



Agents en assurance de dommages
Courtiers en assurance de dommages
Experts en sinistre

RAPPORT ANNUEL

07

PROFESSIONNELS
FORMATION
ENCADREMENT
DISCIPLINE
PROTECTION DU PUBLIC

chad.ca

CHAMBRE DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES 

L'assurance d'un professionnel

Table des matières

> LA CHAD

- 02 Une mission, des valeurs
- 03 Le conseil d'administration

04 RAPPORT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

06 REPORT FROM THE CHAIRMAN OF THE BOARD

08 RAPPORT DE LA PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE

10 REPORT FROM THE PRESIDENT AND CEO

> RAPPORTS DES SERVICES ET DES COMITÉS DE LA CHAD

- 14 Affaires institutionnelles et de la conformité des pratiques
- 17 Comité de la qualité de la pratique professionnelle
- 19 Bureau du syndic
- 23 Comité de discipline
- 26 Comité de déontologie
- 28 Comité du développement professionnel
- 29 Développement professionnel et formation continue obligatoire
- 30 Communications et information
- 33 Comité de vérification
- 34 Rapport des vérificateurs
- 38 États financiers
- 42 Le personnel de la ChAD
- 43 Les membres des comités
- 45 Statistiques

> RAPPORT DE LA COALITION

- 47 Mot du président
- 48 Bilan des activités



1 Mission
+ +
Valeurs

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 plus 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.

Des principes qui guident nos actions...

- > 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 des membres.
- > Assurer une gestion efficiente et efficace des opérations.

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



> 1^{ère} rangée : Maryse Crête, Donald Mercier, Maya Raic, Michel Talbot, Serge Lyras, Danielle Thibodeau
> 2^e rangée : Jacques Yelle, Jean Langevin, André Michaud, Robert E. Champagne, Esther Vekeman, André Yergeau, Alain Giroux, Bernard Drouin.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Président du conseil :

Michel Talbot, FPAA, agent en assurance de dommages

Vice-président du conseil :

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

Administrateurs :

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

(jusqu'en avril 2007)

Alain Giroux, CRM, courtier en assurance de dommages

(depuis avril 2007)

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

(président sortant)

Jean Langevin, représentant du public

Donald Mercier, FPAA, agent en assurance de dommages

(depuis avril 2007)

André Michaud, B.A.A., C.d'A.A., courtier en assurance de dommages

(depuis avril 2007)

Maya Raic, Présidente-directrice générale de la ChAD

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

(jusqu'en avril 2007)

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

Esther Vekeman, représentante du public

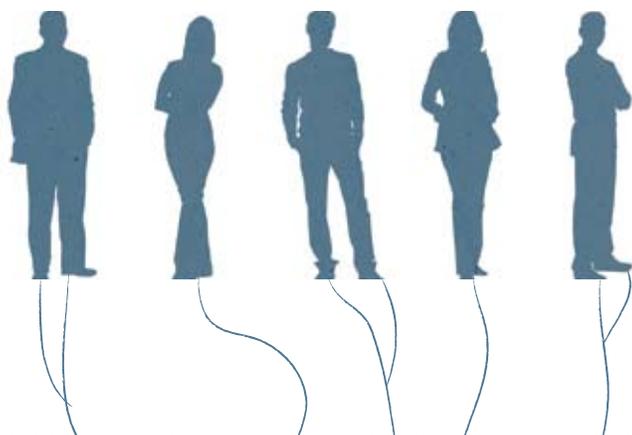
Jacques Yelle, B.Comm., C.d'A.A., courtier en assurance de dommages

André Yergeau, FPAA, expert en sinistre (indépendant)

Bilan du conseil d'administration

8 rencontres

42 résolutions adoptées



RAPPORT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Être à la barre du conseil d'administration est non seulement une expérience enrichissante, mais surtout l'occasion privilégiée de travailler de concert en vue de favoriser la mise en place d'actions et de mesures qui permettent à la Chambre de remplir sa mission qu'est la protection du public. En effet, les orientations prises en 2006 par le conseil d'administration ont donné de nouvelles balises quant aux priorités à mettre de l'avant et l'année 2007 fut en ce sens marquée par ces orientations.

Une organisation de qualité, une organisation à valeur ajoutée

Comme administrateur, j'ai été à même de constater le haut niveau de professionnalisme et le souci constant avec lequel chaque dossier est abordé, notamment pour que l'encadrement requis tienne compte des réalités de l'industrie, et ce, pour atteindre une protection optimale du public. Je crois sincèrement qu'il est important de connaître l'industrie pour savoir comment l'encadrer efficacement. En ce sens, je me permets de souligner les principales initiatives qui ont marqué l'année 2007.

La raison d'être de la Chambre, une priorité pour tous les membres du conseil

Au-delà des réunions du conseil, notre planification annuelle a mené à une journée additionnelle de réflexion qui aura permis à chaque administrateur de faire connaître ses préoccupations et ses priorités. L'objectif : faire de la Chambre une organisation dotée de tous les outils et moyens requis pour remplir son rôle.

Une année d'adaptation : deux champs prioritaires identifiés !

Afin d'agir consciencieusement et mettre en place des initiatives qui répondent aux objectifs fixés, deux champs d'actions prioritaires marquent l'année. Premièrement, rechercher l'efficacité et l'efficacé dans toutes nos actions et, deuxièmement, mieux connaître les perceptions et attentes des membres envers la Chambre, afin de mesurer leur niveau de compréhension de son rôle.

Efficience et efficacité : Investir tout en maintenant un équilibre budgétaire

La recherche de l'efficacité et de l'efficacé dans toutes nos actions fait en sorte que la gestion financière de l'organisation fut notamment une priorité en 2007. En effet, l'année est marquée par une analyse rigoureuse de la situation de l'organisation, et ce, afin d'en assurer la pérennité. De plus, pour encore mieux identifier les priorités versus les attentes des membres, un sondage a été réalisé et est venu, par exemple, confirmer l'importance pour la Chambre d'investir le champ déontologique et dans, notamment des projets à valeur ajoutée, pour assurer l'encadrement d'une meilleure pratique professionnelle.



> Michel Talbot, FPAA
Agent en assurance de dommages
Président du conseil
d'administration

Assurer la protection du public : mission endossée par 98 % des membres !

Considérant le virage pris en 2006, les membres ont été sondés afin de mieux connaître leurs perceptions envers l'organisation ainsi que leurs attentes. Plus précisément, *la protection du public* est la fonction de la mission de la Chambre qui est jugée la plus importante. En effet, 98 % des membres la jugent ainsi.

Fait à noter, les deux autres portions de mission suivent de près. La portion de mission qui est d'encadrer de façon préventive et discipliner la pratique professionnelle est jugée importante par 96 % des membres; suivi de la portion de mission *veiller à la formation continue obligatoire* qui est considérée importante par 93 % des membres.

Puisque la protection du public passe aussi par un meilleur encadrement de la pratique professionnelle, l'année 2008 sera donc marquée par des initiatives en ce sens.

Être administrateur à la Chambre : un rôle important !

En avril dernier, c'est avec plaisir que j'ai pris la direction du conseil d'administration. Force est de reconnaître aujourd'hui le travail immensément riche en termes d'avancement pour la protection du public et l'encadrement de la pratique professionnelle que l'expérience apporte. Aussi, dans cette perspective, un comité a été mis sur pied en vue d'orchestrer la relève aux sièges de président et de vice-président du conseil, mais aussi pour intéresser des candidats de valeur aux élections de la Chambre. En effet, la présence de professionnels dévoués et impliqués fait la différence. Au-delà des intérêts particuliers, j'ai pu constater à titre d'administrateur que l'intérêt collectif et la pérennité de l'organisation priment dans la prise de décisions. Les connaissances et l'expérience de chacun alimentent les réflexions et permettent à la Chambre de s'assurer que l'encadrement en place et à venir évolue adéquatement, dans une perspective de protection du public.

En terminant, je remercie personnellement chaque membre du conseil d'administration et de la permanence, ainsi que madame Maya Raic, présidente-directrice générale, pour leur dévouement et leur professionnalisme.

L'année 2007 est également marquée par la fin de mandat de trois présidents du conseil, messieurs Paul-André Simard, Denis Garneau et Robert LaGarde.

La présidence de monsieur Paul-André Simard se démarque sur plusieurs fronts : que ce soit l'adoption de la mission de la Chambre tel qu'on la connaît; l'implantation de la formation continue obligatoire; ou encore sa vision à vouloir être une organisation inclusive qui a donné lieu à une révision de la gouvernance de la Chambre pour y ajouter deux représentants, soit un agent et un expert à l'emploi d'un assureur, font de lui un précurseur dont la fin de mandat en avril 2007 mérite d'être saluée. Merci également à monsieur Denis Garneau, premier agent en assurance de dommages à assumer la fonction de président du conseil d'administration. Il aura su briser la glace et créer un climat de confiance dont chacun voit aujourd'hui les retombées.

Je tiens également à souligner le travail de mon prédécesseur, M^e Robert LaGarde, pour son implication et sa motivation qu'il a su partager avec enthousiasme étant donné sa foi en la mission de l'organisation et en la relève de demain, et ce, depuis la création de la Chambre. Sa vision pour attirer une relève qualifiée et certifiée en vue d'assurer une meilleure protection du public fait de lui le fondateur et le représentant de la Chambre au conseil d'administration de la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages.

Les affaires de la Chambre étant dirigées par un conseil d'administration, je ne peux passer sous silence l'arrivée de trois nouveaux administrateurs. Messieurs Alain Giroux, CRM, courtier en assurance de dommages, Donald Mercier, FPAA, agent en assurance de dommages et André Michaud, B.A.A., C.d'A.A., courtier en assurance de dommages. Bienvenue à tous et merci pour votre apport dont les retombées sont certes bénéfiques pour toute l'organisation.

Merci.

Michel Talbot, FPAA
Agent en assurance de dommages
Président du conseil d'administration



> Michel Talbot, FPAA
Damage Insurance Agent
Chairman of the Board

MESSAGE FROM THE CHAIRMAN OF THE BOARD

Leading the Board of Directors is not just a rewarding experience. Above all, it is a unique opportunity to collaborate on implementing activities and measures that enable the Chamber to fulfill its mission to protect the public. The strategic direction the Board of Directors took in 2006 guided us in establishing priorities; in 2007, we saw these priorities take shape.

A High Quality, Value-Added Organization

As a Board member, I was in a unique position to observe that all initiatives were treated with the utmost professionalism and constant attention. In particular, I noticed that professional oversight took into account the realities of our industry, thus providing the public with optimal protection. I sincerely believe that knowing the industry is an important aspect of effective professional oversight. With this in mind, I would now like to review the highlights of 2007.

The Chamber's Mission: A Priority for all Board Members

In addition to regular Board meetings, we added an extra day to our annual strategic planning session to allow each director to express his or her concerns and priorities. Ultimately, our objective is to ensure that the Chamber as an organization has all the tools and resources necessary to fulfill its role.

Adapting: Prioritizing Two Fields of Action in 2007

In order to act conscientiously and implement the initiatives needed to meet our objectives, we settled upon two priority fields of action in 2007. The first was to seek efficiency and effectiveness in all that we do and the second, to better understand our members' perceptions and expectations vis-à-vis the Chamber in order to gauge their understanding of its role.

Efficiency and Effectiveness: Investing While Keeping the Budget Balanced

Since we are striving for efficiency and effectiveness in all that we do, the financial management of our organization was a priority in 2007. We conducted an in-depth analysis of our organization's situation in order to ensure its on-going sustainability. In addition, to further clarify the relationship between organizational priorities and our members' expectations, we conducted a survey which, amongst other things, confirmed how important it is for the Chamber to invest in ethics initiatives and value-added projects in order to oversee better professional practice.

Protecting the Public: 98% of Members Have Taken on the Mission!

In light of the change in direction in 2006, we surveyed the members to better understand both their perceptions of the organization and their expectations. We found that 98% of our members consider that *protecting the public* is the organization's most important function.

It should be noted that two other aspects of the mission follow closely in importance. Ninety-six percent of members consider that *providing preventive professional oversight and disciplining professional practice* is important while 93% of members identify *overseeing compulsory professional development* as important.

Protecting the public is also dependent on the improved oversight of professional practice; we therefore plan to implement initiatives in this area in 2008.

Being a board member is an important role!

It was with great pleasure that I took on the responsibility of chairing the Board of Directors this past April. Today, it is impossible to not recognize what an enriching experience it has been to work on furthering both the protection of the public and the oversight of professional practice. Given this fact, a succession planning committee has been established to find "new blood" to fill the positions of chairperson and vice-chairperson of the Board of Directors and attract worthy candidates to stand for election to the Chamber's Board. Dedicated, involved professionals really do make a difference. As a director, I have seen that the collective good and the sustainability of the organization take precedence over partisan interests. Each member's knowledge and experience add to our discussions and help the Chamber to ensure that current and future professional oversight are constantly evolving to meet our objective of adequately protecting the public.

In conclusion, I would like to personally thank every member of the Board of Directors and the staff, as well as Ms. Maya Raic, President and CEO, for their dedication and professionalism.

In 2007, three past chairmen finished their term of office on the Board: Messrs Paul-André Simard, Denis Garneau and Robert LaGarde.

Mr. Paul-André Simard's chairmanship stands out for many reasons: the adoption of the Chamber's mission as we know it today; the implementation of compulsory professional development; and his vision of an inclusive organization, which led to a review of the Chamber's governance and the addition of two representatives to the Board, an agent and a claims adjuster employed by an insurer. Such accomplishments confirmed his role as a trailblazer who justly deserved our thanks at the end of his term of office in April 2007. Thanks are also due to Mr. Denis Garneau, the first damage insurance agent to chair the Board of Directors. He was able to break the ice and create a climate of trust. The excellent results of his work are plain to see.

I would also like to recognize my predecessor, Mr. Robert LaGarde, for his involvement and motivation, which he so enthusiastically shared with others and which flowed from his belief in the organization and its future leaders from day one. His vision of attracting the next generation of qualified, certified professionals led him to found the

Coalition for the Promotion of Damage Insurance Professionals and act as the Chamber's representative on its Board.

Since the Chamber's business is managed by a Board of Directors, I would be remiss to not mention the arrival of three new directors: damage insurance broker Alain Giroux, CRM; damage insurance agent Donald Mercier, FCIP; and damage insurance broker André Michaud, B.A.Admin., C.I.B. Welcome to each one of you and thank you for your fresh ideas, which are beneficial to the Chamber as a whole.

Thank you.



Michel Talbot, FPA
Damage Insurance Agent
Chairman of the Board





> Maya Raic
Présidente-directrice générale

RAPPORT DE LA PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE

Dans la foulée des orientations prises en 2006, l'année 2007 est marquée par plusieurs projets et réalisations que ce soit du côté de la formation continue obligatoire, des activités de communications ou encore de la mise à jour des obligations déontologiques des membres encadrés par la Chambre. En effet, la protection du public passant notamment par une meilleure compréhension des enjeux et des réalités contextuelles de chacun, c'est par souci d'efficacité et d'efficience que les gestes ont été posés. Aujourd'hui, je suis heureuse du bilan présenté et tiens dès le départ à souligner l'ouverture et la collaboration tant des professionnels de l'industrie, des membres du conseil d'administration, des partenaires que de la permanence.

Rencontrer les dirigeants et gestionnaires des grands cabinets

Les professionnels encadrés oeuvrent dans différents réseaux de distribution qui, par leur taille et leur philosophie de gestion, peuvent différer dans leur approche auprès de leurs employés membres de la Chambre. En juin dernier, nous avons entrepris des rencontres avec les dirigeants et les gestionnaires des grands cabinets afin d'échanger sur nos réalités et nos préoccupations communes. Ces dernières ont permis de les sensibiliser à la fois à la mission de la Chambre, sa philosophie de gestion, mais aussi d'échanger sur la qualité de la pratique professionnelle et sur les moyens les mieux adaptés en vue de joindre leur personnel certifié qui sont par ailleurs membres de la ChAD. À titre d'exemples, la refonte du Code de déontologie des experts en sinistre, la campagne de sensibilisation Quelques arpents de ChAD, la formation continue obligatoire ainsi que les pratiques commerciales et professionnelles, comme la divulgation des liens d'affaires, sont des thèmes abordés. En 2007, 55 dirigeants et gestionnaires de 15 cabinets qui dirigent quelque 4 700 représentants certifiés membres de la ChAD ont été rencontrés. Fort appréciées par chacun, d'autres rencontres sont à venir au cours de la prochaine année.

Formation continue : tenir compte des réalités et de la mission de la Chambre

Considérant que certains employeurs ont des départements de formation au sein de leur cabinet, nous avons voulu tenir compte de cette plus value pour la gestion du programme de formation continue obligatoire. À cet égard, un comité composé de représentants de ces cabinets a été mis sur pied pour examiner la question. Un protocole d'entente visant à reconnaître les activités de formation continue offertes par les cabinets qui comptent 200 professionnels certifiés et plus a été présenté au conseil d'administration qui l'a entériné. Au-delà de la diminution des coûts applicables pour l'accréditation des activités accréditées par la Chambre, le programme de reconnaissance des activités de formation est applicable dès la prochaine période de conformité, soit dès janvier 2008.

Formation continue : une obligation endossée par les membres

Que ce soit en termes de produits, de réglementation ou encore de besoins de protection, l'industrie de l'assurance de dommages en est une en constante évolution. À cet effet, je crois sincèrement que c'est en mettant ses connaissances à jour qu'il est possible de conseiller le consommateur le plus adéquatement possible.

À cet égard, la consultation des membres, à l'automne 2007, aura permis de constater que 20 heures de formation continue par période de deux ans étaient la norme à respecter. En effet, 72 % des membres, en particulier les agents et les courtiers, jugent que c'est le cas. Les experts en sinistre sont en accord avec la norme à 69 %, mais nous souhaitons, à leur demande, examiner la formation accessible pour l'enrichir s'il y a lieu.

La déontologie faisant partie intégrante des obligations légales des professionnels afin d'assurer une meilleure protection du public, notons que 67 % d'entre eux se disent favorables à l'introduction d'un cours obligatoire à ce sujet. Déjà, la Chambre a investi, via son partenaire *Educollège.com*¹, dans une formation en ligne sur la déontologie.

Rencontrer ses obligations en cas de pandémie et soutenir l'industrie

Afin de minimiser les risques opérationnels et financiers de la Chambre en cas de pandémie, un plan de continuité des activités (PCA) a été mis en place. Arrimé avec l'Autorité des marchés financiers, le plan définit, entre autres, les procédures et détermine les ressources nécessaires à la continuité des activités de la Chambre pour assurer le maintien de ses opérations critiques.

Au cours de l'année, nous avons également initié un comité de travail avec nos partenaires de l'industrie : le BAC², le RCCAQ³ et l'AESIQ⁴. Les travaux entrepris par le comité a pour objectif de développer un canevas de PCA que les petits et les cabinets de taille moyenne pourront adapter à leur situation. Les résultats de ces travaux seront connus en 2008.

¹ Consortium composé de trois collèges, soit Cégep John Abbott College, le Cégep du Vieux-Montréal et le Cégep de Sainte-Foy.

² Bureau d'assurance du Canada (BAC),

³ Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ)

⁴ Association des experts en sinistre indépendants du Québec (AESIQ)

Protéger le public : rôle conseil et évaluation de bâtiments

À deux reprises, les membres du RCCAQ ont rencontré le conseil d'administration pour échanger sur des enjeux et préoccupations communes, notamment sur la pratique professionnelle des courtiers en matière d'évaluation du coût de reconstruction d'un bâtiment. À ce sujet, je vous invite à consulter le rapport du comité de la qualité de la pratique professionnelle.

Actualiser les responsabilités et obligations déontologiques des experts en sinistre

Fort du travail accompli par le comité de déontologie et de plusieurs professionnels de l'industrie, l'année est marquée par deux actions concrètes visant à mieux encadrer la pratique professionnelle des experts en sinistre.

Guide de partage des rôles et responsabilités

Distribué dans *La ChADPresse*, édition septembre-octobre 2007, le *Guide de partage des rôles et responsabilités* établit les actes exclusifs aux experts en sinistre. Schématisé dans un tableau, le Guide vient en plus baliser la pratique illégale dans les dossiers d'expertise en règlement de sinistres. Grâce au travail accompli, notons qu'en octobre, l'Autorité des marchés financiers a actualisé la *Directive d'application de l'Autorité en regard de la définition d'expert en sinistre et des activités qui lui sont exclusives*.

Code de déontologie des experts en sinistre

La demande de modifications au Code de déontologie des experts en sinistre étant en processus d'adoption gouvernementale depuis décembre 2006, une première publication dans la Gazette officielle a été faite le 29 août 2007. Par la suite, le nouveau *Code de déontologie des experts en sinistre* a reçu l'approbation gouvernementale le 19 décembre 2007 par décret. Il entrera donc en vigueur en janvier 2008.

À cet égard, je suis très fière du travail issu des professionnels de l'industrie. Alors que cette refonte du Code change peu quant aux obligations des experts en sinistre indépendants, elle représente des obligations déontologiques plus étendues pour les experts en sinistre à l'emploi d'un assureur. À l'avenir, les professionnels experts en sinistre, qu'ils soient indépendants, publics ou à l'emploi d'un assureur, auront à se conformer au même code.

Encourager la relève à faire le saut dans l'industrie

Je ne peux passer sous silence le travail fait par la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages. La Chambre soutenant ses activités depuis sa création, son 5^e anniversaire a démontré que les efforts mis de l'avant ont des retombées concrètes. La présence de nombreux chefs de file de l'industrie, de plusieurs partenaires dont Emploi-Québec, de représentants des maisons d'enseignement, de jeunes professionnels de l'industrie, d'étudiants en assurance de dommages ont fait foi du succès que remporte l'organisation. Parce que la protection du public passe aussi par l'entrée dans la carrière de jeunes professionnels

certifiés et encadrés, je salue l'implication de tous, dont celle de M^e Robert LaGarde, président de son conseil d'administration.

Équipe et partenaires

Enfin, je remercie les membres du conseil d'administration pour leur soutien constant et leur contribution à faire avancer les échanges, les discussions et les actions en vue de permettre à la Chambre d'assurer pleinement sa mission. Un merci tout particulier aux administrateurs dont le mandat s'est terminé en 2007. Je souhaite d'emblée partager tout le plaisir que j'ai eu à travailler avec chaque membre du conseil d'administration.

Merci également aux partenaires que sont l'Autorité des marchés financiers, l'AESIQ, l'ACDSA¹, le BAC, la CADD², CISRO³, l'IADQ⁴ et le RCCAQ. L'ouverture et les échanges permettent à chacun de mettre en place des initiatives respectueuses des réalités de chacun.

Enfin, une organisation roule rondement lorsque chacun y met du sien. À cet égard, le professionnalisme de la permanence de la Chambre nous permet de mener à bien sa mission, et ce, avec humour et efficacité. Cette année a été marquée par des changements à la tête du département des affaires institutionnelles et de la conformité des pratiques. Après un parcours de huit années riches en réalisations et en accomplissements, M^e Marie-Claude Rioux nous a quitté pour relever de nouveaux défis. Elle a été remplacée par M^e Jannick Desforges à qui nous souhaitons la bienvenue.

Merci à toutes et à tous!



Maya Raic
Présidente-directrice générale

¹ Association canadienne des directeurs de sinistres en assurance (ACDSA)

² Corporation des assureurs directs de dommages (CADD)

³ Canadian Insurance Self-Regulatory Organization (CISRO)

⁴ Institut d'assurance de dommages du Québec (IADQ)



> Maya Raic
President and CEO

REPORT FROM THE PRESIDENT AND CEO

The strategic directions adopted in 2006 led to a number of projects and accomplishments in 2007, including work on compulsory professional development, communications and updating the ethical obligations of members supervised by the Chamber. As we all know, the protection of the public is dependent upon a better understanding of the issues and realities that affect each class of members. While never losing sight of this fact, efficiency and effectiveness guided the Chamber in all of its actions. I am proud therefore to now present you with our accomplishments. But first, I would like to thank the many industry professionals, the Board of Directors and our partners, the staff, for their cooperation and open-mindedness throughout this past year.

Meeting With the Officers and Managers of Large Firms

The Chamber oversees the professional practice of representatives working in many different distribution channels. Depending on their size and management philosophy, these channels may take differing approaches to dealing with employees who are members of the Chamber. Last June, we met with the officers and managers of large firms to talk about our common realities and concerns. These meetings allowed us to not only make them aware of the mission of the Chamber and its management philosophy but also to discuss the quality of professional practice and the best ways to communicate with their certified employees, who are by definition members of the ChAD. For example, the revision of the code of ethics of claims adjusters, the awareness campaign *Quelques arpents de ChAD*, compulsory professional development and professional and business practices, such as disclosing a business relationship, were just some of the topics we discussed. In 2007, we met with 55 officers and managers of 15 firms managing some 4,700 certified representatives who are members of the ChAD. Everyone was very pleased with these meetings and we will be holding further ones during the course of the upcoming year.

Professional Development: Taking into Account the Real World and the Chamber's Mission

Since certain employers have their own, in-house training departments, we wanted to recognize the added value this brings to the management of our compulsory professional development programme. We therefore struck a committee made up of representatives of such firms to study the question. The committee presented the Board of Directors with a memorandum of understanding—subsequently ratified by the Board—to recognize professional development training activities offered by firms employing at least 200 certified professionals. Moreover, the Chamber has decided to reduce the accreditation fees for such activities once they have been recognized. The new programme recognizing training activities offered by large firms will come into effect with the new compliance period that begins in January 2008.

Professional Development: The Members Support this Obligation

Be it with respect to products, regulations or coverage needs, the damage insurance industry is constantly evolving. I therefore sincerely believe that it is through keeping our knowledge as up-to-date as possible that we can provide the consumer with the best possible advice.

When the members were consulted in the fall of 2007, they told us that 20 hours of professional development every two years is indeed the correct standard. This was the opinion of 72% of members, in particular, agents and brokers. Sixty-nine percent of claims adjusters also agreed with this standard, however, at their request, we intend to review the training available and improve upon it, if required.

Ethics are an integral part of our professionals' legal obligations and enable us to better protect the public. It should be noted that 67% of the membership is in favour of introducing a compulsory course on this topic. In fact, the Chamber has already invested in an on-line course on ethics through its partnership with *Educollege.com*¹.

Meeting One's Obligations in the Event of a Pandemic and Supporting the Industry

In order to minimize the Chamber's operational and financial risks in the event of a pandemic, we have established a business continuity plan (BCP). Linked to the Autorité des marchés financiers, the plan sets out, amongst other things, the procedures and resources that the Chamber would require to continue its business and maintain critical operations.

During the year, we also set up a working committee with our industry partners, the IBC², the RCCAQ³ and the AESIQ⁴. The committee's objective is to develop a BCP model that small and medium-sized firms can adapt to their specific needs. The committee will be presenting the results of its work in 2008.

¹ A consortium made up of three colleges: John Abbott College, Cégep du Vieux-Montréal and Cégep de Sainte-Foy.

² The Insurance Bureau of Canada (IBC)

³ The Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ)

⁴ The Association des experts en sinistre indépendants du Québec (AESIQ)

Protecting the Public: The Advisory Role and Building Appraisals

The members of the RCCAQ met twice with the Board of Directors to discuss common issues and concerns. A topic of special interest was the professional practice of brokers with respect to the evaluation of rebuilding costs. To find out more, please read the report of the Quality of Professional Practice Committee.

Updating the Ethical Responsibilities and Obligations of Claims Adjusters

As a result of work carried out jointly by the Ethics Committee and a number of industry professionals, in 2007 we were able to implement two concrete projects focussing on improving the professional supervision of claims adjusters.

Guide to the Sharing of Roles and Responsibilities

The September-October 2007 issue of the ChADPresse included a *Guide to the Sharing of Roles and Responsibilities* that defined acts that are exclusive to claims adjusters. In table form, the Guide also flags illegal practices in the field of claims adjustment. Thanks to this work, in October, the Autorité des marchés financiers updated its *Application directive pertaining to the definition of a claims adjuster and the activities that are exclusive to him*.

The Code of Ethics of Claims Adjusters

Amendments to the *Code of Ethics of Claims Adjusters* began going through the legislative process in December 2006 and were first published in the Official Gazette of August 29, 2007. The new *Code of Ethics of Claims Adjusters* received government assent on December 19, 2007 by decree and will come into force in January 2008.

I am very proud of the contribution of industry professionals to this initiative. While the revised Code changes very little with respect to the obligations of independent claims adjusters, it sets out broader ethical obligations for claims adjusters employed by an insurer. In the future, all professional claims adjusters—be they independent, public or employed by an insurer—will have to comply with the same code.

Succession Planning and the Industry

I would be remiss not to mention the work done by the Coalition for the Promotion of Damage Insurance Professions, which the Chamber has supported since its creation. As we celebrate its 5th anniversary, it is clear that the Coalition's work has yielded concrete results. The fact that the Coalition brings together many industry leaders, partners like Employment-Quebec, representatives of educational institutions, young industry professionals and damage insurance students is testimony to its success. Since the protection of the public is also dependent on the presence of young, certified, supervised professionals, I must congratulate everyone for their participation, including M^e Robert LaGarde, Chairman of the Coalition's Board.

Our Team and Partners

In conclusion, I would like to thank the Board of Directors whose constant support and involvement have contributed to moving our discussions and activities forward and allowed the Chamber to fully carry out its mission. Special thanks go to the directors whose term of office ended in 2007. I would like you all to know what a pleasure it has been to work with every member of the Board.

Thanks are also due to our partners: the Autorité des marchés financiers, the AESIQ, the CICMA¹, the IBC, the CADD², CISRO³, the IADQ⁴ and the RCCAQ. Open-mindedness and frank discussions allow each of us to implement our own initiatives while respecting the realities of all industry partners.

And finally, an organization works smoothly when everyone does their part. I can confidently say that the professionalism of the Chamber's staff enables us all to fulfill the Chamber's mission—and to do so efficiently and with a smile. This year, we saw a change in director at the Department of Institutional Affairs and Professional Practice Compliance. After eight years full of accomplishments and achievements, M^e Marie-Claude Rioux left us to take on new challenges. She has been replaced by M^e Jannick Desforges. Welcome aboard, Jannick.

My deepest thanks to all!



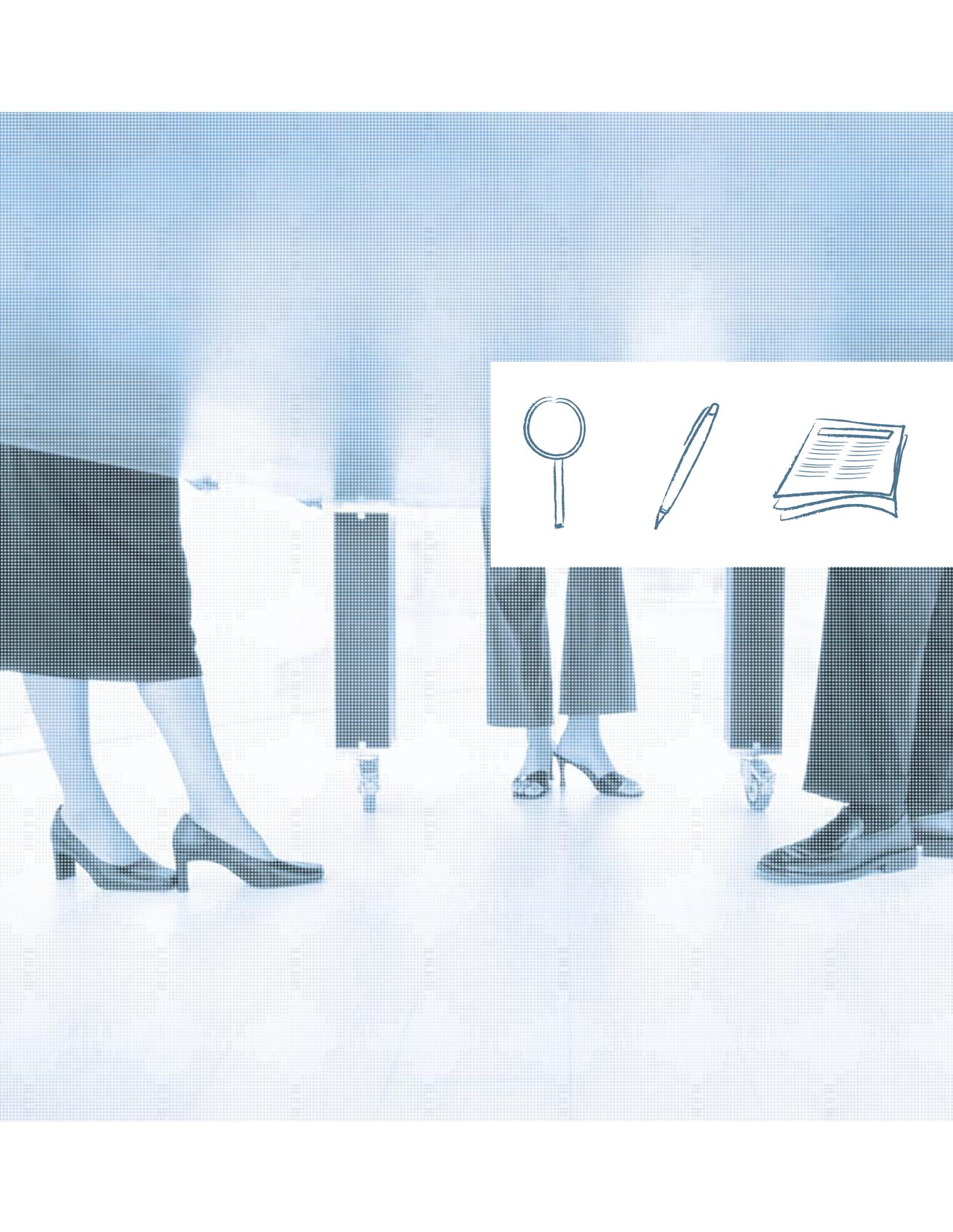
Maya Raic
President and CEO

¹ The Canadian Insurance Claims Managers Association (CICMA)

² The Corporation des assureurs directs de dommages (CADD)

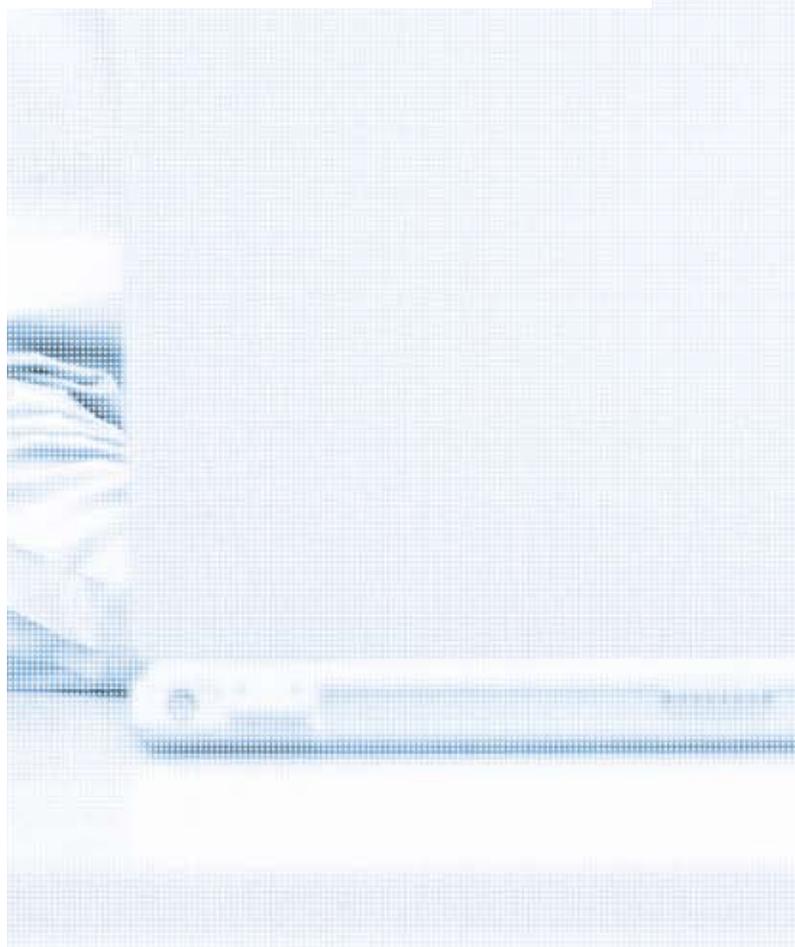
³ The Canadian Insurance Self-Regulatory Organization (CISRO)

⁴ The Institut d'assurance de dommages du Québec (IADQ)





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 2007

Modification réglementaire

Un projet de règlement sur les frais exigibles a été publié dans *La ChAD Presse* à l'automne 2007. Ce projet est venu confirmer les frais que la ChAD appliquait déjà pour certains services offerts à ses membres notamment en ce qui a trait aux demandes d'attribution d'UFC, aux titres professionnels et aux élections de la ChAD. À la suite de la publication du projet de règlement, aucun commentaire n'a été transmis à la ChAD. Le *Règlement sur les frais exigibles* est entré en vigueur en décembre 2007.

Élections au conseil d'administration

En 2007, l'élection annuelle au conseil d'administration de la ChAD a permis de faire élire les trois personnes suivantes :

Courtier en assurance de dommages pour la région D (Bas-St-Laurent, Saguenay/Lac-St-Jean, Capitale-Nationale, Côte-Nord, Gaspésie/Gaspé/Iles-de-la-Madeleine)

Monsieur André Michaud, C.d'A.A.

PMT Roy assurances et services financiers

Courtier en assurance de dommages pour la région E (Montréal)

Monsieur Alain Giroux, CRM

Marsh Canada Limitée

Agent en assurance de dommages (L'ensemble du territoire du Québec)

Monsieur Donald Mercier, FPAA

Promutuel Réassurance

Accès à l'information

La directrice des affaires institutionnelles et de la conformité des pratiques est responsable de l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Au cours du présent exercice, la ChAD a reçu une demande formelle d'accès à des documents et a remis copie du dossier. De plus, à la suite de deux refus antérieurs de donner accès au dossier d'enquête du syndic, deux demandes de révision ont été déposées en 2006 devant la Commission d'accès à l'information. À ce jour, un des dossiers est en attente d'une date d'audition et l'autre a été entendu au mois de décembre, nous sommes en attente de la décision.

Information et prévention

Des modifications au *Règlement sur les renseignements à fournir au consommateur* sont entrées en vigueur au mois d'août 2007. Il est important de savoir que les agents et courtiers en assurance de dommages doivent désormais divulguer verbalement aux consommateurs leurs liens d'affaires, soient les liens de propriété, l'octroi d'avantages financiers ou de prêts et la concentration du volume d'affaires en assurance des particuliers. Par souci de prévention et en vue de soutenir les membres dans la conformité de leur pratique professionnelle, la ChAD a réalisé un résumé du règlement disponible sur le site Internet au www.chad.ca dans la section Actualités complètes.

De plus, des fiches destinées à aider les représentants à acquérir de meilleures pratiques ont été publiées dans trois éditions de *La ChAD Presse*. Voici les articles de la rubrique « *Un Œil sur la conformité* », rédigés par les inspecteurs de la ChAD.

- > Quels sont les documents qu'un sinistré devra peut-être signer ?
- > La supervision de vos représentants et de vos employés n'est pas un choix mais une obligation.
- > L'inspecteur arrive... relaxer !

Les affaires institutionnelles sont sollicitées dans la rédaction d'articles d'intérêt public et des questions du jeu *Quelques arpents de ChAD* qui a pour objectif de sensibiliser les membres à l'importance de la conformité de leur pratique professionnelle et à leur code de déontologie.

Programme : 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 des cabinets d'expertise en règlement de sinistres indépendants porte sur trois points, soit les pratiques administratives du cabinet, la tenue des registres et dossiers et enfin, 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 :

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 dirigeant du cabinet l'informant des déficiences majeures et des lacunes relevées en cours d'inspection. Les déficiences majeures étant considérées comme très graves, 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 octroyés pour se corriger varient entre 30 et 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 transmet 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*.

Nouveauté 2007 : Inspection des cabinets d'expertise en règlement de sinistres indépendants

Cette année, la ChAD a procédé à l'embauche d'un nouvel inspecteur spécialisé pour réaliser les inspections auprès des cabinets d'expertise en règlement de sinistres indépendants. Le programme d'inspection a ainsi été adapté plus spécifiquement à ces cabinets.

Résultats

L'objectif de la ChAD est de procéder à 200 inspections entre le 1^{er} mai 2007 et le 30 avril 2008, incluant les visites de conformité après une inspection. Ces dernières permettent de vérifier et de s'assurer que les cabinets inspectés ont remédié aux différentes lacunes et déficiences observées. Ces visites de conformité ont démontré qu'environ 60 % des cabinets avaient corrigé les lacunes relevées lors d'une première visite d'inspection.

Du 1^{er} janvier 2007 au 31 décembre 2007, le service a procédé à 206 inspections, soit 175 de cabinets et de succursales, et à 31 visites de conformité. Les inspections effectuées ont permis de relever un total de 794 déficiences et lacunes pour une moyenne de 4,6 manquements par cabinet. <

Lacunes et déficiences recensées entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2007

Nombre de représentants par cabinet	Inspections effectuées	Déficiences majeures constatées	Lacunes constatées	Moyenne de déficiences et lacunes par cabinet
1 représentant	64	12	199	3,7
2-5 représentants	75	5	283	4,6
6-10 représentants	26	4	121	5,2
11-20 représentants	30	6	121	5
21-24 représentants	11	1	42	4,7
TOTAL	206	28	766	4,6

Principales lacunes identifiées

Certaines lacunes sont courantes et font l'objet de recommandations récurrentes. Les lacunes les plus fréquemment identifiées lors d'inspection sont relatives aux points suivants :

- > La conformité des cartes professionnelles ainsi que des bannières (136)
- > L'absence de politique de traitement des plaintes et de règlement des différends (77)
- > Les obligations reliées au mandat (76)
- > La pratique en matière de renouvellement (52)
- > La conformité des données au registre de l'Autorité (46)
- > L'utilisation du compte séparé (39)

Délai de correction

À la suite du rapport d'inspection, 80 % des cabinets se sont conformés en corrigeant les déficiences majeures ou lacunes significatives alors que 6 % des cabinets ont vu leur dossier transmis à l'Autorité des marchés financiers. Notons que les inspecteurs n'ont relevé aucune déficience ni lacune dans 5 % des cabinets. Au 31 décembre 2007, les délais octroyés pour corriger les lacunes, n'étaient pas écoulés pour 9 % des cabinets inspectés.

Évaluation du service d'inspection

Dans le but d'améliorer la qualité des inspections, le dirigeant du cabinet est invité à compléter un formulaire d'évaluation de l'inspection. Cette évaluation touche, entre autres, les éléments suivants : le délai de correction des lacunes, le professionnalisme de l'inspecteur et les différents délais de l'inspection. En 2007, le taux de satisfaction attribué au service d'inspection est de 88 % (taux de participation : 44 %). Malgré leurs préoccupations initiales, les membres réalisent que l'inspection est une expérience positive et à valeur ajoutée. >





> **Philippe Jones**
Courtier en assurance
de dommages
Président du comité de la
pratique professionnelle



> Membres du comité : Chantal Doucet, Bernard Drouin, Louise Beaugard, Chantal Yelle, Philippe Jones, Jean Bernatchez, Manon Lizée,
Absent de la photo : Michel Joubert

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 en développant des outils pour aider les représentants à améliorer leur pratique.

À titre de nouveau président du comité de la qualité de la pratique professionnelle (comité QPP), il me fait plaisir de vous en présenter le bilan pour l'année 2007.

Secteur en constante évolution, le comité QPP est amené à se questionner sur les pratiques de l'industrie en assurance de dommages afin que celles-ci soient conformes aux normes de qualité exigées par la profession. Au cours de l'année, le comité QPP s'est réuni à six occasions au cours desquelles les membres ont mis à contribution leur expertise en soutien aux inspecteurs et au développement d'outils visant à aider les cabinets et représentants à acquérir de meilleures pratiques et ce, dans le cadre de la mission de la ChAD : assurer la protection du public.

Au cours de l'année, le nombre de membres du comité QPP est passé de six à huit, soit deux courtiers en assurance de dommages, deux agents en assurance de dommages, deux experts en sinistre indépendants, un expert en sinistre « public » et un expert en sinistre à l'emploi de l'assureur. Je profite ici de l'occasion pour

souhaiter la bienvenue à madame Louise Beaugard, expert en sinistre « public » et à monsieur Bernard Drouin, agent en assurance de dommages. À noter que ce dernier, membre du conseil d'administration, fait le lien entre le conseil et le comité.

L'année 2007 a également été marquée par le départ de monsieur Paul-André Simard à titre de président du comité QPP. Je tiens à le remercier pour son dévouement et son apport important aux travaux du comité. Je suis très honoré de la confiance du conseil d'administration de la ChAD pour lui succéder.

En terminant, j'aimerais remercier tous les membres du comité QPP de leur grande générosité en partageant leurs vastes connaissances lors des travaux. Enfin, il me faut également souligner le soutien exceptionnel du service des affaires institutionnelles et de la conformité des pratiques aux travaux du comité.

Philippe Jones
Courtier en assurance de dommages
Président du comité de la pratique professionnelle

BILAN DES ACTIVITÉS 2007

Changement de statut de courtier à agent

Les courtiers agissant pour le compte de cabinets ayant vendu ou transféré leur clientèle à un assureur avec lequel ils ont signé un contrat d'exclusivité, doivent changer leur statut de courtier à celui d'agent en assurance de dommages. À cette fin, le comité QPP a élaboré une procédure et développé un avis de changement de statut à remettre au client afin de s'assurer que ce changement respecte les obligations légales et déontologiques des représentants certifiés, telles que de rendre compte et d'agir avec transparence envers le client.

Lettre de fin de mandat

En cours d'inspections, plusieurs lacunes ont été révélées quant à la façon dont certains courtiers en assurance de dommages et experts en sinistre mettent fin à leur mandat. En effet, il appert que plusieurs omettaient de faire parvenir à leur client une lettre les avisant clairement qu'ils mettaient fin à leur mandat d'agir pour eux. Le comité s'est donc penché sur l'importance d'utiliser une lettre de fin de mandat et s'est attardé au contenu essentiel de cette dernière. Des travaux sont en cours pour développer des lettres-types. Elles seront disponibles sur le site de la ChAD au cours de la prochaine année.

Formulaire de consentement pour la cueillette de renseignements personnels

Au cours de l'année, il a été porté à l'attention du comité QPP que plusieurs formulaires de consentement à la cueillette et la communication de renseignements personnels utilisés par les experts en sinistre lors d'une réclamation ne respecteraient pas les dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*. Le comité a entrepris des travaux afin d'uniformiser les formulaires, parfois vagues et imprécis, utilisés dans l'industrie et a élaboré un formulaire respectant les dispositions de la Loi. Ce dernier a été présenté au Bureau d'assurance du Canada (BAC) à l'automne pour commentaires.

Guide à l'intention des experts en sinistre

Le comité QPP a poursuivi ses travaux entrepris l'an dernier quant à l'élaboration d'un outil à l'intention des experts. Celui-ci aurait pour objectif d'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 mettra l'accent sur l'importance du premier contact avec le sinistré et des renseignements à lui transmettre tout au long du processus. On y présentera des cas pratiques inspirés des plaintes les plus souvent déposées auprès du bureau du syndic. Ce guide devrait être disponible au cours de la prochaine année.

Évaluation du coût de reconstruction d'un bâtiment

Les obligations des représentants en assurance de dommages quant à l'évaluation du coût de reconstruction d'un bâtiment représente un sujet délicat qui préoccupe l'industrie depuis quelque temps déjà. Lors de la souscription d'un risque, il n'est pas rare que les assurés s'en remettent à leur représentant en assurance de dommages pour déterminer le montant d'assurance et, incidemment, la valeur de reconstruction d'une résidence ou d'un autre bâtiment. En raison du doute entretenu sur l'étendue de son rôle de courtier ou d'agent en assurance de dommages, le représentant certifié est ainsi susceptible de poursuites devant les tribunaux advenant une perte pour un bâtiment sous-assuré.

Après réflexions, le comité a conclu que le représentant ne peut se substituer à un évaluateur et induire le consommateur en erreur quant à son besoin d'assurance. Il doit cependant toujours agir en conseiller consciencieux, en fournissant à son client tous les conseils nécessaires par rapport aux couvertures d'assurance et aux garanties proposées. À cet effet, une politique-type reflétant la position du comité est présentement en élaboration.

Divulgence des antécédents judiciaires

Le comité a discuté de cette problématique en tenant compte des différentes pratiques commerciales des assureurs, des obligations incombant aux assurés en vertu du Code civil du Québec, de l'obligation du représentant d'agir en conseiller consciencieux et de l'importance d'adopter une pratique conforme à la mission de la ChAD : assurer la protection du public. En novembre, le comité a soumis au conseil d'administration une résolution que celui-ci a entériné en appliquant plus précisément l'obligation au type d'assurance requis par le client. Une politique-type tenant compte de cette recommandation est en processus de rédaction.

Procédure de supervision des représentants et employés

À l'automne 2007, le comité a entrepris les travaux pour établir une procédure de supervision des représentants et employés. Cette procédure a pour objectif d'aider les dirigeants des petits et moyens cabinets à s'assurer que les employés et représentants qui agissent pour eux le font dans le respect de la Loi et des normes de qualité de l'industrie. La procédure comportera notamment une section dédiée à l'audit d'un employé visant, par exemple, à vérifier la tenue de dossier de l'employé, la validité de son certificat et le respect de ses obligations de formation continue, l'étendue de ses compétences et connaissances, etc.

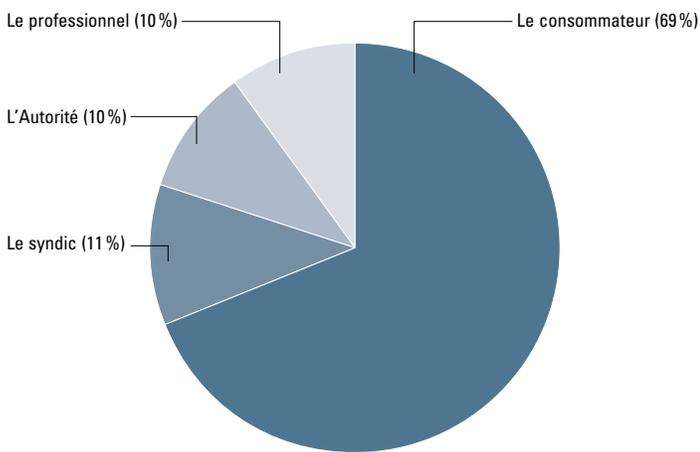
BUREAU DU SYNDIC

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 sinistre. C'est le bureau du syndic qui reçoit les plaintes à l'endroit des membres encadrés par la ChAD et enquête de manière indépendante et confidentielle sur leurs agissements déontologiques. Une fois l'enquête terminée, le syndic, qui se substitue alors au plaignant, peut porter 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 provenance

En 2007, la majorité des plaintes à l'endroit des agents, des courtiers et des experts en sinistre proviennent, comme les années passées, des consommateurs qui traitent directement avec ces professionnels.

Provenance des plaintes



Le consommateur

Lorsqu'un consommateur se plaint, il s'agit souvent d'une situation considérée anormale et ce dernier tient à dénoncer le professionnel afin qu'il se corrige et ne répète pas les mêmes actes auprès d'autres consommateurs. En 2007, 69 % des plaintes reçues provenaient de consommateurs. La moitié de ces plaintes ont préalablement transité par l'Autorité des marchés financiers qui doit, en vertu de l'article 188 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, transférer toute plainte reçue concernant un membre de la ChAD au syndic.

Le professionnel

Il est possible qu'un professionnel dénonce un pair au bureau du syndic afin de maintenir un haut niveau de professionnalisme dans l'industrie. Cette année, 10 % des plaintes reçues provenaient des membres.

Toutefois, il faut savoir que lorsqu'un professionnel effectue une telle demande d'enquête, le bureau du syndic lui rappelle qu'en vertu des codes de déontologie, il ne peut le faire de façon malicieuse. Dans un tel cas, une enquête pourrait être instituée par le syndic à son égard.

L'Autorité des marchés financiers

Il est arrivé que l'Autorité dénonce des professionnels ayant un double emploi afin que le syndic puisse évaluer s'il y a présence d'un conflit d'intérêt et par conséquent, infraction au Règlement sur l'exercice des représentants. L'Autorité a aussi dénoncé des membres responsables de cabinets ayant permis à du personnel non certifié d'agir directement auprès du public. Ainsi, 10 % des plaintes reçues à ces effets cette année provenaient de l'Autorité.

Le syndic

Enfin, 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. Au cours de l'année, 11 % des plaintes furent 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 ou de faits portés à l'attention du syndic dans les médias, entre autres.

Cette année, le bureau du syndic a reçu une demande d'enquête de la part du service d'inspection de la ChAD. En effet, en cas de lacunes majeures portant directement atteinte à la protection du public, une telle dénonciation est possible. Ainsi, l'enquête en découlant a permis de constater une condition de santé dangereuse chez un représentant en pratique solitaire et une requête en radiation provisoire a été déposée rapidement par le syndic au comité de discipline qui l'a accueillie.

BILAN DES ACTIVITÉS 2007

Dossiers traités

Des 120 plaintes reçues, 151 dossiers ont été ouverts puisqu'une même plainte peut dénoncer plus d'un représentant. Parmi ces dossiers, 70 ont été traités en enquête, 40 en vérification et 41 étaient non recevables.

Tableau 1 :
Répartition des plaintes du 1^{er} janvier au 31 décembre 2007

	Agents	Courtiers	Experts		Non membres	Total
			Assureur	Indépendant		
Enquête	3	40	7	4	0	54
Non recevable	1	15	9	4	3	32
Vérification	5	15	11	3	0	34
TOTAL	9	70	27	11	3	120

Tableau 2 :
Répartition des dossiers du 1^{er} janvier au 31 décembre 2007

	Agents	Courtiers	Experts		Non membres	Total
			Assureur	Indépendant		
Enquête	5	52	7	6	0	70
Non recevable	3	17	12	4	5	41
Vérification	6	20	11	3	0	40
TOTAL	14	89	30	13	5	151

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

	2007	2006	2005	2004	2003
Plaintes reçues	120	138	94	136	146
Dossiers ouverts	151	173	123	145	172

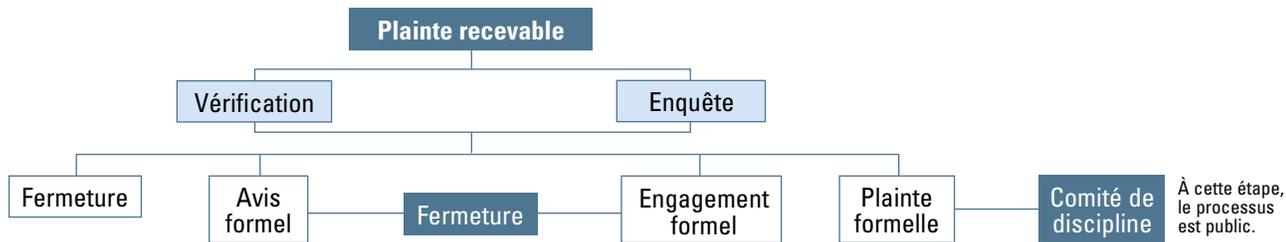
Bien que le nombre de plaintes reçues ait diminué en 2007, nous ne pouvons conclure à une tendance. Par contre, nous constatons une hausse de plaintes à l'égard des experts en sinistre à l'emploi d'un assureur. En effet, celles-ci représentent 22,5 % des plaintes reçues en 2007 comparativement à 11 % en 2003.

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. 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)



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 2007, le syndic a émis 21 avis formels et reçu six engagements formels de la part de représentants en assurance de dommages et d'experts en sinistre.

Tableau 4 :
Raisons de fermeture du 1^{er} janvier au 31 décembre 2007

	Agents	Courtiers	Experts		Non membres	Total
			Assureur	Indépendant		
Avis formel	2	13	2	4	0	21
Engagement formel	0	4	0	2	0	6
Fermé par le syndic	9	24	12	8	0	53
Fermé par le syndic en correctif	1	1	0	0	0	2
Non-collaboration du plaignant	2	5	3	2	0	12
Retrait par le plaignant	1	2	0	0	0	3
Non recevable	3	16	11	4	5	39
Dossier disciplinaire terminé	1	17	1	1	0	20
TOTAL	19	82	29	21	5	156

Tableau 5 :
Dossiers sous étude au 31 décembre 2007*

	Agents	Courtiers	Experts		Total
			Assureur	Indépendant	
Enquête	5	45	5	5	60
Vérification	2	10	6	1	19
TOTAL	7	55	11	6	79

* À ces 79 dossiers, il faut ajouter 28 dossiers en traitement disciplinaire par le syndic. Au total, 107 dossiers étaient en traitement au 31 décembre 2007.

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, en vertu de l'article 344 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, une plainte formelle devant le comité de discipline. En 2007, le syndic a assumé 22 plaintes formelles à l'égard de 19 courtiers en assurance de dommages, de deux experts en sinistre à l'emploi d'un assureur et d'un agent en assurance de dommages.

Délais de traitement

Grâce au rythme soutenu de l'équipe du bureau du syndic et de ses méthodes d'enquête et de vérification, 156 dossiers ont été fermés en 2007. Conséquemment, le délai moyen de traitement d'un dossier est demeuré le même qu'en 2006, soit de 6,7 mois. Soulignons que les délais moyens étaient, en 2005 de 8 mois et de 11 mois en 2004. Enfin, au 31 décembre 2007, 79 dossiers (enquêtes et vérifications) étaient sous étude.

Tableau 6 :
Dossiers en traitement disciplinaire au 31 décembre 2007

	Agents	Courtiers	Experts		Total
			Assureur	Indépendant	
Plainte formelle en rédaction	0	1	0	0	1
En attente de l'audition	0	11	1	0	12
En attente de décision	0	1	0	0	1
En attente de l'expiration du délai d'appel de la décision	0	2	0	0	2
En attente de sanction	0	1	0	0	1
En attente de l'expiration du délai d'appel de la sanction	0	3	1	0	4
En appel	0	6	1	0	7
TOTAL	0	25	3	0	28

Motifs de plaintes

Les motifs pour lesquels les professionnels sont dénoncés au bureau du syndic sont sérieux. Vous trouverez ci-contre les six motifs de plaintes les plus fréquents reçus en 2007 comparativement à 2006.

1^{er} janvier au 31 décembre 2007

- › exercé ses activités de façon négligente (43)
- › défaut de s'assurer que ses employés respectent la Loi et les règlements (36)
- › défaut de rendre compte de l'exécution du mandat (24)
- › défaut d'agir en conseiller consciencieux (21)
- › défaut d'agir avec compétence et professionnalisme (14)
- › ne doit pas dénigrer, dévaloriser ou discréditer un autre représentant (6)

1^{er} janvier au 31 décembre 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)

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. En 2007, sept dossiers ont fait l'objet d'une telle demande. Pour l'ensemble de ces dossiers, le comité de révision a maintenu la décision du syndic de ne pas porter plainte devant le comité de discipline. Dans le rapport annuel de l'année dernière, il était fait mention de l'attente d'une décision du comité de révision. Celui-ci a maintenu la décision du syndic de ne pas porter plainte devant le comité de discipline. Enfin, au 31 décembre 2007, aucun dossier n'était devant le comité de révision.

Information et prévention

L'exemplarité constitue un aspect essentiel du processus disciplinaire qui se veut correctif et non punitif. À cet égard en 2007, les fiches du syndic, publiées dans quatre éditions de *La ChAD Presse*, exposaient des cas concrets et informaient les membres des dernières décisions disciplinaires afin que tous puissent en tirer parti dans leur pratique professionnelle. Voici les titres des articles :

- › Tous doivent coopérer à l'enquête du syndic: même les tiers !
- › L'importance de respecter le secret professionnel des renseignements personnels des assurés, notamment les coordonnées bancaires.
- › De l'importance de laisser l'assureur décider si une réclamation est recevable ou non.
- › L'importance des experts en sinistre.

De plus, l'équipe du bureau du syndic a collaboré, au cours de l'année, aux deux campagnes de sensibilisation destinées aux membres de la ChAD : « *Quelques arpents de ChAD* ».

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 propres à l'industrie de l'assurance de dommages (voir le rapport du comité de déontologie).

* 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, Barreau du Québec et Chambre de l'assurance de dommages.



> M^e Patrick de Niverville
Président du comité de discipline

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* 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.

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 2007, le tout conformément à l'article 370 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

Je voudrais souligner l'importante contribution du président-suppléant M^e Daniel M. Fabien et du vice-président M^e Marco Gaggino, ainsi que celle de tous les membres du comité, agents, courtiers et experts en sinistre, à la bonne marche des activités disciplinaires au cours de l'année.

Je profite également de l'occasion pour signaler le départ de M. Robert Pomerleau et de Mme Yolande Nicolas Palmieri à titre de membres du comité de discipline et les remercier sincèrement de leur dévouement. À cet égard, je souhaite faire une mention toute particulière à Mme Palmieri pour son professionnalisme exemplaire aux travaux du comité et ce, depuis de nombreuses années.

En terminant, je dois également souligner le travail inestimable des membres du comité. Leur précieuse collaboration aura permis au comité de remplir diligemment et efficacement la mission de la Chambre de l'assurance de dommages, d'assurer la protection du public en matière d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres.

À tous et à chacun, je vous dis merci.

M^e Patrick de Niverville
Président du comité de discipline

BILAN DES ACTIVITÉS 2007

Au 31 décembre 2007, 22 plaintes ont été déposées par le syndic de la ChAD au secrétariat du comité de discipline dont 19 plaintes contre des courtiers en assurance de dommages, deux contre des experts en sinistre à l'emploi de l'assureur et une plainte contre un agent en assurance de dommages. Les chefs contenus dans ces plaintes allèguent divers manquements disciplinaires (voir tableaux 1.1 et 1.2).

Tableau 1.1:
Manquements disciplinaires des courtiers et agents

	Nombre	%
Avoir eu une conduite malhonnête et/ou négligente	21	22 %
Avoir fait défaut de rendre compte de l'exécution du mandat	17	18 %
Avoir fait défaut d'agir en conseiller consciencieux	11	12 %
Avoir fait défaut d'agir avec compétence et professionnalisme	6	6,5 %
Avoir fait défaut de s'assurer que lui-même ou un de ses employés respecte la Loi et les règlements	5	5,5 %
Avoir fait défaut d'exécuter avec transparence le mandat accepté	4	4 %
Avoir participé à la confection ou à la conservation d'un document le sachant faux	4	4 %
Avoir fait une déclaration fausse, trompeuse ou susceptible d'induire en erreur	3	3 %
Avoir exercé ses activités avec des personnes qui ne sont pas autorisées à exercer de telles activités par cette loi ou ses règlements ou d'utiliser leurs services pour ce faire	3	3 %
S'être approprié des fonds à des fins personnelles	2	2 %
Avoir fait défaut de respecter le secret des renseignements personnels fournis par l'assuré	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	2	2 %
Avoir fait défaut de donner suite, dans les plus brefs délais, aux instructions reçues d'un client	2	2 %
Avoir fait défaut de donner à l'assureur les renseignements qu'il est d'usage de lui fournir	2	2 %
Avoir fait défaut de prendre les moyens requis pour que la garantie offerte réponde aux besoins du client	2	2 %
Avoir fait défaut de recueillir les renseignements nécessaires lui permettant d'identifier les besoins 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 fait défaut de conserver des dossiers et informations concernant les assurés	1	1 %
Avoir abusé de la bonne foi d'un assureur	1	1 %
Avoir offert et s'être engagé à verser à des personnes qui ne sont pas des représentants en assurance, une rémunération ou un avantage sous forme de ristourne	1	1 %
Avoir fait défaut de se conformer aux obligations du traitement des plaintes et des différends	1	1 %
Avoir fait défaut de s'assurer qu'elle-même et ses mandataires aient la mention de courtier spécial au certificat	1	1 %
Avoir exercé ses activités dans des conditions ou des états susceptibles de compromettre la qualité de ses services	1	1 %
Avoir entravé, directement ou indirectement, le travail du bureau du syndic	1	1 %
Total	96	100 %

Tableau 1.2:
Manquements disciplinaires des experts en sinistre

	Nombre	%
Avoir négligé d'effectuer honnêtement et équitablement le règlement d'un sinistre	2	67 %
Avoir dénigré, dévalorisé ou discrédité un autre représentant	1	33 %
Total	3	100 %

Bilan des auditions

En 2007, le comité a tenu 27 auditions, soit neuf auditions sur la culpabilité, 16 auditions pour les représentations sur sanction, une audition pour le retrait d'une plainte et une audition pour une demande de radiation provisoire.

Bilan des décisions

Au cours du présent exercice, le comité de discipline a rendu 28 décisions (voir le tableau 2). 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 16 décisions déclarant l'intimé coupable d'une ou de plusieurs infractions, le comité a maintenu 78 des 106 infractions reprochées, soit 73,6 %. Le comité a accepté le retrait de 17 chefs et a rejeté 11 chefs d'infraction.

Tableau 2:
Types de décision

	Nombre
Décision(s) sur culpabilité	6
Décision(s) sur culpabilité et sanction	10
Décision(s) sur sanction	9
Décision(s) sur les moyens préliminaires	1
Décision(s) sur le retrait de la plainte	1
Décision(s) sur la demande de radiation provisoire et immédiate	1

Bilan des sanctions

Parmi les 19 décisions imposant une ou plusieurs sanctions, le comité de discipline a prononcé un total de 77 sanctions dont 52 amendes totalisant un montant de 53 671 \$ (voir le tableau 3).

Tableau 3 :
Types de sanction

	Nombre
Réprimande(s)	17
Amende(s) de 600 \$	19
Amende(s) de 800 \$	5
Amende(s) de 1 000 \$	19
Amende(s) de 1 200 \$	3
Amende(s) de 1 500 \$	2
Amende(s) de 2 000 \$	2
Amende(s) de 3 000 \$	1
Amende(s) de 5 500 \$	1
Suspension(s) temporaire(s) de 6 mois	2
Radiation(s) temporaire(s) de 6 mois	2
Radiation(s) temporaire(s) de 3 ans	1
Ordonnance(s) de rembourser une somme d'argent	3

Dossiers en cours

Au 31 décembre 2007, 19 plaintes étaient en cours de traitement. De ces plaintes, 13 sont en attente de l'audition, deux sont en délibéré et quatre sont en attente de l'expiration du délai d'appel.

Dossiers en appel

Durant cette période, le syndic a déposé quatre appels à la Cour d'appel et les parties intimées ont porté deux appels à la Cour du Québec. Ces dossiers s'ajoutent aux autres dossiers portés en appel lors des années antérieures et toujours en instance. Ainsi, un total de trois dossiers d'appel sont présentement devant la Cour du Québec et quatre dossiers devant la Cour d'appel. Au cours de l'année, la Cour du Québec a rejeté quatre dossiers portés en appel confirmant ainsi les décisions rendues 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 61 demandes de renseignements.

Publications des décisions... du nouveau!

Au delà du calendrier des auditions du comité de discipline accessible via le site Internet de la ChAD dans la section ChAD/Discipline, la ChAD a signé cette année une entente avec la Société québécoise d'information juridique (SOQIJ) pour la diffusion des décisions rendues par le comité de discipline. Ainsi, les textes intégraux des décisions sont maintenant disponibles sur le site Internet www.jugements.qc.ca et ce, pour les décisions rendues depuis le 1^{er} janvier 2000.

C'est également au cours de l'année 2007 que la ChAD a mis en place une banque de résumés des décisions disciplinaires sur le site Internet de la ChAD dans la section « Discipline » sous la rubrique « Recherche de décisions disciplinaires ». Chaque résumé comprend un rappel des chefs d'accusation de la plainte, un résumé des faits reprochés, un bref exposé des motifs de la décision sur culpabilité et celle sur sanction ainsi que la législation et les décisions citées. Les résumés couvrent les décisions rendues depuis 2004 .

Information et prévention

En plus des initiatives ci-dessus mentionnées, trois articles présentant une cause entendue par le comité de discipline et expliquant la décision rendue et incluant les points de droit s'y rattachant, ont été publiés dans *La ChAD Presse* ou *La ChAD Express*. Voici les sujets traités :

- › La recevabilité d'une preuve d'expert
- › Le risque de récurrence comme facteur aggravant de la sanction
- › La responsabilité d'un courtier envers ses clients



> René Matteau, C.d'A.A.
Président du comité
de déontologie

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 syndicat 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.



> Membres du comité : René Matteau, président du comité, Jacques Fortier, Carole Chauvin, France Alain, Kathleen Gendron, Pierre Bergeron.
Absent de la photo : Jacques Yelle

À titre de président du comité de déontologie et de membre fondateur, 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 2007.

Cette année, le comité s'est réuni à quatre reprises. Ces rencontres ont permis d'analyser diverses problématiques et ont engendré de nombreuses discussions très enrichissantes. Entre autres, nous avons travaillé en collaboration avec des experts en sinistre et produit un outil qui s'est avéré un grand accomplissement, le *Guide de partage des rôles et responsabilités*. Cette réalisation a trouvé un écho très favorable auprès de l'industrie car elle permet de définir clairement quels sont les actes réservés aux experts en sinistre. Résultat : l'Autorité des marchés financiers a actualisé la *Directive d'application de l'Autorité en regard de la définition d'expert en sinistre et des activités qui lui sont exclusives*.

Membre du comité depuis ses débuts en 2002, il s'agit de mon second et dernier rapport à titre de président. Je souhaite profiter de l'occasion pour saluer chaleureusement et souligner l'implication de tous les membres du comité de déontologie qui ont siégé au cours des six dernières années et que j'ai eu la chance de côtoyer. Ils ont su, au nom de la protection du public, faire preuve de détachement envers leurs objectifs corporatifs afin d'élever les discussions au-dessus des contraintes et pratiques commerciales. À cet égard, je suis particulièrement fier de notre résolution qui aborde la problématique des antécédents judiciaires.

En terminant, je désire remercier les administrateurs de la ChAD pour leur confiance au long de toutes ces années.

René Matteau, C.d'A.A.
Président du comité de déontologie

BILAN DES ACTIVITÉS 2007

Consentement particulier

Le comité a conclu le travail entrepris au cours des dernières années au sujet du consentement particulier. C'est en juin 2007 que le comité a déposé un projet de deux nouveaux formulaires à l'Autorité des marchés financiers pour suppléer au formulaire actuellement utilisé (voir annexe 3 du *Règlement sur les renseignements à fournir au consommateur*). Ce dernier avait été rendu obligatoire par l'article 92 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, mais demeurait rarement utilisé, car jugé trop lourd par les utilisateurs. Notre travail a été bien accueilli jusqu'à maintenant. Des rencontres additionnelles sont prévues avec le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec à ce sujet en 2008.

Antécédents judiciaires

À la suite d'une veille de la jurisprudence des antécédents judiciaires, le comité a décidé d'adresser cette problématique. En effet, il est difficile pour les professionnels d'aborder la question des antécédents judiciaires avec leurs assurés. Après analyse, les membres du comité de déontologie ont adopté une position qui stipule que tous les représentants en assurance de dommages devraient poser une question relative aux antécédents judiciaires. Avant d'entériner cette position, le conseil d'administration a demandé au comité de la qualité de la pratique professionnelle de se pencher sur la question afin de traduire celle-ci dans la pratique quotidienne des professionnels (voir rapport du comité de la qualité de la pratique professionnelle).



Rôles et responsabilités de l'expert en sinistre

Le comité a conclu ses travaux visant à départager les rôles et responsabilités des experts en sinistre et des fournisseurs de services. La somme du travail des membres du comité a mené à la réalisation du *Guide de partage des rôles et responsabilités* qui présente les actes réservés aux experts en sinistre, soit enquêter le sinistre, estimer les dommages et négocier le règlement, en opposition aux tâches pouvant être déléguées. À la suite de la publication et de la distribution du *Guide* à tous les experts en sinistre, l'Autorité s'en est inspirée afin d'actualiser la directive de 1999 du Bureau des services financiers quant à la définition de l'expert en sinistre. Il s'agit là d'une importante réalisation qui permettra à l'industrie d'agir de manière plus uniforme lors du traitement d'une réclamation.

Autres problématiques

L'éthique et le professionnalisme étant au centre de nos préoccupations, le comité s'est penché sur divers dossiers tels que le nouveau Code de déontologie des experts en sinistre, le contrat courtier-client et la distribution de produits d'assurance de dommages sur Internet.



> **André Yergeau, FPAA**
 Expert en sinistre (indépendant)
 Président du comité du
 développement professionnel



> Membres du comité : Patricia Allard, André Yergeau, Marc Boulay, André Levert.

RAPPORT DU COMITÉ DU DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

Le comité du développement professionnel a pour mandat d'assurer de façon préventive, la protection du public en veillant à la formation des représentants certifiés en assurance de dommages ainsi qu'en expertise en règlement de sinistres et en proposant aux membres du conseil d'administration de la ChAD les orientations en matière de formation continue et de formation professionnelle.

Au cours de l'année, le comité du développement professionnel a repris ses activités et c'est avec plaisir que j'en ai accepté la présidence. Je suis particulièrement fier des travaux qui ont ainsi tenu compte des différentes réalités de l'industrie tout en assurant une gestion efficiente et efficace des opérations.

Réunis à deux reprises, les membres se sont penchés sur le dernier programme de formation continue obligatoire qui est en vigueur depuis janvier 2004. Avec le sondage réalisé par la Chambre, les membres du comité ont pu constater que la formation continue obligatoire est nécessaire et considérée importante par 93% des professionnels. Fort de ces résultats, nous sommes soucieux que le programme réponde toujours à l'évolution constante de l'industrie. Ainsi, les paramètres du programme ont été analysés, incluant l'obligation de 20 heures de formation aux deux ans, et une proposition sera présentée au conseil d'administration de la Chambre en 2008, et ce, pour la période de conformité de 2010-2011.

En terminant, j'aimerais remercier les membres du comité et souligner le soutien exceptionnel du personnel de la ChAD, en particulier, celui du service du développement professionnel.

André Yergeau, FPAA
 Expert en sinistre (indépendant)
 Président du comité du développement professionnel

DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL ET FORMATION CONTINUE OBLIGATOIRE

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 unités de formation continue (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 2007

Activités accréditées

Au cours de l'année, le service du développement professionnel a procédé à l'accréditation de 833 nouvelles activités de formation continue et renouvelé 300 des 663 activités de formation continue venant à échéance au cours de l'année. Durant cette période, le service du développement professionnel a enregistré 4 757 listes de présences pour 46 742 inscriptions de représentants à des activités de formation.

Formation continue au 31 décembre 2007

Au cours de l'exercice, 950 activités de FCO différentes étaient enregistrées pour un total de 4 757 séances offertes dans toutes les régions du Québec. Ces activités accréditées ont été données par 193 organismes de formation et 519 formateurs.

Éducollège.com

Les cours offerts en ligne et à distance ont connu un vif succès. En effet, au cours des six derniers mois de l'année, 1 066 représentants se sont inscrits aux différents cours offerts par Éducollège.com. D'ailleurs, le nombre de représentants suivant des cours en ligne ou à distance a doublé passant de 1 406 inscriptions en 2005-2006 à plus de 2 800 en 2006-2007. Afin d'offrir plus de choix aux membres et surtout de combler les manques constatés en terme de formation en conformité des pratiques, de nouveaux cours ont été produits dont un cours en déontologie (français et anglais) ainsi qu'un cours en droit disciplinaire.

Tableau 1 :

Détail des inscriptions aux cours d'Éducollège.com entre le 1^{er} juillet 2007 et le 31 décembre 2007

	Nombre
Les bateaux de plaisance	201
Les autocaravanes et les caravanes	217
Le processus disciplinaire	166
La déontologie	218
The Code of ethics, a matter of respect	25
L'assurance des maisons anciennes	239
Total	1 066

Tableau 2 :

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

	Nombre de membres*	Proportion	Comparable avec la 2 ^e période de conformité 2004-2005
Membres ayant terminé les exigences de FCO	13 075	98,0 %	91,7 %
Membres ayant complété 50 % et plus	102	0,8 %	6,1 %
Membres ayant complété 50 % et moins	84	0,6 %	1,3 %
Membres ayant complété aucune UFC	84	0,6 %	0,9 %

* Membres devant compléter de la FCO durant la période de conformité 2006-2007

Programme d'audits

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 une activité de formation accréditée. Durant l'année, 24 cours ont ainsi été sondés et sept avis ont été transmis aux formateurs pour corriger certaines lacunes mineures.

Titres professionnels pour les courtiers

Au cours de l'année, le service du développement professionnel a reçu plus de 25 demandes de reconnaissance de cours pour l'obtention de l'un des titres professionnels de courtier. De ce nombre, 20 titres professionnels ont été émis par le service, dont 15 titres de courtier d'assurance associé (C.d'A.Ass.) et cinq de courtier d'assurance agréé (C.d'A.A.).

Comité ad hoc portant sur la reconnaissance des programmes de formation dans les grands cabinets

En 2007, la ChAD a mis sur pied un comité formé de représentants des grands cabinets en vue de développer un programme de reconnaissance de la formation continue offerte à l'intérieur des grands cabinets. Réunis à quatre reprises, les membres ont convenu d'une entente pour la mise en place d'un nouveau programme de reconnaissance des activités de formation continue obligatoire qui débutera dès la période de conformité 2008-2009.

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 le grand public et les membres de l'industrie à avoir recours à ses services. Pour ce faire, de nombreuses actions sont posées : l'élaboration de stratégies de communication-marketing et de relations publiques ; les relations avec les médias ; le maintien d'un site Internet à jour ; le soutien aux activités de la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages.

Une année active... axée sur de nouvelles priorités !

Forte en activités, l'année est marquée par le sceau de bon nombre d'initiatives qui ont permis de rencontrer et de sensibiliser des centaines de personnes, des milliers de professionnels à leurs obligations légales, réglementaires et déontologiques ainsi qu'à l'importance de la conformité de la pratique professionnelle.

En effet, considérant d'emblée les orientations prises par le conseil d'administration, la fin de la période de conformité, l'entrée en vigueur de nouvelles obligations en matière de divulgation ou encore l'état d'avancement du processus d'adoption d'un Code de déontologie unique pour tous les experts en sinistre, l'année est synonyme d'initiatives nouvelles, de développement de partenariats et d'opérations ciblées selon les dossiers et les catégories de membres et/ou employeurs concernés.

- Par exemple, à l'automne, un sondage téléphonique auprès des membres a permis de dresser un portrait de leur perception à l'endroit de l'organisation et de connaître leurs attentes. L'année 2008 devrait traduire le tout en actions qui tiennent compte davantage de ces réalités ainsi que des principes directeurs et objectifs du conseil d'administration.

Sensibiliser les membres à leurs obligations

- **Campagne de sensibilisation *Quelques arpents de ChAD*, le quiz se poursuit!**

À la suite du succès de l'édition automne 2006 de *Quelques arpents de ChAD*, la campagne auprès des membres a été relancée en 2007 avec deux nouvelles éditions de questions (l'une au printemps et la seconde à l'automne).



Un jeu apprécié: voici quelques commentaires de membres qui ont participé au quiz.

« ...j'aime beaucoup les quiz, à l'heure du dîner, cela fait jaser et met nos connaissances à jours... »

« Les Quiz sont très bien faits. Rapide et concis, c'est idéal pour des professionnels pressés et débordés ! »

« Questionnaire très dynamique et bien présenté !
Continuez votre bon travail »

Dans le cadre de cette opération, les professionnels encadrés par la ChAD ont reçu des cartes postales, sous forme de quiz, mettant leurs connaissances à l'épreuve au sujet de leurs obligations professionnelles. Les participants étaient par la suite invités à valider leurs réponses sur le microsite : *arpentsdechad.ca*. En tout, 14 cartes quiz différentes ont été diffusées au cours de l'année. Les trois éditions du jeu sont maintenant en ligne sur le site Internet de la ChAD. Au total : 21 questions portant sur la déontologie, la pratique professionnelle ainsi que sur le rôle et la mission de la ChAD. Et les membres en redemandent !

- **Formation continue : fin de la période de conformité au 31 décembre 2007 :**

Mis en branle dès le mois de mai, le plan d'actions informe notamment les membres de l'état de leur dossier de formation et de l'importance de rencontrer leur obligation pour que leur permis soit renouvelé. *Résultats* : ceux qui ont rencontré leur obligation ont reçu une attestation de type diplôme. Quant à ceux en défaut au 31 décembre, ils recevront dès le début de l'année 2008, un avis les informant qu'ils ont jusqu'au 31 mars 2008 pour s'y conformer, sans quoi la ChAD en avisera l'Autorité qui suspendra leur permis. À ce chapitre, afin d'éviter les dédoublements et maximiser les ressources, nous avons offert à l'Autorité l'opportunité d'inclure les renseignements pertinents dans notre communication aux membres en défaut.

Informers : une priorité !

- **La ChADPresse :**

Médium d'information incontournable, *La ChADPresse* est publiée six fois par année et maintenant distribuée à plus de 14 000 exemplaires par numéro. Aussi, considérant son importance, une consultation s'est amorcée auprès des membres afin d'obtenir leurs suggestions en vue de renouveler l'édition et faire en sorte notamment que son contenu suscite davantage leur intérêt. *Résultat* : une toute nouvelle version de *La ChADPresse* est attendue au printemps 2008.

➤ **La ChADExpress:**

Bulletin électronique au contenu d'actualité, au total huit numéros ont été distribués à ses abonnés.

➤ **chad.ca :**

Cette année, le site de la ChAD a reçu 98 000 visites et plus de 603 000 pages ont été consultées. C'est en moyenne plus de 8 000 visites par mois comparativement à quelques 7 500 visites mensuelles en 2006. En octobre, un nombre record a été enregistré, soit 10 639 visites.

➤ Considérant la mise en ligne continue de nouveaux outils et d'informations, 2007 est aussi marquée par une analyse approfondie des nouvelles tendances Web, afin de mettre à jour le site de la ChAD. *Résultat:* une révision en profondeur de l'ergonomie et de la structure de navigation s'amorce donc et un nouveau site sera lancé à l'automne 2008.

➤ **Guide de partage des rôles et responsabilités :**

Réalisé par le comité de déontologie, le Guide a été traduit et inséré dans *La ChADPresse* de l'édition de septembre-octobre 2007. Puisque les travaux ont permis l'actualisation de la *Directive d'application de l'Autorité en regard de la définition d'expert en sinistre et des activités qui lui sont exclusives*, la ChAD et l'Autorité ont arrimé les communications de manière à maximiser l'information aux membres et s'assurer du lancement d'un message uniforme auprès de l'industrie. L'outil est également disponible en ligne sur le site de la Chambre pour le bénéfice de tous.

Un organisme présent dans l'industrie

➤ **La ChAD à la rencontre de l'industrie :**

Active et soucieuse de contribuer aux activités de l'industrie, la ChAD continue de s'impliquer et participe à divers événements et rencontres, que ce soit ceux de l'ACDSA, de l'AESIQ, du Cercle de l'assurance, de l'AFAM¹, de l'IADQ, du BAC, de l'Autorité, du congrès du RCCAQ ou du Journal de l'assurance (Congrès de l'assurance et de l'investissement) afin de constamment informer les membres et les décideurs des activités de la ChAD et des changements réglementaires.

➤ **À la rencontre des dirigeants et gestionnaires :**

Considérant l'importance d'adapter les façons de faire selon les réalités de l'industrie et le fait que les hauts dirigeants et gestionnaires ne sont pas nécessairement des détenteurs de permis et qu'ils ont sous leur responsabilité des employés membres de la ChAD, l'équipe planifie et organise des rencontres avec de hauts dirigeants et gestionnaires de cabinets depuis juin 2007.

Partenariats avec des organismes de l'industrie

➤ **Inventaire des biens :**

Afin que les consommateurs soient encore mieux outillés pour évaluer la valeur de leurs biens et que les professionnels puissent ainsi mieux les conseiller quant à leur besoin de couverture, une version électronique de l'Inventaire des biens a été mise à jour et est maintenant disponible sur les sites Internet de la ChAD et du BAC. *Résultats:* les consommateurs peuvent enregistrer dans leur dossier leur propre formulaire et faire la mise à jour de leur inventaire des biens. En plus d'être disponible dans les deux langues, l'Inventaire des biens a fait l'objet de promotion auprès du grand public au printemps 2007.

➤ **Avis au renouvellement (auto et habitation) :**

Bien que le représentant ait des obligations envers le consommateur, ce dernier a celle de communiquer avec son représentant lors d'un changement à sa situation qui peut entraîner une modification à sa police d'assurance. À cette fin, la ChAD a dynamisé, en quiz, les Avis au renouvellement. *Résultats:* le BAC et l'Autorité offrent maintenant aux consommateurs cet outil sur leur site Internet respectif et une opération conjointe a été mise de l'avant informant l'industrie de la disponibilité de ces outils et du partenariat de promotion que les trois organismes enclencheront auprès du grand public dès l'hiver 2008.



➤ **Avec l'Autorité – Rapport de plaintes :**

La conformité étant une préoccupation constante, l'Autorité et la ChAD ont arrimé les communications en vue d'aviser les dirigeants et correspondants de cabinets, les représentants autonomes ainsi que les cabinets comportant un seul représentant, de l'obligation de faire leur rapport de plaintes auprès de l'Autorité. *Résultat:* cette collaboration a permis de faciliter la mise à jour des connaissances des membres quant au processus pour faire rapport, puisque certains qui étaient en défaut croyaient avoir enregistré ledit rapport.

¹ Association des Femmes d'Assurance de Montréal



> M. Toupin est ici accompagné de M^e Robert LaGarde, président du conseil d'administration (jusqu'en mai 2007). Les membres du comité du jury sont des administrateurs de la ChAD : Mme Danielle Thibodeau, courtier en assurance de dommages, M. André Yergeau, expert en sinistre et M. Michel Talbot, agent en assurance de dommages.

> Avec SOS Sinistrés :

Considérant le fait que la ChAD annonce déjà les résultats des campagnes de SOS Sinistrés, une proposition est actuellement à l'étude en vue d'officialiser ce partenariat. *Résultat* : à l'amorce de la campagne du printemps 2008, l'entente devrait être conclue.

> Avec l'Institut Canadien (CI) :

Conférence : Litiges d'assurance, responsabilité générale et de biens (Montréal, les 10 et 11 décembre 2007). Étant donné la fin de la période de conformité, une entente a été conclue donnant accès notamment à un tarif préférentiel aux membres et la possibilité de présenter, au kiosque de la ChAD, aux participants les outils disponibles pour assurer une meilleure qualité de la pratique professionnelle.

Reconnaître l'excellence de la relève

> Prix Marcel-Tassé 2007 :

Guidé par le principe d'encourager l'excellence et la volonté de saluer la relève, la ChAD a remis pour la 8^e année, le prix Marcel-Tassé au finissant s'étant le plus démarqué. En primeur, le prix était assorti d'une bourse de 1 000 \$. En 2007, douze candidats étaient en lice. Le lauréat choisi par le jury est : M. Patrick Toupin, finissant du Cégep du Vieux Montréal.

Et encore plus...

> Relations médias :

Divers dossiers spéciaux sur l'assurance de dommages ou sur des dossiers de type protection du consommateur font en sorte que les médias ont fait appel à l'expertise de la ChAD,

comme *Le Devoir*, *La Presse*, *TVA*, *TQS*, *Radio-Canada Télévision*, *Finance et Investissement*, *Le journal de l'assurance*, *Québec Inc*, *Flash Finance.ca*, *Affaires Plus*, *Journal Les Affaires*.

> Placements médias :

Afin de soutenir la présence de la ChAD dans les dossiers traitant d'assurance de dommages, la ChAD a effectué des placements médias dans les publications suivantes : *Revue Commerce*, *Affaires Plus*, *Québec Inc.*, *Jobboom*, et *Magazine Entreprendre*.

> Revue Commerce :

Mené par l'équipe des communications de la ChAD, ce dossier spécial sur l'assurance de dommages aborde les grands enjeux de l'industrie, le dynamisme des femmes en assurance, la relève et l'encadrement professionnel. 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.

> Magazine Affaires Plus :

En collaboration avec le BAC, la ChAD a participé au dossier spécial sur l'assurance de dommages. L'article aborde entre autres les trucs et astuces pour passer de belles vacances et pour réussir son déménagement. Il a également été possible de mettre de l'avant l'inventaire des biens.



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



> Membres du comité : Maryse Crête, Serge Lyras, Denis Garneau.

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 information de gestion. Il coordonne également les activités des vérificateurs externes.

Le comité de vérification étant actif tout au long de l'année, le souci d'une gestion efficiente des ressources financières de la ChAD est au cœur de nos préoccupations, et ce, afin de lui permettre de rencontrer pleinement sa mission de protection du public et d'assurer sa pérennité. En ce sens, et dans la foulée des résultats anticipés pour l'exercice financier 2007, le comité de vérification a procédé à une analyse rigoureuse de la situation financière projetée pour les années 2008 et 2009. Les résultats financiers pour l'exercice se terminant le 31 décembre 2007 présentent un excédent des produits par rapport aux charges de l'ordre de 238 000 \$. Pour leur part, les actifs nets non grevés d'affectation de la ChAD s'établissaient à la fin de l'exercice 2007 à 937 532 \$.

Investir dans l'avenir : une priorité pour tout le conseil d'administration

Au-delà des activités régulières du comité de vérification, les marges de manœuvre financières dégagées grâce à nos exercices financiers passés ont fait en sorte que nous avons procédé à une analyse sérieuse de celles-ci. Plusieurs scénarios ont été présentés au conseil d'administration. Le résultat de l'ensemble de la démarche fait en sorte que les administrateurs ont décidé d'investir, au cours des prochaines années, dans des projets à valeur ajoutée en termes d'encadrement professionnel.

Nous remarquons donc dans les états financiers présentés que des dépenses supplémentaires ont été accordées, dans différents postes budgétaires, et ce, en vue de réaliser divers projets dont la concrétisation sera sentie en 2008. Par ailleurs,

dès cette année, nous avons décidé d'offrir une réduction additionnelle des coûts des cours offerts par notre partenaire qu'est Educollège.com. De plus, un sondage a été réalisé auprès des membres sur leur compréhension du rôle de la Chambre ainsi qu'un autre sur leur intérêt à propos d'un guide sur les meilleures pratiques professionnelles. Ce sont également enclenchées les révisions du site Internet de la ChAD et de *La ChAD Presse*.

Enfin, considérant l'entente avec l'Autorité des marchés financiers permettant à la ChAD d'inspecter les cabinets de 24 représentants et moins, l'année 2007 est également marquée par l'élargissement du programme d'inspection aux cabinets d'expertise en règlement de sinistres.

En terminant, je tiens à mentionner l'excellent travail accompli par tous les membres du comité de vérification et à les remercier chaleureusement pour leur précieuse contribution.

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

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS



Aux membres de la

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

Nous avons vérifié le bilan de la CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ci-après « la Chambre ») au 31 décembre 2007 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 2007 ainsi que des résultats de ses activités 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 1^{er} février 2008

RÉSULTATS

EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2007

Produits

	2007	2006
Cotisations	3 269 234 \$	3 177 602 \$
Intérêts	171 287 \$	133 525 \$
Greffe	53 671 \$	135 073 \$
Développement professionnel	127 750 \$	142 015 \$
Publications et matériel de promotion	89 044 \$	66 423 \$
Perte matérialisée sur placements	(6 739) \$	(5 910) \$
Variation de la plus-value non matérialisée sur placements	3 917 \$	-
TOTAL	3 708 164 \$	3 648 728 \$

Charges

	2007	2006
Rémunération		
Salaires et charges sociales	1 722 251 \$	1 538 581 \$
Allocations	44 000 \$	44 000 \$
Jetons des administrateurs	32 000 \$	25 600 \$
Jetons des autres membres	13 800 \$	11 400 \$
Frais de formation du personnel	8 415 \$	6 496 \$
Loyer, taxes, permis et électricité	295 975 \$	290 551 \$
Services professionnels externes	194 234 \$	118 913 \$
Procureur du syndic	172 216 \$	227 028 \$
Publications	151 192 \$	124 076 \$
Publicité et promotion	132 162 \$	133 556 \$
Communication	107 712 \$	77 536 \$
Comité de discipline	106 242 \$	78 504 \$
Frais de déplacement - ensemble des comités	86 810 \$	66 822 \$
Assurances	66 215 \$	65 714 \$
Fournitures de bureau et papeterie	48 360 \$	64 910 \$
Inspection professionnelle	40 960 \$	23 622 \$
Développement professionnel	39 578 \$	83 526 \$
Amortissement - immobilisations corporelles	39 142 \$	70 561 \$
Frais de perception	38 541 \$	37 004 \$
Frais d'élections	36 418 \$	16 246 \$
Télécommunications	30 290 \$	25 399 \$
Frais du site Internet	28 973 \$	4 627 \$
Poste et messagerie	23 503 \$	34 629 \$
Entretien et réparations	20 452 \$	14 717 \$
Location - équipement de bureau	13 375 \$	7 597 \$
Frais bancaires	5 919 \$	6 115 \$
Mauvaises créances	4 062 \$	92 483 \$
Traduction	2 248 \$	4 030 \$
Frais de déménagement et de relocalisation	-	73 709 \$
Amortissement - actifs incorporels	-	7 905 \$
Radiation d'actifs	-	7 596 \$
Perte sur cession d'immobilisations corporelles	-	7 047 \$
Frais refacturés	(35 542) \$	(32 167) \$
TOTAL	3 469 503 \$	3 358 333 \$

EXCÉDENT DES PRODUITS PAR RAPPORT AUX CHARGES	238 661 \$	290 395 \$
--	-------------------	-------------------

BILAN

AU 31 DÉCEMBRE 2007

Actif

Actif à court terme

	2007	2006
Encaisse	122 541 \$	135 873 \$
Débiteurs (Note 4)	795 496 \$	715 165 \$
Frais payés d'avance	80 578 \$	78 191 \$
Placements réalisables à court terme	1 817 615 \$	1 743 671 \$
	2 816 230 \$	2 672 900 \$

Placements (Note 5) 1 969 060 \$ 1 670 032 \$

Immobilisations corporelles (Note 6) 103 053 \$ 123 965 \$

Actifs incorporels (Note 7) 15 500 \$ -

TOTAL 4 903 843 \$ 4 466 897 \$

Passif

Passif à court terme

	2007	2006
Créditeurs (note 8)	440 306 \$	292 898 \$
Cotisations reportées	2 178 473 \$	2 118 010 \$
Autres produits reportés	86 215 \$	119 920 \$
	2 704 994 \$	2 530 828 \$

Avantage incitatif de location 192 764 \$ 163 266 \$

2 897 758 \$ 2 694 094 \$

Actifs nets

Investis en immobilisations 118 553 \$ 123 965 \$

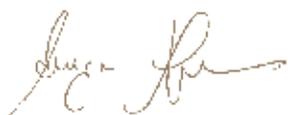
Affectations d'origine interne (Note 11) 950 000 \$ 950 000 \$

Non grevés d'affectations 937 532 \$ 698 838 \$

2 006 085 \$ 1 772 803 \$

TOTAL 4 903 843 \$ 4 466 897 \$

Au nom du conseil



Serge Lyras, C.d'AA, FPAA
Président du comité de vérification



Maya Raic
Présidente-directrice générale

ÉVOLUTION DES ACTIFS NETS

EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2007

	Investis en immobilisations	Affectations d'origine interne	Non affectés	2007 total	2006 total
Solde au début déjà établi	123 965 \$	950 000 \$	698 838 \$	1 772 803 \$	1 482 408 \$
Modification d'une convention comptable (Note 3)	-	-	(5 379 \$)	(5 379 \$)	-
Redressé	123 965 \$	950 000 \$	693 459 \$	1 767 424 \$	1 482 408 \$
Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges	(39 142 \$) ⁽¹⁾	-	277 803 \$	238 661 \$	290 395 \$
Acquisition d'immobilisations et actifs incorporels	33 730 \$	-	(33 730 \$)	-	-
SOLDE À LA FIN	118 553 \$	950 000 \$	937 532 \$	2 006 085 \$	1 772 803 \$

(1) Représente l'amortissement des immobilisations.

FLUX DE TRÉSORERIE

EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2007

Activités de fonctionnement

	2007	2006
Excédent des produits par rapport aux charges	238 661 \$	290 395 \$
Amortissement - immobilisations corporelles	39 142 \$	70 561 \$
Amortissement - actifs incorporels	-	7 905 \$
Amortissement - prime sur acquisition de placements	-	9 453 \$
Perte sur cession d'immobilisations corporelles	-	7 047 \$
Perte sur cession de placements	6 739 \$	5 910 \$
Variation de la plus-value non matérialisée sur placements	(3 917 \$)	-
Radiation d'actifs	-	7 596 \$
Loyers reportés	29 498 \$	163 266 \$
	310 123 \$	562 133 \$

Variation nette des éléments hors liquidités du fonds de roulement

91 448 \$ **(4 083 \$)**

Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement

401 571 \$ **558 050 \$**

Activités d'investissement

	2007	2006
Variation nette du placement dans le marché monétaire	(72 808 \$)	(426 476 \$)
Acquisition de placements	(805 505 \$)	(405 015 \$)
Produit de cession de placements	497 140 \$	400 000 \$
Acquisition d'immobilisations corporelles	(18 230 \$)	(108 423 \$)
Acquisition d'actifs incorporels	(15 500 \$)	(459 \$)

Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement

(414 903 \$) **(540 373 \$)**

Variation nette de l'encaisse

(13 332 \$) **17 677 \$**

Encaisse au début

135 873 \$ **118 196 \$**

ENCAISSE À LA FIN

122 541 \$ **135 873 \$**

Les flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement comprennent des intérêts reçus de 171 287 \$ en 2007 (127 615 \$ en 2006).

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS

AU 31 DÉCEMBRE 2007

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.

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. De plus, la Chambre est responsable de sa cotisation de même que de l'élection de ses administrateurs.

2. Principales conventions comptables

a) Constatation des produits

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) Actifs financiers et passifs financiers détenus à des fins de transactions

Les actifs financiers et passifs financiers détenus à des fins de transactions représentent des placements acquis ou pris en charge principalement en vue de revente ou de rachat à court terme. Ils sont constatés à la juste valeur selon le cours du marché. Tout gain ou perte est présenté aux résultats de l'exercice au cours duquel ils se produisent. L'organisme a décidé de classer tous ces instruments financiers comme étant détenus à des fins de transactions.

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

d) Actifs incorporels

Les actifs incorporels sont inscrits au coût et sont amortis selon la méthode linéaire sur une période de trois ans.

e) Avantage incitatif de location

L'avantage incitatif de location des locaux est amorti selon la méthode de l'amortissement linéaire sur la durée restante du bail de neuf ans.

f) Utilisation d'estimations

Pour dresser des états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, la direction doit faire des estimations et poser des hypothèses qui ont une incidence sur les montants présentés dans les états financiers et les notes 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)

AU 31 DÉCEMBRE 2007

3. Modifications de conventions comptables

a) Exercice courant

Le 1^{er} janvier 2007, l'organisme a adopté les nouvelles recommandations de l'Institut canadien des comptables agréés quant à la comptabilisation, l'évaluation et la présentation des instruments financiers suite à la publication des chapitres 3855, *Instruments financiers - comptabilisation et évaluation*, 3862, *Instruments financiers - informations à fournir*, 3863, *Instruments financiers - présentation ainsi que 3865, Couvertures*.

L'application de ces normes s'est effectuée rétroactivement sans le retraitement des exercices antérieurs. La conséquence de ces nouvelles normes sur les états financiers est une réduction des actifs nets, sans effet sur la trésorerie de 5 379 \$, pour tenir compte de la constatation initiale des actifs et passifs financiers détenus à des fins de transactions à la juste valeur plutôt qu'au coût.

b) Exercices futurs

Au cours de l'exercice débutant le 1^{er} janvier 2008, l'organisme appliquera la nouvelle recommandation de l'Institut canadien des comptables agréés quant à des informations à fournir concernant l'actif net suite à la publication du chapitre 1535, *Informations à fournir concernant le capital*. La direction fournira ainsi des informations qualitatives sur les objectifs et procédures de gestion de l'actif net et sur le respect des exigences en matières de maintien d'actifs nets.

4. Débiteurs

	2007	2006
Cotisations à recevoir via l'Autorité des marchés financiers	755 882 \$	655 098 \$
À recevoir de l'Autorité des marchés financiers	16 637 \$	-
Taxes de ventes	-	36 724 \$
Autres - comptes à recevoir	22 977 \$	23 343 \$
TOTAL	795 496 \$	715 165 \$

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.

5. Placements

	2007	2006
Obligations, 3,15 % à 5,45 %, échéant de 2008 à 2012, présentées à la juste valeur en 2007 et au coût en 2006 (coût en 2007 - 2 376 965 \$; juste valeur en 2006 - 2 067 265 \$)	2 372 808 \$	2 072 644 \$
Participation dans un placement collectif dans le marché monétaire	1 413 867 \$	1 341 059 \$
	3 786 675 \$	3 413 703 \$
Portion réalisable à court terme	1 817 615 \$	1 743 671 \$
TOTAL	1 969 060 \$	1 670 032 \$

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

2008	2009	2010	2011	2012
1 817 615 \$	401 081 \$	497 977 \$	401 496 \$	305 040 \$

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS (SUITE)

AU 31 DÉCEMBRE 2007

6. Immobilisations corporelles

	2007			2006
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette	Valeur nette
Mobilier, agencement et équipement	239 257 \$	149 876 \$	89 381 \$	111 726 \$
Équipement informatique	182 562 \$	168 890 \$	13 672 \$	12 239 \$
TOTAL	421 819 \$	318 766 \$	103 053 \$	123 965 \$

7. Actifs incorporels

	2007			2006
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette	Valeur nette
Logiciels	5 500 \$	-	5 500 \$	-
Site Web	10 000 \$	-	10 000 \$	-
TOTAL	15 500 \$	-	15 500 \$	-

8. Crédoiteurs

	2007	2006
Comptes fournisseurs et frais courus	400 592 \$	292 898 \$
Taxes de vente	39 714 \$	-
TOTAL	440 306 \$	292 898 \$

9. Engagements contractuels

Au 31 décembre 2007, 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 2 832 466 \$. Les engagements minimums des cinq prochains exercices sont les suivants :

2008	2009	2010	2011	2012
300 635 \$	298 535 \$	292 235 \$	292 235 \$	316 664 \$

10. 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. La nouvelle loi reconnaît la Chambre en lui octroyant le statut d'organisme d'autoréglementation. De plus, la Chambre est responsable de sa cotisation de même que de l'élection de ses administrateurs.

11. 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.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS (SUITE)

AU 31 DÉCEMBRE 2007

12. 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 38 541 \$ (37 004 \$ en 2006). 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 2007 suite à ces transactions.

13. 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 valeur comptable de ces instruments financiers correspond à la juste valeur de ceux-ci lors de leur comptabilisation initiale.

La juste valeur des obligations est déterminée sur un marché actif qui, au moyen de la valeur actualisée des flux monétaires futurs actualisés au taux courant du marché, s'applique pour des instruments similaires.

La direction est d'avis que ces instruments financiers n'exposent pas l'organisme à des risques significatifs de taux d'intérêts, de change ou de crédit.

La Chambre encourt des risques de crédit associés aux débiteurs. La Chambre évalue la condition financière de ses représentants sur une base continue.

14. Chiffres comparatifs

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

total
↓
amortissement cumulé
côt
↓
valeur nette
89 381 \$
13 672 \$

103 053 \$

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 Jannick Desforges, directrice (depuis le 15 octobre 2007)

M^e Marie-Claude Rioux, directrice (jusqu'au 15 octobre 2007)

Michèle Fournier, inspecteur

Jocelyne Lisi, analyste

M^e Nadine Martin, avocate aux affaires institutionnelles

Denis Moisan, inspecteur

Jean-Pierre Provost, inspecteur (depuis août 2007)

Véronique Smith, secrétaire du comité de discipline

Bureau du syndic

Carole Chauvin, syndic

Marie Bélanger, enquêteur

Marie Buchanan, secrétaire du syndic

Jean-Sébastien Houle, enquêteur adjoint

M^e Karine Lizotte, enquêteur

Luce Raymond, adjoint au syndic et enquêteur

Services administratifs et gestion des opérations de la formation continue

Jocelin Pilon, directeur

Francine Boileau, commis comptable

(par intérim depuis avril 2007)

Brigitte Carrière, commis comptable (congé de maternité)

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 (jusqu'en avril 2007) et agent de communications-marketing (par intérim jusqu'au 31 décembre 2007)

Carine Lévesque, agent de communications et d'information

Véronique St-Pierre, agent de communications et de marketing (congé de maternité)

Nina Tourigny, agent de communications – relève

LES MEMBRES DES COMITÉS DE LA CHAD

Comité de la qualité de la pratique professionnelle

Paul-André Simard, C.d'A.Ass, courtier en assurance de dommages, président du comité et administrateur à la ChAD (jusqu'en avril 2007)

Philippe Jones, courtier en assurance de dommages, président du comité (depuis avril 2007)

Jean Bernatchez, expert en sinistre (indépendant)

Louise Beauregard, expert en sinistre (public)

Chantal Doucet, expert en sinistre (indépendant)

Bernard Drouin, agent en assurance de dommages et administrateur à la ChAD

Michel Joubert, expert en sinistre (à l'emploi d'un assureur)

Manon Lizée, PAA, agent en assurance de dommages

Chantal Yelle, courtier en assurance de dommages

Comité de déontologie

René Matteau, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages, président du comité

France Alain, 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)

Kathleen Gendron, FPAA, agent en assurance de dommages

Jacques Yelle, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages et administrateur à la ChAD

Carole Chauvin, syndic de la ChAD

Comité de discipline

M^e Patrick de Niverville, président

M^e Marco Gaggino, vice-président

M^e Daniel Fabien, président-suppléant

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 Beauregard, expert en sinistre (indépendant)

Mario Bégin, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages

Luc Bellefeuille, 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) (décédé)

Sylvie Campeau, courtier en assurance de dommages

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

Julie Gagnier, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages

Marc-Henri Germain, A.V.A., C.d'A.A., courtier en assurance de dommages

Claude Gingras, expert en sinistre (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.Ass., courtier en assurance de dommages

Richard Lemay, expert en sinistre (indépendant)

Diane D. Martz, agent en assurance de dommages

Michel Mathieu, expert en sinistre (à l'emploi d'un assureur)

Benoît Ménard, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages

Yolande Nicolas Palmieri, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages (jusqu'en août 2007)

Francine Normandin, C.d'A.Ass., 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 Pauté, courtier en assurance de dommages

Robert Pomerleau, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages (jusqu'en septembre 2007)

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

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

Comité du développement professionnel

André Yergeau, FPAA, expert en sinistre (indépendant), président du comité et administrateur à la ChAD

Patricia Allard, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages

Marc Boulay, FPAA, expert en sinistre (à l'emploi d'un assureur)

André Levert, agent en assurance de dommages

Comité ad hoc portant sur la reconnaissance des programmes de formation dans les grands cabinets

Marc Boulay, FPAA, expert en sinistre (à l'emploi d'un assureur),
Desjardins assurances générale

Martin Delage, La Capitale assurances générales inc.

Martine Hudon, La Capitale assurances générales inc.

François Lachapelle, C.d'A.Ass., courtier en assurance
de dommages, Meloche Monnex inc

André Levert, agent en assurance de dommages,
La compagnie d'assurances Bélair inc

Nathalie Huppé, SSQ assurances générales inc.

Comité de vérification

Serge Lyras, C.d'A.A., FPAA, courtier en assurance de
dommages, président du comité et administrateur à la ChAD

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

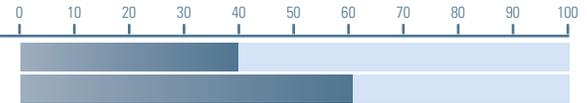
Denis Garneau, M.B.A., agent en assurance de dommages



STATISTIQUES 2007

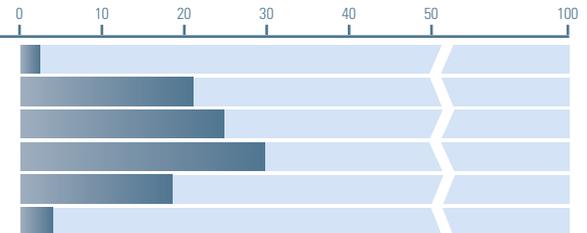
Nombre de représentants certifiés au 31 décembre 2007 : 13 345

Hommes 39,4 %
Femmes 60,6 %



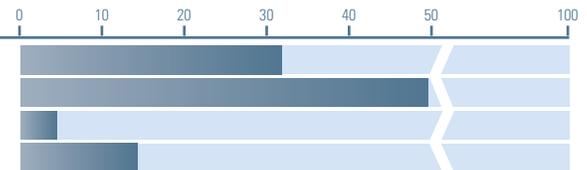
Âge des membres

24 et moins 2,4 %
25 à 34 ans 21,7 %
35 à 44 ans 23,8 %
45 à 54 ans 29,7 %
55 ans et plus 19,2 %
(donnée inconnue) 3,2 %



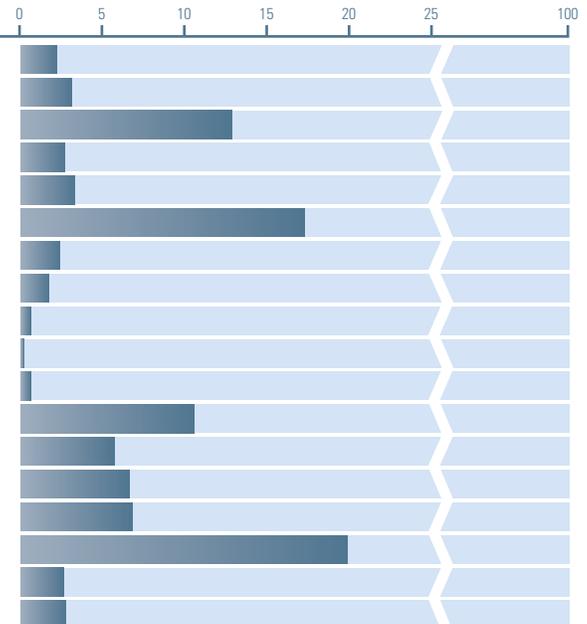
Professions

Agents en assurance de dommages 32,0 %
Courtiers en assurance de dommages 48,6 %
Experts en sinistre (indépendants) 5,0 %
Experts en sinistre (à l'emploi d'un assureur) 14,4 %



Membres par région

Bas Saint-Laurent 2,2 %
Saguenay - Lac-St-Jean 3,1 %
Québec 12,7 %
Mauricie 2,5 %
Estrie 3,2 %
Montréal 17,3 %
Outaouais 2,4 %
Abitibi-Témiscaminique 1,7 %
Côte-Nord 0,6 %
Nord du Québec 0,1 %
Gaspésie - Îles de la Madeleine 0,6 %
Chaudière - Appalaches 10,5 %
Laval 5,7 %
Lanaudière 6,5 %
Laurentides 6,7 %
Montérégie 19,8 %
Centre-du-Québec 2,7 %
Hors Québec 1,7 %



Statistiques

2007	2006	2005	
97 995	90 500	83 130	Nombre de visites sur le site Internet
194 471	189 161	180 280	Nombre d'UFC cumulées (heures de formation)

Répartition des plaintes

2007	2006	2005	
9	15	12	Agents en assurance de dommages
70	84	60	Courtiers en assurance de dommages
11	14	11	Experts en sinistre (indépendants)
27	23	11	Experts en sinistre (à l'emploi d'un assureur)

Auditions disciplinaires

2007	2006	2005
28	29	30



> 1^{ère} rangée : Daniel Demers, M^e Robert LaGarde, Michel Verreault
2^e rangée : Cécile Hammond, Ron Pavelack, Carole Lavoie, Claude Côté

RAPPORT DE LA COALITION

Créée en 2002 par la mobilisation 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.

Conseil d'administration 2007

M^e Robert LaGarde, président – ChAD
Michel Verreault, vice-président – CADD
Vincent Gaudreau, administrateur – RCCAQ
Élaine Savard, administrateur – AESIQ (jusqu'en août 2007)
Claude Côté, administrateur – AESIQ (depuis août 2007)
Ron Pavelack, administrateur – BAC (depuis février 2007)

Membres observateurs

Monique Bernier, représentante, Emploi-Québec
Denyse Blanchet, représentante, maisons d'enseignement collégial (jusqu'en août 2007)
Carole Lavoie, représentante, maisons d'enseignement collégial (depuis août 2007)
Daniel Demers, secrétaire-trésorier – BAC (depuis septembre 2007)
Cécile Hammond, représentante, Ministère de l'Éducation



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

MOT DU PRÉSIDENT

C'est avec beaucoup de fierté que je vous présente le bilan de l'année 2007 de la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages.

L'année a commencé sur une note très positive avec le cinquième anniversaire de la Coalition. C'était l'occasion de partager les nombreuses retombées, mais surtout de remercier et de souligner l'implication de tous les partenaires qui ont permis à la Coalition au fil des années, de mettre à l'avant-scène l'assurance de dommages en tant qu'industrie offrant une carrière d'avenir. À mon avis, c'est cette mobilisation qui donne toute sa force à la Coalition.

En effet, la mobilisation de l'industrie se concrétise davantage d'année en année et permet à l'assurance de dommages d'être à l'avant-garde. D'ailleurs, la campagne de financement 2007 le démontre bien, puisqu'elle a atteint la somme de 325 892 \$. Merci à tous les contributeurs ! C'est grâce à votre implication que nous avons ainsi pu mettre de l'avant de nouveaux projets.

Par ailleurs, en considérant la courbe démographique, il est essentiel de conserver ce *momentum* afin de faire face à une très forte concurrence pour attirer une main-d'œuvre et une relève compétente et dynamique. Précurseur et modèle pour plusieurs secteurs d'activités qui eux aussi font de plus en plus face à un besoin de main-d'œuvre, en tant qu'industrie, il importe de poursuivre nos efforts pour continuer à faire connaître et valoriser les carrières d'agents, courtiers, experts en sinistre et souscripteurs.

En 2007, un pas de plus a d'ailleurs été franchi avec le lancement de la trousse pédagogique. En effet, il s'agit d'une innovation

dans le domaine de la promotion de carrière au sein d'une industrie. En répondant aux critères de l'approche orientante, cette trousse s'adresse aux enseignants du deuxième cycle des écoles du secondaire. À l'aide de différents scénarios, l'approche pédagogique de cet outil vise non seulement à sensibiliser les élèves aux possibilités d'une carrière prometteuse en assurance de dommages mais également à les inciter à développer un meilleur sens critique en matière de consommation. Comme l'industrie de l'assurance de dommages en est une qui gagne à être mieux connue, nous croyons qu'en utilisant une approche pédagogique, les jeunes pourront davantage considérer l'assurance de dommages comme choix de carrière.

En terminant, permettez-moi de remercier les membres du conseil d'administration, du comité des établissements et du comité jeunesse pour leur constante implication. Vos idées, vos encouragements et la flamme qui vous allume sont l'âme de la Coalition, ce qui la pousse à toujours vouloir aller plus loin et c'est un réel honneur de travailler avec vous. Merci également aux membres du conseil d'administration de la Chambre pour leur confiance. Terminant mon mandat d'administrateur à la Chambre en avril dernier, la représenter à la Coalition est aussi pour moi une source d'engagement et de fierté : je crois sincèrement que d'avoir accès à une relève qualifiée et certifiée est aussi un gage de meilleure protection du public.

M^e Robert LaGarde
Président

Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages

BILAN DES ACTIVITÉS 2007

Campagne de financement

En 2007, la Coalition a réalisé sa sixième campagne de financement. Cette dernière s'est avérée un succès puisqu'une somme record a été amassée, soit 325 892 \$. L'objectif fixé de 250 000 \$ a été dépassé de plus de 75 000 \$, permettant ainsi de mettre de l'avant de nouveaux projets de promotion. Rappelons que les cotisations demeurent volontaires et que le montant suggéré est en fonction du volume de primes pour les assureurs et du nombre d'employés certifiés pour les cabinets de courtage et d'expertise en règlement de sinistres.

5^e anniversaire

À l'occasion de son 5^e anniversaire, en janvier 2007, la Coalition a tenu à remercier l'implication de tous ses partenaires qui lui ont permis au fil des ans de présenter l'assurance de dommages comme une avenue attirante pour une carrière. Grâce à de judicieux partenariats et ses multiples initiatives, nombreuses ont été les retombées enregistrées par la Coalition depuis sa création. Les festivités du 5^e anniversaire ont permis de les mettre en relief. À titre d'exemple, le nombre d'établissements d'enseignement offrant une formation a plus que doublé depuis 2002, passant de 11 à 24.



Engendrant un effet rassembleur, la Coalition a réuni le 24 janvier 2007 au Centre Mont-Royal quelque 150 personnes, dont plusieurs chefs de file de l'industrie, des représentants des maisons d'enseignement, des étudiants en assurance de dommages ainsi que plusieurs partenaires et collaborateurs ayant contribué au succès de la Coalition. Ce fut également l'occasion d'officialiser le lancement de la toute nouvelle Trousse pédagogique d'information et d'orientation en assurance de dommages.

Trousse pédagogique

La Trousse pédagogique d'information et d'orientation en assurance de dommages est un projet d'envergure qui vise les enseignants de III^e, IV^e et V^e secondaire ainsi que les conseillers en information scolaire et professionnelle. Utilisant l'approche orientante, la trousse peut être utilisée dans différentes matières, soit le français, les mathématiques, l'éducation économique et l'histoire. L'outil vise trois objectifs principaux : amener les élèves à développer de meilleures attitudes en matière de consommation, les familiariser avec les concepts et le vocabulaire propres à l'assurance de dommages et les sensibiliser aux possibilités de carrière en assurance de dommages.



La trousse a été développée en collaboration avec *Septembre éditeur* et deux enseignantes du Cégep de Sainte-Foy : Chantale Bilodeau et Johanne Giguère. Forte de l'implication du milieu de l'éducation, elle représente un projet innovateur, puisqu'il s'agit du premier outil du genre à être réalisé. Il contribuera sans doute à positionner l'assurance de dommages dans le milieu de l'éducation, et ce, tant auprès du corps enseignant que des élèves de 14 à 16 ans.

Cahier spécial sur l'assurance de dommages

Le 3 octobre 2007, la quatrième édition du cahier spécial sur l'assurance de dommages a été insérée dans sept grands quotidiens du Québec, soit *La Presse*, *Le Soleil*, *Le Nouvelliste*, *La Tribune*, *Le Droit*, *Le Quotidien* et *La Voix de l'Est*. Faisant notamment intervenir sept professionnels représentant les différentes professions, le cahier est un excellent outil d'information et ses couleurs démontrent le dynamisme de l'assurance de dommages. En plus de joindre les quelque 1,5 millions de lecteurs des quotidiens, le cahier a également été envoyé aux 2 500 conseillers en information scolaire et professionnelle du Québec, aux directions régionales d'Emploi-Québec et aux cégeps offrant une formation en assurance de dommages.

Jeu Internet : kambriolage.com

Afin d'attirer les jeunes de 14 à 18 ans, la Coalition a relancé le jeu Internet *kambriolage.com*. Jumelé à de la promotion sur les réseaux de *Canoë* et de *Musique Plus*, quelque 17 700 visites ont été enregistrées tout au long de l'année et des courriels d'information ont été envoyés à plus de 11 000 personnes. Par ailleurs, le jeu permettait aussi de participer à un concours et courir la chance de gagner un lecteur de musique *iPod*.



Activités de représentation

En 2007, la Coalition a participé à plusieurs activités de représentation auprès des jeunes à la recherche d'une carrière et de l'industrie. Présente dans plus d'une trentaine d'événements (ex. salons de l'emploi, journées carrière, rencontres avec des étudiants en assurance de dommages), la Coalition a sensibilisé des milliers de jeunes et de gens en réorientation aux possibilités de carrière qu'offrent les postes d'agents, courtiers, experts en sinistre et souscripteurs. De plus, afin de générer une plus grande affluence au kiosque de la Coalition lors des grands salons de l'emploi de l'automne, un tirage pour gagner un lecteur de musique *iPod* était organisé. Prix grandement convoité par la clientèle adolescente, nous avons dénombré près de 700 participants au concours.

Tournée avec l'AQISEP

La Coalition a aussi tenu à rencontrer des conseillers en information scolaire et professionnelle afin de les sensibiliser aux possibilités de carrière et aux réalités du marché du travail en assurance de dommages. C'est en collaboration avec l'Association québécoise en information scolaire et professionnelle (AQISEP), que neuf rencontres ont eu lieu. Par ailleurs, notons que nous avons fait appel à monsieur Louis Cyr à titre d'animateur afin que le message transmis soit uniforme et bien vulgarisé. Un total de quelque 150 intervenants ont été rencontrés en 2007.

Opération de relations publiques

Afin d'augmenter la visibilité médiatique de la Coalition, une opération de relations publiques a été effectuée à l'automne, au moment même où plusieurs salons de l'emploi d'envergure ont cours. Ainsi, on a parlé de la mission de la Coalition et des possibilités de carrière pour les professionnels de l'industrie. Nous avons profité d'une intéressante visibilité dans une dizaine de médias écrits et électroniques, incluant des quotidiens, hebdomadaires, magazines, télévision, radio et Internet.

Comité jeunesse

Le mandat du comité jeunesse est de faire connaître la réalité professionnelle, les besoins et les préoccupations des jeunes oeuvrant en assurance de dommages et de faire des recommandations à la Coalition pour que ses actions de promotion collent à la réalité des jeunes. De plus, que ce soit en participant aux salons de l'emploi, aux journées carrière dans les écoles ou en témoignant de leur expérience, l'implication des jeunes professionnels du comité jeunesse permet à la Coalition d'être présente dans plusieurs événements à travers le Québec.

Membres du comité jeunesse en 2007 :

Karl Bélanger, courtier en assurance de dommages
Carl Bellemare, courtier en assurance de dommages
Maryse Bossé, souscripteur
Patrick Bouchard, agent en assurance de dommages
Jonathan Caron, expert en sinistre
Isabelle Charbonneau, courtier en assurance de dommages
Simon Charbonneau, souscripteur
Christian Charland, courtier en assurance de dommages
Alexandre Dubois, courtier en assurance de dommages
Vincent Gosselin, expert en sinistre
Christopher Johnson, courtier en assurance de dommages
Roger Lemieux, agent en assurance de dommages
Dominic Lalonde, courtier en assurance de dommages
Ghislain Lepage, expert en sinistre
Carl Potvin, courtier en assurance de dommages
Patrick Toupin, courtier en assurance de dommages



> Membres du comité des établissements : **1^{ère} rangée** : Carole Lavoie, M^e Robert LaGarde et André Gingras. **2^e rangée** : François Leduc, Pierre Labbé, Lynda Higgins, Hanan Smidi, Murielle Lanciault, Suzanne Lahaie, Johanne Giguère et Yves Goudreault.

Comité des établissements

Le comité des établissements regroupe les directeurs des études des cégeps offrant le DEC Conseils en assurance et en services financiers ainsi qu'un directeur de la formation continue représentant tous les cégeps offrant une AEC en assurance de dommages. Son mandat vise à partager l'expertise des maisons d'enseignement afin de concerter les énergies et arrimer les actions de communications. Également, afin d'enrichir les échanges, le comité des établissements peut compter sur l'appui d'enseignants des programmes visés.

Membres du comité des établissements en 2007 :

Denyse Blanchet, directrice des études, Collège Montmorency
Yves Goudreault, directeur des études, Cégep de Sorel-Tracy
Johanne Giguère, enseignante, Cégep de Sainte-Foy
André Gingras, directeur de la formation continue, Cégep de Sainte-Foy
Lynda Higgins, enseignante et coordonnatrice de programme, Cégep de Lévis-Lauzon
Pierre Labbé, directeur des études, Cégep de Lévis-Lauzon
Suzanne Lahaie, adjointe à la direction des études, Collège Montmorency
Murielle Lanciault, directrice des études, Cégep du Vieux Montréal
Carole Lavoie, directrice des études, Cégep de Sainte-Foy
François Leduc, enseignant et coordonnateur de programme, Collège Montmorency
Hanan Smidi, enseignante, Cégep du Vieux Montréal

CHAMBRE DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES 

L'assurance d'un professionnel

1 800 361-7288

info@chad.qc.ca