

RAPPORT ANNUEL

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

08

PROFESSIONNELS

FORMATION

ENCADREMENT

DISCIPLINE

PROTECTION DU PUBLIC



CHAMBRE DE
L'ASSURANCE
DE DOMMAGES



TABLE DES MATIÈRES

› La ChAD

- 2 Une mission, des valeurs
- 3 Le conseil d'administration

4 Rapport du président du conseil d'administration

6 Report from the Chairman of the Board

8 Rapport de la présidente-directrice générale

10 Report of the President and CEO

› Rapports des services et des comités de la ChAD

- 14 Affaires institutionnelles et conformité des pratiques
- 16 Comité de la qualité de la pratique professionnelle
- 18 Bureau du syndic
- 22 Comité de discipline
- 25 Comité de déontologie
- 27 Comité du développement professionnel
- 28 Développement professionnel et formation continue obligatoire
- 29 Service des communications et des affaires publiques
- 32 Comité de vérification
- 33 Rapport des vérificateurs
- 37 États financiers
- 41 Le personnel de la ChAD
- 42 Les membres des comités
- 44 Statistiques

› Rapport de la Coalition

- 46 Mot du président
- 47 Bilan des activités



La ChAD

UNE MISSION

La Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) assure la protection du public en matière d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres.

Elle veille à la formation continue obligatoire et à la déontologie des quelque 14 000 agents et courtiers en assurance de dommages, ainsi que des experts en sinistre. Elle encadre de façon préventive et discipline la pratique des professionnels œuvrant dans ces domaines.

DES VALEURS

L'équipe de la ChAD s'engage à développer des relations et des services de qualité avec l'ensemble de ses clients.

Ce faisant, elle traite avec respect la personne qui fait appel à elle.

Elle lui prête attention, sollicite ses commentaires et respecte son point de vue.

Elle prend le temps de bien comprendre sa situation et ses besoins, et elle y répond efficacement.

Elle fait preuve de transparence.

Elle est objective et impartiale.

Elle respecte ses engagements.

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



1^{re} rangée: André Yergeau, Diane Beaudry, Bernard Drouin, Maya Raic, Serge Lyras, Danielle Thibodeau et Lise Guimond.

2^e rangée: André Michaud, Michel Talbot, Jacques Yelle, Alain Giroux et Donald Mercier.
Absente sur la photo: Maryse Crête.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Président du conseil

Serge Lyras, C.d'A.A., FPAA, courtier en assurance de dommages (depuis avril 2008)

Vice-président du conseil

Bernard Drouin, agent en assurance de dommages

Administrateurs

Diane Beaudry, CA, ICD.D, représentante du public (depuis août 2008)

Robert E. Champagne, FPAA, expert en sinistre (à l'emploi d'un assureur) (jusqu'en avril 2008)

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

Alain Giroux, CRM, courtier en assurance de dommages

Lise Guimond, PAA, expert en sinistre (à l'emploi d'un assureur) (depuis avril 2008)

Jean Langevin, représentant du public (jusqu'en août 2008)

Donald Mercier, FPAA, agent en assurance de dommages

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

Michel Talbot, FPAA, agent en assurance de dommages (président du CA jusqu'en avril 2008)

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

Esther Vekeman, représentante du public (jusqu'en août 2008)

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

André Yergeau, FPAA, expert en sinistre (indépendant)

Un poste vacant, représentant du public

Bilan du conseil d'administration

9 séances régulières

1 planification stratégique

44 résolutions adoptées



« ... s'assurer que l'organisation est transparente et performante tout en restant centrée sur sa mission... »

Serge Lyras | Président du conseil d'administration

RAPPORT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

C'est avec beaucoup d'enthousiasme que j'ai entrepris, en avril 2008, mon mandat de président du conseil d'administration de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD).

GOVERNANCE ET ÉVOLUTION DE LA ChAD

Pour mener à bien sa mission de surveillance, le conseil d'administration doit être composé de personnes compétentes qui agissent de façon indépendante, responsable, diligente et prudente en toute circonstance. Aussi, considérant les règles émises par l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) en matière de gouvernance ainsi que la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État*, adoptée par le gouvernement du Québec, le conseil d'administration a amorcé une importante réflexion à ce sujet. Pour être en mesure de nous assurer d'une gouvernance crédible et créatrice de valeurs, nous avons créé un comité de gouvernance et d'éthique.

Le premier mandat que nous avons confié à ce comité est d'amener la ChAD à réaliser un exercice de réflexion et de la soutenir durant tout le processus. Cet exercice, qui a débuté en 2008 et qui se terminera en 2009, implique tant les membres du conseil d'administration que les employés permanents de la ChAD. Dans ce cadre, le conseil d'administration a fait sa propre évaluation. Nous avons également reçu trois formations portant respectivement sur les rôles de l'administrateur, sur ceux du comité de gouvernance et d'éthique ainsi que sur ceux du comité de vérification.

Dans le monde actuel, un conseil d'administration doit bien sûr approuver la vision stratégique et le plan d'action de l'organisme, lui fournir les ressources dont il a besoin, assurer le suivi de ses différents plans et se rendre compte des résultats atteints. Mais désormais, il doit aussi s'assurer que l'organisation est transparente et performante tout en restant centrée sur sa mission de protection du public et la discipline de ses membres. Cet exercice permettra à la ChAD de guider ses actions pour les années à venir.

Nous avons aussi mandaté le comité de gouvernance et d'éthique pour élaborer une politique de gouvernance qui inclura notamment la composition du conseil d'administration et des comités, les profils de compétences et d'expériences

des administrateurs, les critères d'évaluation du conseil d'administration, des comités, des membres et de la présidente-directrice générale, le programme d'intégration des nouveaux administrateurs ainsi que les activités de perfectionnement des administrateurs.

Nous avons également apporté des changements à la composition du comité de vérification, le faisant passer de trois à cinq membres. De plus, il a été décidé que, en 2009, le comité de vérification évaluera les risques auxquels la ChAD peut faire face ainsi que les manières de les réduire ou de s'en protéger.

LA FORMATION, UNE VALEUR AJOUTÉE POUR LES MEMBRES

La conformité des pratiques professionnelles et les obligations déontologiques des membres sont des priorités pour la ChAD. Bien que la formation continue obligatoire (FCO) fasse partie des mœurs, elle mérite qu'on y prête davantage attention. Nous avons demandé au comité du développement professionnel de préparer un sondage pour mesurer le niveau de satisfaction des membres. Nous vous ferons part des résultats en 2009.

Un constat s'impose toutefois. En effet, selon le sondage de la ChAD effectué en 2007, 2 membres sur 3 (67 %) estiment que l'introduction de formations obligatoires en déontologie est importante. En ce sens, la modification proposée au règlement sur la FCO qui introduit 3 UFC en conformité des pratiques est un pas dans la bonne direction considérant l'intérêt de plus en plus grand envers la conformité des pratiques.

Pour la ChAD, il est important de soutenir les membres afin qu'ils aient accès à des formations adéquates leur permettant de compléter leurs connaissances. Dans ce contexte, je tiens à souligner que, cette année, les cours offerts par Educollege.com¹ connaissent toujours un succès partout au Québec et que la ChAD continue d'offrir 75 % de rabais aux membres qui désirent les suivre.

¹ Educollege.com relève d'un consortium entre le collègue John Abbott, le cégep du Vieux Montréal et le cégep de Sainte-Foy.



DISTRIBUTION PAR INTERNET

L'industrie de l'assurance de dommages est complexe et en évolution constante, car elle s'adapte aux besoins des consommateurs. Actuellement, le conseil d'administration est préoccupé par la distribution en ligne des produits de l'assurance de dommages. Ce mode de distribution ne bénéficie d'aucun encadrement. Lorsqu'un produit d'assurance de dommages est distribué par Internet, aucun professionnel certifié n'est en lien direct avec le consommateur.

Or, c'est notamment la présence d'un tel professionnel qui a pour effet de protéger le public. Lorsque des produits d'assurance de dommages sont vendus en ligne, le public est-il protégé adéquatement ? Quelle est la responsabilité du distributeur ? Comment devrait-on encadrer ce type de distribution ? Et s'il était encadré correctement, pourrait-il convenir à certains produits ? Si oui, lesquels ? Voilà quelques-unes des questions que nous nous posons.

Afin que l'on donne priorité à la protection des consommateurs, la ChAD a fait part de ses préoccupations à l'Autorité des marchés financiers. Cette dernière s'est engagée à créer un comité de travail qui se penchera sur la question. Il s'agit donc d'un sujet à suivre.

UNE ANNÉE FORT OCCUPÉE

Un survol des dossiers ainsi que la lecture des rapports des comités et des services de la ChAD, que je vous invite à consulter, démontrent bien que l'année 2008 a, elle aussi, été effervescente, riche en projets et en idées. D'ailleurs, la somme importante de travail qu'elle a générée n'a pu être réalisée par un seul individu. C'est pourquoi je tiens à remercier personnellement chaque membre du conseil d'administration, notre présidente-directrice générale, M^{me} Maya Raic, ainsi que les employés de la permanence pour leur dévouement et leur professionnalisme. Il n'aurait pas été possible d'accomplir tout ce travail sans leur précieuse collaboration.

L'année 2008 a également été marquée par quelques changements au sein du conseil d'administration. En premier lieu, je voudrais souligner la fin de mandat de trois administrateurs, soit M. Jean Langevin et M^{me} Esther Vekeman, deux représentants du public qui avaient été nommés par le ministre des Finances, ainsi que M. Robert E. Champagne, expert en sinistre à l'emploi d'un assureur. Je les remercie pour leur contribution.

Par ailleurs, depuis les élections, en avril, nous pouvons compter sur l'apport de MM. Bernard Drouin et Michel Talbot, agents en assurance de dommages ainsi que M. André Yergeau, expert en sinistre indépendant, tous réélus. Il nous fait également plaisir d'accueillir une nouvelle administratrice, M^{me} Lise Guimond, expert en sinistre à l'emploi d'un assureur. Je tiens également à souligner la venue de M^{me} Diane Beaudry, représentante du public, qui s'est jointe à nous à la fin du mois d'août. Une autre nomination par décret doit être faite par le ministre des Finances.

Je souhaite la bienvenue à tous les nouveaux venus. Et je remercie de leur implication tous ceux qui, durant cette année, ont œuvré au conseil d'administration. Grâce au travail de chacun, la ChAD peut s'assurer que l'encadrement en place et à venir évolue adéquatement en matière de protection du public.

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



« ... ensure that the organization is transparent and performs well while remaining true to its mission... »

Serge Lyras | Chairman of the Board

REPORT FROM THE CHAIRMAN OF THE BOARD

It was with great enthusiasm that I began my term as Chairman of the Board of Directors of the *Chambre de l'assurance de dommages* (ChAD) in April of 2008.

GOVERNANCE AND THE EVOLUTION OF THE ChAD

In order to properly carry out its supervisory mission, the Board of Directors must be made up of competent individuals who act responsibly, diligently, cautiously and at arm's length under all circumstances. Thus, in keeping with the rules on governance set out by the Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) and the *Act respecting the governance of state-owned enterprises* adopted by the Government of Quebec, the Board of Directors embarked upon a major governance review. To ensure that we have a credible, values-driven governance system, we decided to create a Governance and Ethics Committee.

The first mandate that we gave the committee was to lead the ChAD in reflecting upon the issue of governance and support the organization throughout this process. This initiative, which began in 2008 and which will end in 2009, involves both the ChAD's Board of Directors and staff members. As part of the process, the Board of Directors conducted a self-evaluation. We also participated in three training sessions dealing respectively with the roles of members of the Board, the Governance and Ethics Committee and the Audit Committee.

In today's world, a board of directors must of course approve the organization's strategic vision and plan of action, provide it with the resources it requires, follow-up on the various plans and be aware of the organization's achievements. But it must now also ensure that the organization is transparent and performs well while remaining true to its mission of protecting the public and disciplining its members. The process we have undertaken will enable the ChAD to better orient its actions in the upcoming years.

We also mandated the Governance and Ethics Committee to develop a governance policy that will focus on the composition of the Board of Directors and committees; the skills profile and competencies of directors; the criteria used to evaluate the Board of Directors, committees, members and the

president and CEO; the orientation programme for new directors; as well as professional development activities for Board members.

The Audit Committee's membership was also increased from three to five individuals. In addition, we decided that in 2009, the Audit Committee would assess the risks the ChAD might eventually face and reflect upon how to reduce or protect against them.

TRAINING: ADDED VALUE FOR THE MEMBERS

The ChAD has made members' compliance with professional practices and ethical obligations a priority. Although compulsory professional development is now part of our culture, it is worthy of even more attention. We have asked the Professional Development Committee to prepare a survey to measure our members' level of satisfaction; the results will be announced in 2009.

One thing is clear: According to the 2007 ChAD survey, two out of three members (67%) believe that the introduction of compulsory ethics training is important. The proposed change to the regulation on CPD that introduces 3 PDUs in professional practice compliance is therefore a step in the right direction, given the growing interest in professional practice compliance.

For the ChAD, it is important to support the members and ensure that they have access to training that truly adds to their knowledge base. It is therefore worthwhile noting that this year, *Educollege.com*¹ courses continued to enjoy success throughout Quebec and that the ChAD will continue to offer a 75% discount to members who wish to take *Educollege* courses.

¹ *Educollege.com* is run by a consortium made up of John Abbott College, the *cégep* du Vieux Montréal and the *cégep* de Sainte-Foy.



DISTRIBUTION OVER THE INTERNET

The damage insurance industry is complex and constantly evolving, since it is always adapting to consumer needs. Currently, the Board of Directors is concerned with the on-line distribution of damage insurance products. This type of distribution is not subject to any type of supervision. When a damage insurance product is distributed over the Internet, no certified professional is in direct contact with the consumer. And yet, it is the very presence of such professionals that guarantees the protection of the public. So, when damage insurance products are sold on-line, is the public properly protected? What is the distributor's responsibility? How should this type of distribution be supervised? And if it is properly supervised, might it be suitable for certain types of products? If so, which ones? These are the kinds of questions we have been reflecting upon.

In order to ensure that the protection of the public remains a priority, the ChAD expressed its concerns to the Autorité des marchés financiers. The Autorité promised to strike a working group to examine the issue. We will be closely watching for further developments.

A VERY BUSY YEAR

A review of the various files and a look at the reports of the ChAD's committees and departments (which I encourage you to do) clearly show that 2008 was a year overflowing with projects and ideas. Of course, one single person could not complete the huge amount of work required. I would therefore like to personally thank each member of the Board of Directors, our President and CEO, Ms. Maya Raic, as well as our staff for their devotion and professionalism. It would have been impossible to do all this work without their invaluable assistance.

Several changes to the composition of the Board of Directors also occurred during 2008. First of all, I must mention that three directors ended their term: Mr. Jean Langevin and Ms. Esther Vekeman, the two representatives of the public who had been appointed by the Minister of Finance, as well as Mr. Robert E. Champagne, a claims adjuster employed by an insurer. My thanks to all three for their contributions.

Fortunately, we will continue to benefit from the contributions of damage insurance agents Mr. Bernard Drouin and Mr. Michel Talbot, and independent claims adjuster Mr. André Yergeau, who were all re-elected last April. We are also pleased to welcome a new director to the Board, Ms. Lise Guimond, a claims adjuster employed by an insurer. In addition, Ms. Diane Beaudry, who arrived at the end of August, will be one of our new representatives of the public. The Minister of Finance will also be issuing a decree to appoint a second representative of the public.

I would like to welcome all our new arrivals as well as thank all those who worked within the Board of Directors throughout the year. Thanks to everyone's work, the ChAD can be sure that the current and future supervisory framework continues to evolve to provide the public with appropriate protection.

Serge Lyras, C.d'A.A., FPAA
Damage Insurance Broker
Chairman of the Board



« ... investir dans des projets à valeur ajoutée en termes d'encadrement professionnel. »

Maya Raic | Présidente-directrice générale

RAPPORT DE LA PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE

Un sondage effectué auprès des membres en 2007 révélait que 97 % d'entre eux estiment que la mission de la ChAD, qui consiste à assurer la protection du public, est importante. Il nous a également appris que 93 % de nos membres tiennent à ce que la ChAD développe des outils pour maintenir, voire rehausser la qualité de leur pratique professionnelle. En 2008, la priorité de la ChAD a donc été de soutenir le conseil d'administration afin qu'il puisse, comme il le désirait, investir dans des projets à valeur ajoutée en termes d'encadrement professionnel. Considérant que la protection du public passe aussi par un meilleur encadrement de la pratique professionnelle, les projets développés durant les prochaines années auront des effets positifs sur la qualité du travail de nos membres ainsi que sur la protection du public.

DES OUTILS DESTINÉS AUX MEMBRES

En 2008, les membres de la ChAD qui désiraient obtenir de nouveaux outils ont été choyés. Dans le courant de l'année, la ChAD a élaboré le *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*, le *Formulaire de consentement dans le cadre d'un règlement de sinistre* ainsi que le *Guide pour l'élaboration d'un plan de continuité des activités en cas de pandémie (PCA)*. De plus, plusieurs outils divers, comme des politiques, des procédures et des avis sur des pratiques ont été développés ou encore mis à jour pour être mis en ligne sur notre site Internet et distribués lors de la tournée des membres. Au total, une vingtaine d'outils ont été rendus accessibles aux membres, et ce, dans une perspective de promouvoir des normes de qualité élevée en matière de pratique professionnelle.

SOUTIEN À L'INDUSTRIE

En septembre, le comité *ad hoc* initié par la ChAD a complété ses travaux afin de créer le *Guide pour l'élaboration d'un plan de continuité des activités en cas de pandémie (PCA)*. Regroupant des professionnels de l'industrie provenant de l'Association des experts en sinistre indépendants du Québec (AESIQ), du Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ) et du Bureau d'assurance du Canada (BAC), ce comité a permis à des professionnels de partager leurs connaissances, notamment en analysant les impacts d'une éventuelle pandémie pour les petits et moyens cabinets et en identifiant les mesures qui pourraient leur permettre de maintenir leurs activités essentielles en cas de pandémie. Soulignons qu'à compter du 1^{er} janvier 2010, le PCA, lancé en novembre, fera l'objet de vérifications lorsque la ChAD inspectera des cabinets de 24 représentants et moins.

La ChAD a également offert gracieusement deux formations à tous les experts en sinistre ainsi qu'à certains courtiers en assurance de dommages; l'une portait

sur le nouveau *Code de déontologie des experts en sinistre* et l'autre, sur le *Guide de partage des rôles et des responsabilités*. Offertes tant en séances privées chez les assureurs directs, à courtiers et les cabinets d'expertise en règlement de sinistres qu'en séances publiques dans plusieurs régions du Québec, ces formations ont permis aux membres de mieux comprendre leurs obligations déontologiques, et ce, avec des exemples concrets, et d'améliorer leur compétence professionnelle en regard des exigences de protection du public.

RENCONTRES AVEC LES DIRIGEANTS ET GESTIONNAIRES ET TOURNÉE DES MEMBRES

À l'hiver et au printemps 2008, nous avons poursuivi nos rencontres avec les gestionnaires et dirigeants, mais cette fois en ciblant ceux qui sont regroupés sous une bannière ainsi que ceux qui œuvrent dans des grands cabinets d'expertise en règlement de sinistres. Lors de nos échanges sur nos réalités et nos préoccupations respectives, il a notamment été question des formations mises en place ainsi que des modifications proposées au règlement sur la FCO pour 2010-2011¹.

À l'automne 2008, nous avons fait une tournée de nos membres au cours de laquelle, il était notamment question de la formation continue obligatoire, du programme d'inspection ainsi que des outils développés et mis à la disposition des membres. Cette tournée a permis à l'équipe de la ChAD d'être au fait des réalités contextuelles et des préoccupations de ses membres. Elle lui permet également d'identifier divers enjeux qui alimentent les discussions du conseil d'administration ainsi que nos travaux. À titre d'exemple, l'évaluation de bâtiments s'est avérée être un sujet d'actualité, notamment quant aux conseils à donner aux assurés. Ce sujet a d'ailleurs fait l'objet d'un article dans La ChAD Presse et est à l'ordre du jour des travaux du comité de la qualité de la pratique professionnelle en 2009.

¹ Modification au règlement sur la formation continue obligatoire à partir de 2010: introduction de 3 UFC en conformité des pratiques professionnelles et report de 5 UFC, au lieu de 3 UFC, à la période de conformité suivante.

INSPECTION DES CABINETS DE 24 CERTIFIÉS ET MOINS

Depuis la création de la ChAD, nous nous assurons que le public soit servi par des professionnels formés, compétents et respectueux des règles de pratique propres à leur domaine. En vertu d'une entente de coopération avec l'Autorité des marchés financiers signée en mai 2005, la ChAD effectue chaque année un peu plus de 200 inspections de cabinets de courtage d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres de 24 certifiés et moins. Déjà, le moment où tous ces cabinets auront été visités approche à grands pas. Dans une perspective de mise en place de meilleures pratiques pour une meilleure protection du public, le service d'inspection a déjà amorcé un travail de réflexion afin de revoir son programme et de le bonifier; cela devrait être fait d'ici la fin 2009, pour être en vigueur dès 2010.

UNE INFORMATION ACCESSIBLE, UNE ORGANISATION DYNAMIQUE

Considérant les résultats du sondage effectué auprès des membres en 2007 qui démontraient l'importance de mieux faire ressortir le dynamisme de l'organisation, nous avons entre autres entrepris les travaux pour revitaliser La ChAD Presse et le site Internet de la Chambre.

Concernant La ChAD Presse, le magazine des professionnels membres de la ChAD, nous avons décidé d'investir afin d'encore mieux répondre aux attentes des membres, et ce, tant en termes d'images de format qu'en matière de contenu et d'information mis à leur disposition. Désormais publiée en couleurs, dans un format magazine et imprimée sur du papier en partie recyclé, sa présentation est plus dynamique et plus ergonomique, répondant ainsi davantage aux attentes des membres. Le premier magazine ayant une nouvelle allure est le numéro de mars | avril. Au point de vue du contenu, la nouvelle version de La ChAD Presse compte davantage d'articles vulgarisés ainsi que de reportages faisant état des différents enjeux de l'industrie. À cela s'ajoutent des fiches à conserver (*La chronique du syndic, Parlons jurisprudence et Un œil sur la conformité*), des décisions disciplinaires, des renseignements sur la formation continue ainsi que les actualités et dossiers de la ChAD.

Par souci de mieux rendre accessible l'information, au cours des premiers mois de l'année, toute l'équipe de la ChAD a accompli un travail colossal pour revoir l'architecture, l'organisation de l'information, le contenu ainsi que l'ergonomie du site Internet de l'organisme. Il s'agissait de rendre la navigation sur chad.ca plus intuitive. Lancée au mois de septembre, la nouvelle interface du site Internet s'appuie sur les meilleures pratiques de navigation et sur une approche centrée sur les besoins d'information des différentes catégories d'utilisateurs.

S'adressant aux membres, aux gestionnaires de l'industrie, aux formateurs, aux consommateurs ainsi qu'aux étudiants et aux chercheurs d'emploi, chad.ca compte plus de 400 pages de contenu et constitue une référence en matière d'information. Au fil des ans, le nombre de visites connaît une augmentation phénoménale, passant de 20 000 en 2002 à plus de 113 000 en 2008.

AUGMENTATION DES PLAINTES AU BUREAU DU SYNDIC

Cette année, le nombre de plaintes faites au bureau du syndic a augmenté de 50 %, dont la moitié est due à une enquête du syndic qui semble mettre en lumière certaines pratiques dans les relations d'affaires entre des représentants en assurance de dommages et des concessionnaires d'automobiles. La ChAD est préoccupée par la question et se fera un devoir d'intervenir s'il y a lieu. Pour en savoir davantage sur le sujet, je vous invite à lire le rapport du bureau du syndic.

LA RELÈVE

Je me dois de souligner l'importance, pour l'industrie et les consommateurs, d'avoir accès à une relève qualifiée et compétente en assurance de dommages. Un sondage² réalisé au début de l'année par la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages confirmait qu'il est toujours difficile de recruter des professionnels. D'ailleurs, l'étude démographique faite par l'Institut d'assurance de dommages du Canada confirme que les départs à la retraite seront de plus en plus courants (surtout à partir de 2012). Dans ce contexte, nous ne pouvons que réaffirmer l'importance du travail mené par la Coalition. Il va sans dire que nous continuerons à soutenir ses activités, car attirer de nouveaux candidats représente un défi de taille pour l'industrie: la protection du public en dépend. À cet égard, je vous invite à prendre connaissance du bilan de la Coalition.

REMERCIEMENTS: ÉQUIPE ET PARTENAIRES

Je tiens à remercier tous ceux qui, de près et de loin, s'impliquent dans les activités de la ChAD. Je pense particulièrement à tous ceux qui participent aux travaux des différents comités, ces forums de discussion qui alimentent les réflexions au sein de notre organisme.

Il y a aussi tous nos partenaires de l'industrie de l'assurance de dommages que nous consultons fréquemment et avec lesquels nous avons à travailler étroitement, j'ai nommé: l'Association canadienne des directeurs de sinistres en assurance (ACDSA), l'Association des formateurs (ADF), l'Association des experts en sinistre indépendants du Québec (AESIQ), l'Autorité des marchés financiers (AMF), le Bureau d'assurance du Canada (BAC), la Corporation des assureurs directs de dommages (CADD), les organismes de réglementation des services d'assurance canadiens (CISRO), l'Institut d'assurance de dommages du Québec (IADQ) et le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ). Les échanges fructueux que nous maintenons nous permettent de mieux faire comprendre nos objectifs respectifs et d'échanger en tenant compte des réalités de l'industrie.

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

Merci à toute cette belle équipe !



Maya Raic
Présidente-directrice générale

² Le sondage a été réalisé auprès de 302 cabinets d'assurance de dommages œuvrant au Québec. Voir la partie Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages.



« ... investing in value-added projects related to professional supervision. »

Maya Raic | President and CEO

REPORT OF THE PRESIDENT AND CEO

According to a 2007 survey of the members, 97% agreed that the ChAD's mission to protect the public was important. We also learnt from the survey that 93% of our members felt strongly that the ChAD should develop tools to maintain and even improve the quality of their professional practice. In 2008, the ChAD therefore made it a priority to support the Board of Directors in its objective of investing in value-added projects related to professional supervision. Since the protection of the public is also dependent upon better supervision of professional practice, the projects developed over the course of the next few years will have a positive impact on both the quality of our members' work and the protection of the public.

TOOLS DESIGNED FOR OUR MEMBERS

Two-thousand and eight was a good year for ChAD members on the lookout for new professional tools. In the course of the year, the ChAD developed the *Code of Ethics for Damage Insurance Representatives*, the *Consent Form to Collect and Communicate Personal Information during the Process of Claims Adjustment* as well as the *Guide to Developing a Business Continuity Plan (BCP) in the Event of a Pandemic*. In addition, a number of other tools such as policies, procedures and opinions on professional practice were either developed or updated for posting on our Website and distribution during the membership tour. Members had access to some twenty tools designed to promote high quality professional standards of practice.

SUPPORTING THE INDUSTRY

In September, the ChAD's ad hoc committee charged with writing the guide to developing a BCP finished its work. The committee, which brought together industry representatives from the Association des experts en sinistre indépendants du Québec (AESIQ), the Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ) and the Insurance Bureau of Canada (IBC), acted as a forum where industry professionals could share their knowledge, specifically through analysing the impacts of a potential pandemic on small and medium-sized businesses (SMBs) and identifying measures that would enable SMBs to continue providing essential services in the event of a pandemic. The guide was published in November and it should be noted that as of January 1, 2010, inspections of firms with fewer than 25 representatives will also include a verification of their BCP.

The ChAD also gave two free training sessions to all claims adjusters as well as some damage insurance brokers; one session dealt with the new *Code of Ethics for Claims Adjusters* while the other reviewed the *Guide to the Sharing of Roles*

and Responsibilities. Certain training sessions took place privately at the offices of direct insurers, insurers using the services of brokers and claims adjustment firms while other sessions were held publicly in several regions of Quebec. Through the use of concrete examples, the training sessions helped members to better understand their ethical obligations and improve their professional skills, thus enabling them to meet the requirements of protecting the public.

MEETINGS WITH FIRM OFFICERS AND MANAGERS AND THE MEMBERSHIP TOUR

During the winter and spring of 2008, we continued meeting with firm officers and managers, however this time, we targeted those working under a banner or employed by large claims adjustment firms. During the discussions on our respective situations and concerns, we touched upon the training currently offered as well as the proposed changes to the Regulation on CPD in 2010-2011.¹

In the fall of 2008, we went on a membership tour. Issues of particular note included compulsory professional development, the inspection programme and the tools that we had developed and provided to our members. This tour enabled the ChAD's team to become aware of regional realities and the members' concerns. Such tours also help the ChAD to identify issues that inform the Board's discussions and the organization's activities. For example, building assessments were identified as a hot topic, in particular with respect to advising insureds. The issue was examined in an article in the ChADPresse and is on the agenda of the quality of professional practice committee for 2009.

¹ Changes to the Regulation on compulsory professional development in 2010: the introduction of 3 PDUs in professional practice compliance and the carry-over of 5 PDUs rather than 3 from one compliance period to the next.

INSPECTION OF FIRMS WITH FEWER THAN 25 REPRESENTATIVES

Since its creation, the ChAD has ensured that the public benefits from the services of trained, competent professionals who respect the rules of professional practice in their respective fields. Pursuant to a cooperation agreement signed with the Autorité des marchés financiers in May 2005, each year the ChAD inspects slightly over 200 damage-insurance and claims adjustment firms employing fewer than 25 certified representatives. The point at which all these firms will have undergone their first inspection is fast upon us. In order to institute better professional practices and thus better protect the public, the Inspection Department has already begun reflecting upon how it will review and ultimately improve its programme. This should be completed by the end of 2009 and the changes implemented in 2010.

ACCESSIBLE INFORMATION; A DYNAMIC ORGANIZATION

In the wake of the results of the 2007 membership survey, which stressed our need to improve how we present the ChAD as a truly dynamic organization, we have begun work on revitalizing the ChADPresse and the Chamber's Website.

We have decided to invest in the ChAD's magazine for its members, the ChADPresse, in order to make it more responsive to members' expectations both in terms of appearance and format and information and content delivery. From now on, it will be published in colour on partially recycled paper, in a magazine-style format. Thanks to this more dynamic, ergonomic look, it will better meet the members' expectations. The March/April edition will be the first issue sporting this new look. In terms of content, the new ChadPresse will feature more popularized articles as well as reports on various issues affecting the industry. In addition, it will also include fact sheets for you to keep (the *Syndic's column*, *Let's Talk Case Law* and *Looking at Compliance*), disciplinary rulings, information on professional development as well as current events and ChAD files.

In order to make information more accessible, during the first few months of the year, the ChAD's entire team carried out the colossal job of reviewing all aspects of the ChAD's Website: architecture, information organization, content and ergonomics. Our goal was to make navigating chad.ca more intuitive. Launched in September, the new Website interface is based on navigation best practices and uses an approach that focuses on the information needs of different types of users.

Designed for members, industry managers, trainers, consumers, students and job seekers alike and with over 400 pages of content, chad.ca is the "go to" place for information. Over the years, the number of hits to the site has grown phenomenally, rising from 20,000 in 2002 to over 113,000 in 2008.

AN INCREASE IN COMPLAINTS TO THE SYNDIC'S OFFICE

This year, the number of complaints filed with the syndic's office increased by 50%; half stemmed from an investigation by the syndic that seems to have uncovered certain questionable business practices involving damage insurance representatives and car dealerships. The Chamber is concerned about this issue and will make it a point to act, should the need arise. To find out more on this topic, please read the report from the office of the syndic.

SUCCESSION PLANNING

I am duty bound to stress the importance for both consumers and the industry of being able to count on the arrival of a new generation of skilled, competent damage insurance professionals. A survey² that the Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages conducted at the beginning of the year confirmed that it remains difficult to recruit professionals. Furthermore, the demographic study conducted by the Insurance Institute of Canada confirms that we will be seeing an increasing number of retirements (especially from 2012 onwards). Given the circumstances, we can only reaffirm the importance of the work carried out by the Coalition pour la promotion des professionnels en assurance de dommages. It goes without saying that we will continue to support the Coalition's endeavours, since attracting new blood constitutes a major challenge for the industry—and the protection of the public depends upon our success in this area. I urge you to read the Coalition's annual report.

ACKNOWLEDGEMENTS: STAFF AND PARTNERS

I would like to thank all those who are directly or indirectly involved in the ChAD's activities. In particular, I must thank all those who sit on the various committees; they are the discussion forums that help to inform our thinking within the organization.

And then there are all our partners in the damage insurance industry with whom we consult frequently and with whom we work in close collaboration, in particular the Canadian Insurance Claims Managers Association (CICMA), the Association des formateurs (ADF), the Association des experts en sinistre indépendants du Québec (AESIQ), the Autorité des marchés financiers (AMF), the Insurance Bureau of Canada (IBC), the Corporation des assureurs directs de dommages (CADD), the Canadian Insurance Services Regulatory Organizations (CISRO), the Institut d'assurance de dommages du Québec (IADQ) and the Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ). The fruitful discussions that take place enable us to better understand our respective objectives and explore issues in a manner that takes into account the realities of the industry.

I would also like to stress what a pleasure it is to work with the ChAD's Board of Directors. Though the challenges are great, they are always dealt with in an atmosphere of respect, trust and collegiality. And finally, I cannot go without mentioning the priceless assistance of the ChAD's staff members, every one of whom strives with the utmost professionalism to fulfill the ChAD's mission.

Many thanks to this wonderful team!



Maya Raic
President and CEO

² The survey was conducted with 302 damage insurance firms operating in Quebec. See the article on the Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages.





RAPPORTS DES SERVICES ET DES COMITÉS DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

AFFAIRES INSTITUTIONNELLES ET CONFORMITÉ DES PRATIQUES

Le mandat du Service 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 d'expertise en 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

Vente d'assurance accessoire

La ChAD a participé à la consultation relative à la vente d'assurance accessoire organisée par le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) et les Organismes de réglementation des services d'assurance canadiens (CISRO). Dans ses commentaires, la ChAD a rappelé que le régime de distribution, par le biais de représentants certifiés, doit rester la norme et n'être écarté que pour des exceptions très balisées.

Modification réglementaire

Le 24 janvier 2008 est entré en vigueur, par décret gouvernemental, le nouveau *Code de déontologie des experts en sinistre*. L'exercice de révision a permis d'uniformiser les obligations à tous les experts, peu importe qu'ils soient publics, indépendants ou, encore, à l'emploi d'un assureur.

Conseil d'administration

Conformément à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, le conseil d'administration de la ChAD est composé de onze membres élus par leurs pairs et de deux administrateurs nommés par le ministre des Finances pour représenter le public.

En 2008, la ministre des Finances, M^{me} Monique Jérôme-Forget, a nommé par décret M^{me} Diane Beaudry, CA, ICD.D, à titre d'administratrice représentant le public au conseil d'administration. Un poste de représentant du public demeure à pourvoir.

En avril, l'élection annuelle au conseil d'administration de la ChAD a permis de faire élire les cinq personnes suivantes pour un mandat de trois ans :

Agent en assurance de dommages pour le Québec

M. Bernard Drouin

Expert en sinistre à l'emploi d'un assureur pour le Québec

M^{me} Lise Guimond, PAA

Courtier en assurance de dommages pour la région A (Outaouais, Abitibi-Témiscamingue, Laval, Laurentides)

M. Serge Lyras, C.d'A.A., FPAA

Agent en assurance de dommages pour le Québec

M. Michel Talbot, FPAA

Expert en sinistre indépendant pour le Québec

M. André Yergeau, FPAA

Accès à l'information

La directrice du Service 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*. L'examen d'une demande d'accès requiert l'analyse de chacun des documents demandés à la lumière des dispositions de la Loi et de la jurisprudence élaborée par la Commission d'accès à l'information. La responsable de l'application de la Loi, doit répondre à la demande d'accès dans les 20 jours qui suivent sa réception. Tout refus doit être motivé. Le requérant a 30 jours pour présenter une demande de révision de cette décision.

Au cours du présent exercice, la ChAD a reçu une demande formelle d'accès à tous les documents d'un dossier d'enquête du syndic. Un refus de transmettre une copie des notes et des rapports réalisés par l'enquêteur du bureau du syndic a été transmis au demandeur.

De plus, à la suite de deux refus antérieurs de donner accès au dossier complet d'enquête du syndic, deux demandes de révision ont été déposées devant la Commission d'accès à l'information. Un des dossiers est en attente d'une date d'audition. Dans l'autre, une décision a été rendue. Celle-ci a accueilli en partie la demande de révision du demandeur.

Outils et meilleures pratiques

Plan de continuité des affaires en cas de pandémie de grippe aviaire

La ChAD a formé un comité *ad hoc* dont le mandat était de réaliser le *Guide pour l'élaboration d'un plan de continuité des activités (PCA) en cas de pandémie*. Le comité a notamment analysé les impacts d'une pandémie sur les petits et moyens cabinets d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres, ainsi que les mesures permettant de maintenir les activités d'un cabinet en temps de pandémie. Ce guide a donc pour but d'aider les petits et moyens cabinets, tant dans la discipline de l'assurance de dommages que dans celle de l'expertise en règlement de sinistres, à élaborer étape par étape leur PCA.

Code de déontologie des représentants en assurance de dommages « commenté »

Tout code de déontologie est porteur d'un idéal de bonne conduite et les règles qui y sont inscrites constituent le seuil minimal de la pratique professionnelle. Au cours de l'année, la ChAD a mené des travaux afin de développer une première édition commentée du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*. Cet outil vise à faciliter la compréhension des règles de déontologie qui façonnent les activités quotidiennes pour ainsi préserver la confiance du public dans l'intégrité et la compétence des professionnels. Les commentaires du Code servent à expliquer par des exemples concrets dans un langage simple et clair des notions juridiques qui peuvent souvent paraître complexes.

Divulgence écrite des liens d'affaires

Les dispositions sur la divulgation écrite qui se retrouvent dans le *Règlement sur les renseignements à fournir au consommateur* sont entrées en vigueur au mois d'août 2008. Il est important de savoir que les agents et courtiers en assurance de dommages doivent désormais divulguer aux consommateurs, verbalement et par écrit, les liens d'affaires qui existent entre les assureurs et le cabinet auquel ils sont rattachés. Par souci de prévention et en vue de soutenir les membres dans la conformité de leur pratique professionnelle, un résumé du règlement a été produit.

Information et prévention

Des fiches destinées à aider les représentants à acquérir de meilleures pratiques ont été publiées dans deux éditions de La ChADPresse. Ces articles, sous la rubrique *Un œil sur la conformité*, ont été rédigés par les inspecteurs. Voici les sujets traités :

- Précisions sur certaines divulgations imposées aux courtiers et agents
- S'enrichir : L'inspection, une étape enrichissante

PROGRAMME : INSPECTION DES CABINETS DE 24 REPRÉSENTANTS CERTIFIÉS ET MOINS

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

Les pratiques administratives du cabinet

Les inspecteurs vérifient que le dirigeant du cabinet respecte 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 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, 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 de 30 à 90 jours selon l'importance de la lacune identifiée. Par contre, si les déficiences majeures ou les lacunes ne sont pas corrigées dans les délais prescrits, la ChAD 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*.

RÉSULTATS

L'objectif de la ChAD est de procéder à 230 inspections entre le 1^{er} mai 2008 et le 30 avril 2009.

Du 1^{er} janvier 2008 au 31 décembre 2008, le service a procédé à 249 inspections, soit 226 de cabinets et de succursales et 23 visites de conformité. Les inspections effectuées ont permis de relever un total de 836 déficiences et lacunes pour une moyenne de 3,7 manquements par cabinet.

Tableau : Lacunes et déficiences recensées

Représentant/ cabinet	Inspections effectuées	Déficiences majeures constatées	Autres lacunes constatées	Moyenne de déficiences et lacunes/ cabinet
1	72	5	197	2,8
2-5	89	10	368	4,2
6-10	40	1	149	3,8
11-20	19	2	87	4,7
21-24	6	0	17	2,8
TOTAL	226	18	818	3,7

Principales lacunes identifiées

Certaines lacunes sont courantes et font l'objet de recommandations récurrentes. Voici les lacunes les plus fréquemment identifiées lors d'inspections :

- La conformité des cartes professionnelles ainsi que des bannières (154)
- L'absence de politique de traitement des plaintes et de règlement de différends (93)
- Les obligations reliées au mandat (67)
- L'utilisation du compte séparé (52)
- Les divulgations obligatoires (48)

Délai de correction

À la suite du rapport d'inspection, 65 % des cabinets se sont conformés en corrigeant, tel que requis, les déficiences majeures ou lacunes qui leur avaient été signifiées alors que 3 % des cabinets ont vu leur dossier être transmis à l'Autorité. Notons que les inspecteurs n'ont relevé aucune déficience ni lacune dans 15 % des cabinets. Au 31 décembre 2008, les délais octroyés pour apporter les correctifs requis par les inspecteurs étaient toujours en cours pour 17 % des cabinets.

Les visites de conformité

À la suite d'une inspection, des visites de conformité ont lieu dans 10 % des cas. Celles-ci permettent de vérifier et de s'assurer que les cabinets inspectés ont remédié aux différentes lacunes et déficiences observées. Elles sont principalement réalisées lorsque les cabinets n'utilisent pas leur compte séparé adéquatement. Ces visites de conformité ont démontré qu'environ 61 % des cabinets visités avaient corrigé les lacunes relevées lors d'une première visite d'inspection. Des suivis sont également réalisés auprès des autres cabinets pour que les lacunes soient corrigées.

Évaluation du service d'inspection

Dans le but d'améliorer la qualité des inspections, le dirigeant du cabinet est invité à remplir un formulaire d'évaluation de l'inspection. Cette évaluation touche, entre autres, le processus d'inspection et le professionnalisme de l'inspecteur. En 2008, le taux de satisfaction attribué au service d'inspection est de 96 % (taux de participation : 56 %). Malgré leurs préoccupations initiales, les membres réalisent que l'inspection est une expérience positive et apporte une valeur ajoutée au cabinet en matière de conformité.

FORMATION SUR L'INSPECTION

Lors du congrès du RCCAQ, une formation a été donnée par un inspecteur pour démystifier le rôle de l'inspection professionnelle, étape par étape.



« ... [le public] servi par des professionnels formés, compétents et respectueux... »

Membres du comité : Louise Beauregard, Chantal Doucet, Jean Bernatchez, Philippe Jones, Michel Joubert, Bernard Drouin et Chantal Yelle. Absente de la photo : Manon Lizée.

RAPPORT DU COMITÉ DE LA QUALITÉ DE LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE

Le comité de la qualité de la pratique professionnelle (QPP) a pour mandat de développer des outils visant à aider les membres de la ChAD à maintenir des pratiques de qualité et conformes aux exigences légales, réglementaires et déontologiques. Le comité épaulé également la ChAD dans sa mission de surveillance de l'exercice de la profession en soutenant les travaux des inspecteurs et en leur proposant des solutions en regard à des problématiques rencontrées lors des inspections de cabinets de 24 représentants certifiés et moins.

À titre de président du comité, il me fait plaisir de vous présenter le bilan de nos activités 2008.

À chaque année, le comité QPP aborde des problématiques actuelles touchant la pratique de l'assurance de dommages et de l'expertise en règlement de sinistres. Plusieurs d'entre elles nous sont soumises par l'intermédiaire des inspecteurs. En effet, visitant quelque 200 cabinets par année, ces derniers sont en mesure de relever les pratiques déficientes des représentants et de bien cerner leurs besoins en termes d'outils leur permettant de soutenir et de hausser la qualité de leur pratique professionnelle.

De plus, en répondant aux appels téléphoniques, la ChAD peut également recenser les principales interrogations de ses membres et, ensuite, en saisir le comité qui pourra, après avoir examiné les pratiques souhaitables, développer un outil sous la forme d'un guide, d'un avis, d'une procédure, d'une lettre type ou, encore, d'un formulaire.

Je tiens donc à remercier le personnel du Service des affaires institutionnelles et de la conformité des pratiques pour leur apport important aux travaux du comité QPP. Je veux également souligner le dévouement de tous les membres du comité qui, par leur implication, contribuent directement à la mission de la ChAD de s'assurer que le public soit servi par des professionnels formés, compétents et respectueux des règles de pratique propres à leur domaine.

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

BILAN DES ACTIVITÉS

Cette année, le comité QPP a tenu quatre réunions durant lesquelles les membres ont abordé les sujets suivants : la procédure de fin de mandat, le mandat des experts publics, les concours et promotions, l'accès au dossier de l'expert en sinistre et les compétences des professionnels.

Lettre de fin de mandat

Le comité QPP a élaboré une procédure afin d'aider les représentants en assurance de dommages qui décident de mettre fin à un mandat à le faire dans le respect de leurs obligations, notamment celle de rendre compte de l'exécution du mandat. La procédure développée préconise l'envoi d'une lettre de fin de mandat au client afin que celui-ci soit bien avisé des intentions du représentant. S'adressant principalement aux courtiers, cette procédure peut également servir aux agents dits « affiliés », particulièrement ceux dont le nom de cabinet ne reflète pas le lien d'exclusivité avec l'assureur.

La procédure est accompagnée d'exemples de lettres de fin de mandat s'appliquant à différentes situations, par exemple, lorsqu'un assureur ne renouvelle pas la police d'assurance ou lorsqu'un client fait défaut de payer la prime. La procédure et les lettres types sont disponibles sur le site Internet au www.chad.ca.

Le mandat des experts publics

Les inspections effectuées dans les cabinets d'expertise en règlement de sinistres ont permis de constater que les mandats utilisés par les experts en sinistre au service du sinistré comportent des disparités et sont parfois non conformes aux exigences légales. Le comité s'est donc vu confier la tâche de rédiger un mandat type.

Toutefois, la rédaction du mandat a soulevé plusieurs questions, notamment celles concernant les obligations de divulgation de l'expert relativement à l'article 50 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (droit de résolution du mandat par le client), le devoir ou non de conseil de l'expert face au mode de rémunération choisi par le sinistré (honoraires ou pourcentage) ainsi que les modes de sollicitation de la clientèle utilisés par les experts « publics ».

À ces questions, le comité QPP a sollicité l'opinion du comité de déontologie avant de poursuivre, en 2009, la rédaction d'un mandat type.

Concours et promotions

Les inspecteurs sont souvent confrontés à des problématiques reliées à la participation de représentants à des concours et promotions offerts par leurs employeurs ou par des assureurs.

Le comité QPP est d'avis que certains concours organisés par des assureurs peuvent mettre le représentant dans une situation de conflit d'intérêts, car celui-ci pourrait être porté à placer un client chez un assureur dans le but de participer à un concours ou d'obtenir un avantage. Le comité poursuivra ses travaux sur le sujet en 2009.

L'accès au dossier de l'expert en sinistre

Il arrive que la ChAD reçoive des appels de consommateurs se demandant à quels documents ou rapports peuvent-ils avoir accès dans le cadre du règlement de leur réclamation. Les questions suivantes reviennent souvent : « Puis-je avoir accès au rapport d'ingénieur ou à l'estimation effectuée ? À quoi ai-je accès dans mon dossier de sinistre ? »

Bien qu'une demande d'accès à un dossier de réclamation relève de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* et qu'un dossier de réclamation appartienne à l'assureur comme tel, il est du devoir de l'expert en sinistre d'informer le sinistré.

De plus, le comité note également qu'une demande d'accès est souvent faite en dernier ressort par un sinistré. C'est une façon pour lui de combler un manque d'information ou le défaut de l'expert de lui avoir donné toutes les explications qui lui aurait permis de comprendre les interventions et les décisions prises dans son dossier. Les membres du comité souhaitent donc développer en 2009 une procédure qui clarifierait le rôle de l'expert quant à l'accès d'un dossier et, si possible, établirait d'avance pour le consommateur les documents qui ne posent aucun problème d'accès.

Compétences des professionnels

Au cours de l'année, le comité a amorcé une réflexion sur les compétences des représentants en assurance de dommages et des experts en sinistre : Quelles sont les composantes et comment peut-on les mesurer ? Le but de cet exercice est de bien cerner les connaissances, les habiletés et les attitudes nécessaires à la pratique des professionnels afin de mettre à jour le programme d'inspection et de développer des outils axés vers la compétence des membres. Le travail du comité se poursuivra en 2009.

Outils mis à la disposition des membres

En prévision de la mise en ligne de la nouvelle interface du site Internet de la ChAD et des activités de promotion auprès des membres, une révision et des mises à jour de tous les outils élaborés par le comité QPP ont été faites.

Voici la liste de ces outils, incluant ceux produits en 2008 : *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages « commenté », Changement de statut, Conciliation globale du compte séparé, Confirmation provisoire d'assurance, Consentement dans le cadre d'un règlement de sinistre, Courtage spécial, Divulgation des liens d'affaires, Évaluation de bâtiments, Fin de mandat, Guide de partage des rôles et responsabilités, Guide pour l'élaboration d'un plan de continuité des activités (PCA), Propositions d'assurance, Renouvellement de police, Représentation, cartes d'affaires et bannières, Tenue des dossiers-clients et notes aux dossiers.*

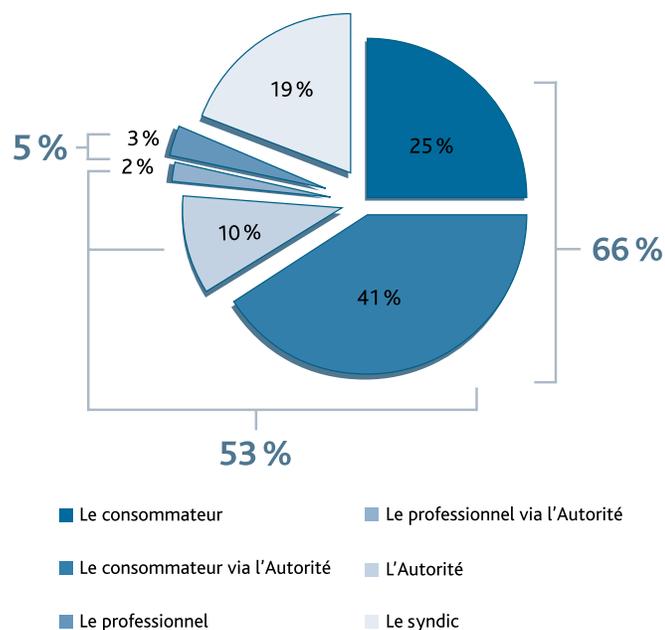
RAPPORT DU BUREAU DU SYNDIC

Le rôle du bureau du syndic consiste à veiller à la discipline professionnelle des agents et courtiers en assurance de dommages ainsi que des experts en règlement de sinistres. C'est le bureau du syndic qui reçoit les plaintes à l'endroit des membres encadrés par la ChAD et enquête de manière indépendante et confidentielle sur leurs agissements déontologiques. Une fois l'enquête terminée, le syndic, qui se substitue alors au plaignant, peut déposer une plainte formelle contre l'intimé auprès du 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 2008, la majorité des plaintes à l'endroit des agents, des courtiers et des experts en sinistre proviennent, comme par les années passées, des consommateurs qui traitent directement avec ces professionnels.

Graphique : 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 2008, 66 % des plaintes reçues provenaient de consommateurs. Parmi celles-ci, près de 2 plaintes sur 3 ont transité préalablement 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*, transmettre au syndic toute plainte reçue concernant un membre de la ChAD.

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, 5 % des plaintes reçues provenaient des membres, ce qui est une diminution de 5 % par rapport aux années précédentes.

Il faut savoir que lorsqu'un professionnel porte plainte contre un pair, le bureau du syndic lui rappelle, qu'en vertu des codes de déontologie, il ne peut le faire de façon malicieuse car, en tel cas, le syndic pourrait faire une enquête à son égard.

L'Autorité des marchés financiers

L'Autorité dénonce elle aussi au bureau du syndic des professionnels ayant possiblement commis une infraction. Ces dénonciations concernent plus spécifiquement des situations de double emploi du membre pour évaluer la présence de conflit d'intérêts, la pratique d'un professionnel dans une sous-discipline pour laquelle il n'est pas certifié et des membres responsables de cabinets ayant permis à leur personnel non certifié d'agir auprès des consommateurs. Ainsi, 10 % des plaintes reçues en 2008 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 ou à la suite d'une information selon laquelle un représentant aurait commis une infraction à une disposition législative, réglementaire ou aux codes de déontologie applicables, ouvrir une enquête.

En 2008, 19 % des dossiers sont de ce type alors qu'il représentait 11 % en 2007. Ce constat s'explique, entre autres, par le fait que le bureau du syndic enquête sur les relations d'affaires entre le réseau de distribution de l'assurance de dommages et les concessionnaires d'automobiles. Les motifs de cette enquête majeure sont de deux ordres. Le premier, le versement par les représentants en assurance de dommages d'un avantage aux concessionnaires d'automobiles pour que ceux-ci leur réfèrent des clients. Le second est que, en échange de cet avantage, les représentants n'offrent plus aux clients admissibles le choix de l'avenant de valeur à neuf laissant ainsi les concessionnaires d'automobiles vendre leurs garanties de remplacement. Au cours de l'année, 30 dossiers à ce sujet ont été ouverts par le syndic. Au 31 décembre 2008, 13 étaient encore sous enquête.

Aussi, certains dossiers d'enquête initiés par le syndic découlent d'une enquête déjà en cours alors que les faits recueillis indiquent la nécessité d'enquêter sur un autre représentant non indiqué au départ par le plaignant.

BILAN DES ACTIVITÉS

Dossiers traités

Au cours de l'exercice, le bureau du syndic a reçu 180 plaintes. De ces plaintes, 216 dossiers ont été ouverts puisqu'une même plainte peut dénoncer plus d'un représentant. Parmi ces dossiers, 86 ont été traités en enquête, 95 en vérification et 35 jugés non recevables.

Tableau 1:
Répartition des plaintes du 1^{er} janvier au 31 décembre 2008

	Agents	Courtiers	Experts		Non membres	TOTAL
			Assureurs	Indépendants		
Enquête	4	41	10	13	0	68
Non recevable	3	11	10	5	3	32
Vérification	18	32	20	10	0	80
TOTAL	25	84	40	28	3	180

Tableau 2:
Répartition des dossiers du 1^{er} janvier au 31 décembre 2008

	Agents	Courtiers	Experts		Non membres	TOTAL
			Assureurs	Indépendants		
Enquête	9	50	11	16	0	86
Non recevable	3	11	13	5	3	35
Vérification	20	39	25	11	0	95
TOTAL	32	100	49	32	3	216

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

	2004	2005	2006	2007	2008
Plaintes reçues	136	94	138	120	180
Dossiers ouverts	145	123	173	151	216

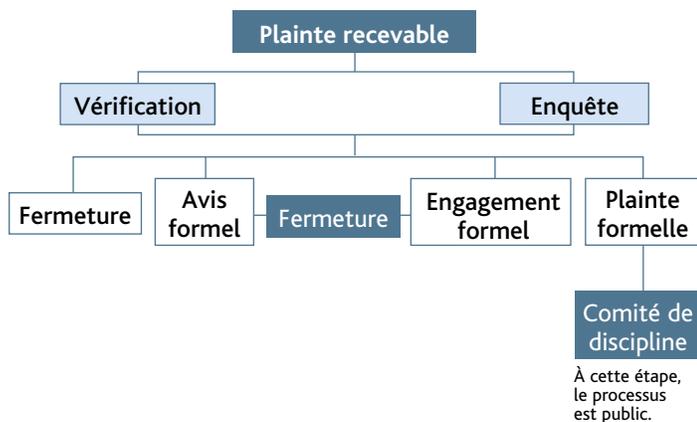
En 2008, le bureau du syndic a connu une forte augmentation de plaintes par rapport à 2007 (50 %). Cette augmentation importante découle en partie des enquêtes initiées par le syndic en 2008, pour les motifs expliqués précédemment. Toutefois, nous constatons que 46 % des plaintes reçues visaient des courtiers en assurance de dommages comparativement à 61 % en 2004. Par contre, les plaintes reçues concernant les professionnels à l'emploi d'un assureur (agents en assurance de dommages et experts en sinistre) ont connu au cours de la même période un bond de 11 points, passant de 25 % à 36 %.



Vérification et enquête

Le processus de traitement des plaintes mis en place par le bureau du syndic est confidentiel (voir : 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 ou au code 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 2008, le syndic a émis 17 avis formels et obtenu 15 engagements formels de la part de représentants et d'experts en sinistre.

Tableau 4 : Raisons de fermeture du 1^{er} janvier au 31 décembre 2008

	Agents	Courtiers	Experts		Non membres	TOTAL
			Assureurs	Indépendants		
Avis formel	2	10	4	1	0	17
Engagement formel	2	12	1	0	0	15
Dossier disciplinaire terminé	0	22	4	0	0	26
Double emploi compatible	0	0	0	1	0	1
Enquête non fondée	2	9	1	1	0	13
Fermé par syndic (décès, correctif)	1	1	2	1	0	5
Fardeau du plaignant non rencontré	0	2	1	0	0	3
Non-collaboration du plaignant	4	11	10	2	0	27
Non recevable	3	12	14	5	3	37
Preuve insuffisante	4	7	7	3	0	21
Retrait du plaignant / accepté	0	4	1	2	0	7
Vérification non fondée	14	12	1	2	0	29
TOTAL	32	102	46	18	3	201

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 2008, le syndic a assumé 17 plaintes formelles à l'égard de 14 courtiers en assurance de dommages, de 2 experts en sinistre à l'emploi d'un assureur et d'un expert en sinistre indépendant.

Tableau 5 : Nombre de plaintes formelles déposées depuis cinq ans

	2004	2005	2006	2007	2008
Plaintes formelles	28	14	16	22	17

Délais de traitement

Au 31 décembre 2008, 201 dossiers ont été fermés et 107 dossiers (enquêtes et vérifications) étaient sous étude. Bien que le bureau du syndic ait reçu plus de plaintes (50%), le délai moyen de traitement d'un dossier a été maintenu à 6,3 mois, et ce, grâce au rythme soutenu de l'équipe et au processus de traitement des plaintes mis en place par le bureau du syndic.

Tableau 6 : Dossiers sous étude au 31 décembre 2008*

	Agents	Courtiers	Experts		TOTAL
			Assureurs	Indépendants	
Enquête	5	42	7	15	69
Vérification	3	19	11	5	38
TOTAL	8	61	18	20	107

* Aux 107 dossiers, il faut ajouter 19 dossiers en traitement disciplinaire par le syndic. Au total, 126 dossiers étaient en traitement au 31 décembre 2008.

Tableau 7 : Dossiers en traitement disciplinaire au 31 décembre 2008

	Agents	Courtiers	Experts		TOTAL
			Assureurs	Indépendants	
En attente du rôle de l'audition	0	1	1	0	2
En attente de l'audition	0	10	0	1	11
En attente de la décision du comité de discipline	0	1	0	0	1
En attente de l'expiration du délai d'appel de la décision	0	1	0	0	1
En appel de la décision du comité de discipline	0	4	0	0	4
TOTAL	0	17	1	1	19

Motifs de plaintes

Les motifs pour lesquels les professionnels sont dénoncés au bureau du syndic sont sérieux. Vous trouverez ci-dessous les six motifs de plaintes les plus fréquents reçus en 2008 comparativement à 2007.

1^{er} janvier au 31 décembre 2008

- exercé ses activités de façon négligente (56)
- défaut de rendre compte de l'exécution du mandat (45)
- ne doit pas verser, offrir de verser ou s'engager à verser à un non-représentant, une rémunération ou autre (34)
- défaut d'agir en conseiller consciencieux (33)
- défaut de s'assurer que ses employés respectent la Loi et les règlements (25)
- défaut d'agir avec compétence et professionnalisme (11)

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)

Comité de révision

Un plaignant insatisfait de la décision du syndic de ne pas assumer la conduite d'une plainte formelle devant le comité de discipline peut demander une révision de cette décision au comité de révision de l'Autorité des marchés financiers. En 2008, 5 dossiers ont fait l'objet d'une telle demande, soit 3 dossiers en enquête et 2 en vérification. 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. Au 31 décembre 2008, aucun dossier du syndic 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 2008, les fiches du syndic publiées dans chacune des six éditions de La ChADPresse 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 :

- Le transfert de volume et la transparence
- L'obligation d'équité de l'expert en sinistre
- Une roulotte: une assurance automobile ou habitation ?
- Le consommateur doit avoir le choix... Assurance automobile: garanties de remplacement ou avenant valeur à neuf
- Internet d'affaires pour les nuls
- La négligence professionnelle et une tenue de dossier-client défaillante

De plus, le syndic a donné 35 séances de formation de 3 UFC, dans 7 villes et auprès de 5 assureurs. Ces formations destinées principalement aux experts en sinistre portaient sur le nouveau *Code de déontologie des experts en sinistre*, qui entrerait en vigueur en janvier 2008, et sur le *Guide de partage des rôles et responsabilités* en considérant l'actualisation par l'Autorité de la *Directive d'application du BSF en regard à la définition d'expert en sinistre et des activités qui lui sont exclusives*.

Autres activités

Membre du groupe de travail des syndicats¹, le syndic de la ChAD participe à ce forum de discussion 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).



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



« ... contribuer au professionnalisme des membres et au maintien des hauts standards de l'industrie. »

M^e Patrick de Niverville | Président

RAPPORT DU COMITÉ DE DISCIPLINE

Constitué en vertu de l'article 352 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, le comité de discipline de la ChAD est un tribunal indépendant fonctionnant selon les règles du *Code des professions*. Le comité entend les plaintes déposées contre les agents et les courtiers en assurance de dommages ainsi que les experts en sinistre. Chaque plainte est entendue par trois membres du comité, soit deux professionnels certifiés dans la même discipline que celle de l'intimé et par un avocat président l'audition.

À titre de président, il me fait plaisir de vous présenter le bilan des activités du comité de discipline de la ChAD pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2008, le tout conformément à l'article 370 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

Comme à chaque année, nous avons connu le départ de certains membres et en avons accueilli des nouveaux. À cet égard, je voudrais remercier chaleureusement les membres dont le mandat s'est terminé au cours de l'année:

M. Jean-W. Barry, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages
M^{me} Nicole Tardif, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages
M. Gilles Paquette, C.d'A.A. FPAA, courtier en assurance de dommages
M^{me} Céline Primeau, PAA, agent en assurance de dommages
M. Ronald Bond, expert en sinistre à l'emploi d'un assureur
M. Michel Mathieu, expert en sinistre à l'emploi d'un assureur
M. Yvon Ravenelle, expert en sinistre à l'emploi d'un assureur
M. Michel Énard, expert en sinistre à l'emploi d'un assureur

Exerçant au sein du comité de discipline depuis les débuts de la ChAD, ils ont, grâce à leur dévouement et le partage de leur expertise, contribué au professionnalisme des membres et au maintien de hauts standards dans l'industrie.

Aux nouveaux, j'aimerais souhaiter la bienvenue: M^{me} Lyne Leseize, courtier en assurance de dommages, MM. Carl Hamel, C.d'A.Ass., Gilles Marin, expert en sinistre à l'emploi d'un assureur, Pierre Daemen, expert en sinistre à l'emploi d'un assureur, et Yannick Fafard, expert en sinistre indépendant, qui se joignent à nous.

Je profite également de l'occasion pour souligner la contribution et le travail fort appréciés de mes confrères, M^e Daniel M. Fabien, président-suppléant, et M^e Marco Gaggino, vice-président.

Enfin, il est important pour moi de souligner le travail inestimable de tous les membres du comité et de les remercier de leur précieuse collaboration. C'est avec diligence et professionnalisme qu'ils contribuent à la mission de la ChAD, soit d'assurer la protection du public en matière d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres.

M^e Patrick de Niverville
Président du comité de discipline

BILAN DES ACTIVITÉS

Les plaintes déposées devant le comité concernent principalement des infractions au *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* ou au *Code de déontologie des experts en sinistre*. Elles peuvent également porter sur la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et ses différents règlements. De façon générale, les plaintes sont déposées par le syndic de la ChAD, mais pourraient l'être par toute autre personne (plaignant privé).

Bilan des plaintes

Au cours de l'année 2008, 17 plaintes ont été déposées par le syndic de la ChAD au secrétariat du comité de discipline. Parmi ces plaintes, 14 concernent des courtiers en assurance de dommages, 2 plaintes visent des experts en sinistre à l'emploi d'un assureur et 1 plainte est dirigée contre un expert en sinistre indépendant.

Tableau 1.1 :
Manquements disciplinaires des courtiers

	Nombre	%
Avoir eu une conduite négligente	25	34 %
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	12	16 %
Avoir fait défaut de rendre compte de l'exécution du mandat	10	13,5 %
Avoir fait défaut d'agir en conseiller consciencieux	5	6,5 %
Avoir fait défaut d'agir avec compétence et professionnalisme	3	4 %
Avoir fait défaut de prendre les moyens requis pour que la garantie offerte réponde aux besoins du client	3	4 %
Avoir fait défaut d'exécuter le mandat ou d'avoir donné suite, dans les plus brefs délais, aux instructions reçues du client	2	3 %
Avoir fait défaut de faire preuve de disponibilité	2	3 %
Avoir fait défaut de placer les intérêts des assurés avant les siens ou ceux de toute autre personne ou institution	2	3 %
Avoir fait défaut de recueillir les renseignements nécessaires lui permettant d'identifier les besoins de l'assuré	2	3 %
Avoir abusé de la bonne foi d'un assureur	1	1,25 %
Avoir fait défaut de donner à l'assureur les renseignements qu'il est d'usage de lui fournir	1	1,25 %
Avoir fait défaut de répondre à toute correspondance du syndic	1	1,25 %
Avoir fait défaut de respecter le secret des renseignements personnels fournis par l'assuré	1	1,25 %
Avoir fait défaut de s'assurer que lui-même ou un de ses employés respecte la Loi et les règlements	1	1,25 %
Avoir fait une déclaration fautive, trompeuse ou susceptible d'induire en erreur	1	1,25 %
Avoir manqué d'intégrité	1	1,25 %
S'être placé, directement ou indirectement, en situation de conflit d'intérêts	1	1,25 %
TOTAL	74	100 %

Tableau 1.2:
Manquements disciplinaires des experts en sinistre

	Nombre	%
Avoir exercé ses activités dans des conditions susceptibles de compromettre la qualité de ses services	1	20 %
Avoir exercé ses activités de façon malhonnête	1	20 %
Avoir fait défaut de répondre à toute correspondance du syndic	1	20 %
Avoir manqué de compétence et de professionnalisme	1	20 %
Avoir manqué de modération, d'objectivité et de dignité	1	20 %
TOTAL	5	100 %

Bilan des auditions

Le comité entend d'abord les représentations des parties sur la culpabilité de l'intimé puis, le cas échéant, celles quant à la sanction à lui imposer. Le comité peut également tenir une audition pour entendre les différentes requêtes faites par les parties.

En 2008, le comité a tenu 37 auditions, soit 29 auditions sur la culpabilité, 6 auditions pour les représentations sur sanction et 2 auditions pour les moyens préliminaires.

Bilan des décisions

Le comité rend une décision sur la culpabilité ou non d'un membre et, ensuite, sur la sanction, s'il y a lieu. Advenant qu'un intimé plaide coupable, le comité de discipline rend simultanément sa décision sur la culpabilité et sur la sanction. Le comité rend également une décision sur toute requête qui lui est présentée.

Au cours du présent exercice, le comité de discipline a rendu 27 décisions dont 18 portaient sur la culpabilité de l'intimé. Celles-ci contenaient au total 67 chefs d'infraction sur lesquels le comité devait se prononcer. Ainsi, le comité a retenu 56 chefs (84 %), acquitté des intimés de 2 chefs d'infraction, rejeté 3 chefs et accepté le retrait de 6 chefs.

En 2008, le comité a rendu ses décisions dans un délai moyen de 32 jours suivant la dernière journée d'audition.

Tableau 2:
Types de décision

	Nombre
Décisions sur culpabilité	6
Décisions sur culpabilité et sanction	12
Décisions sur sanction	6
Décisions sur les moyens préliminaires	2
Décision en arrêt des procédures	1
TOTAL	27



Bilan des sanctions

De façon générale, la sanction imposée par le comité doit avoir comme objectif de protéger le public tout en ayant un caractère dissuasif pour le professionnel et d'exemplarité pour les autres membres de la profession. Pour ce faire, elle peut aller de la réprimande à la radiation permanente du représentant.

Parmi les 18 décisions imposant une ou plusieurs sanctions, le comité de discipline a prononcé un total de 40 sanctions dont 26 amendes totalisant un montant de 30 200 \$¹.

Tableau 3 :
Types de sanction

	Nombre
Réprimandes	9
Amendes de 600 \$	12
Amendes de 1 000 \$	6
Amendes de 1 500 \$	4
Amendes de 2 000 \$	3
Amende de 5 000 \$	1
Suspension du droit d'exercice (jusqu'au respect d'une ordonnance de répondre au syndic)	1
Suspension du droit d'exercice de 6 mois	1
Radiation temporaire de 3 mois	1
Radiation temporaire de 6 mois	1
Radiation permanente	1
TOTAL	40

Bilan des dossiers en appel

En vertu de l'article 379 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, l'appel d'une décision du comité de discipline doit être logé à la Cour du Québec. Toute décision rendue par le comité peut faire l'objet d'un appel.

En 2008, quatre demandes d'appel ont été déposées à la Cour du Québec par des parties intimées, portant ainsi à cinq le total des dossiers présentement devant ce tribunal.

Au cours de la même période, deux décisions ont été rendues par la Cour du Québec concernant des appels logés lors d'années antérieures. Rejetant l'appel des intimés, ces deux décisions maintiennent 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 55 demandes de renseignements.

Information et prévention

Outre les activités courantes du secrétariat, le secrétaire du comité a publié un texte dans *La ChAExpress* s'intitulant « La tenue de dossier : une obligation déontologique ! ». Cet article porte sur l'importance de tenir adéquatement les dossiers-clients et explique les assises déontologiques du manquement relié au non-respect de cette obligation, assises qui sont notamment le devoir d'agir avec professionnalisme et compétence et de ne pas négliger ses activités de représentant.

¹ Des revenus de greffe de 62 949 \$ ont été comptabilisés aux états financiers de la ChAD, au 31 décembre 2008.

« L'éthique et le
professionnalisme
[...] au centre de nos
échanges... »



Membres du comité: (1^{re} rangée) Carole Chauvin, Michel Talbot, (2^e rangée) Jacques Yelle, Pierre Bergeron, France Alain (3^e rangée) Jacques Fortier et Pierre Charron.
Absent sur la photo: André Lussier.

RAPPORT DU COMITÉ DE DÉONTOLOGIE

La mission du comité de déontologie est de maintenir à un haut niveau l'éthique professionnelle des agents et des courtiers en assurance de dommages et des experts en sinistre. Délibérant sur l'éthique professionnelle et la déontologie à l'extérieur des textes réglementaires et des décisions disciplinaires, le comité est une valeur ajoutée pour un organisme d'autoréglementation dont la mission est la protection du public. Composé du syndic de la ChAD, de deux agents, de deux courtiers et de deux experts en sinistre, le comité émet des opinions quant à des problématiques d'éthique et de déontologie.

Bien que je sois membre du comité de déontologie depuis février 2006, il s'agit de mon premier rapport à titre de président. À ce titre, il me fait plaisir de vous présenter notre bilan des activités pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2008.

Susceptible d'être sollicité par le conseil d'administration de la ChAD et ses différents comités, par la direction générale, l'Autorité des marchés financiers, le syndic ou les membres, le comité s'est réuni à trois reprises en 2008 pour échanger sur diverses problématiques et émettre son opinion.

En ce sens, je voudrais vous faire part du privilège des membres du comité de participer à un tel forum où nos échanges sont toujours empreints d'un grand respect. En laissant de côté nos objectifs corporatifs respectifs, nous élevons le niveau de nos discussions au-dessus des pratiques commerciales de l'industrie, et ce, avec un seul point de mire: la protection des consommateurs en matière d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres.

En 2008, il m'a aussi été donné l'opportunité de donner des séances de formation et d'information sur le *Guide de partage des rôles et des responsabilités* entre les experts en sinistre et les fournisseurs de services. Au total, j'ai rencontré quelque 400 participants. À cet égard, je salue l'initiative de la ChAD d'avoir épaulé l'industrie, au cours de l'année, en offrant également des formations sur le nouveau *Code de déontologie des experts en sinistre*.

En terminant, je désire remercier chaleureusement chacun des membres du comité pour son soutien ainsi que le conseil d'administration de la ChAD pour sa confiance.

Pierre Bergeron, B.A.A., PAA
Expert en sinistre (à l'emploi d'un assureur)
Président du comité de déontologie



BILAN DES ACTIVITÉS

Code de déontologie des experts en sinistre

En vigueur depuis le 24 janvier 2008, le nouveau *Code de déontologie des experts en sinistre* constitue une belle réalisation des travaux importants réalisés par le comité de déontologie de 2004 à 2007. Soucieux de s'assurer d'une bonne diffusion de ce dernier auprès des experts en sinistre, le syndicat de la ChAD a donné une formation (2 UFC) à ce sujet à travers le Québec.

Tenue de dossiers-clients à domicile

De plus en plus de professionnels en assurance de dommages travaillent de leur domicile ou à l'extérieur du cabinet. Bien que la technologie le permette, qu'en est-il de la confidentialité du lieu de travail, des transactions ou des dossiers-clients?

Au cours de l'année, le comité de déontologie s'est penché sur cette question afin d'établir certaines règles minimales en matière de tenue de dossiers-clients à domicile. Afin de sensibiliser les membres à l'importance d'assurer en tout temps la confidentialité des dossiers-clients en de telles circonstances, les recommandations du comité ont été publiées dans *La chronique du syndicat* de La ChAD Presse, édition janvier | février 2009.

Consentement particulier

En 2007, le comité de déontologie avait présenté à l'Autorité des marchés financiers deux nouveaux formulaires de Consentement particulier pour suppléer celui actuellement en vigueur et non utilisé par l'industrie. En 2008, nous avons prévu conclure nos travaux avec le RCCAQ. Bien qu'une première rencontre d'échanges a eu lieu, d'autres sont à prévoir en 2009.

Plusieurs sujets à l'ordre de jour

L'éthique et le professionnalisme étant au centre de nos échanges, le comité s'est penché au cours de l'année sur divers enjeux dont l'inspection de la compétence, les antécédents judiciaires et les professionnels en pratique solitaire. Selon la teneur des sujets, ces derniers ont été référés aux membres du comité de la qualité de la pratique professionnelle ou, encore, aux inspecteurs.

À l'automne, au-delà d'exercer un suivi de la formation offerte aux membres sur le nouveau *Code de déontologie pour les experts en sinistre*, les membres du comité ont identifié les nouveaux sujets qui paveront la voie aux travaux en 2009, soit: la pratique des experts en sinistre « publics », la structure des cabinets de distribution, le rôle-conseil des représentants en assurance de dommages lors de l'évaluation du montant d'assurance sur un bâtiment, l'utilisation d'Internet dans le cadre de transactions d'assurance, les centres d'appels, la distribution d'assurance de dommages pour bateaux de plaisance et les actes de subrogation des experts en sinistre.

«... [la FCO accroît]
le niveau de
professionnalisme
des membres...»



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

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.

C'est avec fierté que j'ai accepté de présider les activités du comité du développement professionnel pour une deuxième année consécutive.

Au début de l'année 2008, le comité a présenté au conseil d'administration un projet de modifications du règlement sur la formation continue obligatoire (FCO). En considérant la conformité des pratiques et les obligations déontologiques des membres comme une priorité en matière de développement des compétences, nous avons proposé au conseil d'administration deux modifications. La première est d'introduire trois unités de formation continue (3 UFC) dans une nouvelle catégorie: Conformité des pratiques. La seconde prévoit le report de 5 UFC au lieu de 3 à la période subséquente.

La proposition de ces modifications au règlement sur la FCO a été adoptée par le conseil d'administration en avril et sera effective à compter de la prochaine période de conformité, soit 2010-2011. Nous croyons que ces modifications au règlement permettront d'accroître le niveau de professionnalisme des membres pour une meilleure protection du public.

Au cours de l'année, soucieux de savoir si le programme de formation continue correspond aux attentes, le comité du développement professionnel a également procédé à la préparation d'un questionnaire pour sonder les membres. Ce sondage téléphonique aura pour objectifs de mesurer, de façon scientifique, le niveau de satisfaction des membres quant à l'application du règlement sur la FCO, l'accessibilité et la qualité des cours reconnus par la ChAD ainsi que d'évaluer leurs retombées sur la pratique professionnelle des représentants. Parallèlement au sondage, une évaluation sera effectuée en 2009 auprès des grands cabinets, sous la forme de *focus group*, pour connaître leur niveau d'appréciation du programme. De cette façon, la ChAD sera en mesure de connaître l'appréciation de son programme de formation continue obligatoire auprès de l'ensemble de sa clientèle.

En terminant, je tiens à remercier le conseil d'administration pour sa confiance ainsi que les membres du comité du développement professionnel pour leur collaboration et leur contribution aux travaux, et ce, tout au long de l'année. Également, je désire souligner l'excellent travail effectué par le personnel de la ChAD.

A handwritten signature in black ink, reading 'André Yergeau'.

André Yergeau, FPA
Expert en sinistre (indépendant)
Président du comité de 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 FCO, 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

Activités accréditées

Au cours de l'année, le service du développement professionnel a procédé à l'accréditation de 870 nouvelles activités de formation continue et renouvelé 490 des 814 activités de formation continue venant à échéance au cours de l'année. Durant cette période, le service du développement professionnel a enregistré 4 433 listes de présences pour 49 526 inscriptions de représentants à des activités de formation.

Formation continue au 31 décembre 2008

Au cours de l'exercice, 1 009 activités de FCO différentes étaient enregistrées pour un total de 4 433 séances offertes dans toutes les régions du Québec. Ces formations ont été données par 210 organismes de formation et 573 formateurs.

Educollege.com

Les cours offerts en ligne et à distance par Educollege.com ont encore connu un très bon niveau de participation. En effet, 515 représentants s'y sont inscrits en 2008. Depuis le lancement des premières formations en 2004, le nombre d'inscriptions dépassent maintenant les 3 325. En 2008, le cours sur les véhicules hors route (VTT) a d'ailleurs fait l'objet d'une révision complète pour se conformer à la nouvelle législation en vigueur. Voici le détail des inscriptions aux différents cours d'Educollege.com pour l'année 2008 :

Tableau 1 :
Inscriptions aux cours d'Educollege.com en 2008

	Nombre
Les véhicules hors route (VTT) (disponible depuis octobre)	28
Les bateaux de plaisance	110
Les autocaravanes et les caravanes	99
Le processus disciplinaire	72
La déontologie	82
The Code of ethics, a matter of respect	10
L'assurance des maisons anciennes	114
TOTAL	515

Tableau 2 :
Conformité des membres à la moitié de la quatrième période de FCO (du 1^{er} janvier 2008 au 31 décembre 2009)

	Nombre de membres*	Proportion	Comparable avec la 3 ^e période de conformité 2006-2007
Membres ayant terminé les exigences de FCO	4 134	29,4 %	30 %
Membres ayant complété plus de 50 % de leurs UFC	5 516	39,1 %	38,6 %
Membres ayant complété moins de 50 % de leurs UFC	3 754	26,6 %	26,5 %
Membres ayant complété aucune UFC	690	4,9 %	4,9 %

*Membres devant compléter de la FCO durant la période de conformité 2008-2009.

Programme d'audits

À l'aide d'un questionnaire, la ChAD évalue la qualité des cours qu'elle accrédite et qui sont 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 concernant une formation reconnue par la ChAD. En 2008, 17 cours ont ainsi été sondés et seulement un avis a été transmis au formateur pour corriger une lacune mineure.

Titres professionnels pour les courtiers

Cette année, le service du développement professionnel a procédé à l'ouverture de 28 demandes de reconnaissance de cours pour l'obtention de l'un des titres professionnels de courtier. Au total, 11 titres professionnels ont été émis par le service, tous pour celui de courtier d'assurance associé (C.d'A.Ass.). Aucun titre de courtier d'assurance agréé (C.d'A.A.) n'a été émis en 2008.

RAPPORT DU SERVICE DES COMMUNICATIONS ET DES AFFAIRES PUBLIQUES

Le Service des communications et des affaires publiques 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 et le soutien aux activités de la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages.

BILAN DES ACTIVITÉS

L'année 2008 est marquée par un grand nombre d'initiatives visant à mettre en valeur le dynamisme de l'organisation et les actions qui favorisent le développement du sentiment d'appartenance des membres envers la ChAD. En effet, à la suite du sondage réalisé auprès des membres en 2007, le conseil d'administration a pris comme orientation d'investir dans des projets et des activités visant à promouvoir la qualité de la pratique professionnelle, pour ainsi assurer une meilleure protection du public.

Une image actualisée

En tenant compte des priorités identifiées par le conseil d'administration, l'image de la ChAD a été revue et traduite dans l'ensemble des activités de communications. La nouvelle image corporative inclut davantage de couleurs et de courbes, et la fonte du logo a été modernisée. Déclinée sur le stand, les bannières, les pochettes ainsi que les outils mis à la disposition des membres et de l'industrie en vue d'améliorer la qualité de leur pratique professionnelle, cette image aura également permis d'identifier et d'intégrer des couleurs à des thématiques que l'on retrouve également dans la nouvelle maquette de La ChADPresse : professionnels (jaune), formation continue obligatoire (rouge), encadrement (vert), discipline (bleu) et protection du public (orange).

La ChADPresse en format magazine

Lancée en 1999, la maquette de La ChADPresse a été revue en tenant compte des consultations réalisées en 2007 auprès de membres. Résultat : maintenant en format magazine, La ChADPresse est plus dynamique grâce notamment à des reportages ou dossiers spéciaux sur différents enjeux concernant l'industrie. Son tirage est passé à 15 500 exemplaires, afin qu'elle soit distribuée aux dirigeants non certifiés de cabinets ainsi qu'aux enseignants et directeurs des programmes en assurance de dommages dans les maisons d'enseignement collégial.



¹ Antécédents judiciaires, Code de déontologie des représentants en assurance de dommages « commenté », Changement de statut, Conciliation globale du compte séparé, Confirmation provisoire d'assurance, Consentement dans le cadre d'un règlement de sinistre, Courtage spécial, Divulgence des liens d'affaires, Évaluation de bâtiments, Fin de mandat, Guide de partage des rôles et responsabilités, Guide pour l'élaboration d'un plan de continuité des activités (PCA), Propositions d'assurance, Renouvellement de police des particuliers, Représentation, cartes d'affaires et bannières, Tenue des dossiers-clients et notes aux dossiers.

Une nouvelle interface Web

Depuis 2002, le site Internet chad.ca a connu une augmentation phénoménale du nombre de visiteurs, passant d'environ 20 000 à plus de 113 000 en 2008. Afin d'actualiser le site selon les meilleures pratiques de navigation et de faciliter l'accès à l'information, toute l'équipe a mis l'épaule à la roue et a revu l'architecture, l'organisation et le contenu de l'information.

À titre d'exemple, pour les membres, une portion « Ma pratique professionnelle » a vu le jour réunissant sous « Outils et meilleures pratiques », 16 thématiques¹ diverses ayant chacune des liens pertinents avec les articles déjà publiés et autres documents produits par la ChAD, que ce soit des avis, procédures, guides, lettres types et/ou formulaires selon les cas. Le lancement du site a été fait en septembre. Au total, plus d'une vingtaine d'outils ont ainsi été structurés.



Promouvoir des normes élevées pour maintenir de hauts standards de qualité

Divulgence écrite des liens d'affaires

Avec l'entrée en vigueur de la divulgation écrite en août 2008, un avis a été mis en ligne sur le site Internet et envoyé aux dirigeants de cabinet, afin de les informer à savoir quand et comment faire la divulgation des liens d'affaires.

Codes de déontologie commentés

Code de déontologie aux représentants en assurance de dommages

« commenté » : Disponible depuis la fin de l'année 2008 sur le site Internet chad.ca, sa promotion sera davantage faite en 2009, soit avec le lancement du *Code de déontologie des experts en sinistre « commenté »*.

Formulaire et procédure de consentement à la cueillette d'information lors d'un règlement de sinistre

Au printemps 2008, une procédure a été mise en ligne sur chad.ca et une promotion s'est amorcée auprès des experts en sinistre pour qu'ils utilisent le formulaire type de consentement à la cueillette d'information dans le cadre d'un règlement de sinistre, puisque ce dernier respecte la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*. Au total, quelque 45 assureurs directs, à courtiers et cabinets d'expertise en règlement de sinistres en ont fait la demande.

Plan de continuité des activités des cabinets

Grâce à un partenariat avec le RCCAQ, nous avons lancé au 35^e congrès annuel le *Guide pour l'élaboration d'un plan de continuité des activités (PCA) en cas de pandémie*.

Nous l'avons également fait parvenir aux dirigeants de petits et de moyens cabinets (d'agents et de courtiers) et d'expertise en règlement de sinistres. On parle d'une centaine de cabinets d'agents, de quelque 135 cabinets d'expertise en règlement de sinistres et d'un peu plus de 1 000 cabinets de courtage. En plus d'être mis en ligne, le PCA a été développé afin que les utilisateurs puissent le compléter et le conserver en version électronique.

Formations et informations quant aux obligations des experts en sinistre

Au total, quatre fois plus de personnes que prévu ont participé à une séance de formation ou d'information organisée par la ChAD. Plus précisément, on parle de plus de 700 membres et gestionnaires auxquels s'ajoutent quelque 300 personnes travaillant chez des fournisseurs de services qui ont reçu l'information.

Sensibiliser aux obligations professionnelles: Quelques arpents de ChAD

L'objectif de cette campagne est de sensibiliser les membres à l'importance de la conformité de leur pratique professionnelle et à leur code de déontologie, qu'ils soient agents, courtiers ou experts en sinistre.

Campagne 2008

À l'automne, *Quelques arpents de ChAD* comptait sept questions quiz portant sur la déontologie, les pratiques professionnelles ainsi que le rôle et la mission de la ChAD. La collaboration de l'industrie était encore plus grande qu'en 2007, car le nombre de présentoirs promotionnels dans les cabinets est passé de 28 à 39. De plus, 40 cabinets ont collaboré à la promotion du jeu-questionnaire avec l'envoi d'un courriel à leurs employés, soit plus du double que l'année passée.

Lancement de Quelques arpents de ChAD – mois après mois 2009

Lancée en décembre dernier, la version 2009 de *Quelques arpents de ChAD* a pris la forme d'un calendrier. À chaque mois, tous les membres, peu importe qu'ils soient agents, courtiers ou experts en sinistre, sont invités sur le site www.arpentsdechad.ca à répondre à une question. Ainsi, chacun devient admissible à gagner l'un des trois prix de 50 \$ par mois ainsi que l'un des trois grands prix de 250 \$ tirés en début 2010. Les noms des gagnants seront publiés, tout au long de l'année, sur le site chad.ca et dans *La ChADPresse*. L'objectif est d'encourager les membres à tester leurs connaissances et à développer leur intérêt envers une meilleure qualité de la pratique professionnelle.

Rencontre avec les dirigeants et gestionnaires des cabinets

À l'hiver et au printemps 2008, 12 rencontres ont été organisées ce qui a permis de sensibiliser quelque 77 dirigeants et gestionnaires, indirectement près de 1 400 professionnels certifiés, sur divers enjeux comme les formations mises en place sur le nouveau *Code de déontologie des experts en sinistre* ainsi que sur le *Guide de partage des rôles et responsabilités des experts en sinistre*, les modifications proposées au règlement sur la FCO pour 2010-2011, la nouvelle publication de *La ChADPresse* et le lancement du site Internet à l'automne.

Tournée des membres

À l'automne 2008, 11 rencontres ont été organisées dans plusieurs régions du Québec ce qui a notamment permis de sensibiliser les professionnels d'une centaine de cabinets à leurs obligations. Le taux de participation étant moindre que par le passé, la démarche faisait suite aux rencontres avec les dirigeants et gestionnaires des assureurs directs et à courtiers, de cabinets en assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres.

Sensibiliser les consommateurs

En 2008, la ChAD a été citée dans une cinquantaine de médias spécialisés, dans près d'une quinzaine de médias de masse et dans une vingtaine de médias régionaux, en plus de collaborer à la réalisation de deux dossiers spéciaux en assurance de dommages, soit l'un portant sur la relève (*Les Affaires*) et l'autre sur la relation entre les consommateurs et les professionnels (*Le Devoir*).

À cette couverture médiatique s'ajoutent deux projets spéciaux initiés et pilotés par la ChAD et qui ont nécessité la collaboration des partenaires de l'industrie.

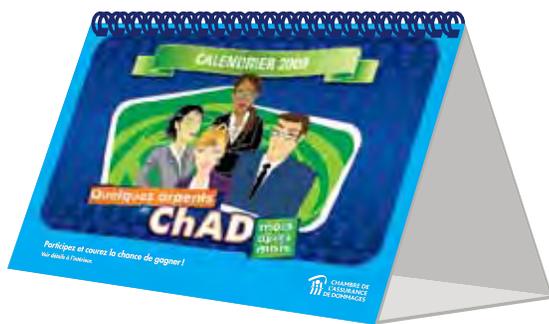
Avec le magazine Affaires Plus et l'industrie

Projet spécial visant à aider les consommateurs à mieux comprendre l'industrie et le rôle de ses professionnels, il était notamment question de la réalité des agents, des courtiers et des experts en sinistre dans leurs relations avec le consommateur. Ce dossier a été rendu possible grâce à la participation de professionnels œuvrant en assurance de dommages et en expertise de règlement de sinistres. Notons également la participation du BAC et de l'Autorité. Rappelons que le magazine *Affaires Plus* rejoint 371 000 lecteurs.



Avec le Bureau d'assurance du Canada et l'Autorité des marchés financiers

Une campagne d'information et de sensibilisation a été menée auprès du grand public par le biais d'opérations de relations médias (écrits et électroniques) au sujet des renouvellements de police d'assurance des particuliers (auto et habitation). De plus, les outils Avis de renouvellement (auto et habitation) ont été rendus accessibles sur les sites Internet respectifs des organismes.



Des partenariats

Avec l'Autorité – Rapport de plaintes

À deux reprises, nous avons fait parvenir à tous les dirigeants et correspondants de cabinets ainsi qu'aux représentants autonomes et cabinets comportant un seul représentant, une communication leur rappelant de faire leur rapport de plaintes à l'Autorité.

Avec l'Autorité – Fin de période de conformité en formation continue

Les membres en défaut, en début d'année, ont reçu un avis les informant qu'ils avaient, au plus tard, jusqu'au 31 mars pour s'y conformer, sans quoi la ChAD en aviserait l'Autorité. Les membres ont été informés du pouvoir nouveau de l'Autorité de suspendre le certificat des représentants qui ne sont pas en règle.

Avec SOS Sinistrés

Un partenariat avec SOS Sinistrés a été conclu pour l'année 2008 et renouvelé pour l'année 2009. Ce dernier consiste en un échange de visibilité dans La ChAD Presse et les communications de SOS Sinistrés.

Prix Marcel-Tassé

Depuis 1999, la ChAD remet le prix Marcel-Tassé destiné aux étudiants du niveau collégial en assurance de dommages et visant à encourager et à honorer l'excellence de la relève.

Treize candidats étaient en lice pour le prix Marcel-Tassé 2008 et la bourse de 1000 \$. La lauréate choisie par le jury est M^{me} Anne Larochelle, finissante du cégep Sorel-Tracy. Elle est courtier en assurance de dommages maritime chez *Lussier cabinet d'assurances et services financiers inc.*

Le jury du prix Marcel-Tassé 2008 était formé de M^{me} Danielle Thibodeau et MM. Michel Talbot et André Yergeau, administrateurs de la ChAD.



De gauche à droite: M. Michel Talbot, président du conseil d'administration 2007-2008, M^{me} Anne Larochelle, finissante du cégep Sorel-Tracy et lauréate du prix Marcel-Tassé 2008, et M^{me} Maya Raic, présidente-directrice générale de la ChAD.

10 ans déjà !

Dès la fin de l'année 2008, les membres et partenaires de l'industrie ont été conviés à deux événements visant à souligner les 10 ans de la ChAD. Le premier était prévu à Montréal le 29 janvier à Montréal, l'autre, le 3 février 2009 à Québec.



« ... l'organisation doit [miser] sur la prévention... »



Membres du comité : André Yergeau, Donald Mercier, Jacques Yelle et André Michaud.
Absente sur la photo : Maryse Crête.

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.

Je suis heureux de vous présenter mon premier rapport à titre de président du comité de vérification. Soucieux d'assurer une gestion efficiente des ressources financières de la ChAD, les membres du comité de vérification sont d'avis que l'organisation doit miser sur la prévention en matière de qualité de la pratique professionnelle, assurant ainsi une meilleure protection du public. En ce sens, l'année 2008 en est une de développement de nouveaux outils à valeur ajoutée en termes d'encadrement professionnel à l'intention de tous les membres.

La décision du conseil d'administration, au moment d'élaborer son budget pour l'année 2008, a été suivie à la lettre. Anticipant une insuffisance des produits par rapport aux charges de l'ordre de 150 000 \$, les résultats financiers pour l'exercice se terminant le 31 décembre 2008 présentent une insuffisance de l'ordre de 109 000 \$. Pour leur part, les actifs nets non grevés d'affectation de la ChAD s'établissaient à la fin de l'exercice 2008 à 801 486 \$.

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

Nombreux auront été les projets réalisés au cours de l'année 2008. Que l'on pense au *Guide de partage des rôles et responsabilités* en expertise de règlement de sinistres, au nouveau *Code de déontologie des experts en sinistre*, aux formations offertes, au *Guide pour l'élaboration d'un plan de continuité des activités en cas de pandémie (PCA)* à l'attention des petits et moyens cabinets, à la reprise de la campagne de sensibilisation auprès des membres, *Quelques arpents de ChAD* et au calendrier 2009, à la mise en ligne de la nouvelle interface du site Internet ainsi qu'à la révision de la maquette de La ChAD Presse et de son contenu éditorial.

Pour l'année 2009, les résultats financiers attendus devraient sensiblement ressembler à ceux de 2008.

En effet, dans la foulée des travaux entrepris au cours de l'automne sur la gouvernance, le comité de vérification s'est engagé à procéder à la mise en place d'une gestion intégrée des risques à la ChAD. Cet exercice permettra de faciliter la convergence de la gestion des risques avec les autres activités de gouvernance de l'organisation.

En terminant, permettez-moi de souligner la contribution manifeste de mes prédécesseurs à ce poste depuis le début des activités de la ChAD, soit MM. Marcel LeHouillier (1998-2003) et Serge Lyras (2004-2007), qui ont veillé avec des mains de maître à la destinée financière de la ChAD. Je tiens également à mentionner l'excellent travail accompli par tous les membres du comité de vérification et à les remercier chaleureusement pour leur précieuse contribution.

Jacques Yelle, B.Comm., C.d'A.A.
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 2008 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 2008 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.

*Harel Drouin - PKF*¹

Membre du réseau PKF International

Montréal, le 30 janvier 2009

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

¹ CA auditeur permis n° 10761

RÉSULTATS

EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2008

Produits

	2008	2007
Cotisations	3 363 959 \$	3 269 234 \$
Intérêts	154 860 \$	171 287 \$
Greffe	62 949 \$	53 671 \$
Développement professionnel	113 123 \$	127 750 \$
Publications et matériel de promotion	80 551 \$	89 044 \$
Gain (perte) matérialisé sur placements	446 \$	(6 739) \$
Variation de la plus-value non matérialisée sur placements	39 745 \$	3 917 \$
TOTAL	3 815 633 \$	3 708 164 \$

Charges

Rémunération		
Salaires et charges sociales	1 933 136 \$	1 722 251 \$
Allocations – président et vice-président	44 000 \$	44 000 \$
Jetons des administrateurs	34 800 \$	32 000 \$
Frais de formation du personnel	16 044 \$	8 415 \$
Jetons des autres membres	10 600 \$	13 800 \$
Loyer, taxes, permis et électricité	296 344 \$	295 975 \$
Procureur du syndic	256 786 \$	172 216 \$
Publicité et promotion	246 146 \$	132 162 \$
Services professionnels externes	153 606 \$	194 234 \$
Publications	151 860 \$	151 192 \$
Comité de discipline	113 620 \$	106 242 \$
Communication	109 445 \$	107 712 \$
Frais de déplacement – ensemble des comités	99 478 \$	86 810 \$
Développement professionnel	75 005 \$	39 578 \$
Fournitures de bureau et papeterie	66 335 \$	48 360 \$
Inspection professionnelle	54 847 \$	40 960 \$
Assurances	50 342 \$	66 215 \$
Frais d'élections	49 219 \$	36 418 \$
Frais de perception de la cotisation par l'AMF	39 505 \$	38 541 \$
Amortissement des immobilisations corporelles	28 035 \$	39 142 \$
Poste et messagerie	27 323 \$	23 503 \$
Télécommunications	26 158 \$	30 290 \$
Frais du site Internet	19 466 \$	28 973 \$
Entretien et réparations	19 326 \$	20 452 \$
Location – équipement de bureau	13 683 \$	13 375 \$
Amortissement des actifs incorporels	10 288 \$	–
Frais bancaires	8 953 \$	5 919 \$
Mauvaises créances	4 516 \$	4 062 \$
Traduction	2 119 \$	2 248 \$
Perte sur cession d'immobilisations corporelles	715 \$	–
Frais refacturés	(37 000) \$	(35 542) \$
TOTAL	3 924 700 \$	3 469 503 \$

EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES PRODUITS PAR RAPPORT AUX CHARGES

(109 067) \$ **238 661 \$**

BILAN

AU 31 DÉCEMBRE 2008

ACTIF

Actif à court terme	2008	2007
Encaisse	101 511 \$	122 541 \$
Débiteurs (note 4)	706 432 \$	795 496 \$
Frais payés d'avance	93 434 \$	80 578 \$
Placements réalisables à court terme	2 103 480 \$	1 817 615 \$
	3 004 857 \$	2 816 230 \$
PLACEMENTS (note 5)	1 693 855 \$	1 969 060 \$
IMMOBILISATIONS CORPORELLES (note 6)	104 788 \$	103 053 \$
ACTIFS INCORPORELS (note 7)	40 744 \$	15 500 \$
TOTAL	4 844 244 \$	4 903 843 \$

PASSIF

Passif à court terme	2008	2007
Créditeurs (note 8)	468 051 \$	440 306 \$
Cotisations reportées	2 234 875 \$	2 178 473 \$
Autres produits reportés	72 564 \$	86 215 \$
	2 775 490 \$	2 704 994 \$
AVANTAGES INCITATIFS DE LOCATION	171 736 \$	192 764 \$
	2 947 266 \$	2 897 758 \$

ACTIFS NETS

INVESTIS EN IMMOBILISATIONS	145 532 \$	118 553 \$
GREVÉS D'AFFECTATIONS D'ORIGINE INTERNE (note 11)	950 000 \$	950 000 \$
NON GREVÉS D'AFFECTATIONS	801 486 \$	937 532 \$
	1 897 018 \$	2 006 085 \$
TOTAL	4 844 244 \$	4 903 843 \$

ÉVOLUTION DES ACTIFS NETS

EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2008

	2008			2007
	Investis en immobilisations	Affectation d'origine interne	Non affectés	Total
Solde au début	118 553 \$	950 000 \$	937 532 \$	2 006 085 \$
Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges	(39 038) \$ ⁽¹⁾	–	(70 029) \$	(109 067) \$
Acquisition d'immobilisations et actifs incorporels	66 017 \$	–	(66 017) \$	–
SOLDE À LA FIN	145 532 \$	950 000 \$	801 486 \$	1 897 018 \$

¹ Représente l'amortissement des immobilisations et la perte sur cession.

FLUX DE TRÉSORERIE

EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2008

Activités de fonctionnement	2008	2007
Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges	(109 067) \$	238 661 \$
Amortissement des immobilisations corporelles	28 035 \$	39 142 \$
Amortissement des actifs incorporels	10 288 \$	–
Perte (gain) sur cession de placements	(446) \$	6 739 \$
Perte sur cession d'immobilisations corporelles	715 \$	–
Variation de la plus-value non matérialisée sur placements	(39 745) \$	(3 317) \$
Avantages sociaux futurs	10 000 \$	–
Amortissement de l'avantage incitatif relié à la dépense de loyer	(21 028) \$	29 498 \$
Total	(121 248) \$	310 123 \$
VARIATION NETTE DES ÉLÉMENTS HORS TRÉSORERIE DU FOND DE ROULEMENT	136 704 \$	91 448 \$
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT	15 456 \$	401 571 \$

Activités d'investissement

Variation nette du placement dans le marché monétaire	25 750 \$	(72 808) \$
Acquisition de placements	(1 168 372) \$	(805 505) \$
Produit de cession de placements	1 172 153 \$	497 140 \$
Acquisition d'immobilisations corporelles	(30 485) \$	(18 230) \$
Acquisition d'actifs incorporels	(35 532) \$	(15 500) \$

FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT	(36 486) \$	(414 903) \$
VARIATION NETTE DE L'ENCAISSE	(21 030) \$	(13 332) \$
ENCAISSE AU DÉBUT	122 541 \$	135 873 \$

ENCAISSE À LA FIN	101 511 \$	122 541 \$
--------------------------	-------------------	-------------------

Les flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement comprennent des intérêts reçus de 159 018 \$ en 2008 (171 287 \$ en 2007).

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS

AU 31 DÉCEMBRE 2008

1. IDENTIFICATION ET SECTEUR D'ACTIVITÉ

La Chambre de l'assurance de dommages (ci-après « La Chambre ») 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 ce faire, elle :

- veille à la formation continue obligatoire de ses membres; et
- encadre de façon préventive et discipline la pratique professionnelle des individus œuvrant dans ces domaines.

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

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

Les gains et les pertes résultant de la cession d'investissements et de placements sont comptabilisés lors de la vente et correspondent à l'écart entre le produit de cession et le coût, sans égard à la plus-value (moins-value) non réalisée au cours des exercices antérieurs, laquelle est renversée et prise en compte dans la plus-value (moins-value) non réalisée de l'exercice en cours.

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 il se produit. La Chambre a décidé de classer tous ses 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%
Matériel informatique	Linéaire	sur 4 ans
Améliorations locatives	Linéaire	sur durée restante du bail de 9 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) Avantages incitatifs de location

Des avantages incitatifs relatifs au bail ont été accordés à la Chambre, incluant des mois de loyers gratuits ainsi que le remboursement des coûts reliés aux améliorations locatives.

Les avantages incitatifs de location des locaux sont amortis selon la méthode de l'amortissement linéaire sur la durée restante du bail de neuf ans.

f) Régime de retraite

La Chambre constate la charge des cotisations du régime de retraite à cotisation déterminée au cours de l'exercice où les services sont rendus.

g) Utilisation d'estimations

Pour dresser des états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, la direction doit faire des estimations et poser des hypothèses qui ont une incidence sur les montants présentés dans les états financiers et les notes 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 2008

3. MODIFICATIONS DE CONVENTIONS COMPTABLES

Informations à fournir concernant le capital

Le 1^{er} janvier 2008, la Chambre a adopté les nouvelles recommandations de l'Institut canadien des comptables agréés quant au chapitre 1535, *Informations à fournir concernant le capital*. Ce chapitre établit des normes à l'égard des informations à fournir sur le capital d'une entité et la façon dont elle gère son capital. Ces normes exigent qu'une entité présente les éléments suivants :

- ses objectifs, politiques et procédures de gestion du capital;
- ses données quantitatives synthétiques sur les éléments inclus dans la gestion du capital;
- si la Chambre s'est conformée au cours de la période aux exigences en matière de capital auxquelles elle est soumise en vertu de règles extérieures; et
- si la Chambre ne s'est pas conformée aux exigences en question, les conséquences de cette inapplication.

L'incidence de cette modification est exposée dans la note 14 afférente aux présents états financiers.

Instruments financiers – informations à fournir et présentation

La Chambre a choisi de continuer d'appliquer le chapitre 3861, *Instruments financiers – informations à fournir et présentation*, au lieu des chapitres 3862, *Instruments financiers – informations à fournir* et 3863, *Instruments financiers – présentation*. Ce choix est conforme aux modifications apportées par l'ICCA aux chapitres 3862 et 3863 en décembre 2008.

4. DÉBITEURS

	2008	2007
Cotisations à recevoir via l'Autorité des marchés financiers	505 881 \$	755 882 \$
Cotisations perçues et à recevoir de l'Autorité des marchés financiers	169 823 \$	16 637 \$
Autres – comptes à recevoir	30 728 \$	22 977 \$
	706 432 \$	795 796 \$

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

	2008	2007
Obligations, 2,75 % à 5,80 %, échéant de 2008 à 2012 (coût en 2008 – 2 366 462 \$ et 2007 – 2 376 965 \$)	2 409 218 \$	2 372 808 \$
Participation dans un placement collectif dans le marché monétaire	1 388 117 \$	1 413 867 \$
	3 797 335 \$	3 786 675 \$

PORTION RÉALISABLE À COURT TERME	2 103 480 \$	1 817 615 \$
----------------------------------	--------------	--------------

	1 693 855 \$	1 969 060 \$
--	---------------------	---------------------

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

2009	2010	2011	2012	2013
2 103 480 \$	489 475 \$	389 448 \$	311 731 \$	503 201 \$

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS (SUITE)

AU 31 DÉCEMBRE 2008

6. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2008			2007
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette	Valeur nette
Mobilier, agencement et équipement	245 639 \$	166 855 \$	78 784 \$	89 381 \$
Matériel informatique	159 618 \$	143 703 \$	15 915 \$	13 672 \$
Améliorations locatives	15 133 \$	5 044 \$	10 089 \$	–
	420 390 \$	315 602 \$	104 788 \$	103 053 \$

7. ACTIFS INCORPORELS

	2008			2007
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette	Valeur nette
Logiciels	15 675 \$	5 173 \$	10 502 \$	5 500 \$
Sites Web	35 357 \$	5 115 \$	30 242 \$	10 000 \$
	51 032 \$	10 288 \$	40 744 \$	15 500 \$

8. CRÉDITEURS

	2008	2007
Comptes fournisseurs et frais courus	414 948 \$	400 592 \$
Taxes de vente	43 103 \$	39 714 \$
Provision pour un régime de retraite (note 9)	10 000 \$	–
	468 051 \$	440 306 \$

9. ENGAGEMENTS CONTRACTUELS

Baux

Au 31 décembre 2008, 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 2 768 707 \$. Les engagements minimums des cinq prochains exercices sont les suivants:

2009	2010	2011	2012	2013
298 535 \$	292 235 \$	292 235 \$	316 664 \$	319 720 \$

Avantages sociaux futurs

La Chambre a institué en 2008 un régime de rentes d'appoint pour les cadres supérieurs. Dans le cadre de ce régime, la Chambre a comptabilisé une charge de 10 000 \$ (- \$ en 2007) correspondant au cotisation pour l'exercice. Les cotisations représentent 18 % du salaire des participants et des bonis, s'il y a lieu, payés au cours de l'exercice en sus d'un rendement des montants accumulés établis en fonction du marché.

10. ÉVENTUALITÉ

La Chambre fait actuellement l'objet d'une poursuite légale intentée en dommages. Les assureurs de la Chambre, sous certaines conditions, ont accepté de prendre fait et cause de cette dernière à l'égard de cette poursuite. Compte tenu qu'il n'est pas possible d'évaluer le montant que la Chambre pourrait être appelée à payer, aucune provision n'a été constituée dans les états financiers. Toutefois, la Chambre est d'avis que les résultats de cette réclamation n'aura pas d'incidence négative importante sur sa situation financière.

11. ACTIFS NETS GREVÉS D'AFFECTATIONS D'ORIGINE INTERNE

Au cours de l'exercice 2004, le conseil d'administration a approuvé l'affectation d'un montant de 950 000 \$ afin de pourvoir à des éventualités futures. Ce montant a été affecté par virement de l'actif net non affecté. 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 2008

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 39 505 \$ (38 541 \$ en 2007). 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 2008 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 direction est d'avis que ces instruments financiers n'exposent pas la Chambre à des risques significatifs de taux d'intérêt, 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. GESTION DU CAPITAL

En matière de gestion du capital, l'objectif est de préserver la capacité de la Chambre à assurer la protection du public en matière d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres.

La Chambre a comme politique d'investir ses surplus de liquidités de façon à en tirer un rendement le plus élevé possible en utilisant une combinaison de valeurs mobilières à faible risque.

La Chambre considère, à titre de capital, le montant inscrit à l'actif net à son bilan. Au 31 décembre 2008, le capital de la Chambre s'élevait à 1 897 018 \$ (2 006 085 \$ en 2007). Par contre, une somme de 950 000 \$ est prévue à titre de réserve pour éventualités futures.

La diminution des actifs nets observée au cours de l'exercice 2008 au montant de 109 067 \$ est principalement liée au développement de nouveaux outils à l'intention des membres pour améliorer leurs pratiques professionnelles qui inclut, entre autres, le nouveau *Code de déontologie des experts en sinistre*, le *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* « commenté », le *Guide pour l'élaboration d'un plan de continuité des activités* à l'intention des cabinets, etc.





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

Michèle Fournier, inspecteur (jusqu'en décembre 2008)

Jocelyne Lisi, analyste

M^e Nadine Martin, avocate aux affaires institutionnelles
et responsable de la conformité des pratiques

Denis Moisan, inspecteur

Jean-Pierre Provost, inspecteur

Véronique Smith, secrétaire du comité de discipline

Bureau du syndic

Carole Chauvin, syndic

Marie Bélanger, enquêteur (jusqu'en mars 2008)

Marie Buchanan, secrétaire du syndic

Sylvie Campeau, enquêteur (depuis août 2008)

Annick Gemme, analyste (depuis janvier 2008)

Jean-Sébastien Houle, enquêteur adjoint

M^e Karine Lizotte, enquêteur

Luce Raymond, adjoint au syndic et responsable des enquêtes

Services administratifs et gestion des opérations de la formation continue

Jocelin Pilon, directeur

Brigitte Carrière, commis comptable

Germain Lebeuf, commis services logistiques

Édith Mathieu, technicienne à la formation

Lise Tremblay, réceptionniste et agent d'information

Service des communications et des affaires publiques

Isabelle Perreault, directrice

Luc Belhumeur, chargé de projets – communications et affaires publiques

Carine Lévesque, agent de communications

Véronique St-Pierre, chargée de projets – communications et marketing
(jusqu'en septembre 2008)

Nina Tourigny, agent de communications – relève

LES MEMBRES DES COMITÉS DE LA ChAD

Comité de la qualité de la pratique professionnelle

Philippe Jones, courtier en assurance de dommages, président du comité
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

Pierre Bergeron, B.A.A., PAA, expert en sinistre (à l'emploi d'un assureur), président du comité
France Alain, FPAA, agent en assurance de dommages
Pierre Charron, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages
Carole Chauvin, syndic de la ChAD
Jacques Fortier, PAA, expert en sinistre (indépendant)
Kathleen Gendron, FPAA, agent en assurance de dommages (mandat terminé en septembre 2008)
André Lussier, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages
Michel Talbot, FPAA, agent en assurance de dommages et administrateur à la ChAD (depuis septembre 2008)
Jacques Yelle, B.Comm., C.d'A.A., courtier en assurance de dommages et administrateur à la ChAD (mandat terminé en avril 2008)

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 (mandat terminé en juin 2008)
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) (mandat terminé en juin 2008)
Karine S. 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 Daemen, expert en sinistre (à l'emploi d'un assureur) (depuis juin 2008)
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) (mandat terminé en juin 2008)
Yannick Fafard, expert en sinistre (à l'emploi d'un assureur) (depuis juin 2008)
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
Carl Hamel, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages (depuis juin 2008)
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)

Lyne Leseize, courtier en assurance de dommages des particuliers (depuis juin 2008)
Gilles Marin, expert en sinistre (à l'emploi d'un assureur) (depuis juin 2008)
Diane D. Martz, agent en assurance de dommages
Michel Mathieu, expert en sinistre (à l'emploi d'un assureur) (mandat terminé en juin 2008)
Benoît Ménard, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages
Francine Normandin, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages
Gilles Paquette, C.d'A.A., FPAA, courtier en assurance de dommages (mandat terminé en juin 2008)
Colette Parent, expert en sinistre (à l'emploi d'un assureur)
Daniel Pauzé, courtier en assurance de dommages
Céline Primeau, PAA, agent en assurance de dommages (mandat terminé en juin 2008)
Yvon Ravenelle, expert en sinistre (à l'emploi d'un assureur) (mandat terminé en juin 2008)
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 (mandat terminé en juin 2008)
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

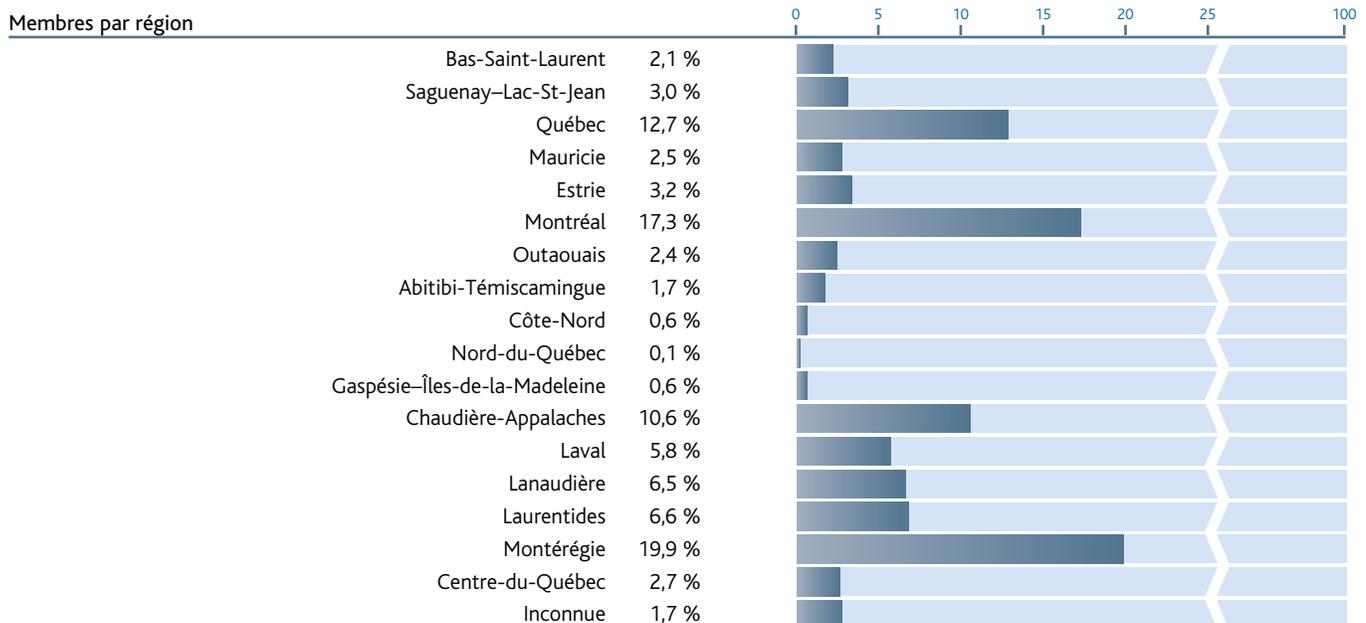
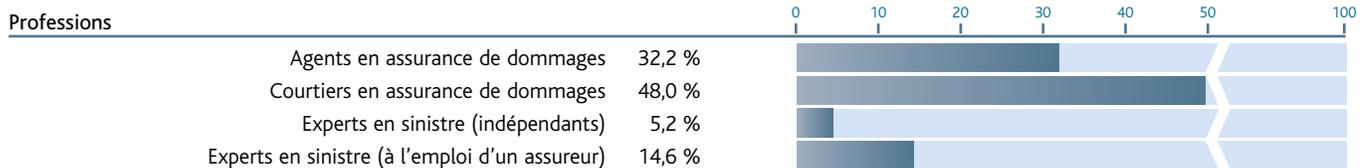
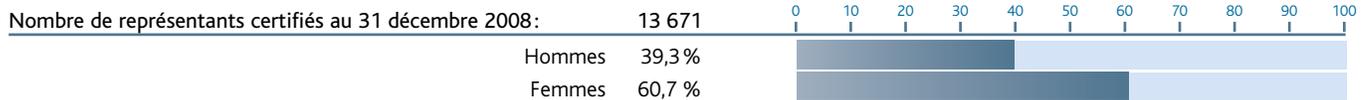
Comité de vérification

Jacques Yelle, B.Comm., C.d'A.A., courtier en assurance de dommages, président du comité (depuis avril 2008) et administrateur à la ChAD
Maryse Crête, PAA, expert en sinistre (à l'emploi de l'assureur), administrateur à la ChAD
Denis Garneau, M.B.A., agent en assurance de dommages (mandat terminé en juin 2008)
Serge Lyras, C.d'A.A., FPAA, courtier en assurance de dommages, président du comité (mandat terminé en avril 2008) et administrateur à la ChAD
Donald Mercier, FPAA, agent en assurance de dommages, membre observateur (depuis juin 2008) et administrateur à la ChAD
André Michaud, B.A.A., C.d'A.A., courtier d'assurance de dommages, membre observateur (depuis juin 2008) et administrateur à la ChAD
André Yergeau, FPAA, expert en sinistre (indépendant) (depuis juin 2008), administrateur à la ChAD

Comité *ad hoc* sur la pandémie

Karine Beaudoin, B.A.A., courtier en assurance de dommages, présidente du RCCAQ
Andrée Cadieux, directrice des services aux membres et aux consommateurs, BAC
Claude Côté, expert en sinistre (indépendant), AESIQ
Line Crevier, directrice adjointe des services aux membres et aux consommateurs, BAC
Suzie Godmer, expert en sinistre (indépendant)
Jean Langevin, représentant du public, administrateur à la ChAD
Andrée Lemay, directrice de la communication, RCCAQ
Clément Tremblay, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages

STATISTIQUES 2008



Statistiques

2008	2007	2006	
113 324	97 995	90 500	Nombre de visites sur le site Internet
191 086	194 471	189 161	Nombre d'UFC cumulées (heures de formation)

Répartition des plaintes

2008	2007	2006	
25	9	15	Agents en assurance de dommages
84	70	84	Courtiers en assurance de dommages
28	11	14	Experts en sinistre (indépendants)
40	27	23	Experts en sinistre (à l'emploi d'un assureur)

Auditions disciplinaires

2008	2007	2006
37	27	29



1^{re} rangée: Monique Bernier, Carole Lavoie, Johanne Lamanque.
2^e rangée: Ron Pavelack, Daniel Demers, Claude Côté, Robert LaGarde, Michel Verreault.

RAPPORT DE LA COALITION

Mission de la Coalition

À l'initiative de la Chambre de l'assurance de dommages et grâce à la mobilisation de l'ensemble de l'industrie, c'est en 2002 que la Coalition a été créée. Sa mission est 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.

Administrateurs

- M^r Robert LaGarde**, président,
représentant la Chambre de l'assurance de dommages
- Michel Verreault**, vice-président,
représentant les assureurs directs
- Claude Côté**, administrateur,
représentant les cabinets d'expertise en règlement de sinistres
- Vincent Gaudreau**, administrateur,
représentant les cabinets de courtage (jusqu'en juin 2008)
- Johanne Lamanque**, administratrice,
représentant les cabinets de courtage (depuis juin 2008)
- Ron Pavelack**, administrateur,
représentant les assureurs à courtiers

Membres observateurs

- Monique Bernier**, représentant Emploi-Québec
- Daniel Demers**, secrétaire-trésorier, Bureau d'assurance du Canada – section Québec
- Cécile Hammond**, représentant le ministère de l'Éducation
- Carole Lavoie**, représentant les établissements d'enseignement collégial



**Coalition pour
la promotion
des professions
en assurance
de dommages**



« ... la concurrence est de plus en plus vive pour attirer une main-d'œuvre qualifiée... »

M^e Robert LaGarde
Président

MOT DU PRÉSIDENT DE LA COALITION

Comme vous le constaterez dans le présent rapport, la relève en assurance de dommages représente un enjeu de taille. En effet, depuis quelques années, la concurrence est de plus en plus vive pour attirer une main-d'œuvre qualifiée et en quantité suffisante. Celle-ci demande davantage d'efforts et de ressources pour sensibiliser les jeunes et les gens en réorientation à considérer les différentes possibilités de carrière en assurance de dommages.

Le succès de la campagne de financement en 2008, avec plus de 327 000 \$ recueillis, témoigne de cette préoccupation, qui est prise au sérieux par l'industrie. Je tiens à vous remercier sincèrement de vos contributions volontaires au financement des activités de la Coalition, dont la mission est 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.

Planification stratégique

Comme à tous les deux ans, nous avons tenu en 2008 la planification stratégique de la Coalition. Pour mener à bien cette opération, les réflexions du conseil d'administration ont tenu compte des besoins de main-d'œuvre de l'industrie, de la courbe démographique ainsi que de la concurrence de plus en plus vive avec plusieurs autres secteurs d'activités, qui eux aussi cherchent à recruter des candidats de qualité.

À la lumière de ces éléments étudiés, les membres du conseil d'administration ont reconduit, à l'unanimité, le mandat de la Coalition pour deux autres années.

Sondage sur la main-d'œuvre

Les résultats du sondage sur le besoin de main-d'œuvre¹, réalisé aux deux ans, nous démontrent que d'ici la fin 2010, au moins 1 400 postes sont à pourvoir chaque année. Par ailleurs, 81 % des répondants affirment qu'il est « très difficile » ou « plutôt difficile » de recruter du personnel en assurance de dommages, et 19 % d'entre eux disent fonctionner malgré des postes non comblés. Nous avons également constaté, en analysant les données du sondage 2006, que les employeurs sous-estimaient le nombre de départs et, par conséquent, le nombre d'employés à embaucher dans le futur.

Des résultats tangibles

De plus, grâce à l'analyse de sondages omnibus effectués auprès de la population, nous avons constaté en planification stratégique que la perception du public s'est améliorée. En effet, l'opinion du public envers les professionnels en assurance de dommages a évolué entre 2006 et 2008. En deux ans, c'est 18 % de plus des répondants qui ont une opinion positive des professions en assurance de dommages. C'est une excellente nouvelle pour l'industrie et qui encourage la Coalition à poursuivre ses efforts.

Autre bonne nouvelle: deux autres collègues offrent une formation en assurance de dommages. Nous comptons maintenant sur 26 établissements d'enseignement collégial pour former, dans toutes les régions du Québec, la relève pour notre industrie.

Tous ces résultats positifs sont le fruit de projets mis en place par la Coalition ciblant les jeunes, les gens en réorientation de carrière et les conseillers en information scolaire et professionnelle. Que je pense aux campagnes publicitaires à MusiquePlus et sur certains portails Internet, à la présence accrue aux salons de l'emploi et aux journées carrières dans les écoles ou au cahier spécial sur l'assurance de dommages inséré dans sept grands quotidiens du Québec, l'industrie de l'assurance de dommages a vraiment été aux premières loges en matière de promotion des carrières, et ce, tout secteur confondu.

À surveiller en 2009, comme nouveauté...

Un nouvel outil est en développement afin de permettre aux candidats potentiels d'évaluer ou de tester s'ils possèdent les attitudes et les aptitudes pour devenir un professionnel en assurance de dommages.

En terminant, j'aimerais saluer le travail des nombreux collaborateurs au sein des comités des établissements ou jeunesse et les remercier de leur contribution exceptionnelle aux activités de la Coalition. Cela me touche vraiment! De plus, je remercie grandement tous les membres du conseil d'administration pour leur apport et leur implication constante. Plus particulièrement, je souhaite remercier Vincent Gaudreau, pour son implication à titre d'administrateur représentant les cabinets de courtage jusqu'en juin 2008. Je salue par ailleurs l'arrivée de Johanne Lamanque, qui occupe le poste depuis juin 2008. Finalement, sur une note plus personnelle, je tiens à remercier le conseil d'administration de la Chambre de l'assurance de dommages pour la confiance qu'il m'a témoignée en renouvelant, pour deux ans, mon mandat afin de la représenter au sein de la Coalition, ainsi que les administrateurs de la Coalition à titre de président de la Coalition. C'est pour moi un réel honneur.

M^e Robert LaGarde
Président de la Coalition pour la promotion
des professions en assurance de dommages

¹ Agents et courtiers en assurance de dommages, experts en sinistre et souscripteurs.

BILAN DES ACTIVITÉS

Campagne de financement

La septième campagne de financement de la Coalition, tenue entre les mois de mars et juin 2008, est couronnée d'un franc succès. En effet, l'objectif fixé à 250 000 \$ a été dépassé de 31%, atteignant la somme de 327 991 \$. Ces résultats sont un message clair d'appui aux travaux de la Coalition. Rappelons que les cotisations des employeurs sont 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.

Sondage sur les besoins de main-d'œuvre

Réalisé à tous les deux ans, le sondage sur les besoins de main-d'œuvre vise notamment à connaître les prévisions d'embauches des employeurs en matière de personnel certifié (agents, courtiers et experts en sinistre) et non certifié (souscripteurs). Les résultats ont démontré que l'industrie prévoit embaucher au moins 1 400 personnes par année d'ici la fin 2010. L'analyse du sondage nous permet également de constater que les employeurs ont tendance à sous-estimer le nombre de départs, donc le nombre d'embauches dans les prochaines années.

Activités de représentation

En 2008, les activités de représentation de la Coalition ont occupé une place importante. On compte un peu plus d'une trentaine d'événements liés à l'emploi (salons ou journées carrières) durant lesquels la Coalition a pu sensibiliser plusieurs centaines de personnes aux possibilités de carrière en assurance de dommages. Par ailleurs, afin d'accroître l'achalandage au stand de la Coalition à trois salons d'emplois d'envergure de l'automne, un concours était organisé. Pour y participer, les intéressés devaient répondre à quatre questions concernant les professions en assurance de dommages. Au total, quelque 450 personnes ont couru la chance de gagner une console de jeu Nintendo Wii.



La Coalition a également rencontré plusieurs dizaines de conseillers en information scolaire et professionnelle dans le cadre d'activités mises en place par l'Association québécoise en information scolaire et professionnelle (AQISEP). Ajoutons également une dizaine d'activités de l'industrie de l'assurance de dommages où la Coalition était représentée.

Nouvelle interface Internet

En prévision du lancement du site Internet de la ChAD en septembre, la Coalition a choisi un nom de domaine : « Pros de l'assurance.ca », permettant ainsi aux internautes d'accéder directement aux informations concernant une carrière en assurance de dommages. Avec la collaboration des membres du comité jeunesse, le choix du nouveau domaine fait référence aux « professionnels de l'assurance ». Un logo a d'ailleurs été développé pour qu'il apparaisse sur les différents outils promotionnels.



Cahier spécial sur l'assurance de dommages

Pour une cinquième année consécutive, un cahier spécial sur l'assurance de dommages a été inséré, en octobre, dans sept grands quotidiens du Québec (*La Presse, Le Soleil, La Tribune, Le Quotidien, La Voix de l'Est, Le Droit et Le Progrès*). Cette année, le cahier s'est démarqué par l'intervention de plusieurs dirigeants de l'industrie à laquelle s'ajoutent des témoignages de professionnels, qu'ils soient agents, courtiers, experts en sinistre ou souscripteurs.

En plus de joindre plus de 1,5 million de lecteurs au Québec, le cahier a été expédié aux 2 500 conseillers en information scolaire et professionnelle du Québec, aux directions régionales d'Emploi-Québec et aux différents établissements d'enseignement collégial qui offrent une formation en assurance de dommages. De plus, pour la première fois, le cahier a également été réalisé en format virtuel et publicisé sur les sites Internet de *Cyberpresse.ca, Workopolis.ca* et *Monemploi.com*.



Visibilité médiatique

Que ce soit par des articles, des publi-reportages ou par le biais de la publicité, la Coalition a bénéficié d'une grande visibilité dans les médias en 2008. Ces opportunités ont permis de promouvoir les possibilités de carrière en assurance de dommages et de mieux faire connaître les professions d'agent et de courtier en assurance de dommages, d'expert en sinistre et de souscripteur. Parmi les médias, certains sont spécialisés dans la recherche d'emploi, d'autres s'adressent au grand public ou encore sont spécialisés en assurance ou en services financiers. En tout, la Coalition a été visible dans une trentaine de médias différents.

Trousse pédagogique

Les efforts de la Coalition pour promouvoir la trousse pédagogique sont toujours en cours. Lancée en janvier 2007, elle a pour objectif de familiariser les élèves avec les concepts et le vocabulaire propres à l'assurance de dommages, tout en les sensibilisant aux possibilités de carrière dans le domaine. Notons également que les enseignants et les intervenants des écoles secondaires constituent notre public cible. Ainsi, la Coalition a organisé deux ateliers, a participé à cinq événements ciblant cette clientèle et a fait parvenir des dépliants promotionnels aux responsables de « l'approche orientante » et/ou à la direction des quelque 800 écoles secondaires du Québec.

Jeu Internet: kambriolage.com

Le jeu Internet *kambriolage.com*, qui vise à susciter la curiosité des jeunes de 14 à 18 ans, a fait l'objet de campagnes de promotion à l'hiver et à l'automne 2008. En plus de la publicité réalisée sur les ondes de *MusiquePlus* (télévision et Internet), des affiches étaient envoyées dans les écoles secondaires. À l'hiver, des escouades tactiques ont été déployées près d'écoles secondaires à proximité de collèges offrant le DEC Conseil en assurance et en services financiers afin de distribuer des cartons et des macarons à plusieurs centaines d'élèves. En 2008, 14 666 visiteurs ont participé au jeu et quelque 14 000 courriels d'information sur l'industrie de l'assurance de dommages ont été envoyés aux participants.



Rangée de gauche: Hanan Smidi, Murielle Lanciault, Lynda Higgins, Johanne Giguère, Pierre Labbé, Yves Goudreault.

Rangée du milieu: Carole Rivest-Turgeon, Robert LaGarde.

Rangée de droite: Édith Lachance et Martine Blache.



1^{re} rangée: Andréanne Paquet, Nina Tourigny, Maryse Bossé, Amilie Sirois.

2^e rangée: Karl Bélanger, Claudie Latraverse, Simon Charbonneau, Isabelle Fournier, Mélanie Maurais, Dominic Lalonde, Christian Charland, Vincent Gosselin, Patrick Toupin.

Comité des établissements

Le comité des établissements regroupe les directeurs des études des cégeps offrant le DEC Conseil en assurance et en services financiers, des représentants de la formation continue (AEC en assurance de dommages) ainsi que des enseignants et des responsables de programmes. Son mandat vise à partager l'expertise des maisons d'enseignement afin d'arrimer les actions de communications.

Membres du comité des établissements en 2008

Martine Blache, directrice de la formation aux entreprises,
Cégep du Vieux Montréal

Claire Beaudoin, directrice des études,
Séminaire de Sherbrooke

Johanne Giguère, enseignante et coordonnatrice du département,
Cégep de Sainte-Foy

André Gingras, directeur de la formation continue,
Cégep de Sainte-Foy

Yves Goudreault, directeur des études,
Cégep de Sorel-Tracy

Lynda Higgins, enseignante et coordonnatrice du programme,
Cégep de Lévis-Lauzon

Édith Lachance, enseignante et coordonnatrice du programme,
Séminaire de Sherbrooke

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

Carole Rivest-Turgeon, directrice des études,
Collège Montmorency

Hanan Smidi, enseignante,
Cégep du Vieux Montréal

Comité jeunesse

Le mandat du comité jeunesse est de faire connaître la réalité professionnelle, les besoins et les préoccupations des jeunes œuvrant en assurance de dommages et de faire des recommandations à la 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 carrières 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 2008

Karl Bélanger, agent en assurance de dommages

Carl Bellemare, courtier en assurance de dommages

Maryse Bossé, souscripteur

Patrick Bouchard, courtier en assurance de dommages

Jonathan Caron, expert en sinistre (indépendant)

Simon Charbonneau, souscripteur

Christian Charland, courtier en assurance de dommages

Alexandre Dubois, courtier en assurance de dommages

Isabelle Fournier, souscripteur

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

Christopher Johnson, courtier en assurance de dommages

Dominic Lalonde, courtier en assurance de dommages

Claudie Latraverse, agent en assurance de dommages

Ghislain Lepage, expert en sinistre (indépendant)

Mélanie Maurais, souscripteur

Andréanne Paquet, courtier en assurance de dommages

Carl Potvin, courtier en assurance de dommages

Amilie Sirois, courtier en assurance de dommages

Patrick Toupin, courtier en assurance de dommages





999, boul. de Maisonneuve Ouest, bur. 1200
Montréal (Québec) H3A 3L4
Tél.: 514 842.2591 ou 1 800 361.7288
Télec.: 514 842.3138

chad.ca