

2009



RAPPORT ANNUEL

AGENTS EN ASSURANCE DE DOMMAGES
COURTIERS EN ASSURANCE DE DOMMAGES
EXPERTS EN SINISTRE

Table des matières



La Chambre (ChAD)

- 4 Mission de la Chambre
- 5 Conseil d'administration
- 6 Message du président du conseil d'administration
- 8 A message from the Chairman of the Board of Directors
- 10 Message de la présidente-directrice générale
- 12 A message from the President and CEO
- 14 Rapport du syndic
- 20 Rapport du président du comité de discipline

10 ans déjà !

- 26 Spécial « 10 ans déjà ! »

La Chambre en action

- 32 Des normes élevées, pour de hauts standards de qualité
- 32 Des inspections, pour assurer la conformité des pratiques
- 34 De la formation continue, pour le maintien des compétences
- 37 Une sensibilisation optimale, pour une meilleure protection du public
- 40 Statistiques 2009

Rapports de comités

- 42 Déontologie
- 44 Qualité de la pratique professionnelle
- 46 Vérification
- 54 Le personnel de la Chambre

Promotion des carrières

- 56 Mot du président de la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages

13842

professionnels encadrés

160

plaintes reçues au bureau du syndic

248

décisions prises par le syndic

132

chefs d'infraction entendus par le comité de discipline

123

chefs d'infraction retenus par le comité de discipline

125

inspections de cabinets

212 185

heures de formations cumulées par les professionnels

4850

formations données partout au Québec

186047

visites sur chad.ca

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

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada

La Chambre (ChAD)

PROTÉGER LE PUBLIC

En remplissant sa mission avec rigueur et professionnalisme

La Chambre de l'assurance de dommages (Chambre) 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 de quelque 14 000 agents et courtiers

en assurance de dommages, ainsi que d'experts en sinistre.

Elle encadre de façon préventive et discipline la pratique des professionnels œuvrant dans ces domaines. ■

NOTRE LOGO

Le logo de la Chambre est un symbole des plus complets.



La ligne courbe du haut représente deux éléments de l'industrie de l'assurance de dommages, soit un volant et une toiture de bâtiment.



Le personnage schématisé au centre représente le consommateur qui est protégé et le professionnel (agent, courtier ou expert en sinistre) encadré par la Chambre.



Les trois barres du bas représentent les trois groupes de professionnels certifiés.



L'apparence générale rappelle un temple, symbole de la formation et de la discipline.



Finalement, le haut du logo forme un œil symbolisant la surveillance des professionnels.

9 SÉANCES RÉGULIÈRES
1 RÉFLEXION
STRATÉGIQUE
39 RÉSOLUTIONS
ADOPTÉES



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration a pour rôle principal de veiller à ce que la Chambre s'acquitte de sa mission qui est la protection du public. Il est aussi responsable de la situation financière de la Chambre.

PRÉSIDENT DU CONSEIL

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

VICE-PRÉSIDENT DU CONSEIL

Bernard Drouin,
agent en assurance de dommages

ADMINISTRATEURS

Diane Beaudry, CA, ICD-D,
représentante du public

Jean Boissonneault, C.d'A.Ass.,
courtier en assurance de dommages
(depuis avril)

France Bourdeau, LL.B., PAA, expert en sinistre
(à l'emploi d'un assureur) (depuis avril)

Maryse Crête, expert en sinistre
(jusqu'en avril)

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

Alain Giroux, CRM, courtier en assurance
de dommages

M^e Julie-Martine Loranger, ISA.A,
représentante du public (depuis août)

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

Danielle Thibodeau, courtier en assurance
de dommages (jusqu'en avril)

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

André Yergeau, FPAA,
expert en sinistre (indépendant)

BILAN DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

9 séances régulières

1 planification stratégique

39 résolutions adoptées, dont :

Les deux recommandations du comité de discipline d'imposer à des membres de compléter, dans un délai prescrit, les formations « Le courtier et l'agent d'assurance : compétences élémentaires » et « Les lois sur la protection des renseignements personnels ».

L'obligation par les cabinets de réaliser leur *Plan de continuité des affaires en cas de pandémie*, et ce, d'ici la fin de l'année 2009; que cette obligation sera vérifiée lors des inspections réalisées par la Chambre à partir de janvier 2010.

Un *Projet de partenariat renouvelé* et la poursuite des travaux menant à la mise en place d'une nouvelle forme d'organisme d'autoréglementation.

Un plan d'action pour les années 2010 et 2011, dont les objectifs sont d'être plus visible, d'assurer la compétence des membres, d'améliorer la formation continue et de bonifier le service d'inspection.

La tenue d'une assemblée générale en 2011 pour ajuster la cotisation demeurée la même depuis 10 ans et permettre à l'organisation de faire face aux dépenses, afin qu'elle puisse assumer pleinement sa mission de protection du public.

RÉSULTATS DE L'ÉLECTION 2009

Conformément à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers (LDPSF)*, le conseil d'administration est composé de 11 membres élus par leurs pairs et de 2 administrateurs nommés par le ministre des Finances à titre de représentants du public. Les mandats sont d'une durée de trois ans.

Avril : élection de trois professionnels

Jean Boissonneault, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages pour la région B (Mauricie, Nord-du-Québec, Chaudières-Appalaches, Lanaudière, Centre-du-Québec)

France Bourdeau, LL.B., PAA, expert en sinistre (à l'emploi d'un assureur) pour le Québec

Jacques Yelle, B.Comm., C.d'A.A., courtier en assurance de dommages pour la région C (Estrie et Montérégie)

août : nomination d'une administratrice

M^e Julie-Martine Loranger, représentant le public

de gauche à droite

Michel Talbot
Donald Mercier
Jacques Yelle
Lise Guimond
Bernard Drouin
André Yergeau
Julie-Martine Loranger
Serge Lyras
Jean Boissonneault
André Michaud
Maya Raic
Alain Giroux
France Bourdeau
Diane Beaudry



Serge Lyras
Président du conseil
d'administration

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

GOUVERNER EN GARDANT LE CAP...

J'ai toujours tiré une très grande fierté de mon appartenance à la Chambre de l'assurance de dommages, un organisme qui voit à la protection du public depuis 10 ans.

J'ai voulu inscrire mon deuxième mandat dans la continuité des travaux entrepris pour nous assurer d'une gouvernance crédible et créatrice de valeurs. Au cours de cette année qui marquait nos 10 ans, j'ai eu à cœur que la Chambre soit une institution forte au service de la société québécoise, une institution qui assume le leadership nécessaire.

NOUVEAU CONTEXTE

Les récents scandales de l'industrie des services financiers ayant miné la confiance du public, leurs effets négatifs nous ont incités, avec raison, à nous questionner et à souhaiter être en mesure de s'ajuster à ce nouveau contexte. Notre objectif: demeurer une instance autoréglementaire crédible, axée sur la protection du public et les réalités de l'industrie.

LA RECHERCHE DE L'EXCELLENCE

J'ai eu profondément à cœur de nous engager dans une réflexion stratégique dont la finalité des échanges serait la recherche de l'excellence, le changement des mentalités, l'engagement de l'industrie à faire partie des solutions et le fait que chacun soit un acteur de changement pour préserver et accroître la confiance du public envers notre industrie.

« NOTRE OBJECTIF :
DEMEURER UNE INSTANCE
AUTORÉGLEMENTAIRE
CRÉDIBLE, AXÉE SUR LA
PROTECTION DU PUBLIC ET
LES RÉALITÉS DE L'INDUSTRIE. »

UN VÉRITABLE ENGAGEMENT ENVERS DE SAINES PRATIQUES

C'est dans ce contexte que nos travaux nous ont menés à bâtir un projet, le *Projet de partenariat renouvelé* pour une meilleure protection du public, dans lequel il est proposé de moderniser et de clarifier l'approche réglementaire de l'assurance de dommages pour en assurer la complémentarité, et non pas pour simplement suivre le rythme des changements qui s'opèrent dans l'industrie. Notre objectif: prévoir et s'adapter rapidement pour que le consommateur soit au cœur de notre action.

UNE OPPORTUNITÉ POUR L'INDUSTRIE

J'ai la profonde conviction que ce projet constitue une précieuse opportunité pour notre industrie, déjà bien structurée et disciplinée, de montrer que nous sommes en mesure de répondre à des standards élevés que l'on définirait ensemble, pour le plus grand bénéfice de ceux avec qui nous faisons affaire.

UNE GOUVERNANCE RENOUVELÉE

Le projet représente également une occasion privilégiée de manifester la capacité et la volonté des intervenants de l'industrie à prendre en charge leur destinée, et ce, notamment grâce à une gouvernance renouvelée.

Par exemple, dans la foulée des nouvelles règles de gouvernance, le projet propose que le futur conseil d'administration du nouvel organisme d'autoréglementation soit composé d'administrateurs

indépendants, donc non issus de l'industrie, et de dirigeants de toutes les composantes de l'industrie. Il est maintenant temps de réfléchir ensemble, et j'ai confiance en la capacité des chefs de file à collaborer pour la mise en place d'une structure d'encadrement renouvelée, qui placera le public au cœur de son action. Déjà, une vingtaine de rencontres avec des chefs de file ont eu lieu pour présenter le projet et d'autres sont à venir.

DES ADMINISTRATEURS ET DES MEMBRES IMPLIQUÉS

Avec la mise en place du comité ad hoc sur la gouvernance et l'éthique en 2008, déjà, je suis fier d'annoncer que cela s'est traduit par le fait que la majorité des comités permanents de la Chambre sont présidés par des administrateurs assurant ainsi un lien encore plus direct de reddition de compte au conseil d'administration.

D'ailleurs, je tiens à remercier tous les membres bénévoles qui, par leur contribution et leur implication aux travaux des divers comités permanents, enrichissent nos réflexions, contribuent à établir des balises quant aux meilleures pratiques et veillent à la discipline parmi les membres. Dès 2010, le comité du développement professionnel reprendra lui aussi ses travaux, avec à sa tête M. André Michaud.

UN CONSEIL D'ADMINISTRATION QUI SE RENOUVELLE

Chaque année, le processus électoral fait en sorte que nous accueillons de nouveaux administrateurs qui, grâce à leur expérience, viennent enrichir les échanges du conseil et permettre à la Chambre de rester

en contact avec les réalités de l'industrie et des consommateurs; bref, de relever le défi de sa mission qu'est la protection du public.

En ce sens, je souhaite la bienvenue à M^e Julie-Martine Loranger, nommée par décret ministériel par le ministre des Finances à titre de représentante du public.

Bienvenue également à Mme France Bourdeau, expert en sinistre à l'emploi d'un assureur pour le Québec, ainsi qu'à MM. Jean Boissonneault, courtier en assurance de dommages pour la région B¹, et Jacques Yelle, courtier en assurance de dommages pour la région C² qui a vu son mandat renouvelé.

Les réalisations passées étant le fruit d'un travail d'équipe, je remercie tous les administrateurs actuels et passés, dont Mme Maryse Crête, expert en sinistre, qui a terminé son mandat en avril ainsi que Mme Danielle Thibodeau, courtier en assurance de dommages, pour son implication active au sein du conseil d'administration, et ce, depuis la création de la Chambre.

Merci également au personnel de la permanence et à la présidente-directrice générale, Mme Maya Raic, pour leur soutien et leur disponibilité. À la lumière de l'information contenue dans le rapport annuel 2009, vous serez à même de mesurer l'ensemble de nos réalisations.

Bonne lecture! ■



SERGE LYRAS

C.d'A.A. FPAA, courtier en assurance de dommages
Président du conseil d'administration

¹ Région B: Mauricie, Nord-du-Québec, Chaudières-Appalaches, Lanaudière, Centre-du-Québec.

² Région C: Estrie et Montérégie.



Serge Lyras
Chairman of the
Board of Directors

A MESSAGE FROM THE CHAIRMAN OF THE BOARD OF DIRECTORS

GOOD GOVERNANCE AND STAYING THE COURSE...

I have always felt extremely proud to be a member of the *Chambre de l'assurance de dommages* (Chamber), an organization that has ensured the protection of the public for the past ten years.

The objective of my second term was to continue the work already begun and thus ensure that we have a credible, value-creating system of governance. During our tenth anniversary year, I was committed to enhancing the Chamber's role as a strong institution serving Quebec society—an institution that assumes the mantle of leadership required by a healthy industry to fulfill its mission of protecting the public.

A NEW ENVIRONMENT

Recent scandals in the financial services industry have undermined the public's trust. Their negative effects have justifiably caused us to question ourselves and to strive to find ways to adjust to the new environment. Our objective is to remain a credible self-regulating body that is focused on protecting the public and on recognizing the realities of the industry.

IN THE PURSUIT OF EXCELLENCE

My deepest wish was to see us engage in strategic discussions that would guide us in our pursuit of excellence, help us to change mindsets and positively engage the industry to make it part of the solution. As well, I wanted each one of us to be an agent for

change in order to maintain and increase the public's trust in our industry.

A TRUE COMMITMENT TO SOUND PRACTICES

It was in this context that we set about creating the *Plan for a Renewed Partnership* to better protect the public, a plan that proposes to modernize and clarify the regulatory approach used in the damage insurance sector. This new approach would ensure complementarity rather than simply allow us to play "catch up" with changes in the industry. Our objective is to anticipate change and react quickly so that the consumer remains our prime focus.

A REAL OPPORTUNITY FOR THE INDUSTRY

I deeply believe that this plan represents an excellent opportunity for our industry—an industry that is already well-structured and extremely disciplined—to show that we are able to meet the high standards that we set for ourselves and to do this for the greatest benefit of those with whom we do business.

RENEWED GOVERNANCE

The plan also represents a unique opportunity to show just how willing and able industry players are to take their future in hand, in particular thanks to a renewed system of governance.

For instance, in the wake of new rules on governance, the plan proposes that the future board of directors of the new self-regulating organization be made up of independent directors (in other words, individuals

"OUR OBJECTIVE IS TO REMAIN A CREDIBLE SELF-REGULATING BODY THAT IS FOCUSED ON PROTECTING THE PUBLIC AND ON RECOGNIZING THE REALITIES OF THE INDUSTRY."

who are not members of the industry) and officers from all areas of the industry.

Now is the time for us to reflect together on the issues and I have confidence in our leaders' ability to cooperate on establishing a renewed regulatory structure that will maintain its focus on the public. Some twenty meetings have already taken place with industry leaders to present them with the plan and further meetings are scheduled.

ACTIVE DIRECTORS AND MEMBERS

Thanks to the establishment of the ad hoc committee on governance and ethics in 2008, I can already proudly announce that the majority of the Chamber's standing committees are chaired by Board members, thus ensuring an even higher level of accountability to the Board.

Furthermore, I would also like to thank all the volunteer members who, through their contributions and participation in the activities of the various standing committees, help us to delve more deeply into the issues, contribute to creating benchmarks for best practices and oversee the discipline of our members. Starting in 2010, the professional development committee, chaired by Mr. André Michaud, will also resume its work.

NEW FACES ON THE BOARD OF DIRECTORS

Every year, elections ensure that we welcome new members to the Board. Their experience helps to enrich discussions within the Board and allows the Chamber to stay in contact with the realities of the industry and consumers—in other words, to carry out our mission of protecting the public.

I would therefore like to welcome M^e Julie-Martine Loranger, appointed by Order in Council of the Minister

of Finance to represent the public. We also welcome Ms. France Bourdeau, a claims adjuster employed by an insurer to represent Quebec as a whole, as well as Messieurs Jean Boissonneault, damage insurance broker for region B,¹ and Jacques Yelle, damage insurance broker for region C² who will be sitting on the Board for another term.

Since our accomplishments are the result of team work, I would like to thank all the current and past directors, in particular claims adjuster Ms. Maryse Crête, who ended her term in April, as well as damage insurance broker Ms. Danielle Thibodeau, for her active participation on the Board of Directors since the Chamber's inception.

I would also like to thank our staff and Maya Raic, our President and CEO, for being so supportive and receptive. As you read the 2009 Annual Report, you too will see just how much we have accomplished.

Enjoy your read! ■



SERGE LYRAS

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

¹ Region B: Mauricie, Northern Quebec, Chaudières-Appalaches, Lanaudière, Central Quebec.

² Region C: Estrie and Montérégie.



Maya Raic
Présidente-directrice
générale

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE

DES ACTIONS CONCRÈTES, DES RÉSULTATS TANGIBLES

À la barre de l'organisation depuis ses débuts, je constate que l'année 2009 se distingue par une volonté claire de prendre un virage qui se traduit par la mise en place de moyens concrets en vue de forger l'avenir. Aussi, déjà deux orientations marquent l'année, soit l'adoption d'un plan d'action 2010 et 2011 ainsi qu'une réflexion stratégique proposant un *Projet de partenariat renouvelé* pour une meilleure protection du public.

L'ENCADREMENT ACQUIERT DE LA MATURITÉ

Je dois dire que, depuis sa création, la Chambre agit sur deux plans: la prévention et la coercition. Avec des exigences de formations continues obligatoires, des codes de déontologie qui établissent les règles et les devoirs des professionnels, en disciplinant les comportements déviants, en développant des outils pour de meilleures pratiques et en faisant des inspections, l'encadrement professionnel acquiert de la maturité. Aujourd'hui, un vent de renouveau souffle, une volonté se dessine pour faire en sorte que l'industrie s'améliore et que les hauts standards de qualité demeurent la norme.

UNE ORGANISATION CRÉDIBLE, DES ATTENTES LÉGITIMES

D'ailleurs, il faut savoir qu'un sondage effectué auprès des membres confirme la notoriété de l'organisation, puisque 95 % d'entre eux en ont une impression favorable. Cette opinion repose pour 92 %

« AUJOURD'HUI, UN VENT DE
RENOUVEAU SOUFFLE, UNE
VOLONTÉ SE DESSINE POUR
FAIRE EN SORTE QUE L'INDUSTRIE
S'AMÉLIORE ET QUE LES HAUTS
STANDARDS DE QUALITÉ
DEMEURENT LA NORME. »

des répondants sur la compétence affichée par la Chambre ainsi que sur sa crédibilité (93 %).

Bien que des pas aient été franchis, les membres ont également des attentes claires, en particulier sur deux plans: l'offre de formations¹ en déontologie et en conformité par la Chambre de même que la promotion auprès du public de l'encadrement et de la discipline, afin de rehausser l'image de l'industrie². Fait à souligner, une amélioration significative (16 points) par rapport à 2007 concernant la visibilité publique de la Chambre a été remarquée par les membres.

DÉVELOPPER LA COMPÉTENCE DES MEMBRES, DES ACTIONS DÉJÀ EN PLACE

Considérant l'intérêt manifeste et l'importance stratégique accordée à la formation continue par les membres, le plan d'action adopté pour les années 2010 et 2011 cadre parfaitement avec ces préoccupations. Le ton est résolument donné vers une priorité en déontologie et en conformité, notamment avec l'entrée en vigueur de la modification au *Règlement sur la formation continue obligatoire* qui introduit, dès 2010, la nécessité pour renouveler le permis d'exercice de suivre un minimum de trois heures de formation en conformité, par période de deux ans.

De plus, déjà avant la fin du présent exercice, cette orientation s'est traduite à l'interne par la création d'un poste et l'entrée en fonction d'un coordonnateur à la formation continue dont le mandat est d'orchestrer le développement d'un portefeuille de cours en déontologie et en conformité des pratiques.

¹ Neuf répondants sur dix souhaitent que la Chambre offre de la formation en déontologie et en conformité, alors qu'en 2007, 67 % des membres se disaient favorables à l'introduction de cours obligatoires en déontologie.

² 95 % des membres jugent « important » ou « très important » de promouvoir auprès du public l'encadrement et la discipline des professionnels afin de rehausser l'image de l'industrie, et 80 % estiment « important » ou « très important » de démystifier la mission de la Chambre auprès du grand public.

LA CHAMBRE EN CONFORMITÉ AVEC SES OBLIGATIONS

La Chambre étant assujettie à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, il faut savoir qu'aucune demande formelle n'a été reçue durant le présent exercice. Cependant, à la suite d'un refus antérieur de donner accès au dossier d'enquête du syndic, une demande de révision a été déposée devant la Commission d'accès à l'information. Nous sommes en attente d'une date d'audition.

Dès cette année, les mesures nécessaires en vue de se conformer au *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels* ont été prises. Adopté en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, le règlement a pour objectif d'accroître la transparence des organismes envers les citoyens.

Comme le prévoit la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, la Chambre a été inspectée par cette dernière. Les conclusions seront connues en 2010.

FAVORISER L'ACCÈS À UNE RELÈVE CERTIFIÉE, POUR MIEUX PROTÉGER LE PUBLIC

Aujourd'hui, malgré l'amélioration des perceptions du public à l'endroit des carrières offertes dans l'industrie, le défi demeure entier. En effet, considérant que la moitié du nombre de professionnels certifiés et encadrés est âgée de 45 ans et plus et la courbe démographique de la population du Québec, la mobilisation des employeurs en assurance de dommages demeure essentielle; la compétition devient de plus en plus forte avec d'autres secteurs d'activité. La protection du public passant par l'accès à une relève certifiée et en quantité suffisante, la Chambre soutient depuis sa création en 2002 la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages.

FORGER LE FUTUR ENSEMBLE, POUR ÊTRE DES ACTEURS DU CHANGEMENT

Aujourd'hui, l'engagement des administrateurs à forger l'avenir, à gouverner en gardant le cap pour moderniser l'approche réglementaire et à faire en sorte que le consommateur soit au cœur de nos actions se traduit par des échanges fructueux avec l'industrie sur des préoccupations et des enjeux communs. C'est donc dans un esprit d'ouverture et d'amélioration des façons de faire que les discussions se poursuivront en 2010, notamment concernant la gouvernance de la Chambre.

UNE ORGANISATION EN PLEINE ÉVOLUTION

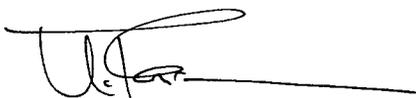
La mise en place des orientations adoptées cette année exige, entre autres, une participation encore plus active aux échanges avec les administrateurs, les chefs de file de l'industrie, les régulateurs et les membres. En ce sens, l'organisation est elle aussi en pleine évolution. Son personnel étant un gage de poursuite des objectifs

et des orientations fixées, cela s'est traduit par l'enrichissement des fonctions du comité de gestion en matière d'encadrement des opérations.

REMERCIEMENTS

Les réalisations accomplies étant le fruit d'un travail concerté et d'équipe, je remercie personnellement les membres du conseil d'administration, les partenaires³ et le personnel de la Chambre pour leur grande ouverture et leur fidèle collaboration.

À chacun, merci. ■



MAYA RAIC
Présidente-directrice générale

LES MEMBRES DU COMITÉ DE GESTION

Carole Chauvin, C.d'A.Ass., Adm.A., syndic

M^e Jannick Desforges, secrétaire de la Chambre et directrice, Affaires institutionnelles et de la conformité des pratiques

Isabelle Perreault, directrice, Communications et affaires publiques

Jocelin Pilon, directeur, Services administratifs et de la gestion de la formation continue obligatoire

³ L'Association canadienne des directeurs de sinistres (ACDSA), l'Association des formateurs (ADF), l'Institut d'assurance de dommages du Québec (IADQ), 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), le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CISRO) et le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ).



Maya Raic
President and CEO

A MESSAGE FROM THE PRESIDENT AND CEO

CONCRETE ACTION, TANGIBLE RESULTS

Having been at the helm of this organization since its inception, 2009 struck me as the year we made a clear decision to change direction and take concrete steps towards forging our future. Two major initiatives stood out: the adoption of the 2010 and 2011 action plan and the strategic thinking initiative, which led to a *Plan for a Renewed Partnership* to better protect the public.

PROFESSIONAL OVERSIGHT: REACHING MATURITY

Since its creation, the Chamber has implemented two types of measures: preventive and coercive. Thanks to compulsory professional development, the codes of ethics that spell out the rules and duties of professionals, professional inspections, disciplinary measures for unacceptable behaviour and the development of tools for best practices, professional oversight has matured and flourished. Today, the winds of renewal are blowing, bringing with them the will to ensure that the industry continues to improve and that high standards of quality remain the norm.

A CREDIBLE ORGANIZATION, LEGITIMATE EXPECTATIONS

Moreover, it is important to note that a survey of the membership confirms the Chamber good reputation amongst its members. Indeed, 95% of members have a favourable impression of the Chamber. For 92% of respondents, this opinion is based on the organization obvious competence while 93% mention its credibility.

“TODAY, THE WINDS OF RENEWAL ARE BLOWING, BRINGING WITH THEM THE WILL TO ENSURE THAT THE INDUSTRY CONTINUES TO IMPROVE AND THAT HIGH STANDARDS OF QUALITY REMAIN THE NORM.”

Although we have made progress, our members continue to have clear expectations, in particular with respect to two issues: the Chamber's providing training¹ in ethics and compliance and making the public more aware of professional oversight and discipline in order to improve the industry's image.² Of interest: the members noticed a 16% increase in the Chamber's visibility as compared to 2007.

DEVELOPING OUR MEMBERS COMPETENCES: THE WORK HAS ALREADY BEGUN

The plan of action we have adopted for both 2010 and 2011 reflects our members' great interest in compulsory professional development and their belief in its strategic importance.

They give clear priority to ethics and compliance, especially since the coming into force of an amendment to the *Regulation respecting compulsory professional development* at the beginning of 2010. This amendment requires professionals who wish to renew their license to practice to take a minimum of three hours of training in compliance every two years.

Indeed, even before the end of the year, we had begun to implement this concept at the Chamber by appointing our first professional development coordinator, whose mandate is to oversee the development of a suite of courses in ethics and professional practice compliance.

¹ Nine respondents out of ten want the Chamber to offer training on ethics and compliance, whereas in 2007, only 67% of members said that they favoured the introduction of compulsory courses on ethics.

² Ninety-five percent of members feel that it is "important" or "very important" to promote the existence of professional oversight and discipline to the public in order to improve the industry's image, and 80% feel it is "important" or "very important" to demystify the Chamber's mission for the general public.

THE CHAMBER: COMPLYING WITH ITS OBLIGATIONS

Since the Chamber is subject to the *Act respecting Access to documents held by public bodies and the Protection of personal information*, it should be noted that no formal applications were received this year. However, in the wake of a previous refusal to provide access to one of the syndic's investigation files, an application for review was filed before the Access to Information Commission. We are awaiting a hearing date.

Beginning this year, we took the necessary steps to comply with the *Regulation respecting the distribution of information and the protection of personal information*. Adopted pursuant to the *Act respecting Access to documents held by public bodies and the Protection of personal information*, the purpose of the regulation is to make public bodies more transparent to citizens.

As provided for in the *Act respecting the Autorité des marchés financiers*, the AMF carried out an inspection of the Chamber. We will find out its conclusions in 2010.

CREATING A NEW GENERATION OF CERTIFIED PROFESSIONALS MEANS BETTER PROTECTION FOR THE PUBLIC

Today, despite an improvement in the public's perception of career opportunities in our industry, the challenge continues unabated. Half of certified, supervised professionals are 45 and over and demographic trends in Quebec are working against us: it is therefore essential that we mobilize damage insurance employers. We are in fierce competition with other economic sectors, however we can only protect the public if we are able to attract and train a new generation of certified professionals to serve the population. That is why the Chamber has supported the Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages since its creation in 2002.

FORGING THE FUTURE TOGETHER: BECOMING ACTORS FOR CHANGE

Our directors have made a commitment to forge the future and stay focussed on good governance in order to modernize the regulatory approach and ensure that the consumer always remains at the heart of our actions. Thanks to this commitment, we have been able to engage in fruitful discussions with the industry on common concerns and issues. These discussions—in particular regarding the Chamber's governance—will continue in 2010 in a spirit of open-mindedness and with a view towards improving the way we do business.

AN EVOLVING ORGANIZATION

Implementing the new strategic directions that were adopted this year requires, amongst other things, that we participate even more actively in discussions with Board members, industry leaders, regulators and the members.

Our organization is therefore also undergoing significant change. Since proper staffing is, in of itself, evidence that we are pursuing the objectives and respecting the strategic directions set by the organization, we have enhanced the management committee's functions with respect to operational oversight.

ACKNOWLEDGEMENTS

Our accomplishments are always the result of concerted team work. I would therefore like to personally thank the members of the Board of Directors, our partners³ and the Chamber's staff for their receptiveness and their loyal collaboration. My sincerest thanks to each and every one of you! ■



MAYA RAIC
President and CEO

MEMBERS OF THE MANAGEMENT COMMITTEE

Carole Chauvin, A.I.B., Adm.A., Syndic of the Chamber

M^e Jannick Desforges, Secretary of the Chamber, Director, Institutional Affairs and Professional Practice Compliance

Isabelle Perreault, Director, Communications and Public Affairs

Jocelin Pilon, Director, Administrative Services and Professional Development

³ 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).



Carole Chauvin
Syndic

RAPPORT DU SYNDIC

Le bureau du syndic veille à la discipline professionnelle des agents et courtiers en assurance de dommages ainsi que des experts en sinistre. Il reçoit les plaintes à l'endroit des membres encadrés par la Chambre et enquête de manière indépendante et confidentielle sur leurs agissements professionnels.

Une fois l'enquête terminée, le syndic, qui se substitue alors au plaignant, peut porter une plainte formelle contre un individu 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.

AUGMENTATION DU NOMBRE DE PLAINTES ET DE DOSSIERS DEPUIS 5 ANS

Le nombre de dossiers ouverts en 2009 est comparable à celui de l'année 2008, mais est en nette progression comparativement aux années antérieures. Il y a une augmentation de 70 % du nombre de plaintes et de 75 % du nombre de dossiers ouverts en 2009 comparativement à 2005.

En 2009, 160 plaintes ont nécessité l'ouverture de 215 dossiers, puisqu'une même plainte peut concerner plus d'un représentant.

La tendance observée en 2008 à l'effet qu'autant de courtiers en assurance de dommages que d'agents et d'experts en sinistre à l'emploi d'un assureur font l'objet de plaintes se confirme en 2009.

En effet, alors que 46 % des plaintes dénoncent des courtiers en assurance de dommages, le nombre de plaintes contre des agents et des experts en sinistre à l'emploi d'un assureur est de 43 %, alors qu'il était de 36 % en 2008 et de 30 % en 2007.

TABLEAU 1
Plaintes reçues et dossiers ouverts depuis 2005

	2009	2008	2007	2006	2005
Plaintes reçues	160	180	120	138	94
Dossiers ouverts	215	216	151	173	123

TABLEAU 2
Plaintes reçues depuis 2005, par catégorie de membres

	Agents		Courtiers		Experts				Non-membres		Total	
	#	%	#	%	Assureurs		Indépendants		#	%	#	%
					#	%	#	%				
2009	32	20 %	74	46 %	37	23 %	16	10 %	1	1 %	160	100 %
2008	25	14 %	84	47 %	40	22 %	28	15 %	3	2 %	180	100 %
2007	9	7 %	70	58 %	27	23 %	11	9 %	3	3 %	120	100 %
2006	15	11 %	84	61 %	23	17 %	14	10 %	2	1 %	138	100 %
2005	12	12 %	60	64 %	11	12 %	11	12 %	0	0 %	94	100 %

Avec l'augmentation du nombre de dossiers à traiter depuis 2008 et un poste d'enquêteur vacant durant une partie de l'année 2009, le délai moyen de traitement d'une plainte a légèrement augmenté à

7,3 mois en 2009, alors qu'il était de 6,3 mois en 2008 et de 6,7 mois en 2006 et 2007. Il demeure cependant légèrement sous la barre du délai moyen de traitement en 2005, qui était de huit mois.

	2009	2008	2007	2006	2005
Délai moyen	7,3	6,3	6,7	6,7	8

TABLEAU 3
Délai moyen de traitement des dossiers, en mois

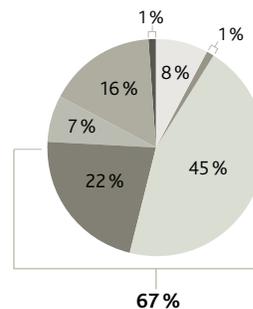
PROVENANCE DES PLAINTES

En 2009, comme par le passé, la majorité des plaintes reçues proviennent des consommateurs et concernent tant les agents, les courtiers que les experts en sinistre.

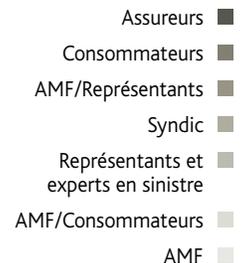
Lorsqu'un **consommateur** se plaint, il s'agit souvent d'une situation considérée anormale, et ce dernier tient à dénoncer le professionnel afin qu'il se corrige et ne répète pas les mêmes actes auprès d'autres consommateurs.

En 2009, 67 % des plaintes reçues proviennent de consommateurs, et les deux tiers d'entre elles ont transité préalablement par l'AMF qui, en vertu de l'article 188 de la *LDPSF*, doit transférer au syndic toute plainte reçue concernant un membre de la Chambre.

De plus, 8 % des plaintes proviennent des **membres**, ce qui représente une augmentation de 3 % par rapport à 2008 ; 8 % des plaintes émanent de l'**AMF** qui dénoncent plus spécifiquement des situations de double emploi du membre pour évaluer la possibilité de conflit d'intérêts, des lacunes dans la tenue de stages et des professionnels responsables de cabinet ayant permis à leur personnel non certifié d'agir auprès des consommateurs. Les plaintes provenant d'**assureurs** correspondent à 1 % des plaintes reçues en 2009.



GRAPHIQUE 1
Provenance des plaintes du 1^{er} janvier au 31 décembre 2009



Alors qu'en 2007 et 2008, respectivement 11 % et 19 % des plaintes proviennent du **syndic**, ce chiffre est de 16 % en 2009. Il faut savoir qu'en vertu de l'article 329 de la *LDPSF*, 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, à une disposition réglementaire ou aux codes de déontologie applicables, ouvrir une enquête.

Ce constat s'explique, entre autres, par le fait que le bureau du syndic a enquêté, en 2008 et 2009, 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 ont été de trois ordres.

Le premier constitue le versement par les représentants en assurance de dommages d'un avantage aux concessionnaires d'automobiles pour que ceux-ci leur envoient des clients. Le deuxième est qu'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. Et le troisième est

que les représentants permettent aux employés des concessionnaires d'automobiles de recueillir les renseignements personnels des clients afin de leur offrir un produit d'assurance. Au cours de l'année, 13 dossiers ont été ouverts et 3 plaintes formelles, déposées auprès du comité de discipline. Enfin, au 31 décembre 2009, trois dossiers étaient encore sous enquête.

TABLEAU 4
Les six motifs de plaintes les plus fréquents en 2009 comparativement à 2008

2009		2008	
Nombre	Motifs	Nombre	Motifs
52	Défaut de s'assurer que ses employés respectent la Loi et les règlements	56	A exercé ses activités de façon négligente
49	A exercé ses activités de façon négligente	45	Défaut de rendre compte de l'exécution du mandat
44	Défaut d'agir en conseiller consciencieux	34	Ne doit pas verser, offrir de verser ou s'engager à verser à un non-représentant une rémunération ou autre
24	Défaut de fournir à l'assuré les explications nécessaires à la compréhension du règlement du sinistre	33	Défaut d'agir en conseiller consciencieux
23	Défaut de rendre compte de l'exécution du mandat	25	Défaut de s'assurer que ses employés respectent la Loi et les règlements
15	Défaut de placer les intérêts des assurés ou d'un client éventuel avant les siens ou autres	11	Défaut d'agir avec compétence et professionnalisme

DÉCISIONS DU SYNDIC

En 2009, le syndic a pris 248 décisions, soit 69 de plus qu'en 2005. Elles se répartissent comme suit :

TABLEAU 5
Nombre de décisions prises par le syndic, par année, depuis 5 ans

Types de décisions	2009	2008	2007	2006	2005
Mesures administratives ¹	50	37	29	31	28
Plaintes non recevables	31	37	39	27	15
Fermeture par le syndic, non fondée, insuffisance de preuves, fardeau non rencontré	108	66	53	43	79
Fermeture de dossier pour d'autres motifs ²	35	61	35	69	40
Sous-total	224	201	156	170	162
Plaintes formelles devant le comité de discipline	19	17	22	16	14
Dénonciations à l'AMF ³	5	5	8	9	3
Total	248	223	186	195	179

¹ Mesures administratives: Mise en garde, Avis formel, Engagement formel, Accompagnement et Correctif.

² Les autres motifs: Dossier disciplinaire terminé, Double emploi compatible, Non-collaboration, Retrait de la plainte par le plaignant.

³ Dénonciations à l'AMF: Situations potentielles de pratique illégale de courtage et en règlement de sinistres.

TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES DOSSIERS, PAR CATÉGORIE DE MEMBRES EN 2009

En 2009, 160 plaintes ont été reçues : 38 ont été traitées en vérification, 37 en enquête déontologique, 25 étaient non recevables et 45 ont été fermées à l'étape préliminaire. Au 31 décembre, 15 plaintes étaient à l'étape de l'analyse préliminaire.

Les 160 plaintes ont nécessité l'ouverture de 215 dossiers concernant autant de personnes, soit 92 professionnels agents et experts à l'emploi d'un assureur, 96 courtiers en assurance de dommages et 26 experts en sinistre indépendants auxquels s'ajoute 1 personne non certifiée.

Durant l'année, de ces 215 dossiers, 92 ont été fermés, dont 63 lors du traitement préliminaire de la plainte et 29 parce qu'ils étaient jugés non recevables.

Incluant les dossiers amorcés en 2008 et qui étaient déjà en cours en début d'année 2009, au 31 décembre, 22 dossiers étaient en traitement préliminaire, 29 en vérification et 51 en enquête, pour un total de 102 dossiers à l'étude auxquels s'ajoutent 22 dossiers en traitement disciplinaire.

De plus, trois inspections de cabinets ont été demandées à l'AMF.

TABLEAU 6
Nombre de plaintes et de dossiers et leur traitement, par catégorie de membres

	Agents		Courtiers		Experts				Non-membres		Total	
	Plaintes	Dossiers	Plaintes	Dossiers	Assureurs		Indépendants		Plaintes	Dossiers	Plaintes	Dossiers
					Plaintes	Dossiers	Plaintes	Dossiers				
Préliminaire en cours	1	2	5	7	6	10	3	3	0	0	15	22
Préliminaire fermé	9	10	21	28	10	16	5	9	0	0	45	63
Vérification	11	13	14	22	8	14	5	9	0	0	38	58
Enquête	7	7	26	30	3	4	1	2	0	0	37	43
Non recevable	4	4	8	9	10	12	2	3	1	1	25	29
Total	32	36	74	96	37	56	16	26	1	1	160	215
<i>En pourcentage</i>	20%	17%	46%	45%	23%	26%	10%	12%	1%	0,01%	100%	100%

En 2009, 44 dossiers concernant autant de membres ont été conclus, soit 18 mises en garde transmises, 15 avis formels émis et 11 engagements formels obtenus.

TABLEAU 7
Nombre de mises en garde, avis formels et engagements formels, par catégorie de membres

	Agents	Courtiers	Experts		Total
			Assureurs	Indépendants	
Mises en garde	0	5	9	4	18
Avis formels	2	10	1	2	15
Engagements formels	1	9	0	1	11
Total	3	24	10	7	44

ENGAGEMENT FORMEL : UNE MESURE EXCEPTIONNELLE D'INSPECTION D'UN CABINET

À la suite de plusieurs dossiers d'enquête à l'intérieur d'un même cabinet, le dirigeant responsable a, par un engagement formel, accepté une *Inspection préventive de ses compétences et de ses activités* qui sera réalisée par l'équipe d'inspecteurs de la Chambre.

Il faut savoir que dans les cas de demandes d'engagement formel à un professionnel, les lacunes les plus fréquentes sont la qualité des notes professionnelles aux dossiers clients, les obligations de révision des besoins au renouvellement de contrats, l'utilisation de reconnaissance de réserve,

la reddition de compte quant à la fin de mandat et une mauvaise utilisation des titres professionnels.

COMITÉ DE RÉVISION DE L'AMF

En 2009, 14 dossiers ont fait l'objet d'une telle demande, soit 6 dossiers préliminaires, 3 d'enquête, 4 de vérification et 1 non recevable. Pour sept de ces dossiers, le comité de révision a émis des avis à l'effet qu'il maintenait la décision du syndic de ne pas porter plainte devant le comité de discipline. Au 31 décembre 2009, sept affaires étaient en attente d'une décision du comité de révision de l'AMF, soit trois dossiers de courtiers, deux d'agents et deux d'experts en sinistre.

PLAINTES FORMELLES DEVANT LE COMITÉ DE DISCIPLINE

Cette année, 19 plaintes formelles contre 2 agents en assurance de dommages, 13 courtiers en assurance de dommages, 1 expert en sinistre à l'emploi d'un assureur et 3 experts en sinistre indépendants ont été déposées devant le comité de discipline.

Résultats: des 132 chefs d'infraction entendus par le comité de discipline, le comité a prononcé la culpabilité de l'intimé sur 123 chefs, soit sur 93 % des chefs d'infraction dénoncés par le syndic, a acquitté les intimés de 4 chefs d'infraction et a accepté le retrait de 5 chefs.

TABLEAU 8
Plaintes formelles
devant le comité
de discipline

	2009	2008	2007	2006	2005
Plaintes formelles	19	17	22	16	14

L'EXEMPLARITÉ POUR UNE MEILLEURE PROTECTION DU PUBLIC

En terminant, l'exemplarité constitue un aspect essentiel des processus d'enquête et disciplinaires qui se veulent correctifs.

Au delà de la principale activité du bureau du syndic qui est l'enquête, le syndic participe à un partage d'expertise avec d'autres syndics⁴ et fait plusieurs démarches additionnelles en vue de prévenir, d'informer et de sensibiliser les membres aux meilleures pratiques, que ce soit par la publication de fiches d'information

ou encore la participation active aux échanges qui ont lieu au sein du comité de déontologie de la Chambre. ■



CAROLE CHAUVIN
C.d'A.Ass., Adm.A.
Syndic

⁴ Un partage de l'expertise, notamment concernant la mise à jour des méthodes d'enquêtes, fait partie intégrante des discussions du Groupe de travail des syndics, dont celui dont la Chambre est membre avec ceux de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec (ACAIQ), l'Ordre des comptables agréés du Québec (OCAQ), la Chambre de la sécurité financière (CSF), la Chambre des notaires du Québec (CNQ), l'Ordre des administrateurs agréés du Québec (Adm.A.) et du Barreau du Québec.

COMPRENDRE LE PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Il faut savoir que le processus de traitement d'une plainte en est un confidentiel. Ce n'est que lorsqu'une plainte formelle est entendue par le comité de discipline que cette dernière devient publique.

UNE NOUVEAUTÉ:

LE TRAITEMENT PRÉLIMINAIRE DES PLAINTES

En 2009, une nouvelle approche d'accueil de plaintes, soit le traitement préliminaire, a été mise en place. À cette étape, non seulement le plaignant reçoit un appel téléphonique accusant réception de sa plainte, mais le membre dénoncé en est également informé par téléphone, ce qui lui permet dès lors de donner une version préliminaire des faits dénoncés. Cette approche permet de cerner rapidement la situation et d'y accorder le juste traitement.

Résultats: 28 % des plaintes reçues en 2009 ont été fermées à cette étape.

DÉCISIONS DU SYNDIC

À la lumière de l'information reçue⁵, le syndic peut décider de fermer un dossier, d'effectuer des vérifications ou encore de procéder à une enquête déontologique.

Fermeture du dossier: Le syndic conclut qu'il n'y a pas d'infraction aux obligations légales, réglementaires et déontologiques du professionnel visé et met un terme aux démarches initiées à la suite d'une plainte reçue.

Vérification: Un dossier de vérification est fait par téléphone. Une déclaration solennelle du membre visé peut lui être demandée ainsi que la transmission

de documents. Ainsi s'amorce le processus de reconstitution des faits. Cette démarche permet d'évaluer si le professionnel dénoncé a commis des infractions à la *LDPSF*, ses règlements d'application et/ou au code de déontologie applicable.

Enquête déontologique: Processus rigoureux de reconstitution des faits à partir des versions et des documents obtenus auprès des différents intervenants concernés (représentant, plaignant, assureur actuel ou passé, banque, créancier ou autres).

Mesures administratives: 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, sous forme de mises en garde, d'avis formels et d'engagements formels.

Révision d'une décision du syndic: En vertu de l'article 347 de la *LDPSF*, 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'AMF.

Plainte formelle devant le comité de discipline: Après enquête, lorsque le syndic a raison de croire que des infractions ont été commises par un professionnel, il dépose, en vertu de l'article 344 de la *LDPSF*, une plainte formelle devant le comité de discipline. Ce dernier détermine la culpabilité ou non du professionnel visé. ■

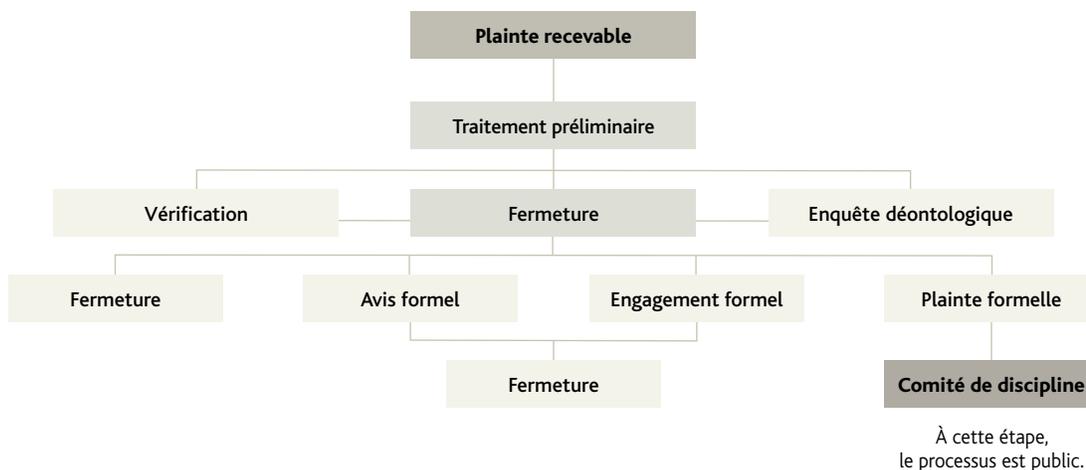


TABLEAU 9
Traitement des plaintes:
un processus confidentiel

Nouveauté ■

⁵ Les membres, les assureurs et les tiers (p. ex.: syndic de faillite) ont l'obligation de collaborer et de répondre sans délai aux demandes de renseignements du bureau du syndic.



M^e Patrick de Niverville
Président du comité
de discipline

« [...] LE NOMBRE DE
CHEFS D'INFRACTION
A BONDI CETTE
ANNÉE [...] »

RAPPORT DU PRÉSIDENT DU COMITÉ DE DISCIPLINE

Constitué en vertu de l'article 352 de la *LDPSF*, le comité de discipline est un tribunal quasi-judiciaire indépendant qui opère selon les règles du *Code des professions*. Il entend les plaintes déposées contre des courtiers et des agents en assurance de dommages ainsi que des experts en sinistre. Ces plaintes concernent principalement des infractions au *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* ou au *Code de déontologie des experts en sinistre*, mais peuvent également porter sur la Loi et les différents règlements.

Généralement déposées par le syndic, les plaintes d'autres personnes que l'on nomme plaignants privés sont également reçues par le comité de discipline.

Chaque plainte est entendue par trois membres du comité de discipline, soit deux professionnels certifiés dans la même discipline que celle de l'intimé et le président. Le comité entend d'abord les représentations des parties sur la culpabilité de l'intimé.

Ensuite, il rend une décision sur la culpabilité ou non d'un membre, puis 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. Il rend également une décision sur toute requête qui lui est présentée.

Le comité peut décider d'imposer une ou plusieurs sanctions telles qu'elles sont énumérées au *Code des professions* soit :

- la réprimande;
- l'amende qui varie de 1 000 \$ à 12 500 \$ par chef d'infraction¹;
- la radiation provisoire²;
- la radiation temporaire ou permanente;

- la limitation ou la suspension du droit d'exercer des activités professionnelles;
- l'obligation de communiquer un document ou tout renseignement;
- l'obligation de remettre à toute personne une somme d'argent.

De façon générale, la sanction imposée par le comité doit avoir comme objectif la protection du public tout en possédant un caractère de dissuasion pour le professionnel et d'exemplarité pour les autres membres de la profession.

Ainsi, conformément à l'article 370 de la *LDPSF*, j'ai le plaisir de vous présenter le bilan des activités du comité de discipline de la Chambre pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2009.

PLAINTES REÇUES ET CHEFS D'INFRACTION

Au cours de l'année 2009, 19 plaintes ont été déposées au secrétariat du comité de discipline, et ce, par le syndic de la Chambre, soit 13 concernant des courtiers en assurance de dommages, 3 en lien avec des experts en sinistre indépendants, 1 liée à un expert en sinistre à l'emploi d'un assureur et 2 concernant des agents en assurance de dommages. Le nombre de plaintes en 2009 est légèrement supérieur à la moyenne des cinq dernières années, soit 19 plaintes comparativement à 17,6 en moyenne par année depuis 2005.

Il importe ici de souligner que le nombre de chefs d'infraction a bondi cette année à une douzaine de chefs en moyenne par plainte, alors qu'il était d'environ six chefs par plainte les cinq dernières années.

TABLEAU 10

Plaintes reçues et chefs d'infraction depuis cinq ans

	2009	2008	2007	2006	2005
Plaintes formelles	19	17	22	16	14
Chefs d'infraction	227	79	99	96	55

¹ Depuis le 4 décembre 2009, en vertu des modifications apportées à la *LDPSF* (article 376), les amendes sont de 2 000 \$ à 50 000 \$ par chef d'infraction.

² Une radiation provisoire est ordonnée par le comité de discipline dès le début des procédures disciplinaires, ce qui signifie que le représentant ne peut exercer sa profession, et ce, jusqu'à ce qu'une décision finale soit rendue.

POUR LES AGENTS ET COURTIERS EN ASSURANCE DE DOMMAGES

Contrairement à 2008, alors que le principal manquement disciplinaire (34 %) reproché aux agents et aux courtiers en assurance de dommages était d'avoir eu une conduite

négligente, cette année, quatre chefs d'infraction représentent 55 % des manquements totaux, et ce, dans une proportion individuelle variant entre 12,5 % et 15,28 %.

Chefs d'infraction ou manquements	2009		2008		2007		2006		2005	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Avoir eu une conduite négligente	33	15,28 %	25	34 %	21	22 %	22	23 %	17	35 %
Avoir eu une tenue de dossiers non conforme à la réglementation	30	13,89 %	-	-	-	-	-	-	-	-
Avoir fait défaut de recueillir personnellement les renseignements nécessaires lui permettant d'identifier les besoins de l'assuré	29	13,43 %	2	3 %	1	1 %	3	3 %	-	-
Avoir tenu compte de l'intervention d'un tiers qui pourrait avoir une influence sur l'exécution de ses devoirs professionnels	27	12,5 %	-	-	-	-	-	-	-	-
Avoir fait défaut, avant la conclusion d'un contrat d'assurance, de décrire le produit proposé au client en relation avec les besoins identifiés et de lui préciser la nature de la garantie offerte	19	8,8 %	-	-	-	-	-	-	-	-
Avoir fait défaut de placer les intérêts des assurés avant les siens ou ceux de toute autre personne ou institution	13	6,02 %	2	3 %	-	-	-	-	-	-
Avoir fait défaut de rendre compte de l'exécution du mandat	11	5,09 %	10	13,5 %	17	18 %	18	19 %	11	23 %
Avoir fait défaut d'agir avec compétence et professionnalisme	9	4,17 %	3	4 %	6	6,5 %	3	3 %	2	4 %
S'être approprié des fonds à des fins personnelles	6	2,78 %	-	-	2	2 %	9	10 %	3	6 %
Avoir divulgué les renseignements personnels ou de nature confidentielle obtenus autrement que conformément à la Loi et les avoir utilisés au préjudice de son client	5	2,31 %	-	-	-	-	-	-	-	-
Avoir agi à l'encontre de l'honneur et de la dignité de la profession de représentant en assurance de dommages	5	2,31 %	-	-	-	-	-	-	-	-
Avoir fait défaut de s'assurer que lui-même et ses employés respectent la Loi et les règlements	5	2,31 %	1	1,25 %	5	5,5 %	3	3 %	3	6 %
Avoir fait défaut de payer à l'assureur les primes perçues pour lui	4	1,85 %	-	-	-	-	-	-	-	-
Avoir fait une déclaration fautive, trompeuse ou susceptible d'induire en erreur	4	1,85 %	1	1,25 %	3	3 %	7	8 %	1	2 %
Avoir fait défaut d'agir en conseiller consciencieux	2	0,93 %	5	6,5 %	11	12 %	10	11 %	3	6 %
Avoir fait défaut de répondre à toute correspondance du syndic	2	0,93 %	1	1,25 %	1	1 %	1	1 %	-	-
Avoir abusé de la bonne foi d'un autre représentant	2	0,93 %	-	-	-	-	-	-	-	-
Avoir réclamé une rémunération ou des émoluments pour des services professionnels non rendus ou faussement décrits	2	0,93 %	-	-	-	-	-	-	-	-
Avoir entravé le travail du syndic	2	0,93 %	-	-	1	1 %	-	-	-	-
Avoir fait défaut de remettre sans délai, au client, les livres et documents lui appartenant	1	0,46 %	-	-	-	-	-	-	-	-
Avoir fait défaut de prendre les moyens requis pour que la garantie offerte réponde aux besoins du client	1	0,46 %	3	4 %	2	2 %	-	-	-	-
Avoir fait défaut de donner suite, dans les plus brefs délais, aux instructions reçues du client	1	0,46 %	2	3 %	2	2 %	1	1 %	-	-
Avoir fait défaut de donner à l'assureur les renseignements qu'il est d'usage de lui fournir	1	0,46 %	1	1,25 %	2	2 %	-	-	-	-
Avoir fait défaut d'avoir une conduite empreinte d'objectivité, de discrétion, de modération et de dignité	1	0,46 %	-	-	-	-	-	-	-	-
Avoir participé à la confection ou à la conservation d'une preuve ou d'un document le sachant faux	1	0,46 %	-	-	4	4 %	2	2 %	-	-
Autres types de manquements	-	-	18	24 %	18	19 %	17	18 %	9	18 %
Total	216	100 %	74	100 %	96	100 %	96	100 %	49	100 %

TABLEAU 11
Chefs d'infraction
ou manquements pour
les agents et courtiers
en assurance de
dommages

POUR LES EXPERTS EN SINISTRE

Cette année, le principal chef d'infraction reproché aux experts en sinistre est de s'être approprié des fonds à des fins personnelles. Alors qu'il représente 20 % des manquements en 2008, ce chef d'infraction fait

un bond en 2009 à un peu plus de 27 % des chefs d'infraction, suivi dans des proportions respectives de 18,18 % par le défaut de répondre au syndic et de s'assurer du respect de la Loi et les règlements.

TABEAU 12
Chefs d'infraction
ou manquements pour
les experts en sinistre

Chefs d'infraction ou manquements	2009		2008		2007		2006		2005	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
S'être approprié des fonds à des fins personnelles	3	27,27 %	-	-	-	-	-	-	-	-
Avoir fait défaut de répondre à toute correspondance du syndic	2	18,18 %	1	20 %	-	-	-	-	-	-
Avoir fait défaut de s'assurer que lui-même et ses employés respectent la Loi et les règlements	2	18,18 %	-	-	-	-	-	-	-	-
Avoir fait défaut de présenter au sinistré deux contrats dont l'un prévoit une rémunération sur une base horaire et l'autre, une rémunération sur la base d'un pourcentage	1	9,09 %	-	-	-	-	-	-	-	-
Avoir fait de fausses représentations quant à son niveau de compétence ou à l'efficacité de ses services ou quant à ceux de son cabinet ou de sa société autonome	1	9,09 %	-	-	-	-	-	-	-	-
Avoir retenu les sommes d'argent d'un sinistré	1	9,09 %	-	-	-	-	-	-	-	-
Avoir fait défaut de fournir à l'assuré les explications nécessaires à la compréhension du règlement du sinistre et des services qu'il lui rend	1	9,09 %	-	-	-	-	-	-	-	-
Autres types de manquements	-	-	4	80 %	3	100 %	-	-	6	100 %
Total	11	100 %	5	100 %	3	100 %	-	-	6	100 %

COMITÉ DE DISCIPLINE

AUDITIONS

En 2009, le comité a tenu 25 journées d'audition, soit 10 pour la culpabilité, 4 pour la culpabilité et sanction, 5 pour les représentations sur sanction, 3 pour la radiation provisoire et 3 pour les moyens préliminaires.

BILAN DES DÉCISIONS

Au cours du présent exercice, le comité de discipline a rendu 32 décisions, dont 17 portaient sur la culpabilité de l'intimé. Ces 17 décisions comportaient 132 chefs

d'infraction. Résultats: le comité a prononcé la culpabilité de l'intimé sur 123 chefs d'infraction (93 %), a acquitté les intimés de 4 chefs et a accepté le retrait de 5 chefs.

Cette année, le comité de discipline s'est prononcé sur un total de 132 chefs d'infraction, comparativement à 67 en 2008 et à 121 selon la moyenne des 5 dernières années.

TABEAU 13
Comité de discipline

	2009	2008	2007	2006	2005
Nombre de décisions	32	27	28	28	41
Total des chefs d'infraction	132	67	106	101	311
Total des chefs retenus	123 (93 %)	56 (84 %)	77 (73 %)	71 (70 %)	279 (90 %)

En moyenne, le comité a rendu sa décision dans les 17 jours suivants la dernière journée d'audition. Ainsi, 31 des 32 décisions rendues l'ont été en deçà du délai de 90 jours prévu au *Code des professions*.

En 2009, le comité de discipline a rendu 32 décisions, soit un nombre légèrement supérieur à la moyenne de 31,2.

TABLEAU 14
Bilan des décisions

Types de décisions	2009	2008	2007	2006	2005
Culpabilité	9	6	6	10	16
Culpabilité et sanction	8	12	10	10	11
Sanction	6	6	9	8	13
Moyens préliminaires	5	2	1	-	-
Radiation provisoire et immédiate	3	-	1	-	-
Retrait de la plainte	1	-	1	-	1
Arrêt des procédures	-	1	-	-	-
Total	32	27	28	28	41

BILAN DES SANCTIONS

Parmi les 14 décisions imposant une ou plusieurs sanctions, le comité de discipline a prononcé un total de 109 sanctions. Les 62 amendes imposées totalisent un montant de 60 800 \$. Il faut souligner qu'en 2009 le comité de discipline a également fait une recommandation au conseil d'administration

de la Chambre, à l'effet d'imposer des formations obligatoires à un membre et que celles-ci soient complétées dans un délai prescrit. L'objectif consiste à ce que le membre corrige les lacunes ou manquements ciblés.

TABLEAU 15
Bilan des sanctions

Types de sanctions	2009	2008	2007	2006	2005
Réprimandes	10	9	17	8	11
Amendes	60 800 \$	30 200 \$	53 500 \$	40 700 \$	134 350 \$
Suspensions et radiations temporaires	23 ¹	2	5	4	5
Radiations permanentes	12 ²	1	-	-	3
Suspensions du droit d'exercice	-	2	-	-	-
Limitations d'exercices	-	-	-	1	-
Ordonnances de rembourser une somme d'argent	2	-	3	3	4

¹ Les 23 sanctions de suspensions et radiations temporaires sont imputables à 4 dossiers et concernent 4 individus.

² Les 12 sanctions de radiations permanentes sont imputables à 1 seul dossier et concernent un seul individu.

BILAN DES DOSSIERS EN APPEL

En vertu de l'article 379 de la *LDPSF*, une décision rendue par le comité peut faire l'objet d'un appel à la Cour du Québec. En 2009, cinq demandes d'appel ont été déposées par des parties intimées. Aucune autre n'est devant le tribunal.

Au cours de la même période, trois décisions ont été rendues par la Cour du Québec, soit l'accueil en partie d'un appel concernant une décision sur culpabilité, ainsi qu'un accueil et un rejet d'un appel portant sur une requête préliminaire.

LES ANTÉCÉDENTS DISCIPLINAIRES

Le secrétaire du comité de discipline reçoit en moyenne par année un peu plus d'une soixantaine de demandes de renseignements à propos d'antécédents disciplinaires de professionnels certifiés. Cette année, 72 demandes de vérification de ce type ont été faites.

REMERCIEMENTS

Enfin, je tiens à souligner la contribution de M^e Daniel M. Fabien, président suppléant, ainsi que de M^e Marco Gaggino, vice-président du comité de discipline, pour leur implication et leur soutien à entendre les causes, à les analyser et à les juger en fonction des faits ainsi que de la jurisprudence qui, au fil des ans, s'est certes développée.

Je voudrais également remercier les membres du comité de discipline pour l'excellent travail accompli et pour l'aide qu'ils m'ont apportée dans l'exercice de mes fonctions de président du comité de discipline. ■



M^e PATRICK DE NIVERVILLE

Président du comité de discipline

LES MEMBRES DU 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 (à l'emploi d'un assureur)

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

Louise Beauregard, expert en sinistre (indépendant)

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

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., courtier en assurance de dommages

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

Pierre David, expert en sinistre (indépendant)

Denis Drouin, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages

Jocelyne Dubois, agent en assurance de dommages

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

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

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

Claude Gingras, expert en sinistre (indépendant)

Richard Giroux, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages

Gracia Hamel, agent en assurance de dommages

Carl Hamel, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages

France Lafèche, 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

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

Diane D. Martz, agent en assurance de dommages

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

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

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

Daniel Pauzé, courtier en assurance de dommages

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

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

Hélène Tremblay, agent en assurance de dommages

10 ans déjà!



10
ans**Jean Charest**

Premier ministre du Québec



La Chambre contribue à maintenir la confiance du public envers toute une industrie. Elle devient le lieu auquel peuvent se référer tant les consommateurs que les professionnels. En ce sens, je suis particulièrement fier de souligner le travail accompli depuis 10 ans par la Chambre de l'assurance de dommages.

Raymond BachandMinistre des Finances
du Québec

La Chambre de l'assurance de dommages est essentielle à l'encadrement et à l'évolution de ce secteur d'activité. De par son rôle auprès de plus de 14 000 professionnels et de millions de Québécois assurés, elle mérite le soutien requis pour que l'industrie demeure à l'avant-garde, dans une perspective de meilleure protection du public.

Richard BoivinSous-ministre adjoint,
Politiques aux
institutions financières
et à l'encadrement
des personnes morales,
ministère des Finances

C'est tout à son honneur d'avoir réussi à être un organisme de protection du public. En effet, la confiance du public, que la Chambre réussit à maintenir, est un élément essentiel au développement des opérations commerciales.

Jean St-GelaisPrésident-directeur général,
Autorité des marchés
financiers

Le dynamisme et le professionnalisme de cette organisation constituent des atouts importants dans l'accomplissement de ses fonctions, notamment dans la mise en œuvre de l'Entente relativement à l'inspection des cabinets de 24 représentants et moins.



L'assurance est un produit complexe et abstrait. Le consommateur a donc besoin d'être bien renseigné et conseillé pour faire des choix éclairés quant à la protection de ses biens.

Michel Arnold
Directeur général,
Option consommateurs

DES PROFESSIONNELS BIEN ENCADRÉS SONT GARANTS D'UNE INDUSTRIE EN SANTÉ!

L'année 2009 a marqué le 10^e anniversaire de la Chambre qui, en 1999, devenait un forum réunissant tous les professionnels de l'assurance de dommages. Pour la première fois, tous les agents, courtiers et experts en sinistre (indépendants ou employés par un assureur) sont encadrés par un seul organisme qui établit les règles afin de protéger le public.

Ces 10 années ont été marquées par des actions concrètes, des prises de position réalistes et consensuelles, des normes définissant de saines pratiques professionnelles contribuant ainsi à établir des balises pour une meilleure protection du public.

Au fil des ans, plusieurs comités ont fait leur apparition: discipline (1999), vérification (1999), développement professionnel (2000), déontologie (2002), appréciation professionnelle (2001-2004), relève (2001), qui mena à la création de la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages (2002), et qualité de la pratique professionnelle (2004).

Avec des exigences de formations continues obligatoires, des codes de déontologie qui établissent les règles et devoirs des professionnels et des outils pour de meilleures pratiques, la Chambre fait en sorte

que l'industrie s'améliore et que les hauts standards de qualité deviennent la norme.

En faisant des inspections et en disciplinant les comportements déviants, la Chambre contribue à mettre en valeur les professionnels qui font affaire chaque jour avec des milliers de consommateurs, car des professionnels bien encadrés sont garants d'une industrie en santé.

DES PRISES DE POSITION SUR LES GRANDS ENJEUX

L'assurance de dommages est un secteur unique dans l'univers des services financiers. Sa particularité réside dans le fait qu'il s'agit du seul produit que le consommateur achète en espérant ne jamais avoir à l'utiliser, et qu'il s'agit du seul produit qu'il renouvelle chaque année en fonction de ses besoins. Les professionnels doivent donc être en mesure de s'adapter aux changements qui se produisent dans la vie de leurs clients, tout comme ceux qui se produisent dans la société. La Chambre les aide en ce sens en prenant des positions réalistes sur les grands enjeux qui les touchent de près, qu'ils portent sur la distribution de produits d'assurance de dommages, les règles de pratique ou encore l'encadrement des services financiers. ■

SURVOL DES GRANDES RÉALISATIONS

DES NORMES ÉLEVÉES POUR ASSURER DE HAUTS STANDARDS DE QUALITÉ

- Adoption par le gouvernement des codes de déontologie pour les représentants en assurance de dommages ainsi que pour les experts en sinistre.
- Création des versions commentées des codes pour assurer une compréhension optimale des devoirs et obligations professionnels.
- Élaboration et actualisation d'une gamme d'outils afin de s'assurer que les membres trouvent réponses à leurs questions et améliorent leur pratique au quotidien.
- Mise en place des programmes d'inspection des cabinets de courtage et d'expertise en règlement de sinistres, de 24 représentants certifiés et moins, afin de s'assurer de la conformité des pratiques et corriger le tir, au besoin.

LE MAINTIEN DES COMPÉTENCES DES PROFESSIONNELS

- Mise en place d'un processus de formation continue obligatoire pour la mise à jour régulière des connaissances et l'expertise des professionnels encadrés.
- Réalisation de formations sur mesure pour les professionnels, dirigeants et gestionnaires soucieux d'implanter et de maintenir de saines pratiques professionnelles.

- Création d'une jurisprudence à la suite des décisions rendues par le comité de discipline.
- Modification au règlement sur la formation continue obligatoire introduisant l'obligation minimale de compléter trois heures de formation, par période de deux ans, en conformité.

DES GESTES CONCRETS POUR ENCOURAGER ET ATTIRER LA RELÈVE

- Reconnaissance et valorisation des jeunes qui arrivent dans la profession avec la création, en 2000, du prix Marcel-Tassé.
- Mise en place, en 2001, du comité de la relève qui travailla à trouver des solutions afin de remédier à la pénurie de personnel qualifié et certifié. Résultat : création de la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages en 2002.

UNE ORGANISATION TRANSPARENTE, DES VÉHICULES POUR INFORMER

- Création du magazine d'information La ChADPresse qui accueille notamment dans ses pages les chroniques *Un oeil sur la conformité*, *Chronique du syndic* et *Parlons jurisprudence*, toutes trois présentées sous forme de fiches à conserver.
- Mise en ligne d'un site Internet (chad.ca) dont le nombre de visites connaît une augmentation phénoménale passant de 20 000 en 2002 à 186 047 en 2009.
- Création du bulletin électronique La ChADExpress. ■

UN ANNIVERSAIRE DIGNEMENT SOULIGNÉ

La Chambre a célébré ses 10 ans d'existence dans le cadre de 2 activités tenues le 29 janvier à Montréal et le 3 février 2009 à Québec. Quelque 400 professionnels et chefs de file de l'industrie de l'assurance de dommages ont répondu à l'invitation.

La Chambre a profité de ces rencontres pour remercier tous ses partenaires et les centaines de professionnels bénévoles qui ont siégé au sein des différents comités et qui, ainsi, ont contribué au succès de l'organisation et à la mise en place d'un slogan fort : « L'assurance d'un professionnel ». ■



Activités tenues les
29 janvier à Montréal
et 3 février 2009
à Québec.

M. Alain Paquet
Député de
Laval-des-Rapides
Président de la
Commission des
finances publiques
Adjoint parlementaire
au premier ministre

La Chambre **en action**



VISUELS

Procédure, aide-mémoire
et formulaireDES NORMES ÉLEVÉES, POUR
DE HAUTS STANDARDS DE QUALITÉ

Pour protéger le public, il faut d'abord avoir des pratiques de qualité. Afin de s'assurer que ses membres respectent des standards élevés, la Chambre agit également à titre préventif en développant des outils, qu'ils soient sous la forme d'avis, de formulaires, de guides, de procédures, de fiches informatives et de lettres types. Chacun est créé dans une perspective que les membres trouvent réponses à leurs questions et de manière à ce qu'ils puissent exceller dans leurs façons de faire.

DES OUTILS PERFORMANTS,
POUR EXCELLER AU QUOTIDIEN

Révisions des outils – Deux principes ont guidé cette révision : d'une part, les outils ont été mis à jour en tenant compte des développements récents de la jurisprudence et des pratiques de l'industrie et, le cas échéant, des modifications à la réglementation. D'autre part, le langage utilisé a été simplifié et différents éléments ont été clarifiés. Résultats : 19 outils ont été révisés, actualisés et simplifiés.

Des règles déontologiques vulgarisées – Avec la publication de la version commentée du *Code de déontologie des experts en sinistre*, tous les professionnels encadrés ont maintenant à leur disposition des versions vulgarisées de leurs obligations déontologiques.

Une directive encore plus claire – En collaboration avec le syndic, une version actualisée et simplifiée de l'outil *Partage des rôles et responsabilités* (notamment entre les experts en sinistre et les fournisseurs de services) a été produite, et ce, en fonction des modifications apportées à la directive de l'AMF en mai 2009.

De nouvelles fiches informatives – De nouveaux outils, bâtis sous la forme de fiches, ont été développés pour informer et expliquer aux membres la réglementation à respecter. Ces dernières portent entre autres sur le compte séparé, le courtage spécial et la divulgation des liens d'affaires. Sur ce dernier sujet, un aide-mémoire prenant la forme d'un tableau a également été réalisé et résumé en un coup d'œil tout ce que le représentant doit savoir quant à la divulgation des liens d'affaires.

Des formulaires électroniques optimisés – Plusieurs formulaires ont été revus pour y intégrer de nouvelles fonctionnalités électroniques et ainsi optimiser leur utilisation et la rendre encore plus conviviale. C'est le cas pour les confirmations provisoires, les avis relatifs au renouvellement et la conciliation globale du compte séparé. Ces formulaires, téléchargeables à partir du site Internet de la Chambre, sont faciles à utiliser et peuvent désormais être remplis en ligne.

DES INSPECTIONS, POUR ASSURER
LA CONFORMITÉ DES PRATIQUES

Le programme d'inspection des cabinets de courtage et d'expertise en règlement de sinistres, de 24 représentants certifiés et moins, permet de s'assurer de la conformité des pratiques des cabinets et de ses représentants et, au besoin, de corriger le tir. L'inspection permet aussi d'identifier les lacunes et de déterminer les normes, les avis et les procédures devant être mises en place. L'inspection porte principalement sur trois points : les pratiques administratives, la tenue des registres et des dossiers ainsi que la pratique des représentants.

Pour bien s'y préparer – Un questionnaire de préinspection a été élaboré pour guider les gestionnaires de cabinet ayant reçu un avis d'inspection. Bâti sous la forme d'un questionnaire et de grilles à remplir, ce document de travail facilite les préparatifs avant l'inspection et guide les gestionnaires quant aux renseignements et documents à remettre lors de l'inspection.

Bilan des inspections - Entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2009, avec un poste d'inspecteur vacant durant une partie de l'année, le service a procédé à 125 inspections, dont 2 dans des cabinets de 25 représentants et plus, conjointement avec les inspecteurs de l'AMF.

Excluant les lacunes constatées lors des inspections conjointes, les inspections effectuées ont permis de relever un total de 590 déficiences et lacunes pour une moyenne de 4,8 manquements par cabinet de 24 représentants et moins.



LES PRINCIPALES LACUNES CONCERNENT LES PRATIQUES SUIVANTES :

- Omission d'indiquer son titre ou celui du cabinet sur les différents véhicules de représentation, telles les cartes professionnelles et la bannière à l'entrée du cabinet, ou utilisation de titres erronés ou non autorisés.
- Absence d'adoption d'une politique de traitement des plaintes ou adoption d'une politique ne répondant pas aux exigences réglementaires.
- Omission de divulguer les liens d'affaires liant le cabinet aux assureurs dont il offre les produits ou, encore, divulgation inadéquate de ces liens.
- Défaut de mettre en place des procédures assurant la protection et la confidentialité des renseignements personnels détenus par le cabinet, tels l'accès aux dossiers clients et l'utilisation d'un formulaire de consentement à la cueillette de renseignements personnels.
- Défaut de mettre en place des pratiques visant à s'assurer que les renouvellements sont traités adéquatement, notamment que les moyens nécessaires sont pris pour que les garanties offertes répondent aux besoins des assurés.
- Défaut de mettre en place des mesures d'encadrement afin de s'assurer que les employés respectent la Loi et les règlements et agissent avec compétence et professionnalisme.

VISUELS Guides



NOMBRE DE LACUNES ET DE DÉFICIENCES RECENSÉES

Représentant(s) par cabinet	Inspections effectuées	Déficiences majeures constatées	Autres lacunes constatées	Moyenne de déficiences et lacunes par cabinet
1	29	2	79	2,7
2-5	51	3	244	4,8
6-10	21	2	110	5,3
11-20	20	2	120	6,1
21-24	2	0	28	14,0
Sous-total		9	581	
Total	123		590	4,8

TABLEAU 16
Nombre de lacunes
et de déficiences
recensées

Les suites d'une inspection – Après avoir reçu le rapport d'inspection, 69 % des cabinets se sont conformés en corrigeant les déficiences majeures ou les lacunes qui leur avaient été signifiées et 2 % des cabinets ont vu leur dossier être transmis à l'AMF. Au 31 décembre 2009, les délais octroyés pour apporter les correctifs requis étaient en cours pour 20 % des cabinets. Enfin, notons qu'aucune déficience ni lacune n'a été relevée dans 9 % des cabinets.

Les visites de conformité – À la suite d'une inspection, des visites de conformité ont lieu dans 15 % 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 64 % des cabinets visés 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. ■

DE LA FORMATION CONTINUE, POUR LE MAINTIEN DES COMPÉTENCES

La Chambre fait en sorte que les professionnels qu'elle encadre mettent régulièrement leurs connaissances à jour. Le processus de formation continue obligatoire (FCO) permet aux membres de maintenir, voire d'améliorer, leurs compétences professionnelles en regard des exigences de protection du public. Pour conserver leur droit de pratique, les membres doivent compléter 20 heures de formation (20 UFC) par période de deux ans.

DES MODIFICATIONS AU RÈGLEMENT À PARTIR DE 2010

Adopté par le ministre des Finances en juillet dernier, le règlement modifiant le *Règlement sur la formation continue obligatoire* introduit à partir de 2010 une nouvelle catégorie: la conformité. Celle-ci inclut la

déontologie et la pratique professionnelle, les lois et règlements sur la distribution de produits et services financiers ainsi que la protection des renseignements personnels. Pour la nouvelle période de conformité qui débute en janvier 2010, les unités de formation doivent donc être complétées parmi les cinq catégories suivantes: conformité, administration, technique d'assurance, droit et lois ou encore développement professionnel.

De plus, pour les professionnels qui complètent plus que les 20 heures de formation requises au renouvellement du permis, la modification apportée au règlement permet de reporter 5 UFC, au lieu de 3, à la période de conformité subséquente.

TABLEAU 17
Répartition du nombre
d'UFC par catégorie

Catégories	Nombre d'UFC
Technique d'assurance, administration, droit et lois	12
Conformité	3
Développement professionnel ou toutes les catégories	5

PORTRAIT DE LA CONFORMITÉ DES MEMBRES: FIN DE LA PÉRIODE DE CONFORMITÉ 2008-2009

Au 31 décembre 2009, 13 670 représentants certifiés sur 14 414 avaient obtenu leurs UFC pour la période de conformité 2008-2009. Bien que 595 représentants

de plus (4,6 %) aient satisfait à leur obligation comparativement à la période précédente, leur proportion a fléchi de 3,2 %, passant de 98 % à 94,8 %.

TABLEAU 18
Portrait de
la conformité
des membres

	Nombre de membres*	Proportion	Comparable avec la période de conformité 2006-2007
Membres ayant terminé les exigences de FCO	13 670	94,8 %	98 %
Membres ayant complété 50 % et plus de leurs UFC	529	3,7 %	0,8 %
Membres ayant complété moins de 50 % de leurs UFC	151	1,0 %	0,6 %
Membres ayant complété aucune UFC	64	0,5 %	0,6 %

* Membres devant se conformer durant la période de conformité 2008-2009.

NIVEAU DE SATISFACTION DU PROGRAMME DE FORMATION CONTINUE OBLIGATOIRE

Alors que, en 2007, 2 répondants sur 3 (67 %) se disaient favorables à l'introduction de cours obligatoires en déontologie, cette année, 9 répondants sur 10 (88 %) sont favorables à ce que la Chambre donne de la formation en matière de déontologie et de conformité. C'est entre autres ce qui ressort d'un sondage sur la FCO qui avait pour but de connaître

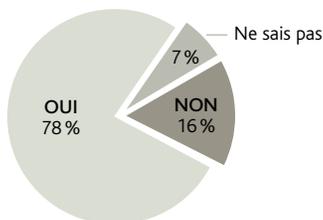
la perception des membres sur le programme. Les professionnels reconnaissent la qualité générale des activités de formation offertes avec un score de 7,6 sur 10, l'accessibilité des informations relatives aux activités de formation avec 7,4, tandis que la variété des formations atteint 7,1.

Qualité générale des activités de formation	7,6	10
Accessibilité des informations relatives aux activités de formation	7,4	10
Quantité de formations offertes en général	7,2	10
Variété des activités de formation disponibles globalement	7,1	10
Pertinence des contenus et des thèmes couverts par le programme de formation en regard des besoins des membres	6,9	10
Renouvellement de la formation en regard de l'évolution et des nouvelles réalités du secteur	6,9	10
Disponibilité des activités de formation accessibles en régions	6,5	10

TABLEAU 19
Niveau de satisfaction
du programme de FCO

Afin de répondre aux attentes des membres et augmenter le niveau de satisfaction à l'endroit du programme, un poste de coordonnateur à la formation a été créé avec comme mandat, notamment, d'orchestrer le développement d'un répertoire de cours dans les catégories ciblées par les membres.

LA CHAMBRE DEVRAIT-ELLE DONNER ELLE-MÊME DE LA FORMATION ?



ACCRÉDITATION DE FORMATIONS

Cette année plus de 1000 (1008) nouvelles activités de formation ont été accréditées et 355 des 746 activités de formation continue, venant à échéance au cours de l'année, ont été renouvelées.

SÉANCES DE FORMATION

Au cours de cet exercice, 1294 activités de formation différentes étaient enregistrées, pour un total de 4850 séances offertes dans toutes les régions du Québec.

Durant cette période, 4850 listes de présences ont été consignées pour 52 278 inscriptions de représentants à des activités de formation. Ces dernières ont été données par 240 organismes et 598 formateurs étaient liés aux activités.

GRAPHIQUE 2
La Chambre devrait-elle
donner elle-même
de la formation ?

FORMATIONS EN LIGNE : EDUCOLLEGE.COM¹

En 2009, 827 représentants se sont inscrits aux différentes formations en ligne offertes par Educollège.com comparativement à 515 en 2008.

Depuis le lancement de ce type de cours en 2004, 4 100 inscriptions ont été enregistrées, dont 20 % en 2009.

TABEAU 20
Répartition du
nombre d'inscriptions
par formation
en ligne

	Nombre d'inscriptions
Les véhicules hors route (VTT)	216
Les bateaux de plaisance	112
Les autocaravanes et les caravanes	147
Le processus disciplinaire	96
La déontologie	99
The Code of ethics, a matter of respect	22
L'assurance des maisons anciennes	135
Total	827

PROGRAMME D'AUDITS

À l'aide d'un questionnaire utilisé toute l'année sur une base aléatoire ou à la suite d'une plainte déposée à l'endroit d'une formation ou d'un formateur, 22 cours ont ainsi été sondés et 2 avis ont été transmis aux formateurs pour corriger certaines lacunes mineures.

TITRES PROFESSIONNELS POUR LES COURTIERS

Au cours de l'année, le service du développement professionnel a reçu 15 nouvelles demandes de reconnaissance de cours pour l'obtention de l'un des titres professionnels de courtier et 16 titres professionnels ont été émis, dont 12 de courtier d'assurance associé (C.d'A.Ass.) et 4 de courtier d'assurance agréé (C.d'A.A.).

**TENIR COMPTE DES NOUVELLES RÉALITÉS
ET FORMER LE PERSONNEL**

Considérant les modifications aux formulaires en assurance habitation et à la FAQ 43 qui entreront en vigueur en 2010, deux formations ont été organisées pour le personnel de la Chambre, et ce, grâce à la participation du Bureau d'assurance du Canada.

FORMATIONS SUR L'INSPECTION

Un inspecteur a été invité à se joindre à l'équipe de l'AMF dans le cadre de la Conférence annuelle du service d'inspection, dont les événements ont eu lieu en novembre à Montréal et à Québec. De plus, ce même inspecteur a

démystifié l'inspection auprès de courtiers membres d'une bannière. Résultats: trois formations ont été données, rejoignant ainsi plus d'une centaine de professionnels. ■

¹ Educollège.com : consortium composé des cégeps de Ste-Foy, du Vieux Montréal et John Abbott.

UNE SENSIBILISATION OPTIMALE, POUR UNE MEILLEURE PROTECTION DU PUBLIC

De nombreuses actions ont été menées dans une perspective de sensibiliser les membres à la conformité de leur pratique et à une meilleure protection des consommateurs assurés. Au delà de mettre en valeur le dynamisme de l'organisation, les actions visaient également à renforcer le sentiment d'appartenance des membres envers la Chambre, à augmenter sa notoriété et à accroître son référencement.

Une organisation crédible

Au printemps, un sondage a été reconduit auprès des membres et confirme clairement la crédibilité de l'organisation et l'endossement de sa mission, qui est d'assurer la protection du public. Pour preuve, 95 % des professionnels de l'industrie ont une impression favorable à l'endroit de l'organisation. Plus impressionnante encore est la proportion de répondants ayant une impression « très favorable » : elle est passée de 33 % à 42 % – un bond de neuf points en deux ans !

Une mission jugée importante

92 % des répondants sont en mesure d'identifier au moins deux des trois axes de la mission de la Chambre, soit « veiller à la formation continue obligatoire des représentants » (93 %), « encadrer de façon préventive et discipliner la pratique professionnelle » (89 %) et « assurer la protection du public en matière d'assurance de dommages » (86 %). Fait à noter, l'unanimité des membres (98 %) juge l'axe « assurer la protection du public » « importante ».

Une notoriété qui ne se dément pas

Lorsqu'on demande aux professionnels d'identifier un organisme spécifique à l'industrie de l'assurance de dommages, 33 % répondent d'abord la Chambre, et ce, spontanément. Ce sont cinq points de plus qu'en 2007. Si on leur suggère un choix de réponse, 54 % nomment l'organisation, une amélioration de sept points.

Des attentes perceptibles de la part des membres

Malgré le peu d'investissement, une amélioration significative (16 points) par rapport à 2007 concernant la visibilité publique de l'organisation a été soulignée. D'ailleurs, 95 % jugent « important » – dont 60 %

« très important » de promouvoir l'encadrement et la discipline des professionnels, afin de rehausser l'image de l'industrie auprès de la population. Et 80 % des répondants considèrent « important » – dont 37 % « très important » – de démystifier la mission auprès du grand public.

Des outils sur le site Internet qui deviennent la référence

Malgré la jeunesse des outils disponibles, près de 40 % des membres connaissent leur existence. Ce résultat est le reflet des efforts déployés pour les sensibiliser à leurs obligations professionnelles et confirme leur intérêt envers les meilleures pratiques et un meilleur encadrement.

PROMOUVOIR L'EXCELLENCE

Sensibiliser les membres, les dirigeants et les gestionnaires de cabinet à l'importance de maintenir de hauts standards de qualité en matière de pratique professionnelle marque plusieurs initiatives auprès de ces publics. Notre objectif : promouvoir les outils mis à leur disposition pour ainsi assurer une plus grande conformité des pratiques et une meilleure protection du public.

Quelques arpents de ChAD

Lancée à l'automne 2006, cette campagne a été étendue sur une période de 12 mois, durant laquelle les membres ont été invités à tester leurs connaissances en matière de qualité de la pratique professionnelle. Les questions étant intégrées au calendrier 2009 de la Chambre, l'outil invitait les membres à accéder au microsite créé à cet effet, tout en assurant une visibilité continue à l'organisation.

Codes de déontologie commentés

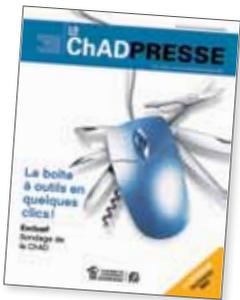
Le code de déontologie étant la pièce maîtresse de la législation professionnelle, chaque membre a reçu l'exemplaire propre à sa discipline de sa version commentée. Les dirigeants et gestionnaires non certifiés ont également été informés et ont reçu des exemplaires supplémentaires à distribuer au sein de leur cabinet.

VISUELS Exemples d'outils



VISUELS

La ChADPresse



La ChADExpress

**Partage des rôles et responsabilités**

La version actualisée de ce document a été envoyée à tous les membres détenant un certificat d'expert en sinistre et de courtier en assurance de dommages avec la mention « E ». Cet outil a également été présenté lors du congrès national de l'Association canadienne des experts en sinistre indépendants (ACEI), qui se tenait à Montréal en août 2009.

Plan de continuité des activités (PCA)

L'obligation de compléter un tel plan étant en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2009, le PCA a fait l'objet de promotions additionnelles dans La ChADPresse.

Les articles parus visaient notamment à rappeler aux membres l'importance de se doter d'un PCA, afin de mieux faire face à toute situation susceptible d'avoir des répercussions directes sur leur personnel et sur leurs opérations.

Renouvellement de polices d'assurance et campagne d'information auprès des consommateurs

En matière de renouvellement de polices d'assurance, les représentants disposent déjà d'une procédure détaillée et d'un aide-mémoire pour les guider dans ce processus. Une campagne d'information est en cours depuis l'automne auprès des membres, et se poursuivra au printemps 2010, afin de joindre les consommateurs. Cette offensive visera essentiellement à les informer de leurs responsabilités, de faire le bilan de leur situation, au moment de renouveler leurs polices d'assurance auto et habitation, et à les sensibiliser à l'importance d'en aviser leur représentant.

L'INFORMATION : UNE PRIORITÉ !**La ChADExpress**

Plus dynamique, le nouveau bulletin électronique a été lancé à l'automne 2009. Dédié aux professionnels, au personnel non certifié de l'industrie et à celui des maisons d'enseignement, il est diffusé tous les deux mois et présente une information d'actualité, rapide à consulter, portant sur les plus récentes nouveautés de la Chambre et de l'industrie. Faisant également la promotion de la conformité des pratiques, il a un impact direct sur le taux de consultation des outils. Quelque 6 300 abonnés reçoivent La ChADExpress.

La ChADPresse

Publication officielle de la Chambre, La ChADPresse présente des reportages et des dossiers spéciaux sur les sujets touchant de près la conformité des pratiques, la formation continue de même que les enjeux de l'industrie. Elle présente également des chroniques en format détachable, qui traitent de déficiences ainsi que de lacunes en matière de pratique professionnelle et proposent des solutions de même que des conseils pour éviter la répétition de ces erreurs. Avec un tirage de 15 500 exemplaires, le magazine est distribué six fois par année.

Site Internet

L'année 2009 est une année record pour le nombre de visites sur le site Internet, puisque ce nombre a plus que doublé depuis 2006, passant de 90 500 à 186 047 visites. En 2007 et 2008, le nombre de visites était respectivement de 97 995 et 113 324.



Les campagnes de sensibilisation réalisées, appuyées par la diffusion de La ChAExpress, laquelle contient de nombreux hyperliens menant vers chad.ca, ont contribué à cette augmentation du nombre de visites sur le site Web.

Relations de presse et couverture médiatique

En 2009, la Chambre a été citée dans une cinquantaine de médias spécialisés et du grand public. Cette présence médiatique se traduit également par diverses collaborations : entrevues, demandes d'information et collaborations à la réalisation d'articles et de dossiers spéciaux portant sur les PME (*Le Devoir*), les assurances (*Les Affaires* et *Le Devoir*) et sur l'emploi (*Les Affaires*).

Conférence régionale des élus (CRÉ) de Montréal

Le CRÉ de Montréal a tenu une conférence de presse, le vendredi 11 septembre, pour annoncer une nouvelle initiative montréalaise : Leadership Montréal. Dans le cadre de cette initiative, Maya Raic a partagé un témoignage devant quelque 75 personnes présentes.

HONORER ET ENCOURAGER LA RELÈVE

Créé en 1999, le prix Marcel-Tassé vise à encourager et à honorer l'excellence de la relève auprès des étudiants du niveau collégial en assurance de dommages.

Cette année, 14 candidatures ont été soumises au jury. La lauréate 2009 est M^{me} Audrey Van Houtte-Drapeau, finissante du Cégep du Vieux Montréal.

REPRÉSENTATIONS ET PARTENARIATS

Active et soucieuse de contribuer aux activités de l'industrie, la Chambre a participé à une cinquantaine de rencontres et événements. Au fil des ans, de solides partenariats se sont développés favorisant ainsi les échanges fructueux sur les enjeux et les réalités de chacun. ■

Les partenaires de la Chambre :

Association canadienne des directeurs de sinistres en assurance (ACDSA)

Association des experts en sinistre indépendants du Québec (AESIQ)

Association des formateurs (ADF)

Autorité des marchés financiers (AMF)

Bureau d'assurance du Canada (BAC)

Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CISRO)

Corporation des assureurs directs de dommages (CADD)

Institut d'assurance de dommages du Québec (IADQ)

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

SOS Sinistrés

de gauche à droite

Bernard Drouin,
vice-président du conseil
d'administration

Audrey Van Houtte-
Drapeau,
lauréate du prix
Marcel-Tassé 2009

Maya Raic,
présidente-directrice
générale

	2009	2008
NOMBRE DE REPRÉSENTANTS CERTIFIÉS	13 842	13 671
Masculin	39,0 %	39,3 %
Féminin	61,0 %	60,7 %
ÂGE DES MEMBRES		
24 ans et moins	2,2 %	2,3 %
25 à 34 ans	21,9 %	21,8 %
35 à 44 ans	23,0 %	23,1 %
45 à 54 ans	30,0 %	29,9 %
55 ans et plus	19,8 %	19,9 %
(donnée inconnue au dossier – indéterminé)	3,1 %	3,0 %
PROFESSIONS		
Agents en assurance de dommages	32,3 %	32,2 %
Courtiers en assurance de dommages	47,4 %	48,0 %
Experts en règlement de sinistres (indépendants)	5,3 %	5,2 %
Experts en règlement de sinistres (employés par un assureur)	15,0 %	14,6 %
MEMBRES PAR RÉGION		
Bas-Saint-Laurent	2,1 %	2,1 %
Saguenay–Lac-St-Jean	3,0 %	3,0 %
Capitale-Nationale	12,6 %	12,7 %
Mauricie	2,3 %	2,5 %
Estrie	3,1 %	3,2 %
Montréal	17,0 %	17,3 %
Outaouais	2,5 %	2,4 %
Abitibi-Témiscamingue	1,5 %	1,7 %
Côte-Nord	0,6 %	0,6 %
Nord-du-Québec	0,1 %	0,1 %
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	0,6 %	0,6 %
Chaudière-Appalaches	10,6 %	10,6 %
Laval	5,4 %	5,8 %
Lanaudière	6,8 %	6,5 %
Laurentides	6,6 %	6,6 %
Montérégie	19,7 %	19,9 %
Centre-du-Québec	2,6 %	2,7 %
Inconnu	2,9 %	1,7 %
SITE INTERNET		
Nombre de visites	186 047	113 324
UNITÉS DE FORMATION CONTINUE		
Nombre d'UFC cumulées (heures de formation)	212 185	191 086
RÉPARTITION DES PLAINTES		
Agents en assurance de dommages	32	25
Courtiers en assurance de dommages	74	84
Experts en règlement de sinistres (indépendants)	16	28
Experts en règlement de sinistres (employés par un assureur)	37	40
AUDITIONS DISCIPLINAIRES		
Nombre d'auditions	25	37

Rapports de comités





de gauche à droite

Michel Talbot
Chantal Raïche
André Michaud
Pierre Bergeron
Carole Chauvin
Jean-Marc Laurin
André Deschambault

COMITÉ DE DÉONTOLOGIE

Membre du comité de déontologie depuis février 2006, je vous présente mon deuxième et dernier rapport à titre de président du comité de déontologie, dont la mission est de maintenir, à un haut niveau, l'éthique professionnelle des agents et des courtiers en assurance de dommages et des experts en sinistre.

En ce sens, il faut savoir que le comité délibère sur l'éthique professionnelle et la déontologie à l'extérieur des textes réglementaires et des décisions disciplinaires. Son avis peut être sollicité par la direction générale, le syndic, les membres, le conseil d'administration et les différents comités. Par exemple, en 2009, nos travaux ont été enrichis grâce à ceux d'un sous-comité composé d'experts en sinistre (indépendants) qui ont considéré certaines questions préalablement reçues du comité sur la qualité de la pratique professionnelle (QPP).

Au delà de cette collaboration digne de mention entre des membres de comités permanents, le comité s'est réuni à quatre reprises pour échanger sur des problématiques et émettre une opinion portant sur l'éthique professionnelle et la déontologie des membres.

PRACTIQUE PROFESSIONNELLE DES EXPERTS EN SINISTRE DITS « PUBLICS »

À propos du mode de rémunération des experts en sinistre dits « publics », il a entre autres été proposé que le libellé du mandat confié soit clarifié, en plus de prévoir les clauses de résiliation de mandat. L'opinion du comité a été entérinée par le conseil d'administration à l'automne 2009, et le mandat a été confié au comité QPP pour la rédaction d'un mandat type et d'une procédure d'utilisation du document.

« L'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE ÉTANT LE MOTEUR D'UNE RELATION DE CONFIANCE ENTRE LES CONSOMMATEURS ET NOTRE INDUSTRIE, IL IMPORTE DE PORTER UN REGARD NEUTRE ET DILIGENT SUR NOS FAÇONS DE FAIRE [...] »

CONSENTEMENT PARTICULIER

La problématique analysée portait sur le non-respect, par l'industrie, de l'article 92 de la *LDPSF*, considérant entre autres la lourdeur du formulaire de consentement particulier prévu à l'annexe 3 du *Règlement sur les renseignements à fournir au consommateur*. Résultats: les pistes de solution proposées ont été entérinées par le conseil d'administration et présentées ensuite à l'AMF.

ACTE DE SUBROGATION DES EXPERTS EN SINISTRE

Le comité a analysé les actes que posent les experts en sinistre lorsqu'ils sont mandatés par les assureurs et qu'ils transmettent à des tiers des lettres d'intention de subrogation. Il faut savoir que la *Loi sur le Barreau* prévoit que la représentation est un acte réservé aux avocats. Il importe de clarifier les rôles et les responsabilités de chacun, afin d'éviter que les experts en sinistre agissent en pratique illégale.

RÈGLES DE TENUE DE DOSSIERS CLIENTS À DOMICILE

Du fait que de plus en plus de professionnels en assurance de dommages travaillent de leur domicile ou à l'extérieur du cabinet, la question de la confidentialité de l'information a fait l'objet d'échanges. Résultat: une chronique a été publiée dans *La ChADPresse* (édition janvier-février 2009) pour rappeler certaines règles minimales en matière de tenue de dossiers clients à domicile.

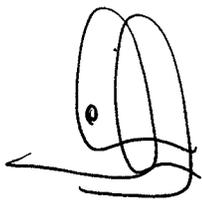
DISTRIBUTION PAR INTERNET

Plusieurs nouvelles problématiques ont été identifiées en lien avec la distribution d'assurance de dommages et le règlement de sinistres par l'intermédiaire d'Internet. Résultat : les travaux d'un sous-comité prendront leur envol en 2010.

L'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE ET LA CONFIANCE DES CONSOMMATEURS

L'éthique professionnelle étant le moteur d'une relation de confiance entre les consommateurs et notre industrie, il importe de porter un regard neutre et diligent sur nos façons de faire lorsque des situations ne sont pas déjà balisées par des textes réglementaires et des décisions disciplinaires. En ce sens, les travaux futurs du comité ne peuvent être en reste, puisque plusieurs constats sont d'actualité que ce soit l'utilisation d'Internet dans diverses transactions, la publicité, l'enregistrement des conversations téléphoniques, les bonis à la vente et le conflit d'intérêts, la certification des employés dans le réseau de distribution jusqu'au cadre de premier niveau, l'utilisation de la reconnaissance de réserve, les démarcheurs, les centres d'appels à l'extérieur du Québec et la certification des employés visés par l'article 547 de la LDPSF.

En terminant, ce fut un privilège de contribuer aux travaux du comité de déontologie et d'en avoir assumé la présidence. Le niveau de discussion s'élevant au-dessus des pratiques commerciales de l'industrie, la protection des consommateurs est sans contredit le point de mire de nos échanges et des solutions identifiées. Pour cela, je remercie sincèrement chaque membre pour sa sollicitude et les membres du conseil d'administration pour leur confiance au cours de toutes ces années. ■



PIERRE BERGERON

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

LES MEMBRES DU COMITÉ DE DÉONTOLOGIE

Pierre Bergeron, PAA, expert en sinistre
(à l'emploi d'un assureur)

Pierre Charron, C.d'A.Ass.,
courtier en assurance de dommages (jusqu'à l'été 2009)

Carole Chauvin, C.d'A.Ass.,
courtier en assurance de dommages,
syndic de la Chambre de l'assurance de dommages

André Deschambault, C.d'A.Ass.,
courtier en assurance de dommages (depuis l'été 2009)

Jean-Marc Laurin, FPAA,
expert en sinistre (indépendant)

André Lussier, C.d'A.Ass.,
courtier en assurance de dommages (jusqu'à l'été 2009)

André Michaud, C.d'A.A.,
courtier en assurance de dommages (depuis l'été 2009)

Chantal Raïche, PAA, expert en sinistre
(à l'emploi d'un assureur)

Michel Talbot, FPAA,
agent en assurance de dommages

COMPOSITION DU SOUS-COMITÉ SUR LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE DES EXPERTS EN SINISTRE (INDÉPENDANTS)

Pierre Bergeron, PAA, expert en sinistre
(à l'emploi d'un assureur)

Louise Beauregard, expert en sinistre (indépendant),
(aussi membre du comité sur la qualité de la pratique professionnelle)

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

Carole Chauvin, C.d'A.Ass.,
courtier en assurance de dommages,
syndic de la Chambre de l'assurance de dommages

Jacques Fortier, expert en sinistre
(indépendant)

M^e Marie-Christine Nélias, avocate litige,
(à l'emploi d'un assureur)



de gauche à droite

Chantal Yelle
Chantal Doucet
Jean Bernatchez
Philippe Jones
Louise Beaugard
Manon Lizée
France Bourdeau
Absent de la photo:
Michel Joubert

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 soutenir les membres afin qu'ils maintiennent des pratiques de qualité conformes aux exigences légales, réglementaires et déontologiques. Le comité épaulant également la Chambre dans sa mission de surveillance de l'exercice de la profession, il aborde les pratiques en regard des problématiques rencontrées lors des inspections de cabinets de 24 représentants certifiés et moins.

En ce sens, les lacunes et les pratiques déficientes qui sont relevées lors des inspections de cabinets de courtage et d'expertise en règlement de sinistres, en plus des appels des membres qui vérifient leurs pratiques, permettent d'identifier et de vulgariser l'information qui prendra ensuite la forme d'un guide, d'une procédure, d'une fiche informative, d'une lettre type ou, encore, d'un formulaire.

Cette année, le comité a tenu trois réunions et une consultation téléphonique.

LE GUIDE DE SUPERVISION DES EMPLOYÉS: TROIS OUTILS EN UN!

Considérant certaines pratiques déficientes des représentants en matière de supervision des employés, le comité travaille à l'élaboration d'un nouvel outil qui aidera les cabinets et dirigeants à respecter leurs obligations de veiller à la discipline de leurs représentants, au respect de la *LDPSF* et du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*.

Composé de trois outils, soit un questionnaire d'évaluation du cabinet et deux formulaires, l'un pour l'audit des dossiers clients et l'autre pour l'audit de conversation, le *Guide de supervision des employés* visera également à aider les dirigeants à s'assurer de la qualité des services offerts aux clients en regard des meilleures pratiques.

LE MANDAT DES EXPERTS EN SINISTRE

Considérant que les mandats utilisés par les experts en sinistre, au service du sinistré, comportaient des disparités et étaient parfois non conformes, en particulier à l'article 48 de la *LDPSF*, une demande d'avis a été présentée au comité de déontologie. Les travaux se poursuivent pour rédiger le mandat type des experts en sinistre basé sur les recommandations suivantes:

- Une clause établissant clairement les honoraires dus en cas de résiliation du mandat doit être incluse au contrat.
- L'expert en sinistre doit prouver et documenter son calcul des honoraires par sa tenue de dossiers, en tenant une feuille de route claire faisant état du temps qu'il a investi dans l'affaire.
- L'expert en sinistre a l'obligation de conseiller son client sur le type de rémunération le plus approprié en fonction de la nature du dossier.
- La sollicitation de nouveaux clients par les experts en sinistre, au service des assurés, n'est pas interdite en soi. Comme stipulé dans le *Code*

commenté de déontologie des experts en sinistre, celui-ci a le droit de bâtir et d'agrandir sa clientèle, mais il doit solliciter celle-ci avec modération et dignité, sans exagération ni disproportion.

L'ENREGISTREMENT DES CONVERSATIONS TÉLÉPHONIQUES

Plusieurs demandes d'information ayant été adressées à la Chambre à l'effet que les assureurs utilisent de plus en plus l'enregistrement des conversations téléphoniques, nous avons analysé cette tendance pour vérifier notamment si ces enregistrements, effectués lors de conversations téléphoniques avec les assurés, remplacent les notes au dossier.

LA SOUS-TRAITANCE CHEZ LES EXPERTS EN SINISTRE

Un cabinet d'expertise en règlement de sinistres confie parfois le règlement d'une réclamation à un autre cabinet ou à un représentant autonome. Cette sous-traitance pose certaines difficultés, notamment du point de vue de la représentation et de la tenue de dossiers. Le comité est d'avis que le cabinet qui sous-traite doit rendre compte de ce fait à l'assureur qui l'a mandaté, tandis que l'expert sous-traitant doit se conformer à la réglementation en référence à la tenue de dossiers (garder une copie du dossier) et maintenir une comptabilité, des livres et registres.

REMERCIEMENTS

Après deux mandats au sein du comité, je cède la barre de la présidence à M^{me} France Bourdeau, administrateur à la Chambre et membre du comité depuis octobre 2009. Ce fut un privilège de prendre part aux activités du comité pour discuter des problématiques qui touchent la pratique et analyser les différentes pistes de solutions pour y remédier.

Je tiens à souligner l'implication de tous les membres qui contribuent directement à la mission de la Chambre qui est d'assurer la protection du public. Je remercie également la permanence, en particulier M^e Nadine Martin pour son soutien au bon déroulement du comité et sa contribution à la production de documents conformes à des standards élevés de conformité.

Un grand succès aux membres présents et futurs du comité QPP! La participation des experts en sinistre, des agents et des courtiers permet d'aller encore plus loin et fut, pour ma part, une expérience professionnelle des plus enrichissantes.

Enfin, un merci tout spécial à M. Paul-André Simard qui m'avait proposé de poser ma candidature afin de participer au comité QPP. ■



PHILIPPE JONES

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

LES MEMBRES DU COMITÉ DE LA QUALITÉ DE LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE

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

Louise Beauregard, expert en sinistre (public)

Jean Bernatchez, expert en sinistre (indépendant)

France Bourdeau, LL.B., PAA, expert en sinistre (à l'emploi d'un assureur) et administrateur à la Chambre (depuis octobre)

Chantal Doucet, expert en sinistre (indépendant)

Bernard Drouin, agent en assurance de dommages et administrateur à la Chambre (jusqu'en octobre)

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



de gauche à droite

Donald Mercier
Diane Beaudry
Alain Giroux

COMITÉ DE VÉRIFICATION

Le comité de vérification est chargé d'étudier toute question concernant la situation financière de la Chambre. 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 de gestion. Il coordonne également les activités des vérificateurs externes.

APERÇU DES RÉSULTATS FINANCIERS

En ce qui concerne les résultats financiers pour l'année 2009, les orientations et les actions identifiées par le conseil d'administration au moment d'élaborer son budget pour l'année 2009 ont été observées et appliquées avec rigueur. Anticipant une insuffisance des produits par rapport aux charges de l'ordre de 223 000 \$, les résultats financiers pour l'exercice se terminant le 31 décembre 2009 présentent une insuffisance de l'ordre de 209 590 \$. Pour leur part, les actifs nets non grevés d'affectations de la Chambre s'établissaient à la fin de l'exercice 2009 à 986 173 \$.

VERS UNE MEILLEURE GESTION DES RISQUES

Au cours de l'année, le comité de vérification s'est doté d'une politique de gestion intégrée des risques. Cet exercice a permis, dans un premier temps, d'identifier et de donner priorité aux risques auxquels la Chambre peut être confrontée. Cette analyse s'est également traduite par une volonté commune d'améliorer la capacité de l'organisation à faire face à des risques spécifiques, en particulier ceux liés à sa mission première qu'est la protection du public.

PLANIFIER L'AVENIR

Toujours soucieux d'assurer une gestion efficiente des ressources financières, le comité de vérification a procédé cette année à une planification financière détaillée. Cet exercice avait comme objectif de planifier la mise en place de projets d'envergure en 2010 et 2011 et le développement à plus long terme de l'organisation. Les revenus étant essentiellement basés sur la cotisation

des membres, laquelle n'ayant connu aucune augmentation au cours des 10 dernières années, il est inévitable que la Chambre devra rajuster à la hausse celle-ci pour les années 2012 et suivantes, et ce, pour lui permettre d'accomplir pleinement sa mission de protection du public.

REMERCIEMENTS

En terminant, j'aimerais remercier le président sortant, M. Jacques Yelle, pour sa disponibilité et sa collaboration au processus d'intégration dans mes nouvelles fonctions à titre de présidente du comité de vérification. Je tiens également à souligner l'excellent travail accompli par tous les membres du comité de vérification et à les remercier chaleureusement pour leur précieuse contribution. ■

DIANE BEAUDRY

CA, ICD-D, représentante du public
Présidente du comité de vérification

LES MEMBRES DU COMITÉ DE VÉRIFICATION

Diane Beaudry, CA, ICD-D, représentante du public, membre observateur (depuis mai) et présidente du comité (depuis octobre)

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

Alain Giroux, CRM, courtier en assurance de dommages (depuis octobre)

Donald Mercier, FPAA, agent en assurance de dommages, membre (depuis avril) et auparavant membre observateur

André Michaud, B.A.A., C.d'A.A., courtier en assurance de dommages, membre observateur (jusqu'en octobre)

Jacques Yelle, B.Comm., C.d'A.A., courtier en assurance de dommages, président du comité (jusqu'en octobre)

André Yergeau, FPAA, expert en sinistre (indépendant), (jusqu'en octobre)

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS



Aux membres de la

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

Nous avons vérifié le bilan de CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ci-après « la Chambre ») au 31 décembre 2009 et 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 2009 ainsi que les 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.

Les chiffres donnés à des fins de comparaison ont été vérifiés par d'autres vérificateurs. ■

Blain, Joyal, Charbonneau

Par Sylvain Dufresne, CA auditeur
Sainte-Julie
Le 27 janvier 2010

1410, rue Principale, bureau 104
Sainte-Julie (Québec) J3E 1R6
Téléphone : 450-922-4535
Télécopieur : 450-922-5380
Courriel : groupebjc@bjc.qc.ca
Site Internet : www.groupebjc.com

RÉSULTATS

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2009

	2009 \$	2008 \$
PRODUITS		
Cotisations	3 465 228	3 363 959
Intérêts	117 485	154 860
Greffe	80 697	62 949
Développement professionnel	100 357	113 123
Publications et matériel de promotion	83 551	80 551
Gain matérialisé sur placements	25 743	446
Variation de la plus-value non matérialisée sur les placements	22 777	39 745
	3 895 838	3 815 633
FRAIS D'EXPLOITATION		
Rémunération		
Salaires et charges sociales	2 058 024	1 933 136
Allocations – président et vice-président	44 000	44 000
Jetons des administrateurs	31 200	34 800
Frais de formation du personnel	17 708	16 044
Frais de formation des administrateurs	7 300	-
Jetons des autres membres	12 800	10 600
Loyer, taxes, permis et électricité	297 700	296 344
Frais de déplacement – ensemble des comités	143 051	99 478
Location – équipement de bureau	12 776	13 683
Publicité et promotion	190 424	246 145
Publications	184 976	151 860
Communication	166 022	109 445
Comité de discipline	118 631	113 620
Télécommunications	25 926	26 158
Assurances	55 237	50 342
Frais de perception de la cotisation par l'AMF	40 848	39 505
Procureur du syndic	238 416	256 786
Développement professionnel	65 938	66 774
Entretien et réparations	20 950	19 326
Frais du site Internet	7 169	19 466
Fournitures de bureau et papeterie	63 459	66 335
Frais d'élections	27 875	49 219
Services professionnels externes	141 835	153 606
Mauvaises créances	19 262	4 516
Inspection professionnelle	47 739	54 847
Traduction	3 222	2 120
Poste et messagerie	25 846	35 554
Frais bancaires	7 461	8 950
Amortissement des immobilisations corporelles	40 882	28 035
Amortissement des actifs incorporels	32 251	10 288
Perte sur cession d'immobilisations corporelles	-	715
Frais refacturés	(43 500)	(37 000)
	4 105 428	3 924 697
INSUFFISANCE DES PRODUITS SUR LES CHARGES	(209 590)	(109 064)

ÉVOLUTION DES ACTIFS NETS

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2009

	Investis en immobilisations	Grevés d'affectations d'origine interne	Non affectés d'affectations	2009	2008
	\$	\$	\$	\$	\$
SOLDE AU DÉBUT	145 532	950 000	801 483	1 897 015	2 006 079
Insuffisance des produits sur les charges	(73 133)	–	(136 457)	(209 590)	(109 064)
Acquisition d'immobilisations et d'actifs incorporels	128 853	–	(128 853)	–	–
Affectation d'origine interne (note 14)	–	(450 000)	450 000	–	–
SOLDE À LA FIN	201 252	500 000	986 173	1 687 425	1 897 015

BILAN

AU 31 DÉCEMBRE 2009

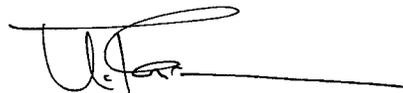
	2009	2008
	\$	\$
ACTIF		
Court terme		
Encaisse	72 789	101 511
Débiteurs (note 4)	848 720	706 433
Frais payés d'avance	18 873	93 433
Placements réalisables au cours du prochain exercice (note 5)	1 507 903	2 103 480
	2 448 285	3 004 857
Placements (note 5)	1 814 278	1 693 855
Immobilisations corporelles (note 6)	101 315	104 788
Actifs incorporels (note 7)	99 937	40 744
	4 463 815	4 844 244
PASSIF		
Court terme		
Créditeurs (note 8)	269 385	468 054
Cotisations reportées	2 284 511	2 234 875
Autre produits reportés	71 758	72 564
Avantages incitatifs de location	21 029	21 029
	2 646 683	2 796 522
Avantages incitatifs de location	129 707	150 707
	2 776 390	2 947 229
ACTIFS NETS		
Investis en immobilisations	201 252	145 532
Grevés d'affectations d'origine interne (note 14)	500 000	950 000
Non grevés d'affectations	986 173	801 483
	1 687 425	1 897 015
	4 463 815	4 844 244

Pour le conseil d'administration,

Diane Beaudry
CA, ICD-D, représentante du public
Présidente du comité de vérification



Maya Raic
Présidente-directrice générale



FLUX DE TRÉSORERIE

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2009

	2009 \$	2008 \$
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Insuffisance des produits sur les charges	(209 590)	(109 064)
Éléments n'affectant pas la trésorerie:		
Amortissements	73 133	38 323
Gain matérialisé sur placements	(25 743)	(446)
Perte sur cession d'immobilisations corporelles	-	715
Variation de la plus-value non matérialisée sur les placements	(22 777)	(39 745)
Avantages sociaux futurs	11 500	10 000
Amortissement de l'avantage incitatif relié à la dépense de loyer	(21 000)	(21 028)
	(194 477)	(121 245)
Variation nette des éléments hors caisse (note 9)	(229 066)	136 704
	(423 543)	15 459
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Variation nette du placement dans le marché monétaire	440 847	25 750
Acquisition de placements	(1 426 884)	(1 168 372)
Produit de cession de placements	1 509 711	1 172 153
Acquisition d'immobilisations corporelles	(37 409)	(30 485)
Acquisition d'actifs incorporels amortissables	(91 444)	(35 532)
	394 821	(36 486)
DIMINUTION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	(28 722)	(21 027)
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	101 511	122 538
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN	72 789	101 511

NOTES COMPLÉMENTAIRES

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2009

1- STATUTS CONSTITUTIFS ET NATURE DES ACTIVITÉS

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 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

UTILISATION D'ESTIMATIONS

La préparation des états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada exige que la direction procède à des estimations et pose des hypothèses qui ont une incidence sur le montant présenté au titre des actifs et des passifs, sur l'information fournie à l'égard des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers et sur le montant présenté au titre des produits et des charges au cours de la période considérée. Ces estimations sont révisées périodiquement et des ajustements sont apportés au besoin aux résultats de l'exercice au cours duquel ils deviennent connus.

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.

ACTIFS OU PASSIFS DÉTENUS À DES FINS DE TRANSACTION

Les instruments financiers classés comme actifs et passifs détenus à des fins de transaction sont portés à la juste valeur à chaque date de bilan, et toute variation de la juste valeur est enregistrée au bénéfice net dans la période au cours de laquelle ces variations surviennent. La Chambre a classé tous ses instruments financiers dans cette catégorie.

IMMOBILISATIONS CORPORELLES

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût. Elles sont amorties en fonction de leur durée de vie utile respective selon les méthodes et taux indiqués ci-dessous.

Améliorations locatives	Linéaire	3 ans
Mobilier et agencement	Dégressif	20 %
Matériel informatique	Linéaire	4 ans

ACTIFS INCORPORELS

Les actifs incorporels sont comptabilisés au coût. Ils sont amortis en fonction de leur durée de vie utile selon la méthode de l'amortissement linéaire selon les périodes indiquées ci-dessous.

Site Internet	3 ans
Logiciels	3 ans

AVANTAGES INCITATIFS À LA 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 du bail de onze ans.

TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE

La politique de la Chambre consiste à présenter dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie les soldes bancaires incluant les découverts bancaires dont les soldes fluctuent souvent entre le découvert et le montant disponible et les placements temporaires dont l'échéance n'excède pas trois mois à partir de la date d'acquisition. De plus, les dépôts à terme que la Chambre ne peut utiliser pour les opérations courantes parce qu'ils sont affectés à des garanties ne sont pas inclus dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie.

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.

3- MODIFICATIONS DE CONVENTIONS COMPTABLES

Au cours de l'exercice, la Chambre a appliqué les nouvelles recommandations de l'Institut Canadien des comptables agréés quant à la comptabilisation, l'évaluation et la présentation de l'information financière propre aux organismes sans but lucratif contenus dans la série des chapitres 4400 et du chapitre 1540 du Manuel de l'ICCA. L'application des nouvelles normes n'a eu aucune incidence sur les chiffres de l'exercice en cours ou sur les chiffres comparatifs.

4- DÉBITEURS

	2009 \$	2008 \$
Cotisations à recevoir via l'Autorité des marchés financiers	797 277	505 882
Cotisations perçues et à recevoir de l'Autorité des marchés financiers	21 064	169 823
Autres – comptes à recevoir	30 379	30 728
	848 720	706 433

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

	2009 \$	2008 \$
Obligations, 1,5 % à 4,75 %, échéant entre mars 2010 et septembre 2014 (coût 2 309 379 \$; 2 366 462 \$ en 2008)	2 374 911	2 409 218
Participation dans un placement collectif dans le marché monétaire	947 270	1 388 117
	3 322 181	3 797 335
Placements réalisables au cours du prochain exercice	1 507 903	2 103 480
	1 814 278	1 693 855

Les encaissements à recevoir estimatifs au cours des prochains exercices s'établissent comme suit :

2010	2011	2012	2013	2014
1 507 903	499 496	307 511	161 741	308 875

6- IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	Coût	Amortissement cumulé	2009 Valeur nette \$	2008 Valeur nette \$
Améliorations locatives	15 133	10 084	5 049	10 088
Mobilier et agencement	265 853	184 633	81 220	78 785
Matériel informatique	176 813	161 767	15 046	15 915
	457 799	356 484	101 315	104 788

7- ACTIFS INCORPORELS

	Coût	Amortissement cumulé	2009 Valeur nette \$	2008 Valeur nette \$
Site Internet	35 357	16 901	18 456	30 242
Logiciels	107 119	25 638	81 481	10 502
	142 476	42 539	99 937	40 744

8- CRÉDITEURS

	2009 \$	2008 \$
Fournisseurs et frais courus	213 846	414 951
Taxes de vente	34 039	43 103
Provision pour un régime de retraite (note 11)	21 500	10 000
	269 385	468 054

9- VARIATION NETTE DES ÉLÉMENTS HORS CAISSE

	2009 \$	2008 \$
Débiteurs	(142 287)	89 064
Frais payés d'avance	74 560	(12 856)
Créditeurs	(210 169)	17 745
Cotisations reportées	49 636	56 402
Autres produits reportés	(806)	(13 651)
	(229 066)	136 704

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'auront pas d'incidence négative importante sur sa situation financière.

11- ENGAGEMENTS CONTRACTUELS

Selon des contrats de location échéant jusqu'en février 2017, la Chambre s'est engagée à verser les montants minimums suivants, ne tenant pas compte de toute clause de résiliation de bail:

	\$
2010	303 657
2011	300 617
2012	319 247
2013	322 977
2014	322 977
Exercices subséquents	699 783
	2 269 258

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 11 500 \$ (10 000 \$ en 2008) correspondant aux cotisations 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.

12- OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Les transactions suivantes sont intervenues au cours de l'exercice: frais de perception auprès de l'Autorité des marchés financiers pour un montant de 40 848 \$ (39 505 \$ en 2008). Ces transactions ont eu lieu dans le cours normal des activités et sont mesurées à la valeur d'échange, qui est la contrepartie établie et acceptée par les apparentés.

13- INSTRUMENTS FINANCIERS

JUSTE VALEUR

Les justes valeurs de l'encaisse, du placement dans le marché monétaire, des débiteurs et des créditeurs correspondent approximativement à leur valeur comptable en raison de leur échéance à court terme.

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

La juste valeur de la part du marché monétaire correspond approximativement à sa valeur boursière.

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- ACTIFS NETS GREVÉS D'AFFECTATIONS D'ORIGINE INTERNE

Au cours de l'exercice 2009, le conseil d'administration a approuvé la réduction de l'affectation à des éventualités futures d'un montant de 450 000 \$ portant les affectations d'origine interne à 500 000 \$ (950 000 \$ en 2008). Ce montant a été transféré par virement aux actifs nets non affectés. La Chambre ne peut utiliser à d'autres fins les montants grevés d'affectations d'origine interne sans le consentement préalable du conseil d'administration.

15- 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 2009 le capital de la Chambre s'élevait à 1 687 425 \$ (1 897 015 \$ en 2008). Par contre, une somme de 500 000 \$ est prévue à titre de réserve pour des éventualités futures.

La diminution des actifs nets observée au cours de l'exercice 2009 au montant de 209 590 \$ est principalement liée au développement de nouveaux outils à l'intention des membres pour améliorer leurs pratiques professionnelles.

LE PERSONNEL DE LA CHAMBRE

DIRECTION GÉNÉRALE

Maya Raic, présidente-directrice générale

Huguette Poitras, secrétaire de direction

BUREAU DU SYNDIC

Carole Chauvin, syndic

Luce Raymond, adjoint au syndic et responsable des enquêtes

Marie Buchanan, secrétaire du syndic

Sylvie Campeau, enquêteur

Annick Gemme, analyste

Jean-Sébastien Houle, enquêteur adjoint (jusqu'en octobre)

Sylvain Labrecque, enquêteur (avril à juillet)

M^e Karine Lizotte, enquêteur

Micheline Pelletier, enquêteur (depuis octobre)

SERVICE DES AFFAIRES INSTITUTIONNELLES ET DE LA CONFORMITÉ DES PRATIQUES

M^e Jannick Desforges, directrice

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

Jean-Sébastien Houle, inspecteur (depuis octobre)

Stella Korovilas, analyste à la conformité (depuis avril)

Jocelyne Lisi, analyste aux inspections

Denis Moisan, inspecteur

Jean-Pierre Provost, inspecteur

Véronique Smith, secrétaire du comité de discipline

SERVICES ADMINISTRATIFS ET GESTION DES OPÉRATIONS DE LA FORMATION CONTINUE

Jocelin Pilon, directeur

Julie Boulanger, technicienne à la formation (depuis juin)

Brigitte Carrière, commis comptable

Emma Iliovici, commis comptable (depuis novembre, remplacement d'un congé de maternité)

Germain Lebeuf, commis services logistiques

Édith Mathieu, technicienne à la formation (jusqu'en juillet)

Lise Tremblay, réceptionniste et agente d'information

SERVICE DES COMMUNICATIONS ET DES AFFAIRES PUBLIQUES

Isabelle Perreault, directrice

Luc Belhumeur, chargé de projets – communications et affaires publiques

Colette Lemieux, chargée de projets – communications et marketing (depuis mars)

Carine Lévesque, agente de communications et d'information

Nina Tourigny, agente de communications – relève

Promotion des carrières



Coalition pour
la promotion
des professions
en assurance
de dommages



M^e Robert LaGarde
Président de
la Coalition

MOT DU PRÉSIDENT DE LA COALITION

La mobilisation de l'industrie depuis déjà huit ans a permis à l'assurance de dommages de rapidement se tailler une place de choix à travers tous les autres secteurs d'activité. Malgré tout, le défi demeure entier, puisque les prochaines années annoncent une importante diminution du bassin de main-d'œuvre au Québec.

Heureusement, les employeurs de notre industrie prennent la situation au sérieux et le succès de la campagne de financement annuelle en témoigne certes, puisque l'objectif a été dépassé de 32 %. À cet effet, je remercie sincèrement les 382 employeurs qui ont volontairement contribué à cette campagne, pour une somme de 331 986 \$, ce qui a permis d'amorcer un virage dans nos actions, comme l'utilisation du média social Facebook.

UNE INDUSTRIE QUI MET L'ÉPAULE À LA ROUE

La mobilisation de l'industrie va encore plus loin. Je pense entre autres au nouveau questionnaire en ligne «Avez-vous le profil d'un pro?», qui permet à des jeunes et des gens en réorientation de découvrir s'ils ont l'attitude et les aptitudes pour travailler en assurance de dommages et, dans un tel cas, d'identifier la profession qui correspond le plus à leur profil. Ce projet ayant été rendu possible notamment grâce à l'apport d'intervenants de l'industrie, qui ont accepté d'évaluer la clarté et la pertinence de chacune des questions, je les remercie pour leur collaboration. En soutenant la Coalition, l'industrie reste à l'avant-garde et met de l'avant des projets novateurs.

J'aimerais également mettre en évidence la création d'escouades tactiques munies d'ordinateurs qui se sont rendues durant l'été à La Ronde et à Expo Québec. Cette opération a permis de joindre les jeunes dans leur milieu, de démontrer tout le dynamisme de notre

«EN SOUTENANT
LA COALITION,
L'INDUSTRIE RESTE
À L'AVANT-GARDE ET
MET DE L'AVANT DES
PROJETS NOVATEURS.»

industrie et de recueillir les adresses électroniques de plus de 400 personnes à qui nous avons fait parvenir l'information sur les possibilités de carrière.

DES PARTENAIRES DE CONFIANCE

En terminant, je souhaite remercier personnellement les membres des comités jeunesse et des établissements. Votre implication permet à la Coalition de repousser les barrières en innovant et en mettant en place des projets qui collent à la réalité des jeunes.

Aussi, je remercie grandement les membres du conseil d'administration de la Coalition et de la Chambre. Votre ouverture d'esprit permet à l'industrie de l'assurance de dommages de se distinguer par son dynamisme et d'attirer une relève convoitée.

Tout particulièrement, je lève mon chapeau à M. Michel Verreault qui, durant les six dernières années, s'est distingué par son esprit universel et ses judicieux conseils en jouant le rôle de vice-président. Je remercie également M^{me} Monique Bernier d'Emploi-Québec pour son apport et sa participation durant les quatre dernières années. Par le fait même, je salue l'arrivée de M. Sylvain Simard qui occupe dorénavant le poste d'administrateur issu des assureurs directs, ainsi que des membres observateurs MM. Ugo Ceppi, d'Emploi-Québec, et Alain Giroux, administrateur à la Chambre de l'assurance de dommages.

Bonne lecture! ■

M^e ROBERT LAGARDE

C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages
Président 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 est créée. Sa mission : intéresser davantage de candidats aux possibilités de carrière offertes en assurance de dommages et revaloriser l'image des professionnels qui y œuvrent. ■



LES MEMBRES ADMINISTRATEURS

M^e Robert LaGarde, président,
Chambre de l'assurance de dommages

Michel Verreault, vice-président
Assureurs directs (jusqu'en septembre 2009)

Claude Côté, administrateur
Cabinets d'expertise en règlement de sinistres

Johanne Lamanque, administratrice
Cabinets de courtage

Ron Pavelack, administrateur
Assureurs à courtiers

Sylvain Simard, administrateur
Assureurs directs (depuis septembre 2009)

LES MEMBRES OBSERVATEURS

Monique Bernier, Emploi-Québec
(jusqu'en août 2009)

Ugo Ceppi, Emploi-Québec
(depuis août 2009)

Daniel Demers, secrétaire-trésorier,
Bureau d'assurance du Canada – section Québec

Alain Giroux, Chambre de l'assurance
de dommages (depuis octobre 2009)

Cécile Hammond,
Ministère de l'Éducation

Carole Lavoie,
Établissements d'enseignement collégial

de gauche à droite

Daniel Demers
Johanne Lamanque
Robert LaGarde
Claude Côté
Sylvain Simard
Alain Giroux
Absents sur la photo :
Ron Pavelack
Ugo Ceppi
Cécile Hammond
Carole Lavoie

BILAN DES ACTIVITÉS

CAMPAGNE DE FINANCEMENT : UNE INDUSTRIE SOLIDAIRE

Lancement de la huitième campagne de financement le 16 mars 2009 durant laquelle 382 employeurs ont contribué de façon volontaire pour un montant total de 331 986 \$. Les résultats démontrent la volonté des employeurs à continuer d'appuyer la Coalition.

ACTIVITÉS DE REPRÉSENTATION : FORTE PRÉSENCE !

Participation à plus d'une trentaine d'activités pour promouvoir les professions en assurance de dommages, que ce soit des salons de l'emploi, des journées carrières dans des écoles ou des activités du milieu de l'éducation, des milliers de jeunes, chercheurs d'emploi et conseillers en orientation ont été rencontrés.

Dans les deux salons les plus importants, organisation d'un concours avec une machine à gomme pour lequel les jeunes participaient en donnant leur adresse courriel ; au total, 2 140 personnes ont participé au concours.

CAHIER SPÉCIAL SUR L'ASSURANCE DE DOMMAGES : À BAS LES TABOUS !

Insertion d'un cahier spécial sur l'assurance de dommages dans sept grands quotidiens du Québec (*La Presse*, *Le Soleil*, *Le Progrès*, *La Tribune*, *Le Droit*, *Le Nouvelliste* et *La Voix de l'Est*) comprenant plusieurs témoignages de jeunes qui, malgré certaines idées préconçues, ont choisi l'assurance de dommages. Avec un tirage de 530 000 exemplaires, le cahier rejoint 1,5 million de lecteurs du grand public.

Distribution supplémentaire du cahier aux 2 500 conseillers en informations scolaire et professionnelle du Québec, aux établissements d'enseignement offrant la formation en assurance de dommages, ainsi qu'aux directions régionales d'Emploi-Québec. La cahier était également disponible en format virtuel et publicisé sur les sites Internet cyberpresse.ca, monemploi.com et workopolis.com.

CAHIER SPÉCIAL



VISUELS



NOUVEAU QUESTIONNAIRE EN LIGNE «AVEZ-VOUS LE PROFIL D'UN PRO ? »

Mise en ligne du questionnaire «Avez-vous le profil d'un pro ? » dont l'objectif est de promouvoir les possibilités de carrière en assurance de dommages, en permettant aux utilisateurs d'évaluer s'ils ont l'attitude et les aptitudes pour travailler en assurance de dommages et, dans un tel cas, d'identifier la profession qui correspond le plus à leur profil.

TROUSSE PÉDAGOGIQUE: À LA RENCONTRE DU MILIEU DE L'ÉDUCATION

Poursuite des efforts de promotion de la trousse pédagogique d'information et d'orientation en assurance de dommages. Participation à 11 événements visant divers intervenants du milieu de l'éducation (conseillers d'orientation, enseignants, conseillers pédagogiques, directeurs d'établissement). Envoi d'un dépliant faisant la promotion de la trousse aux 750 écoles secondaires du Québec. Au total, 300 trousse ont été distribuées durant l'année.



JOURNÉES DE PROMOTION: DYNAMISME ET ORIGINALITÉ

Mise sur pied d'escouades tactiques munies d'écrans et de claviers d'ordinateur effectuant une journée de promotion à La Ronde et une autre à Expo Québec. En donnant leur adresse courriel et en remplissant une version abrégée du questionnaire «Avez-vous le profil d'un pro ? », les jeunes couraient la chance de gagner une console Wii. Collecte de plus de 400 adresses électroniques, auxquelles l'information sur les possibilités de carrière a été envoyée.

SITE INTERNET: PROSDELIASSURANCE.CA

Augmentation de 157 % du nombre de visites sur le site Internet prosdelassurance.ca, passant de 28 048 en 2008 à 72 274 visites en 2009.

PRÉSENCE MÉDIATIQUE: LA COALITION SE FAIT CONNAÎTRE

Présence de la Coalition dans 58 articles ou reportages et placement de 31 publicités, permettant de positionner l'assurance de dommages dans des médias et d'informer l'industrie des activités de la Coalition. ■

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. ■

LES MEMBRES DU COMITÉS JEUNESSE

Kaven Baril, agent en assurance de dommages

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

Marie-Lou Gagné, courtier en assurance de dommages

Vincent Gosselin, expert en sinistre (indépendant)

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

Dominic Lalonde, courtier en assurance de dommages

Claudie Latraverse, agent en assurance de dommages

Mélanie Maurais, souscripteur

Andréanne Paquet, courtier en assurance de dommages

Amilie Sirois, agent en assurance de dommages

Patrick Toupin, courtier en assurance de dommages

Isabelle Waeterloos, courtier en assurance de dommages



COMITÉ DES ÉTABLISSEMENTS

Le comité des établissements regroupe les directeurs des études des collèges offrant le DEC Conseils en assurance et 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 communication. ■

LES MEMBRES DU COMITÉ DES ÉTABLISSEMENTS

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

Claire Beaudoin, directrice des études, Séminaire de Sherbrooke

Roger Bouchard, directeur des études, Cégep de Lévis-Lauzon (depuis septembre 2009)

Marie Gagnon, directrice des études, Collège Montmorency (depuis septembre 2009)

Martine Garnier, conseillère en formation, Cégep du Vieux Montréal

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

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

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

Pierre Labbé, directeur des études, Cégep de Lévis-Lauzon (jusqu'en septembre 2009)

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

Carole Lavallée, directrice des études par intérim, Cégep du Vieux Montréal

Carole Lavoie, directrice des études, Cégep de Sainte-Foy

Carole Rivest-Turgeon, directrice des études, Collège Montmorency (jusqu'en septembre 2009)

Sylvain Rousseau, directeur adjoint des études, Collège Montmorency

Daniel Sincu, coordonnateur de l'école de gestion, Collège Lasalle

Hanan Smidi, enseignante, Cégep du Vieux Montréal

Paul Thériault, directeur de la formation continue, Cégep de Sainte-Foy

Robert LaGarde
entouré des
membres du comité
des établissements

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