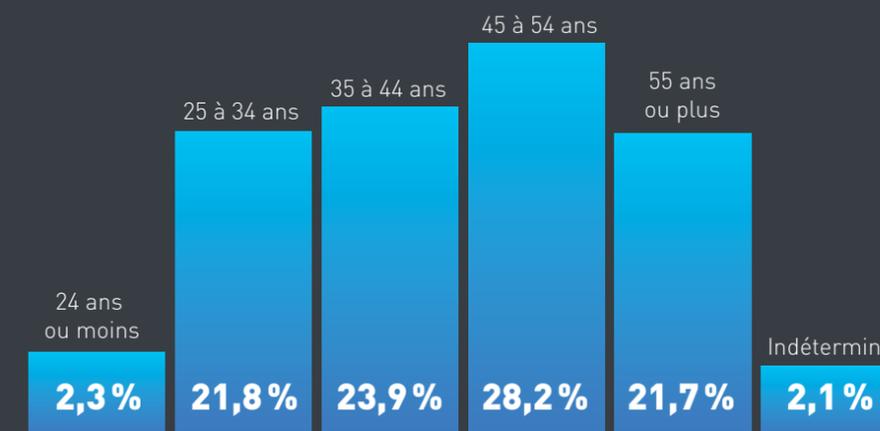
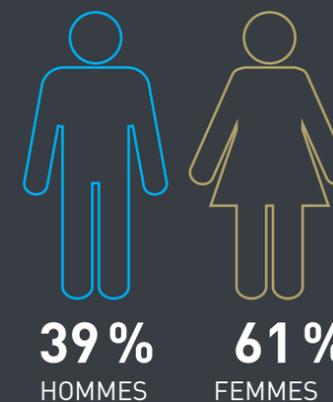


UN OBJECTIF COMMUN : PROTÉGER LES CONSOMMATEURS

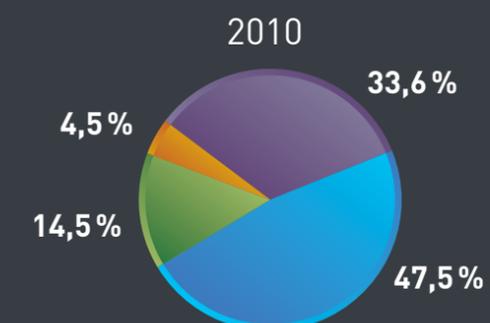
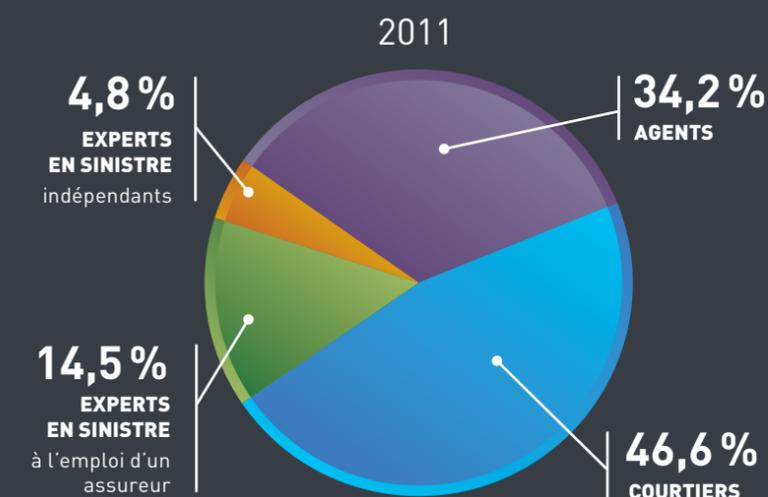
LA CHAD ASSURE LA PROTECTION DU PUBLIC EN MATIÈRE D'ASSURANCE DE DOMMAGES ET D'EXPERTISE EN RÈGLEMENT DE SINISTRES. ELLE VEILLE À LA FORMATION CONTINUE OBLIGATOIRE ET À LA DÉONTOLOGIE DE PLUS DE 14 000 AGENTS ET COURTIER EN ASSURANCE DE DOMMAGES, AINSI QUE D'EXPERTS EN SINISTRE. ELLE ENCADRE DE MANIÈRE PRÉVENTIVE ET DISCIPLINE LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE DES INDIVIDUS ŒUVRANT DANS CES DOMAINES.

PROFIL DES MEMBRES

14 391 REPRÉSENTANTS ACTIFS



- 19% MONTÉRÉGIE
- 16,2% MONTRÉAL
- 12,8% QUÉBEC
- 11% CHAUDIÈRE-APPALACHES
- 6,6% LANAUDIÈRE
- 6,5% LAURENTIDES
- 5,5% LAVAL
- 2,9% ESTRIE
- 2,9% SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN
- 2,4% CENTRE-DU-QUÉBEC
- 2,4% OUTAOUAIS
- 2,3% MAURICIE
- 1,9% BAS-SAINT-LAURENT
- 1,5% ABITIBI-TÉMISCAMINGUE
- 0,5% CÔTE-NORD
- 0,5% GASPÉSIE-ÎLES-DE-LA-MADELEINE
- 0,1% NORD-DU-QUÉBEC
- 4,9% INCONNU



Formation

184 368

unités de formation
continue accordées

5 462

séances offertes, totalisant
67 350 participations

Inspection

90 inspections
effectuées

528 lacunes constatées
(5,9 par cabinet)

S'AMÉLIORER
EN CONTINU

UN OBJECTIF COMMUN : PROTÉGER LES CONSOMMATEURS

La ChAD assure la protection du public en matière d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres. Elle veille à la formation continue obligatoire et à la déontologie de plus de 14 000 agents et courtiers en assurance de dommages, ainsi que d'experts en sinistre. Elle encadre de manière préventive et discipline la pratique professionnelle des individus œuvrant dans ces domaines.

VEILLER
POUR
PROTÉGER

Syndic

234 plaintes
reçues

301 dossiers ouverts,
un record

Discipline

140 chefs d'infraction
retenus

150 sanctions,
dont 67 imposant
des amendes

DISCIPLINER
LA PRATIQUE



VEILLER À CE QUE LA CHAD S'ACQUITTE DE SA MISSION DE PROTECTION DU PUBLIC.
ENSURING THAT THE CHAD FULFILLS ITS MISSION TO PROTECT THE PUBLIC.



CONSEIL D'ADMINISTRATION | BOARD OF DIRECTORS

REGARD TOURNÉ VERS LA GOUVERNANCE

A FOCUS ON GOVERNANCE

Jacques Yelle, B.Comm., C.d'A.A.

Courtier en assurance de dommages, président du conseil d'administration
Damage Insurance Broker, President of the Board of Directors

La Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) s'apprête à prendre un important virage avec la mise en place d'une gouvernance renouvelée, un premier jalon qui s'inscrit dans un projet plus englobant pour amener la ChAD à devenir un organisme d'autoréglementation (OAR) de première ligne. Regard sur ce processus de transformation.

À la question « Pourquoi revoir la gouvernance de la ChAD à ce moment-ci? », je réponds simplement : « Pour mieux protéger le consommateur dans un contexte en pleine mouvance ». Force est de constater que les scandales qui ont marqué le secteur des services financiers ces dernières années ont engendré un inévitable resserrement des règles qui encadrent l'industrie, notamment dans le but d'assainir les pratiques et de regagner la confiance des consommateurs. L'assurance de dommages n'échappe pas à cette tendance. Depuis 10 ans, les pratiques et les modèles de distribution ont évolué. Difficile d'ignorer l'effet que peuvent avoir les pratiques commerciales des assureurs et des cabinets sur la pratique professionnelle des individus qui y travaillent.

UN EXERCICE DE TRANSPARENCE

La réflexion sur la gouvernance de la ChAD a cours depuis 2008. Les membres du conseil d'administration (C. A.) décidaient alors, d'un commun accord, d'entreprendre un exercice d'autoévaluation. Au terme d'une planification stratégique qui a aussi conduit à consulter les partenaires de l'industrie, le C. A. statuait que, pour assurer sa pérennité, la ChAD devait accroître sa crédibilité dans ses champs de

The Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) is about to undergo a significant change resulting from the implementation of a renewed governance system. This will be our first milestone in the overall process of turning the ChAD into a front-line self-regulating organization (SRO). Let's take a look at this transformation.

In response to the question: "Why review the ChAD's governance at this point in time?" I would simply answer: "To better protect the consumer in a time of constant change." Undeniably, the scandals that have rocked the financial services sector in recent years have brought about an inevitable tightening up of the rules governing the industry, in particular in order to clean up industry practices and restore consumer confidence. The damage insurance sector has not escaped this trend. Over the past ten years, distribution practices and models have changed and it is difficult to ignore the effect of insurers' and firms' business practices on the professional practice of individuals working in the industry.

AN EXERCISE IN TRANSPARENCY

The ChAD has been reflecting on governance since 2008. That year, the members of the Board of Directors (BoD) agreed together to begin a process of self-evaluation. After engaging in a strategic planning exercise—which in itself led to consultations with industry partners—the BoD decided that in order for it to remain sustainable, the ChAD would have to increase its credibility within its areas of jurisdiction. It would also have to prove its relevancy by becoming

« LA CRÉDIBILITÉ EST UNE VALEUR AJOUTÉE TANT AU CHAPITRE DE LA COMPÉTENCE, DE L'INTÉGRITÉ QUE DE LA CONFIANCE QUI NOUS EST ACCORDÉE PAR LES CONSOMMATEURS. POUR S'EN PRÉVALOIR, IL EST IMPÉRATIF DE TOUJOURS FAIRE PASSER LES INTÉRÊTS DU PUBLIC AVANT CEUX DE L'INDUSTRIE. »

Jacques Yelle

Président du conseil d'administration

compétence. Elle devait aussi démontrer la pertinence de son existence en étant plus visible, en veillant à la compétence de ses membres et en bonifiant son service d'inspection. De plus, le C. A. souhaitait assurer une meilleure protection du public par l'établissement de règles de pratiques à la fois pour les individus et les cabinets, puisqu'on reconnaissait qu'il était difficile de désincarner le professionnel de son environnement de travail.

UNE GOUVERNANCE CRÉATRICE DE VALEUR

La ChAD s'est inspirée des principes proposés par l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), l'Organisation internationale des commissions de valeurs (OICV), les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) et l'Autorité des marchés financiers (AMF), ainsi que de la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État*. Elle a aussi consulté des experts en matière de gouvernance.

L'objectif : mettre en place une gouvernance créatrice de valeur où règnent légitimité et crédibilité. La crédibilité est une valeur ajoutée tant au chapitre de la compétence, de l'intégrité que de la confiance qui nous est accordée par les consommateurs. Pour s'en prévaloir, il est impératif de toujours faire passer les intérêts du public avant ceux de l'industrie.

La tendance actuelle est claire. La présence d'administrateurs indépendants au sein du C. A. est garante de la défense des intérêts des consommateurs. Depuis 2006, les ACVM estiment d'ailleurs que les conseils d'administration des organismes d'autoréglementation, tels que la ChAD, devraient compter au moins 50 % de membres indépendants. À cet égard, l'AMF juge que les membres des conseils des institutions financières devraient être majoritairement indépendants, tout comme le stipule la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État*.

POUR UNE MEILLEURE PROTECTION DU PUBLIC

S'inscrivant dans cette tendance, le C. A. de la ChAD sera dorénavant composé de huit administrateurs issus de l'industrie et de cinq administrateurs indépendants. L'adoption, le 30 novembre 2011, du projet de loi 7, *Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant principalement le secteur financier*, vient entériner le nouveau modèle de gouvernance de la ChAD et, par le fait même, renforcer sa mission et sa crédibilité.

Dans la même veine, la ChAD veut s'assurer de mieux refléter la réalité des modèles de distribution par une présence équitable d'administrateurs issus de tous les pans de l'industrie. Elle souhaite que ces administrateurs aient une connaissance étendue du domaine et qu'ils soient des décideurs au sein de leur entreprise.

more active, ensuring its members' competence and improving its professional inspection department. Moreover, given the realization that it is difficult to separate the individual from his or her working environment, the BoD also wanted to further ensure the protection of the public by establishing rules of practice for both individuals and firms.

VALUE-CREATING GOVERNANCE

The ChAD has taken inspiration in the principles of the Organization for Economic Cooperation and Development (OECD), the International Organization of Securities Commissions (IOSCO), the Canadian Securities Administrators (CSA) and the Autorité des marchés financiers (AMF), as well as the *Act respecting the governance of state-owned enterprises*. It also consulted experts in the field of governance.

Our objective is to establish a value-creating system of governance where legitimacy and credibility reign supreme. Credibility enhances our competence and our integrity and increases consumer confidence. To reap the rewards of credibility, we must always put the interests of the public before those of the industry.

The current trend is clear. The presence of independent directors on a BoD is seen as a guarantee that consumers' interests will be defended. Since 2006, the CSA has taken the view that independent members should make up at least 50% of the BoDs of self-regulating organizations such as the ChAD. For its part, the AMF believes that the majority of board members of financial institutions should be independents, as stipulated in the *Act respecting the governance of state-owned enterprises*.

TOWARDS BETTER PROTECTION OF THE PUBLIC

In keeping with this trend, the BoD of the ChAD will henceforth be made up of eight directors from the industry and five independent directors. Bill 7, the *Act to amend various legislative provisions mainly concerning the financial sector*, enacted on November 30, 2011, has enshrined the ChAD's new governance model, and thus strengthened its mission and its credibility.

Along the same lines, the ChAD seeks to ensure that it better mirrors current distribution models by including equitable representation from all areas of the industry on its BoD. It looks forward to having directors who have an in-depth knowledge of the field and who are decision makers within their companies.

As it prepares to welcome in its new governance model, the ChAD is working on rewriting its *Internal Management Regulation*, which

“CREDIBILITY ENHANCES OUR COMPETENCE AND OUR INTEGRITY AND INCREASES CONSUMER CONFIDENCE. TO REAP THE REWARDS OF CREDIBILITY, WE MUST ALWAYS PUT THE INTERESTS OF THE PUBLIC BEFORE THOSE OF THE INDUSTRY.”

Jacques Yelle

President of the Board of Directors

À l'aube d'accueillir sa nouvelle gouvernance, la ChAD œuvre au remaniement de son *Règlement intérieur*, qui fera l'objet d'une consultation en 2012 en vue de son adoption par l'AMF. Suivra, la même année, l'élection des futurs administrateurs de la ChAD.

UN REGARD UNIQUE, UN OBJECTIF COMMUN

Une gouvernance transformée prendra forme sous peu. Un nouveau regard se posera alors sur l'industrie de l'assurance de dommages. Ce regard sera non seulement tourné vers l'avenir, et plus protecteur envers le consommateur, mais il sera aussi chargé d'histoire, témoin d'un passé et porteur de connaissances. J'en profite ici pour remercier fièrement mes collègues administrateurs et membres des comités. Je tiens également à souligner le travail effectué par le personnel de la ChAD. Ce sont des individus au regard unique, sans lesquels il serait difficile d'atteindre cet objectif commun qui nous est cher : la protection du public.

will undergo consultations in 2012 in preparation for its adoption by the AMF. During the same year, an election will then be held for the ChAD's new directors.

A UNIQUE PERSPECTIVE, A COMMON OBJECTIVE

Our new governance model will soon be taking shape and with it will come a new perspective on the damage insurance industry. This perspective will focus on the future and on heightened consumer protection, while remaining firmly rooted in history, a witness to the past and a repository of knowledge. I would like to take this opportunity to proudly thank my colleagues on the Board and committee members. I would also like to take note of the work of the ChAD's staff. These individuals have a unique perspective and without them it would be difficult to achieve the common goal that we all hold dear: protecting the public.

EN UN COUP D'ŒIL

13 séances régulières

1 séance de réflexion stratégique

49 résolutions, dont :

- le *Règlement sur la cotisation de la ChAD*, laquelle sera de 275 \$ à partir de 2012
- le report de l'élection des administrateurs en 2012
- le principe d'inspection des membres de la ChAD
- la définition des orientations stratégiques 2012-2015
- le projet de *Règlement intérieur de la ChAD* à soumettre pour approbation à l'AMF

IN A NUTSHELL

13 regular meetings

1 strategic planning session

49 resolutions, including:

- the *Regulation respecting ChAD membership dues*, which has set dues at \$275 as of 2012
- the postponement of the election of board members until 2012
- the principle that members of the ChAD will be subject to inspection
- the setting of our strategic orientations for 2012-2015
- the draft *Internal Management Regulation of the ChAD*, to be submitted for approval to the AMF

👁️ HORIZON 2012

ASSURER SA SUCCESSION

En septembre 2011, le C. A. de la ChAD se réunissait pour réfléchir à la transition de ses pouvoirs. Souhaitant léguer aux prochains administrateurs une organisation ayant déjà amorcé un virage vers la modernisation de sa gouvernance, il a ainsi décidé :

- D'assurer une gouvernance crédible :
 - Mettre en place un comité de nomination pour procéder à l'élection des administrateurs issus de l'industrie et à la sélection, pour recommandation au ministre, des administrateurs indépendants.
 - Renforcer le programme d'intégration des administrateurs.
 - Mettre en place le nouveau *Règlement intérieur*.
- De crédibiliser la ChAD dans son rôle actuel :
 - Voir à la faisabilité d'intégrer dans la législation le processus d'inspection des représentants.
 - Préciser l'offre de formation des membres en fonction de leurs besoins.
 - Faire connaître davantage la ChAD à ses différentes parties prenantes.
- De développer l'expertise de la ChAD en matière de pratiques de distribution et d'indemnisation :
 - Instituer une vigie qui permettrait d'identifier les tendances de l'industrie et les problématiques des consommateurs qui méritent analyse, et permettre un forum d'échanges.
- D'assurer la pérennité du projet d'OAR de première ligne, responsable d'établir les règles de pratique pour les individus et pour les cabinets.

👁️ HORIZON 2012

SUCCESSION PLANNING

In September 2011, the ChAD's BoD met to reflect on the changes to its powers as an administrative body. In order to leave the new directors with an organization that is already well on the road to modernizing its system of governance, the ChAD has decided to:

- Ensure a credible governance system by:
 - Setting up a nominating committee to seek out candidates within the industry for election to the Board and make recommendations to the Minister concerning potential candidates for appointment as independent directors;
 - Strengthening the orientation program for new directors;
 - Implementing the new *Internal Management Regulation*.
- Improve the ChAD's credibility in its current role by:
 - Examining the feasibility of integrating the process of inspecting representatives into the legislation;
 - Tailoring training opportunities to our members' needs;
 - Enabling the ChAD's stakeholders to get to know it better.
- Develop the ChAD's expertise in the field of distribution and compensation practices by:
 - Creating a "market watch" programme to help us identify industry trends and consumer issues that require further analysis and open up a forum for discussion.
- Ensure the sustainability of the plan for a front-line SRO that would be responsible for establishing the rules of practice for individuals and firms.

merci

aux membres du C. A., avec une mention particulière à monsieur Serge Lyras et à madame France Bourdeau pour leur implication qui a pris fin en cours d'année.

many thanks

to the members of the BoD, with special thanks for their contributions to Mr. Serge Lyras and Ms. France Bourdeau whose work on the Board ended this year.



Jean-Marc Laurin,
PFAA, CRM, FCIAA
Expert en sinistre
indépendant



Patrick Décarie
Agent en assurance
de dommages



Diane Beaudry, CA, IAS.A.
Représentante du public

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Absent lors de la prise de photo :

Jean Boissonneault, C.d'A.Ass.
Courtier en assurance de dommages



Bernard Drouin
Agent en assurance
de dommages



M^e Julie-Martine Loranger,
IAS.A.
Représentante du public



Lise Guimond, PAA
Expert en sinistre à
l'emploi d'un assureur



Michel Talbot, FPAA
Agent en assurance
de dommages
et vice-président



André Michaud,
B.A.A., C.d'A.A.
Courtier en assurance
de dommages



Alain Giroux, CRM
Courtier en assurance
de dommages des
entreprises



ASSURER LA PROTECTION DU PUBLIC EN MATIÈRE D'ASSURANCE DE DOMMAGES ET D'EXPERTISE EN RÈGLEMENT DE SINISTRES. VEILLER À LA FORMATION CONTINUE OBLIGATOIRE ET À LA DÉONTOLOGIE DE QUELQUE 14 000 AGENTS ET COURTIERS EN ASSURANCE DE DOMMAGES, AINSI QUE D'EXPERTS EN SINISTRE. ENCADRER DE FAÇON PRÉVENTIVE ET DISCIPLINER LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE DES INDIVIDUS ŒUVRANT DANS CES DOMAINES.

DIRECTION GÉNÉRALE | SENIOR MANAGEMENT

L'ŒIL DE LA CONFIANCE

THE WATCHFUL EYE OF CONSUMER CONFIDENCE

La mission de la ChAD repose sur la quête perpétuelle d'une meilleure protection du public, aussi est-elle reconnue comme organisme d'autoréglementation par l'AMF. Par conséquent, son rôle s'accompagne concrètement du devoir d'encadrer les activités de ses membres afin de favoriser la protection des consommateurs et de maintenir leur confiance dans l'industrie de l'assurance de dommages.

LA CONFIANCE EST LA CLÉ

À l'ère où l'on assiste à une transformation rapide des marchés et à une évolution des attentes et des besoins de consommateurs plus avertis, plus exigeants, quelle est la note de confiance des Québécois envers l'industrie? Comment ces derniers perçoivent-ils les professionnels qui y œuvrent? Ou encore, quelle valeur accordent-ils aux services qui leur sont offerts? Autant de questions légitimes qui méritent que l'on s'y attarde. La ChAD a donc entrepris de mesurer les préoccupations et les perceptions des consommateurs à l'égard des professionnels qu'elle encadre pour nourrir sa réflexion.

Prévoir les changements, prévenir les abus pour accroître la protection des consommateurs, favoriser l'équité et, plus largement, préserver l'intégrité de l'industrie : c'est dans cet esprit que la ChAD entend travailler. La future composition du C. A. constitue en soi une avancée. La présence d'un plus grand nombre d'administrateurs indépendants ayant des connaissances pertinentes et dépourvus de toute attache

The ChAD's mission is based on a continuous drive to better protect the public; the AMF has therefore designated it as a self-regulatory organization. Consequently and concretely speaking, its role is to oversee the professional activities of its members in order to protect consumers and bolster their confidence in the damage insurance industry.

CONSUMER CONFIDENCE IS KEY

In a world where markets are rapidly changing and the expectations and needs of increasingly sophisticated and demanding consumers continue to evolve, to what extent do Quebec consumers have confidence in our industry? What is their perception of the professionals who work in the industry? How valuable do they consider the services provided to them? These are all legitimate questions that deserve our attention. In order to further its analysis, the ChAD has therefore begun to measure consumers' concerns and perceptions vis-à-vis the professionals it oversees.

Predicting change, preventing abuses in order to increase consumer protection, fostering equity and, in a broader sense, maintaining the integrity of the industry—these are the drivers behind the ChAD's work. The future composition of the BoD is, in of itself, a step forward. The presence of more independent directors who know our field but maintain no business relationships with the

ENSURE THE PROTECTION OF THE PUBLIC IN MATTERS RELATED TO DAMAGE INSURANCE AND CLAIMS ADJUSTMENT. OVERSEE THE COMPULSORY PROFESSIONAL DEVELOPMENT AND THE ETHICAL CONDUCT OF OVER 14,000 DAMAGE INSURANCE AGENTS AND BROKERS, AS WELL AS CLAIMS ADJUSTERS. PROVIDE PREVENTIVE OVERSIGHT AND DISCIPLINE FOR INDIVIDUALS WORKING IN THESE FIELDS.



Maya Raic
Présidente-directrice générale
President and Chief Executive Officer

« EN MATIÈRE D'ENCADREMENT, IL IMPORTE DE PARLER D'UNE SEULE VOIX SI L'ON VEUT QUE PROGRESSED LA PRISE EN COMPTE SIMULTANÉE DES INTÉRÊTS DU PUBLIC, DE L'INDUSTRIE ET DES RÉGULATEURS. »

"IN TERMS OF SUPERVISION, WE MUST SPEAK WITH A UNITED VOICE IF WE ARE TO SIMULTANEOUSLY PROGRESS ON ALL FRONTS, TAKING INTO ACCOUNT THE INTERESTS OF THE PUBLIC, THE INDUSTRY AND REGULATORS ALIKE."

avec les entreprises du secteur contribue notamment à renforcer la crédibilité du conseil.

D'ABORD DES PRATIQUES DE QUALITÉ

La ChAD agit à titre préventif afin de s'assurer que ses membres respectent des standards élevés. Elle a développé, depuis 2001, un processus permanent d'apprentissage qui permet aux membres de maintenir, voire d'améliorer leurs compétences professionnelles en regard des exigences de protection du public. La formation continue étant au cœur de ses activités, la ChAD a justement entamé cette année un exercice de consultation afin de mieux cerner les préoccupations et les besoins de formation de ses membres.

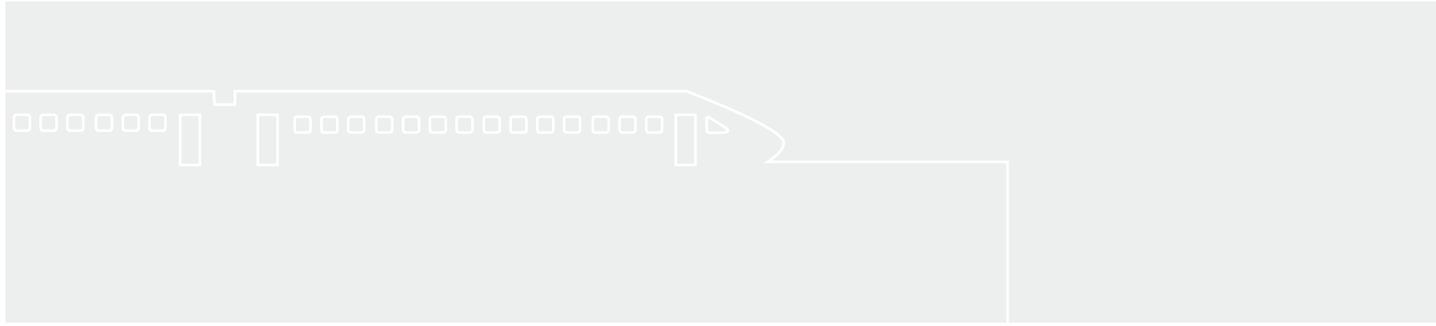
Une autre force de la ChAD réside dans le fait qu'elle offre à ses membres des services-conseils en matière de pratiques professionnelles. L'expertise et les connaissances de la ChAD ont d'ailleurs amené l'AMF à lui confier en 2005 le soin d'inspecter les cabinets de courtage et d'expertise en règlement de sinistres de 24 représentants et moins. Au-delà de l'inspection elle-même, ce mandat a permis à la ChAD de recenser les pratiques déviantes, de les documenter et de cerner les nouvelles tendances. Les observations de la ChAD lui ont permis de conclure que l'inspection des pratiques professionnelles des membres et celle des cabinets sont étroitement liées. Aussi est-il naturel de rendre les pratiques des cabinets compatibles avec les obligations

sector will play a significant role in strengthening the Board's credibility.

IT ALL BEGINS WITH HIGH QUALITY PRACTICES

The ChAD acts in a preventive capacity by ensuring that its members respect high standards. Since 2001, it has developed an ongoing professional development programme that enables its members to maintain and even improve their professional ability to meet the requirements related to protecting the public. Since professional development is at the heart of its activities, this year, the ChAD has begun a consultation process to better identify its members' concerns and needs with respect to training.

Another of the ChAD's strengths lies in the fact that it offers its members consulting services in the area of professional practices. The ChAD's expertise and knowledge are such that in 2005, the AMF tasked it with inspecting brokerage and claims adjustment firms employing up to 24 representatives. In addition to conducting inspections, this responsibility has enabled the ChAD to inventory unacceptable practices, document them and detect new trends. The ChAD's observations have led it to the conclusion that the inspection of its members' professional practices and those of firms are closely related. It is thus only natural to make firms'



déontologiques des membres de la ChAD. Voilà pourquoi cette dernière entend explorer au cours de la prochaine année la possibilité de mettre sur pied un programme d'inspection de tous les représentants.

UNE APPROCHE CONCERTÉE POUR UNE MEILLEURE COMPLÉMENTARITÉ

La ChAD désire poursuivre le développement de son expertise en ce qui a trait aux pratiques de distribution et de règlement de sinistres en assurance de dommages. En ce sens, elle implantera une vigie plus élaborée, plus précise et plus structurée, vigie à laquelle l'industrie sera à coup sûr appelée à contribuer. La ChAD entend également travailler de pair avec celle-ci dans la consolidation du lien de confiance entre les consommateurs et ses membres, un critère intimement lié à la réputation et à l'intégrité de l'industrie.

En adoptant cette approche proactive, la ChAD vise à établir un nouveau partenariat qui permettra de mener une action commune, au grand bénéfice des consommateurs et de l'industrie. En matière d'encadrement, il importe de parler d'une seule voix si l'on veut que progresse la prise en compte simultanée des intérêts du public, de l'industrie et des régulateurs.

Je saisis l'occasion pour saluer les efforts consacrés par les administrateurs à l'exercice de modernisation de la gouvernance de la ChAD. Ils ont su reléguer leurs intérêts socio-économiques au second plan pour faire de la protection du public leur priorité. Je remercie les membres du comité de gestion et le personnel de la ChAD qui font équipe avec moi au quotidien.

👁️ HORIZON 2012

L'INDICE DE CONFIANCE DES QUÉBÉCOIS

La ChAD a mandaté Léger Marketing pour réaliser une étude auprès des Québécois afin de connaître leurs perceptions à l'égard des professionnels de l'assurance de dommages. Les résultats permettront notamment de faire le point sur la confiance des consommateurs envers l'industrie. La parution des résultats de cette étude est prévue au cours de 2012.

practices compatible with the ethical obligations of the ChAD's members. Over the course of the coming year, the ChAD therefore intends to explore the idea of an inspection programme for all representatives.

A CONCERTED APPROACH TO FOSTER GREATER COMPLEMENTARITY

The ChAD is eager to continue developing its expertise in damage insurance distribution practices and claims adjustment. It will therefore institute a more detailed, targeted and structured market watch programme that will definitely also reach out to the industry for its input. The ChAD also intends to work together with the industry to strengthen its members' relationship of confidence with consumers, which represents a significant measure of the industry's reputation and integrity.

By adopting this proactive approach, the ChAD is seeking to create a new partnership that will enable us to work together for the greater good of consumers and the industry. In terms of supervision, we must speak with a united voice if we are to simultaneously progress on all fronts, taking into account the interests of the public, the industry and regulators alike.

I would like to take this opportunity to recognize how hard the members of the Board have worked on exploring the modernization of governance at the ChAD. They were able to put their own socio-economic interests aside and make protecting the public their first priority. I would also like to thank the members of the Management Committee and the ChAD's staff—we work as a team every day.

👁️ HORIZON 2012

THE QUEBEC CONSUMER CONFIDENCE INDEX

The ChAD has mandated Léger Marketing to survey Quebecers on their perception of damage insurance professionals. The results will be useful in gauging consumer confidence vis-à-vis the industry. We expect to make the results of the study public in 2012.

FAIRE ÉQUIPE AVEC LE PERSONNEL DE LA ChAD

CONSEIL D'ADMINISTRATION

- Comité de gouvernance et d'éthique
- Comité de déontologie
- Comité du développement professionnel
- Comité de vérification

SERVICES ADMINISTRATIFS ET GESTION DES OPÉRATIONS DE LA FORMATION CONTINUE

Jocelin Pilon
Directeur

Julie Boulanger
Coordonnatrice à la formation

Mélissa Grimard
Analyste à la formation

Germain Lebeuf
Commis services logistiques

Lise Tremblay
Réceptionniste et agente
d'information

Katy Vanier
Commis comptable

DIRECTION GÉNÉRALE

Maya Raic
Présidente-directrice générale

Huguette Poitras
Secrétaire de direction

BUREAU DU SYNDIC

Carole Chauvin
Syndic

Luce Raymond
Adjointe au syndic et
responsable des enquêtes

Joanne Bélanger
Enquêteur

Marie Buchanan
Secrétaire du syndic

Sylvie Campeau
Enquêteur

M^e Karine Lizotte
Enquêteur

Anca Paskievici
Secrétaire aux enquêtes

Micheline Pelletier
Enquêteur

SERVICE DES COMMUNICATIONS ET AFFAIRES PUBLIQUES

Annie-Carole Martel
Directrice

Lisane Blanchard
Chargée de projets,
communications et affaires
publiques

Joëlle Calce-Lafrenière
Chargée de projets,
communications et marketing

Maude Guindon
Chargée de projets, Coalition
pour la promotion des
professions en assurance de
dommages

Marylise Tardif
Adjointe, communications et
affaires publiques

SERVICE DES AFFAIRES INSTITUTIONNELLES ET DE LA CONFORMITÉ DES PRATIQUES

M^e Jannick Desforges
Directrice

Véronique Smith
Secrétaire du comité
de discipline

SERVICE DE L'INSPECTION

Carolynn I. Vieira
Directrice

Annick Gemme
Inspecteur

Jean-Sébastien Houle
Inspecteur

Jocelyne Lisi
Analyste aux inspections

M^e Jean Rivard
Inspecteur

VEILLER À LA CONFORMITÉ LÉGALE DES ACTIONS DE LA ChAD, VOIR À L'ÉLABORATION DE SA RÉGLEMENTATION ET ASSURER L'INTÉGRITÉ DES ACTIONS ET PROCÉDURES MISES EN PLACE PAR LE GREFFE DU COMITÉ DE DISCIPLINE.

SERVICE DES AFFAIRES INSTITUTIONNELLES
ET DE LA CONFORMITÉ DES PRATIQUES

VIGIE SUR LA CONFORMITÉ DES PRATIQUES



M^e Jannick Desforges, B.A.A.
Directrice du Service des affaires institutionnelles
et de la conformité des pratiques

SAVOIR S'ADAPTER À LA RÉALITÉ – MODIFICATIONS RÉGLEMENTAIRES

Première dans l'histoire de la ChAD – Ajustement de la cotisation annuelle avril 2011

Pour une première fois depuis son établissement par décret ministériel en 1998, la cotisation des membres de la ChAD a été augmentée. Le *Règlement sur la cotisation de la Chambre de l'assurance de dommages* a été adopté par son C. A. le 7 février 2011 et entériné lors de l'assemblée générale du 6 avril de la même année. Ce nouveau règlement établit une hausse de 35 \$ de la cotisation des membres, la portant à 275 \$. Entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2012, cette cotisation révisée sera de plus indexée chaque année en fonction du taux d'augmentation de l'indice des prix à la consommation.

Amélioration continue – Précisions en matière de formation continue obligatoire octobre 2011

La ChAD a travaillé sur un projet de modification au *Règlement sur la formation continue obligatoire*. Celui-ci sera amélioré pour préciser certains éléments, notamment en ce qui a trait à l'obligation de formation ainsi qu'à la reconnaissance des formateurs et des activités de formation. Le projet fera l'objet d'une consultation au cours de l'année 2012 et sera ensuite soumis pour approbation au ministre délégué aux Finances.

Vent de changement – Modernisation du *Règlement intérieur* décembre 2011

À la suite de la sanction de la *Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant principalement le secteur financier* (PL-7), le

C. A. de la ChAD a adopté un nouveau *Règlement intérieur* afin de le rendre conforme aux nouvelles exigences de la Loi. Les modifications proposées concernent principalement la composition du C. A. et les élections, les critères d'admissibilité des administrateurs et des membres des divers comités, le mandat du C. A. et des comités, de même que les règles de rémunération. En vertu de l'article 74 de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, ces modifications doivent être approuvées par l'AMF après une période de consultation débutant en janvier 2012.

ÊTRE PARTIE PRENANTE DE LA CONSULTATION

Consultation sur la distribution sans représentant février 2011

La distribution sans représentant est une exception au régime général instauré par la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, qui stipule que la distribution d'assurance doit se faire par des représentants certifiés. Les produits offerts par une personne qui n'a ni la formation ni les obligations d'un représentant certifié ne devraient, en aucun cas, compromettre la protection des consommateurs. Dans ses commentaires soumis à l'AMF, la ChAD a rappelé l'importance des améliorations qui doivent être apportées notamment au Fonds d'indemnisation des services financiers, à la surveillance des distributeurs, au registre de l'AMF et au recours au télémarketing.

EN UN COUP D'ŒIL

- 3 modifications réglementaires
- 2 participations aux consultations de l'AMF
- 1 outil sur la protection des renseignements personnels
- 1 *Code d'éthique et de déontologie des employés* de la ChAD
- 1 *Politique sur les conflits d'intérêts* pour les administrateurs de la ChAD

Consultation sur le *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* octobre 2011

Visant à mieux encadrer les pratiques des représentants certifiés et à assurer ainsi la protection des consommateurs, les commentaires de la ChAD déposés à l'AMF ont porté principalement sur :

- Les occupations incompatibles, qui ont pour but d'éviter les conflits d'intérêts pouvant avoir une influence sur l'exécution des obligations du représentant en assurance de dommages au préjudice de son client.
- L'encadrement des concours, qui peuvent encourager la vente de produits qui ne correspondent pas nécessairement aux besoins du client.
- La mention E, qui autorise un agent ou un courtier à agir comme expert en sinistre dans certaines circonstances et selon certaines conditions. Cette situation doit toutefois demeurer une solution exceptionnelle et occasionnelle.

ACCÉDER À L'INFORMATION

En vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, la ChAD a reçu une demande formelle d'accès à des documents et a fourni les informations demandées dans les 20 jours suivants, comme l'exige la Loi.

👁️ HORIZON 2012

INFORMER ET PRÉVENIR

Sachant que la protection des renseignements personnels fait partie des cinq lacunes les plus fréquemment observées par le Service de l'inspection de la ChAD, un outil destiné à aider les représentants et les cabinets à acquérir de meilleures pratiques à ce chapitre a été conçu. Cet outil sera offert aux représentants et aux cabinets en 2012.

ÉLABORER DES RÈGLES DE GOUVERNANCE, D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE POUR LA CONDUITE DES AFFAIRES DE LA ChAD, Y COMPRIS LA COMPOSITION DES COMITÉS, LA FORMATION DES ADMINISTRATEURS, LE PROCESSUS D'ÉVALUATION DU FONCTIONNEMENT DE SA GOUVERNANCE, LA CONCEPTION DES POLITIQUES DES RESSOURCES HUMAINES, L'ÉVALUATION ET LA RÉMUNÉRATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL, AINSI QUE LE PLAN DE RELÈVE DE LA ChAD.

COMITÉ DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE

AGIR AVEC INTÉGRITÉ

Dans le cadre de leurs activités professionnelles, tous les employés de la ChAD doivent agir dans le respect du *Code d'éthique et de déontologie des employés* approuvé cette année par le C. A.

ÉVITER LES CONFLITS D'INTÉRÊTS

La *Politique sur les conflits d'intérêts* développée en 2011 est complémentaire au *Code d'éthique et de déontologie des administrateurs* mis en place l'année dernière. Elle a pour but de gérer les conflits d'intérêts lors de l'octroi de contrats par la ChAD.

« LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR PASSE INÉVITABLEMENT PAR L'ÉTHIQUE ET LA TRANSPARENCE, C'EST CE QUI GUIDE NOS RÉFLEXIONS ET NOS ACTIONS. »

Jacques Yelle, président du comité de gouvernance et d'éthique

MEMBRES DU COMITÉ

Jacques Yelle, B.Comm., C.d'A.A.
Courtier en assurance de dommages et président du comité

Michel Talbot, FPA
Agent en assurance de dommages

Diane Beaudry, CA, IAS.A.
Représentante du public

COMITÉ DE DÉONTOLOGIE

« C'EST EN METTANT LA PROTECTION DU PUBLIC AU CŒUR DE TOUTES NOS DÉLIBÉRATIONS QUE NOUS AVONS MENÉ À BIEN NOTRE RÉFLEXION. CELA NOUS A PERMIS D'ÉMETTRE DES RECOMMANDATIONS ET DE PRODUIRE DES OUTILS VISANT À AIDER NOS MEMBRES À MAINTENIR DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES DE QUALITÉ ET CONFORMES AUX EXIGENCES LÉGALES, RÉGLEMENTAIRES ET DÉONTOLOGIQUES. »

DIFFÉRENCIER LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

Le C. A. de la ChAD a mandaté un sous-comité pour établir une liste des différences qui existent entre la pratique professionnelle des agents, des courtiers et des experts en sinistre certifiés, et pour évaluer l'incidence de ces différences sur les consommateurs. Cinq éléments se dégagent du rapport :

1. Les assureurs, leurs cabinets et les cabinets de courtage bénéficient de possibilités plus étendues en matière de promotion et de publicité que les membres étant assujettis à leurs obligations déontologiques.
2. En cas de réclamation, le rôle et l'implication des représentants en assurance de dommages varient selon qu'ils soient agent dédié, agent affilié ou courtier.
3. Les obligations de fin de mandat diffèrent entre le courtier, l'agent affilié, l'agent dédié et l'expert en sinistre. Il a été recommandé que les agents affiliés avisent en bonne et due forme l'assuré qu'ils ne peuvent lui procurer d'autres protections lors de la terminaison d'une police d'assurance.
4. Les conditions que doivent respecter les courtiers pour demander la résiliation d'un contrat d'assurance à la suite d'un défaut de paiement par l'assuré sont rarement applicables aux agents.
5. Les obligations relatives à la conservation de dossiers et de documents sont les mêmes pour les assureurs, les cabinets, les agents, les courtiers et les experts en sinistre.

FAIRE LA LUMIÈRE SUR LES ACTES DE SUBROGATION

À l'issue des discussions entreprises entre le bureau du syndicat de la ChAD et le Barreau du Québec, il a été constaté que certaines lettres utilisées par l'industrie de l'assurance de dommages pouvaient laisser croire que les experts en sinistre agissaient à titre d'avocat lors des actes de subrogation.

Un sous-comité, composé d'experts en sinistre, a été créé afin d'éclaircir cette situation. Des outils de travail ont ainsi été produits à l'intention des experts en sinistre indépendants et ceux à l'emploi d'un assureur afin de mieux encadrer leur pratique. Des lettres types de demande de remboursement et d'engagement de responsabilité seront mises à leur disposition en 2012. Une lettre type sera également disponible pour les consommateurs qui doivent entreprendre des démarches en vue d'obtenir un remboursement de franchise.

👁️ HORIZON 2012

ASSURER LES CONDOMINIUMS

Le comité de déontologie a soulevé une problématique importante relative à l'assurance des copropriétés, notamment en ce qui a trait aux intérêts assurables. Souvent mal cernés, ceux-ci engendrent fréquemment un déficit d'assurance auprès des consommateurs copropriétaires tant en dommages directs qu'en responsabilité civile, nuisant ainsi au règlement des sinistres. À la suite d'une recommandation en ce sens du comité de déontologie, le C. A. créera un comité ad hoc mandaté pour analyser tous les détails de cette problématique en 2012.

👁️ HORIZON 2012

CERTIFIER LES EMPLOYÉS DITS « 547 »

Toujours dans le but de mieux protéger le public, le C. A. a entrepris des démarches auprès de l'AMF afin d'évaluer la possibilité de délivrer un certificat aux employés visés par l'article 547 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*. Puisque ces employés ne sont assujettis à aucune obligation légale, réglementaire et déontologique, contrairement aux membres de la ChAD, le comité de déontologie a porté la situation à l'attention du C. A. Le nombre d'employés visés par cette « clause de droit acquis » est peu élevé, soit moins de 300 individus. Ce sujet devrait faire l'objet de travaux conjoints entre la ChAD et l'AMF en 2012.



Michel Talbot, FPAA
Agent en assurance de dommages
Président du comité de déontologie

EN UN COUP D'ŒIL

- 5 réunions du comité de déontologie
- 2 sous-comités créés pour soutenir le comité de déontologie
- 3 lettres types pour mieux baliser les actes de subrogation des experts en sinistre
- 1 recommandation visant la certification des employés « 547 »

👁️ HORIZON 2012

L'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE SOUS LE SIGNE DE LA CONTINUITÉ

Avec la nouvelle gouvernance de la ChAD, la mission du comité de déontologie sera reconduite au sein du futur comité de déontologie et de règles de pratique. Plusieurs autres travaux entamés cette année par le comité se poursuivront en 2012.

merci à tous les membres du comité et des sous-comités pour leur précieuse collaboration.

MEMBRES DU COMITÉ DE DÉONTOLOGIE

Michel Talbot, FPAA

Agent en assurance de dommages et président du comité

André Deschambault, C.d'A.Ass.

Courtier en assurance de dommages

Gilles Felton, C.d'A.Ass.

Courtier en assurance de dommages

Mario Joannette

Expert en sinistre à l'emploi d'un assureur

M^e Maurice Lefrançois

Agent en assurance de dommages des particuliers

Gilles Marin

Expert en sinistre à l'emploi d'un assureur (jusqu'à novembre 2011)

Carole Chauvin, C.d'A.Ass., Adm.A.

Syndic de la ChAD

MEMBRES DU SOUS-COMITÉ SUR LES DIFFÉRENCES D'ENCADREMENT

Michel Talbot, FPAA

Agent en assurance de dommages et président du sous-comité

M^e Maurice Lefrançois

Agent en assurance de dommages des particuliers

Nancy LaMontagne, FPAA, C.d'A.Ass.

Courtier en assurance de dommages, directrice, Groupe et Associations

M^e Jannick Desforges

Directrice du Service des affaires institutionnelles et de la conformité des pratiques de la ChAD

Carole Chauvin, C.d'A.Ass., Adm.A.

Syndic de la ChAD

MEMBRES DU SOUS-COMITÉ SUR LES ACTES DE SUBROGATION DES EXPERTS EN SINISTRE

Mario Joannette

Expert en sinistre à l'emploi d'un assureur et président du sous-comité

M^e Jean Mathieu Potvin

Avocat à l'emploi d'un assureur

Michèle Malo, FPAA

Expert en sinistre à l'emploi d'un assureur, directrice principale/sinistres

Pierre David

Expert en sinistre indépendant

Michel Laporte, FPAA

Expert en sinistre à l'emploi d'un assureur

Carole Chauvin, C.d'A.Ass., Adm.A.

Syndic de la ChAD

INSPECTER LES CABINETS DE COURTAGE ET D'EXPERTISE EN RÈGLEMENT DE SINISTRES INDÉPENDANTS DE 24 REPRÉSENTANTS ET MOINS (MANDAT OCTROYÉ PAR L'AMF). LES RECOMMANDATIONS QUI DÉCOULENT DE L'INSPECTION SONT UN MOYEN

SERVICE DE L'INSPECTION

AVOIR À L'ŒIL L'AMÉLIORATION DES PRATIQUES



Carolynn I. Vieira, C.d'A.Ass., FPA, CRM
Courtier en assurance de dommages
Directrice du Service de l'inspection

CONSOLIDER LE SERVICE

Déceler les lacunes et mettre en place des mesures correctives pour se conformer aux obligations légales, réglementaires et déontologiques, voilà qui demande des ressources ayant une grande compréhension des pratiques en assurance de dommages et des enjeux de l'industrie. Aussi, le Service de l'inspection compte maintenant cinq employés qui proviennent principalement de l'industrie, soit une directrice, une analyste d'expérience et trois inspecteurs, dont un inspecteur avocat et un inspecteur affecté à la conformité des pratiques. Mesure préventive essentielle à la protection du consommateur, le Service de l'inspection joue un rôle clé dans l'amélioration des pratiques professionnelles.

REVOIR LE PROGRAMME D'INSPECTION

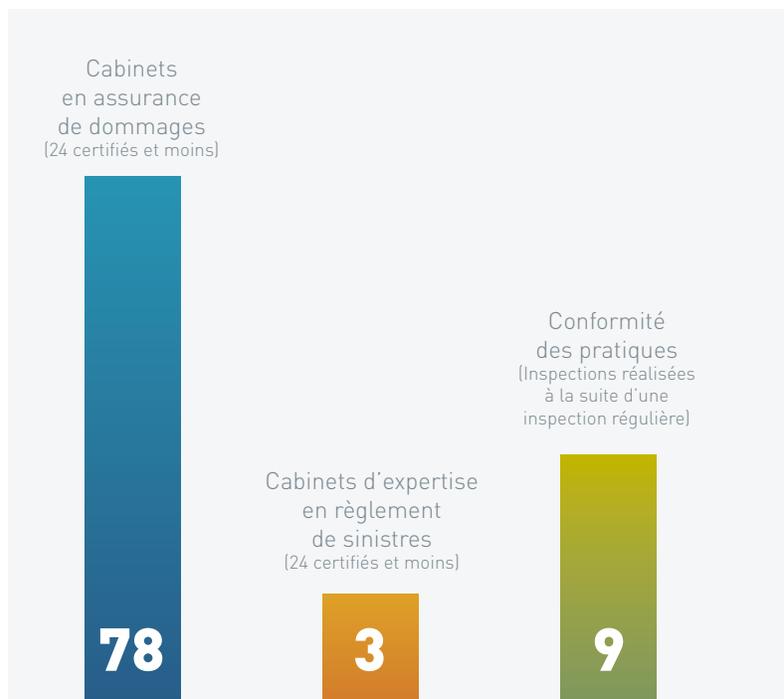
Le Service de l'inspection a poursuivi la refonte de son programme, entreprise en 2010 à la demande de l'AMF, profitant de l'occasion pour revoir entièrement sa structure. Non seulement cette initiative a-t-elle apporté plus de profondeur au programme, mais elle a également permis de réviser l'ensemble des processus du Service. Pour assurer l'efficacité et le soutien technologique du nouveau programme d'inspection, la ChAD s'est dotée d'un système informatique adapté à ses nouvelles exigences.

👁️ HORIZON 2012

Les modifications proposées au programme d'inspection actuel ont été soumises à l'AMF pour approbation, de manière à permettre l'implantation du programme amélioré au printemps 2012.

Le programme d'inspection des cabinets d'expertise en règlement de sinistres sera également révisé au printemps. Son lancement est prévu à l'automne 2012.

INSPECTIONS EFFECTUÉES



Le Service de l'inspection a réalisé un total de 90 inspections. Bien que la moyenne des lacunes par cabinet ait légèrement augmenté depuis l'année dernière, le nombre d'inspections réalisées par le Service est pour sa part inférieur, passant de 103 à 90 inspections. Cette diminution s'explique par le départ d'un inspecteur ainsi que par l'arrivée de nouveaux inspecteurs.

EN UN COUP D'ŒIL

90 inspections effectuées

528 lacunes constatées, une moyenne de 5,9 par cabinet

1 révision du programme d'inspection



NOMBRE DE LACUNES CONSTATÉES

Les inspections ont permis de relever un total de 528 lacunes pour une moyenne de 5,9 manquements par cabinet, tous types d'inspection confondus.

CABINET DE :	INSPECTIONS	LACUNES CONSTATÉES	MOYENNE PAR CABINET
1 représentant	41	241	5,9
2 à 5 représentants	36	202	5,6
6 à 10 représentants	7	40	5,7
11 à 20 représentants	5	45	9
21 à 24 représentants	1	0	0
Total	90	528	5,9

PRINCIPALES LACUNES OBSERVÉES

- Les règles pour les représentations, les bannières ou les cartes d'affaires
- L'absence de plan d'urgence ou de plan de continuité des activités
- L'absence de politique de traitement des plaintes et de règlement des différends
- Les divulgations obligatoires
- La protection des renseignements personnels
- Les données conformes au registre de l'AMF
- L'inscription de notes aux dossiers clients

👁️ HORIZON 2012

La tenue et la gestion des comptes séparés constituent une autre lacune fréquemment observée. Étant donné l'importance qu'elles revêtent, l'AMF publiera un avis à ce sujet au début de l'année 2012.

DÉLAIS DE CORRECTION

Dans la majorité des cas, les délais de correction sont respectés à la suite de l'émission d'un premier avis. Une minorité de dossiers d'inspection sont transférés à l'AMF pour non-respect ou non-collaboration à l'égard des correctifs à mettre en place.

ASSURER LE SERVICE AUX PROFESSIONNELS CERTIFIÉS, AUX CABINETS, AUX ORGANISMES ET RESPONSABLES DE FORMATION ET AUTRES CLIENTÈLES EN REGARD DE LA FORMATION CONTINUE OBLIGATOIRE À LAQUELLE LES MEMBRES DE LA ChAD DOIVENT SE CONFORMER.

SERVICE DE LA GESTION DES OPÉRATIONS DE LA FORMATION CONTINUE

VUE SUR LA FORMATION

En vertu du *Règlement sur la formation continue obligatoire*, les membres de la ChAD doivent obtenir 20 unités de formation continue (UFC) par période de deux ans, dont trois UFC dans la catégorie de la conformité, 12 UFC dans les catégories administration, technique d'assurance ou droit et lois, et cinq UFC dans la catégorie développement professionnel ou toutes catégories confondues.

FORMER PARTOUT AU QUÉBEC

Au total, ce sont 5 462 séances de formation qui ont été offertes dans toutes les régions du Québec par 173 organismes de formation et 640 formateurs. Le Service du développement professionnel a par ailleurs procédé à l'accréditation de 975 nouvelles activités de formation continue et renouvelé 447 des 894 activités venant à échéance au cours de l'année.

FORMER EN LIGNE

Depuis le lancement des premières formations en ligne en 2004 par Educollege.com, partenaire de la ChAD, le taux de participation n'a cessé d'augmenter. Les formations à distance ont ainsi remporté un vif succès avec 1 126 inscriptions en 2011, année correspondant à la fin de la période de conformité.

VARIER L'OFFRE DE FORMATION

La ChAD offre une variété de formations à ses membres, notamment en entreprise (séance privée) ou en séance publique, une nouveauté lancée en 2011. Près de 2 800 membres ont assisté aux 67 séances privées et aux 59 séances publiques proposées par la ChAD, et ce, dans 33 villes à travers le Québec.

La ChAD se démarque dans la catégorie de la conformité en offrant neuf formations adaptées aux différentes disciplines de ses membres. La grande majorité des participants, soit 97 % d'entre eux, affirment que les connaissances acquises leur seront utiles dans l'exécution de leur travail, une appréciation qui témoigne de la qualité des cours proposés.

PARTICIPATION AUX FORMATIONS DE LA ChAD

Expertise en règlement de sinistres : 25 erreurs à éviter	610
Les courtiers en assurance de dommages et leur code de déontologie	484
Démystifier le rôle du syndic de la ChAD	430
Programme de supervision des employés	403
La protection des renseignements personnels : les règles de l'art	384
Décisions disciplinaires ou apprendre des erreurs des autres	87
Indications de clients (référencement) : principes et obligations	77
Une approche de gestion des risques pour les PME	77
Les agents en assurance de dommages et leur code de déontologie	69
Prise de renseignements personnels lors d'un sinistre – Formulaire de consentement	68
Revue de la jurisprudence annuelle	38
Mon rôle de coach, partie 1	37
Le dossier d'enquête	29
Total	2 793



Jocelin Pilon
 Directeur du Service de la gestion des opérations de la formation continue

SE CONFORMER AUX EXIGENCES

Le 1^{er} janvier 2010, le *Règlement sur la formation continue obligatoire* rendait incontournable l'obtention de trois UFC dans la catégorie de la conformité. À la date de clôture de la période de conformité 2010-2011, le 31 décembre 2011, plus de 90 % des membres certifiés devant obtenir 20 UFC avaient satisfait aux exigences de la ChAD. Parmi les membres n'ayant pas obtenu l'ensemble de leurs UFC, près de 80 % en avaient plus de la moitié. La ChAD s'attend à ce que près de la totalité de ses membres aient répondu aux exigences au 31 mars 2012, date correspondant au sursis accordé.

Fin de la période de conformité 2010-2011*

TAUX D'OBTENTION	PÉRIODE DE CONFORMITÉ 2010-2011	PÉRIODE DE CONFORMITÉ 2008-2009
100 % des UFC	90,8 %	94,8 %
Plus de 50 % des UFC	7,1 %	3,7 %
Moins de 50 % des UFC	2,1 %	1,5 %

*Données en date du 31 décembre 2011

EN UN COUP D'ŒIL

184 368 unités de formation continue accordées

67 350 participations aux formations accréditées par la ChAD

5 462 séances de formation offertes par **640** formateurs

975 nouvelles activités accréditées

ATTRIBUER DES TITRES PROFESSIONNELS

Le Service du développement professionnel a procédé à l'ouverture de 15 demandes de reconnaissance de cours pour l'obtention de l'un des titres professionnels de courtier. Au terme de l'année, six titres de courtier d'assurance associé (C.d'A.Ass.) ont été décernés ainsi que quatre titres de courtier d'assurance agréé (C.d'A.A.). La ChAD tient à souligner la persévérance de ces membres et les efforts qu'ils ont consacrés à leur perfectionnement professionnel.

👁️ HORIZON 2012

Soucieux d'arrimer l'offre de formation avec l'évolution constante des besoins de l'industrie, le Service a procédé à une analyse approfondie auprès de ses membres. Au cours de la prochaine année, un plan d'action sera présenté aux principaux intervenants du milieu afin de préciser l'offre de formation, tant en matière de qualité que de diversité, et ce, en complémentarité avec ce que propose le marché.

ASSURER LA PROTECTION DU PUBLIC DE FAÇON PRÉVENTIVE EN VEILLANT À LA FORMATION DES MEMBRES DE LA ChAD ET EN PROPOSANT DES ORIENTATIONS EN MATIÈRE DE FORMATION CONTINUE ET DE FORMATION PROFESSIONNELLE.



André Michaud, B.A.A., C.d'A.A.
Courtier en assurance de dommages
Président du comité du développement professionnel

COMITÉ DU DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

MODIFIER LE RÈGLEMENT SUR LA FORMATION CONTINUE OBLIGATOIRE

La ChAD a travaillé à un projet de modification du *Règlement sur la formation continue obligatoire*. Celui-ci sera amélioré pour préciser certains éléments, notamment l'obligation de formation ainsi que la reconnaissance des formateurs et des activités de formation. Il fera l'objet d'une consultation en 2012 pour ensuite être soumis pour approbation au ministre délégué aux Finances.

ANALYSER LES BESOINS

Dans le but de soutenir les organismes de formation et leur permettre d'offrir des cours de qualité adaptés aux divers besoins des membres de la ChAD, une étude qualitative a été entreprise en vue d'analyser les besoins de formation. Par conséquent, huit groupes ont été formés pour participer à cette étude, réunissant 57 participants de toutes les disciplines de l'industrie et représentant 47 cabinets ou bannières à l'échelle du Québec. Les résultats de cette étude seront présentés au début de l'année 2012.

merci à tous les membres du comité du développement professionnel pour leur généreuse contribution aux travaux du comité.

« C'EST DANS UN SOUCI D'AMÉLIORER CONSTAMMENT L'ENCADREMENT DE LA FORMATION CONTINUE DANS L'INDUSTRIE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES QUE NOTRE COMITÉ ACCOMPLIT SON MANDAT. LE DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL EST UNE SOURCE INTARISSABLE D'APPRENTISSAGE QUI PERMET AUX MEMBRES DE LA ChAD DE BONIFIER LEUR SERVICE À LA CLIENTÈLE, ÉLÉMENT NON NÉGLIGEABLE DE LA PROTECTION DU PUBLIC. »

EN UN COUP D'ŒIL

- 1 projet de modification au *Règlement sur la formation continue obligatoire*
- 1 étude qualitative sur les besoins de formation partout au Québec

MEMBRES DU COMITÉ
DU DÉVELOPPEMENT
PROFESSIONNEL



Karine Mercier
Expert en sinistre
à l'emploi d'un
assureur



Christian Laflamme
Agent en assurance
de dommages

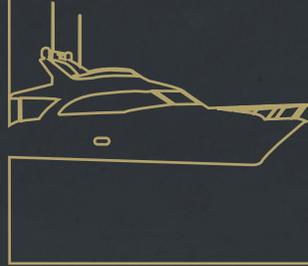


Nancy Brière, FPAA
Agent en assurance
de dommages des
particuliers

Absents lors de la prise de photo :

Pierre Simoneau
Courtier en assurance de dommages

Carole Bourdeau, PAA
Spécialiste développement organisationnel
– Ressources humaines, à l'emploi d'un assureur



FORUM DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

6 avril 2011 à Boucherville



CONSEILLER L'ORGANISATION EN MATIÈRE DE COMMUNICATIONS-MARKETING ET DE RELATIONS PUBLIQUES. VEILLER À LA NOTORIÉTÉ ET À L'IMAGE DE LA ChAD POUR ENCOURAGER LES CONSOMMATEURS ET LES MEMBRES DE L'INDUSTRIE À AVOIR RECOURS À SES SERVICES. SENSIBILISER ÉGALEMENT LES MEMBRES À LEURS OBLIGATIONS LÉGALES ET DÉONTOLOGIQUES AFIN DE CONSOLIDER LE LIEN DE CONFIANCE ENTRE LE PUBLIC ET EUX.

SERVICE DES COMMUNICATIONS ET AFFAIRES PUBLIQUES

TISSER DES LIENS



Annie-Carole Martel, B.Sc., ARP
Directrice du Service des communications
et affaires publiques

CRÉER DES LIEUX D'ÉCHANGES

Près de 200 professionnels, membres et intervenants de l'industrie ont participé au premier *Forum de l'assurance de dommages* organisé par la ChAD le 6 avril 2011 à Boucherville. Au total, sept formations ont été offertes, toutes inspirées des questions courantes et des réalités quotidiennes auxquelles les professionnels sont confrontés. L'une d'elles a notamment porté sur les changements climatiques et leurs effets sur l'industrie. Les participants ont d'ailleurs souligné l'importance de tenir un tel événement qui, selon eux, constitue une plateforme d'échanges et de discussion primordiale, particulièrement dans le contexte de mouvance qui caractérise le secteur de l'assurance.

👁️ HORIZON 2012

Le *Journal de l'assurance*, en collaboration avec la ChAD, orchestrera la première *Journée de l'assurance de dommages* le 15 mars 2012. Formations, forums stratégiques, conférences et ateliers animeront la journée alors que les enjeux de l'heure, soit la conformité et la protection du consommateur, seront au centre des réflexions.

CONSULTER, JUSQU'EN RÉGION

Solliciter régulièrement l'opinion de ses membres à l'échelle du Québec afin de mieux encadrer leur pratique professionnelle, voilà qui est cher à la ChAD. C'est pourquoi elle a poursuivi la tournée régionale entamée à l'automne 2010. En tout, quatre régions ont été visitées au printemps 2011 : Laval, la Montérégie (Saint-Jean-sur-Richelieu), Montréal (arrondissement d'Anjou) et la Côte-Nord (Baie-Comeau).

La tournée a entre autres permis d'informer les membres sur le projet de modernisation de la gouvernance. Visant à faciliter les échanges, cette tournée était l'occasion de traiter directement des enjeux de l'industrie avec les représentants de la ChAD, dont sa présidente-directrice générale, Maya Raic. C'était aussi l'occasion de suivre une formation dans la catégorie de la conformité.

👁️ HORIZON 2012

Soucieuse de la participation de ses membres, la ChAD a toutefois observé une baisse à ce chapitre. Elle a donc entrepris un exercice de réflexion sur les événements et les modes de consultation qu'elle entend poursuivre dans la prochaine année.

AGIR DE PAIR AVEC L'INDUSTRIE

C'est de concert avec ses partenaires que la ChAD s'acquitte de sa mission de protection du public. Afin de consolider sa relation avec ses membres, ses partenaires au sein de l'industrie et les autorités, elle a participé à près de 75 rencontres et événements au cours de 2011.

Partenaires

- Association canadienne des directeurs de sinistre en assurance de dommages
- Association de la relève en assurance du Québec
- Association des experts en sinistre indépendants du Québec
- Association des femmes en assurance de Montréal
- Association des formateurs
- Autorité des marchés financiers
- Bureau d'assurance du Canada
- Canadian Insurance Self-Regulatory Organization
- Cercle de l'assurance
- Corporation des assureurs directs de dommages
- Institut d'assurance de dommages du Québec
- Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec
- Soutien-O-sinistrés

« LE PRIX MARCEL-TASSÉ M'A INCITÉE À FONCER ENCORE PLUS, À ACCORDER TOUJOURS 200 % DE MON INTÉRÊT AUX PERSONNES AVEC QUI JE DIALOGUE. »

Hollie Porter

Gagnante du prix Marcel-Tassé 2011

De gauche à droite :

Maya Raic, présidente-directrice générale,
Hollie Porter, gagnante du prix Marcel-Tassé 2011, et
Jacques Yelle, président du conseil d'administration



ENCOURAGER ET HONORER LA RELÈVE

Depuis 2000, la ChAD encourage et honore l'excellence au sein de la relève en décernant le prix Marcel-Tassé à un finissant d'un programme d'études collégiales en assurance de dommages. Cette année, 12 finalistes se sont démarqués par leur dossier scolaire, leur personnalité et leurs aspirations professionnelles. Félicitations à la lauréate de 2011, madame Hollie Porter, titulaire d'une attestation d'études collégiales en assurance de dommages du Cégep de Sainte-Foy.

👁️ HORIZON 2012

Le C. A. a nommé messieurs Patrick Décarie, Alain Giroux et Jean-Marc Laurin à titre de membres du comité de sélection pour le prix Marcel-Tassé 2012.

PARTAGER SA MISSION

La *ChADPresse*, magazine officiel de la ChAD, est tirée à près de 16 000 exemplaires et publiée six fois par année. Elle met de l'avant des articles de fond, des informations et des rappels déontologiques utiles à l'industrie, et encourage ainsi la qualité de la pratique professionnelle de ceux qui y œuvrent. La *ChADPresse* fait également état des décisions disciplinaires, des avis de radiation et des formations admissibles à l'obtention d'unités de formation continue.

Le bulletin électronique *ChADExpress* est pour sa part publié six fois par année, avec quelques éditions spéciales sur des dossiers particuliers. Présentant des nouvelles brèves liées à l'actualité sur la ChAD et l'industrie, le bulletin compte quelque 5 300 abonnés.

👁️ HORIZON 2012

HARMONISER LES COMMUNICATIONS

La ChAD souhaite maximiser et harmoniser les plateformes et outils de communication mis en place à l'intention de ses membres afin qu'ils répondent à leurs besoins, notamment en les rendant plus dynamiques

et interactifs. Aussi, un sondage a été réalisé à la fin de l'année pour en apprendre davantage sur les habitudes de consommation des membres de la ChAD en matière d'information et sur leur utilisation des médias sociaux.

ÊTRE UNE RÉFÉRENCE

En 2011, la ChAD a été citée dans près d'une cinquantaine de médias spécialisés et grand public. Les premiers consultent généralement la ChAD sur des dossiers tels que la gouvernance, la formation continue, le rôle du syndic et les décisions disciplinaires, afin d'en informer l'industrie de l'assurance de dommages. Les seconds s'y réfèrent pour son rôle d'organisme d'autoréglementation et pour les responsabilités qui incombent à ses membres à l'égard des consommateurs. Le lancement, au cours de l'automne, de capsules-conseils destinées aux consommateurs a d'ailleurs incité certains médias à approcher la ChAD pour obtenir plus d'information sur l'industrie de l'assurance de dommages. Ces partenariats avec les médias renforcent le rôle de protection du public de la ChAD et l'amènent à devenir une référence naturelle auprès des représentants des médias. La ChAD entend donc poursuivre sur sa lancée.

SE RAPPROCHER DU CONSOMMATEUR

Les consommateurs connaissent-ils le rôle de la ChAD? Une réponse claire à cette question est essentielle à son positionnement comme organisme de protection du public. La ChAD a donc amorcé une série d'actions pour consolider le lien de confiance entre les consommateurs et ses membres. Son objectif? Démystifier l'univers de l'assurance de dommages et mettre de l'avant le rôle conseil de ses membres. Elle compte également informer les consommateurs de leurs responsabilités à l'égard de la protection de leur patrimoine, parce qu'un consommateur bien informé sur ses droits et responsabilités est un consommateur mieux protégé. Voilà la prémisse de cette nouvelle approche qui constitue une étape charnière pour la ChAD et qui s'inscrit dans sa mission de protection du public. Au-delà des recours que les consommateurs peuvent entreprendre auprès du



bureau du syndic, la ChAD compte leur offrir des conseils pratiques leur permettant de faire des choix éclairés en matière d'assurance de dommages.

INFORMER EN LIGNE

La ChAD a entrepris une mise à jour graphique de son site Web, lequel tend à devenir une source d'information incontournable. Sa fréquentation a d'ailleurs augmenté de près de 20 % depuis 2010. Cette mise à jour ne se résume pas qu'à un rafraîchissement visuel. Un travail d'ergonomie a aussi été effectué en fonction des intérêts des internautes.

Par exemple, la page d'accueil des membres regroupe maintenant leurs principaux intérêts. Elle diffuse des nouvelles d'actualité en continu, offre aux membres la possibilité de les partager avec leurs contacts, par l'entremise des médias sociaux, et donne un aperçu dynamique de la *ChADPresse* et des outils mis à leur disposition.

La section destinée aux consommateurs n'est pas en reste. En plus d'avoir subi un remaniement, elle offre dorénavant des capsules audio et une boîte à conseils sur divers sujets auxquelles les consommateurs peuvent accéder dès leur arrivée sur le site.

VISITES DE LA PAGE D'ACCUEIL CHAD.CA	2011	2010
Section membres	73 294	46 162
Section consommateurs	15 654	12 466
Section formateurs	9 686	8 278
Section étudiants	11 217	11 595
Total	109 851	78 501

OFFRIR DES CONSEILS

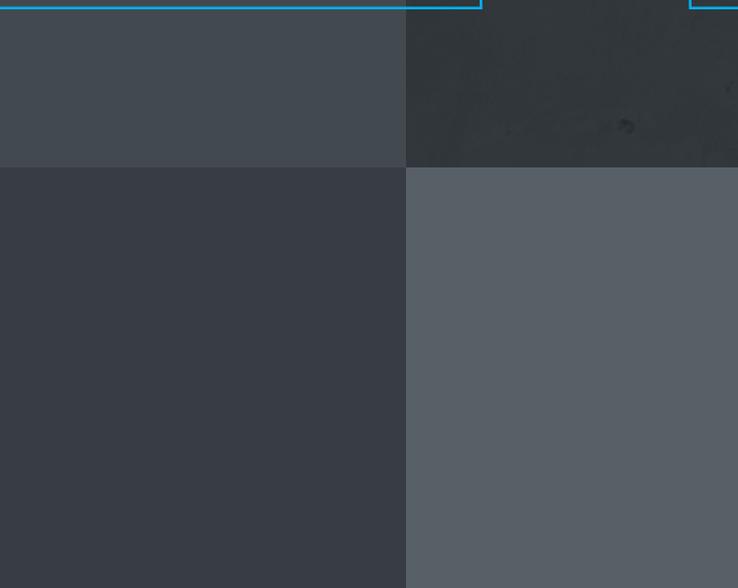
Pour joindre les consommateurs et les conseiller, deux partenariats ont été conclus. La ChAD a désormais une chronique hebdomadaire diffusée les mercredis matins à l'émission *Les Oranges pressées* sur les ondes de CIBL Radio-Montréal 101,5. Cette même chronique est également offerte sur le site Web et la page Facebook de la station ainsi que sur le site Web de la ChAD. Les thèmes abordés dans le cadre de ces chroniques sont aussi traités sous forme d'articles publiés sur les sites de la revue *Protégez-Vous* et de la ChAD. Ces diverses tribunes d'information permettent non seulement d'approfondir les sujets couverts, mais aussi d'offrir des compléments d'information aux consommateurs.

ÉVITER D'EN MANQUER DES BOUTS

Parce que les représentants en assurance de dommages et les experts en sinistre sont formés, certifiés et qualifiés pour conseiller judicieusement les consommateurs, la ChAD a mené une campagne de promotion qui met de l'avant le professionnalisme de ses membres. S'appuyant principalement sur du placement média Web animé et papier, cette campagne cible les individus au cœur de leurs habitudes de consommation. Signée « Évitez d'en manquer des bouts », la publicité invite les consommateurs à prendre connaissance d'une série de conseils en matière d'assurance habitation et automobile offerts sur le site Web de la ChAD.

Sur le principe « fill in the blanks », la publicité convie l'internaute à combler les bouts manquants d'une phrase qui suscite sa curiosité d'entrée de jeu. Apparaissent ensuite les mots manquants, qui donnent à la phrase tout son sens. L'animation se conclut par une mention des conseils en ligne offerts par la ChAD.

La ChAD a également adapté cette publicité à l'intention de ses membres pour les informer qu'elle avait entrepris des actions de sensibilisation auprès des consommateurs en vue de promouvoir leur professionnalisme.



BUREAU
DU SYNDIC

VEILLER À LA DISCIPLINE PROFESSIONNELLE DES AGENTS ET COURTIERS EN ASSURANCE DE DOMMAGES AINSI QUE DES EXPERTS EN SINISTRE EN RECEVANT LES PLAINTES À L'ENDROIT DES MEMBRES DE LA ChAD ET EN ENQUÊTANT DE MANIÈRE INDÉPENDANTE ET CONFIDENTIELLE SUR LEURS AGISSEMENTS PROFESSIONNELS. UNE FOIS L'ENQUÊTE TERMINÉE, LE SYNDIC, QUI SE SUBSTITUE ALORS AU PLAIGNANT, PEUT PORTER UNE PLAINTÉ FORMELLE AU COMITÉ DE DISCIPLINE.

BUREAU DU SYNDIC

VEILLER À LA PROTECTION DU PUBLIC



Carole Chauvin, C.d'A.Ass., Adm.A.
Syndic

D'OÙ PROVIENNENT LES PLAINTES ?

CONSOmmATEURS : 76 %

Tout consommateur qui se sent lésé dans sa relation avec un représentant en assurance de dommages ou un expert en sinistre peut porter plainte au bureau du syndic de la ChAD. Ainsi, les trois quarts des plaintes reçues, soit 76 %, proviennent du public.

Les consommateurs peuvent déposer leur plainte à la ChAD par écrit ou par l'entremise de son site Web. Ils peuvent également le faire auprès du Service du traitement des plaintes et de l'assistance de l'AMF, lequel transfère ces plaintes au bureau du syndic de la ChAD en vertu de l'article 188 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*. La grande majorité des plaintes reçues des consommateurs ont d'ailleurs transité par l'AMF.

SYNDIC DE LA ChAD : 5 %

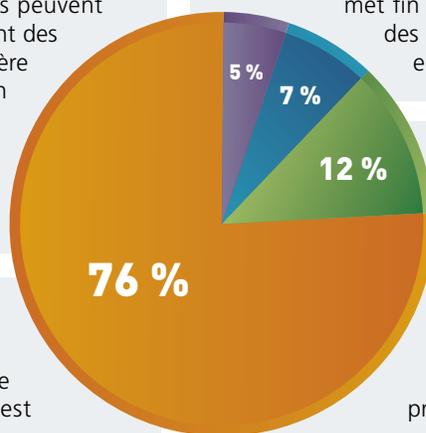
En vertu de l'article 329 de la Loi, le syndic peut ouvrir une enquête de sa propre initiative. Une baisse significative de ce nombre de plaintes est observée par rapport aux années précédentes.

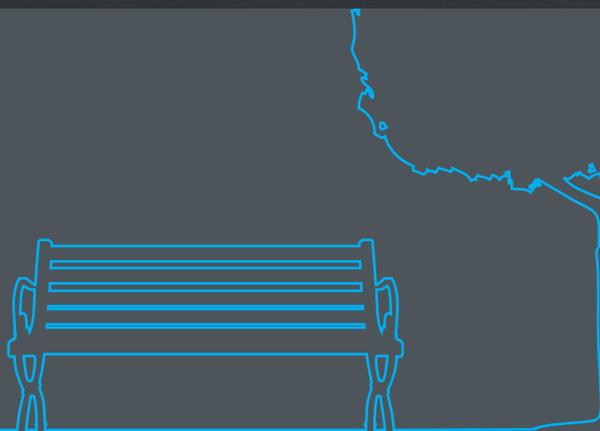
AMF : 7 %

L'AMF dénonce des situations portées à son attention, notamment en regard des occupations incompatibles, des négligences de la part d'un responsable de stage, des professionnels ayant permis à des employés non certifiés d'agir auprès de la clientèle ou encore des représentants visés par l'article 104 de la Loi. Cet article stipule que tout cabinet qui met fin aux engagements d'un représentant pour des motifs liés à l'exercice de ses activités doit en informer l'AMF par écrit.

INDUSTRIE : 12 %

L'industrie elle-même dénonce, à l'AMF ou à la ChAD, des agents, des courtiers et des experts en sinistre considérés en infraction avec leurs obligations professionnelles. En vertu de l'article 104 de la Loi, les cabinets et les assureurs dénoncent aussi à l'occasion des pratiques professionnelles déviantes.



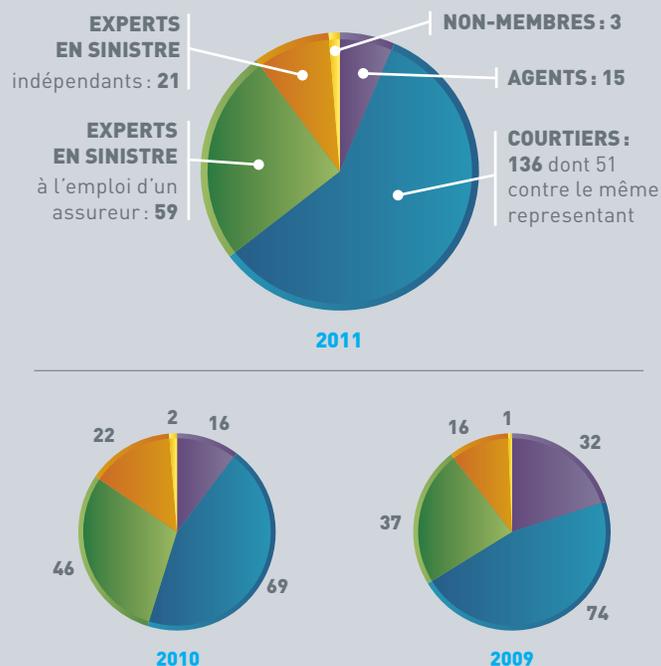


Une plainte peut mener à l'ouverture de plusieurs dossiers. Par conséquent, les 234 plaintes reçues en 2011 ont nécessité l'ouverture de 301 dossiers, un nombre record pour une année. Ainsi, le bureau du syndic a fait face à une augmentation du nombre de plaintes de 50 % par rapport à 2010 et de 95 % en comparaison avec 2007. Il importe toutefois de spécifier que 51 consommateurs se sont plaints du même représentant en assurance de dommages, une situation exceptionnelle qui a été traitée de manière urgente. En excluant ces plaintes, une augmentation constante des dossiers ouverts est néanmoins constatée d'année en année.

PLAINTES ET OUVERTURES DE DOSSIERS



PLAINTES PAR CATÉGORIE DE MEMBRES



La moyenne de plaintes par catégorie de membres se maintient. En soustrayant les 51 plaintes reçues contre le même courtier, 85 plaintes ont été déposées pour l'ensemble des courtiers en assurance de dommages. Alors que 46,5 % des plaintes reçues visent les courtiers, 40 % l'ont été envers des professionnels à l'emploi d'assureurs.

« LE BUREAU DU SYNDIC JOUE UN RÔLE CLÉ DANS LA PROTECTION DU PUBLIC. IL VEILLE, PAR LA COERCITION ET L'EXEMPLARITÉ, À LA DISCIPLINE PROFESSIONNELLE DES MEMBRES DE LA ChAD. IL ENQUÊTE D'ABORD SUR LES PLAINTES REÇUES ET ASSUME LA CONDUITE DE CERTAINES D'ENTRE ELLES DEVANT LE COMITÉ DE DISCIPLINE. AUSSI, CERTAINS DOSSIERS PEUVENT ÊTRE FERMÉS PAR DES MESURES ADMINISTRATIVES. »

Carole Chauvin

Syndic

QUELS SONT LES MOTIFS DE PLAINTE?

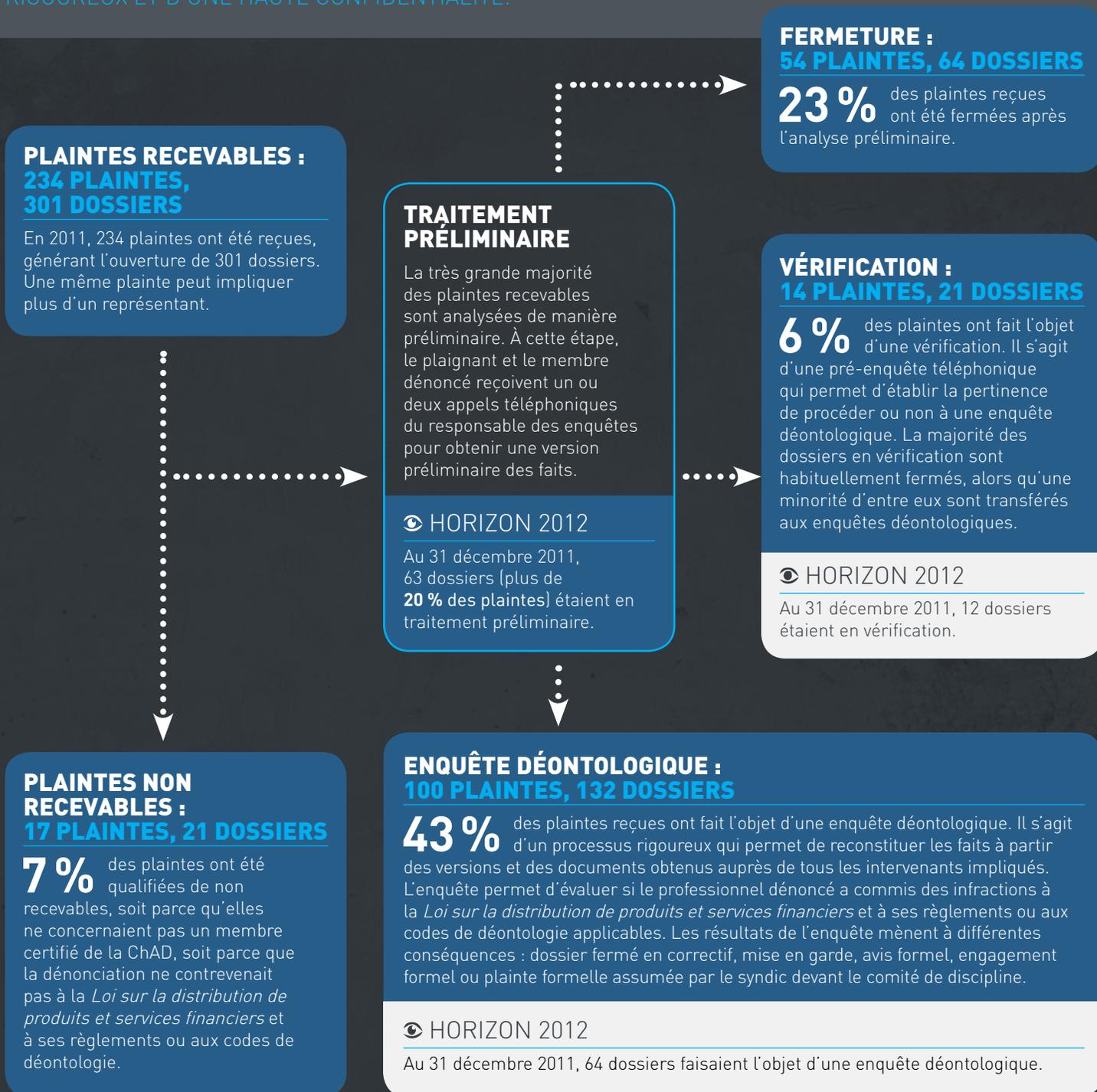
Les motifs pour lesquels les professionnels sont dénoncés au bureau du syndic sont diversifiés et sérieux. En 2011, 598 motifs de plainte ont été colligés.

MOTIFS DE PLAINTE LES PLUS FRÉQUENTS	AGENTS	COURTIERS	EXPERTS EN SINISTRE	
			À L'EMPLOI D'UN ASSUREUR	INDÉPENDANTS
17 % Défaut d'expliquer ou de conseiller, ou induire en erreur	9	41	35	18
15 % Confection de faux, fausses représentations	1	79	3	7
15 % Négligence Suivi des demandes, délais dans le traitement des réclamations, qualité des documents et des correspondances	10	18	42	14
13 % Exécution déficiente du mandat	1	51	12	15
11 % Appropriation d'argent ou défaut de remettre les sommes perçues	1	67	1	1
5 % Attitude Manque de modération et d'objectivité	2	11	15	3
4 % Malhonnêteté	2	17	3	4

COMMENT TRAITE-T-ON LES PLAINTES ?

REGARD SUR 2011

LE PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES EST EXTRÊMEMENT RIGOUREUX ET D'UNE HAUTE CONFIDENTIALITÉ.



QUEL EST LE DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT DES DOSSIERS?

Considérant une augmentation croissante du nombre de dossiers à traiter depuis trois ans, et le fait qu'un poste d'enquêteur est vacant depuis août 2011, les délais moyens de traitement des dossiers au bureau du syndic varient de plus ou moins sept mois. Cette moyenne s'inscrit dans la norme constante qui caractérise les cinq dernières années.

7 MOIS

MISES EN GARDE, AVIS FORMELS ET ENGAGEMENTS FORMELS : 43 DOSSIERS

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 et à ses règlements), le syndic saisit celui-ci des pratiques à améliorer.

Les lacunes les plus fréquemment rencontrées concernent la reddition de compte à l'assuré, la faible qualité des notes professionnelles inscrites aux dossiers clients, les obligations de cueillette de renseignements personnels, la qualité de la collaboration aux travaux du bureau du syndic, l'obligation de s'identifier clairement ainsi que son mandant et la remise de documents à l'assuré.

	AGENTS	COURTIERS	EXPERTS EN SINISTRE		TOTAL
			À L'EMPLOI D'UN ASSUREUR	INDÉPENDANTS	
Fermés en correctif	0	1	0	0	1
Mises en garde	1	2	6	1	10
Avis formels	2	10	1	3	16
Engagements formels	0	12	1	3	16

Y A-T-IL D'AUTRES RECOURS?

En vertu de l'article 347 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, 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 l'avis du comité de révision de l'AMF.

En 2011, 11 dossiers ont fait l'objet d'une telle demande. Au 31 décembre 2011, le comité de révision a émis trois avis selon lesquels aucune plainte disciplinaire ne devait être portée. Huit autres dossiers sont en attente.

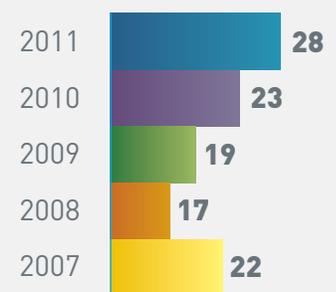
PLAINTES FORMELLES : 28 PLAINTES

Après enquête, lorsque le syndic a des motifs raisonnables de croire qu'une infraction a été commise par un membre de la ChAD, il dépose, en vertu de l'article 344 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, une plainte formelle devant le comité de discipline.

En 2011, le syndic a décidé d'assumer 28 plaintes formelles, dont la majorité a fait l'objet d'une enquête l'année précédente, à l'endroit de deux agents en assurance de dommages, de 19 courtiers en assurance de dommages, de deux experts en sinistre à l'emploi d'un assureur et de cinq experts en sinistre indépendants.

Le syndic a assumé deux plaintes contre le même courtier en assurance de dommages, chacune comportant une requête en radiation provisoire et immédiate du certificat du courtier et comptant un total de 133 chefs d'infraction. Le certificat du membre est radié provisoirement depuis août 2011. Une date demeure à être fixée pour procéder à l'audition sur culpabilité. Il importe de spécifier qu'une requête en radiation provisoire et immédiate du certificat est une mesure exceptionnelle utilisée uniquement lorsqu'il est jugé que la protection du public est en danger immédiat.

PLAINTES FORMELLES DEVANT LE COMITÉ DE DISCIPLINE



👁️ HORIZON 2012

Au 31 décembre 2011, 38 dossiers étaient en traitement disciplinaire.

DÉCISIONS DU SYNDIC

Le syndic a pris 300 décisions dans autant de dossiers, soit 20 % de plus qu'en 2010.

TYPES DE DÉCISIONS	
Dossiers fermés par le syndic Enquête ou vérification non fondée, insuffisance de preuves, fardeau du plaignant non rencontré	159
Mesures administratives Mise en garde, avis formel, engagement formel, accompagnement et correctif	43
Dossiers fermés pour d'autres motifs Dossier disciplinaire terminé, double emploi compatible, non-collaboration, retrait du plaignant	37
Plaintes formelles devant le comité de discipline	28
Plaintes non recevables	21
Dénonciations à l'AMF*	12
Total	300

* Les 12 dénonciations à l'AMF concernent des cas possibles de pratique illégale des activités de courtier en assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres, ainsi que trois demandes d'inspection de cabinets.

HORIZON 2012

NOUVEAUX DÉFIS ET POUVOIRS

Une augmentation constante des plaintes est à prévoir au cours des prochaines années. Pour être en mesure de traiter ces demandes de manière équitable et adéquate, le modèle décisionnel du bureau du syndic sera revu et enrichi à chacune des étapes du processus de traitement des plaintes. Les méthodes et les techniques d'enquête seront également peaufinées afin de tenter de maintenir les délais moyens à leur niveau actuel.

En vertu des modifications législatives à l'article 115 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, en vigueur depuis le 1^{er} décembre 2011, les nouveaux pouvoirs dévolus au bureau du syndic contre un cabinet, ses administrateurs ou ses dirigeants non certifiés devant le Bureau de décision et de révision seront analysés et exercés avec discernement.

EN UN COUP D'ŒIL

234 plaintes reçues, un accroissement de 95 % par rapport à 2007

301 dossiers ouverts, un nombre record

3/4 des plaintes proviennent des consommateurs

1 radiation provisoire et immédiate du certificat d'un membre

20 % d'augmentation du nombre de plaintes formelles déposées au comité de discipline

20 % d'augmentation du nombre de décisions prises par le syndic

ENTENDRE LES PLAINTES DÉPOSÉES PAR LE SYNDIC, OU PAR TOUTE AUTRE PERSONNE, CONTRE LES COURTIERS ET LES AGENTS EN ASSURANCE DE DOMMAGES AINSI QUE LES EXPERTS EN SINISTRE. PRÉSIDÉ PAR UN AVOCAT QUI POSSÈDE AU MOINS 10 ANS D'EXPÉRIENCE, NOMMÉ PAR LE MINISTRE DES FINANCES, LE COMITÉ DE DISCIPLINE EST UN TRIBUNAL QUASI JUDICIAIRE INDÉPENDANT CRÉÉ EN VERTU DE LA *LOI SUR LA DISTRIBUTION DE PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS*. DEUX PROFESSIONNELS CERTIFIÉS DE LA MÊME CATÉGORIE QUE CELLE DE L'INTIMÉ ASSISTENT LE PRÉSIDENT LORS DES AUDITIONS. SI L'INTIMÉ EST TROUVÉ COUPABLE D'UN OU DE PLUSIEURS CHEFS D'INFRACTION, LE COMITÉ DE DISCIPLINE IMPOSERA LA SANCTION.



M. Patrick de Niverville
Président du comité de discipline

COMITÉ DE DISCIPLINE

« LE RÔLE DU COMITÉ DE DISCIPLINE EST DE JUGER SI LES PRATIQUES SONT CONFORMES À LA DÉONTOLOGIE, AUX RÈGLEMENTS ET À LA LOI. LE PROFESSIONNALISME, LA CRÉDIBILITÉ ET LA COMPÉTENCE DES MEMBRES DE LA ChAD SONT DONC DE MISE POUR GARANTIR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS. LE RESPECT DES OBLIGATIONS DÉONTOLOGIQUES DOIT TOUJOURS ÊTRE À LA SOURCE DES GESTES POSÉS PAR LE REPRÉSENTANT. »

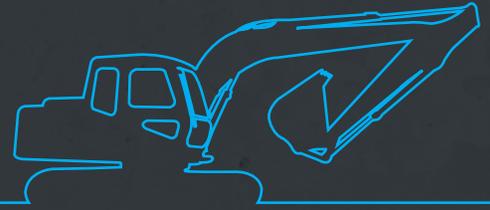
PLAINTES REÇUES ET CHEFS D'INFRACTION

Au cours de l'année, 29 plaintes ont été déposées au greffe du comité de discipline par le syndic de la ChAD, dont une par un syndic ad hoc. Il s'agit d'une hausse de plus de 20 % des plaintes déposées en 2011 par rapport aux deux années précédentes, générant ainsi une augmentation des chefs d'infraction et des journées d'auditions.

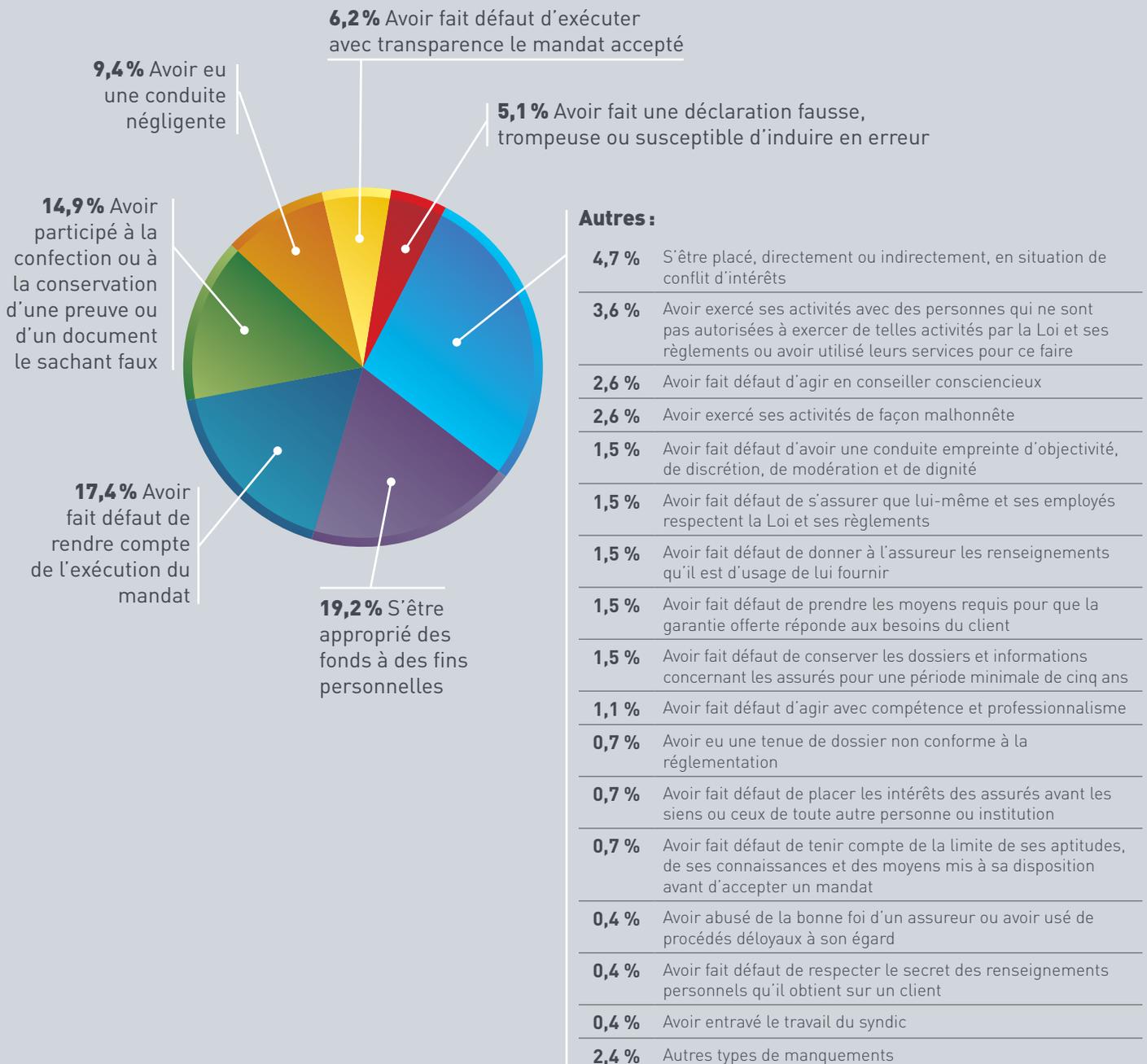
	2011	2010	2009
Plaintes formelles	29	23	19
Chefs d'infraction	316	270	227
Nombre moyen d'infractions par plainte	11	12	12

RÉPARTITION DES PLAINTES





CHEFS D'INFRACTION DES AGENTS ET COURTIERS EN ASSURANCE DE DOMMAGES

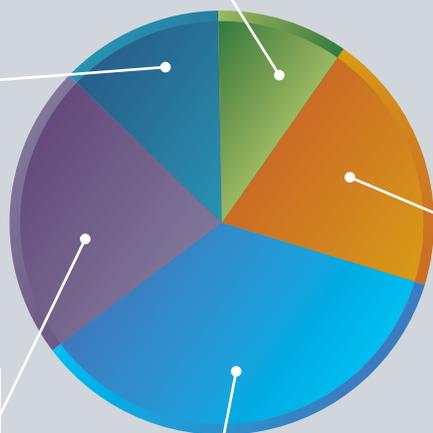


CHEFS D'INFRACTION DES EXPERTS EN SINISTRE INDÉPENDANTS ET À L'EMPLOI D'UN ASSUREUR

10% Avoir fait défaut d'agir promptement, honnêtement et équitablement dans la prestation de ses services professionnels dans le cadre des mandats confiés

12,5% Avoir fait défaut de fournir à l'assuré les explications nécessaires à la compréhension du règlement du sinistre et des services qu'il lui rend

22,5% Avoir manqué de compétence et de professionnalisme



35% Avoir exercé ses activités de façon malhonnête ou négligente

EN UN COUP D'ŒIL

32 journées d'auditions

29 décisions rendues

140 chefs d'infraction retenus

150 sanctions, dont 67 imposant des amendes

Autres :

5% Avoir fait défaut de donner suite, dans les plus brefs délais, aux instructions d'un mandant ou de le prévenir de l'impossibilité de s'y conformer

5% Avoir fait défaut de veiller à la discipline de ses représentants et de s'assurer que ceux-ci agissent conformément à la Loi et à ses règlements

2,5% Avoir fait défaut de tenir compte de la limite de ses aptitudes, de ses connaissances et des moyens mis à sa disposition avant d'accepter un mandat

7,5% Autres types de manquements

AUDITIONS

Bien que le processus de traitement des plaintes au bureau du syndic soit strictement confidentiel, la plainte, une fois portée au comité de discipline, devient publique.

En général, l'audition devant le comité de discipline se déroule en deux temps. La première audition vise à déterminer si l'intimé est coupable ou non des chefs d'infraction. Si l'intimé est trouvé coupable de l'un ou de plusieurs chefs d'infraction, une deuxième audition aura lieu pour déterminer la sanction. Toutefois, lorsque l'intimé plaide coupable, l'audition sur culpabilité et l'audition sur sanction se déroulent la plupart du temps de façon simultanée.

DÉCISIONS

En moyenne, le comité a rendu sa décision dans les 39 jours suivant la dernière journée d'audition. Vingt-huit des 29 décisions ont été rendues avant le délai de 90 jours prévu au *Code des professions*.

Culpabilité	5
Culpabilité et sanction	16
Sanction	2
Moyens préliminaires*	3
Radiation provisoire et immédiate du certificat	2
Retrait de la plainte	1
Total	29

* Les moyens préliminaires sont les requêtes des parties entendues avant l'audition de la plainte, par exemple une requête en rejet de la plainte ou en précision des chefs d'infraction.

Chefs d'infraction retenus

Les 21 décisions portant sur la culpabilité des intimés comportaient 180 chefs d'infraction. Le comité a prononcé la culpabilité des intimés sur 140 chefs d'infraction, a accepté le retrait de 20 chefs, a acquitté les intimés de 19 chefs et a procédé à l'arrêt des procédures sur un chef.

Sanctions disciplinaires

Les sanctions disciplinaires vont de la réprimande à la radiation permanente d'un professionnel, en passant par une amende ou une suspension temporaire du certificat. La sanction imposée doit avoir comme objectif la protection du public, l'effet dissuasif pour le professionnel et l'exemplarité pour les autres membres de la profession.

Parmi les 18 décisions imposant une ou plusieurs sanctions, le comité de discipline a prononcé un total de 150 sanctions, dont 67 imposaient des amendes d'une somme totale de 83 300 \$. À cela s'ajoutent 20 réprimandes, 62 suspensions et radiations temporaires concernant deux représentants et une limitation temporaire d'exercice. Le comité de discipline a également fait six recommandations au C. A. de la ChAD à l'effet d'imposer des formations obligatoires à un membre dans un délai prescrit.

DOSSIERS EN APPEL

En vertu de l'article 379 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, une décision rendue par le comité peut faire l'objet d'un appel à la Cour du Québec. En 2011, quatre demandes d'appel ont été déposées, dont une par la partie plaignante et trois par des intimés. Une de ces demandes est actuellement en attente d'un jugement de la Cour du Québec. Les parties se sont désistées quant aux trois autres demandes.

Depuis l'entrée en vigueur de la *Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant principalement le secteur financier*, le 30 novembre 2011, la décision sur culpabilité ne peut faire l'objet d'un appel que lorsque la sanction est imposée.

ANTÉCÉDENTS DISCIPLINAIRES

Le secrétaire du comité de discipline a répondu à 69 demandes de renseignements à propos d'antécédents disciplinaires de professionnels certifiés. Les décisions rendues depuis le 1^{er} janvier 2000 se trouvent sur le site jugements.qc.ca.

merci

au vice-président, M^e Marco Gaggino, au président suppléant, M^e Daniel M. Fabien, ainsi qu'à tous les membres de leur intérêt envers la déontologie et la protection du public, avec une mention particulière à ceux dont l'implication a pris fin en cours d'année : Gilles Beaulieu, Yvon Clément, Pierre Daemen, Jocelyne Dubois, Yannick Fafard, Julie Gagnier, Serge Lefebvre et Francine Tousignant. Bienvenue aux nouveaux membres du comité de discipline : Joanne Allard, Gilles Babin, Pierre Bergeron, Diane Chénier, Claude Côté, Gilles Fortin, Philippe Jones, Benoit Loyer et Lise Martin.

MEMBRES DU COMITÉ DE DISCIPLINE

M^e Patrick de Niverville

Président

M^e Marco Gaggino

Vice-président

M^e Daniel M. Fabien

Président suppléant

Joanne Allard

Courtier en assurance de dommages

Gilles Babin

Expert en sinistre à l'emploi d'un assureur

Michel Barcelo

Expert en sinistre à l'emploi d'un assureur

Gilles Beaulieu

Expert en sinistre à l'emploi d'un assureur

Louise Beauregard

Expert en sinistre indépendant

Luc Bellefeuille, C.d'A.A.

Courtier en assurance de dommages

Germain Belley

Expert en sinistre à l'emploi d'un assureur

Pierre Bergeron

Expert en sinistre indépendant

Danielle Charbonneau

Agent en assurance de dommages

Diane Chénier

Agent en assurance de dommages

Yvon Clément, A.I.A.C.

Expert en sinistre indépendant

Karine S. Correia

Expert en sinistre à l'emploi d'un assureur

Claire Côté

Agent en assurance de dommages

Claude Côté

Expert en sinistre indépendant

Pierre Daemen

Expert en sinistre à l'emploi d'un assureur

Pierre David

Expert en sinistre indépendant

Denis Drouin, C.d'A.Ass.

Courtier en assurance de dommages

Jocelyne Dubois

Agent en assurance de dommages

Yannick Fafard

Expert en sinistre à l'emploi d'un assureur

Gilles Fortin

Expert en sinistre indépendant

Julie Gagnier, C.d'A.A.

Courtier en assurance de dommages

Marc-Henri Germain, A.V.A., C.d'A.A.

Courtier en assurance de dommages

Claude Gingras

Expert en sinistre indépendant

Richard Giroux, C.d'A.A.

Courtier en assurance de dommages

Carl Hamel, C.d'A.Ass.

Courtier en assurance de dommages

Gracia Hamel

Agent en assurance de dommages

Philippe Jones

Courtier en assurance de dommages

France Lafèche, C.d'A.A.

Courtier en assurance de dommages

Jules Lapierre

Expert en sinistre indépendant

Serge Lefebvre

Expert en sinistre à l'emploi d'un assureur

Richard Legault

Expert en sinistre indépendant

Richard Lemay

Expert en sinistre indépendant

Lyne Leseize

Courtier en assurance de dommages

Benoit Loyer

Expert en sinistre à l'emploi d'un assureur

Lise Martin

Expert en sinistre à l'emploi d'un assureur

Diane D. Martz

Agent en assurance de dommages

Benoît Ménard, C.d'A.Ass.

Courtier en assurance de dommages

Francine Normandin, C.d'A.Ass.

Courtier en assurance de dommages

Colette Parent

Expert en sinistre à l'emploi d'un assureur

Christine Roy

Agent en assurance de dommages

Élaine Savard, F.I.A.C.

Expert en sinistre indépendant

Raymond Savoie

Agent en assurance de dommages

Maurice Soulard, C.d'A.A.

Courtier en assurance de dommages

Francine Tousignant, C.d'A.Ass.

Courtier en assurance de dommages

Hélène Tremblay

Agent en assurance de dommages

ÉTUDIER TOUTE QUESTION CONCERNANT LA SITUATION FINANCIÈRE DE LA ChAD. PROMOUVOIR ET FACILITER L'EXERCICE DE LA FONCTION DE VÉRIFICATION AU SEIN DE L'ORGANISATION. FORMULER DES AVIS QUANT À LA GESTION DES RISQUES, L'OPTIMISATION DES RESSOURCES DONT LA RÉMUNÉRATION GLOBALE DES EMPLOYÉS ET LA QUALITÉ DES CONTRÔLES INTERNES DE GESTION.

COMITÉ DE VÉRIFICATION



Diane Beaudry, CA, IAS.A.
Présidente du comité de vérification

INVESTIR DANS LA ChAD

Outre l'assemblée générale, des sommes ont été investies dans plusieurs activités de communication lancées cette année, notamment des campagnes auprès des membres et des consommateurs afin de promouvoir le rôle de protection du public de la ChAD. De plus, certaines améliorations ont été apportées aux systèmes informatiques qui hébergent entre autres le nouveau programme du Service de l'inspection. Le comité de vérification s'est également assuré de réviser la politique de gestion des risques en fonction de l'évolution des facteurs qui l'influencent de même que les critères de contrôle en place.

HAUSSER LA COTISATION

Au début de 2011, le comité a préparé la présentation des budgets et de la résolution concernant l'augmentation de la cotisation annuelle dans le cadre de l'assemblée générale. La décision d'augmenter la cotisation annuelle, qui s'établissait à 240 \$ depuis plus de 13 ans, a été entérinée. Cette augmentation permettra à la ChAD de retrouver l'équilibre budgétaire à compter de l'année 2012. En effet, la ChAD termine son exercice financier pour une troisième année consécutive avec une insuffisance des produits par rapport aux charges. Cette hausse s'avérait donc inévitable.

SE DIRIGER VERS UN ÉQUILIBRE BUDGÉTAIRE

Sur le plan des résultats financiers, la ChAD présente pour l'année 2011 une insuffisance des produits par rapport aux charges de l'ordre de 191 500 \$. Ces résultats sont meilleurs que ceux anticipés, puisque l'insuffisance estimée était de l'ordre de 474 000 \$. Cet écart provient en partie des succès remportés par l'offre de cours de formation et par le report de la tenue des élections des membres du C. A. à 2012. À la fin de cet exercice, les actifs nets non grevés d'affectation de la ChAD s'établissaient à 600 196 \$.

« L'ANNÉE 2011 A ÉTÉ TRÈS CHARGÉE POUR LES MEMBRES DU COMITÉ DE VÉRIFICATION. NOUS AVONS PU CONSTATER LES EFFORTS MIS EN PLACE AU COURS DES DERNIÈRES ANNÉES AFIN D'ASSURER UNE SAINTE GESTION DES FINANCES DE LA ChAD. LE FRUIT DE CE TRAVAIL S'EST SOLDÉ PAR L'ÉLABORATION D'UN BUDGET ÉQUILIBRÉ POUR L'ANNÉE À VENIR. »

merci aux membres du comité de vérification pour leur excellent travail.

MEMBRES DU COMITÉ

- Diane Beaudry, CA, IAS.A.**
Représentante du public et présidente du comité
- Alain Giroux, CRM**
Courtier en assurance de dommages des entreprises
- André Michaud, B.A.A., C.d'A.A.**
Courtier en assurance de dommages

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Aux membres de la CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci-joints de la CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES, qui comprennent le bilan au 31 décembre 2011 et les états des résultats, de l'évolution des actifs nets et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION POUR LES ÉTATS FINANCIERS

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

RESPONSABILITÉ DE L'AUDITEUR

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifions et réalisons l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en oeuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

OPINION

À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES au 31 décembre 2011, ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada.

Blain, Joyal, Charbonneau

Blain, Joyal, Charbonneau
Par Sylvain Dufresne, CA auditeur
Sainte-Julie (Québec)
Le 2 mars 2012

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2011

	2011	2010
	\$	\$
PRODUITS		
Cotisations	3 567 506	3 494 275
Intérêts	84 310	101 064
Greffe	118 174	155 745
Développement professionnel	308 873	148 958
Publications et matériel de promotion	63 621	81 672
Gain matérialisé sur placements	15 322	1 752
Variation de la plus-value non matérialisée sur les placements	7 904	(7 142)
	4 165 710	3 976 324
FRAIS D'EXPLOITATION		
Rémunération		
Salaires et charges sociales	2 239 471	2 247 554
Allocations – président et vice-président	44 000	44 000
Jetons des administrateurs	45 600	34 800
Frais de formation du personnel	12 830	7 570
Jetons des autres membres	4 000	4 400
Loyer, taxes, permis et électricité	308 375	297 999
Frais de déplacement – ensemble des comités	40 210	74 435
Location – équipement de bureau	11 173	10 000
Publicité et promotion	174 396	125 279
Assemblée générale	43 256	-
Publications	188 010	162 315
Communication	107 572	98 449
Comité de discipline	165 165	147 716
Télécommunications	27 972	26 540
Assurances	42 484	54 867
Frais de perception de la cotisation par l'AMF	41 624	40 848
Procureur du syndic	295 655	319 948
Développement professionnel	160 961	48 857
Entretien et réparations	23 092	23 050
Frais du site internet	23 685	7 716
Fournitures de bureau et papeterie	59 975	52 397
Frais d'élections	-	27 619
Services professionnels externes	190 924	167 025
Mauvaises créances	8 029	49 856
Inspection professionnelle	14 011	54 232
Traduction	1 178	-
Poste et messagerie	20 137	18 384
Frais bancaires	14 475	8 985
Amortissement des immobilisations corporelles	19 003	26 469
Amortissement des actifs incorporels	75 966	68 480
Frais refacturés	(46 000)	(45 000)
	4 357 229	4 204 790
INSUFFISANCE DES PRODUITS SUR LES CHARGES	(191 519)	(228 466)

ÉVOLUTION DES ACTIFS NETS

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2011

	Investis en immobilisations	Grevés d'affectations d'origine interne	Non grevés d'affectations	2011	2010
				\$	\$
SOLDE AU DÉBUT	182 704	500 000	776 255	1 458 959	1 687 425
Insuffisance des produits sur les charges	(94 969)	-	(96 550)	(191 519)	(228 466)
Acquisition d'immobilisations et d'actifs incorporels	79 509	-	(79 509)	-	-
SOLDE À LA FIN	167 244	500 000	600 196	1 267 440	1 458 959

BILAN

AU 31 DÉCEMBRE 2011

	2011	2010
	\$	\$
ACTIF		
Court terme		
Encaisse	279 310	116 929
Débiteurs (note 3)	782 136	699 864
Frais payés d'avance	32 685	39 968
Placements réalisables au cours du prochain exercice (note 4)	1 425 861	1 721 608
	2 519 992	2 578 369
Placements (note 4)	1 598 078	1 545 946
Immobilisations corporelles (note 5)	75 966	86 207
Actifs incorporels (note 6)	91 278	96 497
	4 285 314	4 307 019
PASSIF		
Court terme		
Créditeurs (note 7)	355 922	312 562
Cotisations reportées	2 442 826	2 294 597
Autres produits reportés	110 448	111 223
Avantages incitatifs de location	21 029	21 029
	2 930 225	2 739 411
Avantages incitatifs de location	87 649	108 649
	3 017 874	2 848 060
ACTIFS NETS		
Investis en immobilisations	167 244	182 704
Grevés d'affectations d'origine interne	500 000	500 000
Non grevés d'affectations	600 196	776 255
	1 267 440	1 458 959
	4 285 314	4 307 019



Pour le conseil d'administration,

Diane Beaudry, CA, IAS.A.
Présidente du comité de vérification
Administratrice à la ChAD



Jacques Yelle, B.Comm., C.d'A.A.
Courtier en assurance de dommages
Président du conseil d'administration

FLUX DE TRÉSORERIE

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2011

	2011	2010
	\$	\$
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Insuffisance des produits sur les charges	(191 519)	(228 466)
Éléments n'affectant pas la trésorerie :		
Amortissements	94 969	94 949
Gain matérialisé sur placements	(15 322)	(1 752)
Variation de la plus-value non matérialisée sur les placements	(7 904)	7 142
Amortissement de l'avantage incitatif relié à la dépense de loyer	(21 000)	(21 058)
	(140 776)	(149 185)
Variation nette des éléments hors caisse (note 8)	115 825	220 492
	(24 951)	71 307
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Variation nette du placement dans le marché monétaire	669 624	(274 284)
Acquisition de placements	(1 422 987)	(814 738)
Produit de cession de placements	1 020 204	1 138 259
Acquisition d'immobilisations corporelles	(8 762)	(11 363)
Acquisition d'actifs incorporels amortissables	(70 747)	(65 041)
	187 332	(27 167)
AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	162 381	44 140
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	116 929	72 789
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN	279 310	116 929

NOTES COMPLÉMENTAIRES

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2011

1- STATUTS CONSTITUTIFS ET NATURE DES ACTIVITÉS

La Chambre de l'assurance de dommages (ci-après « la Chambre ») 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 a pour mission principale 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 de ses membres; et
- encadre de façon préventive et discipline la pratique professionnelle des individus oeuvrant dans ces domaines.

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. De plus, la Chambre est responsable de sa cotisation de même que de l'élection de ses administrateurs.

2- PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

Utilisation d'estimations

La préparation des états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada exige que la direction procède à des estimations et pose des hypothèses qui ont une incidence sur le montant présenté au titre des actifs et des passifs, sur l'information fournie à l'égard des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers et sur le montant présenté au titre des produits et des charges au cours de la période considérée. Ces estimations sont révisées périodiquement et des ajustements sont apportés au besoin aux résultats de l'exercice au cours duquel ils deviennent connus.

Constatation des produits

Les cotisations et les produits provenant du développement professionnel sont comptabilisés sur une base d'exercice. Les montants perçus pour la période excédant la fin de l'exercice sont comptabilisés à titre de produits reportés.

Les revenus de placements non affectés sont constatés à titre de produits lorsqu'ils sont gagnés.

Les gains et les pertes résultant de la cession d'investissements et de placements sont comptabilisés lors de la vente et correspondent à l'écart entre le produit de cession et le coût, sans égard à la plus-value (moins-value) non réalisée au cours des exercices antérieurs,

laquelle est renversée et prise en compte dans la plus-value (moins-value) non réalisée de l'exercice en cours.

Instruments financiers

Actifs ou passifs détenus à des fins de transaction

Les instruments financiers classés comme actifs et passifs détenus à des fins de transaction sont portés à la juste valeur à chaque date de bilan, et toute variation de la juste valeur est enregistrée aux résultats dans la période au cours de laquelle ces variations surviennent. La Chambre a classé tous ses instruments financiers dans cette catégorie.

Les organismes sans but lucratif peuvent choisir d'adopter les chapitres 3862, Instruments financiers – Information à fournir et 3863, Instruments financiers – présentation, ou d'appliquer le chapitre 3861, Instruments financiers – informations à fournir et présentation. La Chambre a décidé d'appliquer le chapitre 3861.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût. Elles sont amorties en fonction de leur durée de vie utile respective selon les méthodes et taux indiqués ci-dessous.

Mobilier et agencement	Dégressif	20 %
Matériel informatique	Linéaire	4 ans

Actifs incorporels

Les actifs incorporels sont comptabilisés au coût. Ils sont amortis en fonction de leur durée de vie utile selon la méthode de l'amortissement linéaire selon les périodes indiquées ci-dessous.

Site internet	3 ans
Logiciels	3 ans

Avantages incitatifs à la location

Des avantages incitatifs relatifs au bail ont été accordés à la Chambre, incluant des mois de loyers gratuits ainsi que le remboursement des coûts reliés aux améliorations locatives.

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

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique de la Chambre consiste à présenter dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie les soldes bancaires incluant les découverts bancaires dont les soldes fluctuent souvent entre le découvert et le

montant disponible et les placements temporaires dont l'échéance n'excède pas trois mois à partir de la date d'acquisition. De plus, les dépôts à terme que la Chambre ne peut utiliser pour les opérations courantes parce qu'ils sont affectés à des garanties ne sont pas inclus dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie.

Régime de retraite

La Chambre constate la charge des cotisations du régime de retraite à cotisation déterminée au cours de l'exercice où les services sont rendus.

3- DÉBITEURS

	2011	2010
	\$	\$
Cotisations à recevoir via l'Autorité des marchés financiers	577 993	519 306
Cotisations perçues et à recevoir de l'Autorité des marchés financiers	184 884	94 372
Autres – comptes à recevoir	19 259	86 186
	782 136	699 864

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.

4- PLACEMENTS

	2011	2010
	\$	\$
Obligations, 1,75 % à 4,3 %, échéant entre janvier 2012 et juillet 2016 (coût 2 405 714 \$; 2 011 389 \$ en 2010)	2 472 009	2 046 000
Placement dans le marché monétaire	551 930	1 221 554
	3 023 939	3 267 554
Placements réalisables au cours du prochain exercice	1 425 861	1 721 608
	1 598 078	1 545 946

Les encaissements à recevoir estimatifs au cours des prochains exercices s'établissent comme suit :

2012	1 425 861
2013	455 020
2014	250 653
2015	176 889
2016	265 121

5- IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	Coût	Amortissement cumulé	2011 Valeur nette	2010 Valeur nette
	\$	\$	\$	\$
Mobilier et agencement	268 091	214 132	53 959	65 155
Matériel informatique	192 020	170 013	22 007	21 052
	460 111	384 145	75 966	86 207

6- ACTIFS INCORPORELS

	Coût	Amortissement cumulé	2011 Valeur nette	2010 Valeur nette
	\$	\$	\$	\$
Site internet	35 357	35 357	-	6 788
Logiciels	242 906	151 628	91 278	89 709
	278 263	186 985	91 278	96 497

7- CRÉDITEURS

	2011	2010
	\$	\$
Fournisseurs et frais courus	257 681	207 181
Taxes de vente	49 085	69 470
Provision pour un régime de retraite (note 10)	49 156	35 911
	355 922	312 562

8- VARIATION NETTE DES ÉLÉMENTS HORS CAISSE

	2011	2010
	\$	\$
Débiteurs	(82 272)	148 856
Frais payés d'avance	7 283	(21 095)
Créditeurs	43 360	43 180
Cotisations reportées	148 229	10 086
Autres produits reportés	(775)	39 465
	115 825	220 492

9- ÉVENTUALITÉ

La Chambre fait actuellement l'objet d'une poursuite judiciaire intentée en dommages. Les assureurs de la Chambre, sous certaines conditions, ont accepté de prendre fait et cause de cette dernière

à l'égard de cette poursuite. Étant donné qu'il n'est pas possible d'évaluer le montant que la Chambre pourrait être appelée à payer, aucune provision n'a été constituée dans les états financiers. Toutefois, la Chambre est d'avis que les résultats de cette réclamation n'auront pas d'incidence négative importante sur sa situation financière.

10- ENGAGEMENTS CONTRACTUELS

Selon des contrats de location échéant jusqu'en février 2017, la Chambre s'est engagée à verser les montants minimums suivants, ne tenant pas compte de toute clause de résiliation de bail

2012	328 183
2013	329 636
2014	327 362
2015	327 362
2016	324 542
Exercices subséquents	61 890
	1 698 975

Avantages sociaux futurs

La Chambre a institué, en 2008, un régime de rentes d'appoint pour les cadres supérieurs. Dans le cadre de ce régime à cotisations déterminées, la Chambre a comptabilisé une charge de 13 245 \$ (14 411 \$ en 2010) correspondant aux cotisations pour l'exercice. Les cotisations représentent 18 % du salaire des participants et des bonis, s'il y a lieu, payés au cours de l'exercice en sus d'un rendement des montants accumulés établis en fonction du marché.

11- OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Les transactions suivantes sont intervenues au cours de l'exercice : frais de perception auprès de l'Autorité des marchés financiers pour un montant de 41 624 \$ (40 848 \$ en 2010), recharge de salaires à la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages pour un montant de 46 000 \$ (45 000 \$ en 2010). Ces transactions ont eu lieu dans le cours normal des activités et sont mesurées à la valeur d'échange, qui est la contrepartie établie et acceptée par les apparentés.

12- INSTRUMENTS FINANCIERS

Juste valeur

La juste valeur d'un instrument financier correspond au montant de la contrepartie qui serait convenu dans le cadre d'une opération sans lien de dépendance entre des parties consentantes. La société utilise les méthodes et hypothèses suivantes pour faire une estimation de la juste valeur de chaque catégorie d'instruments financiers dont les valeurs comptables sont incluses dans le bilan comme suit :

Les justes valeurs de l'encaisse, des débiteurs et des créditeurs correspondent approximativement à leur valeur comptable en raison de leur échéance à court terme.

La juste valeur de la part du marché monétaire et des placements en obligations correspond à leur valeur boursière.

Risque de crédit

Le risque de crédit est le risque qu'une partie à un instrument financier manque à l'une de ses obligations et amène de ce fait l'autre partie à subir une perte financière.

La Chambre est exposée à des risques de crédit associés aux débiteurs. La Chambre évalue la condition financière de ses représentants sur une base continue.

Risque de marché

Le risque de marché est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison de variations des prix du marché. Le risque de marché inclut trois types de risque : le risque de change, le risque de taux d'intérêt et le risque de prix autre. La société est principalement exposée au risque de prix autre.

Risque de prix autre

Le risque de prix autre est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des prix du marché (autres que celles découlant du risque de taux d'intérêt ou du risque de change). La Chambre est exposée au risque de prix autre en raison des placements dans le marché monétaire et dans des obligations cotées en bourse. La sensibilité aux fluctuations de taux d'intérêt est réduite par une pondération importante des titres à court et moyen terme.

13- GESTION DU CAPITAL

En matière de gestion du capital, l'objectif est de préserver la capacité de la Chambre à assurer la protection du public en matière d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres.

La Chambre a comme politique d'investir ses surplus de liquidités de façon à en tirer un rendement le plus élevé possible en utilisant une combinaison de valeurs mobilières à faible risque.

La Chambre considère, à titre de capital, le montant inscrit à l'actif net à son bilan. Au 31 décembre 2011, le capital de la Chambre s'élevait à 1 267 440 \$ (1 458 959 \$ en 2010). Par contre, une somme de 500 000 \$ est prévue à titre de réserve pour des éventualités futures.

La diminution des actifs nets observée au cours de l'exercice 2011 au montant de 191 519 \$ est principalement liée aux différents programmes de prévention.

INTÉRESSER DAVANTAGE DE CANDIDATS AUX POSSIBILITÉS DE CARRIÈRE OFFERTES EN ASSURANCE DE DOMMAGES ET REVALORISER L'IMAGE DES PROFESSIONNELS QUI Y ŒUVRENT. LA COALITION A ÉTÉ CRÉÉE EN 2002 À L'INITIATIVE DE LA CHAD ET GRÂCE À LA MOBILISATION DE L'ENSEMBLE DE L'INDUSTRIE.

COALITION POUR LA PROMOTION DES PROFESSIONS EN ASSURANCE DE DOMMAGES

ASSURER LA RELÈVE

DÉFIER LES TENDANCES

Les défis démographiques que doit affronter l'industrie de l'assurance de dommages, tout comme de nombreux autres secteurs, ne font que commencer. La prévision des démographes se confirme : le Québec compte maintenant plus de personnes âgées de 65 ans ou plus que de jeunes âgés de 15 ans ou moins. Selon les données de Statistique Canada, la population québécoise en âge de travailler (le groupe des 15 à 64 ans) cessera de croître dès 2013. La rareté grandissante de la main-d'œuvre devrait durer près d'un demi-siècle, créant, par le fait même, une rivalité de plus en plus forte entre les industries pour s'approprier la relève.

Ces statistiques motivent plus que jamais la Coalition à mettre en place des initiatives créatives et novatrices afin de dynamiser l'image des professionnels en assurance de dommages et d'attirer des candidats de qualité dans l'industrie. Le succès de la campagne de financement 2011 témoigne de la mobilisation et de la motivation des acteurs de l'industrie.

PROMOUVOIR LES PROFESSIONS

Après avoir entamé un virage dans les médias sociaux en 2010, la Coalition a fait un autre pas en avant en 2011 en créant *Casse la baraque*, un jeu Facebook interactif à la fois ludique et éducatif. Il a permis de joindre près de 10 500 personnes en moins de quatre mois, de vulgariser l'assurance de dommages et de faire connaître les avantages que procure une carrière dans cette industrie dynamique.

Cette initiative, imbriquée dans une vaste campagne promotionnelle intégrée, a été développée dans le but d'attirer un maximum d'attention en vue d'amener les clientèles cibles à s'inscrire à un programme de formation en assurance de dommages au

printemps 2012. Les nombreux projets mis en place par la Coalition ont permis à l'industrie d'avoir une grande portée en atteignant un large public composé de jeunes, de gens en réorientation de carrière et de conseillers en information scolaire et professionnelle. La Coalition est de plus en plus présente dans l'esprit des gens et entend poursuivre sur sa lancée.



Campagne promotionnelle intégrée

- **Jeu Facebook** interactif, *Casse la baraque* (photo ci-dessus)
- **Affichage** dans les abribus de Québec, le métro de Montréal et les cégeps du Québec
- **Publicités** sur le Web, dans les journaux et dans les guides carrières
- **Nouveau matériel promotionnel** (stand, dépliants, etc.) utilisé dans les salons de l'emploi et de la formation
- **Création d'une version mobile du site prosdelassurance.ca**, accessible sur les téléphones intelligents
- **Cahier promotionnel** sur l'assurance de dommages dans les quotidiens du groupe Gesca

« VOILÀ MAINTENANT 10 ANS QUE LA COALITION PROMET AVEC DILIGENCE LES CARRIÈRES EN ASSURANCE DE DOMMAGES EN MULTIPLIANT LES ACTIONS DE VALORISATION, ET CE, POUR INCITER UN NOMBRE TOUJOURS CROISSANT DE PERSONNES À OPTER POUR NOTRE INDUSTRIE. QUE DE CHEMIN PARCOURU ET ENCORE COMBIEN À PARCOURIR! »



M. Robert LaGarde
Président de la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages

AGIR POUR L'AVENIR

Les résultats de la stratégie promotionnelle intégrée sont fort positifs et surpassent les objectifs fixés. Le nombre de visiteurs du site Web de la Coalition a augmenté de près de 48 % par rapport à 2010 tandis que la page Facebook a compté plus de 27 000 utilisateurs actifs.

Sur le terrain, les nouveaux visuels exploités (dépliants, publicités, stand) ont attiré l'attention grâce à leurs slogans et à leurs couleurs vives. Le slogan des dernières années, « Mon avenir est assuré, et le tien? », a d'ailleurs évolué. Les avantages et les bénéfices de faire carrière en assurance de dommages y sont maintenant associés.



DÉMYSTIFIER L'ASSURANCE DE DOMMAGES ET SES CARRIÈRES

Un cahier promotionnel sur les professions en assurance de dommages a été encarté dans les sept grands quotidiens du groupe Gesca, soit *La Presse*, *Le Soleil*, *La Tribune*, *Le Nouvelliste*, *Le Droit*, *Le Quotidien* et *La Voix de l'Est*.

En plus de démystifier l'assurance de dommages, ce cahier présentait des témoignages afin de donner un visage aux professionnels de l'industrie et d'illustrer leur environnement de travail.

Tiré à 537 000 exemplaires, le cahier a joint plus d'un million de lecteurs. De plus, 5 000 cahiers supplémentaires ont été distribués aux conseillers en information scolaire et professionnelle du Québec, aux directions régionales d'Emploi-Québec, aux collèges offrant une formation en assurance de dommages et aux visiteurs lors de salons de l'emploi et de la formation.

Le cahier est également offert en format virtuel et publicisé sur le site cyberpresse.ca.





EN UN COUP D'ŒIL

371 783 \$

recueillis auprès de **364** entreprises,
une somme record

537 000

cahiers
promotionnels
distribués dans les
quotidiens Gesca

27 000

utilisateurs actifs
sur Facebook

48 %

d'augmentation du nombre
de visiteurs sur le site Web
prosdelassurance.ca

CONTRIBUER POUR RAYONNER

La dixième campagne de financement de la Coalition a été lancée le 15 mars 2011. Au total, 364 entreprises ont versé une contribution volontaire, ce qui a permis d'amasser la somme record de 371 783 \$.

OCCUPER LE TERRAIN

La Coalition a participé à de nombreux événements (salons et foires de l'emploi et de la formation, colloques, congrès, journées carrières) tout au long de l'année afin de promouvoir les carrières en assurance de dommages auprès des clientèles cibles. Elle en a profité pour informer les intervenants des établissements d'enseignement de l'existence de la trousse pédagogique qui utilise l'approche orientante pour expliquer l'assurance de dommages aux élèves du deuxième cycle du secondaire.

Au total, c'est l'équivalent de plus de 30 journées entières qui ont été passées en représentation.

👁️ HORIZON 2012

PLANIFIER POUR LA PÉRENNITÉ

Une vigie sur les besoins de main-d'œuvre sera exercée et servira à alimenter la démarche de planification stratégique qu'entreprendra le C.A. En parallèle, la Coalition poursuivra son travail en vue d'accroître la visibilité et la notoriété de l'industrie. Elle sera présente à la fois sur le Web et sur le terrain, et ce, dans tout le Québec.

merci

aux fidèles partenaires de leurs contributions au financement des activités de la Coalition ainsi qu'aux membres du C. A., du comité des établissements et du comité jeunesse pour leur constante implication. Sincères salutations à Nina Tourigny qui a effectué un travail remarquable à la permanence de la Coalition durant plusieurs années.



Jonathan Caron
Administrateur
issu des cabinets
d'expertise en
règlement de sinistres

Johanne Lamanque
Secrétaire-trésorière,
Bureau d'assurance
du Canada – section
Québec



Sylvain Simard
Vice-président
issu des assureurs
directs



MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Absent lors de la prise de photo :

Ron Pavelack
Administrateur
issu des assureurs à courtiers



Isabelle Perreault
Administratrice
issue des cabinets de
courtage

OBSERVATEURS

Alain Giroux
ChAD

Cécile Hammond
Ministère de l'Éducation,
du Loisir et du Sport

François Houle
Institut d'assurance de
dommages du Québec

Lise Ouellet
Établissements
d'enseignement collégial

Stéphanie Richard
Emploi-Québec



COMITÉ DES ÉTABLISSEMENTS

PARTAGER L'EXPERTISE DES MAISONS D'ENSEIGNEMENT AFIN D'ARRIMER LES ACTIONS DE COMMUNICATION ET DE PROMOTION. LE COMITÉ REGROUPE LES DIRECTEURS DES ÉTUDES DES COLLÈGES OFFRANT LE DEC CONSEIL EN ASSURANCES ET EN SERVICES FINANCIERS, DES REPRÉSENTANTS DE LA FORMATION CONTINUE (AEC EN ASSURANCE DE DOMMAGES) AINSI QUE DES ENSEIGNANTS ET DES RESPONSABLES DE PROGRAMME.

Michel Archambault, enseignant
Cégep du Vieux Montréal

Martine Blache, directrice de la formation continue
Cégep du Vieux Montréal (jusqu'en février)

Roger Bouchard, directeur des études
Cégep de Lévis-Lauzon

Martine Denommée, conseillère pédagogique, formation continue
Cégep du Vieux Montréal

Johanne Giguère, enseignante et coordonnatrice de programme
Cégep de Sainte-Foy

Lynda Higgins, enseignante et coordonnatrice de programme
Cégep de Lévis-Lauzon

Lise Marquis, conseillère pédagogique
et responsable de programme
Cégep de Sainte-Foy

Lise Ouellet, directrice des études
Cégep de Sainte-Foy

Alayn Prud'homme, enseignant
Cégep régional de Lanaudière

Daniel Sincu, coordonnateur de programme
Collège Lasalle

Jean-Luc Trussart, conseiller pédagogique
Cégep régional de Lanaudière

Diane Turcotte, directrice adjointe des études
Cégep du Vieux Montréal

Nathalie Vallée, directrice adjointe des études
Cégep régional de Lanaudière

COMITÉ JEUNESSE

FAIRE CONNAÎTRE LA RÉALITÉ PROFESSIONNELLE, LES BESOINS ET LES PRÉOCCUPATIONS DES JEUNES ŒUVRANT EN ASSURANCE DE DOMMAGES ET FAIRE DES RECOMMANDATIONS À LA COALITION POUR QUE SES ACTIONS DE PROMOTION COLLENT À LA RÉALITÉ DES JEUNES. L'IMPLICATION DES PROFESSIONNELS DU COMITÉ PERMET À LA COALITION D'ÊTRE PRÉSENTE DANS PLUSIEURS ÉVÉNEMENTS À TRAVERS LE QUÉBEC.

Karl Bélanger
Souscripteur

Maryse Bossé
Souscripteur

Simon Charbonneau
Souscripteur

Marc-Olivier Dagenais
Expert en sinistre des particuliers

Anne-Marie Deschênes
Courtier en assurance de dommages

Alexandre Dubois
Courtier en assurance de dommages

Audrey Dubuc
Courtier en assurance de dommages

Marie-Lou Gagné
Courtier en assurance de dommages

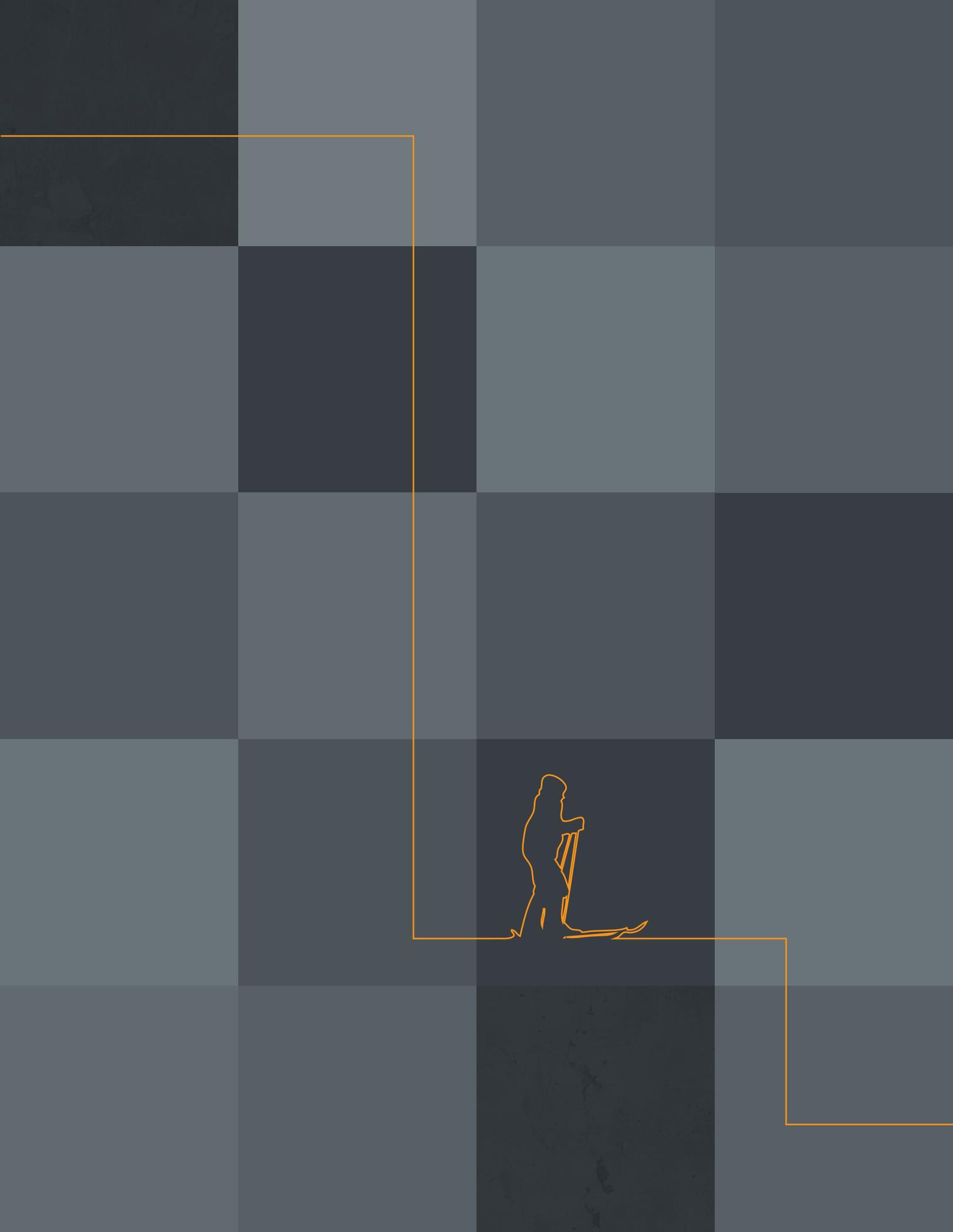
Vincent Gosselin
Expert en sinistre

Nancy Joyal
Expert en sinistre

Nicolas Lemieux
Souscripteur

Andréanne Paquet
Courtier en assurance de dommages

Patrick Toupin
Courtier en assurance de dommages



**S'AMÉLIORER
EN CONTINU**

**VEILLER POUR
PROTÉGER**

**DISCIPLINER
LA PRATIQUE**





Conception graphique : **Picacom**

Photographie : **Martin Viau**

Impression : **Quadriscan**

DÉPÔT LÉGAL

Bibliothèque nationale du Québec

Bibliothèque nationale du Canada



CHAMBRE DE
L'ASSURANCE
DE DOMMAGES



999, boul. de Maisonneuve Ouest, bureau 1200
Montréal (Québec) H3A 3L4

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

info@chad.qc.ca
chad.ca