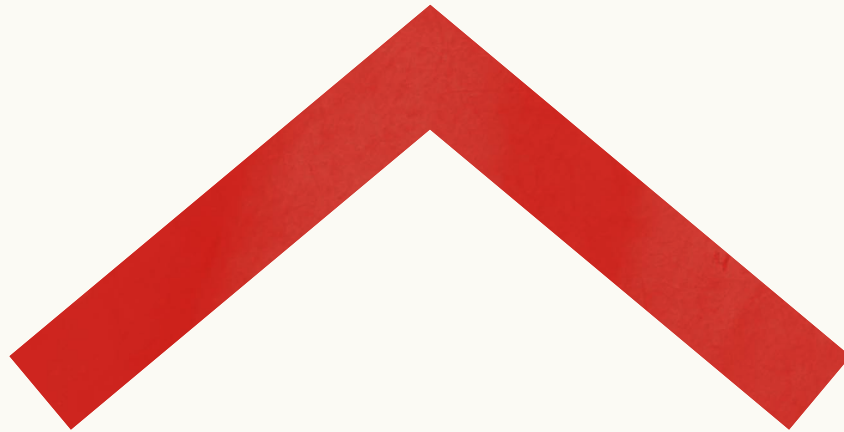




Ensemble.
Pour la
protection
du public.

4	Les membres de la ChAD
6	Conseil d'administration
12	Direction générale
16	L'équipe de la ChAD
17	Révision de l'encadrement du secteur financier : le projet de loi n° 141
19	Faits saillants : la ChAD en 2017...

Rapport des activités

20	Formation continue obligatoire
23	Inspection
25	Communication
29	Bureau du syndic
34	Comité de discipline

Rapport des comités

37	Comités de la ChAD
38	Comités du conseil d'administration

États financiers

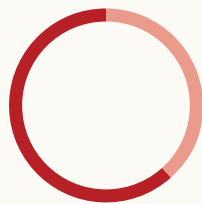
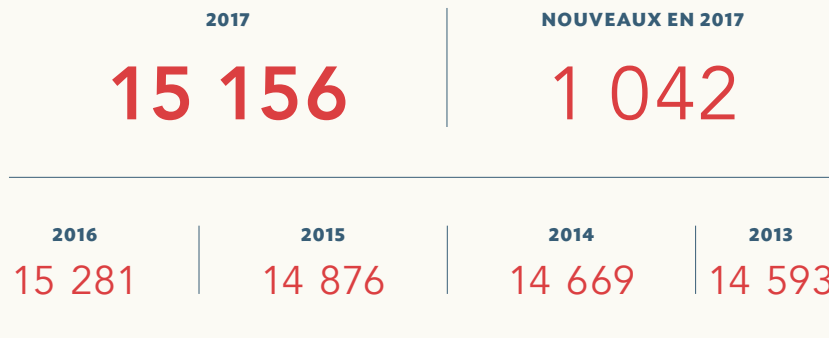
40	Rapport de l'auditeur indépendant
41	États financiers
49	Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages

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 15 000 agents et courtiers en assurance de dommages, ainsi que d'experts en sinistre. Elle encadre de façon préventive et discipline la pratique professionnelle des individus œuvrant dans ces domaines.

LES MEMBRES DE LA ChAD

Au 31 décembre 2017

REPRÉSENTANTS ACTIFS



● Hommes : 38,6 %
● Femmes : 61,4 %

3,6 %

24 ANS ET MOINS

22,4 %

25 À 34 ANS

27,4 %

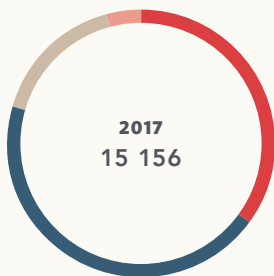
35 À 44 ANS

23,5 %

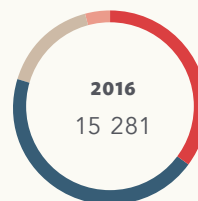
45 À 54 ANS

23,1 %

55 ANS ET PLUS



● 5 311 35,1 %
● 6 767 44,7 %
● 2 449 16,1 %
● 629 4,1 %



● 5 375 35,2 %
● 6 828 44,7 %
● 2 449 16,0 %
● 629 4,1 %

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



La modernisation législative devrait assurer le renforcement du niveau actuel de protection du public, en se dotant d'un encadrement bonifié par des OAR spécialisés et agiles, comme la ChAD, intervenant en conformité à la fois auprès des professionnels et des cabinets. »

— DIANE BEAUDRY

“LEGISLATIVE MODERNIZATION SHOULD STRENGTHEN THE CURRENT LEVEL OF PUBLIC PROTECTION BY IMPROVING THE SUPERVISORY FRAMEWORK PROVIDED BY SPECIALIZED, FLEXIBLE SROs LIKE THE ChAD, WHICH WORK TO ENSURE THE COMPLIANCE OF BOTH PROFESSIONALS AND FIRMS.”

— DIANE BEAUDRY



DIANE BEAUDRY, CPA, CA, IAS.A.

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

7 SÉANCES

30 RÉOLUTIONS, DONT :

Mise en place d'un Comité spécial ChAD dans le cadre de la révision de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et adoption de son mandat d'assurer, au nom du conseil d'administration, les prises de position en regard des orientations stratégiques de la ChAD, ainsi que le suivi des actions en matière de budget et de communications.

Adoption de l'outil *Aide-mémoire du syndicat de copropriété en matière d'assurance – La souscription (Nouveau contrat ou renouvellement)*.

Adoption de l'outil *Tableau comparant l'avenant F.A.Q. n° 43 et la F.P.Q. n° 5*.

Adoption de plusieurs politiques, procédures ou directives, dont la politique anti-pourriel de la ChAD.

Adoption du projet de mémoire de la ChAD dans le cadre des auditions particulières de la Commission des finances publiques pour le projet de loi n° 141 *Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières*.

7 MEETINGS

30 RESOLUTIONS, INCLUDING:

Establishment of a Special Committee of the ChAD, as part of the review of the *Act respecting the distribution of financial products and services*; and adoption of its mandate to express the Board of Directors' views on the ChAD's strategic orientations, and ensure follow-up on budgetary and communications matters.

Adoption of the *Insurance Checklist for Syndicates of Co-ownership, Insurance Contracts – New or Renewals* tool.

Adoption of the *Comparison Table: Endorsements Q.E.F. No. 43 and Q.P.F. No. 5* tool.

Adoption of a number of policies, procedures and directives, including the ChAD's anti-spam policy.

Adoption of the ChAD's draft brief, presented during the special hearings of the Committee on Public Finance on Bill 141, *An Act mainly to improve the regulation of the financial sector, the protection of deposits of money and the operation of financial institutions*.

LA PROTECTION DU PUBLIC, UNE PRIORITÉ

Créée il y a près de 20 ans, la ChAD est un organisme d'autoréglementation (OAR) de proximité spécialisé en assurance de dommages qui n'a qu'une seule mission : la protection du public. Le ministre des Finances a reconnu que l'encadrement qu'exerce la ChAD offre un rempart de protection supplémentaire aux consommateurs¹.

Des consommateurs mieux protégés

Plus des trois quarts des Québécois (76 %) estiment que l'assurance de dommages est un domaine complexe² et près d'un sur deux (48 %) peine à comprendre tous les éléments contenus au contrat³. Qu'ils soient conducteurs automobiles, locataires, copropriétaires, propriétaires de maison ou chefs d'entreprise, les assurés s'en remettent presque entièrement aux professionnels pour prendre des décisions concernant leur patrimoine. Actuellement, ils peuvent obtenir le soutien, les conseils et les explications de professionnels certifiés soumis à un code de déontologie et qui peuvent être sanctionnés s'ils en dérogent.

Pour le public, la valeur ajoutée de ce système d'encadrement inspiré du modèle professionnel québécois est indéniable. La présence d'un professionnel vise à pallier le déséquilibre entre les connaissances du public et celles des assureurs. Ce système contribue également à accroître le niveau de confiance des Québécois envers l'indépendance et l'honnêteté des agents et des courtiers en assurance de dommages de même que des experts en sinistre, ainsi qu'à l'égard de la qualité du service offert par ces professionnels⁴.

Un haut niveau de professionnalisme

Depuis près de 20 ans, l'approche préventive préconisée par la ChAD a fait ses preuves. Le respect des obligations déontologiques et la formation continue contribuent à l'amélioration constante du professionnalisme nécessaire à la

PROTECTING THE PUBLIC IS A PRIORITY

The ChAD is a member-driven, self-regulatory organization (SRO) specializing in damage insurance, which was created almost 20 years ago. It has a single mission: to protect the public. Indeed, the Minister of Finance himself has recognized that the professional supervision the ChAD provides constitutes an additional level of protection for consumers.¹

Better Protected Consumers

Over three-quarters of Quebecers (76%) feel that damage insurance is a complex field² and almost one-half (48%) have trouble understanding the many facets of an insurance contract.³ Whether they are drivers, renters, homeowners or entrepreneurs, insureds rely almost entirely on professionals to help them make decisions regarding their property. Currently, they have access to support, advice and information from certified professionals who are bound by a code of ethics and subject to sanctions if they violate this code.

No one can deny the added value this supervisory system, which is rooted in the Quebec model of professional orders, offers the public, since the ability to consult a professional compensates for the imbalance between the public's level of knowledge and that of insurers. This system also contributes to increasing Quebecers' level of trust in the independence and honesty of damage insurance agents and brokers, and claims adjusters, as well as in the quality of service these professionals provide.⁴

A High Level of Professionalism

For almost 20 years, the ChAD's preventive approach has shown its worth. Respect for ethical obligations, and professional development both help to constantly improve the professionalism required to protect consumers and maintain their trust in the industry. This culture of compliance therefore benefits both an entire sector of Quebec's economy and the professionals who work in it.

1 *Rapport sur l'application de la Loi sur la distribution de produits et services financiers*, 2015.

2 Sondage réalisé par Léger pour le compte de la ChAD auprès de 500 Québécois âgés de 18 ans et plus, janvier 2016.

3 Sondage *Confiance à l'égard de l'industrie de l'assurance de dommages* réalisé par Léger pour la ChAD auprès de 303 Québécois, février 2013.

4 Sondage réalisé par Léger pour le compte de la ChAD auprès de 500 Québécois âgés de 18 ans et plus, janvier 2016.

1 *Report on the application of the Act respecting the distribution of financial products and services*, 2015.

2 Survey of 500 Quebecers, aged 18 and over, conducted by Léger for the ChAD, January 2016.

3 *Confiance à l'égard de l'industrie de l'assurance de dommages* [Trust in the Damage Insurance Industry], survey of 303 Quebecers, conducted by Léger for the ChAD, February 2013.

4 Survey of 500 Quebecers, aged 18 and over, conducted by Léger for the ChAD, January 2016.

protection des consommateurs et au maintien de la confiance de ces derniers envers l'industrie. Cette culture de conformité bénéficie donc à tout un secteur de l'économie québécoise et aux professionnels qui y œuvrent.

De plus, les OAR comme la ChAD, en étant à la fois spécialisés et agiles, sont à même de saisir les enjeux sur le terrain, d'agir en amont pour prévenir les situations problématiques et de travailler de pair avec le régulateur et les différents acteurs de leur industrie. Le modèle québécois est ainsi un exemple tant dans le reste du Canada qu'à l'échelle internationale où on le reconnaît comme un mécanisme efficace en vue d'assurer l'atteinte de hauts standards de professionnalisme⁵.

Un recul incompréhensible

Pourtant, à l'automne 2017, le projet de loi n° 141 *Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières* (PL-141) a été déposé. Il prévoit notamment l'abolition de la ChAD⁶, premier rempart de protection des consommateurs en assurance de dommages.

La modernisation de la loi est essentielle. Toutefois, cette révision législative devrait assurer le maintien du niveau actuel de protection du public, voire son renforcement. La feuille de route de la ChAD n'a jamais été remise en question⁷. Le choix logique aurait donc été de bonifier le modèle existant, déjà fonctionnel et solide, en se dotant d'un encadrement où pratiques commerciales et obligations déontologiques seraient arrimées dans une démarche proactive et préventive.

Or, les modifications envisagées pourraient avoir des effets préoccupants sur la protection du public et diminuer le rôle des professionnels auprès de ce dernier. L'année 2018 sera décisive; la ChAD s'emploiera à faire reconnaître la valeur ajoutée que représente le professionnalisme de l'industrie et à insister pour que la protection du public demeure toujours la priorité.

Merci aux membres du conseil d'administration pour leur disponibilité et leur engagement à soutenir la mission de protection du public de la ChAD.

Furthermore, by being both specialized and flexible, SROs like the ChAD are able to understand the issues on the ground, act upstream to prevent problems from arising, and work with the regulator and various industry players. Both elsewhere in Canada and around the world, the Quebec model is held up as an example of an effective system that ensures high standards of professionalism.⁵

An Inexplicable Step Backwards

Despite this, Bill 141, the *Act mainly to improve the regulation of the financial sector, the protection of deposits of money and the operation of financial institutions* (PL-141), was tabled in the fall of 2017. Among other things, Bill 141 calls for the abolition of the ChAD,⁶ consumers' first line of defense in matters related to damage insurance.

The legislation is clearly in need of modernization. However, any legislative review must ensure that the current level of public protection be maintained, and even increased. No one has ever questioned the ChAD's accomplishments.⁷ The logical choice should have therefore been to improve upon the existing model, which is already solid and operational, by creating a supervisory framework that would use a proactive, preventive approach to align business practices with ethical obligations.

Unfortunately, the proposed changes risk negatively impacting public protection and decreasing the role professionals play with consumers. Two-thousand and eighteen will therefore be a decisive year, during which the ChAD will take steps to both ensure the recognition of the added value professionalism brings to the industry, and stress that the protection of the public remains the top priority.

Deepest thanks to the Board of Directors for their availability and commitment to supporting the ChAD's mission of protecting the public.

5 International Association of Insurance Supervisors, *Insurance Core Principles*, 2013.

6 Voir la section « Révision de l'encadrement du secteur financier : le projet de loi n° 141 » pour en savoir plus.

7 Cloutier, Richard. « Pas un désaveu du travail des Chambres, dit le ministre Leitao » [en ligne], *Finance et investissement*.

5 International Association of Insurance Supervisors, *Insurance Core Principles*, 2013.

6 See "Révision de l'encadrement du secteur financier : le projet de loi n° 141" [A Review of Oversight in the Financial Sector: Bill 141] in this report to learn more.

7 Cloutier, Richard. "Pas un désaveu du travail des Chambres, dit le ministre Leitao," [Not a disavowal of the chambers' work, says Minister Leitao] [on-line], *Finance et investissement*.

Membres du conseil d'administration

Au 31 décembre 2017



DIANE BEAUDRY, CPA, CA, IAS.A.

Administratrice indépendante
Présidente du conseil d'administration



JEAN-FRANÇOIS RAYMOND,
CRM, IAS.A.

Dirigeant de cabinet de courtage
(15 certifiés et moins), certifié
Vice-président du conseil d'administration



DOMINIQUE CHAUSSE,
CPA, CA, ASC, MBA

Administratrice indépendante



MARIE-CLAUDE DULAC, FPA

Dirigeante d'assureur direct, certifiée



LUCIE FRÉCHETTE

Dirigeante de cabinet de courtage,
certifiée



SIMON GIRARD, FICA, FCAS

Dirigeant de cabinet d'assureur
direct, non certifié



HÉLÈNE GRAND-MAÎTRE, M.A.P.
Administratrice indépendante



M^{re} JULIE-MARTINE LORANGER,
IAS.A.
Administratrice indépendante



SYLVIE MERCIER, ASC
Administratrice indépendante



MARC NADEAU, FPAA, MBA, CRM
Dirigeant de cabinet d'expertise
en règlement de sinistres, certifié

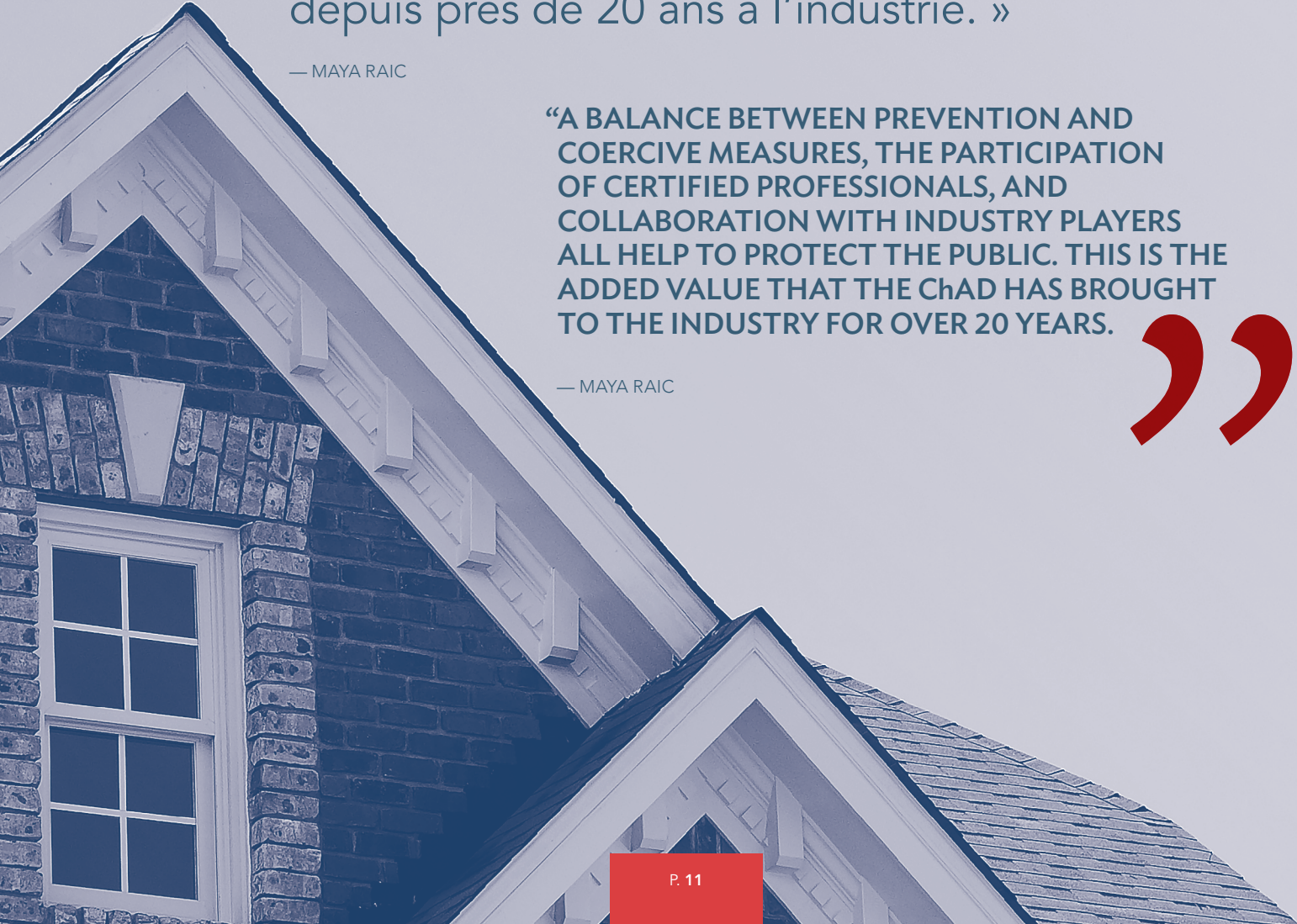


MARIE-LUCIE PARADIS, MBA
Dirigeante d'assureur à courtiers,
certifiée



MATTHIEU PRÉFONTAINE
Dirigeant de cabinet de courtage,
certifié (élu depuis mai)

Un poste de dirigeant de cabinet d'assureur direct, certifié est à pourvoir.



L'équilibre entre la prévention et la coercition, l'implication des professionnels certifiés et la collaboration avec les différents acteurs de l'industrie sont une valeur ajoutée pour la protection du public que la ChAD apporte depuis près de 20 ans à l'industrie. »

— MAYA RAIC

“A BALANCE BETWEEN PREVENTION AND COERCIVE MEASURES, THE PARTICIPATION OF CERTIFIED PROFESSIONALS, AND COLLABORATION WITH INDUSTRY PLAYERS ALL HELP TO PROTECT THE PUBLIC. THIS IS THE ADDED VALUE THAT THE ChAD HAS BROUGHT TO THE INDUSTRY FOR OVER 20 YEARS.

— MAYA RAIC





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

LA ChAD, CHEF DE FILE DEPUIS 1999

Seul organisme d'autoréglementation ayant pour mission la protection du public qui se consacre à l'assurance de dommages et à l'expertise en règlement de sinistres, la ChAD est un chef de file en matière de rehaussement du professionnalisme des 15 156 agents et courtiers en assurance de dommages et experts en sinistre dont elle encadre la pratique. Pour ce faire, elle allie la prévention, qui lui permet d'agir avant que ne se produisent des situations problématiques pour le public, et la coercition, lorsque cela s'avère nécessaire. Depuis 20 ans, la ChAD a su maintenir un juste équilibre entre proximité avec l'industrie, agilité, flexibilité et spécialisation dans ses activités.

Des professionnels formés

Le maintien et le développement des compétences des professionnels membres de la ChAD contribuent au rehaussement du professionnalisme. Pour ce faire, il est nécessaire que l'offre de formation réponde aux besoins des professionnels, ce dont s'assure la ChAD depuis 2002 grâce à sa fine connaissance de leurs enjeux. Cette année, la ChAD a reconnu 816 formations et ajouté une douzaine de formations en ligne à son catalogue.

THE ChAD: A LEADER SINCE 1999

The ChAD is the only self-regulatory organization whose mission is to protect the public in matters related to damage insurance and claims adjustment. As such, it is a leader in enhancing the professionalism of the 15,156 damage insurance agents and brokers, and claims adjusters under its professional supervision. To achieve its goals, it takes a two-pronged approach: prevention—which allows the ChAD to head off potential problems before they actually affect the public; and coercive measures, when the need arises. For 20 years, the ChAD has succeeded in striking the right balance, combining close ties with the industry, agility, flexibility, and specialized services.

Trained Professionals

Maintaining and developing their skills helps ChAD members to enhance their professionalism. This can only happen if training meets professionals' needs and since 2002, thanks to its in-depth knowledge of the issues members face, the ChAD has been doing just that. This year, the ChAD accredited 816 courses and added approximately a dozen new, on-line courses to its catalogue.

L'année 2017 marquait également la fin de la première période de référence où a été introduit un nouveau cours obligatoire. La majorité des professionnels, soit 93 %, ont déclaré que ce cours obligatoire, *Cap sur la conformité : votre devoir d'informer, d'expliquer et de conseiller*, leur avait permis d'acquérir de meilleures connaissances et habiletés¹.

Des professionnels informés et outillés

Plus les professionnels sont informés et outillés, plus les standards du professionnalisme sont élevés. Chaque année, les questions posées par les professionnels ainsi que les lacunes récurrentes observées lors des inspections ou par le Bureau du syndic permettent à la ChAD de concevoir des documents et des outils pratiques et concrets – fiches informatives, formulaires, lettres types, procédures, aide-mémoire – en phase avec la réalité du terrain. En 2017, la ChAD a créé un outil lié à la copropriété et en a révisé un sur l'assurance automobile afin de soutenir les agents et les courtiers en assurance de dommages dans leurs discussions avec leurs clients. Pour faire connaître ces outils et rappeler aux professionnels leurs obligations déontologiques, la ChAD propose différents véhicules de communication : site Web, magazine professionnel *La ChADPresse* et bulletins électroniques. Les résultats d'un sondage² et les 2 350 consultations mensuelles de la section « Boîte à outils » du site chad.ca démontrent que ces outils et documents sont appréciés et qu'ils répondent à un besoin réel.

Des professionnels au cœur de l'encadrement

La discipline par les pairs, reconnue comme étant l'une des plus rigoureuses³, et les enquêtes du Bureau du syndic contribuent à l'exemplarité des pratiques en sanctionnant les gestes qui pourraient nuire à la protection du public et en dissuadant la répétition. Le volet coercitif est donc un complément nécessaire à la mission de protection du public de la ChAD. En 2017, le Bureau du syndic a déposé 23 plaintes auprès du Comité de discipline de la ChAD, lequel a rendu 47 décisions.

1 Sondage mené auprès de 3 840 professionnels certifiés ayant suivi le cours obligatoire *Cap sur la conformité*.

2 Selon un sondage effectué en février 2017 auprès de 1 605 professionnels certifiés, 80 % d'entre eux considéraient les outils pratiques et les articles-conseils sur la pratique professionnelle publiés dans *La ChADPresse* comme très ou assez importants.

3 Bérubé, Gérald. « Autoréglementation menacée », *Le Devoir*, 15 juin 2017.

Two-thousand and seventeen marked the end of the first reference period that included a new, compulsory course. The vast majority of ChAD professionals (93%) stated that this compulsory course, *Focusing on Compliance: Your Duty to Inform, Explain and Advise*, enabled them to improve their knowledge and skills.¹

Informed, Well-Equipped Professionals

Better informed, well-equipped professionals lead to higher standards of professionalism. Every year, the questions professionals ask, as well as the recurrent shortcomings that inspections and the Syndic's Office bring to light, allow the ChAD to create documents and practical, concrete tools (including tip sheets, forms, model letters, procedures, checklists) that reflect what professionals actually experience in the field. In 2017, the ChAD created two tools dealing with condominiums and automobile insurance to help damage insurance brokers and agents in their discussions with clients. To ensure that professionals know about such tools, and remind them of their ethical obligations, the ChAD uses a variety of communication vehicles, including the website, its magazine for professionals, *La ChADPresse*, and electronic newsletters. The results of a survey² and the 2,350 monthly hits to the "Tool Box" at chad.ca show that members appreciate these tools and documents and that they answer a real need.

Professionals Directly Participating in Professional Supervision

Peer discipline that is recognized as being amongst the most rigorous of its kind,³ coupled with investigations by the Syndic's Office, contribute to the ChAD's reputation for exemplary practices. It imposes sanctions on those whose actions could endanger the protection of the public, and discourages repeat offences. Indeed, coercive measures are amongst the tools the ChAD requires to fulfill its mission to protect the public. In 2017, the Syndic's Office filed 23 complaints with the Discipline Committee of the ChAD, which then made 47 rulings.

1 Survey of 3,840 certified professionals who took the compulsory course, *Focusing on Compliance*.

2 According to a February 2017 survey of 1,605 certified professionals, 80% rated the practical tools and articles containing advice on professional practice published in *La ChADPresse* as "important" or "quite important."

3 Bérubé, Gérald. "Autoréglementation menacée" [Self-regulation under Threat], *Le Devoir*, June 15, 2017, [French only].



Par ailleurs, l'implication des professionnels ne se limite pas à la coercition. Sept professionnels élus parmi les 15 156 membres certifiés siègent au conseil d'administration de la ChAD alors que de nombreux autres s'impliquent activement au sein de ses comités. Tous mettent à contribution leurs connaissances et leur expertise pour orienter la pratique professionnelle, une proximité avantageuse que crée l'autoréglementation.

Promouvoir une culture de conformité

Pour assumer pleinement sa mission, la ChAD s'efforce depuis près de 20 ans de promouvoir une culture de conformité parmi les professionnels qu'elle encadre. Agent catalyseur de changements durables dans les pratiques, le modèle québécois d'OAR de première ligne, agile et spécialisé, est source d'intérêt partout au Canada et à l'international. La ChAD fait partie intégrante de ce modèle.

Pourtant, la révision législative telle qu'elle a été présentée à l'automne 2017 rejette les bases solides déjà en place pour proposer une tout autre voie. On s'interroge sur l'impact que cette dernière aura sur la protection du public et on craint un recul du professionnalisme. En 2018, le professionnalisme des membres certifiés doit demeurer intact et la protection du public, prioritaire; la ChAD y veillera.

Merci aux employés de la ChAD pour leur engagement et leur mobilisation indéfectibles ainsi qu'aux membres du conseil d'administration et aux professionnels des différents comités pour leur générosité et leur implication.

However, ChAD professionals are involved in more than simply implementing coercive measures. Seven professionals, elected from the ChAD's 15,156 certified members, sit on the Board of Directors, while many other professionals actively participate on Board committees. Thanks to a member-driven, self-regulatory system, professionals put their knowledge and expertise to work to help inform professional practice.

Promoting a Culture of Compliance

For almost 20 years, the ChAD has worked hard to truly fulfill its mission by promoting a culture of compliance amongst the professionals under its supervision. The Quebec model of flexible, specialized, front-line SROs has acted as a catalyst for sustainable change in professional practices and attracted interest across Canada and around the world. The ChAD is an integral part of this model.

Despite this, the legislative review introduced in the fall of 2017 rejects the existing solid foundation and proposes a completely different approach. There are concerns about the impact this approach will have on public protection and fears that it will lead to a decline in professionalism. In 2018, certified members' professionalism must remain intact and public protection must remain a priority. The ChAD will make sure of this.

Warmest thanks to the ChAD's employees for their unfailing commitment and engagement as well as to the Board of Directors and the professionals sitting on the various committees for their generosity and involvement in the ChAD's activities.

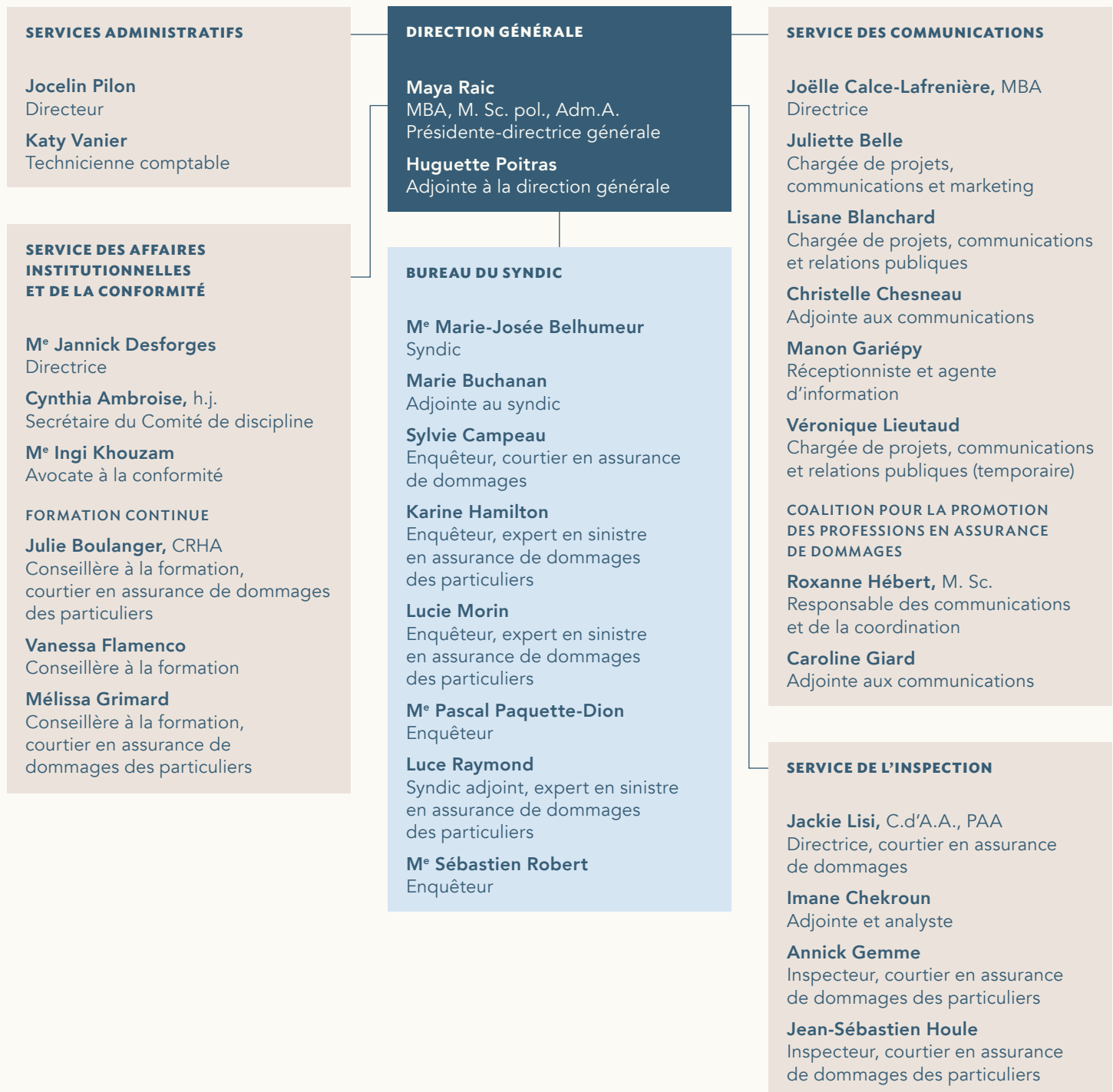


1 EMPLOYÉ SUR 3
EST CERTIFIÉ EN
ASSURANCE DE DOMMAGES

À la ChAD, les professionnels sont présents au sein de différents comités et du conseil d'administration. La permanence compte également plusieurs professionnels du secteur, puisque **le tiers des employés sont certifiés** en assurance de dommages. Par leur compréhension des réalités sur le terrain, ils apportent une valeur ajoutée à la spécialisation et à la proximité de l'organisme avec l'industrie.

L'ÉQUIPE DE LA CHAD

Organigramme au 31 décembre 2017



RÉVISION DE L'ENCADREMENT DU SECTEUR FINANCIER : LE PROJET DE LOI N° 141

Le projet de loi n° 141 (PL-141) a été déposé à l'automne 2017, plus de deux ans après le dépôt du rapport d'application de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*. Cette modernisation des lois, très attendue par tous, a été saluée; son accueil est toutefois mitigé, car l'objectif ultime de cette réforme – soit la protection du public – ne semble pas atteint. En effet, plusieurs éléments du PL-141, s'il est adopté sans modifications, ramèneraient l'industrie des années en arrière. Dans son mémoire rédigé dans le cadre des consultations particulières tenues par la Commission des finances publiques, la ChAD a souligné les différentes dispositions du PL-141 qui, selon elle, affaiblissent la protection du public.

Rôle du professionnel

Au fil des ans, le législateur a reconnu le déséquilibre informationnel entre les assurés profanes et l'assureur initié et, par conséquent, l'importance d'avoir dans l'équation un professionnel certifié, responsable de ses actes, pour amoindrir ce déséquilibre. Pourtant, le PL-141 propose de retirer l'exclusivité de l'acte de conseil dans la définition même des professionnels. Pour assurer la protection du public, la ChAD réitère l'importance de réserver l'acte de conseil aux professionnels certifiés afin d'éviter que des personnes non encadrées puissent conseiller les consommateurs en matière d'assurance.

Le PL-141 propose aussi que, lors du renouvellement du contrat d'assurance, si seule la prime est modifiée, le représentant n'ait plus à prendre les moyens requis pour que la garantie offerte réponde aux besoins du client. Faire basculer ainsi sur les épaules des assurés la responsabilité actuelle du représentant de s'assurer que le produit d'assurance convient aux besoins amplifie le déséquilibre informationnel et porte atteinte à la protection du public.

Distribution d'assurance par Internet

Le PL-141 propose la possibilité de souscrire une assurance en ligne, une modernisation à l'encadrement que la ChAD croit nécessaire. Par contre, le PL-141 prévoit que le consommateur qui souhaite parler à une personne physique lors d'une transaction en ligne pourrait être conseillé par quelqu'un qui ne possède ni certification ni obligations déontologiques.

De plus, selon que l'achat se fait par le site d'un assureur ou d'un cabinet, le consommateur n'aura pas accès au même devoir de conseil ni au même niveau de protection. Pour la ChAD, les propositions du PL-141 pour encadrer la vente d'assurance par Internet ne suffisent pas pour pallier les lacunes en matière de protection du public; elles pourraient même contribuer à la réduire.

Révision de la structure d'encadrement du secteur financier

Le PL-141, tel que déposé à l'automne 2017, prévoit l'abolition de l'ensemble des dispositions concernant la ChAD et son homologue, la Chambre de la sécurité financière. Les syndicats, le comité de révision et les comités de discipline, tout comme le mécanisme de révision des décisions du syndic offert au consommateur, disparaîtraient si le PL-141 était adopté sans modifications.

La ChAD considère qu'il serait plus efficace d'améliorer la structure d'encadrement actuelle que de l'amputer. Depuis près de 20 ans, la ChAD contribue à rehausser les compétences professionnelles des agents et courtiers en assurance de dommages ainsi que des experts en sinistre. Elle soutient leur pratique en privilégiant une approche préventive. À titre d'organisme d'autoréglementation (OAR) de première ligne, spécialisé et agile, la ChAD agit en complémentarité avec l'Autorité des marchés financiers comme premier rempart de protection du public. La migration de la ChAD vers un OAR complet de première ligne encadrant les professionnels et les cabinets en matière de déontologie renforcerait davantage la protection du public.

Retrouvez l'ensemble des positions de la ChAD dans son mémoire à chad.ca.

En 2018...

Plusieurs organismes de protection des consommateurs et acteurs de l'industrie ont eux aussi manifesté des préoccupations quant à la protection du public. Ils les ont fait entendre lors des consultations tenues par la Commission des finances publiques, en décembre 2017 et en janvier 2018. Ensuite, le processus parlementaire débutera et la commission étudiera le PL-141 article par article. Des modifications, améliorations et amendements pourront être apportés à cette étape afin de répondre à ces enjeux, ce qui est à souhaiter. La ChAD poursuivra donc ses démarches auprès des différentes instances pour s'assurer que la protection du public demeure au cœur de la révision législative du secteur financier québécois.

Note : au moment d'achever ce rapport, plusieurs amendements ont déjà été déposés et adoptés en commission parlementaire. Les travaux en vue de l'adoption éventuelle du PL-141 se poursuivent. Pour en savoir plus, rendez-vous à chad.ca/PL141

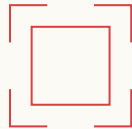
EN 2017, LA ChAD...



A VEILLÉ À LA FORMATION CONTINUE OBLIGATOIRE DE 15 156 AGENTS ET COURTIER EN ASSURANCE DE DOMMAGES ET D'EXPERTS EN SINISTRE

La ChAD a reconnu **473 nouvelles activités de formation**, dont **13 nouvelles formations en ligne** offertes par la ChAD; en incluant les **343 activités de formation renouvelées** au cours de l'année, plus de 700 activités de formation ont été offertes par **216 organismes** en 2017.

La ChAD a également poursuivi la modernisation de la plateforme **ÉduChAD** pour améliorer la gestion des activités et des dossiers de formation : les employeurs et les dispensateurs y ont désormais leurs propres accès. En 2017, la ChAD a enregistré **5 928 inscriptions** à ses formations en salle, en entreprise et en ligne. Les **660 forfaits Folio** membres ou employeurs vendus en 2017 démontrent que la ChAD répond ainsi à un besoin des professionnels d'accéder facilement à des cours pertinents adaptés à leur réalité.



A ENCADRÉ DE FAÇON PRÉVENTIVE LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE

La ChAD a accompagné les cabinets rencontrés au cours des **60 inspections** réalisées en 2017 en formulant des recommandations et en leur proposant des solutions afin d'améliorer leur pratique.

À la lumière des **287 lacunes** constatées lors des inspections, la ChAD peut concevoir des outils ou réviser ceux qui existent, comme elle l'a fait en 2017 en créant **1 nouvel outil** sur la souscription d'assurance du **syndicat de copropriété** et en **révisant 1 outil** comparant **l'avenant F.A.Q. n° 43 et la F.P.Q. n° 5**.

Pour aider les professionnels à maintenir leurs connaissances à jour et sensibiliser les consommateurs au rôle et aux responsabilités des agents et des courtiers en assurance de dommages et des experts en sinistre, la ChAD a mis en place différentes activités de communication qui ont, entre autres, généré **494 733 visites à chad.ca**.



A ASSURÉ LA DISCIPLINE DE LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE

Par leur effet dissuasif pour le professionnel et leur exemplarité pour les autres membres de la profession, les enquêtes du Bureau du syndic et les décisions du Comité de discipline contribuent à la prévention.

Le Bureau du syndic de la ChAD a ouvert **255 dossiers** et pris **312 décisions**, dont **129 mesures administratives** et **23 plaintes formelles** déposées devant le Comité de discipline.

Le Comité de discipline a quant à lui rendu **47 décisions**, dont **57 périodes de radiation** temporaire concernant 12 individus et **100 sanctions imposant des amendes** représentant une somme totale de 197 250 \$.

FORMATION CONTINUE OBLIGATOIRE

Le maintien et l'amélioration des compétences professionnelles des membres de la ChAD sont essentiels à la protection du public. Pour ce faire, la ChAD s'assure de la qualité de l'offre de formation continue proposée aux professionnels afin que ces derniers puissent se conformer aux exigences réglementaires inhérentes à leur certification. Ainsi, les professionnels doivent accumuler 20 unités de formation continue (UFC), soit l'équivalent de 20 heures d'activité de formation reconnue, par période de deux ans. Chaque mois, la ChAD diffuse également un bulletin électronique pour tenir les professionnels informés des nouveautés en matière de formation ou leur rappeler leurs obligations.

Portrait de l'offre de formation dans l'industrie



473

NOUVELLES ACTIVITÉS RECONNUES



916

ATTESTATIONS DE FORMATEURS



343

ACTIVITÉS RENOUVELÉES



216

ORGANISMES DE FORMATION

Fin de la période 2016-2017

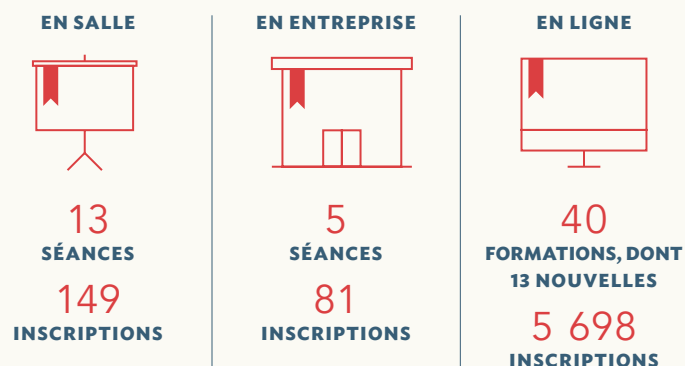
La période de référence 2016-2017 a débuté le 1^{er} janvier 2016 et s'est terminée le 31 décembre 2017. Les obligations de formation continue des professionnels avaient été modifiées au début de la période par l'introduction d'un cours obligatoire dans la catégorie Conformité.

Ainsi, au 31 décembre 2017, pour s'acquitter de leurs obligations de formation continue, les professionnels devaient avoir accumulé 20 UFC au cours de la période de référence de deux ans, réparties dans les catégories suivantes :

- Conformité (minimum de 3 UFC)
 - incluant la réussite du cours obligatoire *Cap sur la conformité : votre devoir d'informer, d'expliquer et de conseiller* (2 UFC en Conformité) avant le 31 décembre 2017.
- Administration, Techniques d'assurance ou Droit
- Développement professionnel (maximum de 5 UFC)

À la fin de la période de référence 2016-2017, 92 % des professionnels s'étaient conformés à toutes leurs obligations de formation continue et 96 % avaient suivi le cours obligatoire. La ChAD s'attend à ce qu'environ 2 % des professionnels ne répondent pas aux exigences de formation continue au 31 mars 2018, date de fin de la période de grâce. Il s'agit en général de personnes qui prennent leur retraite ou qui quittent l'industrie.

Portrait des activités de formation de la ChAD



ÉduChAD

En 2017, la ChAD a poursuivi la modernisation de la plateforme ÉduChAD pour améliorer la gestion des activités et des dossiers de formation. L'interface a également été repensée pour simplifier la consultation et la gestion des UFC de même que les inscriptions aux formations de la ChAD. De plus, les employeurs ont désormais la possibilité d'inscrire leurs employés au cours obligatoire ou à toute autre formation offerte par la ChAD et de consulter leurs factures directement sur ÉduChAD, ainsi que de consulter le dossier de leurs employés, si ces derniers y ont consenti. Enfin, les dispensateurs de formation peuvent maintenant gérer les listes de présences et les demandes de reconnaissance directement sur la plateforme ÉduChAD.

FORFAIT FOLIO

Le forfait Folio, introduit en 2016, est un forfait économique et flexible de 10 UFC visant à répondre aux besoins exprimés par les professionnels, qui souhaitent accéder facilement à des cours pertinents adaptés à leur réalité.

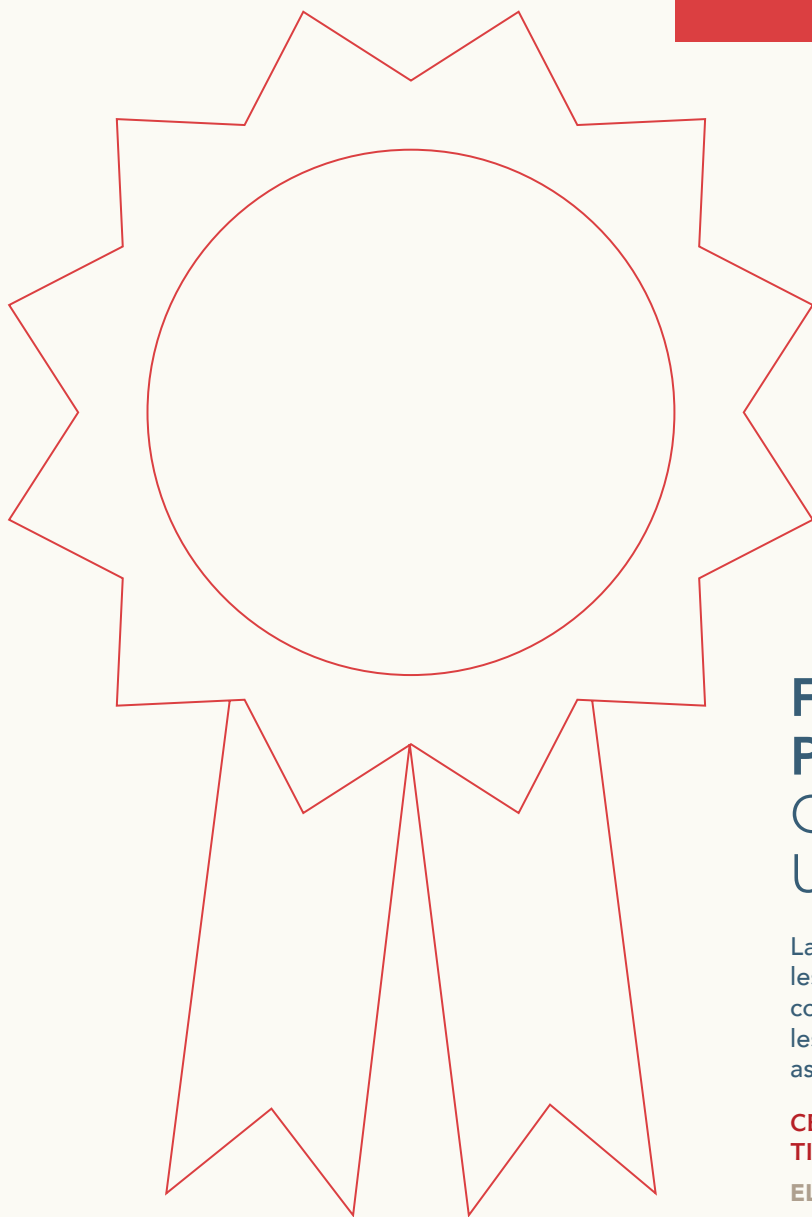
Deux formules sont proposées, soit un forfait Folio Membre et un forfait Folio Employeur dont les UFC sont partageables afin d'encourager le développement professionnel de tous les employés, qu'ils soient certifiés ou non.

EN 2017 :



HORIZON 2018

La période de référence 2018-2019 débute le 1^{er} janvier 2018. Comme le prévoit le *Règlement sur la formation continue obligatoire de la Chambre de l'assurance de dommages*, la ChAD lancera un nouveau cours obligatoire intitulé *Cap sur la conformité : prévenir la négligence dans votre pratique*. Les professionnels certifiés auront jusqu'au 31 décembre 2019 pour le suivre.



FÉLICITATIONS AUX PROFESSIONNELS QUI ONT OBTENU UN TITRE EN 2017

La ChAD est le seul organisme autorisé à remettre les titres de courtier d'assurance agréé (C.d'A.A.) et 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 SIX TITRES PROFESSIONNELS :

ELISABETH ALAIN, C.d'A.Ass.

JOSÉE CORMIER, C.d'A.Ass.

ISABELLE LANDRY, C.d'A.Ass.

KENNY LARSON, C.d'A.Ass.

ANNY LIMOGES, C.d'A.Ass.

CASSANDRA NUNEZ-HAUSSER, C.d'A.Ass.

DAVID POULIN, C.d'A.Ass.

INSPECTION

Depuis 2005, la ChAD est mandatée par l’Autorité des marchés financiers pour réaliser l’inspection des cabinets de courtage et d’expertise en règlement de sinistres indépendants de 24 représentants et moins. Les deux organismes collaborent étroitement pour accomplir ce mandat avec cohérence. Les inspections permettent de constater des lacunes, de formuler des recommandations et de suggérer des solutions dans le but d’aider les cabinets à améliorer leur pratique et à se conformer aux lois et règlements en vigueur. Composé de professionnels certifiés de l’industrie, le Service de l’inspection possède une grande compréhension des pratiques de l’assurance de dommages.

60 inspections

Le Service de l’inspection a concentré ses efforts en 2017 à améliorer plusieurs de ses processus axés sur l’étape post-inspection, tels que la présentation des rapports d’inspection aux dirigeants des cabinets ou le traitement et le suivi des mesures correctives.

En 2017, **46 inspections régulières** ont été réalisées dans 40 cabinets de courtage en assurance de dommages et dans 6 cabinets d’expertise en règlement de sinistres. Le Service de l’inspection a également réalisé **6 inspections de conformité**; ces dernières s’avèrent parfois nécessaires pour s’assurer que les correctifs exigés après une inspection régulière ont été apportés ou pour soutenir leur mise en œuvre.

Enfin, **8 inspections irrégulières** ont été menées dans des cabinets ou chez 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.

287 lacunes constatées

Une moyenne de 5,5 manquements par cabinet, répartis comme suit :

NOMBRE DE REPRÉSENTANTS PAR CABINET	INSPECTIONS (RÉGULIÈRES OU DE CONFORMITÉ)	LACUNES CONSTATÉES	NOMBRE MOYEN DE LACUNES PAR CABINET
1	10	49	4,9
2 à 5	32	180	5,6
6 à 10	9	52	5,7
11 à 20	1	6	6,0
21 à 24	0	0	0
Total	52	287	5,5

Les principales lacunes observées en 2017 portent sur :

- La politique de traitement des plaintes et de règlement des différends
- Les règles touchant la représentation, les bannières et la publicité
- L’inscription de notes aux dossiers-clients
- La facturation et les honoraires
- Les divulgations obligatoires
- La gestion des comptes séparés
- Le plan d’urgence ou le plan de continuité des activités
- La remise de crédits aux assurés

Certaines lacunes sont observées fréquemment et font l’objet de recommandations récurrentes. De nombreux outils sont disponibles à chad.ca/outils 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. Une minorité de dossiers sont transférés à l’Autorité des marchés financiers pour cause de non-respect des correctifs à mettre en place ou de non-collaboration.

DES OUTILS POUR LES PROFESSIONNELS

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 à leur intention. Ces outils visent à répondre aux situations problématiques et aux besoins constatés sur le terrain.



1 NOUVEL OUTIL

Copropriété

Aide-mémoire du syndicat de copropriété en matière d'assurance – La souscription (Nouveau contrat ou renouvellement) destiné aux consommateurs, en français et en anglais



1 OUTIL RÉVISÉ

Assurance automobile

Tableau comparant l'avenant F.A.Q. n° 43 et la F.P.Q. n° 5 destiné aux membres et aux consommateurs, en français et en anglais



3 OUTILS TRADUITS EN ANGLAIS

Copropriété

Syndicates of Co-ownership:
list of documents

Traitement des plaintes

Complaint Examination and Dispute
Resolution Policy model form

Expertise en règlement de sinistres

Tip Sheet on Environmental
Risks – Pollution

La boîte à outils de la ChAD couvre 27 thèmes. Elle met à la disposition des professionnels plusieurs outils – procédures, politiques, lettres types et autres modèles – portant, entre autres, sur la gestion des comptes séparés, la tenue des dossiers-clients et la fin de mandat. En 2017, cette section a été consultée en moyenne 2350 fois par mois.

En 2018

Le Comité de déontologie et de règles de pratique travaillera sur la création et la révision d'outils pour soutenir la pratique quotidienne des professionnels. Il sera notamment question de l'utilisation des médias sociaux dans la pratique professionnelle et d'un guide d'accompagnement pour les sinistres en copropriété.

COMMUNICATION

Les activités de communication menées par la ChAD lui permettent d'informer les professionnels sur les enjeux et les orientations qui les concernent, en plus de leur faire connaître les outils qu'elle conçoit et les actions qu'elle entreprend pour les soutenir au quotidien. Ces activités contribuent de plus à la sensibilisation des consommateurs québécois sur leurs droits et obligations en matière d'assurance de dommages; elles offrent une tribune pour expliquer le rôle et les devoirs des professionnels ainsi que la mission de protection du public de la ChAD.

Informer les professionnels

Pour la ChAD, il est important de soutenir les professionnels en leur donnant accès à une information pertinente et claire de façon régulière et sous des formes variées, afin de rejoindre les professionnels où qu'ils soient.

La ChAD peut ainsi répondre à leurs questions et préoccupations en matière de conformité et les tenir informés sur des questions précises, telles qu'elle l'a fait avec les mesures exceptionnelles mises en place par l'Autorité des marchés financiers pour faire face à l'afflux de réclamations causées par les inondations, l'entrée en vigueur de la *Loi canadienne anti-pourriel* ou encore le rappel des informations à transmettre lors du renouvellement d'une police d'assurance.

ChAD.ca

Le site Web **chad.ca** constitue la principale source d'information des professionnels qui cherchent des réponses à leurs questions sur les exigences réglementaires, la conformité et les meilleures pratiques de la profession. Les professionnels peuvent également y trouver des nouvelles d'actualité, l'Édito de la ChAD ainsi qu'une boîte à outils proposant des formulaires, des procédures et des fiches-conseils.

Nombre total de visites :

2017	2016
494 733	291 688

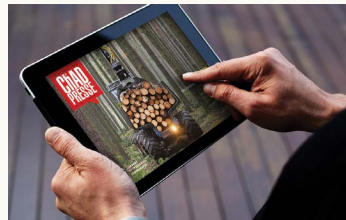
ChADExpress

Le bulletin *ChADExpress* présente les nouvelles de la ChAD ainsi que des articles et des outils concrets conçus pour accompagner les membres dans leur pratique professionnelle.

La ChADPresse

La transition de *La ChADPresse* vers le numérique a été finalisée au printemps 2017. Le magazine professionnel des membres de la ChAD est désormais offert uniquement en version numérique accessible en tout temps sur les ordinateurs, les cellulaires et les tablettes.

Cette année encore, plusieurs thèmes ont été abordés, dont la copropriété, l'assurance automobile, l'assurance habitation, les coûts de reconstruction, l'assurance des travailleurs autonomes, la protection des renseignements personnels et les communications et transactions par voie électronique.



MÉDIAS SOCIAUX

En 2017, la ChAD a renforcé sa présence sur les réseaux sociaux LinkedIn, Twitter et Facebook. Le but : informer les professionnels et discuter avec eux ainsi que promouvoir la valeur ajoutée de leur rôle auprès des consommateurs.



JOURNÉE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES 2017

Pour une sixième année consécutive, la ChAD a collaboré avec le *Journal de l'assurance* pour offrir aux professionnels des conférences de qualité traitant de divers enjeux de l'industrie.

- 14 mars 2017 à Montréal
- 1 000 professionnels de l'industrie inscrits

La ChAD a participé au panel Vente par Internet animé par Michel Bergeron, alors associé et leader des services financiers chez EY, et composé de Paul Arseneault, titulaire de la Chaire de tourisme Transat de l'École des sciences de la gestion de l'UQAM et directeur du Réseau de veille en tourisme, et de Maya Raic, présidente-directrice générale de la ChAD.

Sensibiliser les consommateurs à l'importance de faire affaire avec des professionnels certifiés

En 2017, la ChAD a été citée une soixantaine de fois dans différents médias tant spécialisés que grand public. Ces tribunes lui ont notamment permis d'informer les consommateurs sur le rôle et les responsabilités des professionnels de l'industrie et sur la mission de protection du public de la ChAD.

La ChAD a également mené un **sondage auprès des Québécois ayant acheté ou loué une voiture neuve** au cours des cinq dernières années. Près du quart des répondants (22 %) ont affirmé acheter deux types de protection automobile, alors qu'une seule suffit. Ce sondage a mené à des activités de sensibilisation quant à la valeur ajoutée du rôle-conseil d'un professionnel certifié lors de la souscription d'une assurance automobile et à la promotion de bonnes pratiques en matière d'assurance de dommages.

La ChAD a poursuivi, pour une troisième année, sa **campagne de sensibilisation** sur Internet ciblant les consommateurs au moment où ils sont les plus réceptifs aux conseils, soit lors de la recherche de renseignements sur l'assurance. En se basant sur les critères de recherche des internautes, des publicités en rotation les mènent vers des conseils ciblés afin de leur rappeler le rôle des professionnels en assurance de dommages. Les internautes sont alors invités à lire des articles-conseils plus exhaustifs à chad.ca.

- 94 435 consommateurs sensibilisés
- 210 539 consultations de la section « Consommateurs » à chad.ca

PARTENARIAT AVEC PROTÉGEZ-VOUS

La ChAD a également poursuivi son partenariat avec le site protegez-vous.ca pour informer les consommateurs sur leurs droits et obligations en matière d'assurance de dommages. La ChAD y a publié des articles-conseils inspirés par les questions des consommateurs et rédigés en langage simple et clair.

- **67 678 consultations** des 61 articles-conseils
- **2 nouveaux articles**
- **25 articles révisés**

COLLABORATION AVEC LE BARREAU DE MONTRÉAL POUR LE SALON VISEZ DROIT

Quatrième participation au salon VISEZ DROIT, organisé par le Barreau de Montréal du 3 au 6 avril 2017, au complexe Desjardins à Montréal. L'objectif : informer la population sur les questions légales liées à l'assurance de dommages et la sensibiliser au rôle des professionnels de l'industrie.

ENTRETIENS JACQUES CARTIER 2017

Le 16 octobre, la ChAD a participé à un panel sur la copropriété aux côtés du Bureau d'assurance du Canada, de la Chambre de la sécurité financière et de l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec dans le cadre des Entretiens Jacques Cartier, organisés par le Barreau du Québec et le Barreau de Lyon (France). Dans sa présentation, la ChAD a rappelé les préoccupations de l'industrie entourant la copropriété et les pistes de solution que devront envisager les pouvoirs publics pour aider les professionnels à accomplir leur rôle et à remplir leurs obligations.

Consultations

En 2017, la ChAD a partagé à deux occasions avec le gouvernement ses réflexions en matière de copropriété, un sujet qui la préoccupe, tout comme les professionnels et l'industrie, depuis de nombreuses années. La ChAD a ainsi participé à la **consultation sur les règles encadrant l'assurance des copropriétés** lancée par le ministère des Finances en juillet, par le dépôt d'un mémoire. Certaines recommandations formulées dans le mémoire de la ChAD ont été retenues dans les modifications au *Code civil du Québec* que propose le projet de loi 150. Il s'agit notamment d'obliger les copropriétaires à souscrire une assurance responsabilité civile, de remplacer l'expression « valeur à neuf » par « coûts de reconstruction » et de requérir une évaluation professionnelle de la copropriété au moins tous les cinq ans. Plus tôt dans l'année, la ChAD avait aussi fait parvenir à la ministre de la Justice, à sa demande, ses recommandations à cet égard.

Horizon 2018

La ChAD continuera de collaborer avec ses membres et avec toute l'industrie pour informer, outiller et accompagner les professionnels certifiés grâce à des communications claires réalisées en temps opportun. La ChAD poursuivra également ses initiatives de sensibilisation auprès des consommateurs pour leur faire prendre conscience du rôle des professionnels encadrés par la ChAD.

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 à l'information 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.

En 2017, la ChAD n'a reçu aucune demande formelle d'accès à des documents et aucune demande de révision n'a été déposée.

PARTENAIRES

- Association canadienne des directeurs de sinistre en assurance de dommages (ACDSA)
- Association des experts en sinistre indépendants du Québec (AESIQ)
- Association des femmes en assurance de Montréal (AFAM)
- Association des formateurs (ADF)
- Autorité des marchés financiers (AMF)
- Barreau du Québec
- Bureau d'assurance du Canada (BAC)
- Cercle de l'assurance de Québec
- Chambre de la sécurité financière (CSF)
- Chambre des notaires du Québec
- Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages
- Corporation des assureurs directs de dommages du Québec (CADD)
- Fédération de l'industrie de la restauration après sinistre (FIRAS)
- Fédération des courtiers d'assurance indépendants du Québec (FCAIQ)
- Groupement des assureurs automobiles (GAA)
- Institut d'assurance de dommages du Québec (IADQ)
- L'Association de la relève en assurance du Québec (LARAQ)
- Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ)
- Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA – CISRO)
- Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ)
- Regroupement des gestionnaires et copropriétaires du Québec (RGCOQ)

PRIX MARCEL-TASSÉ

Décernés depuis 1999, les prix Marcel-Tassé constituent pour les récipiendaires une belle marque de reconnaissance et une carte de visite exceptionnelle au sein de l'industrie. Le dynamisme et le leadership de la relève diplômée d'un programme d'études collégiales spécialisées sont ainsi soulignés chaque année lors de la remise du prix. Depuis 2016, le leadership de la relève issue de programmes collégiaux ou universitaires généraux est également récompensé grâce à l'ajout d'un volet général aux prix Marcel-Tassé. Le lauréat de chaque volet reçoit une bourse de 2 000 \$.

En 2017, la ChAD a reçu 34 candidatures.

VOLET SPÉCIALISÉ EN ASSURANCE DE DOMMAGES : 17 CANDIDATURES

1 LAURÉAT

David Mollet

Courtier en assurance de dommages

4 FINALISTES

Roxanne Boucher

Courtier en assurance de dommages

Katherine Castelli

Courtier en assurance de dommages des particuliers

François-Olivier Lapointe

Expert en sinistre, stagiaire

Melynda McLoughlin

Expert en sinistre en assurance de dommages des particuliers

Merci aux membres du comité de sélection.

VOLET SPÉCIALISÉ EN ASSURANCE DE DOMMAGES

Robert Beauchamp, C.d'A.Ass.

Courtier en assurance de dommages

Marie-Claude Dulac, FPAA

Administratrice de la ChAD

Dominique Jean, FPAA

Agent en assurance de dommages,

finaliste du prix Marcel-Tassé 2003

VOLET GÉNÉRAL EN ASSURANCE DE DOMMAGES : 17 CANDIDATURES

1 LAURÉAT

Alexandre Lessard

Courtier en assurance de dommages des particuliers

4 FINALISTES

Marc-Olivier Chauvin

Courtier en assurance de dommages

Éric Lampron

Courtier en assurance de dommages

Noémie-Anne Larose

Courtier en assurance de dommages des entreprises

Marie Turcotte

Agent en assurance de dommages des particuliers

VOLET GÉNÉRAL EN ASSURANCE DE DOMMAGES

Kim Arseneault

Agent en assurance de dommages,
récipiendaire du prix Marcel-Tassé 2001

Jason Cabral, B.A.A., FPAA, CRM, C.d'A.A.

Courtier en assurance des entreprises

Marc Nadeau, FPAA, MBA, CRM

Expert en sinistre, administrateur de la ChAD

BUREAU DU SYNDIC

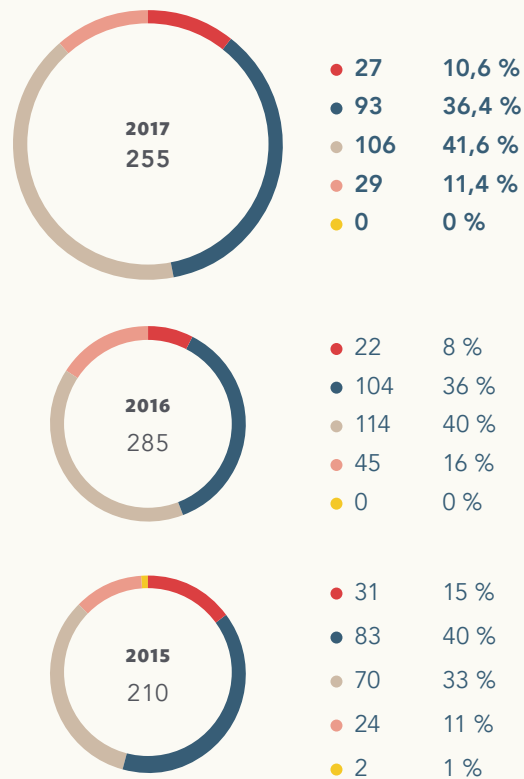
Le Bureau du syndic veille à la discipline professionnelle des agents et des courtiers en assurance de dommages ainsi que des experts en sinistre en recevant les plaintes à l'endroit des membres de la ChAD et en enquêtant de manière indépendante et confidentielle sur leurs agissements professionnels. 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.

255 DOSSIERS OUVERTS	285 DOSSIERS FERMÉS	312 DÉCISIONS PRISES PAR LE BUREAU DU SYNDIC
129 MESURES ADMINISTRATIVES	23 PLAINTES FORMELLES DÉPOSÉES DEVANT LE COMITÉ DE DISCIPLINE	5 MOIS ET DEMI – DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Dossiers de plainte ouverts¹

2017	2016	2015
255	285	210

DOSSIERS DE PLAINTE OUVERTS PAR CATÉGORIES DE MEMBRES



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

¹ Les données du rapport annuel incluent celles des syndicats ad hoc.

Motifs de plainte

Regroupés ci-dessous en 7 familles, les motifs pour lesquels les professionnels sont dénoncés au Bureau du syndic sont nombreux et sérieux.

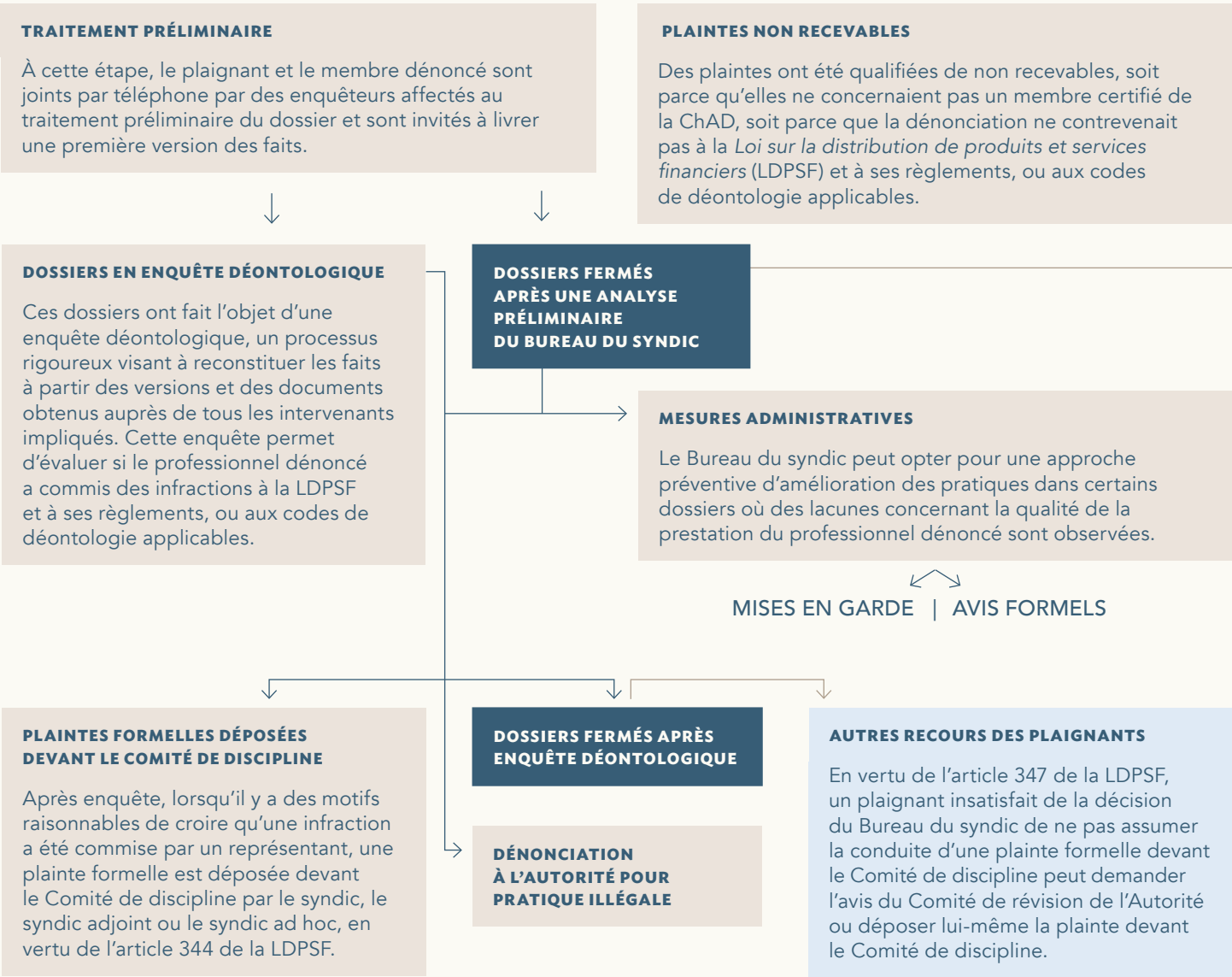
MOTIFS DE PLAINTE	AGENTS	COURTIERS	EXPERTS EN SINISTRE À L'EMPLOI D'UN ASSUREUR	EXPERTS EN SINISTRE INDÉPENDANTS	TOTAL
Négligence	12	49	69	22	152
Défaut d'expliquer, d'informer et de conseiller	9	35	69	15	128
Attitude	14	32	42	20	108
Exécution déficiente du mandat	1	29	17	5	52
Divulgence de renseignements personnels	5	11	1	0	17
Conflits d'intérêts	1	4	4	2	11
Appropriation d'argent ou de biens tangibles	0	5	1	0	6
TOTAL	42	165	203	64	474

Processus de traitement des plaintes

Le processus de traitement des plaintes au Bureau du syndic est extrêmement rigoureux et d’une haute confidentialité. Les données présentées aux pages suivantes concernent le traitement des dossiers de plainte ouverts en 2017 ainsi que les plaintes et les dossiers des années antérieures dont le traitement a été finalisé en 2017.

**DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT
DES PLAINTES : 5 MOIS ET DEMI**

OUVERTURE DE PLAINTE



Dossiers en 2017

DOSSIERS OUVERTS	255
Traitements préliminaires	244
Enquêtes déontologiques	11
DOSSIERS FERMÉS	285
Fermetures préliminaires	223
Fermetures après enquête	62
DÉNONCIATIONS À L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS	4
PLAINTES FORMELLES DÉPOSÉES DEVANT LE COMITÉ DE DISCIPLINE	23

DÉCISIONS DE FERMETURE DE 285 DOSSIERS

AUTRES MESURES	156
MESURES ADMINISTRATIVES RÉPARTIES COMME SUIV : 60 MISES EN GARDE 6 AGENTS 17 COURTIERS 31 EXPERTS EN SINISTRE À L'EMPLOI D'UN ASSUREUR 6 EXPERTS EN SINISTRE INDÉPENDANTS	129 69 AVIS FORMELS 4 AGENTS 36 COURTIERS 18 EXPERTS EN SINISTRE À L'EMPLOI D'UN ASSUREUR 11 EXPERTS EN SINISTRE INDÉPENDANTS

LACUNES FRÉQUENTES AYANT MENÉ À DES MESURES ADMINISTRATIVES

- Les **129 mesures administratives** imposées par le Bureau du syndic en 2017 découlent le plus fréquemment des lacunes suivantes :
- La négligence dans la tenue de dossiers ou les notes au dossier
 - Le manque de suivi et de contrôle
 - La clarté des renseignements et explications transmis aux assurés
 - L'utilisation du titre professionnel
 - La cueillette de renseignements personnels / d'information
 - La connaissance des contrats

Plaintes formelles déposées devant le Comité de discipline

2017	2016	2015
23	38	21

Consultez le détail des dossiers traités, les interventions, les décisions du Bureau du syndic et les dossiers à l'étude au 31 décembre 2017, par catégories de membres, à chad.ca.

Autres recours des plaignants

Demandes de révision déposées auprès du Comité de révision	28
Avis formulés par le Comité de révision maintenant la décision du syndic de ne pas déposer de plainte formelle	23
Dossiers en attente de la position du Comité de révision au 31 décembre 2017	5

Dossiers encore à l'étude

Au 31 décembre 2017

Traitements préliminaires	47
Enquêtes	13
Traitements disciplinaires	28
TOTAL	88

COMITÉ DE DISCIPLINE

Le Comité de discipline est un tribunal quasi judiciaire indépendant créé en vertu de la LDPSF. Il a pour mandat d'entendre les plaintes déposées par le syndic, ou par toute autre personne, contre les courtiers et les agents en assurance de dommages ainsi que les experts en sinistre.

Si le professionnel est trouvé coupable d'un ou de plusieurs chefs d'infraction aux dispositions de la LDPSF, de ses règlements ou des codes de déontologie, le Comité de discipline imposera la ou les sanctions appropriées.

Composition du comité

Assujéti à une portion du *Code des professions*, le Comité de discipline rend des décisions à la majorité de ses membres, soit :

- le président, un avocat qui possède au moins 10 ans d'expérience, nommé par le ministre des Finances;
- deux professionnels certifiés de la même discipline et catégorie que celle de l'intimé.

Consultez la liste complète des membres du Comité de discipline à chad.ca.

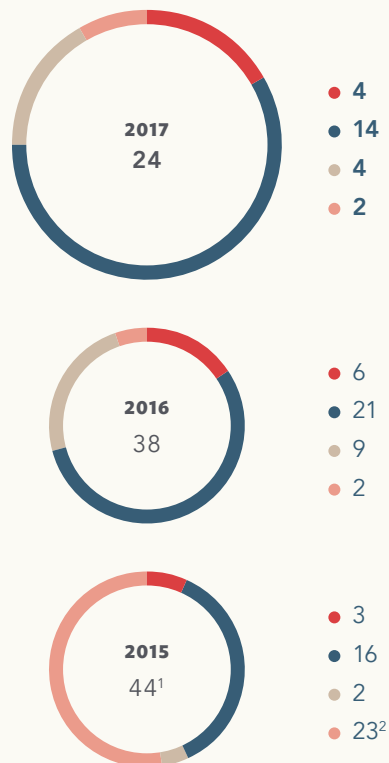
Les décisions rendues depuis le 1^{er} janvier 2000 se trouvent sur les sites de la **SOQUIJ** et de **CanLII**. Celles rendues depuis 2004 se trouvent aussi sur le site du **Registre des décisions disciplinaires des régulateurs canadiens en assurances**.

Plaintes disciplinaires

En 2017, le Comité de discipline a reçu 24 plaintes comportant au total 157 chefs d'infraction, réparties comme suit :

- 23 plaintes par le Bureau du syndic
- 1 plainte par le syndic ad hoc, à la suite d'une décision du Comité de révision de l'AMF

PLAINTES SELON LES CATÉGORIES DE MEMBRES



- Agents
- Courtiers
- Experts à l'emploi d'un assureur
- Experts indépendants

1 Dont 23 plaintes par des plaignants privés concernant le même individu.

2 Les 23 plaintes par des plaignants privés concernent le même individu.

CHEFS D'INFRACTION

	2017	2016	2015
Chefs d'infraction	157	516	334*
Nombre moyen d'infractions par plainte	7	14	7

* Comprend 4 chefs d'infraction pour chacun des 23 dossiers déposés concernant le même individu, pour un total de 92.

LES 10 PRINCIPAUX CHEFS D'INFRACTION

Représentants en assurance de dommages

- 14,7 %**

Avoir exercé ses activités de façon malhonnête et/ou négligente.
- 14 %**

Avoir manqué de compétence et de professionnalisme.
- 10,1 %**

Avoir négligé les devoirs professionnels reliés à l'exercice de ses activités.
- 9,7 %**

Avoir fait une déclaration fausse, trompeuse ou susceptible d'induire en erreur.
- 7 %**

Avoir fait défaut d'agir en conseiller consciencieux en omettant d'éclairer les clients sur leurs droits et obligations et en ne leur donnant pas tous les renseignements nécessaires ou utiles.
- 4,3 %**

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.
- 4,3 %**

Avoir fait défaut d'agir envers les clients avec probité.
- 3,9 %**

Avoir fait défaut de recueillir personnellement les renseignements nécessaires lui permettant d'identifier les besoins de l'assuré.
- 3,9 %**

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.
- 3,6 %**

Avoir fait défaut de rendre compte de l'exécution du mandat.
- 24,4 %**

Autres infractions.

Experts en sinistre (indépendants et à l'emploi d'un assureur)

- 23,1 %**

Avoir exercé ses activités de façon malhonnête ou négligente.
- 14,5 %**

Avoir manqué de compétence et de professionnalisme.
- 14,5 %**

Avoir négligé les devoirs professionnels reliés à l'exercice de ses activités.
- 10,3 %**

Avoir eu une tenue de dossier non conforme à la réglementation.
- 9,4 %**

Avoir participé à la confection ou à la conservation d'une preuve la sachant fausse.
- 4,3 %**

Avoir fait défaut d'agir avec objectivité, discrétion, modération et dignité.
- 3,4 %**

Avoir fait défaut d'agir promptement, honnêtement et équitablement dans la prestation de ses services professionnels dans le cadre des mandats confiés.
- 2,6 %**

Avoir utilisé ou s'être approprié pour des fins personnelles de l'argent ou des valeurs qui lui ont été confiés dans l'exercice de tout mandat.
- 2,6 %**

Avoir retenu les sommes d'argent, les titres, les documents ou les biens d'un sinistré, sauf dans les cas où une disposition législative ou réglementaire le permet.
- 1,7 %**

Avoir réclamé une rémunération non conforme à la réglementation.
- 13,7 %**

Autres chefs d'infraction.

Auditions

En général, l'audition devant le Comité de discipline se déroule en deux temps :

- la première audition vise à déterminer si l'intimé est coupable ou non des chefs d'infraction;
- si l'intimé est trouvé coupable d'un ou de plusieurs chefs d'infraction, une deuxième audition aura lieu pour déterminer la sanction.

Toutefois, lorsque l'intimé plaide coupable, l'audition sur culpabilité et l'audition sur sanction se déroulent, la plupart du temps, de façon simultanée. En 2017, le Comité de discipline a tenu 39 journées d'audition comparativement à 29 en 2016.

Depuis 2017, les auditions devant le Comité de discipline sont sans papier; les membres du comité consultent désormais les procédures, les pièces et la jurisprudence en ligne ou sur un support électronique.

TYPES DE DÉCISIONS

12

CULPABILITÉ

20

CULPABILITÉ ET SANCTION

11

SANCTION

4

MOYENS PRÉLIMINAIRES*

47

TOTAL

* 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 **64** jours suivant la dernière journée d'audition. Le *Code des professions* prévoit que les décisions doivent être rendues dans un délai de 90 jours.

CULPABILITÉ : 157 CHEFS D'INFRACTION RETENUS

Les 32 décisions portant sur la culpabilité des intimés comportaient 249 chefs d'infraction. Le Comité de discipline a prononcé la culpabilité des intimés sur 157 chefs d'infraction, a accepté le retrait de 25 chefs et a acquitté les intimés de 69 chefs.

SANCTION : 171 SANCTIONS DISCIPLINAIRES

Parmi les 31 décisions imposant une ou plusieurs sanctions, le Comité de discipline a prononcé un total de 171 sanctions, sachant qu'il y a une ou plusieurs sanctions pour chaque chef d'infraction. Au 31 décembre 2017, certaines sanctions pour donner suite aux décisions sur culpabilité ne sont pas encore rendues. 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.

- 100 sanctions imposant des amendes représentant une somme totale de 197 250 \$
- 57 périodes de radiation temporaire (ces radiations concernent 12 individus)
- 14 réprimandes

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. Une demande d'appel a été déposée en 2017.

Antécédents disciplinaires

Le secrétaire du Comité de discipline a répondu à 37 demandes de renseignements à propos d'antécédents disciplinaires de professionnels certifiés.

MERCI au vice-président, M^e Daniel M. Fabien, aux présidents suppléants, M^{es} Yves Clermont, Marco Gaggino et Marguerite Leclerc, ainsi qu'à tous les membres de leur intérêt envers la déontologie et la protection du public.

BIENVENUE à Maryse Pelletier, C.d'A.A., et à François Vallerand, C.d'A.Ass., à titre de nouveaux membres du Comité de discipline.

COMITÉS DE LA ChAD

Les comités de la ChAD sont présidés par un membre du conseil d'administration et composés d'agents, de courtiers et d'experts en sinistre.

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

- **Marc Nadeau**, FPAA, MBA, CRM, dirigeant de cabinet d'expertise de sinistres, certifié, administrateur à la ChAD et président du comité
- **Isabelle Bélanger**, agent en assurance de dommages
- **Isabelle Circé**, MBA, FPAA, expert en sinistre
- **Louise Hamel**, expert en sinistre
- **M^e Maurice Lefrançois**, agent en assurance de dommages des particuliers
- **Manon Murphy**, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages

NOMBRE DE RENCONTRES EN 2017 : 3

FAITS SAILLANTS 2017

- Production de l'outil *Aide-mémoire du syndicat de copropriété en matière d'assurance – La souscription (Nouveau contrat ou renouvellement)* destiné aux consommateurs.
- Révision de l'outil *Tableau comparant l'avenant F.A.Q. n° 43 et la F.P.Q. n° 5* destiné aux membres et aux consommateurs.

Comité du développement professionnel

MANDAT

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

COMPOSITION

- **Marie-Lucie Paradis**, MBA, dirigeante d'assureur à courtiers, certifiée, administratrice à la ChAD et présidente du comité
- **Patrick Décarie**, agent en assurance de dommages des particuliers
- **Stéphanie Huard**, agent en assurance de dommages des particuliers
- **James Paul MacPherson**, expert en sinistre
- **Richard Racette**, PAA, CCFI, expert en sinistre
- **Connie Tambasco**, CRM, courtier en assurance de dommages des entreprises

NOMBRE DE RENCONTRES EN 2017 : 0

COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

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**, M.A.P., administratrice indépendante et présidente du comité
- **Marie-Claude Dulac**, FPAA, dirigeante d'assureur direct, certifiée
- **Sylvie Mercier**, ASC, administratrice indépendante

NOMBRE DE RENCONTRES EN 2017 : 3

FAITS SAILLANTS

- Révision de la politique de gestion et de sécurité de l'information.
- Directive encadrant l'utilisation des technologies de l'information par les employés.
- Nouvelle politique anti-pourriel.

Comité de nomination

MANDAT

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

COMPOSITION

- **Diane Beaudry**, CPA, CA, IAS.A., administratrice indépendante, présidente du conseil d'administration et présidente du comité
- **M^e Julie-Martine Loranger**, IAS.A., administratrice indépendante
- **Marie-Lucie Paradis**, MBA, dirigeante d'assureur à courtiers, certifiée
- **Jean-François Raymond**, CRM, IAS.A., dirigeant de cabinet de courtage (15 certifiés et moins) et vice-président du conseil d'administration

NOMBRE DE RENCONTRES EN 2017 : 1

FAITS SAILLANTS

- Vérification de l'éligibilité des candidats aux élections de 2017 pour les deux postes à pourvoir.
- Nomination de Matthieu Préfontaine au conseil d'administration de la ChAD, à titre de dirigeant certifié d'un cabinet de courtage.

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.

« Les résultats ont été au rendez-vous en 2017 et le Comité de vérification est fier du travail accompli pour assurer la saine gestion des finances de la ChAD. »

— **Dominique Chaussé**, CPA, CA, ASC, MBA
Administratrice indépendante et présidente du comité

COMPOSITION

- **Dominique Chaussé**, CPA, CA, ASC, MBA, administratrice indépendante et présidente du comité
- **Hélène Grand-Maître**, M.A.P., administratrice indépendante
- **Jean-François Raymond**, CRM, IAS.A., dirigeant de cabinet de courtage (15 certifiés et moins), certifié, vice-président du conseil d'administration

NOMBRE DE RENCONTRES EN 2017 : 5

INVESTIR DANS LE PROFESSIONNALISME

Avec le souci constant de veiller à une gestion responsable des activités au sein de notre organisation, le Comité de vérification est satisfait de présenter des résultats financiers supérieurs aux prévisions budgétaires fixées en début d'année. L'année 2017 s'est terminée avec des revenus plus élevés que prévu. Un engouement pour les formations en ligne offertes à ÉduChAD dépassant les prévisions, combiné à un contrôle serré des dépenses tout au long de l'année, nous permet de présenter un excédent de 602 135 \$ pour l'exercice financier 2017. À la fin de ce dernier, l'actif net grevé d'une affection interne s'établit à 1 000 000 \$ et l'actif net non grevé à 27 655 \$.

MERCI à tous les membres du comité pour leur dévouement et l'excellent travail réalisé.

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 2017, 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, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'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 2017, 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.

Amyot Bélinas, s.e.n.c.l.¹

Comptables professionnels agréés
Blainville, le 22 février 2018

PRODUITS ET CHARGES

Exercice terminé le 31 décembre

	2017 \$	2016 \$
PRODUITS		
Cotisations	4 591 370	4 511 257
Développement professionnel	1 010 480	618 961
Greffe – amendes disciplinaires	210 167	160 518
Publications et matériel de promotion	19 395	33 416
Gain (perte) matérialisé(e) sur placements	9 791	(3 782)
Variation non matérialisée de la juste valeur des placements	73 664	138 373
Revenus de placements	81 599	89 929
	5 996 466	5 548 672
CHARGES		
Salaires et charges sociales	2 940 536	2 901 848
Principales activités (annexe)	2 161 631	2 235 878
	5 102 167	5 137 726
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES AVANT AMORTISSEMENTS	894 299	410 946
AMORTISSEMENTS		
Amortissement des immobilisations corporelles	22 246	24 125
Amortissement des actifs incorporels	269 918	267 048
	292 164	291 173
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	602 135	119 773

ÉVOLUTION DE L'ACTIF NET

Exercice terminé le 31 décembre

	2017			2016
	NON AFFECTÉ	INVESTI EN IMMOBILISATIONS	GREVÉ D'UNE AFFECTATION INTERNE	TOTAL
	\$	\$	\$	\$
SOLDE AU DÉBUT	(237 940)	776 237	500 000	1 038 297
Excédent des produits sur les charges	894 299	(292 164)	–	602 135
Virements interfonds (note 3)	(500 000)	–	500 000	–
Investissement en immobilisations	(128 702)	128 702	–	–
SOLDE À LA FIN	27 657	612 775	1 000 000	1 640 432

BILAN

Au 31 décembre

	2017 \$	2016 \$
ACTIF		
Actif à court terme		
Encaisse	499 072	174 361
Débiteurs (note 4)	366 456	467 171
Charges payées d'avance	83 511	50 020
	949 039	691 552
Placements (note 5)	3 148 888	2 579 436
Immobilisations corporelles (note 6)	69 160	69 143
Actifs incorporels (note 7)	543 612	707 092
Loyers payés d'avance	11 265	–
	4 721 964	4 047 223
PASSIF		
Passif à court terme		
Créditeurs (note 8)	464 176	490 221
Produits reportés	228 885	121 816
Cotisations perçues d'avance	2 388 471	2 393 240
Avantages incitatifs de location	–	3 649
	3 081 532	3 008 926
Actif net		
Investi en immobilisations	612 775	776 237
Grevé d'une affectation d'origine interne	1 000 000	500 000
Non affecté	27 657	(237 940)
	1 640 432	1 038 297
	4 721 964	4 047 223

Engagements contractuels (note 9)

Pour le conseil d'administration,



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



DOMINIQUE CHAUSSÉ, CPA, CA, ASC, MBA
Administratrice indépendante
Présidente du Comité de vérification

FLUX DE TRÉSORERIE

Exercice terminé le 31 décembre

	2017 \$	2016 \$
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Excédent des produits sur les charges	602 135	119 773
Éléments n'impliquant aucun mouvement de trésorerie :		
Amortissement des immobilisations corporelles et des actifs incorporels	292 164	291 173
Amortissement des avantages incitatifs de location	(3 649)	(21 029)
Perte (gain) matérialisé(e) sur placements	(9 791)	3 782
Variation de la juste valeur des placements évalués à la juste valeur	(73 664)	(138 373)
	807 195	255 326
Variation nette des éléments hors trésorerie liés aux activités d'exploitation	139 832	(173 308)
	947 027	82 018
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition de placements	(5 557 371)	(1 452 208)
Produit de la cession de placements	5 063 757	1 552 122
Acquisition d'immobilisations corporelles	(22 264)	(12 745)
Acquisition d'autres actifs	(106 438)	(94 429)
	(622 316)	(7 260)
AUGMENTATION NETTE DE LA TRÉSORERIE	324 711	74 758
ENCAISSE AU DÉBUT	174 361	99 603
ENCAISSE À LA FIN	499 072	174 361

NOTES COMPLÉMENTAIRES

31 décembre 2017

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 et des intérêts et dividendes sur les fonds négociés en bourse. 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 et passifs financiers à la juste valeur. Elle évalue ultérieurement tous ses actifs et passifs financiers au coût après amortissement, à l'exception des placements dans le marché monétaire, des fonds négociés en bourse et des obligations, qui sont évalués 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 cotisations et des comptes clients.

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

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 et taux suivants :

	MÉTHODES	TAUX
Mobilier de bureau	solde décroissant	20 %
Équipement informatique – plan TI	linéaire	5 ans
Équipement informatique	linéaire	4 ans

NOTES COMPLÉMENTAIRES (SUITE)

31 décembre 2017

2. Principales méthodes comptables (suite)

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 à compter de leur mise en service :

Logiciel – plan TI	5 ans
ChADPresse électronique	4 ans
Gestion de la formation continue	4 ans
Cours en ligne	3 ans
Site Web	3 ans
Développement – cours obligatoire	2 ans

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.

3. Virement interfonds et affectations internes

Le 25 janvier 2018, le comité spécial ChAD a proposé au conseil d'administration d'affecter un montant de 500 000 \$, provenant de l'excédent des produits sur les charges de l'exercice, pour pourvoir à des éventualités futures découlant de l'application du projet de loi 141 (note 11). Le 20 février 2018, le conseil d'administration a adopté une résolution appuyant cette proposition. La ChAD ne peut utiliser ces montants grevés d'affectations internes à d'autres fins sans le consentement préalable du conseil d'administration.

4. Débiteurs

	2017 \$	2016 \$
Cotisations à recevoir via l'Autorité des marchés financiers	179 960	164 588
Cotisations perçues et à recevoir de l'Autorité des marchés financiers	81 229	78 093
	261 189	242 681
Comptes clients	105 267	224 490
	366 456	467 171

Au 31 décembre 2017, les comptes clients sont présentés déduction faite d'une provision pour dépréciation de 14 367 \$ (2016 – 3 641 \$).

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

5. Placements

	2017 \$	2016 \$
Fonds négociés en bourse, à la juste valeur	3 148 888	2 264 856
Actions privilégiées, à la juste valeur	–	314 580
	3 148 888	2 579 436

6. Immobilisations corporelles

	2017		2016
	COÛT	AMOR- TISSEMENT CUMULÉ	VALEUR NETTE
	\$	\$	\$
Mobilier de bureau	297 238	267 478	29 760
Équipement informatique – plan TI	24 519	9 130	15 389
Équipement informatique	54 075	30 064	24 011
	375 832	306 672	69 160

7. Actifs incorporels

	2017 \$	2016 \$
	VALEUR NETTE	VALEUR NETTE
Actifs incorporels à durée de vie définie		
ChADPresse électronique	15 625	21 875
Développement – cours obligatoire	103 090	69 065
Gestion de la formation continue	71 719	100 406
Logiciel – plan TI	347 412	476 731
Site Web	5 766	32 571
Cours en ligne	–	6 444
	543 612	707 092

8. Crédateurs

	2017 \$	2016 \$
Fournisseurs	89 069	108 352
Salaires et vacances	57 875	64 918
Taxes	94 223	88 247
Frais courus	223 009	228 704
	464 176	490 221

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 ces contrats, exclusion faite des clauses d'annulation prévues au bail et des clauses escalatoires d'impôts fonciers et autres, s'établit à 3 496 152 \$.

Les paiements minimums exigibles au cours des cinq prochains exercices sont les suivants :

	\$
2018	367 717
2019	370 189
2020	369 134
2021	381 220
2022	387 287

NOTES COMPLÉMENTAIRES (SUITE)

31 décembre 2017

10. Opérations entre apparentés

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

	2017	2016
	\$	\$
PRODUITS		
Recharge de salaires à la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages	103 174	94 735
CHARGES		
Frais de perception par l'Autorité des marchés financiers	45 870	45 276

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. Événement important

Le 5 octobre 2017, le projet de loi 141, *Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières*, a été déposé à l'Assemblée nationale. Le projet de loi propose d'abolir la Chambre de l'assurance de dommages pour confier à l'Autorité des marchés financiers certaines de ses activités. Il est impossible de prévoir les amendements qui seront apportés au projet de loi ainsi que la date éventuelle de sa sanction.

De plus, comme les modalités d'application et les règlements relatifs à ce projet de loi ne sont pas établis, aucune provision n'a été comptabilisée aux états financiers quant aux charges nettes que l'organisme devra éventuellement assumer résultant de ce projet de loi que ce soit quant à la valeur de réalisation des immobilisations corporelles, aux obligations découlant du bail ou aux indemnités prévues aux différentes conventions d'emploi.

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 2017.

RISQUE DE LIQUIDITÉ

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

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

	2017	2016
	\$	\$
PRINCIPALES ACTIVITÉS		
Assurances	45 717	44 343
Comité de discipline	109 791	98 014
Communications	99 697	102 017
Dépréciation des autres débiteurs	14 367	3 641
Développement professionnel	206 267	188 057
Entretien et location – équipement de bureau	41 584	38 738
Formation des administrateurs	451	1 200
Formation du personnel	10 804	10 160
Fournitures de bureau et papeterie	54 443	66 825
Frais bancaires	22 644	15 584
Frais d’enquêteurs externes	114 093	174 267
Frais d’élections	–	10 383
Frais de déplacements – ensemble des comités	38 590	25 385
Frais de perception de la cotisation par l’Autorité des marchés financiers	45 865	45 276
Frais du site Web	41 416	34 023
Inspection professionnelle	14 938	12 643
Loyer, taxes, permis et électricité	356 218	349 278
Poste et messagerie	17 371	18 843
Procureur du syndic	300 714	338 385
Publications	66 997	165 982
Publicité et promotion	301 806	175 378
Services professionnels	221 585	286 986
Télécommunications	36 273	30 470
	2 161 631	2 235 878

COALITION POUR LA PROMOTION DES PROFESSIONS EN ASSURANCE DE DOMMAGES

En 2002, la ChAD et l'ensemble de l'industrie ont créé un organisme visant à faire la promotion des carrières dans l'industrie. Depuis maintenant 15 ans, la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages (Coalition) s'emploie à répondre aux besoins de l'industrie en poursuivant la mission d'**intéresser davantage de candidats aux carrières offertes dans l'industrie de l'assurance de dommages et de valoriser l'image des professionnels qui y œuvrent.**

Répondre aux attentes des employeurs

Avec plus de 3 500 postes à pourvoir en 2018 et 2019¹, les départs massifs à la retraite et l'avènement des nouvelles technologies, les défis de relève en assurance de dommages sont grands. Pour répondre aux attentes des employeurs, la Coalition s'est engagée en 2017 sur quatre fronts prioritaires pour lesquels les retombées sont positives :

1. Contribuer à former une relève qualifiée qui répond aux attentes des employeurs

- Participation au processus d'actualisation du DEC en Conseil en assurances et en services financiers.

2. Orienter davantage de candidats vers les carrières en assurance de dommages

- 34 événements auxquels la Coalition a participé pour rencontrer des candidats potentiels de différents horizons.
- 66 700 personnes se sont informées à prosdelassurance.ca.
- 128 jeunes ont exploré le secteur *assurances et services financiers* grâce aux partenariats de la Coalition.

3. Représenter l'industrie et faire valoir ses attentes en matière de relève

- Démarches auprès des ministères et instances gouvernementales pour faire cheminer les dossiers clés de l'industrie.

4. Mettre en valeur les entreprises et leurs offres d'emploi

- 71 candidats et 15 employeurs et organismes ont participé à la 5^e édition du *Speed Jobbing*, organisé conjointement avec le *Journal de l'assurance* lors de la Journée de l'assurance de dommages.
- 1 plateforme de recrutement spécialisée pour l'industrie réunissant 433 chercheurs d'emploi, 670 offres d'emploi et 93 employeurs.

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, 2017.

Deux sondages révélateurs

En 2017, la Coalition a également réalisé **deux sondages auprès des Québécois et des entreprises afin de dresser un portrait de l'industrie**. Ils ont notamment révélé que la perception des Québécois à l'égard des professions de l'industrie s'est améliorée depuis 2004² et que, pour 87 % des entreprises, l'évolution des technologies avait un impact sur les compétences recherchées chez les candidats³. Afin de bien cerner ces dernières, la Coalition réalisera en 2018 une étude sur les compétences de l'avenir.

Consultez le plus récent rapport annuel de la Coalition à prosdelaassurance.ca pour en savoir plus sur ses activités.

« Pour sa campagne de financement 2017-2018, la Coalition a rallié 212 entreprises, et c'est grâce à cette mobilisation que ces actions ont été rendues possibles. »

— **M^e Robert LaGarde**, président et chef de la direction de la Coalition

Conseil d'administration

La Coalition réunit des acteurs de l'ensemble de l'industrie de l'assurance de dommages autour de la même table. Voici les membres du conseil d'administration qui sont issus de différents organismes ou catégories de membres et qui contribuent à sa mission.

Au 31 décembre 2017

- **Johanne Lamanque**, LL.B., M. Sc., présidente, dirigeante désignée du Bureau d'assurance du Canada (BAC)
- **Patrice Jean**, FCAS, FICA, CRM, vice-président, dirigeant issu de la catégorie membre cabinet de courtage
- **Guy Parent**, CPA, CGA, secrétaire-trésorier, dirigeant désigné du Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ)
- **Jean-François Desautels**, dirigeant issu de la catégorie membre assureur
- **Carl Dubé**, CRHA, dirigeant des ressources humaines œuvrant dans l'industrie de l'assurance de dommages
- **Louis Ferrari-Vianna**, dirigeant désigné de L'Association de la relève en assurance du Québec (LARAQ)
- **Jacques Fortier**, PAA, dirigeant issu de la catégorie membre cabinet d'expertise en règlement de sinistres
- **Michel Lacelle**, PAA, dirigeant désigné de l'Association des experts en sinistre indépendants du Québec (AESIQ)
- **Michel Laurin**, FCAS, FICA, dirigeant désigné de la Corporation des assureurs directs de dommages du Québec (CADD)
- **Carole Lavoie**, dirigeante issue du réseau des établissements d'enseignement qui offrent un programme en assurance de dommages
- **Louis Lévesque**, administrateur indépendant désigné par le conseil d'administration de la Coalition
- **Maya Raic**, MBA, M. Sc. pol., Adm.A., dirigeante désignée de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD)
- **Julie Saucier**, PAA, dirigeante désignée de l'Institut d'assurance de dommages du Québec (IADQ)

2 Sondage *Des professions plus valorisées, mais des conditions de travail avantageuses encore méconnues* réalisé par Léger pour la Coalition, 2017.

3 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, 2017.

DÉPÔT LÉGAL

BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DU QUÉBEC

BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DU CANADA



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