

# Table des matières

---

<b>3</b>	Mission de la ChAD et membres du conseil d'administration
<b>4</b>	Rapport du président
<b>7</b>	Chairman's report
<b>10</b>	Rapport de la direction générale
<b>13</b>	Report from the CEO
<b>16</b>	Rapport de la secrétaire de la ChAD Directrice des affaires institutionnelles et de la conformité des pratiques
<b>18</b>	Rapport du syndic
<b>23</b>	Rapport du président du comité de déontologie
<b>24</b>	Rapport du président du comité de discipline
<b>28</b>	Rapport du président du comité du développement professionnel
<b>31</b>	Rapport du président du comité de la Qualité de la Pratique Professionnelle
<b>32</b>	Rapport d'activités du service des communications et de l'information
<b>35</b>	Rapport du président de la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages
<b>38</b>	Rapport du comité de vérification
<b>39</b>	Rapport des vérificateurs
<b>40</b>	États financiers
<b>46</b>	Liste des membres de la permanence et des membres bénévoles
<b>50</b>	Statistiques

---

## Mission de la ChAD



CHAMBRE DE L'ASSURANCE  
DE DOMMAGES 

### *L'assurance d'un professionnel*

#### **La mission de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD)**

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

Elle veille à la formation continue obligatoire de plus de 12 400 agents et courtiers en assurance de dommages, ainsi que d'experts en règlement de sinistres. Elle encadre de façon préventive et discipline la pratique professionnelle des individus œuvrant dans ces domaines.

#### **Les membres du conseil d'administration :**

##### **Président**

Paul-André Simard, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages

##### **Vice-président**

François Reneault, F.P.A.A., expert en règlement de sinistres

##### **Administrateurs**

Joan Renée Bernard, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages

Yvon Bouchard, F.P.A.A., agent en assurance de dommages

Robert LaGarde, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages

Jean Langevin, représentant du public

Esther Vekeman, représentante du public

Serge Lyras, C.d'A.A., F.P.A.A., courtier en assurance de dommages

Danielle Thibodeau, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages

Jean-François Tougas, F.P.A.A., agent en assurance de dommages

André Yergeau, F.P.A.A., expert en règlement de sinistres



De gauche à droite :

1<sup>re</sup> rangée : François Reneault, Paul-André Simard

2<sup>e</sup> rangée : Denis Garneau, Danielle Thibodeau, Joan Renée Bernard, Serge Lyras

3<sup>e</sup> rangée : Jean Langevin, André Yergeau, Yvon Bouchard, Robert LaGarde

N'apparaît pas sur la photo, madame Esther Vekeman

Note : la forme masculine utilisée tout au long du rapport annuel ne vise qu'à alléger le texte.

## Rapport du président

Dans la foulée d'une réflexion amorcée en 2003 concernant la gouvernance de la ChAD, cette année est marquée par la concrétisation de la volonté d'en assurer la pérennité en tant que régulateur et organisme d'encadrement de tous les professionnels de l'industrie, soit les agents, courtiers et experts en règlement de sinistres. Président de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) depuis sa création en 1998, je suis fier que les modifications législatives proposées aient été adoptées. En effet, les orientations prises jettent les assises pour faire face aux défis actuels et futurs, dont la pénurie de main-d'œuvre qualifiée et la mise en place de mesures d'encadrement qui collent à la réalité de l'assurance de dommages. Ainsi, la ChAD est et sera d'autant en mesure d'assumer pleinement son rôle d'organisme d'autoréglementation et sa mission de protection du public.



### Un vent nouveau à la ChAD

Le poste de président de la ChAD est un travail qui exige beaucoup de disponibilité; étant à la retraite, je pouvais y être presque à temps complet. Cependant, considérant que les membres du conseil d'administration sont sur le marché du travail, qu'ils ont des obligations que je n'ai pas, il devenait difficile de trouver un successeur. Ayant siégé sur d'autres conseils d'administration, j'ai donc comparé, et l'expérience m'a fait connaître le partage de responsabilités entre un président de conseil d'administration et un président-directeur général. J'en ai discuté, car mon but était notamment de donner la chance à d'autres membres du conseil de relever le défi de la présidence. J'ai voulu donner le signal que la fonction était accessible en alternance à toutes les catégories de membres. Cette année est donc une année de transition entre les fonctions de président du conseil d'administration et celles de p.-d.g., fonctions aujourd'hui assumées par madame Maya Raic. À 68 ans, je suis prêt à prendre un peu de bon temps. Je suis fier des résultats.

à la réalité de l'assurance de dommages. Celui qui me remplacera en tant que président du conseil aura du pain sur la planche. Je suis convaincu qu'il aura aussi tout le support requis et toutes les compétences requises pour mener à bien ses nouveaux dossiers.

### Un pavé dans la mare cet automne

Un événement important qui a actuellement cours aux États-Unis est venu ébranler l'industrie de l'assurance de dommages et la compréhension que les consommateurs en ont. Pendant que chez nous l'industrie connaissait encore une fois en 2004 des changements dans l'encadrement de ces pratiques, le procureur de l'État de New-York, monsieur Eliot Spitzer, mettait au jour un cas de

mise à contribution, que ce soit en matière d'activités d'encadrement ou d'accompagnement des membres. Je suis confiant qu'à cet égard l'industrie et ses professionnels démontreront l'ouverture requise pour répondre aux questions du public et des autorités compétentes. Les professionnels de l'assurance de dommages ont un code de déontologie auquel ils adhèrent, c'est là une des garanties de protection du public sur laquelle on peut compter.

### L'opportunité d'être un professionnel certifié

En 2002, la directrice générale mentionnait que les membres encadrés par la ChAD se sont questionnés à savoir pourquoi 2 200 employés, communément appelés les « articles 547 », n'avaient pas les mêmes obligations qu'eux. En effet, en vertu de l'article 547 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (loi 188) et selon certaines conditions, ces personnes se sont fait reconnaître un droit acquis qui leur permet ainsi de continuer à exercer leurs activités. Cependant, afin de donner l'opportunité à ces personnes d'obtenir un certificat qui atteste aux consommateurs qu'ils font affaire avec des professionnels encadrés, une mesure transitoire entrainée en vigueur en juillet 2003. Cette dernière leur permettait de faire valoir leur droit et demander un certificat.

Cette opportunité ayant pris fin le 31 décembre de cette année, je suis fort heureux des résultats. En effet, 1 206 demandes de reconnaissance ont été faites auprès de l'Autorité des marchés financiers. Pour moi qui œuvre au sein de l'industrie depuis plus de 40 ans, c'est la preuve de l'intérêt manifeste de ceux et celles qui travaillent avec le public à vouloir une reconnaissance professionnelle.

En ce sens, l'année 2005 sera également marquée par l'arrivée d'un nouveau président du conseil d'administration, provenant d'une autre catégorie de membres encadrés par la ChAD, qui sera soit un agent en assurance de dommages ou un expert en règlement de sinistres à l'emploi de l'assureur.

### La ChAD: un régulateur représentatif de toutes les catégories de professionnels encadrés

La ChAD étant dirigée par un conseil d'administration composé de professionnels certifiés de chacune des catégories de membres, des démarches ont été faites auprès du législateur pour qu'en soit bonifiée sa composition. L'objectif était de faire en sorte qu'il soit encore plus représentatif de l'évolution du nombre d'agents, courtiers, experts en règlement de sinistres indépendants et experts en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur. L'adoption en décembre dernier de la Loi modifiant la *Loi sur les valeurs mobilières et d'autres dispositions législatives* (Loi 72)<sup>1</sup>, confirme que le conseil accueillera en 2005 deux nouveaux membres, soit un agent et un expert en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur, en plus de ceux qui agissent actuellement comme administrateurs à la ChAD. Cet enrichissement consacre l'expertise du conseil d'administration. Il devient un atout certain pour assurer l'intégration de nouvelles activités d'encadrement qui collent

fraude alléguée dans le domaine de la distribution en assurance de dommages. Il remettait aussi en question certaines pratiques, ce qui a enclenché une série de gestes de la part des régulateurs à travers les États-Unis, le Canada et même l'Europe. Au Québec, l'Autorité des marchés financiers, en charge de cet examen des pratiques, et la ChAD, en tant qu'organisme d'autoréglementation, ont rapidement exercé un suivi de la situation. Il fallait y voir plus clair dans les pratiques commerciales, comme dans le rôle du professionnel. Il est certain que ce dossier commandera des actions concrètes où la ChAD sera

### La ChAD: une présence soutenue, une collaboration accrue

Pour être efficace et efficient, j'ai toujours cru au processus de consultation. Selon moi, les avantages de travailler en concertation et en collaboration avec tous, que ce soit les membres, les partenaires de l'industrie, les organismes de consommateurs ou encore les décideurs publics, sont un atout. Gardant à l'esprit que, pour rencontrer la mission de la ChAD, les orientations prises et les mesures d'encadrement doivent être applicables à la réalité de l'assurance de dommages, l'année 2004 est façonnée d'une présence soutenue de la ChAD. Par le fait même, une collaboration accrue tant des membres, des gestionnaires, des chefs de file de l'industrie, des organismes partenaires, que des décideurs publics s'est dessinée. Par exemple, tout au long de l'année, le conseil d'administration a rencontré les dirigeants de différents organismes du domaine de l'assurance de dommages. Cela a permis d'échanger sur nos préoccupations communes et de répondre aux interrogations quant à l'encadrement professionnel. J'en profite ici pour remercier tous les dirigeants, qu'ils soient de l'Association des experts en sinistres indépendants du Québec (AESIQ), du Bureau d'assurance du Canada (BAC), de la Corporation des assureurs directs de dommages (CADD), de l'Institut d'assurance de dommages du Québec (IADQ) et du Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ). Des débats enrichissants ont résulté de ces rencontres et nous allons très certainement renouveler l'expérience dans les années à venir.

### La tournée régionale: un mode de consultation incontournable

En 2004, une tournée provinciale a permis de répondre à bon nombre d'interrogations, démystifier la nouvelle structure d'encadrement du secteur financier et mieux connaître les préoccupations des membres. La tournée de la ChAD a été l'occasion de réunir, de rencontrer des centaines de professionnels, gestionnaires et chefs de file des 17 régions administratives du Québec. Partout, ces consultations ont permis de les informer, d'obtenir leurs suggestions quant aux services et activités offerts par la ChAD. Nous les avons aussi sensibilisés à leurs obligations réglementaires et aux modifications apportées au règlement sur la formation continue obligatoire.

<sup>1</sup> C'est à partir de l'adoption, en décembre dernier, de la Loi modifiant la *Loi sur les valeurs mobilières et d'autres dispositions législatives* (Loi 72), que l'ensemble des modifications apportées à la gouvernance de la ChAD sont officiellement entrées en vigueur. Résultat: le nombre de membres au conseil d'administration passe de 11 à 13 à partir de l'élection 2005, soit à partir de la date de scrutin prévue le 4 avril 2005. Quant au partage de responsabilités entre les postes de président-directeur général et de président du conseil d'administration, ces fonctions ont été réparties le 1<sup>er</sup> juillet 2004, et consacrées avec l'adoption de la Loi 72.

## Rapport du président

En plus, l'un des sujets qui me tenait à cœur était de vérifier l'opportunité d'introduire dans nos activités l'organisation d'une assemblée générale. Et bien, je crois qu'à cet égard, j'ai bien saisi le message: pas d'opposition à une assemblée générale, en autant qu'elle ne mette pas fin aux tournées régionales de la ChAD! Message qui me fait chaud au cœur et auquel je souscris entièrement étant moi-même un gars de région. Je comprends combien il est important d'avoir ces « inputs » et les façons de faire du « terrain », pour mieux encadrer la pratique et mieux servir le public.

Bon nombre des suggestions recueillies durant ce mode de consultation ayant par ailleurs déjà des retombées concrètes en termes d'opérations à la ChAD, je vous invite à consulter les différents rapports contenus dans cette édition, en particulier celui de la présidente-directrice générale. La tournée des membres demeurera donc toujours un outil privilégié de consultation auprès des membres de la Chambre.

Je suis très heureux de cette tournée: elle nous permet, en tant que régulateur et organisme de protection du public, non seulement d'identifier et de mettre en place des façons de faire, qui s'adaptent à la réalité quotidienne, mais également d'être constamment à jour en termes d'encadrement professionnel. Considérant que, contrairement aux autres services financiers, l'assurance de dommages n'est pas un risque que prend un consommateur, mais bel et bien une protection, je suis content quand on me parle d'encadrement, parce qu'il est important d'être professionnel. Il en va de l'image de toute l'industrie!

### Remerciements

À partir du printemps 2005, la relève sera en place à la présidence du conseil d'administration. Après des années d'implication, j'aimerais donc en profiter pour remercier particulièrement toutes celles et tous ceux avec qui j'ai travaillé depuis la mise en place de la Chambre de l'assurance de dommages en 1998. Au premier chef, les membres du conseil d'administration, anciens et nouveaux, que je remercie pour leur inestimable contribution; les organismes et partenaires préalablement nommés<sup>2</sup>, sans omettre les décideurs publics et les chefs de file de l'industrie trop nombreux pour que je puisse tous les nommer, mais dont l'importance est incontestée à mes yeux. Il est vrai que nous avons connu des hauts et des bas, mais je crois sincèrement que l'approche consensuelle que je privilégie a porté ses fruits.

J'aimerais également remercier les hommes et les femmes qui s'impliquent au sein des différents comités de la ChAD. Ils alimentent le conseil d'administration et constituent sans contredit un moteur à réflexion important. D'ailleurs, pour encourager tous les professionnels à participer à la vie active de la ChAD, le conseil d'administration a fixé l'engagement des participants, à un maximum de deux mandats consécutifs, et ce pour une période de deux ans.

En dernier lieu, et non le moindre, j'aimerais remercier le vice-président, monsieur François Renault, qui me suit depuis la création de la ChAD. Son apport inestimable mérite d'être souligné. Merci également à toute la permanence sans laquelle les défis n'auraient pu se traduire en actions reconnues et appréciées de tous. Enfin, les futurs président et vice-président du conseil de la ChAD pourront être assurés de mon appui, tout comme la permanence à qui je pourrai servir de guide, à titre d'administrateur.

Merci à tous de la confiance témoignée: celle-ci m'a permis de vous livrer un organisme d'encadrement à la mesure de vos attentes.



Paul-André Simard, C. d'A. Ass.  
Président du conseil d'administration

## Chairman's report

In 2003, we began the process of reviewing governance at the ChAD. As this new year begins, we want to concentrate on implementation, to ensure that the ChAD continues—now and in the future—to fulfill its regulatory and supervisory role vis-à-vis all our industry's professionals, be they agents, brokers or claims adjusters. I have been Chairman of the Board of the Chambre de l'assurance de dommages (the ChAD) since its inception in 1998 and I am proud that the legislative changes we suggested were adopted. The strategic orientation we have chosen will provide us with the strong foundation we need to meet current and future challenges, including the shortage of qualified professionals and the implementation of regulatory measures that are faithful to the realities of the damage insurance industry. Thus, the ChAD will continue to be in a position to fully assume its role as a self-regulatory body and to carry out its mandate to protect the public.



### A Breath of Fresh Air at the ChAD

Being Chairman of the ChAD's Board is a job that requires constant availability. Since I am retired, I have been able to devote myself almost full-time to the position. The members of the Board of Directors, however, are also active professionals with responsibilities that I no longer have. Thus, the search for my successor has been difficult. Having sat on other boards of directors, I have been able to compare the way they operate and see how responsibilities are shared between a chairman of the board and a CEO. I've discussed this issue with others, since my goal is to give other board members the opportunity to one day become the ChAD's Chairman of the Board. I also wanted to make it clear that this position should be open on a rotating basis to representatives from all classes. This year has therefore been a year of transition, as we began to define the respective responsibilities of the Chairman of the Board and those of the CEO, the position currently occupied by Ms. Maya Raic. I am proud of what has been accomplished, but at 68, I am now ready to stop and smell the roses.

So 2005 will also see the arrival of a new Chairman of the Board. Since I am a broker, the new Chairman of the Board will come from one of the two other classes of professionals that the ChAD regulates; he or she will be either a damage insurance agent or a claims adjuster employed by an insurer.

### The ChAD: A Regulator that Represents All the Classes of Professionals It Oversees

The responsibility for leading the ChAD lies with a Board of Directors made up of certified professionals from each of its member classes. Recently, we approached the government to allow us to improve further upon the Board's composition. We want to ensure that Board better represents the ever-changing numbers of agents, brokers, independent claims adjusters and claims adjusters employed by an insurer that together make up its membership. The adoption last December of Bill 72, the Act to amend the Securities Act and other legislative provisions<sup>1</sup>, confirmed that two additional members (an agent and a claims adjuster employed by an insurer) will join their colleagues who currently sit on the ChAD's Board of Directors. This change will further the Board's

expertise. It will certainly be an asset as we introduce new regulatory activities designed to meet the real needs of damage insurance practitioners. The person who will replace me as Chairman of the Board will have his (or her) work cut out for him. However, I am sure that the new Chairman will also receive all the support he needs and will have all the skills required to deal with the issues that await him.

### "A Cat Amongst the Pigeons" This Fall

The United States has been rocked by a major event in the insurance industry. This event has shaken both the damage insurance industry and the consumer's understanding of this industry. While the industry in Quebec was undergoing

further changes to its regulatory framework, New York's Attorney General, Eliot Spitzer, brought to light an alleged case of fraud in the damage insurance sector. He also questioned certain industry practices, triggering reactions from regulators across the United States, Canada and even Europe. In Quebec, the Autorité des marchés financiers, which is responsible for reviewing practices, and the ChAD, in its capacity as a self-regulating body, immediately began to follow-up on

<sup>1</sup> When the Act to amend the Securities Act and other legislative provisions (Bill 72) was adopted last December, all the changes to the ChAD's governance model officially came into force. One of the results will be that the number of members of the Board of Directors will increase from 11 to 13 following the election on April 4, 2005. The division of responsibilities between the CEO and the Chairman of the Board came into force on July 1, 2004 and was enshrined with the adoption of Bill 72.

<sup>2</sup> Association des experts en sinistres indépendants du Québec (AESIQ), Bureau d'assurance du Canada (BAC), Corporation des assureurs directs de dommages (CADD), Institut d'assurance de dommages du Québec (IADQ) et Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ)

## Chairman's report

the situation. It was clear that a better understanding of commercial practices and the role of the professional were in order. Concrete action will have to be taken on this file and the ChAD will have a role to play, be it through regulatory activities or the assistance it provides to members. I am confident that the industry and its professionals will make the necessary effort to reach out and answer both the public's and the authorities' questions. Damage insurance professionals have a code of ethics and they respect it—this is a guaranty of public protection that consumers can count on.

### The Opportunity to Be a Certified Professional

In 2002, the Executive Director commented that members whose professional practice is overseen by the ChAD were wondering why the 2,200 employees known as "section 547s" were not subject to the same obligations as they were. Pursuant to section 547 of the Act respecting the distribution of financial products and services (Bill 188), and under certain circumstances, the right of these individuals to continue exercising their activities was "grand-fathered". However, in order to give these individuals the opportunity to receive a certificate that assures consumers that they are doing business with a regulated professional, a transitional measure came into force in July 2003, which allowed them to assert their right and request a certificate.

This window of opportunity closed on December 31, 2004. I am very pleased with the results: the Autorité des marchés financiers received 1,206 requests for recognition. As someone who has worked in the industry for over 40 years, I see this as proof of the desire of those who work with the public to be recognized as bona fide professionals.

### The ChAD: Always There and Working in Cooperation With Its Partners

I have always believed that consultation is the key to efficiency and effectiveness. In my opinion, it's an advantage to work together and in concert with everyone—ChAD members, industry partners, consumer groups and public officials alike. In order to fulfill its mission, the ChAD's strategic orientation and the regulatory measures it enforces must take into account the realities of the damage insurance industry. With this in mind, 2004 was a year where we made our presence known. This required increased cooperation between our members, managers, industry leaders, partner organizations and public officials. For example, throughout the year, the Board of Directors met with the leaders of various organizations in the damage insurance sector to discuss our common concerns and answer questions regarding professional oversight. I would like to take this opportunity to thank these representatives from the Association des experts en sinistre indépendants du Québec (AESIQ), the Insurance Bureau of Canada (IBC), the Corporation des assureurs directs de dommages (CADD), the Institut d'assurance de dommages du Québec (IADQ) and the Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ). These meetings were very useful: we definitely intend to continue reaching out to our partners in the years to come.

### The Regional Tour: Consultation is Essential

In 2004, the provincial tour allowed us to answer many questions, demystify the financial sector's new regulatory framework for our members and become more aware of the members' concerns. The ChAD's tour gave us an opportunity to meet and spend time with hundreds of professionals, managers and leaders throughout Quebec's 17 administrative regions. Everywhere we went, the consultations allowed us to inform our audiences and listen to their suggestions on ChAD services and activities. We also used these forums to sensitize members to their regulatory obligations and update them on changes to the Regulation on compulsory professional development.

I also wanted to test the waters on an idea that's dear to my heart: holding a general meeting of the members. I think I understood your answer: no one is against holding a general meeting, as long as the ChAD continues its visits to the regions! What a heart-warming message. I fully agree, especially since I'm from one of the outlying regions myself. I understand just how important it is to get input and find out what's going on in the field in order to better oversee professional practice and better serve the public.

Many of the suggestions you gave us during this consultation have already yielded concrete operational results at the ChAD. To find out more, please read the various reports in this issue, in particular the CEO's report. Going on the road to meet the members has and always will be one of the most important methods we use to consult the Chamber's members.

I was very pleased with this tour. It enabled the ChAD, in its capacity as a regulatory body and an organization that protects the public, not only to identify and implement procedures that acknowledge the daily realities of our work, but also to remain constantly on the cutting edge of professional oversight. Contrary to other types of financial services, when a consumer takes out a damage insurance policy, he is not assuming a risk but rather purchasing protection. I am therefore pleased when people talk to me about professional oversight because I believe it is important to be a professional. Indeed, the entire industry's image depends upon it!

### Acknowledgements

In the spring of 2005, we will have a new Chairman of the Board. After years of involvement, I would like to take this opportunity to specially thank all those with whom I have worked since the Chambre de l'assurance de dommages was created in 1998. First on my list are the members of the Board of Directors, both old and new: Thank you for your inestimable contribution. I must also thank the organizations and partners referred to earlier<sup>2</sup>, not to mention public officials and industry leaders too numerous to name, but whom I believe play an indisputably important role. It's true that we've had our ups and downs, but I sincerely believe that the approach I've always preferred—that of finding a consensus—has been a fruitful approach.

I would also like to thank the men and women who have participated in the ChAD's various committees. They sustain the Board of Directors and are unquestionably an important driver in our consideration of the issues before us. In order to encourage all professionals to participate actively in the ChAD, the Board of Directors limits membership to two consecutive terms of two years.

Last, but far from least, I would like to thank our Vice-chairman, Mr. François Renault, who has been by my side since the creation of the ChAD. It would be remiss of me not to mention his invaluable contributions. Thanks also to our staff without whom it would have been impossible to meet the many challenges the ChAD has had to face. We acknowledge and appreciate all their work. And finally, I would like to assure the future chair and vice-chair of the ChAD's Board that they and the staff can count on my support and guidance as a member of the Board.

Thank you to all those who put their trust in me: your trust enabled me to give you a regulatory body truly worthy of your expectations.



**Paul-André Simard, C.d'A.Ass.**  
Chairman of the board of Directors

<sup>2</sup> The Association des experts en sinistres indépendants du Québec (AESIQ), the Insurance Bureau of Canada (IBC), the Corporation des assureurs directs de dommages (CADD), the Institut d'assurance de dommages du Québec (IADQ) and the Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ)

## Rapport de la direction générale

Depuis sa création, la ChAD joue un rôle important pour que les règles adoptées s'appliquent tant aux agents, courtiers qu'aux experts en règlement de sinistres. En tant qu'organisme d'autoréglementation, elle agit déjà en matière de formation continue obligatoire, de déontologie et de discipline. Visionnaire, elle mobilise l'industrie en pilotant, depuis les premiers jours, les activités de la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages<sup>1</sup>. Pour être encore plus efficace et rehausser l'image de l'industrie, je crois que nous devons poursuivre nos efforts; pour que soient mises en place des mesures d'encadrement simples qui protégeront encore mieux les consommateurs, la collaboration des partenaires est certes un gage de meilleur succès.



L'année 2004 fut une année d'apprentissage, d'information auprès des membres, d'ajustements sur bien des plans avec l'arrivée de l'Autorité des marchés financiers, et de restructuration de la ChAD en fonction de sa nouvelle gouvernance et des objectifs qu'elle s'est donnés en matière d'encadrement de l'industrie de l'assurance de dommages.

### Une année d'information auprès des membres

Le 1<sup>er</sup> février 2004, l'assurance de dommages entrait dans l'univers des services financiers avec les valeurs mobilières, l'assurance vie, la planification financière, etc<sup>2</sup>. Cette nouvelle réalité, jumelée à l'entrée en vigueur de diverses dispositions législatives introduites par la Loi 107<sup>3</sup>, comme les obligations concernant le traitement des plaintes et des réclamations et le règlement des différends, le mode de perception de la cotisation de la ChAD ou encore l'adoption par les membres du montant de leur cotisation, a mené à l'organisation d'une tournée provinciale. Médium privilégié de consultation et d'information, 28 rencontres ont donc été organisées à l'hiver et au printemps 2004.

Concernant l'obligation nouvelle qu'un cabinet se dote d'une politique de traitement des plaintes selon des règles particulières et qu'un rapport soit présenté annuellement à l'Autorité, la ChAD a distribué les documents supports produits par l'Autorité, en plus de recenser les préoccupations des membres. Ces dernières ont par ailleurs été transmises à l'Autorité, pour que l'on tienne compte des particularités du domaine de l'assurance de dommages dans l'implantation de cette politique et qu'elle puisse adapter ses exigences aux réalités de la pratique.

Outre ces thématiques, l'initiative aura permis d'informer les membres de l'adoption des modifications apportées au règlement sur la formation continue obligatoire, des activités de la ChAD et de les consulter quant à l'organisation d'une assemblée générale. Tous ces échanges font en sorte que plusieurs initiatives, que ce soit en matière d'orientations générales, de communication auprès des membres, à propos de la relève, en matière disciplinaire, d'encadrement professionnel ou encore de fonctionnement de la ChAD, sont mises de l'avant.

### La relève en assurance : un combat de tous les jours

La relève en assurance de dommages constitue toujours pour moi un dossier chaud d'autant que la ChAD soutient activement les travaux de la Coalition. Sujet constamment abordé en tournée, j'aimerais remercier le président de la Coalition, monsieur Robert LaGarde, et ses administrateurs pour le travail réalisé jusqu'à maintenant et leur réitérer tout mon appui dans les objectifs

qu'ils se sont fixés pour rendre la profession attrayante auprès des jeunes et renforcer le statut professionnel des membres. Leur esprit d'initiative et leur implication font notamment en sorte que deux nouvelles formations ont vu le jour en 2004, que toutes les directions régionales d'Emploi-Québec sont sensibilisées à la pénurie et que les efforts de promotion seront d'autant mieux ciblés vers la relève potentielle en 2005.

### Restructuration de la ChAD

Les initiatives de monsieur Paul-André Simard, président, et des membres du conseil d'administration en vue d'assurer la pérennité de la ChAD ont nécessité une restructuration, un partage des responsabilités entre le rôle du président de la ChAD et de la direction générale. Dès à présent, j'aimerais les remercier, de façon toute particulière, pour la confiance qui m'est témoignée. Assumer les fonctions de présidente-directrice générale est un défi en soi et représenter l'organisme une stimulation, car je crois en la collaboration du milieu, des groupes de consommateurs et des diverses instances pour que l'on soit en mesure de mettre en place des règles d'encadrement qui collent à la réalité et qu'ainsi la ChAD assume pleinement sa mission qu'est la protection du public.

En effet, par souci d'efficacité et pour éviter les doublons entre les deux organismes, l'Autorité envisage de déléguer un mandat spécifique d'inspection des cabinets de 24 certifiés et moins. Dès le processus de consultation terminé, soit en 2005, la ChAD sera prête à accueillir des mandats particuliers et ainsi assumer d'emblée sa mission de protection du public et son rôle préventif et coercitif en termes de qualité de la pratique professionnelle.

### L'Autorité consulte la ChAD : la distribution sans représentant, oui mais...

Invitée par l'Autorité des marchés financiers, la ChAD a présenté sa position dans le cadre des travaux de consultations concernant la distribution des produits MaxQuad et MaxNeige. Soulignant alors les multiples problèmes que pose la distribution de ce produit en termes de protection du public, sans parler de la confusion qu'il génère auprès des consommateurs, la ChAD estime qu'il doit être distribué par des professionnels certifiés. Pour de plus amples renseignements, consultez le mémoire via le site Internet de la ChAD. La recommandation de l'Autorité au ministre des Finances est attendue en 2005.

L'Autorité reconnaissant les garanties de remplacement comme un produit d'assurance, produit actuellement distribué par les concessionnaires automobiles, la ChAD, comme d'autres organismes, a été invitée à déposer un mémoire sur la façon dont ce produit devrait être distribué. En décembre, la ChAD ayant pris position, par le biais de son conseil d'administration, le mémoire fera état que, pour une meilleure protection du public, la distribution de ce produit ne peut se faire que par des représentants certifiés. Une décision est attendue en 2005.

### Des contacts réguliers avec les régulateurs du Canada

Membre du Canadian Insurance Services Regulatory Organization (CISRO), j'ai participé aux deux réunions, l'une tenue à la mi-juin, l'autre au début octobre 2004. Cette dernière, a été tenue à Québec et la ChAD en a été l'hôte avec l'Autorité des marchés financiers (AMF) et la Chambre de la sécurité financière (CSF).

CISRO travaillant très étroitement avec le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRA), plusieurs sujets y sont discutés comme la simplification de l'inscription, l'émission des permis à travers le Canada, l'harmonisation des règles d'accès à la profession et

de la formation continue obligatoire. Du côté de la formation continue, cela a permis à la ChAD de franchir plusieurs étapes de reconnaissance mutuelle des activités accréditées pour les professionnels qui transigent dans plusieurs provinces.

J'ai également présidé un comité interprovincial de CISRO qui s'est penché sur la reconnaissance réciproque de la certification pour les experts en règlement de sinistres à travers le Canada. Le comité, ayant fait une analyse sérieuse de la question à la suite d'une demande de l'Association représentant ces experts en sinistre indépendants, en est arrivé à la conclusion que les règles d'accès qui prévalent actuellement au pays, bien que harmonisées, sont plus ou moins connues. Aussi, des démarches pour

Aussi, tel qu'annoncé en 2003, le transfert du paiement de la cotisation de la ChAD vers chaque représentant débutait en février 2004. Visant essentiellement à simplifier le mode de perception de la cotisation de la ChAD et à éliminer le phénomène de facturation multiple, lorsqu'un représentant est rattaché à plusieurs cabinets, 2004 fut une année de transition de la facturation au cabinet vers les représentants. Dès février 2005, le paiement de la cotisation de la ChAD sera entièrement assumé par les professionnels encadrés.

<sup>1</sup> Créée en 2000 à la suite d'un sondage démontrant la pénurie de main-d'œuvre certifiée dans l'industrie, notez que la Coalition regroupe tous les organismes qui œuvrent en assurance de dommages, soit l'Association des experts en sinistre indépendants du Québec (AESIQ), le Bureau d'assurance du Canada (BAC), la Corporation des assureurs directs de dommages (CADD) et le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ). Vous trouverez le rapport du président de la Coalition dans les pages suivantes.

<sup>2</sup> Les activités du bureau de transition étant terminées, l'Autorité des marchés financiers entre officiellement en fonction, regroupant ainsi tous les organismes du secteur financier.

<sup>3</sup> Loi 107 : Loi créant l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier, aujourd'hui appelé Autorité des marchés financiers.

## Rapport de la direction générale

en informer ces professionnels ont été entreprises. Un représentant de CISRO a d'ailleurs présenté un rapport au congrès annuel de cette association en septembre dernier.

Quant aux travaux du comité sur l'harmonisation des règles de certification pour les agents et les courtiers à travers le Canada, le comité est toujours à travailler sur cette question. Y sont étudiées l'introduction possible d'un formulaire commun d'inscription et l'harmonisation des exigences demandées concernant l'assurance « erreurs et omissions » que doivent détenir les représentants.

### Partenariat privilégié avec l'Autorité des marchés financiers

À titre de présidente-directrice générale, j'ai été amenée cette année à bâtir des liens étroits avec le bureau de direction de l'Autorité des marchés financiers et, au premier chef, son président-directeur général, monsieur Jean St-Gelais, que je tiens à remercier pour son support et la vision commune partagée, soit celle de travailler de concert pour assurer le développement d'une industrie efficace et efficiente, tout en protégeant le public. J'ai aussi eu le plaisir de travailler avec la Surintendante de la distribution, M<sup>e</sup> Nancy Chamberland, la secrétaire et directrice générale du secrétariat et affaires juridiques, M<sup>e</sup> Nathalie Drouin, ainsi qu'avec M<sup>e</sup> Anne-Marie Poitras, Surintendante à la direction de l'encadrement de l'assistance aux consommateurs et de l'encadrement de l'indemnisation. J'ai apprécié leur ouverture d'esprit et l'accueil qu'ils avaient en regard des réalités de l'industrie de l'assurance de dommages. Je remercie personnellement chacune de ces personnes, les membres de leur équipe, et anticipe avec plaisir les échanges des années à venir qui ne pourront qu'accentuer le lien de confiance qui s'est bâti cette année.

### Remerciements

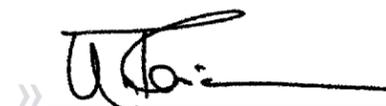
J'aimerais remercier tous les partenaires de l'industrie avec qui je transige régulièrement, afin de m'assurer d'avoir les renseignements les plus justes possibles sur les réalités de l'industrie et ses besoins. Cette relation n'est évidemment pas à sens unique, puisque beaucoup de formations et d'information sont données quant aux obligations des professionnels certifiés, renforçant ainsi leur conformité. J'ai nommé: l'Association canadienne des directeurs de sinistres en assurance (ACDSA), l'Association des experts en sinistre indépendants du Québec (AESIQ), le Bureau d'assurance du Canada (BAC), la Corporation des assureurs directs de dommages (CADD), l'Institut d'assurance de

dommages du Québec (IADQ), le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ), l'Association des formateurs (ADF) et l'Association des directeurs en ressources humaines en assurance (ADRHA) ainsi que les associations de consommateurs comme Option consommateurs.

Merci également à tous mes collègues à travers le Canada qui ont à cœur l'encadrement des professionnels de l'assurance de dommages et qui, comme moi, tentent d'harmoniser le plus possible les règles entourant l'encadrement de la profession.

Je remercie les membres des différents comités de la ChAD qui sont en fait nos « boîtes à pensées », ainsi que tout le personnel de la permanence qui, sans lui, je ne pourrais prétendre à un tel rapport.

En dernier lieu, j'aimerais remercier tout particulièrement monsieur Paul-André Simard de la confiance qu'il me témoigne depuis plusieurs années, et du transfert de responsabilités qu'il m'a données. J'ai beaucoup appris, j'apprendrai encore, et je tiens à le remercier pour ses bons conseils et son appui indéfectible. Puis, il y a le conseil d'administration qui a cru suffisamment en moi pour m'offrir la responsabilité de présider aux destinées de l'organisme. Merci et je vous assure que nous partageons tous la même vision et que j'entends relever ce défi en étant toujours à l'écoute et à la hauteur de vos aspirations.



Maya Raic  
Présidente-directrice générale

## Report from the CEO

Since its creation, the ChAD has played an important part in ensuring that the rules governing damage insurance professionals apply equally to agents, brokers and claims adjusters. As a self-regulatory body, it acts in the areas of compulsory professional development, ethics and discipline. As a visionary organization, it has mobilized the industry by leading the Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages<sup>1</sup> since its inception. To be even more effective and enhance the image of the industry, I believe we must continue our efforts. Furthermore, it is only through working with our partners that we will truly succeed in establishing simple regulatory measures that better protect consumers.



2004 was a year for learning, informing our members, making numerous adjustments to accommodate the arrival of the Autorité des marchés financiers and restructuring the ChAD in accordance with its new governance model and its stated objectives with respect to professional oversight in the damage insurance industry.

### 2004: Informing the Members

On February 1, 2004, damage insurance entered the world of financial services, joining the securities industry, life insurance, financial planning, etc.<sup>2</sup> This new reality, coupled with the coming into force of a number of legislative provisions flowing from Bill 107<sup>3</sup>; the obligations respecting the processing of complaints and claims and dispute settlement; the method for collecting ChAD membership fees; as well as the memberships' acceptance of the amount of said fees all led to the organization of a provincial tour. Since the tour is a particularly effective consultation and information tool, 28 meetings were held during the winter and spring of 2004.

To assist our members in dealing with a firm's new obligation to establish a complaints processing policy that respects certain specific rules and to present an annual report to the Authority, the ChAD disseminated information from the Authority to the membership and also surveyed members regarding their concerns. These concerns were forwarded to the Authority to ensure that it took into account the distinctive features of the damage insurance world during the policy's implementation phase and adapted its requirements to the realities of the profession.

As announced in 2003, representatives began assuming responsibility for paying their membership fees to the ChAD in February 2004. This change was essentially designed to simplify the method for collecting ChAD membership fees and to eliminate multiple billing, which occurred when a representative was attached to several firms. 2004 therefore became the transitional year when billing moved from the firm to the representative. By February 2005, regulated professionals will assume full responsibility for paying ChAD membership fees.

In addition to these issues, we reported to our members on the adoption of changes to the Regulation on compulsory professional development and on activities at the ChAD; we also consulted them on the organization of a general meeting. Such consultations allow us to move forward with a variety of initiatives dealing with, for example, strategic orientations of the organization, communications with the membership, the next generation of professionals, disciplinary measures, professional oversight and ChAD operations.

### Developing the Next Generation of Professionals: A Constant Battle

I have always felt that developing the next generation of professionals is a major issue, especially given the ChAD's active support for the work of the Coalition. It's a topic that constantly comes up during regional tours. I would like to thank the Coalition's president, Mr. Robert LaGarde, and his Board for the work they have done to date and to reiterate my support for their goal of

<sup>1</sup> The Coalition was created in 2000 in the wake of a survey that revealed a shortage of qualified professionals in the industry. The Coalition brings together all the organizations working in the damage insurance sector: the Association des experts en sinistre indépendants du Québec (AESIQ), the Insurance Bureau of Canada (IBC), the Corporation des assureurs directs de dommages (CADD) and the Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ). Please see the report from the Coalition's president, which appears in this issue.

<sup>2</sup> Now that the transition has been completed, the Autorité des marchés financiers has officially assumed its duties and regulates all bodies in the financial services sector.

<sup>3</sup> Bill 107: the Act creating the Agence nationale d'encadrement du secteur financier, now called the Autorité des marchés financiers.

making the profession attractive to young people and strengthening the professional status of our members. Their spirit of initiative and hard work led to the creation of two new training programmes in 2004. In addition, all Employment Quebec's regional offices are now aware of the shortage of qualified professionals and targeted efforts will continue in 2005 to promote the development of the next generation of professionals.

### Restructuring the ChAD

Initiatives undertaken by Mr. Paul-André Simard, Chairman of the Board, and the Board of Directors to ensure the ChAD's sustainability required restructuring the organization and dividing up responsibilities between the ChAD's Chairman of the Board and the senior management. I owe them special thanks for the trust they showed in me. Assuming the duties of a CEO is quite a challenge. But I have found representing the organization to be very stimulating since I believe that the input of industry partners, consumer groups and government representatives is essential if we are to institute a system of professional oversight that acknowledges the realities of our profession. This approach is the only one that will enable the ChAD to truly fulfill its mission of protecting the public.

### The Autorité Consults the ChAD: Distribution Without a Representative, Yes But...

During its round of consultations on the distribution of MaxQuad and MaxNeige products, the Autorité des marchés financiers invited the ChAD to present its position. Explaining that in many ways the distribution of these products compromises the protection of the public, in addition to creating confusion in the mind of consumers, the ChAD expressed the opinion that certified professionals should distribute such products. For further information, please read our brief on this topic, which appears on the ChAD's website. We are expecting the Authority to table its recommendation with the Minister of Finance in 2005.

### In Regular Contact With Canadian Regulators

As a member of the Canadian Insurance Services Regulatory Organization (CISRO), I attended two meetings, one in mid-June and the other in early October 2004. The second meeting was held in Quebec City and hosted by the ChAD in collaboration with the Autorité des marchés financiers and the Chambre de la sécurité financière (CSF).

Since CISRO works in close collaboration with the Canadian Council of Insurance Regulators (CCIR), many topics were discussed including simplifying registration, issuing licenses across Canada, harmonisation of the rules governing access to the profession and compulsory professional development. In the area of professional development, we made significant headway towards mutual recognition of accredited activities for professionals doing business in more than one province.

I also chaired an inter-provincial CISRO committee that studied reciprocal recognition of certification for claims adjusters across Canada. At the request of the Canadian Independent Adjusters' Association that represents independent claims adjusters, the committee conducted an in-depth analysis of the issue and arrived at the conclusion that though harmonized, the access rules currently in force in Canada are not very well understood. Accordingly, we have begun taking steps to familiarize these professionals with the relevant rules of access in each province. A CISRO representative presented a report on the topic to the annual convention of the Association last September.

Another CISRO committee continues to work on the harmonization of the rules governing the certification of agents and brokers that exist across Canada. Under study is the possible introduction of a common registration form and the harmonization of requirements concerning the errors and omissions insurance that representatives must hold.

### A Special Partnership With the Autorité des marchés financiers

As CEO, this year I was called up to strengthen our relationship with the senior management of the Autorité des marchés financiers, and in particular with its CEO, Mr. Jean St-Gelais. I would like to specially thank him for his support and for sharing our common vision, that of working together to ensure the development of an industry that is both effective and efficient and protects the public. I also had the pleasure of working with the Executive Director of the Distribution and Regulation Directorate, M<sup>e</sup> Nancy Chamberland; the Secretary and Executive Director of the Secretariat and Legal Affairs, M<sup>e</sup> Nathalie Drouin; as well as with M<sup>e</sup> Anne-Marie Poitras, Executive Director of Consumer Assistance and Compensation. I greatly appreciated their open-mindedness and receptiveness to the realities of the damage insurance industry. I would like to personally thank each of these individuals, as well as to thank the members of their team and I look forward to further discussions over the years to come—discussions that will only serve to strengthen the relationship of trust we created this year.

### Acknowledgements

I would like to thank all the industry partners with whom I deal on a regular basis. Working with them guarantees that I receive the most accurate information possible on the realities of the industry and its needs. Of course, this is not a one-way relationship: many other organizations are also involved in training and disseminating information on the obligations of certified professionals—activities that contribute to strengthening compliance within the industry. My thanks to the

Canadian Insurance Claims Managers Association (CICMA), the Association des experts en sinistre indépendants du Québec (AESIQ), the Insurance Bureau of Canada (IBC), the Corporation des assureurs directs de dommages (CADD), the Institut d'assurance de dommages du Québec (IADQ), the Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ), the Association des formateurs (ADF) and the Association des directeurs en ressources humaines en assurance (ADRHA) as well as consumer groups such as Option consommateurs.

Thanks also to all my colleagues across Canada, who care deeply about professional oversight in the damage insurance sector and who, like me, seek to harmonize in as much as possible the rules governing professional oversight.

I would like to thank the members of the ChAD's various committees—our "think tanks"—and the entire staff without whom I could not hope to write this report.

And finally, my special thanks to Mr. Paul-André Simard for the trust he placed in me throughout the years and for transferring responsibilities to me as he did. I have learned a great deal and will continue to do so. Thank you, Mr. Simard, for your good advice and unflagging support. And then, there is our Board of Directors, which believed in me enough to entrust me with the responsibility of guiding this organization. Thank you. I can assure you that we all share the same vision and that I intend to take up this challenge by always listening and living up to your expectations.



» Maya Raic  
CEO

To increase efficiency and avoid a duplication of efforts between the two organizations, the Authority is considering mandating the ChAD to inspect firms with 24 certified professionals or less. As soon as the consultation process is completed in 2005, the ChAD will be ready to take on special mandates while continuing to carry out its mission to protect the public and to fulfill its role in ensuring the quality of professional practice through prevention and enforcement.

Since the Authority recognizes replacement coverage—a product that is currently distributed by car dealerships—as an insurance product, the ChAD, along with other organizations, was invited to present a brief on how this product should be distributed. In December, the ChAD, via its Board of Directors, has taken position on the issue. Its brief will explain that to ensure better public protection, only certified representatives should distribute this product. A decision is expected in 2005.

## Rapport de la secrétaire de la ChAD Directrice des affaires institutionnelles et de la conformité des pratiques

La direction des affaires institutionnelles et de la conformité des pratiques possède un mandat très diversifié. Au niveau juridique, elle veille à la conformité légale des actions de la ChAD et voit à l'élaboration de la réglementation de l'organisme. Elle s'assure également de la conformité des professionnels encadrés, et ce, par le biais de vérifications de la qualité de la pratique professionnelle et par l'attribution des titres professionnels de courtier d'assurance associé (C.d'A.Ass.) et de courtier d'assurance agréé (C.d'A.A.). Finalement, elle voit à l'intégrité des actions et procédures mises en place par le greffe du comité de discipline.



### 2004: Une année d'arrimage sur les plans législatif et réglementaire

Pour être en mesure de bien jouer son rôle d'organisme d'autorégulation, une vaste consultation auprès des partenaires de l'industrie et une recherche auprès des organismes dont la mission est comparable à celle de la ChAD avaient été entreprises en 2003. L'objectif était de mieux connaître le rôle et les façons de faire d'un régulateur relativement à ses fonctions d'encadrement. Cette initiative a mené les administrateurs à revoir le modèle de gouvernance de la ChAD.

En ce sens, l'année 2004 est celle où des démarches concrètes ont été faites pour que le modèle de gouvernance retenu par le conseil d'administration soit reconnu dans la Loi, c'est-à-dire la création du poste de président-directeur général, de président du conseil d'administration et l'ajout de deux administrateurs au conseil d'administration. Ce modèle nécessitant des modifications législatives, elles ont été consacrées par l'adoption et l'entrée en vigueur, au mois de décembre dernier, de la Loi modifiant la *Loi sur les valeurs mobilières et d'autres dispositions législatives* (projet de loi 72).

Des modifications de concordance ont également été apportées au règlement intérieur à la suite de l'introduction d'un poste de président-directeur général, des postes de président et de vice-président du conseil d'administration. Enfin, une mécanique a été introduite pour l'adoption et la publication des règlements de la ChAD.

### L'inspection professionnelle

Depuis quelques années, la ChAD offre un service d'évaluation préventive afin d'outiller et de guider les cabinets et les représentants dans leur démarche de conformité de la pratique. Forte de cette expertise en matière d'évaluation préventive et considérant le fait que la ChAD puisse se faire confier, par l'Autorité des marchés financiers, un mandat particulier d'inspection des

cabinets en assurance de dommages et en expertise de règlement de sinistres qui ont 24 certifiés et moins, une restructuration s'est amorcée.

En ce sens, ce mandat particulier qui serait imputé à la ChAD a entraîné l'adaptation du programme d'évaluation préventive en un programme d'inspection des cabinets répondant aux exigences de l'Autorité, et modifiant par ailleurs le rôle ainsi que les responsabilités du conseiller à la qualité de la pratique.

Ainsi, la ChAD pourra rencontrer son mandat, une fois l'entente finale conclue avec l'Autorité. Grâce à ce mandat particulier, la ChAD souhaite également accompagner les cabinets et les membres dans leur quête d'améliorer leur conformité.

### Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

#### -Demande d'accès à l'information

À la suite d'une délégation du conseil d'administration parue à la Gazette officielle du Québec, j'ai été nommée responsable de l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. L'examen d'une demande d'accès requiert l'analyse de chacun des documents demandés à la lumière des dispositions de la Loi et de la jurisprudence élaborée par la Commission d'accès à l'information. Le responsable de l'application de la Loi doit répondre à la demande d'accès dans les 20 jours qui suivent sa réception. Tout refus doit être motivé. Le requérant a 30 jours pour présenter une demande de révision de cette décision. Au cours du présent exercice, aucune demande formelle d'accès à des documents n'a été faite.

#### -Échange d'information avec l'Autorité des marchés financiers

La ChAD est liée par trois ententes d'échanges de renseignements intervenues, à l'époque, avec le Bureau des services financiers (BSF) et le Fonds d'indemnisation des services financiers (FISF). Ces ententes, approuvées par la Commission d'accès à l'information, ont été reconduites avec l'Autorité des marchés financiers. Elles visent l'échange de renseignements personnels recueillis et détenus entre ces différents organismes, dans le cadre de leurs mandats respectifs. Pour plus de détails, consulter le site Internet de la ChAD au [www.chad.ca/chad/renseignements/entente.html](http://www.chad.ca/chad/renseignements/entente.html).

### Élections 2004

Trois postes d'administrateur ont été mis en élections en 2004. Résultats : monsieur Paul-André Simard a été élu au poste de courtier en assurance de dommages pour la région D (Bas-Saint-Laurent, Saguenay/Lac-St-Jean, Capitale Nationale, Côte-Nord, Gaspésie/Îles-de-la-Madeleine); ont été élus par acclamation, M<sup>e</sup> Robert LaGarde

au poste de courtier en assurance de dommages pour la région E (Montréal), et monsieur Denis Garneau au poste d'agent en assurance de dommages pour la région B (Montréal, Outaouais, Abitibi-Témiscamingue, Nord-du-Québec, Laval, Lanaudière, Laurentides et Montérégie).

En terminant, je tiens à sincèrement remercier les membres du conseil d'administration pour la confiance qu'ils m'ont témoignée en me nommant secrétaire de la ChAD, et à remercier les organismes partenaires pour leur collaboration constante. Aussi, un merci particulier à Jocelyne Lisi, analyste, pour son implication dans le dossier des titres professionnels, à Serge Hamelin, conseiller à la qualité de la pratique professionnelle, pour sa contribution à l'égard de la conformité des pratiques, à M<sup>e</sup> Nadine Martin, avocate aux Affaires institutionnelles, à Véronique Smith qui orchestre les travaux du comité de discipline et finalement, à la permanence pour son appui constant.

» Marie-Claude Rioux

### M<sup>e</sup> Marie-Claude Rioux

Secrétaire de la ChAD  
Directrice des affaires institutionnelles  
et de la conformité des pratiques

Précisons que le nombre d'administrateurs passe de 11 à 13 en 2005. Ainsi, pour l'élection de 2005, cinq administrateurs devront être élus : deux agents en assurance de dommages, un expert à l'emploi de l'assureur, un expert non à l'emploi de l'assureur (expert indépendant) et un courtier en assurance de dommages pour la région A (Laval, Laurentides, Abitibi-Témiscamingue, Outaouais).

Étant donné l'ajout de deux administrateurs élus, le règlement intérieur de la ChAD a également été modifié, en vue de tenir compte de cette nouvelle réalité. Ainsi, pour élire les experts en règlement de sinistres et les agents en assurance de dommages à titre d'administrateurs, le Québec constitue désormais une seule et même région électorale.

De plus, considérant que la Loi 107, Loi sur l'Autorité des marchés financiers, prévoit que les membres de la ChAD devront éventuellement adopter le montant de leur cotisation annuelle, le règlement intérieur a été ajusté de façon à établir la mécanique applicable à la tenue et au déroulement d'une assemblée générale des membres.

## Comment porte-t-on plainte ?

Pour être recevable une plainte doit être écrite, non anonyme et supportée par un minimum de documentation et/ou de preuve. Le site Internet de la ChAD offre la possibilité de porter plainte, et ce, via un canal sécurisé. En complétant le formulaire accessible au [www.chad.qc.ca/consommateurs/syndic/plainte.html](http://www.chad.qc.ca/consommateurs/syndic/plainte.html), le syndic recevra directement la plainte et communiquera avec le plaignant. Lorsqu'une plainte est reçue à l'Autorité des marchés financiers à l'égard d'un représentant et qu'elle a un caractère déontologique, l'Autorité la transmet au syndic en vertu de l'article 188 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*. Pour connaître les motifs des plaintes en 2004, consultez la section Les motifs pour lesquels on a porté plainte.

## Qu'est-ce qu'une enquête ?

Le processus est extrêmement rigoureux et consiste à reconstituer les faits à partir des versions et des documents obtenus. Pour ce faire, les enquêteurs du bureau du syndic communiquent avec tous les intervenants concernés : le plaignant, l'assuré, le professionnel, l'assureur et toutes autres personnes impliquées. Ces étapes sont hautement confidentielles et les versions recueillies ne circulent pas entre les intervenants.

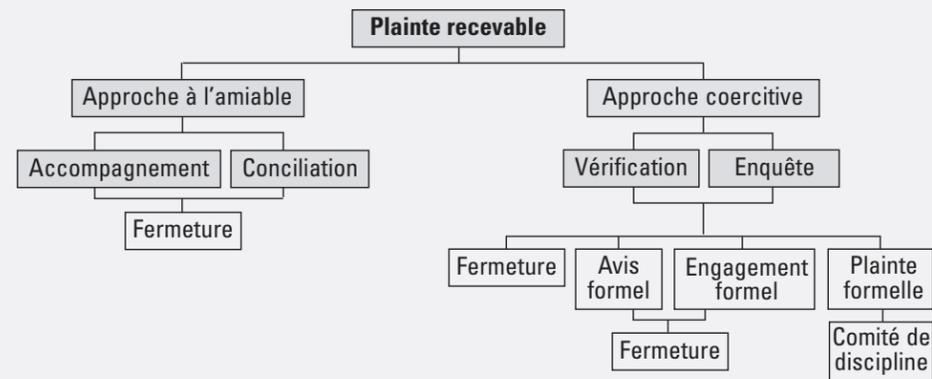
Lorsque certaines plaintes ne peuvent être traitées en enquête, le bureau du syndic procède à une vérification, soit une pré-enquête.

## Qu'advient-il après la réception d'une plainte ?

En 2004, deux approches étaient susceptibles d'être mises en place, et ce, selon le type de plaintes, c'est-à-dire l'approche coercitive et l'approche à l'amiable.

Schéma du cheminement d'une plainte (processus confidentiel)

Tableau 1



### - L'approche à l'amiable

Dans les quelques cas où la situation dénoncée n'est pas déontologique, le syndic peut tenter d'accompagner le consommateur vers la solution d'un problème avec son représentant. En 2004, quatre dossiers ont été traités en accompagnement et un dossier en conciliation. Notez que la conciliation ne sera pas disponible en 2005 étant donné le peu de cas présentés.

### - L'approche coercitive

Lorsqu'un dossier permet de constater certaines lacunes dans la qualité de la prestation des services du professionnel dénoncé (et non des infractions à la Loi, aux règlements ou au code de déontologie), le syndic en avise le professionnel par une approche préventive de correction. En 2004, le syndic a ainsi émis 28 avis formels et reçu 12 engagements formels de la part de représentants.

La décision d'assumer une plainte formelle devant le comité de discipline est basée sur la qualité de la preuve obtenue et la survenance d'infractions à la Loi, aux règlements et au code de déontologie applicable. Dans ces cas, le syndic se substitue alors au plaignant et la cause est entendue par le comité de discipline qui agit comme un tribunal. En 2004, le syndic a déposé 28 plaintes formelles au secrétariat du comité de discipline. Pour plus d'information concernant ces plaintes, consultez le rapport du comité de discipline.

## Rapport du syndic

Le rôle du bureau du syndic consiste à veiller à la discipline professionnelle des agents et courtiers en assurance de dommages ainsi que des experts en règlement de sinistres. C'est le bureau du syndic qui reçoit les plaintes à l'endroit des membres encadrés par la ChAD et qui enquête quant à leurs agissements déontologiques. Une fois l'enquête terminée, le syndic peut déposer une plainte devant le comité de discipline qui entendra les parties concernées, et ce, au même titre qu'un tribunal. Puisque devant le comité de discipline le syndic se substitue au plaignant, c'est le comité de discipline qui décide de la culpabilité ou non d'un professionnel et qui impose une sanction s'il y a lieu.



### Qui porte plainte et pourquoi ?

En 2004, la grande majorité des plaintes provient une fois de plus des consommateurs (79%) et 67% de ces plaintes ont été déposées directement au syndic de la ChAD. Lorsqu'un consommateur se plaint, c'est souvent parce qu'il considère avoir vécu une situation qui sort de la norme, et pour que le professionnel dénoncé se corrige, afin qu'il ne répète pas les mêmes actes auprès d'autres consommateurs.

Il arrive toutefois qu'un professionnel dénonce les agissements d'un autre professionnel, et ce, dans le but

de maintenir un haut niveau de professionnalisme au sein de l'industrie de l'assurance de dommages. Cette année, ce type de plainte a augmenté passant de 6% en 2003 à 10% en 2004. Fait à noter, lorsqu'un représentant certifié porte plainte à l'endroit d'un autre professionnel, il ne peut le faire de façon malicieuse car, en un tel cas, il contreviendrait alors à son code de déontologie et une enquête pourrait être instituée à son égard.

De plus, en vertu de l'article 329 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (Loi 188), soulignons que le syndic peut, de son propre chef, enclencher une enquête. Il s'agit essentiellement de cas où, dans le cadre d'une enquête déjà en marche, les faits recueillis indiquent la nécessité d'enquêter aussi un autre représentant non dénoncé au départ. En 2004, on constate par ailleurs une augmentation de 2% de ce type d'enquête, passant de 9% en 2003 à 11% en 2004.

Cette année, 74% des plaintes reçues l'ont été directement au bureau du syndic de la ChAD, comparativement à 67% en 2003.

### Provenance des plaintes

du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2004

Tableau 2



**74% des plaintes sont reçues directement à la Chambre de l'assurance de dommages**

# Rapport du syndic

## Répartition des plaintes

Cette année, le bureau du syndic a reçu 136 plaintes, soit un nombre similaire à celui de 2003. De ces 136 plaintes, 145 dossiers ont été ouverts puisqu'une même plainte peut dénoncer plus d'un représentant.

du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2004 Tableau 3

	Agents	Courtiers	Experts		Non-membres	Total
			Assureurs	Indépendants		
<b>Conciliation</b>	0	0	1	0	0	1
<b>Enquête</b>	2	38	5	3	0	48
<b>Plainte non recevable</b>	1	9	1	4	3	18
<b>Vérification</b>	5	36	19	9	0	69
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>83</b>	<b>26</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>136</b>

En 2004, 155 dossiers ont été fermés. Les deux tableaux qui suivent présentent une ventilation, par catégorie de professionnels, des dossiers fermés ainsi que les motifs de ces fermetures.

## Dossiers fermés

du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2004 Tableau 4

	Agents	Courtiers	Experts		Non-membres	Total
			Assureurs	Indépendants		
<b>Conciliation</b>	0	0	1	0	0	1
<b>Enquête</b>	5	60	4	7	0	76
<b>Plainte non recevable</b>	1	9	1	4	2	17
<b>Vérification</b>	6	35	12	8	0	61
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>104</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>155</b>

## Raisons de fermeture

du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2004 Tableau 5

	Agents	Courtiers	Experts		Non-membres	Total
			Assureurs	Indépendants		
<b>Avis formel</b>	4	20	4	0	0	28
<b>Engagement formel</b>	0	11	1	0	0	12
<b>Fermé par le syndic en accompagnement</b>	0	2	0	2	0	4
<b>Fermé par le syndic</b>	4	27	8	9	0	48
<b>Réussite en conciliation</b>	0	0	1	0	0	1
<b>Non collaboration du plaignant</b>	2	7	2	1	0	12
<b>Retrait par le plaignant</b>	0	5	0	0	0	5
<b>Non recevable</b>	1	9	1	4	2	17
<b>Dossier disciplinaire terminé</b>	1	23	1	3	0	28
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>104</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>155</b>

## Les motifs pour lesquels on a porté plainte

On dénote que les plaintes sont de plus en plus sérieuses et les agissements dénoncés de plus en plus majeurs quant à la protection des consommateurs. Nous vous présentons ci-contre les sept motifs les plus fréquents pour lesquels les consommateurs ont porté plainte cette année et les sept infractions les plus fréquentes pour lesquelles le syndic a assumé une plainte formelle devant le comité de discipline :

### PLAINTÉ DES CONSOMMATEURS

- exercé ses activités de façon négligente (65)
- défaut de rendre compte de l'exécution du mandat ou de l'exécuter avec transparence (49)
- défaut de s'assurer que ses employés respectent la Loi et les règlements (23)
- défaut d'agir en conseiller consciencieux (16)
- exercer ses activités de façon malhonnête (8)
- appropriation d'argent dans l'exercice de ses fonctions (6)
- défaut d'avoir une conduite empreinte d'objectivité, de discrétion, de modération et de dignité (6)

### PLAINTÉ DU SYNDIC

- avoir confectionné de faux documents (112)
- appropriation de fonds (60)
- conduite malhonnête et/ou négligente (25)
- défaut de s'assurer qu'un de ses employés respecte la Loi et les règlements (14)
- entrave au travail et/ou défaut de répondre aux demandes du syndic (7)
- avoir fait une déclaration fautive, trompeuse ou susceptible d'induire en erreur (5)
- défaut de donner suite, dans les plus brefs délais, aux instructions d'un client (4)

Ce qui démarque l'année 2004 des années antérieures, c'est le nombre de chefs d'infraction portés par le syndic parmi les 28 plaintes formelles déposées devant le comité de discipline. Au total, les 28 plaintes comportent 264 chefs d'infraction ! La lourdeur et la complexité de certains dossiers d'enquête ont démontré que, dans certains cas, des consommateurs ont payé leur prime d'assurance, mais reçu de faux contrats forgés et vendus par des représentants. Dans de tels cas, la protection du public commande de traiter ces plaintes de manière prioritaire. Résultat : en 2004, le syndic a donc présenté deux requêtes en radiation provisoire et immédiate. Chacune de ces requêtes a été accordée par le comité de discipline.

## Mesures disciplinaires

Au 31 décembre 2004, 50 dossiers étaient en traitement disciplinaire, dont 18 en attente de l'audition, 13 en attente d'une décision sur culpabilité (et 3 sur sanction) et 13 en appel de la décision du comité de discipline devant la Cour du Québec ou la Cour d'appel (1 de ces appels a été logé par le syndic, voir le rapport du comité de discipline).

## Dossiers en traitement disciplinaire

au 31 décembre 2004 Tableau 6

	Agents	Courtiers	Experts		Total
			Assureurs	Indépendants	
<b>En attente de l'audition</b>	0	15	1	2	18
<b>En attente de la décision sur culpabilité</b>	0	12	1	0	13
<b>En attente du délai d'appel décision/sanction</b>	2	0	0	0	2
<b>En attente/représentations sur sanction</b>	0	1	0	0	1
<b>En attente de la décision sur sanction</b>	0	3	0	0	3
<b>En appel</b>	2	7	0	4	13
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>38</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>50</b>

## Rapport du syndic

Il est à noter que, depuis l'entrée en vigueur de la Loi créant l'Autorité des marchés financiers (Loi 107), une personne insatisfaite de la décision du syndic de ne pas assumer de plainte formelle devant le comité de discipline peut demander une révision de cette décision. Dans ce cas, elle doit s'adresser au comité de révision de l'Autorité.

En 2004, trois dossiers de vérification ont fait l'objet d'une demande de révision et, pour chacun, le comité de révision en est arrivé à la même conclusion que le syndic, c'est-à-dire qu'il n'y avait pas lieu de porter plainte devant le comité de discipline.

### Autres activités

Considérant la nature des plaintes déposées au bureau du syndic, le service de conciliation ne sera pas reconduit en 2005. Aussi, je remercie les 18 conciliateurs bénévoles, pour leur volonté d'implication. Malheureusement, la nature des plaintes déposées fait en sorte que ce service était peu sollicité.

Participant au Groupe de travail des syndicats<sup>1</sup>, cinq rencontres ont également permis d'échanger et de partager une expertise concernant, entre autres, les méthodes d'enquête, les délais moyens d'enquête, les décisions disciplinaires d'importance, l'utilisation de témoins-experts dans le fardeau de la preuve du syndic, le processus d'engagement formel et le recrutement d'enquêteurs.

Afin de sensibiliser l'opinion publique aux obligations déontologiques, réglementaires et légales des professionnels ainsi qu'à ses recours possibles, une douzaine d'entrevues a été accordée aux médias. De plus, afin de démystifier le rôle et les fonctions du bureau du syndic, trois présentations ont permis de rencontrer 63 professionnels certifiés et des gestionnaires de l'industrie. Organisées dans le cadre de la tournée du syndic, ces rencontres ont eu lieu avec des courtiers anglophones, des experts en règlement de sinistres indépendants ainsi que les membres de la Corporation des assureurs directs de dommages du Québec. Étant également membre du comité de déontologie, un comité d'éthique, je vous invite à prendre connaissance du rapport du président du comité, monsieur John Strome.

En conclusion, je remercie sincèrement l'équipe du bureau du syndic pour son implication, son dévouement et l'excellence de son travail, et ce, tout en suivant le rythme imposé. J'ai nommé mesdames Luce Raymond, adjoint au syndic, M<sup>e</sup> Nadine Martin (maintenant aux affaires institutionnelles de la Chambre), Marie Buchanan, Marie Bélanger, M<sup>e</sup> Nadine Boucher, M<sup>e</sup> Karine Lizotte, sans laisser dans l'ombre le travail appréciable des enquêteurs externes, madame Nicole Régimbald et monsieur Pierre Godin, experts en règlement de sinistres. Renommée pour un mandat de cinq ans par le ministre des Finances en octobre dernier, je suis choyée de compter sur une telle équipe !

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

## Rapport du président du comité de déontologie

Le comité de déontologie est un comité permanent de la ChAD, créé par le conseil d'administration en 2002, dont la mission est de maintenir à un haut niveau l'éthique professionnelle des agents et des courtiers en assurance de dommages et des experts en règlement de sinistres. Délibérant sur l'éthique professionnelle et la déontologie à l'extérieur des textes réglementaires et des décisions disciplinaires, le comité est une valeur ajoutée pour un organisme d'autorégulation, dont la mission est la protection du public. Composé du syndic de la ChAD, de deux agents, deux courtiers et deux experts, le comité peut émettre des opinions quant aux problématiques étudiées.



Susceptible d'être sollicité par le conseil d'administration de la ChAD, ses différents comités, la direction générale, l'Autorité des marchés financiers, le syndic et les membres eux-mêmes, le comité de déontologie s'est réuni à quatre reprises en 2004, ce qui a non seulement permis d'analyser et d'étudier plusieurs problématiques, mais également d'émettre une position unanime concernant l'application du code de déontologie des experts en règlement de sinistres, pour ceux qui sont à l'emploi de l'assureur, de faire avancer les discussions quant au contrat courtier-client et de donner suite à celles amorcées concernant l'application du consentement particulier.

### Une position unanime et une opinion juridique

Donnant suite à la réflexion amorcée en 2003, les membres du comité ont conclu à l'unanimité que « les dispositions du Code de déontologie des experts en sinistre s'appliquent à l'expert en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur, compte tenu des adaptations nécessaires ». Cette avenue ayant été soumise à l'analyse par un comité *ad hoc* d'experts en règlement de sinistres à l'emploi d'assureurs, les membres constituant ce « comité avisé<sup>1</sup> » se sont rencontrés le 19 octobre 2004, ce qui donna lieu à une demande d'opinion juridique. Au 31 décembre, cette dernière était toujours en analyse.

### Application du consentement particulier : prise de position du comité

Cette année, le comité a également pris position quant à la problématique d'application du consentement particulier, ce qui a résulté en la poursuite des échanges amorcés en 2003 avec l'Autorité des marchés financiers, dont M<sup>e</sup> Philippe Lebel aux affaires juridiques. De plus, puisqu'une partie de la problématique repose sur le Règlement numéro trois émis par le Bureau des services financiers (Autorité des marchés financiers), monsieur René Matteau et moi-même avons rencontré M<sup>e</sup> Nancy Chamberland, Surintendante à la direction de l'encadrement de la distribution, et M<sup>e</sup> Marie-Christine Dorval aux affaires juridiques, toutes deux de l'Autorité. Ce dossier se poursuivra en 2005, puisque le comité devrait recevoir une opinion juridique concernant le formulaire de consentement particulier et la solution proposée par les membres du comité.

### Contrat courtier-client

Tel que prévu, l'élaboration d'un projet de plan d'actions et d'opinions concernant le contrat courtier-client est toujours en production. Considérant que la problématique d'application du consentement particulier est en lien avec le contrat courtier-client, puisque ce dernier inclut un formulaire de consentement similaire, le comité entend prendre connaissance de l'avis juridique concernant l'application du consentement particulier, avant de mettre en œuvre son plan d'action. L'avis juridique est attendu en 2005.

### Autres problématiques étudiées par le comité

L'éthique et le professionnalisme étant au centre des préoccupations des membres, d'autres thèmes ont par ailleurs fait l'objet de discussions comme : les développements de la possible réforme du régime automobile de « No Fault », les antécédents judiciaires des assurés et la forme que doit prendre la proposition d'assurance pour être légale.

### Remerciements

Puisqu'en vertu de l'article 9.07 du Règlement intérieur de la ChAD, le mandat des membres d'un comité permanent est de deux ans, et qu'il ne peut être renouvelé qu'une fois, je tiens à remercier sincèrement, en mon nom personnel et au nom des autres membres du comité, messieurs David Aird et André Pageau, pour leur sens élevé de professionnalisme et pour leur dévouement à l'éthique professionnelle en assurance de dommages. Je souhaite également la bienvenue à madame France Alain et monsieur Jacques Fortier qui se joignent à titre de membres du comité en 2005 et les félicite pour cette nomination.

En terminant, je désire remercier chacun des membres du comité de déontologie pour l'intérêt constant manifesté par nos échanges empreints des exigences prioritaires de la déontologie, de l'éthique et de la protection des consommateurs. 2004 aura été une année bien remplie !

John Strome, FPA

Expert en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur  
Président

<sup>1</sup> Groupe de travail des syndicats : Association des courtiers et agents immobiliers du Québec (ACAIQ), Ordre des comptables agréés du Québec, Chambre de la sécurité financière (CSF), Chambre des notaires du Québec, Ordre des administrateurs agréés du Québec et Chambre de l'assurance de dommages (ChAD).

<sup>1</sup> « Comité avisé » : M<sup>e</sup> Carole Perron, AVIVA, madame Carole Chauvin, syndic, et messieurs Michel Joubert, L'Union Canadienne, Guy Ménard, ING, François Renault, membre du conseil d'administration de la ChAD, AXA Assurances, Richard St-Pierre, La Capitale.

## Rapport du président du comité de discipline

Le comité de discipline entend les plaintes qui lui sont déposées en vertu de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (Loi 188), par le syndic ou toute autre personne concernant les courtiers et les agents en assurance de dommages ainsi que les experts en règlement de sinistres. Il est présidé par un avocat qui possède au moins 10 ans d'expérience et qui est nommé par le ministre des Finances. Le comité de discipline siège en division composée de trois membres, soit le président et deux professionnels certifiés de la même catégorie que celle de l'intimé. Le comité peut imposer des sanctions disciplinaires, qui vont de la réprimande, à l'amende, voire la radiation provisoire et/ou permanente d'un professionnel, et ce, selon les chefs d'accusation retenus à l'endroit d'un professionnel certifié.



C'est avec plaisir que je vous présente le bilan des activités du comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages pour la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2004, le tout conformément à l'article 370 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

Au cours du présent exercice, 29 nouvelles plaintes ont été déposées, dont 28 furent déposées par le syndic au secrétariat du comité et une par un plaignant privé. Les chefs contenus dans ces plaintes allèguent les manquements disciplinaires suivants :

### Manquements disciplinaires

	Nombre	%
Avoir confectionné de faux documents	112	43,9%
Appropriation de fonds	60	23,5%
Conduite malhonnête et/ou négligente	20	7,8%
Avoir fait défaut de s'assurer qu'un de ses employés respecte la Loi et les règlements	14	5,5%
Entrave au travail et/ou défaut de répondre aux demandes du syndic	7	2,7%
Avoir fait une déclaration fautive, trompeuse ou susceptible d'induire en erreur	5	1,9%
Défaut de donner suite, dans les plus brefs délais, aux instructions d'un client	4	1,6%
Défaut de rendre compte de l'exécution du mandat	3	1,2%
Défaut d'exécuter avec transparence le mandat qu'il a accepté	3	1,2%
Défaut de respecter la Loi et les règlements	3	1,2%
Défaut d'agir en conseiller consciencieux et/ou avec probité	3	1,2%
Défaut d'aviser son client de tous frais non inclus dans la prime d'assurance	2	0,8%
Tenue de dossier déficiente	2	0,8%
Défaut de demander des honoraires justes et raisonnables	2	0,8%
Défaut de fournir à l'assureur les renseignements d'usage	2	0,8%
S'être placé directement ou indirectement dans une situation de conflit d'intérêt	2	0,8%
Défaut d'établir et de maintenir un compte séparé	2	0,8%
Avoir agi comme courtier spécial alors que son certificat ne porte pas cette mention	2	0,8%
Défaut de faire remise des primes à l'assureur	1	0,4%
Défaut d'agir en conseiller consciencieux	1	0,4%
Défaut d'avoir eu une conduite empreinte d'objectivité, de discrétion, de modération et de dignité	1	0,4%
Défaut de placer les intérêts des assurés avant les siens	1	0,4%
Être intervenu auprès d'un plaignant concernant l'enquête du syndic	1	0,4%
Conduite déloyale envers un autre représentant	1	0,4%
Avoir disposé de dossiers, livres, registres ou documents contenant des renseignements personnels sans en respecter le caractère confidentiel	1	0,4%
<b>Total</b>	<b>255</b>	<b>100,0%</b>

### Manquements disciplinaires (suite)

	Nombre	%
Avoir exercé ses activités de façon négligente	5	50%
Avoir négligé d'accepter ou de refuser une demande d'indemnité dans un délai raisonnable	1	10%
Défaut d'agir avec compétence et professionnalisme	1	10%
S'être placé directement ou indirectement dans une situation de conflit d'intérêt	1	10%
Avoir reçu, en plus de la rémunération ou des émoluments, tout autre avantage	1	10%
Avoir induit en erreur un assureur	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

### Nombre d'auditions effectuées

Le comité a entendu 45 auditions durant le présent exercice, lesquelles se subdivisent ainsi :

Types d'audition	Nombre
Auditions de plaintes	24
Auditions de représentations sur sanction	16
Auditions de requêtes en radiation provisoire	2
Auditions de requêtes préliminaires	1
Auditions pour une conférence préparatoire	2

### Décision

Le comité a rendu 43 décisions au cours du présent exercice, se répartissant comme suit :

Types d'audition	Nombre
Décision(s) sur culpabilité	9
Décision(s) sur culpabilité et sanction	12
Décision(s) sur sanction	8
Décision(s) ordonnant la radiation provisoire d'un(e) intimé(e)	2
Décision(s) accueillant une requête conjointe en récusation des membres du comité de discipline	1
Décision(s) accueillant une requête pour une ordonnance de huis-clos, de non publication et de non diffusion	1
Décision(s) accueillant une requête pour la nomination d'un troisième membre du comité de discipline	1
Décision(s) acquittant l'intimé(e)	8 <sup>1</sup>
Décision(s) sur erreur d'écriture	1

<sup>1</sup> À noter que 4 de ces 8 acquittements proviennent d'un même dossier.

Dans les 21 décisions déclarant l'intimé(e) coupable d'une ou plusieurs infractions, le comité a maintenu 116 des 158 infractions reprochées, soit 73,42%. Le comité a accepté le retrait de 12 chefs et a rejeté 30 chefs d'infraction.

# Rapport du président du comité de discipline

## Sanctions

Quant aux 20 décisions imposant une ou des sanctions à l'intimé(e), le comité a prononcé les sanctions suivantes :

Tableau 5

Types d'audition	Nombre
Réprimande(s)	22
Amende(s) de 600 \$	18
Amende(s) de 1 000 \$	24
Amende(s) de 1 200 \$	2
Amende(s) de 1 500 \$	1
Amende(s) de 2 000 \$	5
Amende(s) de 2 500 \$	1
Amende(s) de 3 000 \$	3
Amende(s) de 4 000 \$	1
Amende(s) de 5 000 \$	1
Radiation(s) temporaire(s) de 3 mois	2
Radiation(s) temporaire(s) de 6 mois	1
Radiation(s) temporaire(s) de 1 an	1
Radiation(s) temporaire(s) de 9 ans	1
Ordonnance(s) de rembourser une somme d'argent	1

Note : les amendes imposées par le comité de discipline totalisent 69 200 \$.

## Appels

Durant cette période, le syndic a interjeté un appel à la Cour du Québec d'une décision rendue par le comité de discipline, tandis que quatre décisions ont été interjetées par des intimés.

## Dossiers en cours

Au 31 décembre 2004, 50 plaintes sont en cours de traitement. De ces plaintes :

Tableau 6

Types d'audition	Nombre
Inscrite(s) au rôle	11
En attente d'être fixée(s)	10
En délibéré	16
En appel devant la Cour du Québec ou la Cour d'appel	13 <sup>1</sup>

<sup>1</sup> 5 dossiers sont en appel devant la Cour d'appel, 5 dossiers ont été portés en appel devant la Cour du Québec en 2004 et 3 dossiers sont en appel devant la Cour du Québec depuis 2003.

## Demandes de renseignements et publications des décisions

Par souci de transparence, les rôles du comité de discipline sont accessibles via le site Internet de la ChAD. De plus, les décisions du comité sont publiques : chaque décision est publiée dans le principal véhicule d'information de l'organisme, La ChAD Presse, et depuis cette année, sur le site Internet de la ChAD, et ce, pour une période de 12 mois suivant la date où a été rendue la décision. À cet égard, consultez le [www.chad.ca/chad/discipline/dossiers.html](http://www.chad.ca/chad/discipline/dossiers.html). De plus, en vue d'assurer une meilleure protection du public, les avis de radiation d'un professionnel encadré peuvent être publiés dans le journal de la région où pratique ce professionnel. Enfin, il est toujours possible de communiquer avec la secrétaire du comité de discipline et lui demander des renseignements concernant les antécédents disciplinaires d'un professionnel certifié. À cet égard, la secrétaire a reçu 35 demandes de renseignements.

## Remerciements

L'année 2004 étant marquée par la fin des mandats de M<sup>e</sup> Guy Marcotte et M<sup>e</sup> Galal Doss, lesquels agissaient respectivement à titre de président et président suppléant du comité de discipline, c'est en octobre dernier que j'ai accepté le mandat de président de ce comité, et ce, pour une durée de 5 ans. M<sup>e</sup> Marcotte siégeant sur le comité depuis octobre 1999, je le remercie en mon nom et en celui de toutes celles et de tous ceux qui l'ont côtoyé durant ces années, pour son apport remarquable et son dévouement exceptionnel dans l'exercice de ses fonctions. Merci également à M<sup>e</sup> Galal Doss, dont le mandat s'est terminé le 25 mai 2004, pour son implication. À ce titre, je tiens également à souligner la contribution de M<sup>e</sup> Daniel Gagnon, comme vice-président, ainsi que celle de M<sup>e</sup> François Folot, comme président suppléant, du comité de discipline.

J'aimerais enfin mentionner l'excellent travail accompli par tous les membres du comité de discipline et souhaiter la bienvenue à deux nouveaux membres, soit monsieur Daniel Puzé, courtier en assurance de dommages, ainsi que monsieur Philippe Legault, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages. La mise à contribution des connaissances de tout un chacun et l'importance accordée au respect des obligations légales, réglementaires et déontologiques ne peuvent être qu'un gage porteur d'une meilleure protection du public.



M<sup>e</sup> Patrick de Niverville

Président du comité de discipline

## Rapport du président du comité du développement professionnel

Le comité du développement professionnel (CDP) a pour mandat d'assurer de façon préventive, la protection du public en veillant à la formation des professionnels en assurance de dommages et en proposant aux membres du conseil d'administration de la ChAD les orientations en matière de formation continue et de formation professionnelle. Le comité est composé de professionnels certifiés issus de toutes les catégories de membres encadrés par la ChAD; ils œuvrent également dans le domaine de la formation ou auprès des ressources humaines au sein de leur cabinet.



Riche en activités, l'année 2004 est marquée par la concrétisation des orientations prises par le conseil d'administration de la ChAD. Principalement, l'entrée en vigueur de la modification au règlement sur la formation continue obligatoire (FCO) a entraîné un réajustement du nombre d'unités de formation continue (UFC), par période de conformité, que les professionnels doivent compléter pour renouveler leur permis.

### Programme d'évaluation et resserrement des critères

Cette modification s'est également traduite par la mise en place des recommandations antérieures du comité, soit l'implantation d'un programme d'évaluation des activités de formation et la mise en application du resserrement des critères d'accréditation des activités de formation reconnues par la ChAD. En ce sens, je vous invite à consulter les tableaux 1, 2 et 3 qui résument et dressent un portrait de ces modifications, mais également des activités du service du développement professionnel et de la conformité à la formation des professionnels encadrés par la ChAD.

### Titres professionnels

Aussi, le comité de travail sur la reconnaissance des titres professionnels a terminé sa réflexion qui se traduit par la mise en place de nouvelles modalités. En effet, l'adoption de deux règlements modifiant le Règlement sur les critères d'obtention des titres de courtier d'assurance associé et de courtier d'assurance agréé distingue dorénavant l'accès au titre de C.d'A.A. et de C.d'A.Ass.

### Remerciements

En terminant, l'année 2004 étant sous le sceau du renouvellement des membres du comité, et par le fait même de sa présidence, je tiens à remercier madame Manon Murphy, C.d'A.A. et formatrice reconnue, pour son apport exemplaire dans le développement professionnel de nos membres. Impliquée depuis le début, lui succéder à titre de président est certes un gage de confiance.

Mes remerciements également aux membres du comité du développement professionnel pour leur dévouement et leur implication, aux organismes de formation et aux formateurs pour leur grande collaboration et leur souci d'offrir aux professionnels des cours de qualité. Finalement, félicitations à tous les membres pour leur souci constant d'enrichir leurs connaissances. Merci aux membres du conseil d'administration et à la permanence de la ChAD, en particulier monsieur Jocelin Pilon, directeur des services administratifs et de la gestion de la formation continue, mesdames Édith Mathieu, technicienne à la formation, Lise Tremblay, réceptionniste et agent d'information, Joceline Lisi, Analyste – titres professionnels, maintenant aux affaires institutionnelles et à la conformité des pratiques, pour leur support et leur excellente coopération.

» François Lachapelle, C.d'A.Ass.  
Président

### Entrée en vigueur du nouveau règlement portant sur la formation continue obligatoire

- *Adopté en juillet 2004 pour la période de conformité 2004-2005, voici les nouvelles exigences :*
  - les membres ont à compléter 20 UFC par période de deux ans, dont 10 UFC en administration, en technique d'assurance ou en droit et lois, et 10 UFC en développement professionnel ou toutes catégories confondues;
  - les nouveaux certifiés sont exempts de FCO pour les 12 premiers mois suivant la passation des examens qui ont mené leur certification, excluant ceux à qui un droit acquis était reconnu en vertu de l'article 547 et qui ont obtenu leur certificat;
  - un nombre maximal de 3 UFC, pour ceux accumulés en surplus, pourront être reportés à la période de conformité suivante.

### • Resserrement des critères d'accréditation d'une activité de formation

Considérant le réajustement du nombre d'UFC à compléter par période de conformité, en 2004 et aux commentaires des membres recueillis en tournée, un resserrement des critères d'accréditation des activités de formation s'est effectué. Ne sont donc plus reconnus les cours de langues, communications, les cours de base en informatique ainsi que les formations contenant des notions de type « développement personnel ». Résultat : 113 activités n'ont pas obtenu de reconnaissance de la ChAD à la suite de la mise en application du resserrement des critères d'accréditation, soit 16% des activités en renouvellement durant l'année 2004.

### • Programme d'évaluation des activités de formation continue (programme d'audits)

La ChAD a mis à l'essai un questionnaire d'évaluation des activités de formation continue en vue d'évaluer la qualité des cours accrédités par la ChAD et qui sont offerts aux membres. Ce questionnaire est utilisé à la suite d'une plainte portant sur la qualité d'une activité de formation continue obligatoire accréditée par la ChAD et sur une base aléatoire. À l'automne 2004, 9 activités ont ainsi été sondées. À la suite de ces évaluations, trois avis ont été transmis aux formateurs pour corriger certaines lacunes mineures.

### Portrait de la conformité des membres

#### • Première période de conformité, incluant la période d'extension

Incluant la période d'extension jusqu'au 31 mars 2004, la première période de conformité est sous le sceau de la réussite, puisque 97,4% des membres ont rempli leur obligation de formation continue obligatoire. Seulement 2,6% des membres, soit 304 sur 11 486, n'ont pas rempli leur obligation. De ce nombre, 136 personnes n'avaient aucune UFC complétées, puisqu'elles abandonnaient leur permis au moment du renouvellement.

	Nombre	%
Membres ayant terminé les exigences de FCO	11 182	97,4%
Membres n'ayant pas complété leurs UFC	304	2,6%
Nombre total de membres	11 486	100,0%

#### • Deuxième période de conformité : 1<sup>er</sup> janvier 2004 au 31 décembre 2005

L'année 2004 étant le départ de la deuxième période de conformité, au 31 décembre 2004, on constate que 66% des membres ont soit déjà rempli leur obligation de FCO, soit complété plus de 50% de leurs UFC.

	Nombre	%
Membres ayant terminé les exigences de FCO	3 969	32,0%
Membres ayant complété plus de 50% de leurs UFC	4 184	33,7%
Membres ayant complété moins de 50% de leurs UFC	2 513	20,3%
Membres ayant complété aucune UFC	1 734	14,0%
Nombre total de membres devant compléter des UFC	12 400	100,0%

### Le service du développement professionnel en chiffre !

Cette année, le service du développement professionnel a :

- accrédité 438 nouvelles activités de formation continue;
- renouvelé 252 activités de formation continue;
- reconnu 45 nouveaux cours des programmes du ministère de l'Éducation du Québec (MEQ);
- enregistré 41 nouveaux fournisseurs (entreprises en assurance de dommages, organismes de formation, formateurs autonomes, services de formation sur mesure d'un établissement reconnu par le MEQ);
- reconnu 202 nouveaux formateurs et;
- comptabilisé 3 827 listes de présences.

### Statistiques sur les activités de formation, les fournisseurs, les UFC et les membres, selon les catégories de formation

au 31 décembre 2004

Tableau 1

Catégories	Nombre d'AFC et d'UFC		UFC moyenne par activité	Séances de formation dispensées	Fournisseurs	Formateurs	Moyenne d'UFC par membre
	Activité de formation continue (AFC)	Unité de formation continue (UFC)					
Administration	417	5 054	19,9	453	-	232	6,0
Technique d'assurance	871	5 332	9,5	2 640	-	614	10,9
Droits et lois	290	1 392	7,4	472	-	295	3,1
Développement professionnel	363	2 139	9,0	1 094	-	414	7,9
<b>Total</b>	<b>1 674<sup>1</sup></b>	<b>13 917</b>	<b>14,1</b>	<b>4 659</b>	<b>351</b>	<b>1 052<sup>2</sup></b>	<b>16,9</b>

<sup>1</sup> Sur 1 674 activités de formation accréditées, 267 sont réparties dans plus d'une catégorie.

<sup>2</sup> Sur 1 052 formateurs, 503 sont réparties dans plus d'une catégorie.

### Accès au dossier personnel d'unités de formation continue (UFC)

Le site extranet mis à la disposition des membres pour le suivi de leur dossier de formation connaît un vif succès : 87 % des professionnels, soit 10 791 sur 12 400 s'y sont inscrits en vue de consulter leur dossier personnel d'UFC et suivre en temps réel leur dossier de formation. De plus, 49 organismes de formation et 33 formateurs sont inscrits et peuvent gérer les dates de séances de leurs activités, transférer des listes de présence, sans omettre que, dès janvier 2005, ces derniers pourront procéder au renouvellement de leurs activités par voie électronique.

<sup>3</sup> Courtier d'assurance associé (C.d'A.Ass.) : courtier ayant au moins 12 mois consécutifs d'expérience et une formation minimale de 14 cours de niveau collégial en assurance de dommages.

<sup>4</sup> Courtier d'assurance agréé (C.d'A.A.): courtier ayant au moins 24 mois consécutifs d'expérience et une formation universitaire de 15 cours minimum dans des matières reconnues par la ChAD. Sur 15 cours de niveau universitaire, 13 doivent obligatoirement porter sur des matières comme les lois et règlements relatifs à l'assurance de dommages, l'assurance automobile, habitation, etc.

### Titres professionnels pour les courtiers

Deux règlements ont modifié le *Règlement sur les critères d'obtention des titres de courtier d'assurance associé (C.d'A.Ass.<sup>3</sup>)* et de *courtier d'assurance agréé (C.d'A.A.<sup>4</sup>)*.

• Depuis le 2 février 2004

La modification réglementaire adoptée en février retire l'obligation de posséder le titre de C.d'A.Ass. comme exigence préalable à l'obtention du titre de C.d'A.A. De plus, un courtier qui a cessé d'exercer une activité régie par la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (Loi 188) depuis plus de cinq ans, pourra, en reprenant son certificat de courtier et en se conformant aux exigences de la ChAD, utiliser à nouveau son titre professionnel de courtier d'assurance associé ou agréé.

• Depuis le 21 septembre 2004

Cette modification réglementaire retire l'obligation d'être certifié dans l'ensemble de la discipline de l'assurance de dommages comme exigence préalable à l'obtention du titre de C.d'A.Ass. De plus, le règlement retire le mécanisme de reconnaissance d'expérience comme faisant partie des critères d'obtention du titre professionnel d'assurance associé et agréé.

• Une nouvelle formation en gestion des risques

Un deuxième cours de 3 crédits faisant partie du programme court en gestion des risques a été conçu et est offert à distance par la Téluc, et ce, en collaboration avec la ChAD. Ce programme s'inscrit dans le processus de formation professionnelle menant à l'obtention du titre de C.d'A.A., soit courtier d'assurance agréé.

Durant l'année, la ChAD a reçu plus de 45 demandes de reconnaissance de cours pour l'obtention des titres professionnels de courtier d'assurance associé (C.d'A.Ass.) et de courtier d'assurance agréé (C.d'A.A.); de ce nombre, 19 titres professionnels ont été émis, dont 5 C.d'A.Ass., 1 C.d'A.A. et 13 ré-émissions.

## Rapport du président du comité de la Qualité de la Pratique Professionnelle

Composé de deux agents et deux courtiers en assurance de dommages, d'un analyste-souscripteur à l'emploi d'un assureur, d'une représentante des consommateurs, de deux experts en règlement de sinistres – l'un à l'emploi d'un assureur, l'autre propriétaire de son propre cabinet d'expertise – le comité de la Qualité de la Pratique Professionnelle (QPP) donne suite au comité de l'Appréciation Professionnelle (CAP). Ce dernier ayant contribué à mettre en œuvre le programme d'évaluation préventive en séances régionales et en cabinets, c'est avec succès qu'il a rempli son mandat. Aujourd'hui, le QPP est investi d'un nouveau mandat : aborder des situations précises concernant la pratique professionnelle des membres et qui ont un lien avec leurs obligations.



### Bilan du comité de l'appréciation professionnelle (CAP) (jusqu'en septembre 2005)

Il y a trois ans, le CAP proposait à la ChAD des orientations en vue d'améliorer le secteur de la qualité de la pratique professionnelle, ce qui a résulté en l'élaboration et la mise en place d'un programme d'évaluation préventive. Offert sur une base volontaire, soit en cabinets ou encore en séances régionales, des centaines de professionnels ont ainsi demandé qu'on évalue leur pratique en fonction de leurs obligations légales, réglementaires et déontologiques, qu'on leur identifie les lacunes au

besoin et qu'on leur propose les correctifs correspondants, s'il y avait lieu. Ce travail effectué par un professionnel certifié, le conseiller à la qualité de la pratique, monsieur Serge Hamelin, fait en sorte que des centaines de professionnels ont ainsi bénéficié d'une expertise solide.

Au cours de l'année 2004, 116 inscrits – cabinets, sociétés autonomes et représentants autonomes – se sont prévalus du programme soit en cabinets, soit en séances régionales. Ces rencontres, mieux connues sous le nom de « Service d'évaluation préventive », ont permis aux participants de bénéficier d'une formation leur permettant de maîtriser l'application de la réglementation du domaine de l'assurance de dommages dans leurs tâches quotidiennes et procuraient, aux certifiés, 5 UFC en « Technique d'assurance » et 2 UFC en « Droit et lois ».

Au total, 594 professionnels certifiés (agents, courtiers, experts) et 64 personnes non certifiées (gestionnaires ou employés ne détenant pas de certificat ou personnes œuvrant en assurance de dommages en vertu d'un droit acquis - art. 547 de la Loi 188) ont reçu la formation intégrée au « Service d'évaluation préventive ». Axées sur la conformité de la pratique, ces formations ont été données un peu partout au Québec, plus précisément dans 11 régions.

À la suite de ces rencontres, un rapport de conformité, assorti de recommandations, était acheminé aux cabinets. Au total, 634 recommandations de corrections ont été demandées, 122 d'entre elles étant qualifiées urgentes, 335 importantes et 177 simplement à faire.

du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2004

Tableau 1

	Formule en cabinets		Formule en séances régionales	
	Nombre de cabinets	Nombre de régions	Nombre de cabinets	Nombre de régions
Agents	1	1	0	0
Courtiers	37	9	71	4
Experts	1	1	6	0
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>11</b>	<b>77</b>	<b>4<sup>1</sup></b>

<sup>1</sup> Certaines régions peuvent avoir été visitées à plusieurs reprises, que ce soit en cabinets et en séances régionales. Au total, 11 régions différentes ont été visitées.

### Le comité de la qualité de la pratique professionnelle (QPP)

La naissance au mois d'octobre dernier du comité QPP marque un tournant logique pour assurer la protection du public, étant donné l'expertise acquise et partagée en matière d'évaluation et de conformité de la pratique.

Composé de membres représentant chaque catégorie de professionnels encadrés par la ChAD, en plus de compter parmi eux une représentante des consommateurs, le comité a déjà identifié des préoccupations communes, entamé des réflexions qui l'ont mené à proposer des façons de faire, pour que les représentants soient conformes à leurs obligations et ainsi assurer une meilleure protection du public. Puisque l'expertise du QPP peut être sollicitée par la direction générale ou encore le conseil d'administration de la ChAD, le comité a également effectué une réflexion sur les garanties de remplacement automobile offertes aux consommateurs.

La quête d'améliorer constamment la prestation des services en assurance de dommages est grandement stimulée par l'enthousiasme remarquable des membres du CAP, ceux du nouveau comité QPP et par de nombreux commentaires positifs, notamment ceux des usagers du service d'évaluation préventive et des lecteurs des chroniques « *Un œil sur la qualité de la pratique* » qui sont publiées dans chaque édition de La ChADPresse.

Mentionnons, finalement, l'apport considérable aux travaux du CAP de messieurs Marc Nadeau, FPAA, M.B.A. ex-président, André Deschambault, Bernard Drouin, Raymond Girard, Philippe Legault, C.d'A.Ass., B.Sc. et André Michaud, C.d'A.Ass.

» 

**Yvon Bouchard, FPPA, agent**

Membre du conseil d'administration de la ChAD  
Président

# Rapport d'activités du service des communications et de l'information

Le service des communications et de l'information a comme mandat de conseiller l'organisation en matière de communication et de veiller à l'image publique de la ChAD, afin d'encourager les consommateurs et les professionnels à avoir recours à ses services. En ce sens, ces activités sont fort diversifiées: élaboration de stratégie de communication et de marketing, représentations au sein de l'industrie, organisation d'événements, relations avec les médias, diffusion d'une information continue et à jour, soutien aux activités de la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages.

## La ChADPresse : principal médium d'information



Publié six fois par année, La ChADPresse a vu son tirage passer de 11 500 exemplaires à 12 700 en 2004, et ce, sans augmentation de son coût de production. Par souci de maximiser les ressources financières et d'offrir un contenu de qualité, une étude a été faite à savoir si son format devait davantage s'apparenter à celui d'un magazine et si la publicité devait y avoir place.

Par exemple, une comparaison avec des imprimés d'autres organismes dont la mission est comparable à celle de la ChAD a permis de constater que le placement publicitaire est approprié. Cependant, la mission première de La ChADPresse étant d'informer ses lecteurs, le format journal demeure le même ainsi que le choix de format publicitaire. Réunies à la fin des éditions, les publicités sont toutefois dorénavant officiellement limitées à une seule par édition, par cabinet.

## La ChAD Express : une nouveauté!

Soucieux d'offrir une information rapide aux membres et à l'industrie, un bulletin Internet, La ChAD Express, a vu le jour en août dernier. Édité sur une base mensuelle, ce bulletin a un contenu d'actualité. Par exemple, dès l'adoption du nouveau règlement sur la formation continue obligatoire, les abonnés en ont été avisés.

Fait intéressant, le taux de lecture de La ChAD Express parmi les quelque 1 200 abonnés est de 70%.

## Le [www.chad.ca](http://www.chad.ca) : un médium de plus en plus consulté!

Pour en faciliter sa navigation, une refonte du site Internet de la ChAD a été effectuée cette année. Lancé au printemps 2004, le nouveau [www.chad.qc.ca](http://www.chad.qc.ca), maintenant également accessible via le [www.chad.ca](http://www.chad.ca), offre un meilleur accès à l'information que ce soit pour les professionnels certifiés, les consommateurs ou encore la relève.

En effet, alors qu'il y a deux ans, le site recevait en moyenne quelque 2 300 visiteurs par mois, cette année, c'est plutôt près de 6 000 visiteurs, soit 5 932, ce qui représente une augmentation de 3 632 visites par mois ou une hausse de fréquentation de l'ordre de 156%.



Annuellement, soulignons que le nombre de visites est passé de 34 300 en 2002, à 60 103 en 2003, à 71 182 en 2004, soit près du double en deux ans!

## La formation continue obligatoire

Dans un contexte où la formation continue est obligatoire pour le renouvellement du permis des professionnels et de la fin de la première période de conformité, les membres en défaut ont reçu un avis les informant de la date limite du 31 mars pour satisfaire leur obligation.

De plus, 97,4% des membres ayant rempli leur obligation, ces derniers ont reçu une attestation, de type diplôme, qui confirme leur conformité à la formation continue obligatoire pour la période 2001-2003.

## Sensibiliser les consommateurs

Ayant pour mission première la protection du public, la ChAD a effectué en 2004 une campagne de sensibilisation visant à informer la population quant à l'importance de bien protéger ses biens, de faire affaire avec des professionnels encadrés ainsi que sur les recours possibles, lorsqu'on pense avoir été lésé.

Résultats :

- Quelque 16 500 dépliants « Inventaires des biens » ont été distribués.
- Plus de 3 millions de lecteurs ont été sensibilisés à la mission de la ChAD.
- Augmentation de 30% du nombre de demandes de renseignements et d'entrevues, de la part des médias, par rapport à 2003.



Jumelée à une opération de relations publiques qui a permis une couverture dans les médias régionaux, deux magazines et les grands quotidiens de Montréal et de Québec, plus de 225 présentoirs, incluant des « Inventaires des biens » et des cartons de la ChAD, « Notre mission: votre protection », ont été envoyés dans tous les bureaux de députés provinciaux et fédéraux, pour distribution aux électeurs, ainsi qu'aux organismes qui représentent les consommateurs (Option consommateurs, Union des consommateurs et Service d'Aide aux Consommateurs).

Afin de maximiser nos efforts de sensibilisation auprès du grand public, nous avons offert à l'industrie la possibilité de commander, pour distribuer à sa clientèle, le carton de la ChAD

« Notre mission: votre protection » ainsi que le dépliant « Inventaire des biens ». L'opération a certes suscité un intérêt, puisqu'au total 76 cabinets, de 14 régions différentes, en ont fait la demande, soit 20 assureurs directs, 50 cabinets de courtage et six cabinets d'expertise en règlement de sinistres.

Enfin, à l'automne 2004, l'ensemble de cette stratégie a été jumelée à une campagne de publicité radio, auprès des auditeurs des régions de Québec, de la Mauricie, de l'Estrie et du Saguenay/Lac-St-Jean. Ces messages radio ont également été diffusés à l'émission Le monde de l'assurance sur les ondes de CKAC 730 AM, et du 98,5 FM.

## Une publication spéciale grâce à la mobilisation de l'industrie



De plus, en partenariat avec la revue Commerce, la production d'une édition spéciale destinée au grand public sur l'histoire et les perspectives d'avenir de l'industrie de l'assurance de dommages a mobilisé les organismes et plusieurs chefs de file. En effet, la contribution et l'implication de l'Autorité des marchés financiers, du Bureau d'assurance du Canada (BAC), de l'Institut d'assurance de dommages du Québec (IADQ), du Regroupement des cabinets de courtage en assurance du Québec (RCCAQ), de plusieurs hauts dirigeants – assureurs directs, assureurs à courtiers, cabinets de courtage et d'expertise en règlement de sinistres – ont permis de démystifier l'industrie, les enjeux auxquels elle est confrontée ainsi que de faire connaître les opportunités qu'elle

offre à la relève de demain. La réalisation de ce projet a certes été rendue possible grâce à l'implication de monsieur Robert LaGarde, président de la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages, aux précieux conseils de monsieur Raymond Medza ainsi qu'aux entreprises qui ont investi dans le projet.

## Relations avec les médias

Une fois de plus, on constate que les initiatives mises de l'avant ont des retombées positives. En effet, en 2002, une vingtaine d'entrevues étaient accordées. En 2003, en incluant le nombre de demandes de renseignements, ce nombre passait à 70, alors que cette année, il augmente à 90, et ce, excluant les relations de presse et entrevues allouées dans le cadre de la campagne de sensibilisation de la ChAD auprès des médias de masse.

## La ChAD : une organisation omniprésente

En 2004, la ChAD a participé à près d'une centaine d'activités (95), comparativement à une soixantaine en 2003. L'augmentation de l'omniprésence de la ChAD aux événements et aux réunions mensuelles de l'industrie est considérable. Cette participation active aura permis de tenir constamment informés les membres et les décideurs que ce soit concernant les modifications apportées au mode de perception de la cotisation de la ChAD, au règlement sur la formation continue obligatoire, aux critères d'accréditation d'une activité, à la gouvernance de la ChAD, etc.

À ces activités s'ajoute l'organisation de 28 tables rondes, qui ont permis de rencontrer des centaines de professionnels encadrés, des gestionnaires et des chefs de file des 17 régions administratives du Québec. Dans le cadre de la tournée de la ChAD, plusieurs thèmes étant alors à l'ordre du jour, cette démarche a entre autres permis de mieux cerner certaines priorités, comme l'importance accordée à la conformité de la pratique professionnelle et à l'encadrement.

### Le Prix Marcel-Tassé, cinq ans plus tard...

Guidé par le principe d'encourager l'excellence et la volonté d'honorer la relève, la ChAD remet depuis cinq ans le prix Marcel-Tassé au finissant qui s'est le plus démarqué.

En 2004, pour la première fois, neuf finissants étaient en lice, alors que les années passées leur nombre variait entre cinq et six candidats. Cette année, la récipiendaire est madame Maryse Brouillette, finissante au Cégep de Sainte-Foy. Elle est ici accompagnée du vice-président de la ChAD, monsieur François Renault.



Fort du succès de cette année et de l'intérêt manifeste que suscite le Prix Marcel-Tassé, l'année 2004 est également marquée par :

- Une consultation des membres du comité de sélection des cégeps
- La mise à jour des critères de sélection du prix Marcel-Tassé
- L'évaluation de la possibilité de créer un autre prix, soit l'un qui serait attribué à un finissant au DEC et l'autre à un finissant à l'AEC
- La mise en place d'une nouvelle stratégie de promotion

Les actions du service des communications et de l'information étant le fruit d'un travail d'équipe qui réunit les forces de plusieurs, soulignons en particulier la contribution et le professionnalisme de mesdames Diane Brisson et Zoé Fournier, agentes de communication, ainsi que de madame Carine Lévesque, technicienne en communication.

Aussi, la disponibilité et l'intérêt des membres du comité ad hoc des communications à poursuivre notre collaboration sont précieux. L'année 2005 saura certes être dynamique !!! Merci !

**Isabelle Perreault**

Directrice des communications et de l'information

## Rapport du président de la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages



Poursuivant sa mission de faire connaître aux jeunes les carrières d'avenir disponibles au sein de l'industrie de l'assurance de dommages, la Coalition a poursuivi ses activités de promotion tout au long de l'année, sans omettre son implication auprès des établissements d'enseignement et des directions régionales d'Emploi-Québec, afin d'informer tout un chacun des besoins de main-d'œuvre qualifiée et identifier des pistes de solutions qui permettront ensemble d'attirer la relève.



### Les besoins de main-d'œuvre d'ici la fin 2006

Le travail de la Coalition et la mobilisation de toute l'industrie sont importants, puisque la mise à jour du sondage *La disponibilité du personnel qualifié apte à travailler dans les cabinets d'assurances au Québec*, effectuée au printemps auprès de 358 entreprises œuvrant en assurance de dommages, démontre que 4 600 postes d'agents et de courtiers en assurance de dommages, ainsi que d'experts en règlement de sinistres et de souscripteurs sont disponibles, d'ici la fin 2006.

### Prévision du nombre d'employés à recruter possédant une certification en assurance de dommages

Tableau 1

Année	Nombre d'employés à recruter
2004	1 693
2005	1 476
2006	1 431
<b>Total</b>	<b>4 600</b>

En plus de fournir des renseignements quant aux besoins d'une main-d'œuvre certifiée, ce nouveau sondage a permis :

- d'inclure le métier de souscripteur;
- d'établir une répartition régionale des besoins de main-d'œuvre;
- d'obtenir un aperçu expliquant la pénurie, soit notamment les nombreux départs à la retraite ainsi que la croissance des entreprises.

### Besoin de main-d'œuvre par région

Tableau 2

Régions	Nombre d'employés
<b>Capitale nationale</b>	575
<b>Centre</b> Mauricie, Estrie, Montérégie et Centre du Québec	1 263
<b>Est</b> Bas St-Laurent, Saguenay-Lac-St-Jean, Côte Nord, Gaspésie-Îles-de-la-Madelaine et Chaudière-Appalaches	663
<b>Montréal et Laval</b>	1 249
<b>Ouest</b> Outaouais, Abitibi-Témiscamingue, Lanaudière et Laurentides	850

### Campagne de financement 2004

Une fois de plus, la campagne de financement 2004 a mobilisé l'industrie qui, sur une base volontaire, a amassé 235 239 \$, soit 35 239 \$ de plus que l'objectif fixé. Ce succès est dû à l'engagement de tous les acteurs, que ce soit les assureurs directs, les assureurs à courtiers, les cabinets de courtage ou encore les experts en règlement de sinistres. Chacun contribuant volontairement à la campagne de financement<sup>1</sup>, c'est grâce à la volonté de l'industrie que la Coalition est née et qu'elle est en mesure de poursuivre ses activités de promotion. En 2005, plus d'un million de dollars aura été ainsi amassé depuis sa mise en place.

### Bilan des activités de promotion 2004<sup>2</sup>

L'année 2004 fut une année très remplie. En plus de participer à une douzaine de salons et événements de l'emploi, de créer une nouvelle brochure promotionnelle, voici un aperçu des activités réalisées :

#### - Vidéo promotionnelle sur les professions de l'assurance de dommages

La Coalition a produit une vidéo sur les carrières d'agent en assurance de dommages, de courtier en assurance de dommages, d'expert en règlement de sinistres et de souscripteur. D'une durée de 12 minutes, la vidéo réunit les témoignages de huit jeunes professionnels qui partagent leur passion et font découvrir leur profession, tant en termes d'opportunités de carrières que de défis offerts par l'industrie. S'adressant aux étudiants et chercheurs d'emploi, la vidéo a été distribuée en octobre dernier dans 840 écoles secondaires, 153 carrefours jeunesse-emploi, 48 cégeps et 146 centres locaux d'emploi.



#### - Cahier spécial dans les sept grands quotidiens du Groupe Gesca

Au printemps dernier, un cahier publicitaire de huit pages sur les carrières et les besoins de relève en assurance de dommages était inséré dans sept grands quotidiens du Groupe Gesca, soit La Presse, Le Soleil, Le Nouvelliste, La Tribune et Le Droit, La Voix de l'Est et Le Quotidien. Résultat : plus de 615 000 copies ont été distribuées partout au Québec. Le cahier spécial a rejoint 1,7 million de lecteurs et a généré bon nombre d'appels téléphoniques de la part des chercheurs d'emplois.

#### - Opération de relations publiques

Considérant le besoin d'attirer une main-d'œuvre qualifiée, une opération de relations publiques régionales a été mise sur pied auprès des hebdomadaires locaux de l'Estrie, de la Montérégie, de Lanaudière, de l'Outaouais et de Laval.

#### - Bulletin Internet

Pour informer l'industrie de l'assurance de dommages des activités réalisées par la Coalition, en 2004, 11 bulletins Internet ont été envoyés à plus de 3 000 personnes à chacun des envois.

#### - Création du comité des établissements d'enseignement

Prenant en considération les résultats du récent sondage, lors de la planification stratégique, les membres du conseil d'administration de la Coalition ont mis sur pied un comité des établissements d'enseignement collégial. Regroupant l'ensemble des cégeps offrant le DEC en Conseils en assurance et services financiers, le comité a été créé dans le but de rassembler les forces du milieu de l'enseignement, en vue d'identifier une stratégie commune et d'arrimer les actions de communication susceptibles d'avoir un impact sur le nombre d'inscriptions dans les programmes de formation en assurance de dommages.

#### Conseil d'administration

Lors de sa 2<sup>e</sup> assemblée générale annuelle, tenue en juin, les membres ont procédé à l'élection du conseil d'administration de la Coalition. À ce moment, quatre postes étaient en élection :

- administrateur représentant les assureurs directs;
- administrateur représentant les assureurs à courtiers;
- administrateur représentant les cabinets de courtage;
- administrateur représentant les cabinets d'expertise en règlement de sinistres.

Je profite de cette occasion pour remercier madame Lucie Preneveau pour sa précieuse contribution au sein de la Coalition et souhaiter la bienvenue à monsieur Alain Plourde qui lui succède à titre de représentant de l'AESIQ. À la suite de l'élection 2004, le conseil d'administration de la Coalition est donc composé des membres suivants (de gauche à droite sur la photo), soit :



- M<sup>e</sup> Robert LaGarde, président et représentant de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD);
- M. Michel Verreault, administrateur et représentant de la Corporation des assureurs directs de dommages (CADD);
- M. Thomas K. Stafford, administrateur et représentant du Bureau d'assurance du Canada (BAC);
- M. Georges Biron, administrateur et représentant du Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ);
- M. Alain Plourde, administrateur et représentant de l'Association des experts en sinistre indépendants du Québec.

Siègent également à titre de membres observateurs :

- M. Pierre Harisson, représentant des maisons d'enseignement;
- M. Pierre Boisseau, représentant d'Emploi-Québec;
- M<sup>me</sup> Cécile Hammond, représentante du ministère de l'Éducation du Québec qui a remplacé Madame Ghislaine Plamondon.

En terminant, je souhaite remercier, les membres du Comité jeunesse, qui tout au long de l'année apportent un important support en participant aux activités de la Coalition (salon de l'emploi, journée carrière, vidéo, entrevues avec des journalistes, tournée régionale, etc.). Leur engagement fait en sorte que des jeunes expliquent à des jeunes ce que peut leur offrir notre industrie. Merci aux membres du conseil d'administration pour l'intérêt démontré envers nos jeunes et la relève de demain, ainsi qu'à Zoé Fournier et Isabelle Perreault pour leur contribution et leur créativité. Enfin, merci à toute l'industrie qui, par son support, sa mobilisation et sa constance nous permet de poursuivre les efforts mis de l'avant depuis déjà quatre ans.



Journée carrière



Salon de l'emploi 2005

»

**M<sup>e</sup> Robert LaGarde**

Président  
Membre du conseil d'administration de la ChAD

<sup>1</sup> Pour les assureurs directs et les assureurs à courtiers, le montant de la cotisation volontaire est établi en fonction d'un pourcentage du volume de primes souscrites l'année précédente. Quant au bureau de courtage et d'expertise en règlement de sinistres, la cotisation est basée sur un montant fixe, par courtier et par expert en règlement de sinistres.

<sup>2</sup> La section *Carrière en assurance de dommages* du site Internet de la ChAD [www.chad.qc.ca](http://www.chad.qc.ca), comprend la liste complète des activités réalisées en 2004.

## Rapport du président du comité de vérification

Durant l'année 2004, les membres du comité de vérification ont participé activement à la planification stratégique de la ChAD. Soucieux d'assurer la sécurité financière de l'organisme, le comité de vérification a soumis au conseil d'administration ses recommandations, et force est de constater l'importance que tous accordent à une gestion financière efficiente et maximale, pour que la ChAD assume pleinement sa mission de protéger le public.



Je suis heureux de vous présenter mon tout premier rapport à titre de président du comité de vérification. Aussi, dès le départ, permettez-moi de souligner la contribution manifeste de monsieur Marcel LeHouillier, président sortant qui, depuis 1998, veillait de mains de maître à la destinée financière de la ChAD.

### Une gestion serrée

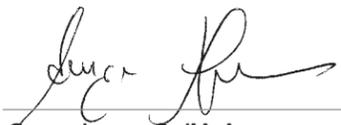
Toujours soucieux d'exercer une gestion serrée, dès l'année 2003, les membres du conseil d'administration ont fait une priorité que la ChAD soit en mesure d'assumer pleinement son rôle d'organisme d'autoréglementation et qu'elle soit en mesure de rencontrer ses obligations financières en cas d'imprévus. À cet égard, le comité de vérification a entamé une réflexion pour identifier et mettre en place des mesures qui permettent à l'organisation d'atteindre cet objectif. Exerçant une comparaison avec d'autres organismes, le conseil d'administration a adopté cette année les recommandations du comité de vérification quant à la constitution d'une réserve en cas d'éventualités. Représentant en général entre trois à six mois du budget d'exploitation, la réserve de la ChAD est présentée à même les actifs nets, sous la rubrique « affectation d'origine interne ». Soulignons que les membres du conseil d'administration souhaitent dans un premier temps limiter cette réserve à une somme de 950 000 \$.

### Maximiser les ressources

De plus, dans une perspective de toujours maximiser les ressources en place, considérant la possibilité que l'Autorité des marchés financiers confie des mandats particuliers à la ChAD et que cette situation puisse entraîner des investissements financiers et humains, une analyse a été effectuée pour que ces responsabilités soient financées à même les budgets d'exploitation. En 2004, nous pouvons dire avoir atteint nos objectifs, puisque la situation financière de la ChAD lui permettra de rencontrer en toute confiance, dès 2005, les obligations susceptibles de découler de la délégation de mandats particuliers.

### Remerciements

Le bilan 2004 est certes également le fruit de mes collègues administrateurs dont la préoccupation constante a été d'exercer une gestion maximale et efficiente des ressources. Je tiens ici à les remercier, ainsi que tous les membres du comité de vérification, pour leur souci constant d'avoir une organisation dont les finances sont saines. J'ai nommé: le président sortant, monsieur Marcel LeHouillier, ainsi que messieurs Yvon Bouchard, Denis Garneau et Pierre Couvrette. Je ne peux également passer sous silence l'excellente collaboration et l'appui de mes collègues du conseil d'administration. Enfin, merci au personnel de la permanence de la ChAD, et plus particulièrement à monsieur Jocelin Pilon, directeur des services administratifs et de la gestion des opérations de la formation continue, ainsi qu'à madame Brigitte Carrière, commis-comptable, pour leur contribution.

»   
Serge Lyras, C.d'A.A.  
Président

## Rapport des vérificateurs



### Aux administrateurs de la CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

Nous avons vérifié le bilan de la **CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES** (ci-après "la Chambre") au 31 décembre 2004 ainsi que les états des résultats, de l'évolution des actifs nets et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Chambre. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Chambre au 31 décembre 2004 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

» *Harel Drouin - PKF*

#### Membre du réseau PKF International

215, rue St-Jacques, bureau 1200, Montréal (Québec) H2Y 1M6  
Téléphone: (514) 845-9253 Télécopieur: (514) 845-3859  
Courriel: info@hd-pkf.ca Site internet: www.hd-pkf.ca

Montréal, le 4 février 2005

## Résultats

Pour l'exercice terminé le 31 décembre 2004

	2004	2003
<b>PRODUITS</b>		
Cotisations	3 026 100 \$	2 616 950 \$
Intérêts	52 902 \$	48 237 \$
Greffe	88 647 \$	41 410 \$
Développement professionnel	185 061 \$	237 387 \$
Publications et matériel de promotion	50 140 \$	37 485 \$
Divers	4 151 \$	-
	<b>3 407 001 \$</b>	<b>2 981 469 \$</b>
<b>CHARGES</b>		
Salaires	1 199 039 \$	1 244 244 \$
Avantages sociaux	142 072 \$	163 727 \$
Allocations	84 138 \$	112 185 \$
Jetons des administrateurs	15 600 \$	12 400 \$
Jetons des autres membres	9 200 \$	7 500 \$
Frais d'élections	5 236 \$	-
Frais de formation du personnel	25 053 \$	10 762 \$
Loyer, taxes, permis et électricité	198 409 \$	191 193 \$
Location - équipement de bureau	14 038 \$	16 593 \$
Fournitures de bureau et papeterie	67 855 \$	59 896 \$
Entretien et réparations	12 160 \$	11 302 \$
Frais de perception	17 894 \$	35 787 \$
Communication	76 777 \$	68 381 \$
Frais du site Internet	15 257 \$	16 186 \$
Traduction	3 482 \$	7 114 \$
Publications	110 780 \$	112 778 \$
Frais de déplacement - ensemble des comités	61 089 \$	70 490 \$
Publicité et promotion	95 948 \$	94 081 \$
Assurances	45 633 \$	40 520 \$
Poste et messagerie	28 550 \$	31 868 \$
Télécommunication	30 018 \$	36 093 \$
Services professionnels externes	213 713 \$	199 818 \$
Comité de discipline	150 003 \$	130 833 \$
Procureur du syndic	193 055 \$	134 653 \$
Développement professionnel	32 816 \$	115 743 \$
Frais bancaires	5 083 \$	5 228 \$
Amortissement - immobilisations corporelles	55 940 \$	39 887 \$
Amortissement - actifs incorporels	9 357 \$	11 142 \$
Dépréciation du placement dans une coentreprise	26 825 \$	26 825 \$
Mauvaises créances	21 774 \$	1 024 \$
	<b>2 966 794 \$</b>	<b>3 008 253 \$</b>
<b>EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES PRODUITS PAR RAPPORT AUX CHARGES</b>	<b>440 207 \$</b>	<b>(26 784) \$</b>

## Bilan

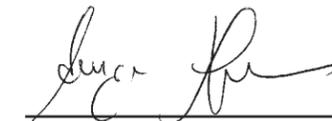
Au 31 décembre 2004

	2004	2003
<b>ACTIF</b>		
<b>ACTIF À COURT TERME</b>		
Encaisse	148 207 \$	285 182 \$
Placement temporaire dans le marché monétaire	2 068 223 \$	2 033 935 \$
Débiteurs (Note 3)	785 956 \$	294 245 \$
Frais payés d'avance	22 238 \$	17 139 \$
Placements réalisables à court terme	145 886 \$	97 201 \$
	<b>3 170 510 \$</b>	<b>2 727 702 \$</b>
<b>PLACEMENTS (Note 4)</b>	<b>212 071 \$</b>	<b>272 010 \$</b>
<b>IMMOBILISATIONS CORPORELLES (Note 5)</b>	<b>166 865 \$</b>	<b>124 246 \$</b>
<b>ACTIFS INCORPORELS (Note 6)</b>	<b>27 229 \$</b>	<b>25 792 \$</b>
	<b>3 576 675 \$</b>	<b>3 149 750 \$</b>
<b>PASSIF</b>		
<b>PASSIF À COURT TERME</b>		
Créditeurs (Note 7)	254 424 \$	443 359 \$
Cotisations reportées	1 907 563 \$	1 749 660 \$
Autres produits reportés	133 010 \$	115 260 \$
	<b>2 294 997 \$</b>	<b>2 308 279 \$</b>
<b>ACTIF NETS</b>		
<b>INVESTIS EN IMMOBILISATIONS CORPORELLES</b>	<b>194 094 \$</b>	<b>150 038 \$</b>
<b>AFFECTATIONS D'ORIGINE INTERNE (Note 10)</b>	<b>1 020 000 \$</b>	<b>56 711 \$</b>
<b>NON GREVÉS D'AFFECTATIONS</b>	<b>67 584 \$</b>	<b>634 722 \$</b>
	<b>1 281 678 \$</b>	<b>841 471 \$</b>
	<b>3 576 675 \$</b>	<b>3 149 750 \$</b>

Au nom du conseil



Paul-André Simard, administrateur



Serge Lyras, administrateur

## Évolution des actifs nets

Exercice terminé le 31 décembre 2004

	Investis en immobilisations	Affectations d'origine interne	Non affectés	2004	2003
<b>SOLDE AU DÉBUT</b>	150 038 \$	56 711 \$	634 722 \$	841 471 \$	868 255 \$
<b>EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES PRODUITS PAR RAPPORT AUX CHARGES</b>	(65 297) \$	(904) \$	506 408 \$	440 207 \$	(26 784) \$
<b>INVESTIS EN IMMOBILISATIONS</b>	109 353 \$	-	(109 353) \$	-	-
<b>AFFECTATIONS D'ORIGINE INTERNE</b>	-	964 193	(964 193) \$	-	-
<b>SOLDE À LA FIN</b>	<b>194 094 \$</b>	<b>1 020 000 \$</b>	<b>67 584 \$</b>	<b>1 281 678 \$</b>	<b>841 471 \$</b>

## Flux de trésorerie

Exercice terminé le 31 décembre 2004

	2004	2003
<b>ACTIVITÉS D'EXPLOITATION</b>		
Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges	440 207 \$	(26 784) \$
• Amortissement - immobilisations	65 297 \$	51 029 \$
• Amortissement - prime sur placements	3 041 \$	2 468 \$
• Dépréciation du placement dans la coentreprise	26 825 \$	26 825 \$
	535 370 \$	53 538 \$
Variation nette des éléments hors liquidités du fonds de roulement	(510 092) \$	662 609 \$
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	25 278 \$	716 147 \$
<b>ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT</b>		
Variation du placement temporaire	(34 288) \$	(536 448) \$
Acquisition de placements	(114 612) \$	(398 504) \$
Produit de cession de placements	96 000 \$	-
Acquisition d'immobilisations	(109 353) \$	(40 919) \$
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(162 253) \$	(975 871) \$
<b>VARIATION NETTE DES LIQUIDITÉS</b>	<b>(136 975) \$</b>	<b>(259 724) \$</b>
<b>ENCAISSE AU DÉBUT</b>	<b>285 182 \$</b>	<b>544 906 \$</b>
<b>ENCAISSE À LA FIN</b>	<b>148 207 \$</b>	<b>285 182 \$</b>

Les flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation comprennent des intérêts reçus de 52 902 \$ en 2004 (48 237 \$ en 2003).

## Notes afférentes aux états financiers

Au 31 décembre 2004

### 1. IDENTIFICATION ET SECTEUR D'ACTIVITÉ

La Chambre de l'assurance de dommages a débuté ses activités le 26 août 1998 et est constituée en vertu de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, sanctionnée le 20 juin 1998 par le gouvernement du Québec. La Chambre de l'assurance de dommages a pour mission d'assurer la protection du public en matière d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres. Pour ce faire, elle:

- maintient la discipline chez les représentants en assurance de dommages;
- encadre de façon préventive et discipline la pratique professionnelle des individus et des organisations œuvrant dans ces domaines; et
- veille à la formation des représentants en assurance de dommages.

Le 11 décembre 2002, le projet de Loi 107, Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier, a été adoptée et sanctionnée. La nouvelle loi reconnaît la Chambre en lui octroyant le statut d'organisme d'autoréglementation.

### 2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

#### a) Constatation des produits

Depuis le 1<sup>er</sup> février 2004, l'Autorité des marchés financiers (auparavant, le Bureau des services financiers) tient le registre central des représentants, facture et perçoit, pour le compte de la Chambre, les cotisations et les taxes applicables.

Ces cotisations sont comptabilisées sur une base d'exercice. Les montants perçus et non perçus pour la période excédant la fin de l'exercice sont comptabilisés à titre de produits reportés.

#### b) Placements

Les placements en obligations sont comptabilisés au coût ajusté de l'amortissement de l'escompte ou de la prime selon la méthode linéaire sur la période comprise entre la date d'achat et l'échéance du titre.

Le placement dans une coentreprise est comptabilisé à la valeur de réalisation nette.

Les informations requises concernant les quotes-parts de l'organisme dans les actifs, passifs, produits, charges, bénéfice net et flux de trésorerie de la coentreprise ne pouvant être obtenues qu'au prix d'un effort raisonnable, la consolidation proportionnelle n'a pas été utilisée.

Les autres placements sont comptabilisés au coût d'acquisition.

#### c) Immobilisations corporelles et amortissement

Les immobilisations corporelles sont inscrites au coût et sont amorties selon les méthodes, taux et période suivants:

	Méthode	Taux et période
<b>Mobilier, agencement et équipement</b>	Décroissant	20%
<b>Équipement informatique</b>	Décroissant	30%
<b>Améliorations locatives</b>	Linéaire	Durée restante du bail

#### d) Actifs incorporels

Ces actifs incorporels sont inscrits au coût et sont amortis selon la méthode du solde décroissant, au taux de 30%.

#### e) Services reçus à titre bénévole

Le fonctionnement de la Chambre dépend, en partie, des services de bénévoles. Du fait que la Chambre ne se procure normalement pas ces services contre paiement et qu'il est difficile de faire une estimation de leur juste valeur, ces services reçus à titre bénévole ne sont pas constatés dans les états financiers.

## Notes afférentes aux états financiers (suite)

Au 31 décembre 2004

### 2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES (suite)

#### f) Utilisation d'estimations

Pour dresser des états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, la direction doit faire des estimations et poser des hypothèses qui ont une incidence sur les montants présentés dans les états financiers et les notes afférentes. Ces estimations sont fondées sur la connaissance que la direction possède des événements en cours et sur les mesures que la société pourrait prendre à l'avenir. Les résultats réels pourraient être différents de ces estimations.

### 3. DÉBITEURS

	2004	2003
<b>Cotisations à recevoir via l'Autorité des marchés financiers</b> (antérieurement le Bureau des services)	734 182 \$	245 330 \$
<b>Autres - comptes à recevoir</b>	51 774 \$	48 915 \$
	<b>785 956 \$</b>	<b>294 245 \$</b>

### 4. PLACEMENTS

	2004	2003
<b>Obligations, 3,35% à 5,75%, échéant de 2005 à 2007</b> (valeur de marché: 361 459 \$)	357 957 \$	342 386 \$
<b>Coentreprise, à la valeur nette de réalisation</b> <b>projet.educollege.com</b>	-	26 825 \$
	357 957 \$	369 211 \$
<b>Portion réalisable à court terme</b>	145 886 \$	97 201 \$
	<b>212 071 \$</b>	<b>272 010 \$</b>

Les encaissements à recevoir au cours des trois prochains exercices sont estimés aux montants suivants :

	2005	2006	2007
	145 886 \$	97 824 \$	114 247 \$

### 5. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2004			2003
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette	Valeur nette
<b>Mobilier, agencement et équipement</b>	183 451 \$	116 121 \$	67 330 \$	40 641 \$
<b>Équipement informatique</b>	144 784 \$	78 746 \$	66 038 \$	65 143 \$
<b>Améliorations locatives</b>	93 841 \$	60 344 \$	33 497 \$	18 462 \$
	<b>422 076 \$</b>	<b>255 211 \$</b>	<b>166 865 \$</b>	<b>124 246 \$</b>

## Notes afférentes aux états financiers (suite)

Au 31 décembre 2004

### 6. ACTIFS INCORPORELS

	2004			2003
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette	Valeur nette
<b>Logiciels</b>	75 334 \$	48 105 \$	27 229 \$	25 792 \$

### 7. CRÉDITEURS

	2004	2003
<b>Taxes de vente</b>	124 788 \$	285 155 \$
<b>Comptes fournisseurs et frais courus</b>	129 636 \$	158 204 \$
	<b>254 424 \$</b>	<b>443 359 \$</b>

### 8. ENGAGEMENT CONTRACTUEL

Au 31 décembre 2004, le solde des engagements contractuels en vertu de baux, ne tenant pas compte de toute clause de résiliation prévue au bail, s'établit à 288 181 \$. Les engagements minimums des deux prochains exercices sont les suivants :

	2005	2006
	175 525 \$	112 656 \$

La Chambre a contracté une hypothèque mobilière en faveur du bailleur sans dépossession pour un montant de 62 646 \$ sur l'universalité des immobilisations corporelles.

### 9. ÉVENTUALITÉ

Au cours de l'exercice, une poursuite a été intentée contre le syndic de la Chambre pour un montant de 95 000 \$. La Chambre croit au bien-fondé de sa défense et continue à faire valoir ses droits devant les tribunaux. De l'avis de la direction, il est présentement impossible d'évaluer le dénouement du litige et le montant, le cas échéant, que la Chambre serait appelée à verser. Conséquemment, aucune provision n'est incluse aux états financiers et le règlement, s'il y a lieu, sera reflété aux livres à la date du jugement.

### 10. ACTIFS NETS GREVÉS D'AFFECTATIONS D'ORIGINE INTERNE

Le solde est constitué d'une réserve pour éventualité de 950 000 \$ et d'un montant de 70 000 \$ pour le développement de cours à distance pour l'obtention du titre de courtier d'assurances agréé (C.d'A.A.). La Chambre ne peut utiliser à d'autres fins ces montants grevés d'affectations d'origine interne sans le consentement préalable du conseil d'administration.

### 11. INSTRUMENTS FINANCIERS

La juste valeur de l'encaisse, du placement dans le marché monétaire, des débiteurs et des créditeurs correspond à leur valeur comptable en raison de leur date d'échéance à court terme.

La juste valeur des obligations est de 361 459 \$, ce qui correspond à la valeur du marché au 31 décembre 2004.

La juste valeur de la participation dans la coentreprise est difficile à estimer, n'étant pas cotée en bourse. Le placement est inscrit à sa valeur nette de réalisation. Au 31 décembre 2004, aucune information financière n'était disponible.

### 12. CHIFFRES COMPARATIFS

Aux fins de comparaison, certains chiffres des états financiers de l'exercice précédent ont fait l'objet d'une nouvelle classification.

## Liste des membres de la permanence et des membres bénévoles

### « La permanence

#### Direction générale

Maya Raic, présidente-directrice générale  
Huguette Poitras, secrétaire de direction

#### Affaires institutionnelles et conformité de la pratique

Marie-Claude Rioux, secrétaire de la ChAD et directrice des affaires institutionnelles et de la conformité des pratiques  
Serge Hamelin, conseiller à la qualité de la pratique professionnelle  
Joceline Lisi, analyste – titres professionnels  
Nadine Martin, avocate aux affaires institutionnelles (depuis juin 2004)  
Véronique Smith, secrétaire du comité de discipline

#### Services administratifs et gestion des opérations de la formation continue

Jocelin Pilon, directeur des services administratifs et de la gestion des opérations de la formation continue  
Brigitte Carrière, commis comptable  
Édith Mathieu, technicienne à la formation  
Germain Lebeuf, commis-services logistiques  
Lise Tremblay, réceptionniste et agent d'information

#### Syndic

Carole Chauvin, syndic  
Luce Raymond, adjointe au syndic et enquêteur  
Marie Bélanger, enquêteur adjoint  
Nadine Boucher (depuis juin 2004)  
Marie Buchanan, secrétaire du syndic  
Karine Lizotte, enquêteur adjoint (depuis novembre 2004)  
Nadine Martin, enquêteur (jusqu'en juin 2004)

#### Communications et informations

Isabelle Perreault, directrice des communications et de l'information  
Diane Brisson, agent de communications  
Zoé Fournier, agent de communications - relève  
Carine Lévesque, technicienne en communication (depuis mai 2004)

### « Conciliateurs bénévoles

Giovanna Alvaro, agent en assurance de dommages  
Viviane Brousseau, agent en assurance de dommages  
Maurice Choquette, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages  
Andrée De L'Isle, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages  
Christian N. Dumais, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages  
Gaétan DuRocher, agent en assurance de dommages  
Julie Gagnier, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages  
Pierre Godin, B.A., L.Ps., F.I.A.C.  
Alain Labrecque, F.P.A.A.  
Lynda Lalande, expert en règlement de sinistres  
Raynald Langelier, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages  
Guy Lapointe, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages  
Jean-Claude Levesque, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages  
Josée Paillé, agent en assurance de dommages  
Bernard Pichette, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages  
Jean-Côme Tourigny, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages  
Clément Tremblay, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages  
André Vaillancourt, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages

### « Comité de discipline

M<sup>e</sup> Patrick de Niverville, président (depuis octobre 2004)  
M<sup>e</sup> Guy Marcotte, président (jusqu'en octobre 2004)  
M<sup>e</sup> Daniel Gagnon, vice-président  
M<sup>e</sup> François Folot, président suppléant  
M<sup>e</sup> Galal Doss, président suppléant (jusqu'en mai 2004)

### « Membres du comité de discipline

Michel Barcelo, expert en règlement de sinistres (indépendant)  
Jean-W. Barry, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages  
Gilles Beaulieu, expert en sinistre à l'emploi de l'assureur  
Gilles Beauseigle, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages  
Louise Beaugard, expert en règlement de sinistres (indépendant)  
Mario Bégin, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages  
Luc Bellefeuille, C.d'A.A., A.V.C., courtier en assurance de dommages  
Germain Belley, expert en sinistre à l'emploi à l'assureur  
Gilles Bergeron, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages  
Jocelyne Bergeron, F.P.A.A., agent en assurance de dommages  
Jean Bernatchez, expert en règlement de sinistres (indépendant)  
Ronald Bond, expert en règlement de sinistres à l'emploi de l'assureur  
Yvon Boudreault, expert en règlement de sinistres (indépendant)  
Karine Correia, expert en règlement de sinistres à l'emploi de l'assureur  
Danielle Charbonneau, agent en assurance de dommages  
Yvon Clément, A.I.A.C., expert en règlement de sinistres (indépendant)  
Claire Côté, agent en assurance de dommages  
Ian Cytrynbaum, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages  
Pierre David, expert en règlement de sinistres (indépendant)  
Denis Drouin, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages  
Bernard Drouin, agent en assurance de dommages  
Jocelyne Dubois, agent en assurance de dommages  
Michel Énard, expert en règlement de sinistres à l'emploi de l'assureur  
Jacques Fortier, expert en règlement de sinistres (indépendant) (mandat terminé en octobre 2004)  
Claude Gingras, expert en règlement de sinistres (indépendant)  
Gracia Hamel, agent en assurance de dommages  
France Lafèche, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages  
Luc Lamontagne, agent en assurance de dommages  
Jules Lapière, expert en règlement de sinistres (indépendant)  
Serge Lefebvre, expert en règlement de sinistres à l'emploi de l'assureur  
Richard Legault, expert en règlement de sinistres à l'emploi de l'assureur  
Philippe Legault, C.d'A.Ass. (depuis le 21 avril 2004)  
Richard Lemay, expert en règlement de sinistres (indépendant)  
Diane D. Martz, agent en assurance de dommages  
Michel Mathieu, expert en règlement de sinistres à l'emploi de l'assureur  
Benoît Ménard, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages  
Yolande Nicolas-Palmieri, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages  
Gilles Paquette, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages  
Daniel Pauzé, courtier en assurance de dommages (depuis le 21 avril 2004)  
Colette Parent, expert en règlement de sinistres à l'emploi de l'assureur  
Roger Plamondon, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages  
Céline Primeau, P.A.A., agent en assurance de dommages  
Yvon Ravenelle, expert en règlement de sinistres à l'emploi de l'assureur  
Christine Roy, agent en assurance de dommages  
Élaine Savard, F.I.A.C., expert en règlement de sinistres (indépendant)  
Raymond Savoie, agent en assurance de dommages

## Liste des membres de la permanence et des membres bénévoles

### « Membres du comité de discipline (suite)

Paola Sinigagliese, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages  
Maurice Soulard, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages  
Nicole Tardif, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages  
Francine Tousignant, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages  
Hélène Tremblay, agent en assurance de dommages  
Nicole Veilleux, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages  
Angelo Zappitelli, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages

### « Membres du comité de déontologie

John Strome, FPAA, président  
David Aird, agent en assurance de dommages  
Lyne Bolduc, agent en assurance de dommages  
Carole Chauvin, B.Sc., C.d'A.Ass., Adm.A., syndic  
M<sup>e</sup> Robert LaGarde, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages  
membre du conseil d'administration de la ChAD  
René Matteau, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages  
André Pageau, expert en règlement de sinistres

### « Membres du comité du développement professionnel

François Lachapelle, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages,  
président (depuis septembre 2004)  
Manon Murphy, présidente (jusqu'en septembre 2004)  
Marc Boulay, expert en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur  
Philippe E. Jones, courtier en assurance de dommages  
André Levert, agent en assurance de dommages  
André Yergeau, FPAA, expert en règlement de sinistres,  
membre du conseil d'administration de la ChAD

### « Membres du comité de la Qualité de la Pratique Professionnelle

Yvon Bouchard, FPAA, agent en assurance de dommages, président (depuis octobre 2004)  
David Aird, agent en assurance de dommages  
M<sup>e</sup> Jannick Desforges, représentante des consommateurs  
Francine Lusigan, courtier en assurance de dommages  
Richard McCann, expert en règlement de sinistres  
M<sup>e</sup> Louis Paquin, LL.B., expert en règlement de sinistres  
Daniel Pesant, analyste-souscripteur

### « Membres du comité de vérification

Serge Lyras, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages, président (depuis juin 2004)  
Marcel LeHouillier, président (jusqu'en juin 2004)  
Yvon Bouchard, FPAA, agent en assurance de dommages (jusqu'en juin 2004)  
Denis Garneau, agent en assurance de dommages (depuis juin 2004)  
Pierre Couvrette, comptable agréé (depuis septembre 2004)

### « Membres bénévoles du comité des communications – comité ad hoc

Danielle Thibodeau, courtier, membre du conseil d'administration  
Jean Langevin, membre du conseil d'administration représentant les consommateurs  
Hugues Boisvert, courtier en assurance de dommages  
Louis Cyr, courtier en assurance de dommages  
Martin Delage (Geneviève Drouin), ressources humaines  
Joceline Dubois, agent en assurance de dommages  
Denis Giguère, expert en règlement de sinistres  
Denise L. Hamel, expert en règlement de sinistres (depuis septembre 2004)  
Réjane Legault, marketing  
Emmanuel Marci Lhacy, ressources humaines  
Luc-André Lussier, souscripteur  
Pierre Nadeau, gestion de la valeur client

### « Promotion des carrières

#### Membres du conseil d'administration de la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages

M<sup>e</sup> Robert LaGarde, président et représentant de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD)  
Michel Verreault, administrateur et représentant de la Corporation des assureurs directs de dommages (CADD)  
Thomas K. Stafford, administrateur et représentant du Bureau d'assurance du Canada (BAC)  
Georges Biron, administrateur et représentant du Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ)  
Alain Plourde, administrateur et représentant de l'Association des experts en règlement de sinistres indépendants du Québec



#### Membres bénévoles du comité des établissements – comité ad hoc

M<sup>e</sup> Robert LaGarde, président de la Coalition  
Denyse Blanchet, Directrice des études du Collège Montmorency  
Germain Bouffard, Directeur des études du Cégep Lévis-Lauzon  
Pierre Harrison, Directeur des études Cégep du Vieux Montréal  
André Mathieu, Directeur adjoint des études du Cégep de Sainte-Foy  
Denise Trudeau, Directrice des études du Cégep de Sorel-Tracy  
Johanne Giguère, professeur au Cégep de Sainte-Foy

#### Membres bénévoles du comité jeunesse – comité ad hoc

Olivier Bertrand, courtier en assurance de dommages  
Carl Bellemare, courtier en assurance de dommages  
Maryse Bossé, agent en assurance de dommages  
Patrick Bouchard, agent en assurance de dommages  
Jonathan Caron, courtier en assurance de dommages  
Isabelle Charbonneau, souscripteur  
Pierre-Luc Croteau, expert en règlement de sinistres  
Vincent Gaudreau, courtier en assurance de dommages  
Dominic Lalonde, agent en assurance de dommages  
Chantal Langelier, courtier en assurance de dommages  
Jean-François LeBlanc, courtier en assurance de dommages  
Roger Lemieux, agent en assurance de dommages  
Luc-André Lussier, souscripteur  
Carl Potvin, courtier en assurance de dommages  
Benoit Vigneau, courtier en assurance de dommages  
Chantal Yelle, courtier en assurance de dommages

# Statistiques

## Statistiques sur les membres / Nombre de membres: 12 405

Masculin (5 064):	40,8%	
Féminin (7 341):	59,2%	

## Âge des membres

Moins de 25 ans:	2,5%	
25 à 35 ans:	19,2%	
35 à 45 ans:	27,4%	
45 à 55 ans:	29,2%	
55 ans et plus:	17,4%	
N/D:	4,3%	

## Profession

Agents:	30,7%	
Courtiers:	50,5%	
Experts en règlement de sinistres indépendants:	4,5%	
Expert en règlement de sinistres à l'emploi de l'assureur:	14,3%	

## Membres par région

Bas-Saint-Laurent:	2,3%	
Saguenay / Lac-St-Jean:	3,3%	
Capitale-Nationale:	12,5%	
Mauricie:	2,6%	
Estrie:	3,5%	
Montréal:	16,9%	
Outaouais:	2,4%	
Abitibi-Témiscamingue:	1,6%	
Côte-Nord:	0,6%	
Nord-du-Québec:	0,1%	
Gaspésie / Îles-de-la-Madeleine:	0,7%	
Chaudière-Appalaches:	9,9%	
Laval:	5,8%	
Lanaudière:	5,9%	
Laurentides:	6,6%	
Montérégie:	18,8%	
Centre-du-Québec:	2,7%	
Hors Québec:	3,8%	

## Statistiques 2004

Nombre de visites sur le site Internet: 71 182  
 Nombre d'UFC cumulées: 181 218 heures de formation  
 Nombre de correspondances via info@chad.qc.ca: ±2 000

## Répartition des plaintes

	2003	2004	
Agents	12 8,0%	6,0%	8 Agents
Courtiers	103 71,0%	61,0%	83 Courtiers
Experts en règlement de sinistres à l'emploi de l'assureur	16 11,0%	19,0%	26 Experts en règlement de sinistres à l'emploi de l'assureur
Experts en règlement de sinistres indépendants	15 10,0%	12,0%	16 Experts en règlement de sinistres indépendants
		2,0%	2 Non-membres

## Auditions disciplinaires

	2003	2004	
Nombre d'auditions disciplinaires	47	45	Nombre d'auditions disciplinaires

