



RAPPORT
D'ACTIVITÉS



Statistiques 2019

Chambre de l'assurance de dommages



CHAMBRE
DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES

chad.ca

Sommaire

À propos de la Chambre de l'assurance de dommages.....	3
Organigramme de la ChAD	4
Membres de la ChAD.....	5
Formation continue obligatoire	6
Bureau du syndic.....	7
Comité de discipline	9
Communication.....	11
Outils pour améliorer la pratique professionnelle	11

À propos de la Chambre de l'assurance de dommages

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

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

Elle voit également au respect de la **déontologie** et encadre la pratique professionnelle de façon préventive. Pour accompagner les professionnels, elle crée des outils et des contenus qui leur permettent de rehausser leur pratique quotidienne. La ChAD explorera d'ailleurs en 2020 d'autres formules d'accompagnement.

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

Planification stratégique 20|23

En 2019, pour souligner ses 20 ans, la ChAD s'est lancée dans une réflexion profonde. En collaboration avec ses organismes partenaires, les professionnels certifiés et son équipe, la ChAD s'est dotée d'un plan stratégique triennal qui la mènera à l'atteinte d'une vision bénéfique tant pour la protection du public que pour l'évolution de la pratique professionnelle. Ce plan propose trois grandes orientations :

- Développer une approche concertée avec les parties prenantes.
- Proposer une offre distinctive et adaptée aux clientèles et aux besoins en évolution.
- Optimiser ses façons de faire.

Dans les pages qui suivent, vous trouverez les statistiques des activités réalisées par la ChAD en 2019.

Mission

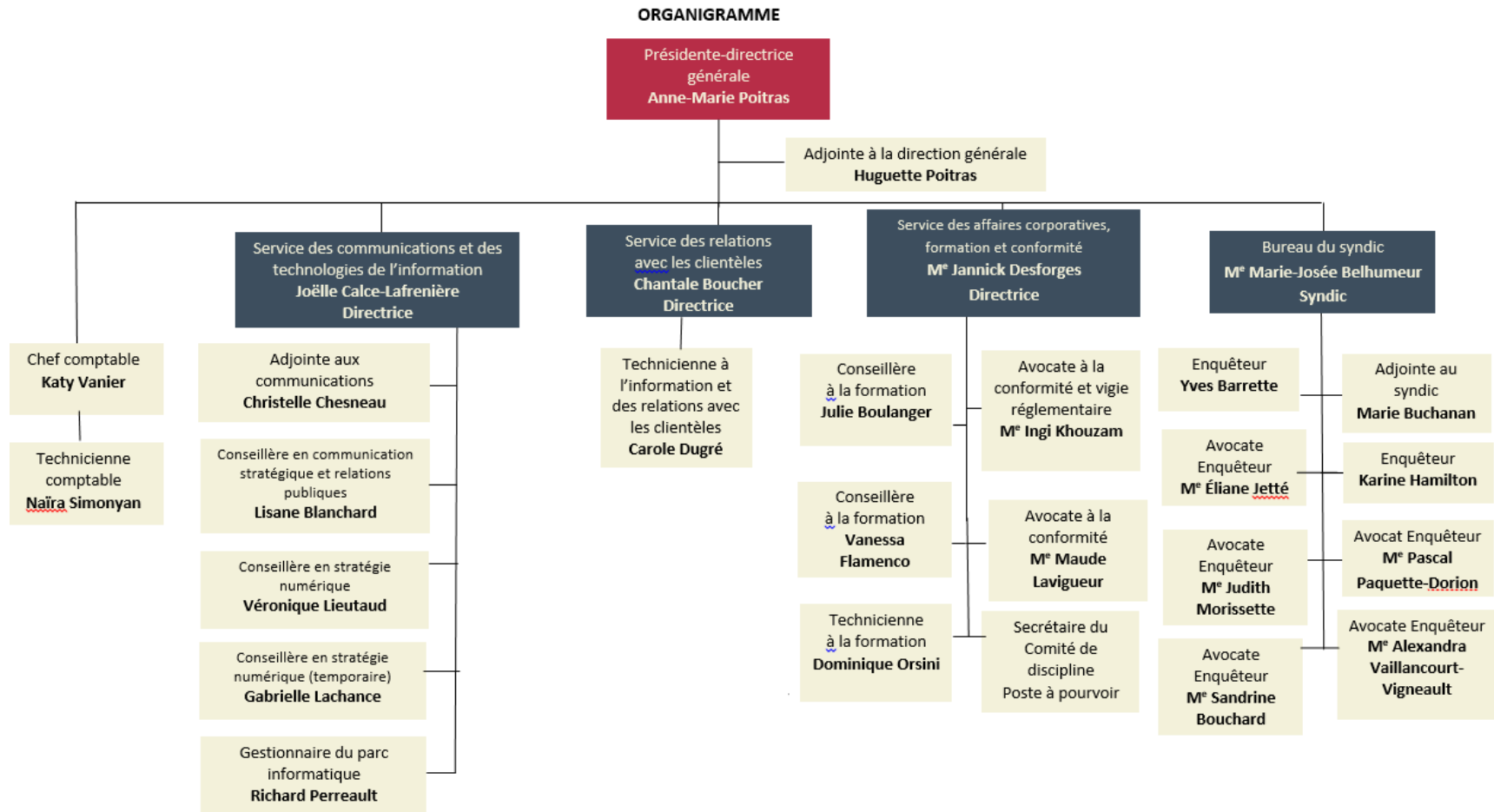
La Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) a pour mission d'assurer la protection du public en maintenant la **discipline** et en veillant à la **formation** et à la **déontologie** des agents en assurance de dommages, des courtiers en assurance de dommages et des experts en sinistre.

Vision

Être reconnue comme la référence en matière de pratiques professionnelles et comme un partenaire à valeur ajoutée, innovant et synergique.

Organigramme de la ChAD

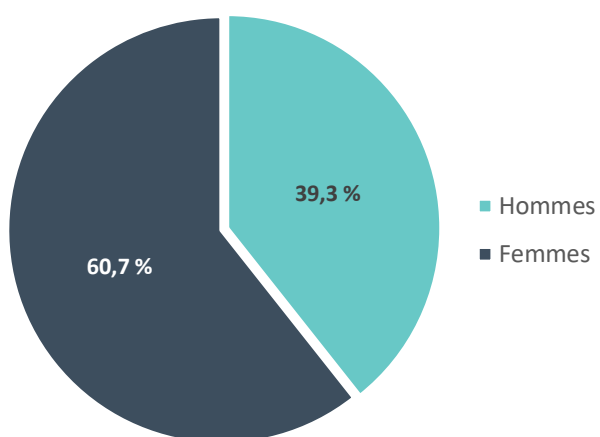
Février 2020



Membres de la ChAD

Au 21 janvier 2020

	2019	2018	2017
Représentants actifs	15 471	15 116	15 156
Nouveaux	975		



Formation continue obligatoire

Portrait de l'offre de formation dans l'industrie

- 434 nouvelles activités accréditées
- 341 activités renouvelées
- 140 organismes de formation
- 150 formateurs nouvellement reconnus

Portrait des activités de formation de la ChAD

Formations offertes en salle :

- 6 séances de la Formation des formateurs suivies par 42 personnes
- 5 séances d'une formation en Conformité données conjointement avec l'Autorité des marchés financiers et la Chambre de la sécurité financière, suivies par environ 500 professionnels du secteur financier
- 1 séance du cours obligatoire offerte lors de Rendez-vous Québec

Formations offertes en entreprise :

- 5 séances
- 182 inscriptions

Formations en ligne sur ÉduChAD

- 50 formations en ligne, dont 5 nouvelles
- 8 416 inscriptions représentant un total de 14 706 UFC

Fin de la période de référence 2018-2019

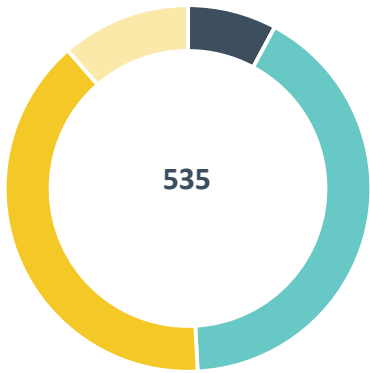
Les professionnels bénéficient d'une période de grâce jusqu'au 31 mars 2020 pour respecter leurs obligations de formation continue. En date du 1^{er} février 2020, 94 % des certifiés ont complété leurs unités de formation continue (UFC) obligatoires.

Notons que 75 % des professionnels cumulent plus d'UFC que leurs obligations, l'ensemble des certifiés cumulent en moyenne 26 UFC par période de référence.



Bureau du syndic

Dossiers de plainte ouverts par catégories de membres



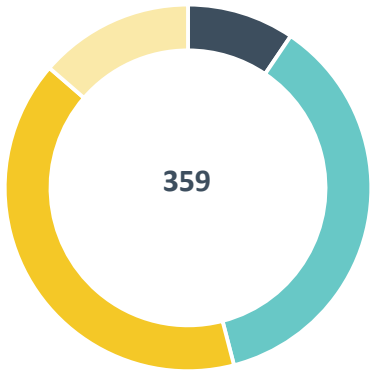
	Préliminaires	Enquêtes	Total
● Agents en assurance de dommages	39	3	42
● Courtiers en assurance de dommages	214	7	221
● Experts en sinistre (assureurs)	211	0	211
● Experts en sinistre (indépendants)	61	0	61
Total	525	10	535

Motifs de plainte

Regroupés ci-dessous en 8 familles, les motifs pour lesquels les professionnels ont été le plus fréquemment dénoncés au Bureau du syndic en 2019.

	Agents	Courtiers	Experts (assureurs)	Experts (indépendants)	Total
Négligence	26	185	173	49	433
Défaut d'expliquer, d'informer et de conseiller	26	110	150	46	332
Attitude (manque de modération et d'objectivité)	18	109	61	31	219
Exécution déficiente du mandat	2	113	61	19	195
Renseignements personnels	8	61	3	0	72
Faux documents, fausses représentations	1	10	2	0	13
Intérêts personnels	1	6	0	0	7
Entrave, défaut de répondre	0	3	1	0	4
Total	82	597	451	145	1275

Dossiers de plainte fermés par catégories de membres



	Préliminaires	Enquêtes	Total
● Agents en assurance de dommages	30	4	34
● Courtiers en assurance de dommages	106	25	131
● Experts en sinistre (assureurs)	145	0	145
● Experts en sinistre (indépendants)	46	3	49
Total	327	32	359

Décisions prises par le syndic

	Agents	Courtiers	Experts (assureurs)	Experts (indépendants)	Total
Mesures administratives	20	76	54	20	170
- Mises en garde	9	36	39	10	94
- Avis formel	11	40	15	10	76
Fermetures	14	55	91	29	189
Plaintes formelles déposées devant le Comité de discipline	0	21	2	2	25
Dénonciations à l'Autorité des marchés financiers					7

Autres recours des plaignants

	Total
Demandes de révision déposées auprès du Comité de révision	14
Avis formulés par le Comité de révision maintenant la décision du syndic de ne pas déposer de plainte formelle	20
Avis du Comité de révision recommandant la nomination d'un syndic ad hoc	1
Dossiers en attente de la position du Comité de révision au 31 décembre 2019	7

271 dossiers encore à l'étude au 31 décembre 2019

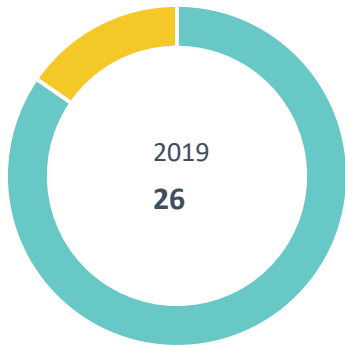
Préliminaires	228
Enquêtes	14
Disciplinaire	29
Total	271

Délai moyen de traitement des plaintes : **3 mois**

Comité de discipline

Plaintes disciplinaires

En 2019, le Comité de discipline a reçu **26 plaintes** comportant au total **135 chefs d'infraction**.



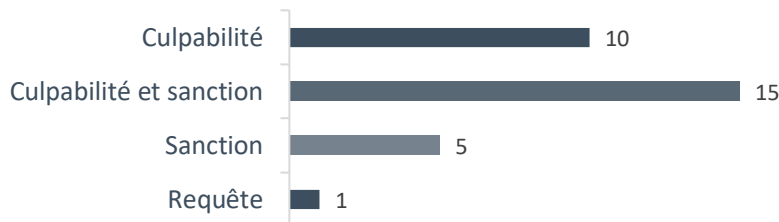
● Agents en assurance de dommages	0	0 %
● Courtiers en assurance de dommages	22	85 %
● Experts en sinistre	4	15 %

Nombre de chefs d'infraction : 135

Nombre moyen d'infractions par plainte : 5

Décisions

Le Comité de discipline a rendu **31 décisions** réparties comme suit



Détails des décisions rendues par le Comité de discipline

196 chefs d'infraction

- Retrait de 15 chefs
 - 2 chefs fusionnés
 - 2 chefs retirés par faute de preuve
- Déclarations de culpabilité de 158 chefs
- Acquittement de 23 chefs
- Arrêt conditionnel des procédures sur 4 chefs

Sanctions disciplinaires

Le Comité de discipline a prononcé un total de **130 sanctions**, sachant qu'il y a une ou plusieurs sanctions pour chaque chef, réparties comme suit :

- 67 sanctions imposant des amendes représentant une somme totale de 121 000 \$
- 53 périodes de radiation temporaire concernant 11 individus
- 10 réprimandes
- 1 radiation provisoire *
- 4 cours à suivre *

* Données non calculées dans les sanctions

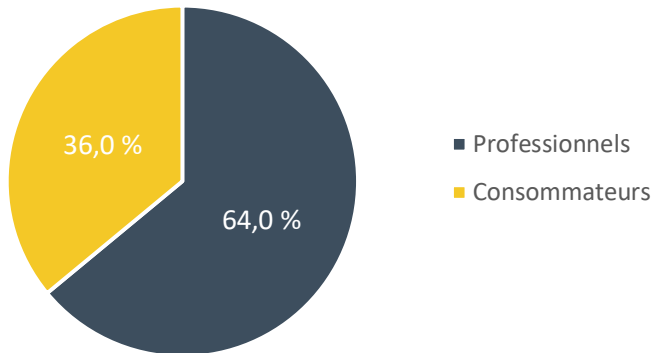
Délai moyen pour prendre une décision

En moyenne, le Comité de discipline a rendu sa décision dans les **78 jours** suivant la dernière journée d'audition. Le *Code des professions* prévoit que les décisions doivent être rendues dans un délai de 90 jours.

Communication

Le site Web chad.ca a été consulté **494 115 fois** au cours de l'année 2019, contre 532 295 fois en 2018.

Répartition des visites à chad.ca



Outils pour améliorer la pratique professionnelle

Nouvel outil

Délais relatifs au renouvellement, à la résiliation ou à l'annulation des contrats, en assurance habitation et automobile (octobre 2019), en français et en anglais.

Outils révisés

- Avis relatif au renouvellement en assurance de copropriétaires
- Avis relatif au renouvellement en assurance habitation
- Tableau comparant l'avenant F.A.Q. n° 43 et le F.P.Q. n° 5



La section « Boîte à outils » a été consultée en **moyenne 2 882 fois par mois.**



**CHAMBRE
DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES**

chad.ca