

Rapport annuel
2006



Professionnels

Formation

Encadrement

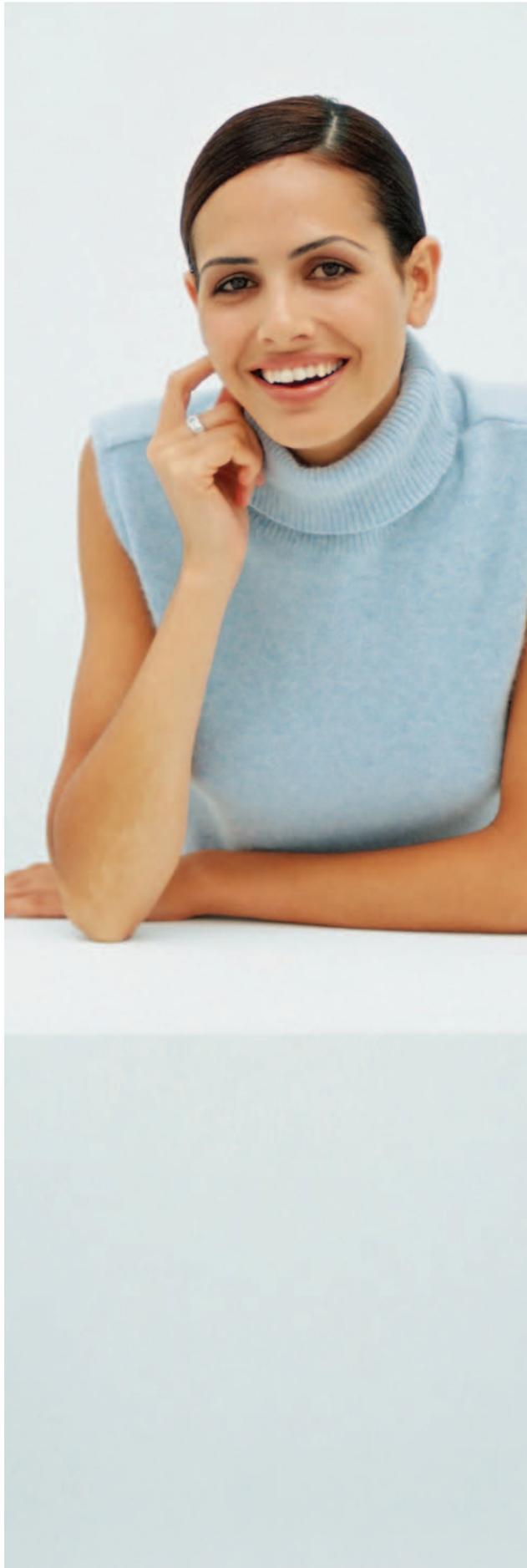
Discipline

Protection du public



Table des matières

■	LA ChAD
02	Une mission, des valeurs
03	Le conseil d'administration
05	RAPPORT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
07	REPORT FROM THE CHAIRMAN OF THE BOARD
09	RAPPORT DE LA PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE
12	REPORT FROM THE PRESIDENT AND CEO
■	RAPPORTS DES SERVICES ET DES COMITÉS DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES
16	Affaires institutionnelles et de la conformité des pratiques
18	Comité de la qualité de la pratique professionnelle
20	Bureau du syndic
23	Comité de discipline
26	Comité de déontologie
28	Développement professionnel
29	Communications et information
32	Comité de vérification
33	Rapport des vérificateurs
34	États financiers
40	Le personnel de la ChAD
41	Les membres des comités
43	Statistiques
■	RAPPORT DE LA COALITION
44	Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages



La ChAD: une mission, des valeurs

Une mission

La Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) 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 près de 13 000 agents et courtiers en assurance de dommages, ainsi que d'experts en sinistre. Elle encadre de façon préventive et discipline la pratique professionnelle des individus œuvrant dans ces domaines.

Des valeurs

Chacune des personnes œuvrant au sein de l'équipe de la ChAD s'engage à développer des relations et des services de qualité avec l'ensemble de ses clients.

Nos relations sont de qualité lorsque :

- Nous traitons avec respect la personne qui fait appel à nous;
- Nous faisons preuve de transparence et que nous donnons l'heure juste ;
- Nous sommes objectifs et impartiaux, nous respectons le point de vue de notre client, nous accordons toute notre attention à notre client et que nous démontrons notre désir de bien le servir ;
- Nous sollicitons ses commentaires.

Nos services sont de qualité lorsque :

- Nous prenons le temps de bien comprendre la situation et le besoin réel de notre client ;
- Nous répondons efficacement aux besoins de notre client ;
- Nous respectons nos engagements ;
- Nous mettons toute notre expertise au service de notre client.

Note : l'utilisation de la forme masculine n'a pour but que d'alléger le texte.

Le conseil d'administration



1^{re} rangée : Danielle Thibodeau, Michel Talbot, Maya Raic, Robert LaGarde, Maryse Crête.

2^e rangée : Bernard Drouin, Serge Lyras, Robert Champagne, Esther Vekeman, Jacques Yelle.

3^e rangée : Denis Garneau, André Yergeau, Paul-André Simard, Jean Langevin.

PAGE 3

Président du conseil :

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

Vice-président du conseil :

Michel Talbot, FPAA, agent en assurance de dommages

Administrateurs :

Joan Renée Bernard, C.d'A.Ass, courtier en assurance de dommages (démission en février 2006)

Robert E. Champagne, FPAA, expert en sinistre à l'emploi d'un assureur

Maryse Crête, PAA, expert en sinistre à l'emploi d'un assureur

Bernard Drouin, agent en assurance de dommages

Denis Garneau, M.B.A., agent en assurance de dommages

Jean Langevin, représentant du public

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

François Renault, FPAA, expert en sinistre à l'emploi d'un assureur (jusqu'en avril 2006)

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

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

Esther Vekeman, représentante du public

André Yergeau, FPAA, expert en sinistre

Jacques Yelle, C. d'A.A., courtier en assurance de dommages (depuis avril 2006)

Bilan du conseil d'administration

Planification stratégique 2006

Principes directeurs de la ChAD :

- encourager le développement et la reconnaissance des compétences ;
- tenir compte des différentes réalités de l'industrie ;
- privilégier les contacts directs avec ses membres ;
- accroître le sentiment d'appartenance de ses membres ;
- assurer une gestion efficiente et efficace des opérations.

7 rencontres

43 résolutions adoptées



Rapport du président du conseil d'administration

C'est avec enthousiasme et bon nombre de projets en tête que j'ai entrepris, en avril 2006, mon mandat de président du conseil d'administration de la Chambre. J'avais particulièrement à cœur de maximiser les interventions de la Chambre à l'égard de la relève et de l'accès à la profession et de mieux répondre aux besoins des membres dans le cadre de notre mission de protection du public en matière d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres.



M^e Robert LaGarde, C.d'A.Ass.
Courtier en assurance de dommages
Président du conseil d'administration

PAGE 5

La planification stratégique, un exercice rigoureux

Dans le but de s'assurer que ces priorités étaient les bonnes et pour être en mesure de bien planifier les différentes interventions de la Chambre au cours des prochaines années, le conseil d'administration a procédé, en 2006, à un important exercice de planification stratégique.

Un comité *ad hoc* formé d'administrateurs de la Chambre a été mandaté pour préparer cette planification stratégique. Dans un premier temps, différents groupes ont été sondés pour connaître leurs besoins et attentes à l'égard de la Chambre. À cet effet, des cabinets de courtage et cabinets d'experts en règlement de sinistres de différentes tailles, ainsi que des assureurs ont été rencontrés. De même, les échanges avec les différents partenaires de l'industrie, tels que l'Association canadienne des directeurs de sinistres en assurance, l'Association des experts en sinistre indépendants du Québec, le Bureau d'assurance du Canada, la Corporation des assureurs directs de dommages, l'Institut d'assurance de dommages du Québec et le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec, ont été omniprésents.

À la suite de ces consultations, différentes priorités ont pu être identifiées. Plus particulièrement, il est apparu nécessaire de préciser la mission de la Chambre de l'assurance de dommages par rapport à celle de l'Autorité des marchés financiers, de hausser la qualité de la formation continue obligatoire, d'assurer un meilleur arrimage entre la formation continue et la formation minimale et de les regrouper sous le chapeau d'un seul organisme d'encadrement. Il est également apparu primordial de faire de la Chambre un lieu regroupant toute l'industrie, de gérer les coûts de façon efficiente, de tendre à ce que toutes les clientèles de la Chambre profitent des services offerts par cette dernière et, finalement, de mettre en place un système d'encadrement adapté aux différents modèles d'entreprises existants en assurance de dommages.

Les principes directeurs adoptés par la Chambre

Ces différents constats ont permis d'alimenter la réflexion des administrateurs lors de leurs travaux de planification stratégique. À la suite de cet exercice, la Chambre a retenu les principes directeurs suivants :

- Les actions de la Chambre doivent encourager le développement et la reconnaissance des compétences au sein de l'industrie ;
- Les actions de la Chambre doivent tenir compte des différentes réalités de l'industrie ;

- La Chambre doit privilégier dans ses actions et interventions des contacts directs avec ses membres ;
- Les actions de la Chambre doivent accroître le sentiment d'appartenance de ses membres ;
- La Chambre devra s'assurer de la gestion efficiente et efficace de ses opérations.

Le plan d'action de la Chambre

L'établissement de ces principes directeurs se traduira par des actions concrètes au cours des prochaines années.

Pour assurer le maintien du professionnalisme de ses membres, la Chambre souhaite notamment s'attaquer aux dossiers suivants et ce, dans une perspective visant à assurer une meilleure protection du public.

Au plan de la formation continue obligatoire

La Chambre veut ajuster son programme de formation continue obligatoire de façon à tenir compte des réalités propres à ses différentes clientèles. Un comité sera notamment créé en vue d'analyser la faisabilité de mettre en place un mécanisme de reconnaissance de la formation donnée à l'interne par les grands cabinets. Un autre comité verra à resserrer les critères d'accréditation des formations le tout, pour en hausser la qualité.

Quant aux titres professionnels

La Chambre reverra son programme de titres professionnels (courtier d'assurance associé et courtier d'assurance agréé) en tenant compte des titres actuellement offerts dans l'industrie. Un comité sera créé et fera ses recommandations au conseil d'administration.

Guide des meilleures pratiques

La Chambre verra à réaliser une étude de faisabilité et d'opportunité en ce qui a trait à l'élaboration d'un guide sur les meilleures pratiques. Ce guide pourrait être un outil utile pour améliorer la pratique professionnelle de l'ensemble des membres de la Chambre.

Information des membres

Dans le cadre de la prochaine tournée annuelle de ses membres, la Chambre entend mettre l'accent sur les grands cabinets, ces derniers représentant une clientèle jusqu'à présent un peu moins jointe par la Chambre. La tournée annuelle est importante puisqu'elle permet à la Chambre de prendre connaissance des besoins des membres et, le cas échéant, de recentrer ses actions afin d'y répondre le plus adéquatement possible.

suite ►

Par ailleurs, un an après l'entrée en vigueur du *Règlement sur les divulgations à faire au consommateur*, la Chambre réalisera une opération auprès de ses membres dans le but de s'assurer de leur conformité.

Prix Marcel-Tassé

Le prix Marcel-Tassé est un prix honorant et encourageant la relève qui, suite à un processus de sélection rigoureux, est remis à un finissant qui s'est particulièrement distingué dans le cadre d'un programme collégial en assurance de dommages. Toujours soucieuse de reconnaître le professionnalisme de ses membres, la Chambre a décidé que ce prix serait dorénavant assorti d'une bourse d'un montant de 1 000 \$.

D'autres dossiers importants seront également examinés par la Chambre

Actions de communication et positionnement de la Chambre

Au plan des communications, la Chambre verra à optimiser ses interventions en agissant en partenariat avec le Bureau d'assurance du Canada et l'Autorité des marchés financiers. La Chambre recentrera également ses énergies en privilégiant l'angle de l'encadrement professionnel de ses membres. C'est d'ailleurs dans cette optique que la Chambre a amorcé, en 2006, sa campagne de sensibilisation auprès de ses membres. Cette campagne, intitulée « *Quelques Arpents de ChAD* », a suscité un intérêt sans précédent.

Concertation avec l'industrie

En plus de privilégier la plus grande concertation au plan des communications, la Chambre entend maintenir et développer les relations qu'elle entretient avec les multiples partenaires de l'industrie. Cette concertation s'effectuera également au sein du conseil d'administration puisque différentes organisations partenaires seront invitées à venir rencontrer les administrateurs de la Chambre afin d'échanger sur des enjeux précis.

D'ailleurs, cette année, M. Pierre Bernier, vice-président exécutif à l'Autorité des marchés financiers, est venu échanger avec le conseil d'administration de la Chambre. Cet exercice a permis à la Chambre de bien faire connaître ses priorités et orientations stratégiques. De son côté, M. Bernier a eu l'occasion d'exposer sa philosophie de gestion et de présenter les changements structurels apportés à l'Autorité. Cette rencontre a également permis d'établir le mode d'échanges qui doit être implanté entre ces deux organismes d'encadrement complémentaires que sont la Chambre et l'Autorité.

L'implication de tous, la clef de la réussite

Un bref survol de ces nombreux dossiers et la lecture des rapports de chacun des comités et directions de la Chambre démontrent bien que l'année 2006 a été effervescente, riche en projets et en idées. D'ailleurs, tout laisse croire que les années à venir le seront tout autant. Ces initiatives multiples et la somme importante de travail qu'elles génèrent ne peuvent être l'œuvre d'un seul individu et c'est pourquoi je tiens à remercier plusieurs personnes pour leur soutien indéfectible.

Le conseil d'administration

L'année 2006 a été marquée par quelques changements au niveau du conseil d'administration. En premier lieu, je tiens à remercier pour son implication colossale, monsieur François Renault, expert en sinistre à l'emploi d'un assureur, qui siégeait comme administrateur depuis 1998 et qui a décidé de ne pas briguer de nouveau mandat. Sa rigueur et la qualité de ses interventions étaient hautement appréciées par tous les membres du conseil et de la permanence.

Par ailleurs, à la suite des élections d'avril 2006, le conseil a pu compter sur l'apport de deux nouveaux administrateurs : Mme Maryse Crête comme expert à l'emploi d'un assureur et M. Jacques Yelle comme courtier d'assurance pour la région C. Finalement, Mme Danielle Thibodeau a été réélue à titre de courtier d'assurance pour la région B et je l'en félicite.

L'apport des membres du conseil d'administration est inestimable et je tiens à les remercier pour leur ouverture, leur appui et leur grande collaboration. L'expertise variée et complémentaire de chacun d'eux permet à la Chambre de pousser toujours plus loin son expertise en matière d'encadrement.

Les membres des comités

J'aimerais également remercier les différentes personnes qui, jour après jour, s'impliquent dans les différents comités de la Chambre. Ces comités constituent des forums de réflexion importants sur des enjeux d'actualité qui, en plus d'alimenter les débats du conseil d'administration, permettent à la Chambre de rester en contact avec les réalités de l'assurance de dommages, domaine en constante évolution. De façon plus particulière, je tiens à remercier M. John Strome qui a assumé avec brio la présidence du comité de déontologie. Je profite également de l'occasion pour souhaiter la bienvenue à M. René Matteau qui a accepté de relever ce défi à son tour.

Je ne peux passer sous silence la précieuse collaboration des différents partenaires clés de la Chambre dont : l'Association canadienne des directeurs de sinistres en assurance, l'Association des experts en sinistre indépendants du Québec, l'Autorité des marchés financiers, le Bureau d'assurance du Canada, la Corporation des assureurs directs de dommages, l'Institut d'assurance du Québec et le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec. L'expertise et les réflexions de chacun, mises en commun, ont favorisé nombre d'échanges fructueux sur des dossiers chauds.

Finalement, tout ce travail accompli en 2006 n'aurait pu être possible sans le dévouement et l'efficacité de la permanence de la Chambre et de Mme Maya Raic, la présidente-directrice générale.

En terminant, je tiens à vous souligner l'immense privilège que j'ai eu à siéger comme administrateur de la Chambre et ce, depuis 1998. Mon mandat à la présidence de la Chambre termine ce merveilleux périple et je tiens à saluer chaleureusement toutes les personnes que j'ai eu la chance de côtoyer, de près ou de loin, tout au long de ces années. Plus particulièrement j'aimerais remercier M. Paul-André Simard qui quitte, lui aussi, le conseil d'administration après l'avoir dirigé de main de maître durant plusieurs années. Ensemble, nous avons presque déplacé des montagnes. L'énergie consacrée à la tâche a été colossale, mais l'importance de la mission de la Chambre le justifiait largement ! Mon souhait le plus cher est que les jeunes, qui sont à la fois la relève et l'avenir de la Chambre, soient également emballés par ce merveilleux défi et s'impliqueront activement.

Merci à tous.



M^e Robert LaGarde, C.d'A.Ass.
Courtier en assurance de dommages
Président du conseil d'administration

Report from the Chairman of the Board

I began my term as the Chamber's Chairman of the Board in April 2006 with enthusiasm and with many projects in mind. I was particularly concerned with seeing the Chamber do its utmost to nurture the next generation of professionals and facilitate access to the profession in order to better meet the needs of our members and fulfill our mission to protect the public in the areas of damage insurance and claims adjustment.



M^c Robert LaGarde, A.I.B.
Damage insurance broker
Chairman of the Board

Strategic Planning: An Exercise in Rigour

In order to ensure that we had the right priorities and that we were well equipped to plan the Chamber's activities in the upcoming years, the Board of Directors undertook a major strategic planning exercise in 2006.

An ad hoc sub-committee of the Board was mandated to prepare the strategic planning session. First, we conducted a survey of various groups including brokerage and claims adjustment firms of varying sizes as well as insurers to find out about their needs and expectations vis-à-vis the Chamber. We also stayed in close contact with various industry partners such as the Canadian Insurance Claims Managers' Association, the Association des experts indépendants du Québec, the Insurance Bureau of Canada, the Corporation des assureurs directs de dommages, the Institut d'assurance de dommages du Québec and the Regroupement des cabinets de courtage en assurance du Québec.

In the wake of these consultations, we were able to identify a number of priorities. In particular, we realized that we had to clarify the mission of the Chambre de l'assurance de dommages vis-à-vis that of the Autorité des marchés financiers, improve the quality of compulsory professional development, create better linkages between compulsory professional development and minimum training and bring the two together under a single supervisory body. We also realized that it was essential to make the Chamber into an umbrella group for the entire industry, to manage resources efficiently, to work towards ensuring that all the Chamber's client groups benefit from its services and finally, to implement a supervisory framework that is adapted to all the different business models that exist in the damage insurance world.

The Guiding Principles Adopted by the Chamber

These observations were instrumental in furthering the Board's strategic planning exercise. After completing this exercise, the Chamber decided upon the following guiding principles:

- The Chamber's actions must foster the development and recognition of competencies within the industry;
- The Chamber's actions must take into account the different realities that co-exist within the industry;
- In all of its actions and interventions, the Chamber must give priority to direct contact with its members;
- The Chamber's actions must increase a sense of belonging amongst its members;
- The Chamber must ensure that it conducts its operations efficiently and effectively.

The Chamber's Plan of Action

These guiding principles will translate into concrete action over the coming years.

In order to maintain a high level of professionalism amongst its members, the Chamber intends to tackle the following issues with a view towards ensuring better protection of the public.

Compulsory Professional Development

The Chamber wants to make adjustments to its compulsory professional development program in order to become more responsive to the specific realities of its different client-groups. A committee will be struck to analyse the feasibility of implementing a mechanism to recognize in-house training given by large firms. Another committee will be charged with tightening up training accreditation criteria. All of these initiatives are intended to improve quality.

Professional Titles

The Chamber will review its professional titles program (associate insurance broker and chartered insurance broker), taking into account the titles currently in use in the industry. A committee will be struck and will present its recommendations to the Board of Directors.

The Best Practices Guide

The Chamber will carry out a feasibility and opportunity study on the development of a best practices guide. This guide could prove to be a useful tool in improving the professional practice of the Chamber's membership overall.

Listening to the Members

During its next annual tour of the membership, the Chamber intends to pay special attention to large firms since to date it has had somewhat less contact with them than with other members. The annual tour is important in that it enables the ChAD to find out about the members' needs and, if necessary, adjust its activities to meet these needs as fully as possible.

Moreover, one year after the *Regulation respecting disclosures to be made to consumers* comes into force, the Chamber will begin a campaign to ensure its members' compliance with the regulation.

The Marcel-Tassé Award

The Marcel-Tassé Award recognizes and encourages excellence in the newest generation of professionals. Following a rigorous selection process, it is awarded to a graduate who has distinguished him or herself during the course of his/her CEGEP studies in damage insurance.

continued ►

In keeping with its desire to recognize professionalism amongst its members, the Chamber has decided that henceforth a \$1,000 bursary will accompany the award.

Other important issues will also be on the Chamber's agenda

Communications and Positioning Initiatives for the Chamber

In the area of communications, the Chamber will make the most of its initiatives by partnering with the Insurance Bureau of Canada and the Autorité des marchés financiers. The Chamber will also refocus its energies and concentrate on the professional supervision of its members. In fact, the Chamber's membership awareness campaign which began in 2006 was designed with this very idea in mind. The campaign, entitled "*Quelques Arpents de ChAD*" created unprecedented interest.

Working Together With the Industry

In addition to giving greater importance to partnerships in the area of communications, the Chamber intends to maintain and further develop its relationship with its many industry partners. This spirit of collaboration will also carry over into the workings of the Board of Directors since we plan to invite a number of partner-organizations to meet with the Board of the Chamber to discuss specific issues.

In fact, this year, Mr. Pierre Bernier, executive vice-president of the Autorité des marchés financiers, came to meet with the Chamber's Board of Directors. During this meeting, the Chamber was able to effectively present its priorities and strategic orientations while Mr. Bernier had an opportunity to explain to us his management philosophy as well as discuss the structural changes the Authority has undergone. In the course of the meeting, we were also able to establish a protocol governing how these two complementary supervisory bodies—the Chamber and the Authority—will communicate with each other.

Everyone's Participation: The Key to Success

This brief overview of the issues together with the reports of the Chamber's committees and departments clearly show that 2006 was an exciting year, overflowing with projects and ideas. And it looks like the coming years will be just as busy. Obviously, one single person can neither accomplish so many initiatives nor cope with the huge amount of work they generate. I would therefore like to thank a number of individuals for their unflinching support.

The Board of Directors

In 2006, several changes occurred within the Board of Directors. First, I would like to thank Mr. François Reneault (claims adjuster employed by an insurer) for his incredible involvement. Mr. Reneault, who has sat on the Board since 1998, has decided not to stand for office again. The entire Board and the staff greatly appreciated his rigorous approach and the quality of his work.

Following elections held in April 2006, the Board welcomed in two new directors, Ms. Maryse Crête, representing claims adjusters employed by an insurer and Mr. Jacques Yelle, representing insurance brokers in Region C and saw Ms. Danielle Thibodeau re-elected to represent insurance brokers in Region B. Congratulations, Danielle.

I cannot overstate the contribution made by the members of the Board of Directors. I would like to thank them for their open-mindedness, their support and their wonderful spirit of collaboration. Their diverse and complementary skills have enabled the Chamber to continue developing its expertise in the area of professional supervision.

The Committee Members

I would also like to thank all those who, day in and day out, participate in the Chamber's various committees. These committees provide a forum where we can reflect upon today's challenges and, in addition to informing debate at the Board level, they also enable the Chamber to stay in touch with the realities of the constantly evolving world of damage insurance. Specifically, I would like to thank Mr. John Strome, who enthusiastically took on the chairmanship of the Ethics Committee. I would also like to take this opportunity to welcome Mr. René Matteau, whose turn it now is to take on this challenge.

I would be remiss in not mentioning the precious collaboration of the Chamber's various key partners, including the Canadian Insurance Claims Managers' Association, the Association des experts indépendants du Québec, the Autorité des marchés financiers, the Insurance Bureau of Canada, the Corporation des assureurs directs de dommages, the Institut d'assurance du Québec and the Regroupement des cabinets de courtage en assurance du Québec. Their shared expertise and input have been the basis for many positive discussions on contentious issues.

Finally, all the work accomplished in 2006 would not have been possible without the devotion and efficiency of the Chamber's staff and Ms. Maya Raic, its President and CEO.

In conclusion, I would like to stress what an immense privilege it has been to serve as a director of the Chamber since 1998. My term as Chairman of the Board of the Chamber caps off this wonderful journey and I wish to warmly thank all those whose paths I have crossed, no matter how briefly. In particular, I would like to thank Mr. Paul-André Simard, who is also leaving the Board of Directors after having led it with such a master hand for so many years. Together, we have been able to almost move mountains. We have had to put immense energy into this work, but the importance of the Chamber's mission has more than made up for it. My deepest hope is that our young people, who are both the next generation and the future of the Chamber, will also feel inspired to take up this incredible challenge and will become actively involved in the work of the Chamber.

My thanks to all of you.



M^e Robert LaGarde, A.I.B.
Damage insurance broker
Chairman of the Board

Rapport de la présidente-directrice générale



Maya Raic
Présidente-directrice générale

La tournée des membres : une activité essentielle

Comme à chaque année, la Chambre a fait la tournée de ses membres. La tournée 2005-2006 s'est traduite par 23 rencontres qui se sont déroulées dans les 17 régions administratives du Québec. Celle-ci permet à l'équipe de direction d'être au fait des réalités contextuelles selon les régions en révélant les préoccupations et intérêts de nos différentes clientèles. Elle permet également d'identifier les principes de base qui doivent alimenter les discussions de la planification stratégique du conseil d'administration permettant ainsi d'adopter un plan d'actions ciblées.

Comme la tournée des autres années, celle de 2005-2006 a permis de récolter des suggestions de membres qui se sont traduites par des actions concrètes dans différents dossiers. D'ailleurs, un bilan exhaustif de celle-ci a été publié dans *La ChADPresse* de juillet-août.

Formation continue obligatoire

Les membres ont manifesté le désir de pouvoir trouver plus facilement les formations qui leur conviennent. À cet égard, nous sommes présentement à bonifier le moteur de recherche du site Internet de la Chambre pour faciliter la recherche de cours. Le besoin d'obtenir davantage de formation en ligne a été exprimé. À cet effet, des cours de deux heures ont été développés en collaboration avec Éducollège et sont présentement disponibles en ligne.

Les membres ont également souhaité avoir accès à plus de variété dans l'offre d'activités accréditées. L'équipe de la ChAD verra à analyser l'offre et la demande des activités accréditées afin d'effectuer des recommandations. Cette analyse contribuera à mieux répondre aux besoins des représentants certifiés.

Les membres souhaitent être en mesure de mieux évaluer la pertinence d'une formation. C'est pourquoi le formulaire utilisé pour évaluer le niveau du cours, la qualité générale des cours et les compétences des formateurs dans le cadre du programme d'audits a été revu et amélioré. Ce formulaire plus adapté permettra de mieux évaluer l'appréciation des membres envers les cours.

Finalement soulignons que la Chambre diminuera, à compter de février 2007, les coûts applicables pour l'accréditation des formations.

Inspections de cabinets effectuées par la Chambre

Beaucoup d'interrogations ont été soulevées sur le fonctionnement du programme d'inspection et sur la préparation à une inspection. Pour répondre à ces questions, une section spéciale sur le programme d'inspection a été publiée dans *La ChADPresse* de septembre-octobre. On y dressait un bilan des lacunes les plus fréquemment observées et on expliquait comment y remédier. De même, l'édition de

juillet-août présentait le nouveau programme d'inspection pour les experts en sinistre et dressait en détail les points examinés par les inspecteurs.

Les membres demandaient d'avoir accès, via le site Internet de la Chambre, au formulaire de conciliation mensuelle du compte séparé. Cet outil portant sur le compte séparé a été ajouté à plusieurs autres outils déjà disponibles sur le site de la ChAD et qui permettent de corriger les lacunes observées en inspection.

Traitement des plaintes

Beaucoup de questions sur la politique de traitement des plaintes et le rapport de plaintes ont été posées. Des articles sur le sujet ont donc été publiés dans *La ChADPresse*. De même, des actions de sensibilisation ont été entreprises auprès des dirigeants de cabinets.

La discipline

Les membres ont exprimé le besoin d'avoir une chronique traitant de la jurisprudence et de cas de nature disciplinaire. En plus des résumés des décisions du comité de discipline, une chronique sur la jurisprudence, signée par différents collaborateurs de cabinets d'avocats, a nouvellement été ajoutée à *La ChADPresse* et ce, depuis l'édition mai-juin.

La relève

Les participants à la tournée ont exprimé leurs préoccupations à l'égard de la relève. Il est notamment apparu important de faire la promotion des opportunités de carrière en assurance de dommages auprès des jeunes du secondaire. La *Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages* a posé plusieurs gestes concrets pour répondre à ces besoins. À cet égard, je vous invite à prendre connaissance du rapport de la Coalition qui explique en détail l'ensemble des actions posées.

Les dossiers chauds de 2006

La divulgation

La Chambre a participé à la consultation menée par l'Autorité des marchés financiers sur les pratiques commerciales. À ce sujet, je vous invite à consulter le rapport du service des affaires institutionnelles et de la conformité des pratiques.

Les concessionnaires d'automobiles

Préoccupée par la protection du consommateur, la Chambre a participé à la consultation relative à la distribution de produits d'assurance par les concessionnaires d'automobiles et autres marchands d'automobiles. Un comité formé d'administrateurs de la Chambre a été créé. Ce comité, présidé par Mme Danielle Thibodeau et formé de Mme Maryse Crête et de MM. Michel Talbot et Jean Langevin, a permis de dégager les orientations de la Chambre sur ce dossier. Dans son mémoire, la Chambre a insisté sur le fait que le mode de

distribution qui sera autorisé par l'Autorité des marchés financiers devra assurer une protection des consommateurs qui leur offre des recours comme celui actuellement en place pour les produits distribués par une personne certifiée.

La problématique des grossistes

À la suite d'un article s'adressant aux grossistes paru dans *La ChADPresse* de juillet-août, la Chambre a été sensibilisée sur la délicate question de l'encadrement des cabinets et représentants qui agissent à titre de grossistes. À cet effet, un comité de travail formé des principaux intéressés de l'industrie a été mis à contribution pour enrichir la réflexion de la Chambre. Ce comité formé de Mme Johanne Pistagnesi et de MM. Richard Bélanger, André Doyon et John Morin a permis de dresser un rapport détaillé sur la question. Ce rapport, accompagné d'une série de recommandations, a été transmis à l'Autorité des marchés financiers en décembre 2006.

Implication au CISRO/CCIR

Cette année, le CISRO (*Canadian Insurance Services Regulatory Organizations*) travaillant très étroitement avec le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA), a mis en place un système plus harmonisé relativement au renouvellement des certificats de pratique. Ainsi, des ententes de réciprocité inter-provinciale ont été mises en place en ce qui a trait au programme de formation continue obligatoire. Plus concrètement, cela signifie que, depuis juillet 2006, un représentant qui a rencontré ses obligations de formation continue dans sa province d'origine n'a pas à rencontrer des règles de formation continue additionnelle dans la province hôte.

Les rencontres avec des acteurs importants

Option consommateurs

Des échanges ont eu lieu avec l'organisme Option consommateurs afin de connaître les problèmes plus fréquemment rencontrés par les assurés. Des problèmes liés aux limitations de couvertures et aux antécédents judiciaires ont été plus particulièrement identifiés. Deux comités différents de la Chambre ont été mis à contribution pour adresser ces questions. Le premier, le comité de la qualité de la pratique professionnelle a bâti un outil à l'intention des professionnels de l'assurance à utiliser au moment des renouvellements. Le second, le comité de déontologie est présentement à analyser la problématique des antécédents judiciaires.

Bureau d'assurance du Canada

Des rencontres statutaires ont été implantées entre le BAC et la ChAD. Cette année, les échanges ont plus particulièrement porté sur une plus grande concertation au plan des actions de communications. Certains outils seront préparés en partenariat entre les deux organisations comme, par exemple, le formulaire d'inventaire des biens destiné aux assurés.

Autorité des marchés financiers

Des rencontres statutaires ont été instaurées entre la Chambre et la haute direction de l'Autorité. Ces rencontres permettent d'échanger sur des dossiers chauds, de discuter des principes directeurs des organisations respectives et d'adopter des modes d'intervention concertés. Des rencontres statutaires ont également eu lieu avec la direction responsable des organismes d'autorégulation afin de faire le point sur différents dossiers et de discuter du plan de surveillance applicable à la Chambre.

Interventions législatives et réglementaires

Les règlements de la Chambre

Au cours de l'année 2006, la Chambre a procédé à deux modifications de son Règlement intérieur, modifications dûment approuvées par l'Autorité des marchés financiers. Par ailleurs, la Chambre a soumis à l'approbation du gouvernement une modification à son *Code de déontologie des experts en sinistre*. Cette modification importante au sein de la Chambre vise à adopter un code de déontologie unique pour tous les experts, peu importe qu'ils soient publics, indépendants ou encore à l'emploi d'un assureur. À ce sujet, je vous invite à consulter le rapport du comité de déontologie.

Assurance relative à des biens nautiques

La Chambre est préoccupée par la question de l'encadrement qui doit prévaloir à l'égard de la distribution de produits d'assurance pour des biens comme des bateaux, motomarines, pédalos, etc. Une zone grise dans l'interprétation de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* est à l'origine du fait que certains cabinets qui distribuent des produits d'assurance liés à des biens nautiques ne sont pas inscrits auprès de l'Autorité des marchés financiers et les représentants qui vendent ces produits ne détiennent pas les certificats requis. Ce vide au niveau de l'encadrement inquiète la Chambre puisque les consommateurs lésés ne profitent pas des protections et recours prévus par la loi. Différentes interventions ont été faites auprès du ministre des Finances et de l'Autorité des marchés financiers pour tenter de résoudre ce problème.

Protection des dossiers d'enquête du syndic

Au cours des dernières années, la Chambre a fait des représentations afin de profiter du régime d'accès à l'information qui sera mis en place en 2007 pour les ordres professionnels par le biais du projet de loi 86 s'intitulant *Loi modifiant la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et d'autres dispositions législatives*. Bien que ce projet de loi ait été adopté en juin 2006, la Chambre poursuit des démarches afin d'assurer une meilleure protection des dossiers d'enquête du syndic.

La loi sur la sécurité privée

Cette loi prévoit que les personnes qui font de l'investigation au Québec doivent détenir un permis émis par le Bureau de la sécurité privée et respecter le Code de déontologie adopté par cet organisme. La Chambre a sensibilisé les parlementaires de façon à ce que les experts en sinistre, qui sont déjà membres de la Chambre, n'aient pas à être également réglementés par le Bureau de la sécurité privée. De plus, la Chambre a porté à l'attention des parlementaires que les enquêtes faites par le bureau du syndic de la Chambre ne devaient pas tomber sous le coup de cette loi. L'ensemble des recommandations de la Chambre ont été retenues dans le projet de loi qui a été adopté en juin 2006.



Loi sur les véhicules hors route

La Chambre a transmis certains commentaires dans le cadre de la consultation particulière de la Commission des transports et de l'environnement relative aux véhicules hors route. Elle souhaitait particulièrement appuyer toute mesure ayant pour effet d'accroître la sécurité et la surveillance des sentiers de motoneige et de VTT. De plus, la Chambre a réitéré sa position à l'effet que l'assurance responsabilité requise par la *Loi sur les véhicules hors route* doit être distribuée par un professionnel certifié, ce mode de distribution offrant de meilleures protections et recours pour le consommateur.

Remerciements

Je tiens à remercier tous ceux qui, de près et de loin, s'impliquent dans les activités de la Chambre. Je pense particulièrement à tous ceux qui participent aux travaux des différents comités.

Il y a aussi tous nos partenaires de l'industrie de l'assurance de dommages que nous consultons fréquemment et avec lesquels nous avons à travailler étroitement, j'ai nommé : l'Autorité des marchés financiers (AMF), le Bureau d'assurance du Canada (BAC), la Corporation des assureurs directs de dommages (CADD), l'Association canadienne des directeurs de sinistres en assurance (ACDSA),

l'Association des experts en sinistre indépendants du Québec (AESIQ), l'Institut d'assurance de dommages du Québec (IADQ), le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ), l'Association des formateurs et l'Association des directeurs en ressources humaines en assurance. Les échanges fructueux que nous maintenons nous permettent de mieux faire comprendre nos objectifs respectifs et d'échanger sur nos besoins mutuels.

J'aimerais également souligner le plaisir que j'ai à travailler avec les membres du conseil d'administration de la Chambre. Les défis sont grands et sont toujours relevés dans la collégialité, la confiance et le respect. Finalement, je ne peux passer sous silence la précieuse collaboration de la permanence de la Chambre où chacun est soucieux de mettre son professionnalisme à l'œuvre pour mener à bien la mission de la Chambre et ce, avec humour et efficacité.

Merci à toute cette belle équipe qui constitue la valeur ajoutée de la Chambre.

Maya Raic
Présidente-directrice générale

Report from the President and CEO



Maya Raic
President and CEO

PAGE 12

Visiting Our Members is a Must!

As is our yearly custom, the Chamber went on tour to meet with the membership. The 2005-2006 tour included 23 meetings within the 17 administrative regions of Quebec. The tour enables the ChAD's leadership team to familiarize itself with regional issues by providing us with an opportunity to listen to the concerns and interests of our different client-groups. The tour also allows us to identify the basic principles that should underlie all of the Board's strategic planning efforts and thus enables us to create a targeted plan of action.

As was the case in previous years, the 2005-2006 tour enabled us to take the members' suggestions and turn them into concrete action on a number of issues. A comprehensive review of the tour was published in the July-August issue of the *ChADPresse*.

Compulsory Professional Development

Members told us that they wanted to be able to find appropriate training more easily. We are therefore currently working on improving the search engine of the Chamber's website to make it easier to find courses. They also expressed a need for more on-line training. To meet this request, we worked with Éducollège to develop several two-hour courses that are now available on-line.

Our members also said that they wanted access to a greater variety of accredited activities. The ChAD's team will be analyzing both the supply of and the demand for accredited activities in order to make appropriate recommendations. This analysis will help to better meet the needs of certified representatives.

Members would like to be better equipped to assess whether or not a course is truly relevant. We therefore reviewed and improved the form used in the audit program to evaluate course levels, general course quality and trainer competencies. The new form will enable us to better evaluate the members' opinions on courses.

And finally, it should be noted that as of February 2007, the Chamber will decrease the fees for course accreditation.

Firm Inspections Carried Out by the Chamber

Many questions were raised about the inspection program and how to prepare for an inspection. In response to these questions, we published a special section on inspections in the September-October issue of the *ChADPresse*. It included a review of the most commonly observed weaknesses and explained how to correct them. The July-August issue featured the new inspection program for claims adjusters and included a detailed discussion of points that inspectors focus on.

Members said that they wanted to access the monthly separate account reconciliation form on-line. This tool was therefore added to the many other tools already

available on the ChAD's website that help members to correct weaknesses brought to light during an inspection.

Complaints Processing

Many people had questions on the complaints processing policy and complaints reports. A number of articles on this topic were therefore published in the *ChADPresse*. We also held special sessions to educate firm managers.

Discipline

The members expressed a need for articles dealing specifically with jurisprudence and case studies related to discipline. In addition to summaries of decisions handed down by the discipline committee, as of the May-June edition, the *ChADPresse* now contains a column on jurisprudence written by contributors from the legal profession.

Succession Planning

Participants in the tour expressed their concerns about succession planning. Promoting careers in damage insurance to high school students appears to be important. The *Coalition for the Promotion of Damage Insurance Professions* has taken a number of concrete steps to meet these needs. To find out more, please read the Coalition's report, which explains in detail the actions it has taken.

Hot Issues in 2006

Disclosure

The Chamber participated in the Autorité des marchés financiers's consultation on commercial practices. Please read the report of the Department of Institutional Affairs and Practice Compliance for further information on this topic.

Car Dealerships

Due to its concern with consumer protection, the Chamber participated in the consultation on the distribution of insurance products by car dealerships and other automobile vendors. A committee made up of ChAD directors was struck. The committee — composed of Ms. Danielle Thibodeau (chair), Ms. Maryse Crête and Messrs Michel Talbot and Jean Langevin — set out the Chamber's position on this issue. In its brief, the Chamber stressed the fact that the type of distribution that the Autorité des marchés financiers decides to authorize must provide the same level of consumer protection as that which currently exists for consumers who purchase products distributed by a certified professional.

The Problem of Insurance Wholesalers

Following the publication of an article addressed to wholesalers that appeared in the July-August edition of the *ChADPresse*, the Chamber became aware of the sensitive issue of professional supervision for firms and representatives who act as wholesalers. A working group, made up of major industry stakeholders, was struck to help the Chamber formulate its position. The committee, composed of

Ms. Johanne Pistagnesi and Messrs Richard Bélanger, André Doyon and John Morin, prepared a detailed report on the issue. This report, accompanied by a series of recommendations, was sent to the Autorité des marchés financiers in December 2006.

Participation in the CISRO/CCIR

This year, the CISRO (*Canadian Insurance Services Regulatory Organizations*), working in close collaboration with the Canadian Council of Insurance Regulators (CCIR) devised a more harmonized system for renewing certificates of practice, which led to the establishment of inter-provincial reciprocity agreements on compulsory professional development programs. Concretely speaking, this means that since July 2006, a representative who has fulfilled his professional development obligations in his province of origin does not have to meet any additional professional development requirement in the host province.

Meetings With Important Stakeholders

Option consommateurs

We met with the consumer advocacy organisation “*Option consommateurs*” to find out about the problems insureds most frequently face. Problems related to limits in coverage and judicial records were of particular interest. Two separate Chamber committees were asked to examine these issues. The Committee on the Quality of Professional Practice created a tool that insurance professionals can use at renewal time, while the Ethics Committee is currently reviewing the issue of judicial records.

The Insurance Bureau of Canada

Statutory meetings have been instituted between the IBC and the ChAD. This year, our discussions dealt mainly with greater joint action in the field of communications. The two organizations will work in partnership to develop such tools as a personal property inventory form for insureds.

The Autorité des marchés financiers

Statutory meetings have been set up between the Chamber and the senior management of the Authority. These meetings will provide a forum to discuss various hot topics and the guiding principles behind our respective organizations, as well as to adopt approaches for joint action. Statutory meetings also took place with the directorate responsible for self-regulating organizations in order to review ongoing files and discuss the monitoring plan that applies to the Chamber.

Legislative and Regulatory Activities

The Chamber's Regulations

During 2006, the Chamber made two changes to its Internal Regulation, which were duly approved by the Autorité des marchés financiers. The Chamber also submitted a change in

the *Code of Ethics of Claims Adjusters* to the government for approval. Once adopted, this important change will mean that claims adjusters will be governed by a single code of ethics, be they public, independent or working for an insurer. Please read the Ethics Committee's report for further information.

Watercraft Insurance

The Chamber is concerned with the issue of supervision with respect to the distribution of insurance for property such as boats, personal watercraft, pedalos, etc. Due to a grey zone in the interpretation of the *Act respecting the distribution of financial products and services*, certain firms that are not registered with the Autorité des marchés financiers and whose representatives do not hold the required certificates are distributing insurance products for watercraft. The Chamber is concerned with this supervisory void, since aggrieved consumers do not enjoy the protection and recourses provided for by the legislation. We have approached the Minister of Finance and the Autorité des marchés financiers in an effort to resolve this problem.

Protecting the Syndic's Investigation Files

In recent years, the Chamber has lobbied to be included in the access to information system that will apply to professional orders. The changes, which will come into force in 2007, are set out in Bill 86, *An Act respecting access to documents held by public bodies and the protection of personal information and other legislative provisions*. Although the bill was passed in June 2006, the Chamber continues working to ensure better protection of the syndic's investigation files.

The Private Security Act

Pursuant to this legislation, persons carrying out investigations in Quebec must hold a permit issued by the Bureau de la sécurité privée and comply with the code of ethics adopted by this organization. The Chamber made sure that MNAs were aware of the fact that claims adjusters are already members of the Chamber and thus do not also need to be regulated by the Bureau de la sécurité privée. It also explained to MNAs that investigations carried out by the syndic of the Chamber should not be governed by this legislation. Overall, the Chamber's recommendations were included in the bill, which was passed in June 2006.

The Act respecting Off-road vehicles

The Chamber submitted its comments during the special consultation on off-road vehicles held by the Commission on Transportation and the Environment. It was particularly supportive of measures to increase the safety and supervision of snowmobile and ATV trails. The Chamber also reiterated its position that certified professionals should be responsible for distributing liability insurance, which is required under the *Act respecting Off-road vehicles*, since this type of distribution offers consumers the best coverage and recourse, should a problem arise.

continued ►



Acknowledgements

I would like to thank all those who participate in the Chamber's activities for their efforts, great and small and in particular thank those who participate in the Chamber's various committees.

Thanks are also due to all our damage insurance industry partners, who we frequently consult and with whom we work closely, in particular the Autorité des marchés financiers (AMF), the Insurance Bureau of Canada (IBC), the Corporation des assureurs directs de dommages (CADD), the Canadian Insurance Claims Managers' Association (CICMA), the Association des experts en sinistre indépendants du Québec (AESIQ), the Institut d'assurance de dommages du Québec (IADQ), the Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ), the Association des formateurs and the Association des directeurs en ressources humaines en assurance. A fruitful exchange of ideas is critical to better understanding our respective objectives and discussing mutual needs.

I would also like to underscore what a pleasure it has been to work with the members of the Board of Directors of the Chamber. Though the challenges are daunting, they are always taken up in a spirit of collegiality, trust and respect. And lastly, I would be remiss in not mentioning the inestimable work of every staff member at the Chamber who—with good humour, efficiency and a high level of professionalism—enable us to fulfill the mission of the Chamber.

Thank you to this wonderful team. You truly embody the Chamber's value added.

Maya Raic
President and CEO



Rapports des services
et des comités de
la Chambre de l'assurance
de dommages

Affaires institutionnelles et de la conformité des pratiques

Le mandat de la direction des affaires institutionnelles et de la conformité des pratiques est de veiller à la conformité légale des actions de la ChAD et de voir à l'élaboration de la réglementation de l'organisme. La direction 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 la gestion des inspections des cabinets en assurance de dommages et en expertise de règlement de sinistres de 24 représentants certifiés et moins. Finalement, elle voit à l'intégrité des actions et procédures mises en place par le greffe du comité de discipline.

Bilan des activités 2006

Mémoires et interventions de la ChAD

En mars 2006, la ChAD a transmis sa position écrite auprès de l'Autorité des marchés financiers à l'égard du Règlement modifiant le règlement sur les renseignements à fournir au consommateur. De même, dans le cadre de la consultation publique menée par l'Autorité des marchés financiers en octobre 2006, le service des affaires institutionnelles a préparé un mémoire sur les garanties de remplacement vendues par les concessionnaires d'automobiles et autres marchands de véhicules. Ces deux documents sont disponibles en ligne sur le site Internet de la ChAD au www.chad.ca dans la section Communications.

La ChAD a également pris position auprès de l'Autorité des marchés financiers sur différents sujets. En août 2006, toujours dans le cadre des renseignements à fournir au consommateur, la ChAD transmettait à l'Autorité un complément d'information sur les liens d'affaires. Également en août 2006, la ChAD faisait parvenir ses commentaires à l'égard du Règlement sur l'exercice des activités de courtage hypothécaire puis, en octobre 2006, commentait l'avis du personnel de l'Autorité sur le transfert en bloc de polices d'assurance. Finalement, en décembre 2006, la ChAD transmettait une série de recommandations relativement à l'encadrement des personnes qui agissent à titre de grossistes.

Modifications réglementaires

Règlement sur les honoraires et la rémunération des membres du comité de discipline

Le service des affaires institutionnelles avait soumis pour approbation au gouvernement une modification au *Règlement sur les honoraires et la rémunération des membres du comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages*. Cette modification, approuvée par le gouvernement, est entrée en vigueur en octobre 2006 et a pour but d'ajuster le taux horaire des honoraires versés aux vice-présidents et aux présidents suppléants du comité de discipline ainsi qu'à celui accordé au président.

Règlement intérieur de la Chambre

Deux séries de modifications au Règlement intérieur de la ChAD sont entrées en vigueur en juillet 2006, après avoir été approuvées par l'Autorité des marchés financiers. Principalement, la ChAD a voulu alléger le contenu de son Règlement en y retirant certains formulaires administratifs jugés superflus. De même, certaines modifications de nature technique ont été apportées. La première, prévoit que le président-directeur général de la ChAD agit comme principal porte-parole de l'organisme. La deuxième prévoit que la ChAD doit publier dans *La ChAD Presse* les règlements qui affectent les membres. La troisième concerne la publication des décisions disciplinaires imposant des radiations ou suspensions, le tout, pour s'arrimer à ce qui est prescrit par le *Code des professions*. Finalement, la dernière modification hausse de 2 000 \$ à 5 000 \$ les chèques à être signés par la permanence de la ChAD.

Code de déontologie des experts en sinistre

En décembre 2006, une demande de modification du *Code de déontologie des experts en sinistre* a été soumise au gouvernement pour approbation (pour plus de détails, voir le rapport du comité de déontologie).

Élections au conseil d'administration

En 2006, l'élection annuelle au conseil d'administration de la ChAD a permis de faire élire les personnes suivantes :

Courtier en assurance de dommages pour la région B
(Mauricie, Nord-du-Québec, Chaudière-Appalaches, Lanaudière et Centre-du-Québec)

Madame Danielle Thibodeau,
Les assurances Danielle Thibodeau inc.

Courtier en assurance de dommages pour la région C
(Montérégie et Estrie)

Monsieur Jacques Yelle,
AssurExperts Labrecque Roy Yelle inc.

Expert en sinistre à l'emploi de l'assureur

Madame Maryse Crête,
SSQ Société d'assurances générales inc.

Accès à l'information

Au cours de l'exercice, la ChAD a reçu trois demandes d'accès à l'information en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Selon cette dernière, 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.

Compte-tenu de la présence de renseignements confidentiels dans ces dossiers, la ChAD n'a pas été en mesure de répondre totalement à ces demandes. D'ailleurs, deux de ces demandes d'accès touchaient les dossiers d'enquête du syndic et font présentement l'objet d'une demande de révision devant la Commission d'accès à l'information. Ces demandes seront entendues devant la Commission d'accès à l'information en 2007.

Information et prévention

Dans plusieurs éditions de *La ChAD Presse*, des fiches destinées à aider les représentants à acquérir de meilleures pratiques ont été produites. À cet égard, nous avons pu compter sur l'apport d'un inspecteur et de l'avocate aux affaires institutionnelles pour la rédaction de différents articles d'intérêt public. À noter qu'un article a été consacré à faire le point sur le nouveau programme d'inspection applicable aux experts en sinistre alors que dans un autre, nous avons dressé un premier bilan des inspections effectuées par la ChAD.

Soulignons également que différents outils ont été préparés pour permettre aux personnes inspectées de rencontrer leurs obligations professionnelles. Ces outils sont accessibles sur le site Internet de la ChAD au www.chad.ca dans la section Professionnels.

Inspections

Cette année, le service des affaires institutionnelles et de la conformité des pratiques a mis en place le programme d'inspection pour les experts en sinistre indépendants. De plus, la ChAD a procédé à l'embauche d'un nouvel inspecteur et centré, à l'automne 2006, ses interventions à l'égard de cabinets jugés plus à risque.

Inspection des cabinets de 24 représentants certifiés et moins

Les inspections effectuées par la ChAD sont obligatoires et préalablement autorisées par l'Autorité. Le programme d'inspection des cabinets de courtage et les cabinets d'expertise en règlement de sinistres porte sur trois points, soit les pratiques administratives du cabinet, la tenue des registres et dossiers ainsi que la pratique des représentants.

Les pratiques administratives du cabinet

Les inspecteurs vérifient que les dirigeants du cabinet respectent les obligations légales et réglementaires qui sont propres au cabinet, telles que la supervision de ses employés, la conformité de son inscription à sa pratique, l'utilisation de son compte séparé, sa publicité et autres représentations, etc.

La tenue des registres et dossiers

Les inspecteurs vérifient que le cabinet tient tous les dossiers, livres et registres conformément à la loi et aux règlements comme par exemple, le registre des commissions, les dossiers-clients, le registre des plaintes, la protection de renseignements personnels, etc.

La pratique des représentants

Dans ce volet de l'inspection, les inspecteurs rencontrent des représentants certifiés ou des employés dûment autorisés à servir la clientèle, afin de s'assurer que ces derniers connaissent leurs obligations et que leur pratique est conforme. Les points vérifiés sont notamment l'analyse des besoins, les divulgations obligatoires, l'exécution du mandat, la tenue de dossiers, etc.

Rapport d'inspection

Après l'inspection, un rapport est remis au cabinet l'informant des déficiences majeures et des lacunes relevées en cours d'inspection. Les déficiences majeures étant considérées comme très graves, elles sont immédiatement portées à l'attention de l'Autorité et le cabinet se voit octroyer un délai de cinq jours pour apporter les correctifs requis.

Pour les autres lacunes, seul le cabinet en est saisi et les délais accordés pour se corriger varient entre 30 à 90 jours selon l'importance de la lacune identifiée. Par contre, si les déficiences majeures ou les lacunes ne sont pas corrigées dans les délais prescrits, la ChAD doit transmettre le dossier à l'Autorité qui pourra décider d'imposer des sanctions au cabinet fautif en vertu de l'article 115 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

Atteinte des objectifs

L'objectif de la Chambre est de procéder à 200 inspections entre le 1^{er} mai 2006 et le 30 avril 2007.

Entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2006, la ChAD a procédé à 198 inspections. Les inspections effectuées ont permis de relever un total de 920 déficiences et lacunes pour une moyenne de 4,9 manquements par cabinet.

Lacunes et déficiences recensées entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2006

Nombre de représentants par cabinet	Inspections effectuées	Déficiences majeures constatées	Lacunes constatées	Moyenne de déficiences et lacunes par cabinet
1 représentant	89	36	358	4,4
2-5 représentants	73	16	394	5,6
6-10 représentants	15	2	59	4,1
11-20 représentants	20	1	105	5,3
21-24 représentants	1	1	4	5,0
TOTAL	198	56	920	4,9

PAGE 17

Principales lacunes identifiées

- L'absence de politique sur les traitements des plaintes et le règlement des différends ;
- L'absence de transmission du rapport sur le traitement des plaintes à l'Autorité ;
- La non-conformité des bannières, cartes professionnelles et autres représentations ;
- Les obligations reliées au mandat ne sont pas respectées (mandat mal exécuté, reddition de compte insuffisante, non-respect du pouvoir de lier) ;
- L'avis de consentement particulier n'est pas utilisé ;
- L'inscription des notes au dossier est déficiente.

Délais de conformité

Au 31 décembre 2006, 77,7 % des cabinets se sont conformés en corrigeant les déficiences majeures ou lacunes qui leur avaient été signifiées alors que 9,6 % des cabinets ont vu leur dossier référé à l'Autorité. Notons que les inspecteurs n'ont signalé ni déficience, ni lacune à corriger dans 9,6 % des cabinets.

Pour aider l'industrie à se conformer, le comité sur la qualité de la pratique professionnelle s'emploie à développer différents outils qui sont remis au cabinet en même temps que le rapport d'inspection identifiant les lacunes à corriger.

Entente de coopération avec l'Autorité

Le 2 mai 2006, la ChAD et l'Autorité des marchés financiers signaient de nouveau une entente portant sur l'inspection des cabinets en assurance de dommages et des cabinets d'expertise en règlement de sinistres de vingt-quatre (24) représentants et moins. Cette entente permet aux membres du personnel de la ChAD de procéder à l'inspection de ces cabinets conformément au programme d'inspection approuvé par l'Autorité.

C'est l'article 9 de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers* qui prévoit que l'Autorité peut, par écrit, autoriser une personne autre qu'un membre de son personnel à procéder à une inspection et à lui faire rapport.

En vertu de l'entente signée, la ChAD doit transmettre mensuellement et trimestriellement un « rapport consolidé sur l'ensemble des inspections effectuées et sur les déficiences majeures qui auront été constatées » et achemine « annuellement à l'Autorité un rapport détaillé de ses activités, comprenant, notamment un portrait statistique des lacunes observées ainsi que des interventions effectuées auprès des cabinets ».

Rapport du comité de la qualité de la pratique professionnelle

Le comité de la qualité de la pratique professionnelle a pour mandat d'épauler la ChAD dans sa fonction de surveillance de l'exercice de la profession et donc, de la conformité et de la qualité des pratiques des professionnels de l'assurance de dommages. Pour ce faire, les membres du comité doivent principalement soutenir les travaux des inspecteurs en leur proposant des solutions et développer des outils pour aider les représentants à améliorer leur pratique.



Paul-André Simard, C.d'A.Ass.
Courtier en assurance de dommages
Président du comité de la qualité de la pratique professionnelle

PAGE 18

En 2006, le comité de la qualité de la pratique professionnelle s'est réuni à cinq occasions. Ces rencontres nous ont permis de mettre en œuvre le mandat révisé en 2005 afin d'accentuer sa contribution à la mission de la ChAD qu'est la protection du public et de mieux répondre aux besoins de nos membres dans le cadre de notre mission. Ainsi, le comité a centré, au cours de l'année, ses efforts sur les éléments suivants :

Soutien aux inspecteurs

Composé de membres représentant chaque catégorie de professionnels encadrés par la ChAD (agents et courtiers en assurance de dommages ainsi que des experts en sinistre), l'expertise de chacun profite grandement aux inspecteurs de la ChAD. Pour ce faire, les membres du comité échangent et discutent avec les inspecteurs des problèmes ponctuels rencontrés lors d'inspections pour valider la conformité d'une pratique d'un représentant ou d'un cabinet ou pour proposer des solutions afin de remédier aux lacunes observées.

Programmes d'inspection

En vertu d'une entente de coopération avec l'Autorité en mai 2005, la ChAD procède à l'inspection des cabinets de courtage en assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres de 24 représentants et moins. Au début de l'année 2006, les deux programmes d'inspection (courtage en assurance de dommages et expertise en règlement de sinistres) ont été présentés aux membres du comité de la qualité de la pratique professionnelle. Les commentaires et suggestions de ces derniers ont permis d'améliorer les programmes, de valider les points à inspecter et d'établir les meilleures méthodes d'inspection à chacun de ceux-ci.

Les programmes d'inspection seront révisés annuellement par le comité afin de s'assurer de l'évolution des pratiques de l'industrie et de tenir compte des nouvelles obligations imposées aux représentants ou cabinets. Par exemple, les obligations de divulgation de renseignements aux consommateurs (liens d'affaires) devront être intégrées au programme d'inspection des cabinets de courtage en assurance de dommages en 2007.

Outils pratiques à la disposition des membres

Grâce aux inspections, la ChAD est en mesure de mieux cibler son intervention et de proposer aux cabinets et représentants des outils pratiques afin d'améliorer la qualité de leur pratique tels que des politiques, des procédures ou des modèles d'avis et de documents à remettre au consommateur.

Ces outils, pratiques et utiles, sont disponibles sur le site Internet de la ChAD au www.chad.ca et peuvent être utilisés intégralement par les cabinets ou les représentants qui peuvent aussi s'en inspirer pour créer leurs propres documents. D'ailleurs, plusieurs outils s'avèrent fort populaires auprès de nos membres. Par exemple, le formulaire de conciliation globale du compte séparé, lequel détermine si les sommes contenues au compte séparé sont suffisantes pour faire face aux obligations monétaires du cabinet.

En 2006, le comité de la qualité de la pratique professionnelle a développé trois outils utiles : une procédure de renouvellement, un exemple de confirmation provisoire d'une couverture d'assurance (note de couverture) et un guide à l'intention des experts en sinistre.

Procédure de renouvellement

Cet outil vise principalement à aider les représentants à respecter leurs obligations lors du renouvellement des polices d'assurance, notamment, pour prendre les moyens requis afin que la garantie offerte réponde aux besoins du client et à agir en conseiller consciencieux.

La procédure établit les actes à accomplir lors du renouvellement d'une police. Accompagnée d'un avis, celle-ci permet d'informer le consommateur sur ce que constitue un changement de risque et, par conséquent, sur les éléments à déclarer au représentant lors du renouvellement d'une police d'assurance. Il est possible de commander ces avis auprès de la ChAD ou encore de les imprimer à partir du site Internet au www.chad.ca.

Confirmation provisoire d'une couverture d'assurance

Le comité de la qualité professionnelle a également mis en place cet outil afin d'encourager les représentants en assurance de dommages à confirmer les couvertures d'assurance à leurs clients lorsqu'il y a un trop grand délai entre l'entrée en vigueur de la police et la réception de celle-ci par l'assuré. Des exemples de confirmation provisoire d'assurance sont disponibles sur le site Internet pour l'assurance automobile et l'assurance habitation.

Guide à l'intention des experts en sinistre

Ce guide est un outil pratique pour aider les experts en sinistre à bien s'acquitter de leurs obligations envers les sinistrés et ce, à toutes les étapes d'un règlement de sinistre. Cet outil met l'accent sur l'importance du premier contact avec le sinistré et des renseignements à lui transmettre lors d'une première rencontre et tout au long du processus de règlement.

En terminant, j'aimerais remercier tous les membres du comité de la qualité professionnelle qui par leur implication et le partage de leurs vastes connaissances participent à améliorer la qualité et le professionnalisme de tous les membres de la ChAD.

Enfin, il me faut souligner l'apport et le soutien exceptionnels de la permanence du service des affaires institutionnelles et de la conformité des pratiques aux travaux du comité. Je les en remercie.



Paul-André Simard, C.d'A.Ass.
Courtier en assurance de dommages
Président du comité de la qualité de la pratique professionnelle



Bureau 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 de manière indépendante et confidentielle sur leurs agissements déontologiques. Une fois l'enquête terminée, le syndic, qui se substitue alors au plaignant, peut déposer une plainte formelle au comité de discipline qui entendra les parties concernées. C'est le comité de discipline qui décide de la culpabilité ou non des professionnels et qui impose une sanction, en cas de jugement de culpabilité.

Plaintes et provenances

En 2006, la majorité des plaintes à l'endroit des agents en assurance de dommages, des courtiers en assurance de dommages et des experts en sinistre provient des consommateurs qui traitent directement avec ces professionnels.

PAGE 20

Le consommateur

Lorsqu'un consommateur se plaint, c'est souvent parce qu'il considère avoir vécu une situation anormale et tient à ce que le professionnel se corrige et ne répète pas les mêmes actes auprès d'autres consommateurs. En 2006, sur 138 plaintes reçues, 108 proviennent des consommateurs (78 %) dont 60 ont transité par l'Autorité des marchés financiers.

Le professionnel certifié

À l'occasion, il arrive qu'un professionnel dénonce un pair afin de maintenir un haut niveau de professionnalisme dans l'industrie. Cette année, 11 % des plaintes reçues proviennent des membres (10 %) et des assureurs (1 %). Toutefois, il faut savoir que lorsqu'un professionnel procède à une telle dénonciation, le bureau du syndic lui rappelle qu'en vertu des codes de déontologie, il ne peut le faire de façon malicieuse car, en tel cas, une enquête pourrait être instituée à son égard.

Le syndic

De plus, en vertu de l'article 329 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, le syndic peut, de sa propre initiative, enclencher une enquête. Cette année, 9 % des plaintes sont de ce type. Il s'agit essentiellement de cas où, dans le cadre d'une enquête déjà en cours, les faits recueillis indiquent la nécessité d'enquêter sur un autre représentant non identifié au départ par le plaignant.

Bilan des activités 2006

Dossiers traités

Des 138 plaintes reçues, notons que 19 étaient non recevables. Ainsi, au cours de l'année, le syndic a procédé à l'ouverture de 173 dossiers puisqu'une même plainte peut dénoncer plus d'un représentant. De ces 173 dossiers, 62 ont été traités en vérification, 86 en enquête, trois en pratique illégale et 22 étaient non recevables (voir les tableaux 1 et 2).

Tableau 1 : Répartition des plaintes du 1^{er} janvier au 31 décembre 2006

	Agents	Courtiers	Experts		Non membres	Total
			Assureur	Indépendant		
Enquête	10	50	5	4	0	69
Pratique illégale	0	1	0	0	0	1
Non recevable	2	9	4	2	2	19
Vérification	3	24	14	8	0	49
TOTAL	15	84	23	14	2	138

Tableau 2 : Répartition des dossiers du 1^{er} janvier au 31 décembre 2006

	Agents	Courtiers	Experts		Non membres	Total
			Assureur	Indépendant		
Enquête	11	64	5	6	0	86
Pratique illégale	0	3	0	0	0	3
Non recevable	3	9	6	2	2	22
Vérification	5	26	18	13	0	62
TOTAL	19	102	29	21	2	173

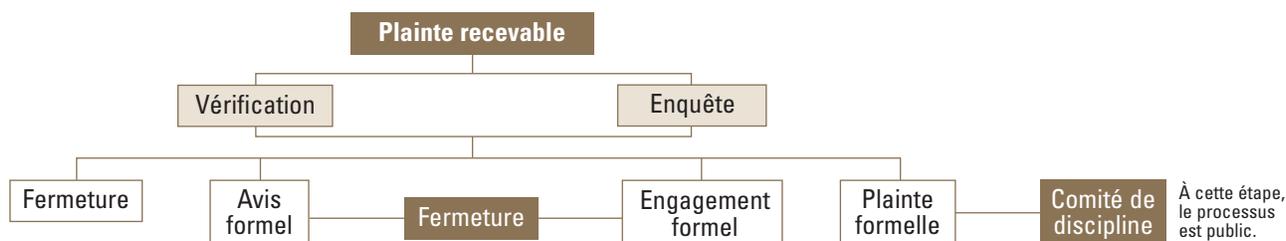
Tableau 3 : Nombre de plaintes reçues et de dossiers ouverts depuis cinq ans

	2006	2005	2004	2003	2002
Plaintes reçues	138	94	136	146	149
Dossiers ouverts	173	123	145	172	179

Vérification et enquête

Le processus de traitement des plaintes mis en place par le bureau du syndic est confidentiel (voir le schéma du cheminement d'une plainte). Il faut savoir qu'un dossier de vérification est en fait une pré-enquête qui permet d'établir rapidement la pertinence de procéder ou non à une enquête déontologique, alors qu'une enquête est un processus rigoureux qui permet de reconstituer les faits à partir des versions et documents obtenus afin d'évaluer si le professionnel dénoncé a commis des infractions à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, ses règlements d'application et/ou les codes de déontologie applicables.

Schéma du cheminement d'une plainte (processus confidentiel)



Plaintes formelles

Après enquête, lorsque le syndic a raison de croire à la commission d'infraction(s) de la part du professionnel dénoncé, il dépose une plainte formelle devant le comité de discipline. En 2006, 16 plaintes formelles à l'égard de courtiers en assurance de dommages ont été assumées par le syndic.

Avis et engagements formels

Lorsqu'un dossier permet de constater certaines lacunes dans la qualité de la prestation des services du professionnel dénoncé (et non des infractions), le syndic en avise le professionnel par une approche préventive de correction. En 2006, le syndic a émis 20 avis formels et reçu 10 engagements formels de la part de représentants.

Délais de traitement

Grâce au rythme soutenu de l'équipe du bureau du syndic et de ses méthodes d'enquête et de vérification, 170 dossiers ont été fermés en 2006. Conséquemment, les délais moyens de traitement d'un dossier ont été de six mois comparativement à huit mois en 2005 et à 11 mois en 2004. Enfin, au 31 décembre 2006, 87 dossiers (enquête et vérification) étaient encore sous étude.

Tableau 4 :
Raisons de fermeture du 1^{er} janvier au 31 décembre 2006

	Agents	Courtiers	Experts		Non membres	Total
			Assureur	Indépendant		
Avis formel	0	14	1	5	0	20
Engagement formel	0	9	0	1	0	10
Fermé par le syndic	3	19	13	8	0	43
Fermé par le syndic en correctif	0	1	0	0	0	1
Non-collaboration du plaignant	6	21	3	0	0	30
Retrait par le plaignant	1	0	2	0	0	3
Non recevable	3	8	6	1	0	18
Non recevable - Transféré à l'AMF	0	1	0	1	1	3
Dossier pratique illégale terminé - Transféré à l'AMF	0	6	0	0	0	6
Dossier disciplinaire terminé	4	27	1	4	0	36
TOTAL	17	106	26	20	1	170

PAGE 21

Tableau 5 :
Dossiers sous étude au 31 décembre 2006*

	Agents	Courtiers	Experts		Total
			Assureur	Indépendant	
Enquête	11	41	3	5	60
Vérification	1	10	9	7	27
TOTAL	12	51	12	12	87

* À ces 87 dossiers, il faut ajouter 26 dossiers en traitement disciplinaire par le syndic. Au total, 113 dossiers étaient en traitement au 31 décembre 2006.

Tableau 6 :
Dossiers en traitement disciplinaire au 31 décembre 2006

	Agents	Courtiers	Experts		Total
			Assureur	Indépendant	
En attente d'audition	0	10	0	0	10
En attente/représentations sur sanction	0	5	0	0	5
En attente de sanction	0	1	0	0	1
En attente de l'expiration du délai d'appel de la sanction	0	1	1	1	3
En appel	0	6	1	0	7
TOTAL	0	23	2	1	26

Motifs de plaintes

Les raisons pour lesquelles les professionnels certifiés sont dénoncés au bureau du syndic sont sérieuses. Soulignons que les plaintes pour appropriation d'argent sont en baisse depuis deux ans, ce qui explique que le syndic n'ait procédé à aucune requête en radiation provisoire en 2006.

Voici les sept motifs de plaintes les plus fréquents reçus en 2006 comparativement à 2005 :

Plaintes reçues en 2006

- exercé ses activités de façon négligente (50)
- défaut de s'assurer que ses employés respectent la Loi et les règlements (48)
- défaut de rendre compte de l'exécution du mandat (46)
- défaut d'agir en conseiller consciencieux (18)
- défaut d'avoir une conduite empreinte d'objectivité, de discrétion, de modération et de dignité (13)
- défaut d'agir avec compétence et professionnalisme (7)

Plaintes reçues en 2005

- exercé ses activités de façon négligente (40)
- défaut de s'assurer que ses employés respectent la Loi et les règlements (30)
- défaut de rendre compte de l'exécution du mandat (21)
- défaut d'agir en conseiller consciencieux (22)
- défaut d'avoir une conduite empreinte d'objectivité, de discrétion, de modération et de dignité (7)
- défaut d'agir avec compétence et professionnalisme (7)

PAGE 22

Comité de révision

Un plaignant insatisfait de la décision du syndic de ne pas assumer la conduite d'une plainte formelle devant le comité de discipline peut demander une révision de cette décision au comité de révision de l'Autorité des marchés financiers. En 2006, deux dossiers ont fait l'objet d'une telle demande.

Pour un dossier, le comité de révision a maintenu la décision du syndic de ne pas porter plainte devant le comité de discipline. Au 31 décembre 2006, concernant l'autre dossier, le syndic était en attente de la décision du comité de révision.

Faits saillants

Le rôle du bureau du syndic étant étroitement lié à la qualité des actes des professionnels certifiés et à la protection du public, l'équipe du syndic a participé de façon concrète à l'atteinte de ces objectifs. En effet, plusieurs actions préventives ont été mises de l'avant, en 2006, pour démystifier le rôle du syndic auprès des professionnels certifiés et des consommateurs.

Tournée du syndic

Dans la continuité de l'année 2005, le syndic s'est joint à nouveau à la tournée de la ChAD 2006 pour présenter son rôle auprès de membres. Ainsi, au cours des premiers mois, le syndic a participé à huit rencontres dans autant de villes du Québec. Avec la présentation des méthodes d'enquête utilisées et d'exemples à partir de cas vécus, le syndic répond aux interrogations des membres. De plus, le syndic a été invité à expliquer son rôle auprès d'associations de consommateurs et de regroupements de professionnels.

- Un directeur des sinistres qui fait preuve de négligence.
- Le syndic peut enquêter de sa propre initiative.
- De l'importance que votre droit d'exercice soit en règle.
- Le consentement spécifique dans le cadre d'une réclamation.

Également à l'automne 2006, toute l'équipe du syndic a collaboré activement à la conception de la nouvelle campagne de sensibilisation auprès des membres de la Chambre « *Quelques arpents de ChAD* ». De plus, le syndic a accordé cinq entrevues aux médias écrits et électroniques quant aux obligations professionnelles des membres de la ChAD.

Information et prévention

L'exemplarité constitue un aspect essentiel du processus disciplinaire correctif, et non uniquement punitif. À cet égard, les fiches du syndic, publiées dans les six éditions régulières de *La ChAD Presse*, exposent des cas concrets et informent les membres des dernières décisions afin que tous puissent en tirer parti dans leur pratique professionnelle. Voici les sujets traités en 2006 :

- Quand un professionnel se plaint d'un autre professionnel au bureau du syndic.
- Un expert en sinistre indépendant qui perd son indépendance professionnelle.

Autres activités

Membre du groupe de travail des syndicats*, le syndic de la ChAD participe à ce forum de discussions qui permet d'échanger sur les méthodes d'enquêtes et de partager les expertises des membres du groupe. Le syndic est également membre du comité de déontologie, un comité permanent traitant de problématiques d'ordre éthique propre à l'industrie de l'assurance de dommages (voir le rapport du comité de déontologie, page 26).

* Membres du groupe de travail des syndicats : Association des courtiers et agents immobiliers du Québec, Ordre des comptables agréés du Québec, Chambre de la sécurité financière, Chambre des notaires du Québec, Ordre des administrateurs agréés du Québec et Chambre de l'assurance de dommages.

Rapport du comité de discipline

Le comité de discipline entend les plaintes déposées par le syndic ou toute autre personne, en vertu de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (Loi 188) contre les courtiers et les agents en assurance de dommages ainsi que les experts en sinistre. 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 discipline que celle de l'intimé. Le comité peut imposer des sanctions disciplinaires qui vont de la réprimande à la radiation permanente d'un professionnel en passant notamment par l'amende et la suspension temporaire.



M^e Patrick de Niverville
Président du comité de discipline

PAGE 23

À titre de président, il me fait plaisir de vous présenter le bilan des activités du comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2006, le tout conformément à l'article 370 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

Dans un premier temps, je tiens à souligner la nomination, en juillet 2006, par le ministre des Finances du nouveau vice-président M^e Marco Gaggino pour un mandat de trois ans. Cette nomination entraîne la fin du mandat de M^e Daniel Gagnon à titre de vice-président dont je salue l'implication dans l'exercice de ses fonctions.

De plus, je désire signaler le départ de M^e Micheline Leclerc et la remercier sincèrement de sa collaboration à titre de présidente suppléante du comité. Je souhaite également souligner l'apport remarquable de M^e Daniel M. Fabien à titre de président suppléant du comité de discipline.

J'aimerais enfin mentionner l'excellent travail accompli par tous les membres du comité de discipline et les remercier pour leur précieuse collaboration.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Patrick de Niverville'.

M^e Patrick de Niverville
Président du comité de discipline

Bilan des activités 2006

Au 31 décembre 2006, 16 nouvelles plaintes ont été déposées par le syndic de la ChAD au secrétariat du comité de discipline. Toutes ces plaintes visent des courtiers en assurance de dommages. Par conséquent, aucune plainte n'a été déposée contre un agent en assurance de dommages ou un expert en sinistre. Les chefs contenus dans ces plaintes allèguent divers manquements disciplinaires.

Manquements disciplinaires des courtiers

	Nombre	%
Avoir eu une conduite malhonnête et/ou négligente	22	23%
Avoir fait défaut de rendre compte de l'exécution du mandat	18	19%
Avoir fait défaut d'agir en conseiller consciencieux	10	11%
S'être approprié des fonds à des fins personnelles	9	10%
Avoir fait une déclaration fautive, trompeuse ou susceptible d'induire en erreur	7	8%
Avoir fait défaut de s'assurer que lui-même ou un de ses employés respecte la Loi et les règlements	3	3%
Avoir fait défaut d'agir avec compétence et professionnalisme	3	3%
Avoir fait défaut d'agir envers l'assuré avec probité	3	3%
Avoir fait défaut d'exécuter avec transparence le mandat accepté	3	3%
Avoir fait défaut de recueillir les renseignements nécessaires lui permettant d'identifier les besoins de l'assuré	3	3%
Avoir fait défaut de respecter le secret des renseignements personnels fournis par l'assuré	2	2%
Avoir permis que soit confectionné un document qu'il savait être faux	2	2%
Avoir fait défaut d'aviser les assurés de tous frais et/ou honoraires qui ne sont pas inclus dans le montant de la prime d'assurance	1	1%
S'être placé en situation de conflit d'intérêts	1	1%
Avoir fait défaut de déposer sans délai dans un compte séparé une somme perçue de l'assuré	1	1%
Avoir fait défaut de répondre à toute correspondance du syndic	1	1%
Avoir fait défaut de tenir compte de la limite de ses aptitudes et de ses connaissances	1	1%
Avoir permis à un de ses employés d'agir auprès d'un assuré alors qu'il ne détenait aucune autorisation pour ce faire	1	1%
Avoir fait défaut de donner suite, dans les plus brefs délais, aux instructions reçues d'un client	1	1%
Avoir fait défaut de conserver des dossiers et informations concernant les assurés	1	1%
Avoir fait défaut de donner suite aux nombreuses demandes de l'assureur	1	1%
Avoir abusé de la bonne foi d'un assureur	1	1%
TOTAL	96	100%

Bilan des auditions

Le comité a tenu 29 auditions en 2006, soit huit auditions sur la culpabilité, 18 auditions pour les représentations sur sanction, deux auditions pour entendre des moyens préliminaires et une audition pour une conférence préparatoire.

Bilan des décisions

Au cours du présent exercice, le comité de discipline a rendu 28 décisions. Il faut savoir que lors d'un plaidoyer de culpabilité de l'intimé sous l'ensemble des infractions qui lui sont reprochées, le comité de discipline rend une décision tant sur la culpabilité que sur la sanction.

Dans les 20 décisions déclarant l'intimé coupable d'une ou de plusieurs infractions, le comité a maintenu 72 des 101 infractions reprochées, soit 71,29%. Le comité a accepté le retrait de quatre chefs et a rejeté 25 chefs d'infraction.

Types de décision

	Nombre
Décision(s) sur culpabilité	10
Décision(s) sur culpabilité et sanction	10
Décision(s) sur sanction	8

Bilan des sanctions

Parmi les 18 décisions imposant une ou plusieurs sanctions, le comité de discipline a prononcé un total de 53 sanctions dont 37 amendes totalisant un montant de 40 700 \$*.

Types de sanction

	Nombre
Réprimande(s)	8
Amende(s) de 600 \$	14
Amende(s) de 800 \$	1
Amende(s) de 1 000 \$	12
Amende(s) de 1 200 \$	1
Amende(s) de 1 500 \$	2
Amende(s) de 1 750 \$	2
Amende(s) de 1 800 \$	1
Amende(s) de 2 000 \$	2
Amende(s) de 3 000 \$	2
Suspension(s) temporaire(s) de 3 mois	1
Suspension(s) temporaire(s) de 6 mois	2
Radiation(s) temporaire(s) de 5 ans	1
Limitation d'exercice pour une période de 3 ans	1
Ordonnance(s) de rembourser une somme d'argent	3

* Des revenus de greffe de 135 073 \$ ont été comptabilisés aux états financiers de la ChAD, au 31 décembre 2006.

Dossiers en cours

Au 31 décembre 2006, 21 plaintes étaient en cours de traitement. De ces plaintes, 14 sont en attente de l'audition, cinq sont en délibéré et deux sont en attente de l'expiration du délai d'appel.

Dossiers en appel

Durant cette période, le syndic a porté un appel à la Cour du Québec d'une décision rendue par le comité de discipline. Ce dossier s'ajoute aux autres dossiers portés en appel lors des années antérieures et toujours en instance. Ainsi, un total de six dossiers d'appel sont présentement devant la Cour du Québec. Notons que le syndic a déposé une requête en révision judiciaire à la Cour supérieure relativement à une décision du comité de discipline, laquelle a été rejetée.

Au cours de l'année, la Cour du Québec a rejeté trois dossiers portés en appel et un dossier a été accueilli en partie annulant ainsi trois sanctions prononcées par le comité de discipline. De plus, la Cour d'appel a rejeté deux appels concernant sept dossiers disciplinaires confirmant ainsi les décisions de la Cour du Québec et du comité de discipline. Dans l'un de ces dossiers, la Cour d'appel a confirmé les conclusions de la Cour du Québec déclarant l'intimé coupable de trois chefs d'infraction et retourné le dossier devant le comité de discipline pour l'imposition des sanctions.

Publications des décisions

Le calendrier des auditions du comité de discipline et les résumés de décisions rendues par le comité sont accessibles via le site Internet de la ChAD dans la section ChAD/Discipline. Également dans trois éditions de *La ChADExpress*, on présente de façon plus approfondie un cas en expliquant les points de droit d'une décision disciplinaire rendue par le comité de discipline.

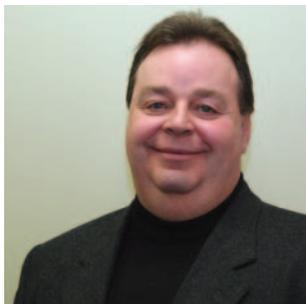
Demandes de renseignements

Il est possible de communiquer avec le secrétaire du comité de discipline afin d'obtenir des renseignements relatifs aux antécédents disciplinaires d'un professionnel certifié. Cette année, le secrétaire a reçu 63 demandes de renseignements.

Rapport du comité de déontologie

La mission du comité de déontologie est de maintenir à un haut niveau l'éthique professionnelle des agents et des courtiers en assurance de dommages et des experts en sinistre. 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'autoréglementation, dont la mission est la protection du public. Composé du syndic de la ChAD, de deux agents, de deux courtiers et de deux experts en sinistre, le comité émet des opinions quant à des problématiques d'éthique et de déontologie.

PAGE 26



René Matteau, C.d'A.A.
Courtier en assurance de dommages
Président du comité de déontologie

Il me fait plaisir de vous soumettre le bilan des activités du comité de déontologie de la Chambre de l'assurance de dommages pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2006.

Susceptible d'être sollicité par le conseil d'administration, 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 2006. Ces rencontres nous ont non seulement permis d'analyser et d'étudier plusieurs problématiques mais également de mettre en place trois sous-comités de travail pour lesquels vous trouverez plus de détails au bilan des activités. À cet égard, j'aimerais souligner l'excellent travail du sous-comité sur la rédaction d'une refonte d'un code de déontologie unique pour l'ensemble des experts en sinistre, du sous-comité sur la rédaction de nouveaux formulaires de consentement particulier ainsi que du sous-comité conjoint avec le Regroupement des cabinets de courtage en assurance du Québec (RCCAQ) quant à la problématique d'application de ce consentement. Je tiens à remercier chaleureusement chacun des professionnels qui y ont œuvré, pour leur intérêt envers l'éthique et la déontologie et pour leur dévouement.

L'année 2006 a aussi marqué le départ de deux membres fondateurs du comité de déontologie. M^{re} Robert LaGarde, courtier administrateur de la région E, élu président du conseil d'administration de la ChAD en avril 2006, a laissé sa place comme agent de liaison à M. Jacques Yelle, courtier et

administrateur de la région C. Mme Lyne Bolduc, agent, dont le mandat venait à terme en décembre 2006, nous a aussi remis sa démission. De plus, je ne peux passer sous silence la fin du mandat de M. John Strome, président sortant du comité de déontologie. Je ne saurais remercier assez ces trois professionnels pour leur implication et leur professionnalisme démontré depuis cinq ans.

Je souhaite également remercier sincèrement tous les membres du comité et des sous-comités pour leur généreuse collaboration. Les travaux furent empreints de respect mutuel et du détachement requis de nos divers objectifs corporatifs avec un seul point de mire, la protection du consommateur.

Enfin, en vertu de la règle d'alternance des membres au sein des comités permanents de la Chambre, je lance l'invitation à tous les agents, courtiers et experts en sinistre, de plus de 10 ans de pratique, intéressés à participer aux travaux du comité, de soumettre leur candidature à la Chambre. Il nous fera plaisir de vous y accueillir lorsqu'un poste se libérera.



René Matteau, C.d'A.A.
Courtier en assurance de dommages
Président du comité de déontologie

Bilan des activités 2006

Consentement particulier

Dans la foulée des travaux entrepris il y a deux ans, et avec l'aval de M^e Nancy Chamberland, surintendante à la direction de l'encadrement de la distribution de l'Autorité des marchés financiers, un sous-comité a été constitué afin de revoir le formulaire actuel de consentement particulier que l'on retrouve à l'annexe 3 du *Règlement relatif aux avis devant être transmis au consommateur* (règlement no 3). Dans le cadre de ces travaux, deux projets de formulaires, à la fois succincts et simples à appliquer, ont été développés durant l'été 2006. Afin de travailler de façon consensuelle son application, les dirigeants du RCCAQ se sont joints aux travaux.

La refonte du Code de déontologie des experts en sinistre

À la suite des recommandations du comité aviseur, le comité de déontologie a mis en place un sous-comité pour la rédaction d'un code de déontologie unique pour tous les experts en sinistre peu importe qu'ils agissent comme expert en sinistre indépendant ou à l'emploi d'un assureur. Réuni à quatre reprises, ce sous-comité a effectué un travail colossal et consensuel dont le résultat est à la hauteur du professionnalisme de tous les membres et des entreprises y ayant collaboré. Le sous-comité déposait en novembre une refonte complète du code. Le projet fut adopté à l'unanimité par le conseil d'administration de la ChAD et transmis au gouvernement, en décembre dernier. Le processus réglementaire suit son cours et nous espérons l'entrée en vigueur du *Code de déontologie des experts en sinistre* au cours de l'année 2007.

Rôle et responsabilités de l'expert en sinistre

Le comité de déontologie s'est penché sur l'importance de départager les actes propres aux experts en sinistre de ceux pouvant être délégués à du personnel non-certifié. Avec la participation de certains experts en sinistre de l'ACDSA et de l'AESIQ, un tableau exhaustif des diverses actions posées dans le cadre de réclamations en assurance habitation et automobile a été développé durant l'année 2006. Je les remercie d'ailleurs pour leur intérêt. Les travaux devraient se terminer en 2007 par une présentation à l'Autorité des marchés financiers de cet outil qui pourrait lui servir dans les dossiers d'enquête pour pratique illégale de l'exercice de la profession d'expert en sinistre.

PAGE 27

Antécédents judiciaires

À l'égard des antécédents judiciaires, nous suivons de près l'évolution de la jurisprudence des tribunaux civils et notons le malaise de l'industrie à adresser la question des antécédents judiciaires aux assurés lors de la souscription des contrats d'assurance de dommages. De même au cours de l'année, nous avons examiné de près l'étude qu'en a faite le Bureau d'assurance du Canada, chapitre Québec. Nos travaux évoluent actuellement en vue de recommander prochainement une ligne directrice aux représentants en assurance de dommages.

Autres problématiques analysées

L'éthique et le professionnalisme étant au centre des préoccupations des membres, d'autres thèmes ont fait l'objet de discussions comme : le contrat courtier-client, l'étendue du rôle conseil de l'expert en sinistre, la règle d'alternance et la relève au sein du comité de déontologie.

Développement professionnel

Le mandat du service du développement professionnel est d'assurer le service à ses différentes clientèles en regard à la formation continue obligatoire (FCO) à laquelle les professionnels certifiés de la ChAD doivent se conformer. Suivant le règlement portant sur la formation continue obligatoire, les membres doivent 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. Sont exempts de FCO les nouveaux certifiés pour les 12 premiers mois suivant la réussite des examens qui ont mené à leur certification.

Bilan des activités 2006

Activités accréditées en 2006

En 2006, le service du développement professionnel a procédé à l'accréditation de plus de 753 nouvelles activités de formation continue et renouvelé 211 des 289 activités de formation continue venant à échéance au cours de l'année. Durant cette période, le service du développement professionnel a enregistré 4 058 listes de présences pour 44 198 inscriptions de représentants à des activités de formation.

Formation continue au 31 décembre 2006

Au cours de l'exercice, 1 833 activités de FCO différentes étaient enregistrées pour un total de 4 058 séances données partout au Québec. Ces formations ont été données par 207 organismes de formation et formateurs autonomes et 662 formateurs liés aux activités de formation accréditées.

Éducollège.com

Soucieux d'offrir à ses membres des activités de formation partout au Québec, trois nouveaux cours disponibles sur Internet ont été développés avec Éducollège.com au cours de l'année. Ces cours de deux heures chacun ont été développés sur la plate-forme informatique d'Éducollège. Il s'agit des cours sur le droit disciplinaire, élaboré par M^e Claude Leduc, et sur la déontologie et les obligations des représentants développé par M^e Michèle Saint-Onge. Ce dernier cours est également disponible en anglais par Éducollège.com. Notons qu'un quatrième cours portant sur l'assurance des maisons anciennes sera offert en 2007.

Accès au dossier UFC

Le site Extranet mis à la disposition des membres pour le suivi de leur dossier personnel de formation connaît un véritable succès. En effet, 98,6% des professionnels certifiés sont inscrits en vue de consulter et de suivre leur dossier de formation continue obligatoire. De plus, 147 organismes de formation et 58 formateurs sont inscrits et peuvent ainsi gérer les dates des séances de leurs activités, transférer les listes de présence et procéder au renouvellement de leur activité en ligne.

Portrait de la conformité des membres après la première année de la troisième période de conformité (du 1^{er} janvier 2006 au 31 décembre 2007).

	Nombre de membre	Proportion	Comparable avec la 1 ^{ère} année de la période 2004-2005
Membres ayant terminé les exigences de FCO	3 998	30,0%	32%
Membres ayant complété plus de 50% de leurs UFC	5 150	38,6%	33,7%
Membres ayant complété moins de 50% de leurs UFC	2 430	18,2%	20,2%
Membres ayant complété aucune UFC	1 764	13,2%	14%

Retour sur la fin de la deuxième période de conformité

Rappelons qu'à la deuxième période de conformité, terminée le 31 décembre 2005, 95,9% des membres ont rencontré leur obligation de formation continue obligatoire. Parmi les représentants qui n'ont pas rencontré leurs obligations, 158 d'entre eux n'avaient complété aucune UFC, abandonnant ainsi leur permis au moment du renouvellement de leur certificat.

Bilan final des résultats de la deuxième période de conformité terminée le 31 décembre 2005

	Nombre	%
Membres ayant terminé les exigences de FCO	12 405	95,9%
Membres n'ayant pas complété leurs UFC	534	4,1%
NOMBRE TOTAL DE MEMBRES	12 939	100%

Programme d'audits

En 2005, la ChAD a mis en place un programme d'évaluation des activités de formation continue. À l'aide d'un questionnaire, la ChAD évalue la qualité des cours accrédités offerts aux membres. Ce questionnaire est utilisé sur une base aléatoire tout au long de l'année ou à la suite d'une plainte déposée par un membre à la ChAD concernant un cours de formation accrédité. Vingt-quatre activités ont ainsi été sondées en 2006. Cette année, sept avis ont été transmis aux formateurs pour corriger certaines lacunes mineures.

Titres professionnels pour les courtiers

Durant l'année, plus de 27 demandes de reconnaissance de cours pour l'obtention de l'un des titres professionnels pour le courtier ont été effectuées. De ce nombre, 22 titres professionnels ont été émis par le service du développement professionnel, dont 14 titres de courtier d'assurance associé (C.d'A.Ass.) et huit de courtier d'assurance agréé (C.d'A.A.).

Communications et information

L'équipe des communications et de l'information conseille l'organisation en matière de communication-marketing et veille à l'image publique de la ChAD. Les efforts déployés pour soutenir la notoriété de l'organisation et de sa mission ont pour objectif d'encourager les membres de l'industrie à avoir recours à ses services et de répondre aux besoins des consommateurs. Pour ce faire, de nombreuses actions sont posées : élaboration de stratégies de communication-marketing et de relations publiques, relations avec les médias, maintien d'un site Internet à jour.

Services aux membres

Nouveauté : *Quelques arpents de ChAD*

À la suite de nouvelles orientations souhaitées lors de la planification stratégique en septembre 2006, le service des communications et de l'information a développé cet automne une nouvelle campagne de sensibilisation : *Quelques arpents de ChAD*. S'inspirant des principes directeurs mis de l'avant par le conseil d'administration et la haute direction, cette campagne avait pour but de se rapprocher des membres et de favoriser leur sentiment d'appartenance envers la ChAD.



Un premier défi : la déontologie

Lancée en novembre 2006, l'objectif de cette première édition de *Quelques arpents de ChAD*, présentée sous le thème de la déontologie, était de sensibiliser les membres à l'importance de la conformité de leur pratique professionnelle et à leur code de déontologie, qu'ils soient agents, courtiers ou experts en sinistre. Ainsi, avec des représentants sensibles à leurs obligations professionnelles, leur pratique professionnelle s'en trouvera améliorée pour une meilleure protection du public.

La stratégie

La stratégie mise de l'avant proposait d'entrer en contact directement avec l'ensemble des membres par un publipostage. Dans le cadre de cette opération, les membres encadrés par la ChAD ont reçu successivement deux cartes postales à une semaine d'intervalle sur lesquelles ils devaient répondre à des questions de nature déontologique. Les participants étaient par la suite invités à valider leurs réponses sur un site Internet transitoire. En tout, six quiz différents ont été diffusés simultanément pendant les mois de novembre et décembre. Pour les grands cabinets, plusieurs présentoirs contenant le septième quiz étaient exposés dans les centres d'appels.

Les résultats

Pour une première initiative, les résultats de la campagne *Quelques arpents de ChAD* sont très intéressants avec un taux de participation de près de 15 % sur une période de six semaines. L'approche et le scénario novateur de cette campagne ont suscité un vif intérêt tant auprès des agents et courtiers en assurance de dommages que des experts en sinistre.

La ChADPresse : principal outil d'information

Médium d'information incontournable pour ses membres, *La ChADPresse* est publiée à six occasions. En 2006, deux dossiers spéciaux ont été traités : l'un sur les inspections dans les cabinets d'experts en règlement de sinistres (édition mai-juin) et l'autre sur la formation continue obligatoire (édition novembre-décembre). Nouveauté cette année pour informer les membres des jugements récents qui peuvent avoir une incidence sur leur pratique professionnelle : la fiche d'information *Parlons jurisprudence*.

La ChADExpress

Publié périodiquement (sept numéros en 2006), le bulletin électronique maintient les membres informés des questions d'actualité pouvant influencer leurs pratiques.

www.chad.ca

Offre un accès à l'information que ce soit pour les représentants certifiés, les consommateurs ou encore la relève. En 2006, le site Internet de la ChAD a reçu 90 424 visiteurs et plus de 567 000 pages ont été consultées, soit en moyenne un peu plus de 7 500 visiteurs par mois et quelque 6,3 pages consultées par visite.

Inventaire des biens : Tous pour un et un pour tous !

C'est avec ce principe propre à l'assurance que la ChAD et le Bureau d'assurance du Canada (BAC) ont entrepris à l'automne 2006 des travaux d'une mise à jour du dépliant de l'inventaire des biens dans le but de partager certains outils communs et de bénéficier de nos réseaux de distribution respectifs. Toujours soucieuse de soutenir ses membres dans leurs obligations et pour que tous les consommateurs soient encore mieux outillés pour évaluer la valeur de leurs biens qu'ils possèdent, le nouveau dépliant de l'inventaire des biens sera mis à la disposition de tous à compter de février 2007. Une version électronique du formulaire de l'inventaire sera également disponible sur le site Internet de la ChAD au www.chad.ca.

Présence de la ChAD dans l'industrie

Active et soucieuse de contribuer aux activités de l'industrie, la ChAD s'implique et participe aux divers événements et rencontres, que ce soit ceux de l'ACDSA, de l'AESIQ, de l'IADQ, de l'AFAM, du Cercle de l'assurance, du congrès du RCCAQ et celui de l'assurance et de l'investissement organisé par le *Journal de l'assurance*, pour renseigner constamment les membres et les décideurs sur les activités de la ChAD.

Encourager l'excellence chez la relève : Prix Marcel-Tassé

Guidée par le principe d'encourager l'excellence et la volonté de saluer la relève, la ChAD remet depuis sept ans le Prix Marcel-Tassé au finissant s'étant le plus démarqué. En 2006, neuf candidats de partout au Québec étaient en lice et la lauréate choisie par le comité de sélection est Mme Karine Bombardier, du Séminaire de Sherbrooke (AEC) et bachelière en administration des affaires. Les membres du comité de sélection de la ChAD étaient Mme Danielle Thibodeau, ainsi que MM. Michel Talbot et François Reneault, tous membres du conseil d'administration.

PAGE 30

Le grand public

Notre mission, votre protection

Afin de poursuivre les efforts de positionnement de la ChAD auprès du grand public, la campagne de sensibilisation, associée à la tournée de la ChAD, s'est poursuivie au printemps 2006. À cette fin, une stratégie mixte a été privilégiée, soit le placement de publicités radios jumelé à des relations publiques auprès des groupes de consommateurs ainsi que des médias de masse et en région. Voici les actions réalisées :

Campagne radio (mars-avril)

Diffusion de huit capsules radio « *fables de la ChAD* » dans les régions visitées par la tournée de la ChAD. Pour les écouter, visiter notre site Internet au www.chad.ca.

Campagne d'affichage dans les trains/métros (mai)

Affichage de 450 affiches « *L'assurance d'un professionnel* » dans les trains de banlieue de la région métropolitaine, le métro de Montréal ainsi que dans les autobus de Québec.



Campagne de relations publiques auprès des groupes de consommateurs et des députés provinciaux (mai)

Correspondance accompagnée d'exemplaires de l'inventaire des biens afin qu'ils soient mis à la disposition du grand public.

Campagne de relations médias

■ « Spécial déménagement » (avril)

Envoi d'un communiqué accompagné d'une fiche « *trucs et astuces pour un déménagement réussi* » avec un dévidoir à ruban d'emballage aux chefs de pupitre et de rédaction de divers quotidiens et hebdomadaires.

■ « Spécial vacances » (juin)

Diffusion, auprès de divers quotidiens et hebdomadaires, d'un communiqué à saveur estivale sur les vacances avec une liste de « *Saviez-vous que...* » qui dénombre des cas d'assurance spécifiques à la période estivale et sensibilise le lectorat à l'importance de faire l'inventaire de ses biens.



De gauche à droite : M. Denis Gameau, président du conseil d'administration 2005-2006 de la ChAD, Mme Karine Bombardier, lauréate du Prix Marcel-Tassé 2006, et Mme Maya Raic, présidente-directrice générale de la ChAD.

Projets spéciaux

- Participation de la ChAD à un dossier spécial sur l'assurance de dommages publié dans le journal *Affaires Plus* en juillet 2006. L'article « Question d'assurance » compte une vingtaine de questions et réponses portant sur l'assurance de dommages, pour permettre aux lecteurs d'y voir plus clair.
- Contribution de la ChAD au *Magazine Jobboom* pour un dossier sur l'assurance de dommages. L'article « Tout un contrat » vise à faire la lumière sur la carrière en assurance de dommages. On y parle également des besoins importants de main-d'œuvre dans ce secteur.
- *Revue commerce*: Publication d'un reportage spécial sur l'assurance de dommages. Ce reportage se veut une occasion pour l'industrie de mieux se faire connaître et ainsi démontrer l'apport considérable du milieu de l'assurance de dommages à la collectivité et à l'économie québécoise, et ce, en plus de valoriser les professions d'agent, de courtier et d'expert en sinistre.



Rapport du comité de vérification

Le comité de vérification est chargé d'étudier toute question concernant la situation financière de la ChAD. Il a également pour mandat de promouvoir et de faciliter l'exercice de la fonction de vérification au sein de l'organisation. Il formule des avis à la direction générale quant à la qualité des contrôles internes et des outils ou informations de gestion. Il coordonne également les activités des vérificateurs externes.



Serge Lyras, C.d'A.A., FPAA
Courtier en assurance de dommages
Président du comité de vérification

PAGE 32

C'est avec enthousiasme que je vous présente mon troisième rapport à titre de président du comité de vérification de la ChAD. Les résultats financiers pour l'exercice se terminant le 31 décembre 2006 présentent un excédent des produits par rapport aux charges de l'ordre de 290 000 \$. Pour leur part, les actifs nets non grevés d'affectation de la Chambre s'établissaient à la fin de l'exercice 2006 à près de 700 000 \$.

Au cours de l'exercice financier, la Chambre a pris possession de ses nouveaux espaces à bureaux. Depuis juin dernier, le siège social de la Chambre est situé au 999 boulevard de Maisonneuve ouest. À ce titre, le comité de vérification était responsable du budget alloué à la relocalisation et au réaménagement des nouveaux espaces locatifs. Les membres du comité sont très fiers d'annoncer que les travaux d'aménagement des nouveaux espaces ont été effectués à l'intérieur des sommes allouées à cet effet.

Avec la stabilisation du nombre de membres à environ 13 400, combinée à notre rigueur au niveau du contrôle des dépenses de la Chambre, nous anticipons un excédent des produits par rapport aux charges pour l'année 2007 de l'ordre de 100 000 \$.

En terminant, je tiens à remercier chaleureusement tous les membres du comité de vérification pour leur excellente contribution.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Serge Lyras', written over a light blue rectangular background.

Serge Lyras, C.d'A.A., FPAA
Courtier en assurance de dommages
Président du comité de vérification

Rapport des vérificateurs



Aux administrateurs de la
CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

PAGE 33

Nous avons vérifié le bilan de la CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ci-après "la Chambre") au 31 décembre 2006 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 2006 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.

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 26 janvier 2007

Résultats

Exercice terminé le 31 décembre 2006

Produits

	2006	2005
Cotisations	3 177 602 \$	3 125 150 \$
Intérêts	127 615 \$	76 124 \$
Greffe	135 073 \$	92 884 \$
Développement professionnel	142 015 \$	152 696 \$
Publications et matériel de promotion	66 423 \$	48 700 \$
Divers	-	554 \$
TOTAL	3 648 728 \$	3 496 108 \$

PAGE 34

Charges

	2006	2005
Rémunération		
Salaires	1 356 340 \$	1 342 998 \$
Avantages sociaux	182 241 \$	164 346 \$
Allocations	44 000 \$	44 000 \$
Jetons des administrateurs	25 600 \$	24 000 \$
Jetons des autres membres	11 400 \$	17 400 \$
Frais de formation du personnel	6 496 \$	8 637 \$
Loyer, taxes, permis et électricité	290 551 \$	206 573 \$
Procureur du syndic	227 028 \$	174 773 \$
Publicité et promotion	133 556 \$	126 583 \$
Publications	124 076 \$	167 592 \$
Services professionnels externes	118 913 \$	183 519 \$
Mauvaises créances	92 483 \$	32 943 \$
Développement professionnel	83 526 \$	111 702 \$
Comité de discipline	78 504 \$	183 224 \$
Communication	77 536 \$	85 442 \$
Amortissement - immobilisations corporelles	70 561 \$	61 421 \$
Frais de déplacement - ensemble des comités	66 822 \$	62 628 \$
Assurances	65 714 \$	65 364 \$
Fournitures de bureau et papeterie	64 910 \$	54 366 \$
Frais de perception	37 004 \$	35 787 \$
Frais de déménagement et de relocalisation	73 709 \$	-
Poste et messagerie	34 629 \$	37 950 \$
Télécommunication	25 399 \$	25 345 \$
Inspection professionnelle	23 622 \$	19 346 \$
Frais d'élections	16 246 \$	12 939 \$
Entretien et réparations	14 717 \$	14 664 \$
Amortissement - actifs incorporels	7 905 \$	8 328 \$
Location - équipement de bureau	7 597 \$	10 415 \$
Radiation d'actifs	7 596 \$	28 547 \$
Perte sur cession d'immobilisations corporelles	7 047 \$	4 963 \$
Frais bancaires	6 115 \$	5 294 \$
Frais du site Internet	4 627 \$	12 065 \$
Traduction	4 030 \$	1 824 \$
Frais refacturés	(32 167 \$)	(39 600 \$)
TOTAL	3 358 333 \$	3 295 378 \$

**EXCÉDENT DES PRODUITS
PAR RAPPORT AUX CHARGES**

290 395 \$

200 730 \$

Bilan

Au 31 décembre 2006

ACTIF

Actif à court terme

	2006	2005
Encaisse	135 873 \$	118 196 \$
Placement temporaire dans le marché monétaire, au coût	1 341 059 \$	914 583 \$
Débiteurs (note 3)	715 165 \$	1 026 613 \$
Frais payés d'avance	78 191 \$	12 989 \$
Placements réalisables à court terme	402 612 \$	404 649 \$
	2 672 900 \$	2 477 030 \$

Placements (note 4)	1 670 032 \$	1 678 343 \$
Immobilisations corporelles (note 5)	123 965 \$	100 746 \$
Actifs incorporels (note 6)	-	7 446 \$

TOTAL	4 466 897 \$	4 263 565 \$
--------------	---------------------	---------------------

PASSIF

Passif à court terme

	2006	2005
Créditeurs (note 7)	292 898 \$	386 493 \$
Cotisations reportées	2 118 010 \$	2 296 263 \$
Autres produits reportés	119 920 \$	98 401 \$
	2 530 828 \$	2 781 157 \$

Avantages incitatifs à la location	163 266 \$	-
	2 694 094 \$	2 781 157 \$

ACTIFS NETS

Investis en immobilisations	123 965 \$	108 192 \$
Affectations d'origine interne (note 10)	950 000 \$	985 000 \$
Non grevés d'affectations	698 838 \$	389 216 \$
	1 772 803 \$	1 482 408 \$

TOTAL	4 466 897 \$	4 263 565 \$
--------------	---------------------	---------------------

Au nom du conseil



Serge Lyras
Administrateur



Maya Raic
Présidente-directrice générale

PAGE 35

Évolution des actifs nets

Exercice terminé le 31 décembre 2006

	Investis en immobilisations	Affectations d'origine interne	Non affectés	2006 total	2005 total
Solde au début	108 192 \$	985 000 \$	389 216 \$	1 482 408 \$	1 281 678 \$
Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges	(93 109 \$) ⁽¹⁾	-	383 504 \$	290 395 \$	200 730 \$
Virement interfonds	-	(35 000 \$)	35 000 \$	-	-
Acquisition d'immobilisations	108 882 \$	-	(108 882 \$)	-	-
TOTAL	123 965 \$	950 000 \$	698 838 \$	1 772 803 \$	1 482 408 \$

(1) Représente l'amortissement, la perte sur cession et la radiation des immobilisations corporelles et actifs incorporels.

PAGE 36

Flux de trésorerie

Exercice terminé le 31 décembre 2006

Activités de fonctionnement

	2006	2005
Excédent des produits par rapport aux charges	290 395 \$	200 730 \$
Amortissement - immobilisations corporelles	70 561 \$	61 421 \$
Amortissement - actifs incorporels	7 905 \$	8 328 \$
Amortissement - prime sur acquisition de placements	9 453 \$	4 621 \$
Perte sur cession d'immobilisations corporelles	7 047 \$	4 963 \$
Radiation d'actifs	7 596 \$	28 547 \$
Loyers reportés	163 266 \$	-
	556 223 \$	308 610 \$
Variation nette des éléments hors liquidités du fonds de roulement	(4 083 \$)	254 752 \$
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	552 140 \$	563 362 \$

Activités d'investissement

	2006	2005
Variation nette du placement temporaire	(426 476 \$)	1 153 640 \$
Acquisition de placements	(403 754 \$)	(1 875 542 \$)
Produit de cession de placements	404 649 \$	145 886 \$
Acquisition d'immobilisations corporelles	(108 423 \$)	(16 825 \$)
Acquisition d'actifs incorporels	(459 \$)	(532 \$)

Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(534 463 \$)	(593 373 \$)
Variation nette de l'encaisse	17 677 \$	(30 011 \$)
Encaisse au début	118 196 \$	148 207 \$

ENCAISSE À LA FIN	135 873 \$	118 196 \$
--------------------------	-------------------	-------------------

Les flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement comprennent des intérêts reçus de 127 615 \$ en 2006 (76 124 \$ en 2005).

Notes afférentes aux états financiers

Au 31 décembre 2006

1. Identification et secteur d'activité

La Chambre de l'assurance de dommages (ci-après "La Chambre") 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 principale d'assurer la protection du public en matière d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres. Pour se 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.

PAGE 37

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

La Chambre applique la méthode du report pour comptabiliser les apports. Les apports affectés sont constatés à titre de produits de l'exercice au cours duquel les charges connexes sont engagées. Les apports non affectés sont constatés à titre de produits lorsqu'ils sont reçus ou à recevoir si le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable.

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

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

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.

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
Mobilier, agencement et équipement	Décroissant	20 %
Équipement informatique	Linéaire	sur 4 ans
Améliorations locatives	Linéaire	durée restante du bail de 10 années

d) Actifs incorporels

Les actifs incorporels sont inscrits au coût et sont amortis selon la méthode linéaire sur une période de quatre (4) ans.

e) Avantages incitatifs à la location

Le loyer est constitué de l'écart entre la dépense de loyer répartie selon une formule systématique sur la durée du bail de 10 ans et le loyer minimum exigible, compte tenu d'avantages incitatifs.

f) Subventions

Les subventions relatives aux immobilisations sont déduites du coût de ces dernières.

g) 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 y afférentes. Ces estimations sont fondées sur la connaissance que la direction possède des événements en cours et sur les mesures que la Chambre pourrait prendre à l'avenir. Les résultats réels pourraient être différents de ces estimations.

Notes afférentes aux états financiers (suite)

3. Débiteurs

	2006	2005
Cotisations à recevoir via l'Autorité des marchés financiers	655 098 \$	984 910 \$
Taxes de ventes	36 724 \$	-
Autres - comptes à recevoir	23 343 \$	41 703 \$
TOTAL	715 165 \$	1 026 613 \$

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

PAGE 38

4. Placements

	2006	2005
Obligations, 3,15 % à 6,0 %, échéant de 2007 à 2012 (valeur de marché : 2006 - 2 048 875 \$; 2005 - 2 069 821 \$)	2 072 644 \$	2 082 992 \$
Portion réalisable à court terme	402 612 \$	404 649 \$
TOTAL	1 670 032 \$	1 678 343 \$

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

2007	2008	2009	2010	2011
402 612 \$	303 272 \$	299 468 \$	400 076 \$	303 726 \$

5. Immobilisations corporelles

	2006			2005
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette	Valeur nette
Mobilier, agencement et équipement	239 257 \$	127 531 \$	111 726 \$	57 169 \$
Équipement informatique	164 332 \$	152 093 \$	12 239 \$	35 981 \$
Améliorations locatives	-	-	-	7 596 \$
TOTAL	403 589 \$	279 624 \$	123 965 \$	100 746 \$

Au cours de l'exercice, une subvention de 365 009 \$ a été portée en réduction du coût des améliorations locatives.

6. Actifs incorporels

	2006			2005
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette	Valeur nette
Logiciels	76 326 \$	76 326 \$	-	7 446 \$

7. Crédoiteurs

	2006	2005
Taxes de vente	-	87 406 \$
Comptes fournisseurs et frais courus	292 898 \$	299 087 \$
TOTAL	292 898 \$	386 493 \$

8. Engagements contractuels

Au 31 décembre 2006, le solde des engagements contractuels en vertu de baux échéant en février 2017, ne tenant pas compte de toute clause de résiliation prévue au bail, s'établit à 3 116 093 \$. Les engagements minimums des cinq prochains exercices sont les suivants:

2007	2008	2009	2010	2011
251 178 \$	301 413 \$	301 413 \$	301 413 \$	301 413 \$

Notes afférentes aux états financiers (suite)

9. Éventualité

Au cours de l'exercice 2004, 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, suite aux conseils de son assureur, elle 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 éventualités de 950 000 \$. 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. Opérations entre apparentés

Au cours de l'exercice, la Chambre a engagé des frais de perception auprès de l'Autorité des marchés financiers pour un total de 37 004 \$ (35 787 \$ en 2005). Ces opérations ont eu lieu dans le cours normal des activités et sont mesurées à la valeur d'échange, qui est le montant de la contrepartie établie et acceptée par les apparentés. Il n'y a aucun solde à payer au 31 décembre 2006 suite à ces transactions.

12. 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 au 31 décembre 2006 s'élève à 2 048 875 \$. Cette valeur est déterminée au moyen de la valeur actualisée des flux monétaires futurs, actualisées au taux courant du marché qui s'applique pour des instruments similaires.

13. Chiffres comparatifs

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

PAGE 39

Le personnel de la ChAD

Direction générale

Maya Raic, présidente-directrice générale

Huguette Poitras, secrétaire de direction

Service des affaires institutionnelles et de la conformité des pratiques

M^e Marie-Claude Rioux, directrice

Michèle Fournier, inspecteur

Jocelyne Lisi, analyste

M^e Nadine Martin, avocate aux affaires institutionnelles

Denis Moisan, inspecteur

Véronique Smith, secrétaire du comité de discipline

PAGE 40

Bureau du syndic

Carole Chauvin, syndic

Luce Raymond, adjoint au syndic et enquêteur

Marie Bélanger, enquêteur

M^e Karine Lizotte, enquêteur

Jean-Sébastien Houle, enquêteur adjoint

Marie Buchanan, secrétaire du syndic

Services administratifs et gestion des opérations de la formation continue

Jocelin Pilon, directeur

Brigitte Carrière, commis comptable

Germain Lebeuf, commis services logistiques

Édith Mathieu, technicienne à la formation

Lise Tremblay, réceptionniste et agent d'information

Direction des communications et de l'information

Isabelle Perreault, directrice

Luc Belhumeur, directeur par intérim
(depuis le 15 décembre 2006)

Carine Lévesque, agente de communications
et d'information

Véronique St-Pierre, agente de communications
et de marketing

Nina Tourigny, agente de communications – relève



Les membres des comités de la ChAD

Membres du comité de la qualité de la pratique professionnelle

Paul-André Simard, C.d'A.Ass, courtier en assurance de dommages, président et administrateur à la ChAD
Chantal Doucet, expert en sinistre (indépendant)
Manon Lizée, agent en assurance de dommages
Chantal Yelle, courtier en assurance de dommages
Jean Bernatchez, expert en sinistre (indépendant)
Philippe Jones, courtier en assurance de dommages
Michel Joubert, expert en sinistre (à l'emploi d'un assureur)

Membres du comité de déontologie

René Matteau, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages, président du comité et administrateur à la ChAD
France Alain, FPAA, agent en assurance de dommages
Lyne Bolduc, FPAA, agent en assurance de dommages
Pierre Bergeron, B.A.A., PAA, expert en sinistre (à l'emploi d'un assureur)
Jacques Fortier, PAA, expert en sinistre (indépendant)
M^e Robert LaGarde, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages (jusqu'en mai 2006) et administrateur à la ChAD
John Strome, FPAA, expert en sinistre (à l'emploi d'un assureur) (président sortant)
Jacques Yelle, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages (depuis juin 2006) et administrateur à la ChAD
Carole Chauvin, syndic de la ChAD

Sous-comité de rédaction du consentement particulier

Lyne Bolduc, FPAA, agent en assurance de dommages
M^e Sylvie Bombardier, avocate (à l'emploi d'un assureur)
M^e Christian Dumais, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages
M^e Céline Daigle, avocate (à l'emploi d'un assureur)
M^e Hélène Lamontagne, avocate (à l'emploi d'un assureur)

Comité conjoint avec le RCCAQ – Problématique d'application du consentement particulier

René Matteau, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages, président du comité de déontologie et administrateur à la ChAD
Claude Brosseau, C.d'A.Ass, courtier en assurance de dommages, président du RCCAQ
Bernard Deschamps, courtier en assurance de dommages, vice-président RCCAQ
Karine Beaudoin, courtier en assurance de dommages, vice-présidente du RCCAQ et présidente de Courmark
Jacques Yelle, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages, administrateur à la ChAD
Carole Chauvin, syndic de la ChAD

PAGE 41

Comité aviseur

François Reneault, expert en sinistre (à l'emploi d'un assureur)
Richard St-Pierre, expert en sinistre (à l'emploi d'un assureur)
Guy Ménard, expert en sinistre (à l'emploi d'un assureur)
M^e Carole Perron, expert en sinistre (à l'emploi d'un assureur)
Michel Joubert, expert en sinistre (à l'emploi d'un assureur)
Carole Chauvin, syndic de la ChAD

Sous-comité pour la refonte du code de déontologie des experts en règlement de sinistres

Michel Joubert, expert en sinistre (à l'emploi d'un assureur)
André Pageau, expert en sinistre retraité
M^e Nadine Martin, avocate de la ChAD
Carole Chauvin, syndic de la ChAD

Membres du comité de discipline

M^e Patrick De Niverville, président
M^e Marco Gaggino, vice-président
M^e Daniel Gagnon, (vice-président jusqu'au 1^{er} juillet 2006)
M^e François Folot,
(président-suppléant jusqu'en novembre 2005)
M^e Micheline Leclerc,
(présidente-suppléante jusqu'en juin 2006)
M^e Daniel Fabien, président-suppléant

PAGE 42

Michel Barcelo, expert en sinistre (indépendant)
Jean-W. Barry, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages
Gilles Beaulieu, expert en sinistre (à l'emploi d'un assureur)
Louise Beaugard, expert en sinistre (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
Julie Gagnier, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages
Germain Belley, expert en sinistre (à l'emploi d'un assureur)
Gilles Bergeron, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages
Ronald Bond, expert en sinistre (à l'emploi d'un assureur)
Yvon Boudreault, expert en sinistre (indépendant)
Karine Correia, expert en sinistre (à l'emploi d'un assureur)
Danielle Charbonneau, agent en assurance de dommages
Yvon Clément, A.I.A.C., expert en sinistre (indépendant)
Claire Côté, agent en assurance de dommages
Ian Cytrynbaum, C.d'A.Ass., agent en assurance de dommages
Pierre David, expert en sinistre (indépendant)
Denis Drouin, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages
Jocelyne Dubois, agent en assurance de dommages
Michel Énard, expert en sinistre (à l'emploi d'un assureur)
Marc-Henri Germain, A.V.A., C.d'A.A., courtier en assurance de dommages
Claude Gingras, expert en sinistre (indépendant)
Richard Giroux, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages
Gracia Hamel, agent en assurance de dommages
France Laflèche, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages

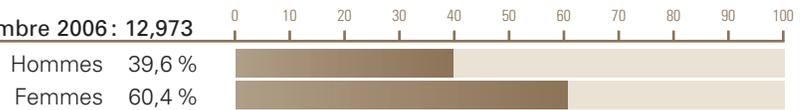
Jules Lapierre, expert en sinistre (indépendant)
Serge Lefebvre, expert en sinistre (à l'emploi d'un assureur)
Richard Legault, expert en sinistre (indépendant)
Philippe Legault, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages
Richard Lemay, expert en sinistre (indépendant)
Diane D. Martz, agent en assurance de dommages
Michel Mathieu, expert en sinistre (indépendant)
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
Colette Parent, expert en sinistre (à l'emploi d'un assureur)
Daniel Puzé, courtier en assurance de dommages
Céline Primeau, PAA, agent en assurance de dommages
Yvon Ravenelle, expert en sinistre (à l'emploi d'un assureur)
Christine Roy, agent en assurance de dommages
Élaine Savard, F.I.A.C., expert en sinistre (indépendant)
Raymond Savoie, agent en assurance de dommages
Paola Sinigaglia, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages (jusqu'en avril 2006)
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
Angelo Zappitelli, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages (jusqu'en avril 2006)

Membres du comité de vérification

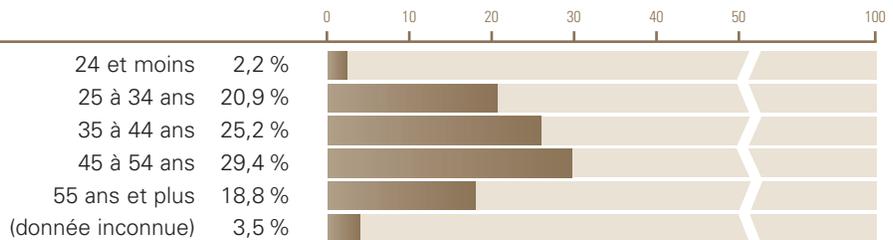
Serge Lyras, C.d'A.A., FPAA, courtier en assurance de dommages, président du comité
François Reneault, FPAA, expert en sinistre (à l'emploi d'un assureur) (jusqu'en avril 2006)
Denis Garneau, agent en assurance de dommages (depuis mai 2006)
Pierre Couvrette, comptable agréé

Statistiques 2006

Nombre de représentants certifiés au 31 décembre 2006 : 12,973

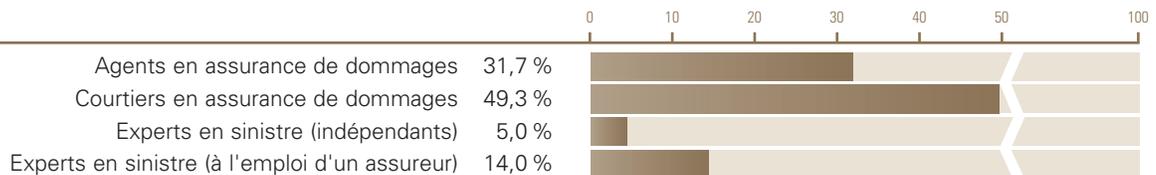


Âge des membres

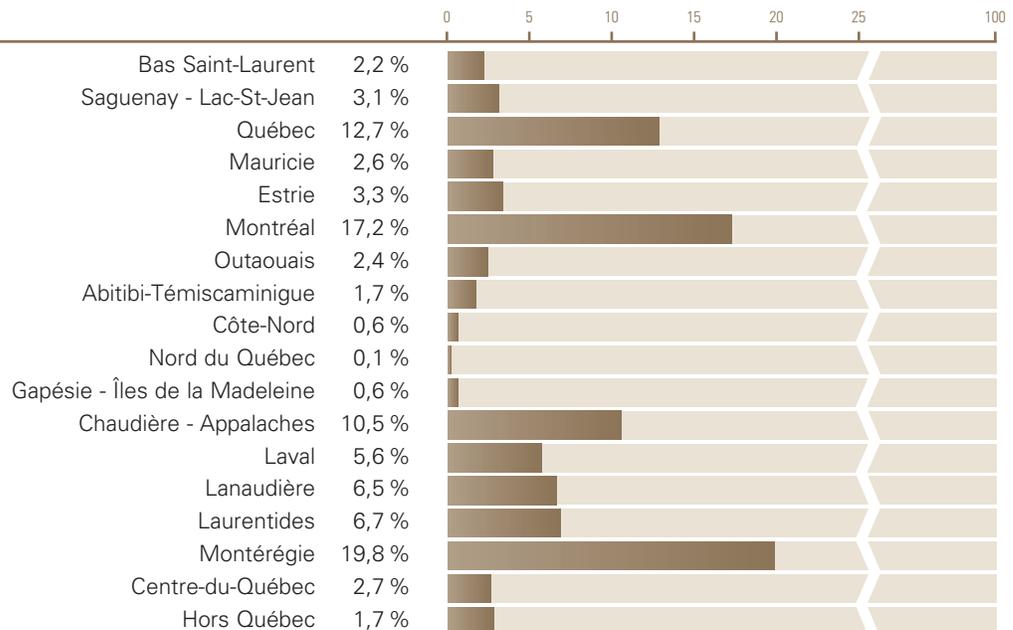


PAGE 43

Professions



Membres par région



Statistiques

2006	2005	2004	
90 500	83 130	71 182	Nombre de visites sur le site Internet
189 161	180 280	181 218	Nombre d'UFC cumulées (heures de formation)

Répartition des plaintes

2006	2005	2004	
15	12	8	Agents en assurance de dommages
84	60	83	Courtiers en assurance de dommages
23	11	26	Experts en sinistre (indépendants)
14	11	16	Experts en sinistre (à l'emploi d'un assureur)

Auditions disciplinaires

2006	2005	2004
29	30	45

Rapport de la Coalition

Créée en 2002 par la mobilisation de l'ensemble de l'industrie, la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages a comme mandat d'intéresser davantage de candidats aux possibilités de carrière offertes par l'industrie de l'assurance de dommages et de revaloriser l'image des professionnels qui y œuvrent.



PAGE 44



De gauche à droite : Mme Élane Savard, MM. Thomas K. Stafford, Michel Verreault, Vincent Gaudreau et Robert LaGarde.

Conseil d'administration

M^e Robert LaGarde, président – ChAD

Michel Verreault, vice-président – CADD

Georges Biron, administrateur – RCCAQ
(jusqu'en mai 2006)

Vincent Gaudreau, administrateur – RCCAQ
(depuis mai 2006)

Élane Savard, administrateur – AESIQ

Thomas K. Stafford, administrateur – BAC

Membres observateurs

Monique Bernier, représentant Emploi-Québec

Denyse Blanchet, représentant les maisons d'enseignement

Brigitte Corbeil, secrétaire-trésorière – BAC
(jusqu'en septembre 2006)

Cécile Hammond, représentant le ministère de l'Éducation

Mot du président



M^e Robert LaGarde, C.d'A.Ass.
Président de la Coalition pour la promotion
des professions en assurance de dommages

La Coalition dresse un bilan fort positif. Les retombées, dont je suis fier, sont nombreuses en 2006. À titre d'exemples, nous comptons aujourd'hui 22 institutions offrant une formation (AEC ou DEC) en assurance de dommages comparativement à 11 en 2002, les inscriptions dans les cégeps ont connu une croissance de plus de 30 % et le nombre de visiteurs sur le site Internet a fait un bon de près de 20 %. De plus, la campagne de financement de la Coalition a connu un franc succès avec près de 320 000 \$ amassés. Ainsi, grâce à la mobilisation de l'ensemble de l'industrie, nous avons poursuivi notre travail de promotion des professions en assurance de dommages avec brio. En effet, nous avons mis en place des projets d'envergure et innovateurs, notamment auprès des jeunes de 14 à 18 ans avec le jeu Internet kambriolage.com et développé, au cours de l'année, une trousse pédagogique à l'intention des conseillers en information scolaire et professionnelle et des enseignants au secondaire.

L'année 2006 représente également une année charnière. En effet, à tous les deux ans, la Coalition sonde les besoins de main-d'œuvre en assurance de dommages et tient sa rencontre de planification stratégique. Les résultats du sondage démontraient que les employeurs de l'assurance de dommages ont encore des besoins importants en main-d'œuvre avec quelque 1300 postes à combler par année, et ce, tant pour des postes d'agent et de courtier en assurance de dommages, que pour des postes d'expert en sinistre ou de souscripteur.

De plus, comme la Coalition vise à répondre à un besoin ponctuel de l'industrie pour assurer notre relève, les membres du conseil, avec l'appui de leur secteur respectif, étaient unanimes lors de la planification stratégique à l'automne 2006, à reconduire le mandat de la Coalition pour les deux prochaines années.

Enfin, je désire saluer et remercier la participation des membres du comité jeunesse, du comité des établissements et du conseil d'administration ainsi que nos partenaires notamment Emploi-Québec, le ministère de l'Éducation et les cégeps, pour leur support constant, leurs idées et pour leurs efforts à l'évolution et à l'avancement de la Coalition. Je voudrais également remercier sincèrement tous les donateurs pour leur contribution à la campagne de financement annuelle, grâce à qui tous ces résultats sont possibles.



M^e Robert LaGarde, C.d'A.Ass.
Président de la Coalition pour la promotion
des professions en assurance de dommages

Bilan des activités 2006

Campagne de financement

Considérant que plusieurs secteurs de métiers se retrouvent dans des contextes de pénurie de main-d'œuvre, il était essentiel de consolider la mobilisation de l'industrie et de développer des projets novateurs pour maintenir son positionnement en matière de promotion de carrière. Par conséquent, le montant de la contribution demandée à l'industrie a été réajusté de façon à soutenir le développement de projets à moyen et à long termes. Forte de ses succès précédents, la cinquième campagne de financement annuelle de la Coalition a permis d'amasser une somme de 320 000 \$, soit 70 000 \$ de plus que l'objectif fixé.

PAGE 46

Sondage sur les besoins de main-d'œuvre

À tous les deux ans, la Coalition sonde les employeurs de l'industrie afin de connaître leurs besoins en matière de main-d'œuvre pour les années à venir. En 2006, 376 entreprises ont répondu au questionnaire, que ce soit par écrit ou par entrevue téléphonique. Les résultats ont notamment révélé qu'environ 1 300 postes d'agent et de courtier en assurance de dommages, d'expert en sinistre ou de souscripteur sont à combler par année. Ainsi, d'ici la fin 2008, près de 4 000 postes seront à combler.

Tournée régionale avec l'AQISEP

Afin de sensibiliser les conseillers en information scolaire et professionnelle sur les différentes possibilités de carrière en assurance de dommages, une tournée était organisée par la Coalition, en collaboration avec l'Association québécoise en information scolaire et professionnelle (AQISEP). Activités animées par M. Louis Cyr, le message transmis aux intervenants était uniforme et bien vulgarisé. En 2006, sept régions ont été visitées et près de 200 intervenants ont été rencontrés.

Activités de représentation

Au cours de l'année, la Coalition a participé à une vingtaine d'événements liés à l'emploi. Que ce soit des salons de grande envergure ou des journées carrières organisées dans des écoles, ces événements ont permis à la Coalition de sensibiliser des milliers d'étudiants, des gens en réorientation de carrière et des représentants d'école aux possibilités de faire carrière dans l'industrie de l'assurance de dommages. Afin de maximiser notre impact dans les trois salons les plus visités par les élèves du secondaire, un concours pour gagner

un ensemble de planche à neige était organisé au stand de la Coalition. Quelque 500 élèves ont participé au tirage. La Coalition a également été présente aux différentes activités de l'industrie dont le congrès du RCCAQ et celui de l'assurance et de l'investissement organisé par le *Journal de l'assurance*.

Cahier spécial sur l'assurance de dommages

Pour une troisième année, un cahier spécial sur l'assurance de dommages a été inséré dans les sept quotidiens du Groupe Gesca, soit *La Presse*, *Le Soleil*, *La Tribune*, *Le Droit*, *Le Nouvelliste*, *Le Quotidien* et *La Voix de l'Est*. Les différents articles traitaient notamment des profils de candidats recherchés par l'industrie et des connaissances à acquérir dans les différents programmes de formation collégiale (AEC et DEC). Également, s'ajoutaient à l'intérieur du cahier de 12 pages plusieurs témoignages de professionnels et d'intervenants de l'industrie expliquant les différentes possibilités de carrière en assurance de dommages. Ce cahier a également été expédié aux 2 500 conseillers en information scolaire et professionnelle du Québec ainsi qu'aux directions régionales d'Emploi-Québec. Rappelons que la réalisation de ce projet est rendue possible grâce à une participation accrue de l'industrie.

Site Internet

En 2006, la section Carrière en assurance de dommages du site Internet de la ChAD a été visitée plus de 27 000 fois, une augmentation de 19 % par rapport à 2005, où quelque 22 800 visiteurs avaient été enregistrés. Cette croissance peut être attribuable à une plus grande visibilité de la Coalition dans une vingtaine de médias différents, aux nombreuses participations aux événements liés à l'emploi ainsi qu'au jeu Internet kambriolage.com.

Jeu Internet : kambriolage.com

Lancé en janvier 2006, le jeu Internet kambriolage.com visait les jeunes de 14 à 18 ans. Le jeu permettait également aux jeunes de s'inscrire à un concours et de courir la chance de gagner l'un des cinq lecteurs de musique iPod. Celui-ci a connu un vif succès. En effet, parmi les 18 000 participants, 13 000 ont accepté de recevoir de l'information sur les différentes possibilités de carrière en assurance de dommages.

Comités de la Coalition

Comité des établissements

Le comité des établissements regroupe les directeurs des études des cégeps offrant le DEC en Conseils en assurance et en services financiers. Son mandat vise à partager l'expertise des maisons d'enseignement afin de concerter les énergies pour attirer davantage de candidats dans ces programmes. La mise sur pied de ce comité permet à la Coalition d'obtenir une vue d'ensemble de la formation collégiale en assurance de dommages et de tisser de précieux liens avec les cégeps. En 2006, un représentant de la formation continue collégiale a également joint les rangs du comité, permettant ainsi d'optimiser la transmission des messages de la Coalition dans le réseau collégial.

Comité jeunesse

Le comité jeunesse a pour objectif de faire connaître la réalité professionnelle, les besoins et les préoccupations des jeunes œuvrant en assurance de dommages et de faire des recommandations à la ChAD. Ainsi, ses membres contribuent tout au long de l'année aux nombreux projets de la Coalition. Que ce soit en allant sur le terrain ou en témoignant de leur expérience, leur participation permet à la Coalition d'être présente dans plusieurs événements à travers le Québec. Leur créativité fait d'eux des atouts essentiels au développement et à la réussite des activités de la Coalition.

Membres des comités *ad hoc* de la Coalition

Membres du comité des établissements

Denyse Blanchet, Collège Montmorency

Pierre Labbé, Cégep de Lévis-Lauzon

Murielle Lanciault, Cégep du Vieux Montréal

Johanne Giguère, Cégep de Sainte-Foy

Carole Lavoie, Cégep de Sainte-Foy

André Gingras, Cégep de Sainte-Foy

Yves Goudreault, Cégep de Sorel-Tracy

Membres du comité jeunesse

Jessica Bélair, expert en sinistre (à l'emploi d'un assureur)

Carl Bellemare, courtier en assurance de dommages

Olivier Bertrand, courtier en assurance de dommages

Maryse Bossé, agent en assurance de dommages

Patrick Bouchard, agent en assurance de dommages

Jonathan Caron, expert en sinistre (indépendant)

Isabelle Charbonneau, courtier en assurance de dommages

Alexandre Dubois, courtier en assurance de dommages

Mathieu Gagnon, courtier en assurance de dommages

Vincent Gosselin, expert en sinistre (à l'emploi d'un assureur)

Christopher Johnson, agent en assurance de dommages

Dominic Lalonde, courtier en assurance de dommages

Jean-François Leblanc, courtier en assurance de dommages

Roger Lemieux, agent en assurance de dommages

Ghislain Lepage, expert en sinistre (à l'emploi d'un assureur)

Sophie Normandin, courtier en assurance de dommages

Martin Poirier, courtier en assurance de dommages

Carl Potvin, courtier en assurance de dommages

Benoît Vigneau, courtier en assurance de dommages





L'assurance d'un professionnel

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

Télec.: 514-842-3138

Site Web: www.chad.ca

Courrier électronique: info@chad.qc.ca