



NOTRE MISSION : VOUS PROTÉGER

RAPPORT ANNUEL 2014



CHAMBRE
DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES

MISSION

La Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) assure la protection du public en matière d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres. Elle veille à la formation continue obligatoire et à la déontologie de plus de 14 500 agents et courtiers en assurance de dommages, ainsi que d'experts en sinistre. Elle encadre de façon préventive et discipline la pratique professionnelle des individus œuvrant dans ces domaines.

TABLE DES MATIÈRES

p. 3	Profil des membres de la ChAD	p. 31	Sensibiliser le grand public
p. 4	Faits saillants en 2014	p. 35	Veiller à la discipline des membres
p. 6	Message de la présidente du conseil d'administration	p. 44	Les comités du conseil d'administration
p. 8	Les membres du conseil d'administration	p. 45	Les comités de la ChAD
p. 10	Message de la présidente-directrice générale	p. 46	Le Comité de vérification
p. 13	Merci pour ces 15 belles années	p. 48	Rapport de l'auditeur indépendant
p. 14	L'équipe de la ChAD	p. 49	États financiers
p. 15	Améliorer les pratiques professionnelles	p. 56	Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages
p. 23	Miser sur la formation continue		
p. 27	Attirer et retenir la relève		

MERCI AUX CONSOMMATEURS ET AUX PROFESSIONNELS MEMBRES DE LA ChAD QUI ONT ACCEPTÉ DE FIGURER SUR LES PHOTOS DE CE RAPPORT.

CONSOMMATEURS EN PREMIÈRE DE COUVERTURE

Aaron Warnongbri, analyste financier
Claudia Martel, coordonnatrice à la formation et superviseure
Annaïck Balsan, professeure de français

CONSOMMATEURS EN QUATRIÈME DE COUVERTURE

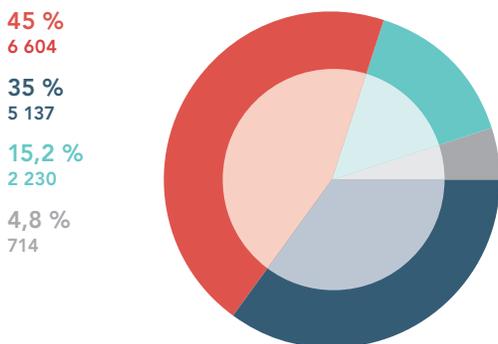
Sebastian Cardarelli, directeur du développement des affaires dans le domaine financier
Diane Brown, administratrice immobilière

PROFIL DES MEMBRES DE LA ChAD

14 669 REPRÉSENTANTS ACTIFS



- Courtiers en assurance de dommages
- Agents en assurance de dommages
- Experts en sinistre à l'emploi d'un assureur
- Experts en sinistre indépendants



2014



2013

24 ans et moins

2,1 %

25 à 34 ans

21,1 %

35 à 44 ans

25,9 %

45 à 54 ans

26,1 %

55 ans et plus

24,8 %

Montréal	18,2 %
Québec	15,0 %
Chaudière-Appalaches	13,4 %
Lanaudière	10,6 %
Laurentides	6,4 %
Laval	6,4 %
Saguenay-Lac-Saint-Jean	5,2 %
Estrie	2,8 %
Centre-du-Québec	2,5 %
Outaouais	2,3 %
Mauricie	2,2 %
Bas-Saint-Laurent	2,1 %
Abitibi-Témiscamingue	1,7 %
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	1,3 %
Côte-Nord	0,5 %
Nord-du-Québec	0,4 %
Non disponible	0,1 %
	8,9 %

Note : Certains représentants étant enregistrés dans deux disciplines, les totaux présentés ci-dessus peuvent légèrement différer du nombre de représentants actifs.

FAITS SAILLANTS EN 2014



AMÉLIORER LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

PAR LES INSPECTIONS ET LES OUTILS

92

INSPECTIONS

595

LACUNES OBSERVÉES

7

OUTILS CRÉÉS OU RÉVISÉS

EN ENTREtenant LE DIALOGUE AVEC LES MEMBRES

1

SITE WEB REVU

166 029

VISITES

50

NOUVELLES PUBLIÉES

43

RENCONTRES AVEC DES PARTENAIRES



MISER SUR LA FORMATION CONTINUE

4 131

SÉANCES DE FORMATION OFFERTES
DANS TOUTES LES RÉGIONS DU QUÉBEC

772

NOUVELLES ACTIVITÉS ACCRÉDITÉES

4

NOUVELLES FORMATIONS EN SALLE
EN CONFORMITÉ DE LA ChAD

3

NOUVELLES FORMATIONS EN LIGNE
À ÉduChAD

227

PARTICIPANTS À ÉduChAD

12

TITRES PROFESSIONNELS DÉCERNÉS



ATTIRER ET RETENIR LA RELÈVE

15^e

REMISE DU PRIX MARCEL-TASSÉ

5

RENCONTRES AVEC LA RELÈVE

872

NOUVEAUX MEMBRES DE LA ChAD



SENSIBILISER LE GRAND PUBLIC

2

CAMPAGNES DE SENSIBILISATION

1

PORTE-PAROLE

2

GUIDES POUR LE CONSOMMATEUR



VEILLER À LA DISCIPLINE DES MEMBRES

184

PLAINTES REÇUES
AU BUREAU DU SYNDIC

226

DOSSIERS OUVERTS

18

PLAINTES FORMELLES REÇUES
AU COMITÉ DE DISCIPLINE

38

JOURNÉES D'AUDITION DU COMITÉ
DE DISCIPLINE

115

SANCTIONS DISCIPLINAIRES,
DONT 80 IMPOSANT DES AMENDES
D'UNE SOMME TOTALE DE 260 500 \$

CONSEIL D'ADMINISTRATION

THE BOARD OF DIRECTORS



DIANE BEAUDRY, CPA, CA, IAS.A.

Administratrice indépendante, présidente du conseil d'administration
Independent Director, Chair of the Board of Directors



LA ChAD, INTERVENANTE DE PREMIÈRE LIGNE

La ChAD a célébré son 15^e anniversaire en 2014, une occasion de marquer un temps d'arrêt et de souligner ce qu'elle est, de regarder aussi où elle se dirige.

ACCROÎTRE LA PROTECTION DU PUBLIC

Alors que le processus de révision de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* suit son cours, il demeure prioritaire pour la ChAD de participer activement aux consultations afin de mettre à profit son expertise acquise en tant qu'organisme d'autoréglementation spécialisé en assurance de dommages. Pour ce faire, elle s'appuiera notamment sur l'expérience des membres de son conseil d'administration, composé à la fois de personnes issues de divers secteurs de l'industrie et de cinq administrateurs indépendants. Ces administrateurs sont en effet à même de soulever les enjeux susceptibles de mettre en cause la protection du public. D'ores et déjà, des améliorations à apporter au cadre législatif en vigueur ont été ciblées et seront proposées dans le but d'accroître la protection du public.

La ChAD peut en outre compter sur les connaissances et les compétences des membres, ce qui contribue également à en faire une intervenante de première ligne. Plusieurs s'investissent volontairement et totalement dans divers comités qui visent à faire évoluer les pratiques déontologiques, à orienter les actions de la ChAD et à s'assurer que l'industrie respecte ses obligations.

JOUER PLEINEMENT SON RÔLE

Au fil des ans, la ChAD a acquis une expertise de pointe qu'elle sait mettre à profit pour bien remplir sa mission. C'est ainsi qu'elle propose aux membres des activités de formation pertinentes, conçoit des outils concrets qui les aident à répondre aux besoins des consommateurs et publie des articles-conseils pour les appuyer dans leur pratique, en plus de formuler des recommandations auprès des autorités compétentes, quand le besoin s'en fait sentir. Si ce sont là quelques exemples d'actions que doivent nécessairement poser les organismes d'autoréglementation, la ChAD vise

THE CHAD: A FRONT-LINE PLAYER

In 2014, the ChAD celebrated its 15th birthday—quite the milestone and a perfect opportunity to take a step back and look at both what the ChAD is today and where it is headed.

STRENGTHENING THE PROTECTION OF THE PUBLIC

As the review of the *Act respecting the distribution of financial products and services* moves forward, the ChAD continues to make active participation in the consultations a priority, in order to make sure the review process benefits from the expertise the ChAD has developed as a self-regulating organization specializing in damage insurance. To fulfill this objective, the ChAD will rely, in particular, on the collective experience of its board of directors, made up of representatives from different industry sectors, and five independent directors—all of whom are well placed to bring up issues that could potentially endanger the protection of the public. We have already identified improvements that should be made to the current legislative framework and intend to propose their implementation so as to further strengthen the protection of the public.

In addition, the ChAD can also count on its members' knowledge and skills—further proof that the ChAD is a significant front-line player in the industry. Indeed, many members generously volunteer to sit on various committees devoted to improving professional practices, informing the ChAD's actions and ensuring that the industry respects its obligations.

PLAYING ITS ROLE TO THE FULLEST

Over the years, the ChAD has developed cutting-edge expertise that it has used to successfully fulfill its mission. It offers its members useful training, creates concrete tools to help them meet consumer needs, and publishes articles containing helpful advice related to their professional practice. It also makes recommendations to the appropriate authorities, when the need arises. Though these are but a few examples of what all self-regulating bodies must do,

encore plus haut. Afin de jouer pleinement son rôle, elle poursuivra en effet ses démarches visant à en faire un organisme d'autoréglementation complet, avec les mêmes pouvoirs qu'ont d'autres organismes de même nature, comme l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières.

Ce statut donnerait à la ChAD la latitude d'inspecter à la fois les membres et les cabinets qui les emploient. Elle aurait alors une toute autre marge de manœuvre pour encadrer adéquatement le travail des professionnels de l'assurance de dommages. L'assurance étant un produit indispensable pour l'ensemble des Québécois, la ChAD veut, par ce type d'intervention, aider ses membres à maintenir leurs compétences dans ce marché en effervescence qui s'est grandement complexifié au fil des ans, entre autres avec l'arrivée de la télématique et des cyber-risques.

DES REMERCIEMENTS BIEN SENTIS

Je tiens à remercier chaleureusement les membres du conseil d'administration et des comités de leur engagement et de leur volonté de soutenir la mission de protection du public de la ChAD. J'aimerais également souhaiter la bienvenue aux trois nouveaux administrateurs qui ont été élus en 2014 : Suzanne Michaud, Marc Nadeau et Sébastien Drouin.

Enfin, je ne saurais terminer sans exprimer un remerciement tout particulier à Michel Talbot qui, à titre d'administrateur, a investi temps et énergie pour faire évoluer la pratique et la déontologie au cours des 10 dernières années.

« Au fil des ans, la ChAD a acquis une expertise de pointe qu'elle sait mettre à profit pour bien remplir sa mission. »

– DIANE BEAUDRY

the ChAD has set even loftier goals. In order to play its role to the fullest, it will continue working towards becoming a complete self-regulatory organization, with the same powers as other organizations of the same nature, for example Investment Industry Regulatory Organization of Canada.

This status would allow the ChAD to inspect both its members and the firms that hire them, and thus provide it with greater leeway to properly oversee the work of damage insurance professionals. Since insurance products are indispensable to all Quebecers, this new status will enable the ChAD to help its members keep their skills up to date in a burgeoning market that has become increasingly complex over the years, in particular due to the advent of information technologies and cyber-attacks.

DEEPEST THANKS

I would like to warmly thank the members of the Board of Directors and the committees for their commitment and willingness to support the ChAD's mission to protect the public. I would also like to welcome three new directors, elected in 2014: Suzanne Michaud, Marc Nadeau and Sébastien Drouin.

And finally, I could not end this message without expressing my special thanks to Michel Talbot who, in his role as a board member over the past ten years, has invested his time and energy in improving professional practice and ethics.

“Over the years, the ChAD has developed cutting-edge expertise that it has used to successfully fulfill its mission.”

– DIANE BEAUDRY

LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

THE BOARD OF DIRECTORS





**M^e JULIE-MARTINE
LORANGER, IAS.A.**
Administratrice indépendante



SUZANNE MICHAUD
Dirigeante d'assureur direct,
certifiée (depuis mai 2014)



HÉLÈNE MOREAU
Dirigeante d'assureur
à courtiers, certifiée
(jusqu'en octobre 2014)



MARC NADEAU,
FPAA, MBA, CRM
Dirigeant de cabinet
d'expertise en règlement
de sinistres, certifié
(depuis mai 2014)



MICHEL TALBOT, FPAA
Dirigeant d'assureur direct,
certifié

ÉGALEMENT ADMINISTRATEURS EN 2014 :

BERNARD CHAGNON, C.d'A.Ass.
Dirigeant de cabinet de courtage, certifié
(jusqu'en mai 2014)

DONALD MERCIER, FPAA
Dirigeant d'assureur direct, certifié
(jusqu'en mai 2014)

JEAN-MARC LAURIN, FPAA, CRM, FCIAA
Dirigeant de cabinet d'expertise en règlement
de sinistres, certifié (jusqu'en mai 2014)

DIRECTION GÉNÉRALE

THE OFFICE OF THE PRESIDENT AND CEO



MAYA RAIC, MBA, M. Sc. pol., Adm.A.
Présidente-directrice générale
President and CEO



UNE ANNÉE RICHE EN PROJETS

Afin de bien faire connaître ses actions, la ChAD a choisi cette année de les regrouper en cinq grandes thématiques.

LA ChAD ET SON RÔLE D'ACCOMPAGNEMENT

Les membres sont tenus de se conformer aux lois et aux règlements qui régissent leur profession. La ChAD les accompagne en privilégiant des mécanismes positifs. Prévenir et corriger le tir, tels sont les mots d'ordre. Des outils sont conçus ou mis à jour pour répondre aux problèmes récurrents dépistés lors de la centaine d'inspections effectuées chaque année. Ces outils pratico-pratiques prennent la forme de procédures, de modèles de lettres ou de formulaires que les membres peuvent suivre étape par étape.

En 2014, la ChAD a fourni aux membres et aux cabinets la liste des éléments dont ils doivent tenir compte lors de la rédaction de leur politique. Un deuxième exemple probant est l'élaboration d'une procédure de tenue de dossiers et de notes aux dossiers à l'usage des experts en sinistre, car leur réalité est différente de celle des agents et des courtiers.

Appuyer les membres dans leur pratique de tous les jours nécessite également que la ChAD utilise de nombreux moyens pour communiquer avec eux : LinkedIn, infolettre et magazine, notamment. Le site Web vient d'ailleurs de subir une cure de rajeunissement; il est désormais plus facile que jamais de le consulter et d'y trouver des conseils ainsi que des réponses à ses interrogations.

En outre, la ChAD participe activement à la Journée de l'assurance de dommages, lieu de rencontre qui permet aux divers partenaires de discuter des enjeux auxquels l'industrie doit faire face.

Tous les moyens d'accompagnement mis en œuvre par la ChAD font en sorte que les membres améliorent sans cesse leur pratique professionnelle.

A YEAR FULL OF PROJECTS

To help readers better understand the ChAD's activities, this year, we have decided to group them under five major themes.

THE ChAD AND ITS ROLE IN SUPPORTING THE MEMBERSHIP

Members are required to comply with the legislation and regulations that govern their profession. The ChAD takes a positive approach to supporting members: prevention and corrective measures are our watchwords. We develop tools to correct problems that repeatedly come to light during the one hundred inspections carried out on average every year, and provide members with extremely practical tools—for example, procedures, model letters and forms—that includes step-by-step instructions on how to use them.

In 2014, the ChAD provided to its members and their firms a checklist of points to keep in mind when drafting their policy. Another excellent example is the ChAD's development of a procedure for keeping records and notes in records that it created especially for claims adjusters, whose working environment differs from that of agents and brokers.

To support members in their daily practice, the ChAD must be able to communicate with them using a variety of platforms, in particular, LinkedIn, newsletter and our magazine. In fact, the website has just undergone a facelift; it is now easier than ever to read and full of useful tips and answers to questions.

In addition, the ChAD actively participates in the "Journée de l'assurance de dommages" (Damage Insurance Day), an event where the various players in the damage insurance industry come together to discuss vital issues of the day.

All the support that the ChAD provides to its members helps them to constantly improve their professional practice.

LA FORMATION CONTINUE, CLÉ DU MAINTIEN DES COMPÉTENCES

Tous les deux ans, les membres de la ChAD sont tenus d'acquérir 20 unités de formation continue pour tenir à jour leurs compétences. Ils ont accès à quelque 1 500 activités de formation offertes par plusieurs organismes au Québec. La ChAD offre un certain nombre de cours, notamment en matière de Conformité, ayant acquis une vaste expertise dans cette sphère d'activité au cours des 15 dernières années. Les membres appréciant particulièrement la formation en ligne, trois nouvelles activités ont été ajoutées en 2014.

SOUTENIR LA RELÈVE POUR CONTRER LA PÉNURIE DE MAIN-D'ŒUVRE

De manière générale, les gens d'affaires s'inquiètent de la pénurie croissante de main-d'œuvre qualifiée. L'industrie de l'assurance de dommages ne fait pas exception à la règle. Dès sa création, la ChAD avait envisagé cette perspective et décidé de soutenir la relève. Pour ce faire, elle a contribué, en 2002, à mettre sur pied un organisme indépendant : la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages (Coalition). Depuis juin 2014, je représente la ChAD au conseil d'administration de la Coalition, ce qui permet de renforcer les liens unissant les deux organismes. Le personnel est d'ailleurs régulièrement mis à contribution afin d'assurer la pérennité de la Coalition, une réalisation dont l'industrie peut être fière à juste titre.

Toujours dans le but de soutenir la relève, la ChAD attribue chaque année le prix Marcel-Tassé, qui est remis à un jeune talent prometteur œuvrant dans l'industrie depuis moins d'un an. Isabelle Landry, diplômée du Collège Montmorency, a reçu cet honneur en 2014.

LA ChAD ET LES CONSOMMATEURS

Pour bien remplir sa mission, la ChAD doit également mettre en place des actions auprès du public afin de le sensibiliser à ses droits et obligations en matière d'assurance de dommages.

PROFESSIONAL DEVELOPMENT: THE KEY TO MAINTAINING ONE'S SKILLS

Every two years, ChAD members must earn 20 professional development units to keep their skills up to date. To do so, they have access to some 1,500 training activities provided by a number of organizations across Quebec. The ChAD itself offers certain courses, in particular in the area of compliance, a field in which it has acquired a great deal of expertise over the past 15 years. Since members particularly appreciate on-line training, three new courses have been added to the on-line selection in 2014.

SUPPORTING SUCCESSION PLANNING TO ADDRESS LABOUR SHORTAGES

In general, the business world is concerned about the growing shortage of skilled workers; the damage insurance industry is no exception to the rule. From the very beginning, the ChAD saw the writing on the wall and realized it had to work on succession planning. In 2002, it participated in the creation of an independent organization, the Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages (Coalition), and since June 2014, I sit on the Coalition's board of directors, thus strengthening ties between the two organizations. Furthermore, the ChAD's staff regularly lends a hand in helping to ensure the long term viability of the Coalition, an organization of which the industry can be justifiably proud.

The ChAD also supports succession planning through the Marcel Tassé Award, which is given annually to a promising young talent who has worked in the industry for less than one year. The 2014 winner was Isabelle Landry, a graduate of Collège Montmorency.

THE ChAD AND CONSUMERS

In order to properly fulfill its mission, the ChAD must also reach out to the public to make sure that individuals are aware of their rights and obligations in the area of damage insurance.

DIRECTION GÉNÉRALE (SUITE)

THE OFFICE OF THE PRESIDENT AND CEO (CONT'D)

Après trois ans sur le Web, la campagne « Évitez d'en manquer des bouts » a pris fin au printemps 2014 et d'autres moyens de joindre les consommateurs l'ont remplacée. Il y a tout d'abord eu le lancement du *Guide d'accompagnement du sinistré*, qui aide les personnes ayant subi un sinistre à prendre en charge leur dossier, puis le choix d'une porte-parole pour en faire la promotion. Les services de Saskia Thuot ont été retenus parce que l'animatrice de l'émission *Décore ta vie* est à la fois bien connue du public et familière avec le domaine de la rénovation. Sensible à ce que peuvent vivre les sinistrés, elle est consciente de l'importance du rôle du professionnel auprès du consommateur. La ChAD est très heureuse de pouvoir compter sur sa collaboration.

DISCIPLINER POUR PROTÉGER LE PUBLIC

Malgré tous les efforts décrits précédemment et en dépit de la bonne volonté de la très grande majorité des membres de la ChAD, il peut arriver que quelqu'un commette une faute déontologique. C'est alors que le processus disciplinaire entre en jeu. Toujours à l'écoute des plaintes qui lui sont adressées, le Bureau du syndic active les mécanismes prévus par la loi chaque fois que les résultats d'une enquête l'exigent.

Merci!

Je tiens à souligner l'engagement et la mobilisation des employés de la permanence et des membres du conseil d'administration, ainsi que la constante collaboration de nos partenaires. C'est grâce à eux, individuellement et collectivement, que la ChAD peut accomplir sa mission de protection du public.

« Tous les moyens mis en œuvre par la ChAD font en sorte que les membres améliorent sans cesse leur pratique professionnelle et que les consommateurs en tirent profit. »

– MAYA RAIC

After three years on the Web, the “Évitez d'en manquer des bouts” (Make sure you get it straight) campaign came to an end in the spring of 2014, and was replaced by several other consumer outreach initiatives. First, there was the launch of the “Guide d'accompagnement du sinistré” (The Guide for Claimants) a guide that helps those who have incurred a loss to take control of their claim file, followed by the choosing of a spokesperson to promote this guide. Saskia Thuot, the host of *Décore ta vie* (Decorate Your Life), was chosen both because she is a well known media personality and familiar with home renovations. Sensitive to what claimants may experience, Saskia is keenly aware of the important role professionals play in helping consumers. The ChAD is thrilled to have her on board.

DISCIPLINARY MEASURES TO PROTECT THE PUBLIC

Despite all the efforts described above and the good faith shown by the vast majority of ChAD members, ethical misconduct may still occur. When this happens, the disciplinary process comes into play. The Syndic's office always takes the complaints it receives seriously and uses the mechanisms provided for under the law whenever an investigation requires that it do so.

Thank you!

I would like to emphasize how much I appreciate the hard work and commitment of both the staff and the Board of Directors, as well as the constant collaboration of our partners. Thanks to them—individually and as a group—the ChAD is able to fulfill its mission to protect the public.

“All the support that the ChAD provides to its members helps them to constantly improve their professional practice and the consumer comes out the winner.”

– MAYA RAIC

MERCI 15 POUR CES BELLES ANNÉES



La ChAD a souligné ses 15 ans d'existence lors d'un 5 à 7 tenu à Montréal, le 5 novembre 2014, auquel ont assisté plus de 200 professionnels et partenaires. Ce fut l'occasion de mettre en valeur le rôle primordial des professionnels qui œuvrent tous les jours dans le respect de leur code de déontologie, assurant ainsi la protection du public, et ce, partout au Québec.

À cette occasion, Maya Raic a présenté une toute nouvelle vidéo démontrant ce que la ChAD fait concrètement. Pour la consulter, rendez-vous à chad.ca/15ans.

L'ÉQUIPE DE LA CHAD

ORGANIGRAMME AU 31 DÉCEMBRE 2014

SERVICES ADMINISTRATIFS

JOCELIN PILON
Directeur

KATY VANIER
Technicienne comptable

GERMAIN LEBEUF
Commis services logistiques

SERVICE DE L'INSPECTION

JACKIE LISI, C.d'A.A., PAA
Directrice, courtier en assurance de dommages

FABIENNE DUPLESSY
Adjointe à l'inspection (temporaire)

FRANCINE DURAND
Adjointe à l'inspection, courtier en assurance de dommages des particuliers

ANNICK GEMME
Inspecteur, courtier en assurance de dommages des particuliers

JEAN-SÉBASTIEN HOULE
Inspecteur, courtier en assurance de dommages des particuliers

M^e JEAN RIVARD, LL.L., PAA
Inspecteur

DIRECTION GÉNÉRALE

MAYA RAIC,
MBA, M. Sc. pol., Adm.A.
Présidente-directrice générale

HUGUETTE POITRAS
Adjointe à la direction générale

BUREAU DU SYNDIC

JEAN-FRANÇOIS HAMEL, C.d'A.A.
Syndic, courtier en assurance de dommages

JOANNE BÉLANGER, C.d'A.Ass.
Enquêteur, courtier en assurance de dommages

MARIE BUCHANAN
Adjointe au syndic

SYLVIE CAMPEAU
Enquêteur, courtier en assurance de dommages

ÉLÉNA CRÊTE
Adjointe aux enquêtes

M^e ANNIE GINGRAS, LL.B., D.D.N.
Enquêteur

KARINE HAMILTON
Enquêteur, expert en sinistre en assurance de dommages des particuliers

M^e KARINE LIZOTTE, LL.B.
Syndic adjoint et responsable des enquêtes, courtier en assurance de dommages des particuliers

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

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

SERVICE DES COMMUNICATIONS

JOËLLE CALCE-LAFRENIÈRE, MBA
Directrice

SYLVIE THAUVETTE
Adjointe aux communications

JULIETTE BELLE
Chargée de projets, communications et marketing

LISANE BLANCHARD
Chargée de projets, communications et relations publiques

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

ROXANNE HÉBERT, M. Sc.
Chargée de projets, Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages

LISE TREMBLAY
Réceptionniste et agente d'information

SERVICE DES AFFAIRES INSTITUTIONNELLES ET DE LA CONFORMITÉ

M^e JANNICK DESFORGES, LL.B.
Directrice

M^e INGI KHOUZAM, LL.B.
Avocate à la conformité

CYNTHIA AMBROISE
Secrétaire du Comité de discipline

FORMATION CONTINUE

PATRICIA PORTELLA, MBA
Responsable de la formation

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

MÉLISSA GRIMARD
Analyste à la formation, courtier en assurance de dommages des particuliers



AMÉLIORER LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES



CHANTAL YELLE

COURTIER EN ASSURANCE DE DOMMAGES
ET MEMBRE DU COMITÉ DE DÉONTOLOGIE
ET DE RÈGLES DE PRATIQUE DE LA ChAD
(JUSQU'EN DÉCEMBRE 2014)

AMÉLIORER LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

OBJECTIF

La protection du public passe par des pratiques répondant aux codes de déontologie, aux lois et aux règlements qui balisent la profession.

La ChAD veille à l'amélioration constante des pratiques professionnelles de ses membres, notamment grâce à des inspections de cabinets réalisées dans un but préventif. La ChAD produit également des outils en vue d'accompagner les membres dans l'accomplissement de leurs tâches quotidiennes.

Ces actions de prévention sont soutenues par une stratégie de communication riche en contenu et par des partenariats continus avec l'industrie.



92 INSPECTIONS



7 LACUNES EN MOYENNE PAR CABINET



7 OUTILS CRÉÉS OU RÉVISÉS



1 SITE WEB REVU



43 RENCONTRES AVEC DES PARTENAIRES

INSPECTER ET RECOMMANDER POUR AMÉLIORER LES PRATIQUES

Important volet préventif de la mission de protection du public, l'inspection de cabinets de courtage et d'expertise en règlement de sinistres indépendants de 24 représentants et moins est un mandat confié à la ChAD par l'Autorité. Les deux organismes collaborent étroitement pour accomplir ce mandat avec cohérence. Les inspections permettent de constater des lacunes et de formuler des recommandations et des solutions afin d'aider les cabinets à améliorer leur pratique et à se conformer aux lois et règlements.

Composé principalement de professionnels certifiés de l'industrie, le Service de l'inspection possède une grande compréhension des pratiques de l'assurance de dommages. De plus, le service a accueilli en 2014 une nouvelle directrice, Jackie Lisi, qui cumule plus de 20 ans d'expérience en assurance de dommages des particuliers et des entreprises, ainsi qu'à titre de gestionnaire de cabinets de courtage et de centres d'appel d'assureurs directs et d'assureurs à courtiers.

75 INSPECTIONS RÉGULIÈRES MENÉES DANS :

- 69 cabinets de courtage en assurance de dommages
- 6 cabinets d'expertise en règlement de sinistres



La mauvaise gestion des comptes séparés est une des principales lacunes observées. À la demande de l'Autorité, 35 des 69 inspections de cabinets de courtage effectuées en 2014 l'ont été en portant une attention particulière à la gestion du compte séparé ainsi qu'à l'analyse des besoins lors des renouvellements.

9 INSPECTIONS DE CONFORMITÉ



Une inspection de conformité peut être nécessaire pour s'assurer que les correctifs exigés après une inspection régulière ont été apportés ou pour soutenir leur mise en œuvre.

8 INSPECTIONS IRRÉGULIÈRES



Une inspection irrégulière cible des cabinets ou des représentants autonomes qui, pour diverses raisons, n'œuvrent pas en courtage ou en expertise en règlement de sinistres. Il peut s'agir de cabinets ou de représentants autonomes qui n'offrent pas de produits ou qui ne servent que pour le partage de commissions.

Accès à l'information

En vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, la ChAD doit répondre aux demandes d'accès dans les 20 jours qui suivent leur réception. Tout refus doit être motivé. Le requérant a alors 30 jours pour présenter une demande de révision de cette décision à la Commission d'accès à l'information (CAI).

Au cours de l'année 2014, la ChAD a reçu quatre demandes formelles d'accès à des documents et fourni en totalité les renseignements demandés ou en partie, car celles-ci portaient sur des dossiers faisant l'objet d'une enquête déontologique ou concernaient des renseignements personnels.

Une demande de révision à la CAI a été déposée.

595 LACUNES CONSTATÉES

Une moyenne de sept manquements par cabinet est observée, tous types d'inspections confondus (excluant les inspections irrégulières). Les lacunes se répartissent comme suit :

Cabinet de :	Inspections tous types confondus (excluant les inspections irrégulières)	Lacunes constatées	Nombre moyen de lacunes par cabinet
1 représentant	11	51	4,64
2 à 5 représentants	43	316	7,35
6 à 10 représentants	15	109	7,27
11 à 20 représentants	13	102	7,85
21 à 24 représentants	2	17	8,5
Total	84	595	7

Note : Étant donné que certaines inspections de cabinets de courtage ont été effectuées en portant une attention particulière à la gestion du compte séparé ainsi qu'à l'analyse des besoins lors des renouvellements, moins d'aspects ont été vérifiés lors de ces inspections. Cela explique en partie la diminution du nombre total de lacunes constatées par rapport à 2013.

LES PRINCIPALES LACUNES OBSERVÉES EN 2014 PORTENT SUR :

- La gestion des comptes séparés
- L'inscription de notes aux dossiers-clients
- Les pratiques en matière de renouvellement des polices d'assurance
- Les règles pour les représentations, les bannières et la publicité
- La politique de traitement des plaintes et de règlements des différends
- Le plan d'urgence ou le plan de continuité des activités
- Les divulgations obligatoires

Certaines lacunes sont fréquentes et font l'objet de recommandations récurrentes. De nombreux outils sont disponibles à chad.ca pour soutenir et rehausser la qualité de la pratique des membres.

DÉLAIS DE CORRECTION

Dans plusieurs cas, des rappels auprès des cabinets inspectés sont nécessaires pour vérifier le respect des correctifs à apporter dans le délai prescrit. Quelques dossiers sont transférés à l'Autorité pour non-respect ou non-collaboration à l'égard des correctifs à mettre en place.

DES OUTILS POUR LES MEMBRES

Afin de prévenir les manquements aux obligations légales, réglementaires et déontologiques des membres et de les informer sur les meilleures pratiques, la ChAD produit régulièrement des outils concrets. Ces derniers visent à répondre aux besoins et aux problématiques constatés sur le terrain.

4

NOUVEAUX OUTILS



CONFIRMATION PROVISOIRE D'ASSURANCE DES ENTREPRISES



- 1 formulaire en assurance des entreprises
- 1 formulaire en assurance automobile des entreprises

GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT DU SINISTRÉ



- 1 guide à remettre aux assurés
- 1 fiche-conseil présentant les 12 étapes à suivre

ÉLABORATION D'UNE POLITIQUE D'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX



- 1 fiche-conseil

TENUE DE DOSSIERS ET NOTES AUX DOSSIERS POUR LES EXPERTS EN SINISTRÉ



- 1 procédure

3

OUTILS RÉVISÉS



CONFIRMATION PROVISOIRE EN ASSURANCE AUTOMOBILE



- Formulaire conforme aux F.P.Q. 1 et F.P.Q. 5

TENUE DE DOSSIERS ET NOTES AUX DOSSIERS-CLIENTS POUR LES REPRÉSENTANTS EN ASSURANCE DE DOMMAGES



- Procédure révisée en langage simplifié

RÈGLE PROPORTIONNELLE



- Fiche informative à remettre aux assurés

Horizon 2015

Un travail de consultation auprès des membres et des autres intervenants concernés a débuté au cours de l'année 2014 dans le but de réviser le *Partage des rôles et responsabilités en expertise en règlement de sinistres*. Le travail de réflexion se poursuivra en 2015.

ENTREtenir LE DIALOGUE AVEC LES MEMBRES ET L'INDUSTRIE

Pour bien accompagner les professionnels, il est important de connaître leurs enjeux et les tendances de l'industrie. En participant activement aux activités organisées par ses partenaires, la ChAD peut ainsi rencontrer les membres et les autres acteurs de l'industrie, participer aux discussions et alimenter les réflexions du secteur de l'assurance de dommages. Elle fait également la promotion des meilleures pratiques en assurant la diffusion continue d'informations pertinentes sur divers supports afin de joindre les membres, et ce, où qu'ils soient. La ChAD répond quotidiennement aux questions reçues par courriel et par téléphone, ce qui lui permet de rester à l'affût des besoins et des enjeux auxquels les professionnels font face dans leur pratique quotidienne.

LA ChADPRESSE

La ChADPresse est un média d'information incontournable pour les membres de la ChAD.

4 numéros

publiés tous les 3 mois et distribués à près de 16 000 exemplaires chacun.

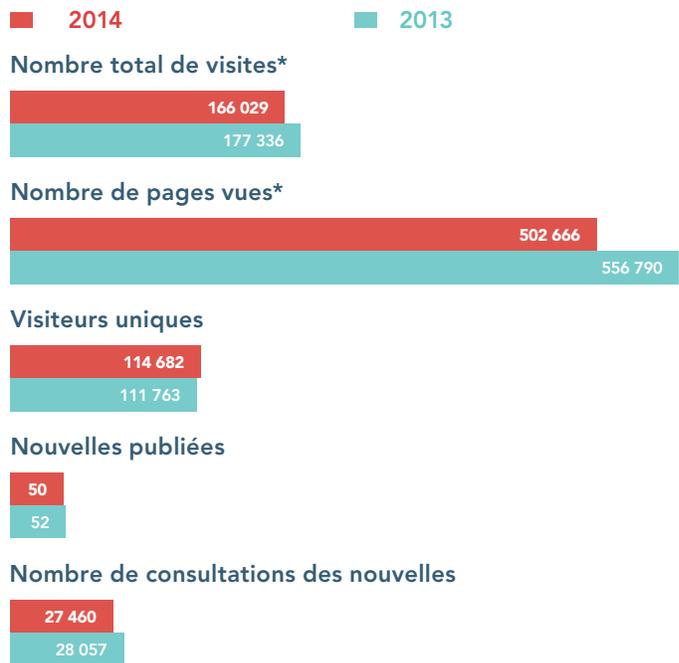
26 thématiques explorées,

dont l'assurance événementielle, la télématique, l'étiquette professionnelle, la signature électronique, les défis de l'expertise en règlement de sinistres, l'abandon de la profession, et le préjudice esthétique.



SITE CHAD.CA REVU

Source d'information essentielle des membres pour les questions entourant les exigences déontologiques et les meilleures pratiques de la profession, le site chad.ca a été revisité à la suite d'une analyse des besoins des membres entamée en 2013. Le site répond davantage aux besoins d'information des membres en proposant un contenu revu en langage clair, en misant sur une navigation plus simple et en permettant des recherches plus rapides.



* Parmi les raisons qui peuvent expliquer la diminution du nombre total de visites et de pages vues, notons la suppression de la section pour les étudiants qui sont maintenant orientés vers le site prosdelassurance.ca, ainsi que le début de la période de référence 2014-2015.

LES CATASTROPHES NATURELLES

ET LE RÔLE DES REPRÉSENTANTS

Coup d'œil sur la conférence présentée par la ChAD lors de la Journée de l'assurance de dommages 2014.

► Pour connaître les effets de cette situation sur le rôle des représentants, un sondage¹ a été effectué auprès des membres de la ChAD en février 2014. Les résultats révèlent notamment que :

41 % des clients commerciaux, selon les représentants, comprendraient mal l'impact possible des catastrophes naturelles à l'étranger sur la chaîne d'approvisionnement et les relations d'affaires.

95 % des représentants affirment que les catastrophes naturelles ont un effet important sur l'industrie et les consommateurs.

1/3 des représentants considèrent ne pas avoir le temps de bien conseiller leurs clients et de poser les bonnes questions concernant les risques liés aux catastrophes naturelles.

1/3 des experts n'ont pas l'impression d'avoir le temps nécessaire de bien faire leur enquête et de déterminer les causes lors de catastrophes naturelles.

¹ Sondage *Impact des catastrophes naturelles sur le travail des professionnels en assurance de dommages*, réalisé par Léger pour la ChAD, février 2014.



MISER SUR LA FORMATION CONTINUE



PATRICK DÉCARIE

AGENT EN ASSURANCE DE DOMMAGES DES PARTICULIERS
ET MEMBRE DU COMITÉ DU DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL
DE LA CHAD

MISER SUR LA FORMATION CONTINUE

OBJECTIF

Le maintien, voire l'amélioration des compétences professionnelles des membres de la ChAD est essentiel pour la protection du public. Pour ce faire, la ChAD s'assure de la qualité de l'offre de formation continue proposée aux membres afin qu'ils se conforment aux exigences réglementaires de leur profession.



4 131 SÉANCES DE FORMATION OFFERTES DANS TOUTES LES RÉGIONS DU QUÉBEC



151 ORGANISMES DE FORMATION



528 FORMATEURS



772 NOUVELLES ACTIVITÉS ACCRÉDITÉES



328 ACTIVITÉS RENOUVELÉES

UNE OFFRE EN CONFORMITÉ

Depuis 2011, la ChAD offre des formations en Conformité en séances privées et publiques. Ces formations s'inspirent notamment de constats effectués par les différents services de la ChAD. Elles offrent des exemples concrets et amènent les membres à réfléchir sur leur pratique afin de trouver des solutions conformes à leurs obligations déontologiques.

29 séances publiques données

19 séances privées données

723 participants

15 villes visitées

4 nouvelles formations offertes en salle

UNE OFFRE DE FORMATION EN LIGNE ENRICHIE

ÉduChAD

ÉduChAD, la plateforme de formation en ligne de la ChAD, a été lancée en 2013. Au cours de l'année 2014, **trois nouvelles formations** ont été ajoutées au catalogue :



TENUE DE DOSSIERS



**NOTES AUX DOSSIERS
- Représentants**



**NOTES AUX DOSSIERS
- Experts en sinistre**

227

**PERSONNES SE SONT
INSCRITES À CES FORMATIONS
ET LES ONT RÉUSSIES.**

MODIFICATIONS DU RÈGLEMENT DE LA FORMATION CONTINUE OBLIGATOIRE

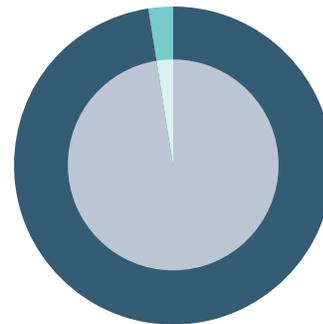
En février 2014 sont entrées en vigueur des modifications au *Règlement de la formation continue obligatoire de la Chambre de l'assurance de dommages*. Désormais, les membres pourront obtenir des unités de formation continue (UFC) pour une même activité un maximum de deux fois, et ce, pourvu que l'activité soit suivie dans des périodes de référence différentes (article 12). Une activité de formation imposée par le Comité de discipline à un représentant ne donne plus droit à des UFC (article 10). Les autres modifications concernaient l'ajout de définitions et de sous-sections ainsi que des ajustements administratifs ou de termes.

FIN DE PÉRIODE 2012-2013

Les membres de la ChAD doivent obtenir 20 UFC par période de deux ans, dont un minimum de 3 UFC en Conformité. Les représentants peuvent également obtenir des UFC dans les catégories Administration, Technique d'assurance et Droit, ainsi qu'un maximum de 5 UFC en Développement professionnel.

À la fin de la période de grâce accordée jusqu'au 31 mars 2014, **97,7 %** des membres s'étaient conformés à leur obligation pour la période 2012-2013.

97,7 %
des membres
s'étaient
conformés

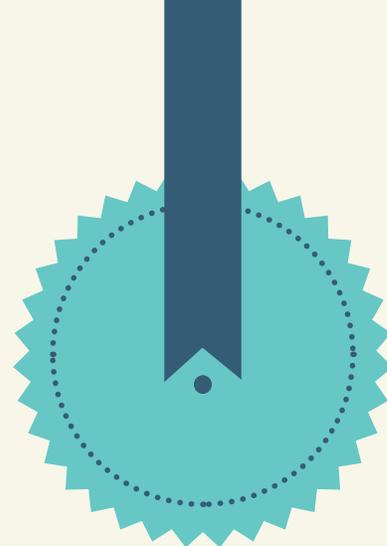


Horizon 2015

La ChAD poursuit son processus de révision du *Règlement sur la formation continue obligatoire de la Chambre de l'assurance de dommages*. Cette révision propose notamment de rendre obligatoire, tous les deux ans, un cours de 2 UFC en Conformité. Les UFC obtenues lors de ce cours seraient comptabilisées à même les 20 UFC obligatoires actuellement par période de référence. Pour entrer en vigueur, ces modifications doivent être approuvées par le ministre des Finances. L'objectif est que ces modifications entrent en vigueur pour la période de référence 2016-2017.

FÉLICITATIONS

AUX COURTIERS AYANT REÇU UN TITRE PROFESSIONNEL EN 2014



La ChAD est le seul organisme autorisé à remettre les titres de courtier d'assurance agréé (C.d'A.A.) ou de courtier d'assurance associé (C.d'A.Ass.), qui confirment les connaissances et l'expertise d'un professionnel en assurance de dommages.

CETTE ANNÉE, LA ChAD A DÉCERNÉ 12 TITRES PROFESSIONNELS :

Pierre Claude, C.d'A.A.

Olivier Bilodeau, C.d'A.Ass.

François Paquet, C.d'A.Ass.

Zoheir Chirani, C.d'A.Ass.

Vanessa Proulx, C.d'A.Ass.

Francis Goyer, C.d'A.Ass.

Carolle Samuel, C.d'A.Ass.

Annie Houle, C.d'A.Ass.

Laurent Tétreault, C.d'A.Ass.

Hughes Mathieu, C.d'A.Ass.

Catherine Vachon, C.d'A.Ass.

Martine Ostiguy, C.d'A.Ass.



ATTIRER ET RETENIR LA RELÈVE



FRÉDÉRICKE LECOMTE
FINISSANTE 2014 DE L'AEC EN ASSURANCE DE DOMMAGES

ATTIRER ET RETENIR LA RELÈVE

OBJECTIF

Une industrie forte doit pouvoir compter sur une relève qualifiée et passionnée. L'attraction et la rétention de la relève sont des enjeux majeurs auxquels font face la plupart des organisations, et l'industrie de l'assurance de dommages ne fait pas exception à la règle.

La pénurie de personnel certifié peut malheureusement avoir une incidence majeure sur la protection du public. Au fil des ans, des décisions disciplinaires ont mis en évidence que cette pénurie pouvait mener à de la pratique illégale.

Consciente de ces enjeux au sein de l'industrie, la ChAD soutient et met en place des initiatives visant à favoriser l'intégration des nouveaux professionnels certifiés.



1

PRIX



5

RENCONTRES AVEC LA RELÈVE



872

NOUVEAUX MEMBRES DE LA ChAD

PARTICIPATION ACCRUE À LA COALITION

Fondée en 2002 à l'initiative de la ChAD et grâce à la mobilisation de l'ensemble de l'industrie, la Coalition bénéficie de son propre conseil d'administration, dont la gouvernance a été renouvelée cette année.

Maya Raic, présidente-directrice générale de la ChAD, y occupe le poste d'administratrice dirigeante désignée de la ChAD depuis juin 2014.

Cette nomination au sein du conseil d'administration de la Coalition permet de renforcer le lien entre les deux organismes. La ChAD réitère également son engagement année après année auprès de la Coalition en soutenant ses activités.

RENCONTRES AVEC LA RELÈVE

Afin de faciliter l'intégration des futurs professionnels au sein de l'industrie, la ChAD rencontre à l'occasion des étudiants inscrits au diplôme d'études collégiales ou à l'attestation d'études collégiales en assurance de dommages lors d'événements divers. Cette année, la ChAD a participé à **Rendez-vous Québec**, organisé par l'Institut d'assurance de dommages du Québec, et au cocktail **Courtier en action** du Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec afin de répondre aux questions des étudiants sur leurs futures obligations.

La ChAD a également l'occasion de rencontrer la relève de l'industrie plusieurs fois par année en participant notamment aux **activités de réseautage** de L'Association de la relève en assurance du Québec. Ces activités permettent d'échanger sur les enjeux de l'industrie ainsi que sur le rôle, la mission et les activités de la ChAD. Depuis trois ans, la ChAD collabore à la **Journée de l'assurance de dommages**, ce qui lui permet également de discuter avec les futurs professionnels qui y assistent.

PRIX MARCEL-TASSÉ

Décerné pour la première fois en 2000, le prix Marcel-Tassé souligne l'excellence de la relève. Chaque année, ce prix remis par la ChAD récompense un nouveau certifié diplômé d'un programme d'études collégiales en assurance de dommages dont le parcours s'appuie sur le leadership, l'implication et l'excellence. Certains lauréats se démarquent d'ailleurs aujourd'hui dans l'industrie. Pour souligner la 15^e édition du prix, la ChAD a doublé la bourse remise au lauréat, qui s'élève maintenant à 2 000 \$.



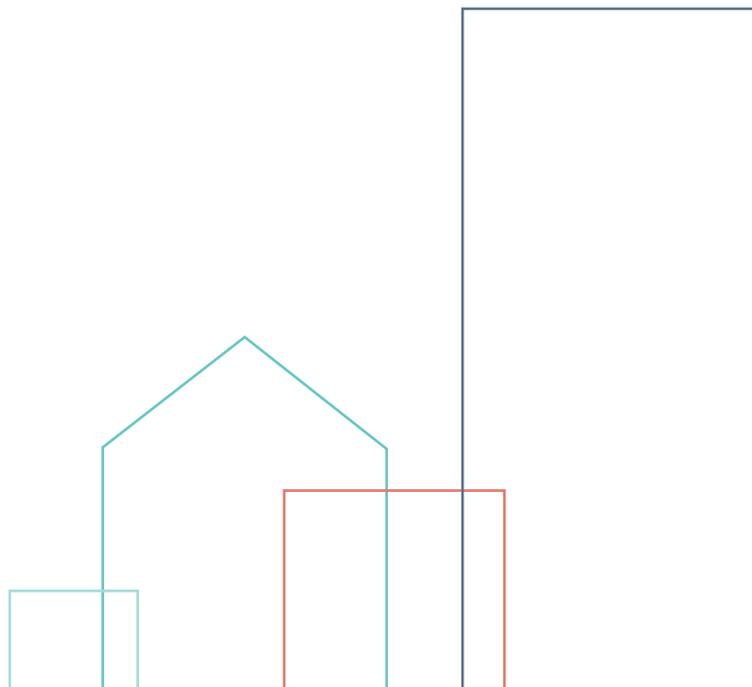
Le prix 2014 a été remis à **Isabelle Landry**, agent en assurance de dommages des particuliers et titulaire d'une attestation d'études collégiales en assurance de dommages du Collège Montmorency. Professionnelle ayant à cœur la motivation des membres de son équipe, elle prévoit enrichir ses connaissances en assurance de dommages par une formation en vue d'obtenir le titre de PAA et, éventuellement, le titre de FPAA. À long terme, elle envisage de mettre à profit son leadership et d'assouvir sa fibre entrepreneuriale en fondant son propre cabinet.

Les quatre autres finalistes au prix Marcel-Tassé 2014 étaient :

- **Benjamin Denize**, expert en sinistre des particuliers
- **Justine Dugré-Vincent**, agent en assurance de dommages des particuliers
- **Catherine Fournier**, agent en assurance de dommages des particuliers
- **Jade Hélie**, courtier en assurance de dommages des particuliers

Comité de sélection

- **Diane Baudry, Bernard Chagnon** et **Michel Talbot**, administrateurs de la ChAD
- **David Dufresne**, enseignant au Cégep de Lévis-Lauzon
- **Guylaine Potvin**, enseignante au Cégep Édouard-Montpetit et au Collège Montmorency



LE PRIX MARCEL-TASSÉ

15 ANS D'EXCELLENCE



Depuis
2000

15
nouveaux certifiés
récompensés



13 femmes | 2 hommes
7 courtiers | 6 agents | 2 experts en sinistre

1 point commun :
leur leadership

Cela contribue au
rayonnement
de l'industrie



SENSIBILISER LE GRAND PUBLIC



KARIM MANSOUR
POMPIER ET ÉTUDIANT AU
DEC EN TECHNIQUES
DE SÉCURITÉ D'INCENDIE

SENSIBILISER LE GRAND PUBLIC

OBJECTIF

Afin de renforcer et d'accroître la confiance des consommateurs envers l'industrie, la ChAD diffuse de façon continue des informations sur le rôle et les obligations des professionnels. Pour aider les consommateurs à comprendre leurs droits et leurs obligations en matière d'assurance, la ChAD met également en place des actions de sensibilisation à leur égard.

 **34** DEMANDES MÉDIAS

 **12** ENTREVUES

 **2** CAMPAGNES DE SENSIBILISATION

 **1** PORTE-PAROLE

 **6** NOUVEAUX ARTICLES-CONSEILS

 **2** GUIDES POUR LE CONSOMMATEUR

 **1** SALON

SALON VISEZ DROIT

En 2014, la ChAD a participé pour la première fois à ce salon organisé par le Barreau de Montréal. L'objectif était d'informer et de sensibiliser le public quant à ses droits et à ses obligations en matière d'assurance de dommages. Dans le cadre de cet événement qui s'est échelonné sur quatre jours, la ChAD a distribué le guide d'information *Une personne sur quatre n'a pas l'esprit tranquille. Et vous?*



MOIS DE LA LITTÉRATIE FINANCIÈRE

Dans le cadre de cette initiative pancanadienne, la ChAD a diffusé son *Guide d'accompagnement du sinistré* afin d'informer les consommateurs sur le processus de règlement de sinistres. Cette campagne a été soutenue par la présence d'une porte-parole, Saskia Thuot, animatrice, conférencière et blogueuse. Appréciée du grand public dont elle connaît bien les préoccupations et les interrogations, la porte-parole a diffusé le message de la ChAD auprès des consommateurs, entre autres grâce à son blogue.

16 mentions dans les médias

diffusées notamment dans *La Presse*, *La Presse+*, *Le Soleil*, *Le Journal de Montréal*, *Le Journal de Québec* et sur les chaînes Argent et Canal Vie.

1 076 consultations du guide



UNE SECTION WEB AMÉLIORÉE POUR LES CONSOMMATEURS

Dans le cadre de la révision du site Web de la ChAD, la section destinée au grand public a également été repensée afin d'offrir aux visiteurs une meilleure expérience de navigation. Le contenu est présenté en langage simple. L'organisation de l'information en fonction des préoccupations des consommateurs permet une plus grande facilité d'accès aux renseignements recherchés.

Depuis sa mise en ligne en septembre 2014, la nouvelle mouture de la section consommateurs a été consultée 15 394 fois.

PROTÉGEZ-VOUS

Quatrième année de partenariat avec les éditions Protégez-Vous, qui permet la diffusion de chroniques-conseils visant à informer les consommateurs sur leurs droits et leurs obligations en matière d'assurance de dommages. Depuis 2010, 48 chroniques ont été publiées sur le site protegez-vous.ca, dont six nouvelles chroniques en 2014.

Les chroniques-conseils de la ChAD ont été lues 29 019 fois cette année.

CAMPAGNE PUBLICITAIRE « ÉVITEZ D'EN MANQUER DES BOUTS »

3^e année consécutive – 6^e phase du 15 au 30 juin 2014

2014	8 350 internautes joints
2013	19 713 internautes joints
2012	6 663 internautes joints
2011	3 859 internautes joints

Au total, cette campagne a permis de sensibiliser **38 585 personnes** à l'assurance de dommages et au rôle des représentants.

Horizon 2015

Collaboration autour de la copropriété

La copropriété est plus que jamais présente sur le marché québécois de l'immobilier. Les enjeux et les problématiques que ce type d'habitation pose à la fois pour les consommateurs et pour l'industrie nécessitent un travail en concertation avec tous les acteurs concernés.

LES QUÉBÉCOIS ET LE RÈGLEMENT DE SINISTRES



Dans le cadre du mois de la littératie financière, la ChAD a commandé un sondage réalisé auprès de 778 Québécois possédant une assurance habitation et étant responsables des décisions liées à leur assurance. Il apparaît que :



12 %

Seulement 12 % des Québécois connaissent très bien les différentes étapes liées à une réclamation en assurance de dommages.



1/3

1 Québécois sur 3 aurait de la difficulté à savoir par quoi commencer lors d'un règlement de sinistre, ou l'ignorait.



75 %

75 % des Québécois ne savent pas que leur implication dans le processus de règlement d'un sinistre est importante.

Sondage réalisé par Léger du 14 au 16 octobre 2014.



VEILLER À LA DISCIPLINE DES MEMBRES



RICHARD BÉGIN
PROPRIÉTAIRE D'UN CAFÉ-BISTRO FRANCHISÉ

LE BUREAU DU SYNDIC*

OBJECTIF

Le Bureau du syndic veille à la discipline professionnelle des agents et des courtiers en assurance de dommages ainsi que des experts en sinistre en recevant les plaintes à l'endroit des membres de la ChAD et en enquêtant de manière indépendante et confidentielle sur leurs agissements professionnels. Une fois l'enquête terminée, le syndic, qui se substitue alors au plaignant et représente le public, peut déposer une plainte formelle devant le Comité de discipline.

 **184** PLAINTES REÇUES

 **226** DOSSIERS OUVERTS

 **219** DOSSIERS FERMÉS

 **14** PLAINTES FORMELLES DÉPOSÉES AU COMITÉ DE DISCIPLINE

 **236** DÉCISIONS PRISES PAR LE BUREAU DU SYNDIC

 **7** MOIS DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT DES PLAINTES

PROVENANCE DES PLAINTES

66 %
LES CONSOMMATEURS

La majorité des plaintes des consommateurs passent au préalable par l'Autorité. Lorsqu'un consommateur se plaint, c'est essentiellement pour dénoncer une situation considérée comme anormale et faire en sorte que le professionnel dénoncé améliore sa pratique afin de ne pas répéter les mêmes actes auprès d'autres consommateurs.

11 %
L'INDUSTRIE

En vertu des codes de déontologie, un membre peut dénoncer un autre membre tant que la dénonciation n'est pas portée avec une intention malicieuse.

20 %
L'AUTORITÉ

L'Autorité dénonce aussi, bon an mal an, des situations qui traitent de négligence de la part de maîtres de stage, de professionnels ayant permis à du personnel non certifié d'agir auprès de la clientèle et de représentants visés par les dénonciations imposées par l'article 104 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF), laquelle stipule qu'« un cabinet qui met fin à ses engagements avec un représentant doit immédiatement en aviser l'Autorité par écrit ».

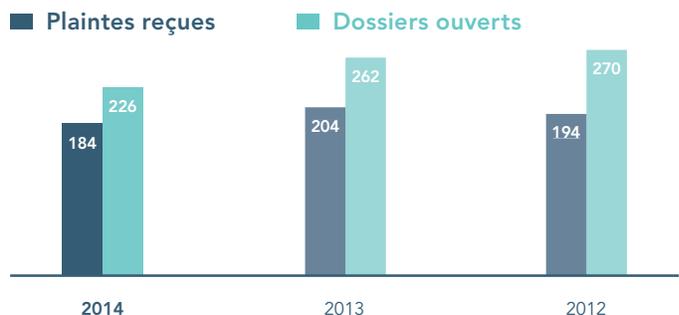
3 %
LE SYNDIC

En vertu de l'article 329 de la LDPSF, le syndic peut ouvrir une enquête de sa propre initiative.

4 plaintes
du Bureau du syndic

10 plaintes
du syndic ad hoc à l'endroit d'experts en sinistre indépendants

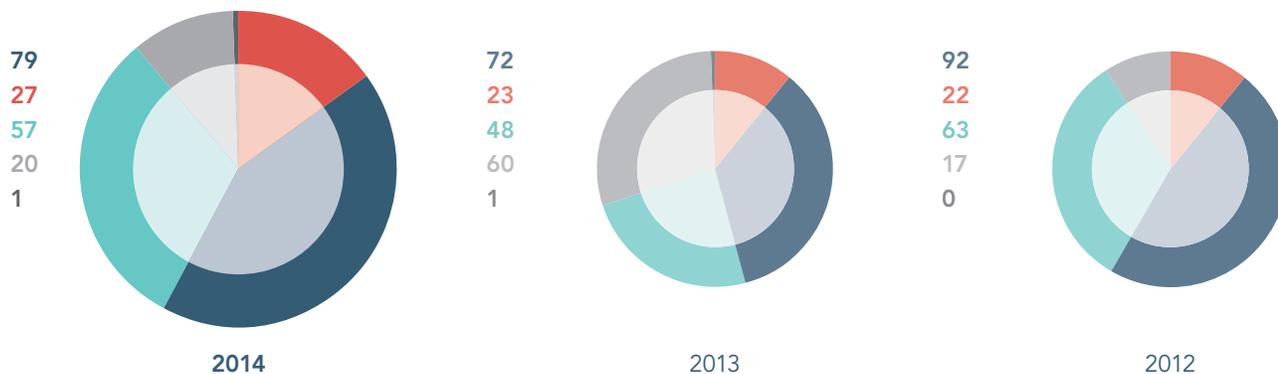
PLAINTES REÇUES ET DOSSIERS OUVERTS



* Les données du rapport incluent celles du syndic ad hoc, M^e Sylvie Poirier.

LES 184 PLAINTES REÇUES EN 2014 PAR CATÉGORIE DE MEMBRES

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



MOTIFS DE PLAINTE

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

	Agents	Courtiers	Experts en sinistre Assureur	Experts en sinistre Indépendants	Total
Défaut d'expliquer, d'informer et de conseiller adéquatement	17	71	38	18	144
Négligence (suivi des demandes, délais de traitement des réclamations, qualité des documents et des correspondances)	5	39	26	13	83
Exécution déficiente du mandat	5	40	23	6	74
Comportement et attitude	3	26	22	8	59
Faux documents, fausses représentations, falsification	7	17	5	2	31
Conflit d'intérêts	4	12	0	0	16
Divulgence de renseignements personnels protégés ou confidentiels	0	14	2	0	16
Appropriation d'argent ou de biens tangibles	0	4	0	0	4
Entrave, défaut de répondre	0	1	0	0	1
Total	41	224	116	47	428

COMMENT TRAITE-T-ON LES PLAINTES ? REGARD SUR 2014

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

PLAINTES REÇUES EN 2014

184 PLAINTES, 226 DOSSIERS

Une même plainte peut impliquer plus d'un représentant.

Les données ci-dessous concernent le traitement de plaintes et de dossiers ouverts en 2014 ainsi que les plaintes et les dossiers des années antérieures dont le traitement a été finalisé en 2014.



PLAINTES NON RECEVABLES

4 PLAINTES, 4 DOSSIERS

Ces plaintes ont été qualifiées de non recevables, soit parce qu'elles ne concernaient pas un membre certifié de la ChAD, soit parce que la dénonciation ne contrevenait pas à la LDPSF et à ses règlements, ou aux codes de déontologie applicables.



TRAITEMENT PRÉLIMINAIRE

170 DOSSIERS TRAITÉS

La majorité des plaintes recevables sont analysées de manière préliminaire. À cette étape, le plaignant et le membre dénoncé sont joints par téléphone par des enquêteurs affectés au traitement préliminaire et sont invités à livrer une première version des faits.

Horizon 2015

85 dossiers étaient en traitement préliminaire au 31 décembre 2014.



FERMETURE PRÉLIMINAIRE

158 DOSSIERS

Après analyse préliminaire, ces dossiers ont été fermés.



ENQUÊTES DÉONTOLOGIQUES

110 DOSSIERS

Ces dossiers ont fait l'objet d'une enquête déontologique, un processus rigoureux permettant de reconstituer les faits à partir des versions et des documents obtenus auprès de tous les intervenants impliqués. Cette enquête permet d'évaluer si le professionnel dénoncé a commis des infractions à la LDPSF et à ses règlements, ou aux codes de déontologie applicables.

Horizon 2015

81 dossiers faisaient l'objet d'une enquête déontologique au 31 décembre 2014.



FERMETURE APRÈS ENQUÊTE

40 DOSSIERS

Ces dossiers ont été fermés sans aucune intervention supplémentaire du Bureau du syndic.



MESURES ADMINISTRATIVES

53 DOSSIERS

Le Bureau du syndic peut opter pour une approche préventive d'amélioration des pratiques dans certains dossiers où les lacunes constatées concernent la qualité de la prestation du professionnel dénoncé. En 2014, cela correspond à :

19 mises en garde

découlant le plus fréquemment des lacunes suivantes :

- La clarté des informations transmises aux assurés
- La reconnaissance de réserve
- Le manque de reddition de compte

34 avis formels

découlant le plus fréquemment des lacunes suivantes :

- La négligence dans la tenue de dossiers
- L'exécution déficiente du mandat
- Les propos manquant de modération
- Le défaut d'informer ou d'expliquer
- L'application de la politique de traitement des plaintes

LES AUTRES RECOURS

En vertu de l'article 347 de la LDPSF, un plaignant insatisfait de la décision du Bureau 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'Autorité ou déposer lui-même la plainte devant le Comité de discipline.

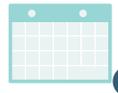
- 9 **demandes de révision** déposées auprès du Comité de révision
- 8 **avis** émis par le Comité de révision ont maintenu la décision du syndic de ne pas porter plainte
- 1 **avis** émis par le Comité de révision selon lequel il y a lieu de nommer un syndic ad hoc

Horizon 2015

Au 31 décembre 2014, la ChAD est en attente de la position du Comité de révision pour trois dossiers.



LE BILAN COMPLET DU BUREAU DU SYNDIC EST DISPONIBLE À CHAD.CA



7 MOIS
DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT DES PLAINTES

PLAINTES FORMELLES

14 PLAINTES

Après enquête, lorsqu'il y a des motifs raisonnables de croire qu'une infraction a été commise par un représentant, une plainte formelle est déposée devant le Comité de discipline par le syndic, le syndic adjoint ou le syndic ad hoc, en vertu de l'article 344 de la LDPSF.



Horizon 2015

14 dossiers étaient en traitement disciplinaire au 31 décembre 2014.

DÉNONCIATIONS À L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

3 DÉNONCIATIONS

Les dénonciations à l'Autorité concernent de possibles situations de pratique illégale des activités de courtiers en assurance de dommages et d'experts en règlement de sinistres.

LE COMITÉ DE DISCIPLINE

OBJECTIF

Le Comité de discipline entend les plaintes déposées par le syndic, ou par toute autre personne, contre les courtiers et les agents en assurance de dommages ainsi que les experts en sinistre. Présidé par un avocat qui possède au moins 10 ans d'expérience, nommé par le ministre des Finances, le Comité de discipline est un tribunal quasi judiciaire indépendant créé en vertu de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF). Deux professionnels certifiés de la même discipline et catégorie que celle de l'intimé assistent le président lors des auditions. Si l'intimé est trouvé coupable d'un ou de plusieurs chefs d'infraction, le Comité de discipline imposera une sanction.

PLAINTES REÇUES ET CHEFS D'INFRACTION

	2014	2013	2012
Plaintes formelles	18	30	27
Chefs d'infraction	75	227	142
Nombre moyen d'infractions par plainte	4	8	5
Nombre de journées d'audition	38	54	46

RÉPARTITION DES PLAINTES FORMELLES

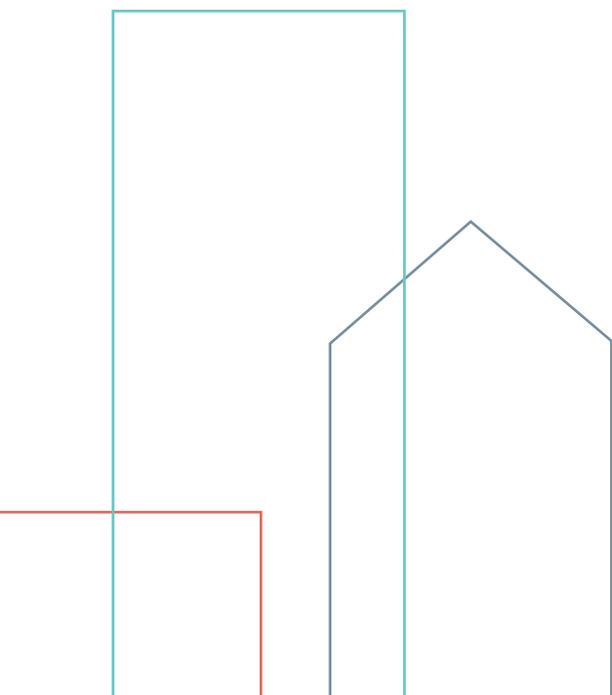
4 plaintes par le Bureau du syndic

10 plaintes par le syndic ad hoc

4 plaintes par un plaignant privé

PLAINTES SELON LES CATÉGORIES DE MEMBRES

	2014	2013
Agents	0	1
Courtiers	4	16
Experts à l'emploi d'un assureur	0	1
Experts indépendants	14	12



PRINCIPAUX CHEFS D'INFRACTION

REPRÉSENTANTS EN ASSURANCE DE DOMMAGES



25 %

Avoir manqué de compétence et de professionnalisme.

16,7 %

Avoir exercé ses activités de façon malhonnête et/ou négligente.

16,7 %

Avoir fait défaut de recueillir personnellement les renseignements nécessaires lui permettant d'identifier les besoins de l'assuré.

16,7 %

Avoir fait défaut, avant la conclusion d'un contrat d'assurance, de décrire le produit proposé au client en relation avec les besoins identifiés et de lui préciser la nature de la garantie offerte.

8,3 %

Avoir fait défaut de donner à l'assureur les renseignements qu'il est d'usage de lui fournir.

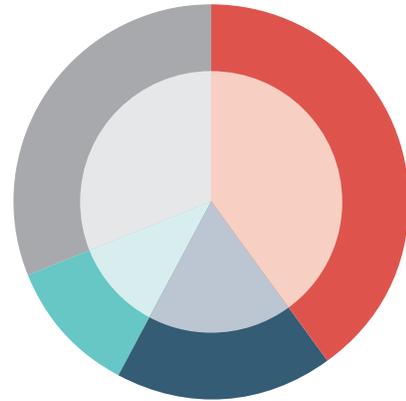
8,3 %

Avoir éludé ou tenté d'éluder sa responsabilité civile professionnelle ou celle de son cabinet ou de sa société autonome.

8,3 %

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

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



40 %

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.

18 %

Avoir exercé ses activités avec des personnes qui ne sont pas autorisées à exercer de telles activités par cette loi ou ses règlements d'application, ou avoir utilisé leurs services pour ce faire.

11 %

Ne pas s'être assuré que lui-même, ses mandataires ou ses employés respectent les dispositions de la LDPSF ou de ses règlements.

31 %

Autres chefs d'infraction.

L'ensemble des chefs d'infraction est disponible à chad.ca

LE COMITÉ DE DISCIPLINE (SUITE)

DÉCISIONS

Culpabilité	4
Culpabilité et sanction	31
Sanction	2
Moyens préliminaires*	3
Total	40

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

En moyenne, le comité a rendu sa décision dans les 68 jours suivant la dernière journée d'audition. Vingt-huit des 40 décisions ont été rendues avant le délai de 90 jours prévu au *Code des professions*.

189 CHEFS D'INFRACTION RETENUS

Les 35 décisions portant sur la culpabilité des intimés comportaient 189 chefs d'infraction. Le comité a prononcé la culpabilité des intimés sur 155 chefs d'infraction, a accepté le retrait de six chefs, a acquitté les intimés de 18 chefs et a procédé à l'arrêt des procédures sur 10 chefs.

115 SANCTIONS DISCIPLINAIRES

Parmi les 33 décisions imposant une ou plusieurs sanctions, le Comité de discipline a prononcé un total de 115 sanctions, sachant qu'il y a une sanction pour chaque chef d'infraction. La sanction imposée doit avoir comme objectif la protection du public, un effet dissuasif pour le professionnel et l'exemplarité pour les autres membres de la profession.

80 sanctions

imposant des amendes représentant une somme totale de 260 500 \$

2 limitations provisoires

du droit d'exercice des activités professionnelles

17 radiations* temporaires

18 réprimandes

2 recommandations

au conseil d'administration de la ChAD à l'effet d'imposer des formations spécifiques à un membre dans un délai prescrit

* Plusieurs radiations peuvent concerner un même individu.

BILAN DES DOSSIERS EN APPEL

En vertu de l'article 379 de la LDPSF, une décision rendue par le comité peut faire l'objet d'un appel à la Cour du Québec.

2 demandes d'appel

déposées en 2014

1 décision en attente

de la Cour du Québec

1 demande retirée

ANTÉCÉDENTS DISCIPLINAIRES

Le secrétaire du Comité de discipline a répondu à 68 demandes de renseignements à propos d'antécédents disciplinaires de professionnels certifiés.

Note

Les décisions rendues depuis le 1^{er} janvier 2000 se trouvent sur le site citoyens.soquij.qc.ca et sur le site du Registre des décisions disciplinaires des régulateurs canadiens en assurances.

LES MEMBRES DU COMITÉ DE DISCIPLINE

AU 31 DÉCEMBRE 2014

M^e PATRICK DE NIVERVILLE
Président

M^e MARCO GAGGINO
Vice-président

M^e DANIEL M. FABIEN
Président suppléant

M^e MARGUERITE M. LECLERC
Présidente suppléante

YVES BARRETTE, C.d'A.Ass.
Courtier en assurance de dommages

MARJOLAINE BEAULIEU, PAA
Agent en assurance de dommages

LOUISE BEAUREGARD
Expert en sinistre

LUC BELLEFEUILLE, C.d'A.A.
Courtier en assurance de dommages

PIERRE BERGERON
Expert en sinistre

ANNE-MARIE BOURGEOIS
Courtier en assurance de dommages

BRIAN BROCHET, C.d'A.Ass., PAA
Courtier en assurance de dommages

MARCEL CABANA, C.d'A.Ass.
Courtier en assurance de dommages

MANON CARPENTIER
Agent en assurance de dommages

DANIELLE CHARBONNEAU
Agent en assurance de dommages

KARINE S. CORREIA
Expert en sinistre

SOPHIE DAGENAIS
Agent en assurance de dommages
des particuliers

PIERRE DAVID
Expert en sinistre

CAROLE DEMEULE
Agent en assurance de dommages

M^e CHRISTIAN N. DUMAIS
Courtier en assurance de dommages

LYNN FOURNIER
Courtier en assurance de dommages

MIREILLE GAUTHIER
Agent en assurance de dommages

CAROLE GÉLINEAU, 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

CARL HAMEL, C.d'A.Ass.
Courtier en assurance de dommages

PHILIPPE JONES
Courtier en assurance de dommages

DOMINIQUE LABELLE, CRM
Courtier en assurance de dommages

MICHEL LACELLE
Expert en sinistre

CÉLINE LACHANCE
Courtier en assurance de dommages

FRANCE LAFLÈCHE, C.d'A.A.
Courtier en assurance de dommages

LYNE LESEIZE
Courtier en assurance de dommages

M^e BENOÎT LOYER
Expert en sinistre des particuliers

LISE MARTIN
Expert en sinistre

DIANE D. MARTZ
Agent en assurance de dommages

FRANCINE NORMANDIN, C.d'A.Ass.
Courtier en assurance de dommages

DANIELLE RENAUD
Expert en sinistre

DOMINIC ROY, FPAA
Agent en assurance de dommages

YVAN ROY, TPI
Expert en sinistre

ÉLAINE SAVARD, FPAA
Expert en sinistre

**BENOÎT ST-GERMAIN,
C.d'A.Ass., PAA, CRM**
Courtier en assurance de dommages

RAYMOND SAVOIE
Agent en assurance de dommages

CHANTAL YELLE
Courtier en assurance de dommages

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.

Bienvenue

à M^e Marguerite M. Leclerc,
présidente suppléante du
Comité de discipline, ainsi
qu'aux nouveaux membres :
Yves Barrette, Sophie Dagenais,
M^e Christian N. Dumais,
Céline Lachance, Yvan Roy et
Chantal Yelle.

LES COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

COMITÉ DE NOMINATION

MANDAT

- Identifier des candidats qualifiés pour devenir administrateurs et les inciter à poser leur candidature, vérifier leur éligibilité et les présenter au conseil d'administration.

COMPOSITION

DIANE BEAUDRY, CPA, CA, IAS.A., administratrice indépendante et présidente du conseil d'administration

ROBERT BEAUCHAMP, PAA, dirigeant de cabinet de courtage, certifié

M^e JULIE-MARTINE LORANGER, IAS.A., administratrice indépendante

MICHEL TALBOT, FPAA, dirigeant d'assureur direct, certifié

NOMBRE DE RENCONTRES EN 2014 : 2

FAITS SAILLANTS 2014

- Vérification du respect des critères d'éligibilité des candidatures en vue des élections de 2014.
- Vérification du respect des critères d'éligibilité des candidatures en vue des élections de 2015.

COMITÉ DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE

MANDAT

- Élaborer des règles de gouvernance, d'éthique et de déontologie pour la conduite des affaires de la ChAD.
- Veiller à la composition des comités, à la formation continue des administrateurs ainsi qu'au processus d'évaluation du fonctionnement de la gouvernance de la ChAD.
- Élaborer les différentes politiques de ressources humaines, dont l'évaluation et la rémunération du président-directeur général, ainsi que le plan de relève de la ChAD.

COMPOSITION

HÉLÈNE GRAND-MAÎTRE, administratrice indépendante et présidente du comité

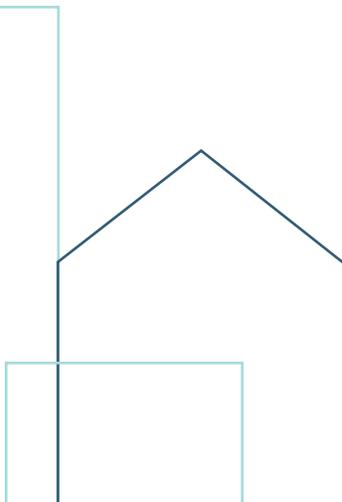
SÉBASTIEN DROUIN, dirigeant de cabinet de courtage, certifié

JEAN-FRANÇOIS RAYMOND, CRM, dirigeant de cabinet de courtage (15 certifiés et moins), certifié, vice-président du conseil d'administration

NOMBRE DE RENCONTRES EN 2014 : 2

FAITS SAILLANTS 2014

- Adoption d'une politique de gestion et de sécurité de l'information de la ChAD.
- Adoption d'une directive encadrant l'utilisation des TI par les employés de la ChAD.
- Révision de la *Politique de sécurité des renseignements personnels et confidentiels de la Chambre de l'assurance de dommages*.



LES COMITÉS DE LA ChAD

COMITÉ DE DÉONTOLOGIE ET DE RÈGLES DE PRATIQUE

MANDAT

- Examiner et émettre des avis sur des questions d'éthique professionnelle, de déontologie et de pratiques de l'industrie.
- Développer des outils visant à aider les membres à maintenir des pratiques professionnelles de qualité et conformes aux exigences légales, réglementaires et déontologiques.

COMPOSITION

ROBERT BEAUCHAMP, PAA, dirigeant de cabinet de courtage, certifié, administrateur à la ChAD et président du comité

RÉJEAN BOURQUE, IAS.A., courtier en assurance de dommages des entreprises (depuis octobre 2014)

ISABELLE CIRCÉ, expert en sinistre

GILLES FELTON, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages (jusqu'en août 2014)

M^e MAURICE LEFRANÇOIS, agent en assurance de dommages des particuliers

SERGE MELOCHE, courtier en assurance de dommages

MARC NADEAU, FPAA, MBA, CRM, dirigeant de cabinet d'expertise en règlement de sinistres, certifié, administrateur à la ChAD

CHANTAL YELLE, courtier en assurance de dommages (jusqu'en décembre 2014)

NOMBRE DE RENCONTRES EN 2014 : 6

FAITS SAILLANTS 2014

- **Développement d'outils** portant sur l'utilisation des médias sociaux par les cabinets, la tenue de dossiers pour les experts en sinistre et la confirmation provisoire en assurance des entreprises, ainsi que d'un guide d'accompagnement des sinistrés.
- **Examen des questions** liées aux aspects déontologiques des devoirs et obligations du représentant relativement à la télématique.

Horizon 2015

Le comité prévoit développer les outils suivants :

- **Politique d'utilisation du logo de la ChAD**
- **Fiche-conseil en matière de copropriété** destinée aux représentants

Les membres continueront de se pencher sur d'autres questions d'intérêt pour les membres de la ChAD.

COMITÉ DU DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

MANDAT

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

COMPOSITION

JEAN-FRANÇOIS RAYMOND, CRM, dirigeant de cabinet de courtage (15 certifiés et moins), certifié, vice-président du conseil d'administration et président du comité

PATRICK DÉCARIE, agent en assurance de dommages des particuliers

STÉPHANIE HUARD, agent en assurance de dommages des particuliers

ANNE LAROCHELLE, courtier en assurance de dommages des particuliers

SYLVAIN PROULX, agent en assurance de dommages

RICHARD RACETTE, expert en sinistre

NOMBRE DE RENCONTRE EN 2014 : 1

FAITS SAILLANTS 2014

- Le C. A. de la ChAD a adopté la recommandation du Comité du développement professionnel de modifier le *Règlement sur la formation continue obligatoire de la Chambre de l'assurance de dommages* visant notamment à rendre obligatoire tous les deux ans un cours de 2 UFC en Conformité.

LE COMITÉ DE VÉRIFICATION

MANDAT

- Étudier toute question concernant la situation financière de la ChAD.
- Recommander, promouvoir et faciliter l'exercice de la fonction d'audit au sein de l'organisation.
- 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.

COMPOSITION

JEAN DENAULT, CPA, CMA, administrateur indépendant et président du comité

HÉLÈNE GRAND-MAÎTRE, administratrice indépendante

HÉLÈNE MOREAU, dirigeante d'assureur à courtiers, certifiée (jusqu'en octobre 2014)

JEAN-FRANÇOIS RAYMOND, CRM, dirigeant de cabinet de courtage (15 certifiés et moins), certifié, vice-président du conseil d'administration (depuis décembre 2014)

« L'année 2014 a été très chargée pour les membres du comité. Le déploiement du plan directeur informatique, qui se poursuivra en 2015, ainsi que les ajustements apportés en cours d'exercice pour réduire le déficit attendu en fin d'année 2014 auront demandé au comité des efforts importants. Nous pouvons être fiers des résultats obtenus; les mesures prises vont dans l'intérêt de notre organisme et dans le respect de sa mission. »

– JEAN DENAULT, CPA, CMA,
administrateur indépendant et
président du comité

INVESTIR DANS NOTRE MISSION

Au début de l'année financière, le conseil d'administration (C. A.) a entériné un budget déficitaire de 345 280 \$ pour l'exercice financier 2014. Les investissements souhaités par le C. A., dans le cadre des orientations stratégiques de la ChAD, pour les années 2015 et 2016, ont mené à la convocation d'une assemblée générale en avril 2014 afin de proposer une augmentation de la cotisation répartie sur trois ans. Cette résolution a été refusée par l'assemblée.

À la suite du rejet de cette proposition, le Comité de vérification n'a pas tardé à voir à la réduction du déficit de l'année en cours. Le choix de réduire temporairement certaines dépenses et de geler les embauches a été difficile, mais devenait inévitable dans les circonstances. Une des priorités de la ChAD a été de maintenir les investissements majeurs dans l'amélioration nécessaire des systèmes d'information.

L'année financière 2014 se termine donc avec une insuffisance des revenus sur les dépenses de 106 105 \$, soit 239 175 \$ de moins que le déficit prévu en début d'exercice.

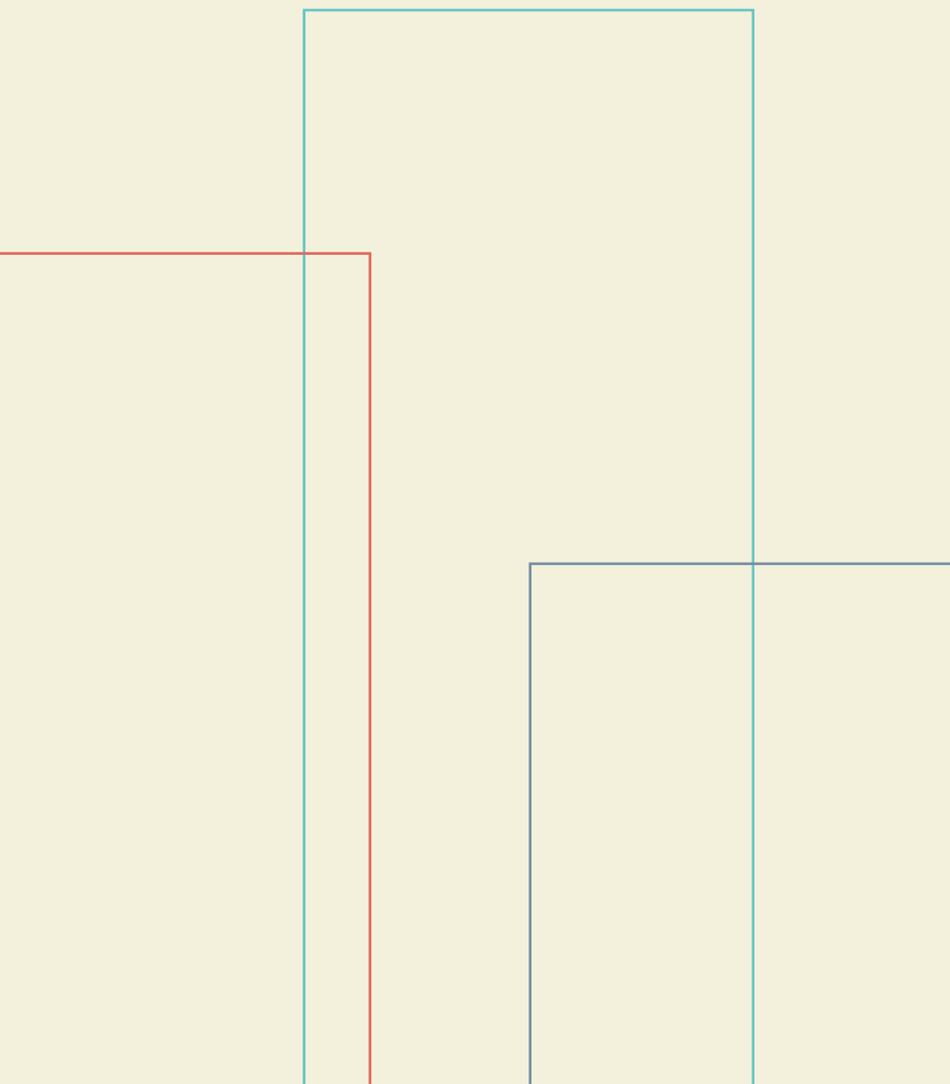
Merci

aux membres du comité pour leur excellente collaboration et leurs judicieuses contributions.



RAPPORT FINANCIER ANNUEL

EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2014



RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

AUX ADMINISTRATEURS DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

RAPPORT SUR LES ÉTATS FINANCIERS

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci-joints de la CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES, qui comprennent le bilan au 31 décembre 2014, et les états des produits et charges, de l'évolution de l'actif net et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION POUR LES ÉTATS FINANCIERS

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

RESPONSABILITÉ DE L'AUDITEUR

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

Un audit implique la mise en œuvre 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 résultant de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'organisme portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'organisme. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

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

OPINION

À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES au 31 décembre 2014, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

Les états financiers de la CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES pour l'exercice terminé le 31 décembre 2014 ont été audités par un autre auditeur qui a exprimé sur les états une opinion non modifiée en date du 5 mars 2014.

*Amyot Bélinas, s.e.n.c.l.*¹

Comptables professionnels agréés
Blainville, le 9 mars 2015

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

PRODUITS ET CHARGES

EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE

	2014 \$	2013 \$
PRODUITS		
Cotisations	4 297 492	4 214 493
Greffe – amendes disciplinaires	297 433	321 252
Publications et matériel de promotion	56 806	69 455
Développement professionnel	235 795	277 562
Gains matérialisés sur placements	47 672	7 548
Variation non matérialisée de la juste valeur des placements	(4 894)	(4 345)
Revenus de placements	99 601	74 559
	5 029 905	4 960 524
CHARGES		
Salaires et charges sociales	2 757 198	2 582 932
Principales activités (annexe)	2 238 928	2 405 055
Amortissement des immobilisations corporelles	18 092	20 532
Amortissement des actifs incorporels	121 792	73 115
	5 136 010	5 081 634
INSUFFISANCE DES PRODUITS SUR LES CHARGES	(106 105)	(121 110)

ÉVOLUTION DE L'ACTIF NET

EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE

	2014			2013
	Non affecté \$	Investi en immobilisations \$	Grevé d'une affectation interne \$	Total \$
SOLDE AU DÉBUT	496 092	152 067	500 000	1 148 159
Insuffisance des produits sur les charges	33 779	(139 884)	–	(106 105)
Investissement en immobilisations	(305 282)	305 282	–	–
SOLDE À LA FIN	224 589	317 465	500 000	1 042 054

BILAN

AU 31 DÉCEMBRE

	2014 \$	2013 \$
ACTIF		
Court terme		
Encaisse	212 525	371 834
Débiteurs (note 3)	532 288	374 348
Placements réalisables au cours du prochain exercice (note 4)	373 424	550 212
Charges payées d'avance	18 716	20 047
	1 136 953	1 316 441
Placements (note 4)	2 437 323	2 368 874
Immobilisations corporelles (note 5)	81 767	75 577
Actifs incorporels (note 6)	235 698	76 490
	3 891 741	3 837 382
PASSIF		
Court terme		
Créditeurs (note 7)	447 708	395 468
Produits reportés	134 486	94 193
Cotisations perçues d'avance	2 221 815	2 132 884
Avantages incitatifs de location	21 029	21 029
	2 825 038	2 643 574
Avantages incitatifs de location	24 649	45 649
	2 849 687	2 689 223
ACTIF NET		
Investi en immobilisations	317 465	152 067
Grevé d'une affectation d'origine interne	500 000	500 000
Non affecté	224 589	496 092
	1 042 054	1 148 159
	3 891 741	3 837 382

ÉVENTUALITÉS ET ENGAGEMENTS CONTRACTUELS (notes 8 et 9)

Pour le conseil d'administration,



DIANE BEAUDRY, CPA, CA, IAS.A.
Administratrice indépendante,
présidente du conseil d'administration



JEAN DENAULT, CPA, CMA
Administrateur indépendant
et président du Comité de
vérification

FLUX DE TRÉSORERIE

EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE

	2014 \$	2013 \$
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Insuffisance des produits sur les charges	(106 105)	(121 110)
Éléments n'impliquant aucun mouvement de trésorerie :		
Amortissement des immobilisations corporelles et des actifs incorporels	139 884	93 647
Amortissement des avantages incitatifs de location	(21 000)	(21 000)
Variation de la juste valeur des placements évalués à la juste valeur	(42 778)	(3 203)
	(29 999)	(51 666)
Variation nette des éléments hors trésorerie liés aux activités d'exploitation	24 854	(216 333)
	(5 145)	(267 999)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition de placements	(1 646 029)	(1 853 155)
Produit de cession de placements	1 797 145	1 099 194
Acquisition d'immobilisations corporelles	(24 282)	(8 610)
Acquisition d'actifs incorporels	(280 998)	(3 375)
	(154 164)	(765 946)
DIMINUTION NETTE DE LA TRÉSORERIE ENCAISSE AU DÉBUT	(159 309)	(1 033 945)
	371 834	1 405 779
ENCAISSE À LA FIN	212 525	371 834

NOTES COMPLÉMENTAIRES

EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2014

1. STATUT ET OBJECTIF DE L'ORGANISME

La Chambre de l'assurance de dommages (ci-après « ChAD ») est constituée en vertu de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, sanctionnée le 20 juin 1998 par le gouvernement du Québec.

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

Le 11 décembre 2002, le projet de Loi 107, *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, a été adopté et sanctionné. La nouvelle loi reconnaît la ChAD en lui octroyant le statut d'organisme d'autoréglementation.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

Les états financiers ont été établis conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif et comprennent les principales méthodes comptables suivantes :

Utilisation d'estimations

La préparation des états financiers, conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif, exige que la direction procède à des estimations et pose des hypothèses qui ont une incidence sur le montant présenté au titre des actifs et des passifs, sur les informations à fournir concernant les actifs et les passifs éventuels à la date des états financiers et sur les montants comptabilisés au titre des produits et des charges pour les exercices visés.

Les principales estimations portent sur la dépréciation des actifs financiers et sur la durée de vie utile des immobilisations corporelles et des actifs incorporels.

Comptabilisation des produits

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

Les revenus de placements sont constitués des intérêts sur la trésorerie, des intérêts et dividendes sur les placements à revenu fixe et les fonds d'actions. Les revenus de placements non affectés sont constatés à titre de produits lorsqu'ils sont gagnés.

Les autres produits sont constatés à titre de produits lorsque le service a été rendu ou lorsque les biens ont été livrés.

Évaluation des instruments financiers

La ChAD évalue initialement ses actifs financiers et ses passifs financiers à la juste valeur. Elle évalue ultérieurement tous ses actifs financiers et passifs financiers au coût après amortissement, à l'exception des placements dans le marché monétaire, des fonds négociés en bourse et les obligations, qui sont évaluées à la juste valeur. Les variations de la juste valeur de ces instruments financiers sont comptabilisées dans les résultats.

Les actifs financiers évalués au coût après amortissement selon la méthode linéaire se composent de l'encaisse, des débiteurs et des placements en obligations.

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

Les placements dans des fonds négociés en bourse sont comptabilisés à la juste valeur.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût.

L'amortissement des immobilisations corporelles est calculé en fonction de leur durée de vie utile selon les méthodes aux taux suivants :

	Méthodes	Taux
Mobilier de bureau	Solde décroissant	20 %
Équipement informatique – Plan TI	Linéaire	5 ans
Équipement informatique	Linéaire	4 ans

Aucun amortissement sur l'équipement informatique – Plan TI n'a été calculé puisqu'il n'est pas utilisé au 31 décembre 2014.

Actifs incorporels

Les actifs incorporels sont comptabilisés au coût. Ils sont amortis en fonction de leur durée de vie utile selon la méthode linéaire sur les durées suivantes :

Logiciel Oracle	3 ans
Logiciel-Plan TI	5 ans
Cours E-Learning	3 ans
Site Web	3 ans

Aucun amortissement sur le logiciel – Plan TI n'a été calculé puisqu'il est en cours de développement au 31 décembre 2014.

Dépréciation d'actifs à long terme

Les actifs à long terme amortissables sont soumis à un test de recouvrabilité lorsque des événements ou des changements de situation indiquent que leur valeur comptable pourrait ne pas être recouvrable. Une perte de valeur est comptabilisée lorsque leur valeur comptable excède les flux de trésorerie non actualisés découlant de leur utilisation et de leur sortie éventuelle. La perte de valeur comptabilisée est mesurée comme étant l'excédent de la valeur comptable de l'actif sur sa juste valeur.

Avantages incitatifs de location

Des avantages incitatifs relatifs au bail ont été accordés à la ChAD, incluant des mois de loyer gratuit et le remboursement des frais reliés aux améliorations locatives.

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

3. DÉBITEURS

	2014 \$	2013 \$
Cotisations à recevoir via l'Autorité des marchés financiers	116 318	103 011
Cotisations perçues et à recevoir de l'Autorité des marchés financiers	164 349	118 493
	280 667	221 504
Taxes	–	739
Autres	251 621	152 105
	532 288	374 348

Au 31 décembre 2014, les autres comptes à recevoir sont présentés déduction faite d'une provision pour dépréciation de 91 039 \$ (2013 – 71 917 \$).

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

4. PLACEMENTS

	2014 \$	2013 \$
Obligations, 2 % à 4 %, échéant entre février 2015 et mars 2017, à la juste valeur	645 179	1 151 133
Fonds négociés en bourse, à la juste valeur	2 165 568	1 767 953
	2 810 747	2 919 086
Portion réalisable au cours du prochain exercice	373 424	550 212
	2 437 323	2 368 874

5. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2014 \$	2013 \$		
	Coût	Amor- tissement cumulé	Valeur nette	Valeur nette
Mobilier de bureau	276 817	243 818	32 999	38 709
Équipement informatique – Plan TI	14 766	–	14 766	–
Équipement informatique	123 353	89 351	34 002	36 868
	414 936	333 169	81 767	75 577

6. ACTIFS INCORPORELS

	2014 \$	2013 \$
	Valeur nette	Valeur nette
Actifs incorporels à durée de vie définie		
Logiciel Oracle	–	76 490
Logiciel-Plan TI	145 094	–
Site Web	61 095	–
Cours E-Learning	29 509	–
	235 698	76 490

NOTES COMPLÉMENTAIRES (SUITE)

EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2014

7. CRÉDITEURS

	2014 \$	2013 \$
Fournisseurs	149 207	182 313
Salaires et vacances	76 580	26 201
Taxes	34 319	–
Frais courus	91 502	109 509
Provision pour un régime de retraite	96 100	77 445
	447 708	395 468

8. ÉVENTUALITÉS

L'organisme fait l'objet d'une poursuite en dommages. Les assureurs de l'organisme, sous certaines conditions, ont accepté de prendre fait et cause à l'égard de cette poursuite. Étant donné qu'il n'est pas possible d'évaluer le montant que l'organisme pourrait être appelé à verser, aucune provision n'a été constituée dans les états financiers. De plus, la direction de l'organisme est d'avis que les résultats de cette réclamation n'aura pas d'incidence significative sur sa situation financière.

9. ENGAGEMENTS CONTRACTUELS

L'organisme s'est engagé par bail et par contrat de location-exploitation. Le solde de ces engagements suivant ce bail et ce contrat, exclusion faite des clauses escalatoires d'impôts fonciers et autres, s'établit à 679 193 \$. Les paiements minimums exigibles au cours des prochains exercices sont les suivants :

	\$
2015	314 877
2016	312 597
2017	51 719

10. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

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

	2014	2013
Produits		
Recharge de salaires à la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages	47 000	47 000
Charges		
Frais de perception par l'Autorité des marchés financiers	43 949	43 470

Ces opérations ont eu lieu dans le cours normal des activités et sont évaluées à la valeur d'échange, qui est le montant de la contrepartie établie et acceptée par les apparentés.

11. CHIFFRES DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT

Certains chiffres comparatifs ont été reclassés pour se conformer à la présentation de l'exercice courant.

De plus, les chiffres comparatifs ont été audités par un autre auditeur.

12. INSTRUMENTS FINANCIERS

Risques et concentrations

L'organisme, par le biais de ses instruments financiers, est exposé à divers risques. L'analyse suivante indique l'exposition et les concentrations de l'organisme aux risques à la date du bilan, soit au 31 décembre 2014.

Risque de liquidité

L'organisme est exposé à un risque de liquidité principalement en regard de ses crédateurs.

Risque de crédit

Les principaux risques de crédit pour l'organisme sont liés aux débiteurs. L'organisme consent du crédit à ses clients dans le cours normal de ses activités.

Risque de marché

Le risque de marché inclut trois types de risques : le risque de change, le risque de taux d'intérêt et le risque de prix autre. L'organisme est principalement exposé au risque de taux d'intérêt et au risque de prix autre.

Risque de taux d'intérêt

L'organisme est exposé au risque de taux d'intérêt en ce qui concerne ses instruments financiers à taux d'intérêt fixe et à taux d'intérêt variable, tels que les placements. Les instruments à taux d'intérêt fixe assujettissent l'organisme à un risque de juste valeur et ceux à taux variable à un risque de flux de trésorerie.

Risque de prix autre

L'organisme est exposé au risque de prix autre en raison des placements dans des fonds cotés en bourse.

ANNEXE – AUTRES RENSEIGNEMENTS

EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE

	2014 \$	2013 \$
PRINCIPALES ACTIVITÉS		
Assurances	40 575	39 836
Comité de discipline	82 516	159 854
Communications	170 047	105 013
Dépréciation des actifs financiers	91 039	71 917
Développement professionnel	74 403	115 382
Frais d'enquêteurs externes	2 626	64 401
Entretien et location – équipement de bureau	40 178	41 877
Formation des administrateurs	2 900	190
Fournitures de bureau et papeterie	51 913	52 971
Frais bancaires	8 586	11 595
Frais d'élections	47 086	13 197
Frais de déplacements – ensemble des comités	24 278	29 895
Frais de formation du personnel	19 232	10 529
Frais de perception de la cotisation par l'Autorité des marchés financiers	43 949	43 470
Frais du site internet	28 223	20 464
Inspection professionnelle	24 193	17 765
Loyer, taxes, permis et électricité	340 523	331 925
Poste et messagerie	14 768	15 560
Procureur du syndic	452 480	585 050
Publications	144 458	168 232
Publicité et promotion	173 308	158 910
Services professionnels	332 606	313 797
Télécommunications	29 041	33 225
	2 238 928	2 405 055

COALITION POUR LA PROMOTION DES PROFESSIONS EN ASSURANCE DE DOMMAGES

OBJECTIF

L'industrie de l'assurance de dommages au Québec, c'est environ 1 000 entreprises qui ont 5 169 postes à pourvoir d'ici la fin 2016¹. Le mandat dont s'est doté la Coalition en 2002 d'intéresser davantage de candidats aux possibilités de carrière dans l'industrie demeure toujours d'actualité, 12 ans plus tard.



327

ENTREPRISES ONT CONTRIBUTÉ À LA CAMPAGNE DE FINANCEMENT 2014-2015, POUR UN TOTAL DE 400 000 \$



200

AMBASSEDEURS PARTOUT AU QUÉBEC

ÉCHANGER EN DIRECT ET SUR LE WEB AVEC LA RELÈVE

L'escouade de la Coalition est allée à la rencontre des jeunes dans six régions ciblées du Québec. La Coalition a également fait vivre les personnages de sa campagne promotionnelle sur les réseaux sociaux et à travers des publicités diffusées dans les cégeps et sur le Web.

35 événements

relatifs à l'emploi, à l'éducation et à l'industrie

6 sorties de l'escouade

45 718 visites à prosdelassurance.ca

5 470 personnes

suivent la Coalition sur Facebook et LinkedIn

FAIRE VIVRE UNE EXPÉRIENCE CONCRÈTE À DES ÉTUDIANTS

Grâce au programme d'exploration de carrières Classes Affaires, 1 025 jeunes des 3^e et 4^e secondaire provenant de 20 écoles montréalaises ont réalisé des stages dans 267 organisations.

L'assurance de dommages y était à l'honneur, grâce au partenariat établi par la Coalition :

26 stagiaires chez 7 employeurs de l'industrie

2 prix Méritas

« Un jeune sur trois poursuit ses études dans le domaine qu'il a exploré lors de son stage Classes Affaires. »

– M^e ROBERT LAGARDE



M^e Robert LaGarde, président et chef de la direction
Andrea Maldonado, récipiendaire du prix Méritas du secteur
assurances et services financiers
Marie-Élaine Normandeau, directrice générale de Montréal Relève

Horizon 2015

La Coalition sera à nouveau grand partenaire de Classes Affaires en 2015-2016.

¹ Sondage *Les besoins et la qualité de la main-d'œuvre dans l'industrie de l'assurance de dommages au Québec*, réalisé par SCOR pour la Coalition en 2013.

« Cette année encore, grâce à la mobilisation des entreprises, des partenaires et des ambassadeurs passionnés, la Coalition a multiplié les initiatives de promotion et de valorisation des carrières. »

M^e ROBERT LAGARDE, B.A., LL.L., C.d'A.Ass.
Président et chef de la direction de la Coalition



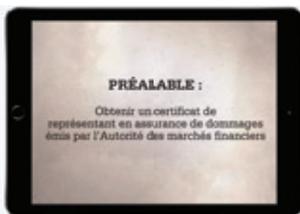
PARTAGER LA PASSION DE 16 PROFESSIONNELS PAR DE NOUVELLES VIDÉOS

Pour démystifier et promouvoir les carrières en assurance de dommages auprès de la relève, la Coalition a réalisé quatre nouvelles vidéos mettant en vedette des professionnels passionnés de l'industrie.

16 professionnels

4 carrières principales
en assurance de dommages

1 626 visionnements



METTRE EN RELATION LA RELÈVE ET LES EMPLOYEURS

Dans le cadre de la Journée de l'assurance de dommages, la Coalition a organisé, pour une deuxième année consécutive, l'activité *Speed Jobbing*. Cette initiative a permis à **123 candidats** d'échanger avec **13 entreprises** qui seront peut-être leurs futurs employeurs.

DÉMYSTIFIER LES CARRIÈRES GRÂCE À LA 11^e ÉDITION DU CAHIER SPÉCIAL

Sous le thème *Une industrie, des milliers de possibilités !*, la 11^e édition du cahier sur les carrières en assurance de dommages a été publiée à l'automne 2014 dans *La Presse* et *Le Soleil*, ainsi qu'en nouveauté dans *La Presse+*.

8 témoignages

672 000 lecteurs
La Presse et *Le Soleil*

92 589 lecteurs
La Presse+

5 000 exemplaires
distribués auprès des partenaires



Pour en savoir plus sur les activités de la Coalition, visitez prosdelassurance.ca.

COALITION POUR LA PROMOTION DES PROFESSIONS EN ASSURANCE DE DOMMAGES (SUITE)

NOUVELLE COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Dans un souci de saine gouvernance, la Coalition a veillé, en 2014, à actualiser son règlement et à optimiser la composition de son conseil d'administration. L'objectif était de rassembler les différents acteurs de l'industrie autour de la table : 13 administrateurs dirigeants issus de divers organismes ou catégories de membres contribueront désormais à la mission de la Coalition.



1. JOHANNE LAMANQUE, LL.B., M. Sc.
Présidente, dirigeante désignée du Bureau d'assurance
du Canada

2. DENIS BLACKBURN
Vice-président, dirigeant désigné de la Corporation
des assureurs directs de dommages du Québec

3. GUY PARENT, CPA, CGA
Trésorier, dirigeant désigné du Regroupement des cabinets
de courtage d'assurance du Québec

4. FRANÇOIS HOULE, FPA, CRM
Secrétaire, dirigeant désigné de l'Institut d'assurance de
dommages du Québec

5. JEAN-FRANÇOIS DESAUTELS
Dirigeant issu de la catégorie membre assureur

6. CARL DUBÉ, CRHA*
Dirigeant des ressources humaines œuvrant dans l'industrie
de l'assurance de dommages
* Entré en fonction en février 2015

7. JACQUES FORTIER, PAA
Dirigeant issu de la catégorie membre cabinet d'expertise
en règlement de sinistres

8. PATRICE JEAN, FCAS, FICA, CRM
Dirigeant issu de la catégorie membre cabinet de courtage

9. GENEVIÈVE MORIN, CRM, PAA
Dirigeante désignée de L'Association de la relève
en assurance du Québec

10. MAYA RAIC, MBA, M. Sc. pol., Adm.A.
Dirigeante désignée de la ChAD

11. CHRISTIAN ROY, M. A., MBA
Dirigeant issu du réseau des établissements d'enseignement
qui offrent un programme en assurance de dommages

12. BERTRAND VARY
Dirigeant désigné de l'Association des experts en sinistre
indépendants du Québec

VACANT

Administrateur indépendant désigné par le conseil
d'administration de la Coalition

Conception graphique : Gauthier designers
Impression : Le Groupe Quadriscan
Photographie : Martin Viau
Révision linguistique : Nataly Rainville
Traduction : Wendy Greene

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 1 800 361-7288
Télec. : 514 842-3138
chad.ca