



RAPPORT ANNUEL 2010

agents en assurance de dommages
courtiers en assurances de dommages
experts en sinistre

SOMMAIRE

LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

- 1 Mission
- 2 Message du conseil d'administration
- 4 Message de la présidente-directrice générale
- 6 A message from the Board of Directors
- 8 A message from the President and CEO
- 10 Conseil d'administration
- 11 Rapport du syndic
- 17 Rapport du président du comité de discipline

UN TOUR D'HORIZON DES ACTIVITÉS

- 22 La conformité des professionnels encadrés :
Un passage obligé pour la protection du public
- 25 Maintenir les compétences à jour
par de la formation continue obligatoire
- 27 De l'information claire, pertinente et ciblée
- 30 Statistiques 2010

RAPPORTS DE COMITÉS

- 31 Déontologie
- 33 Développement professionnel
- 34 Vérification

ÉTATS FINANCIERS

- 35 Rapport de l'auditeur indépendant
- 36 États financiers

- 42 Personnel de la Chambre

PROMOTION DES CARRIÈRES

- 44 Message du président de la Coalition
- 46 Rapport des activités
- 48 Les comités de la Coalition

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

Mission

PROTÉGER LE PUBLIC

UNE MISSION ACCOMPLIE AVEC
RIGUEUR ET PROFESSIONNALISME

LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE
DOMMAGES 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 MANIÈRE PRÉVENTIVE
ET DISCIPLINE LA PRATIQUE PROFESSION-
NELLE DES INDIVIDUS ŒUVRANT DANS
CES DOMAINES.

14 179
PROFESSIONNELS
ENCADRÉS

150 plaintes reçues
au Bureau du syndic

239 l'ouverture de 239
dossiers au Bureau du syndic

190 chefs d'infraction entendus
par le comité de discipline

158 chefs d'infraction retenus
par le comité de discipline

103
INSPECTIONS
DE CABINETS

583 lacunes relevées pour une
moyenne de 5,7 manquements
par cabinet

173 055 heures de formations
cumulées par les
professionnels

4 464 séances de formation dans
toutes les régions du Québec

119 941
VISITES SUR ChAD.CA

Message du conseil d'administration



[...] ASSURER UN MEILLEUR ARRIMAGE ENTRE LES PRATIQUES COMMERCIALES ET LA CONFORMITÉ DÉONTOLOGIQUE PAR LES DIFFÉRENTS ACTEURS DE L'INDUSTRIE.

LA GOUVERNANCE DE LA CHAMBRE

Le conseil d'administration de la Chambre de l'assurance de dommages est très fier des progrès accomplis au cours de l'année 2010.

En premier lieu, la démarche entamée il y a deux ans pour réviser la gouvernance de la Chambre afin de mieux répondre aux besoins des consommateurs et de mieux refléter une industrie en constante évolution a suivi son cours. Les propositions de changements à la composition du conseil d'administration ont pour but de préserver et de renforcer la crédibilité de la Chambre en tant qu'organisme d'autoréglementation chargé de protéger le public. Ces changements s'inspirent des bonnes pratiques de gouvernance, telles que mises de l'avant, notamment, par l'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE) et par la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'état*, adoptée par l'Assemblée nationale en 2006.

L'année 2010 fut surtout marquée par la poursuite des consultations à différents niveaux, incluant une tournée des régions, en septembre, octobre et novembre 2010, à laquelle près de 110 cabinets ont participé. Cette tournée a porté à plus d'une cinquantaine le nombre de rencontres au sein de l'industrie en lien avec ce dossier depuis deux ans.

PROJET DE LOI

À la fin de l'année, le projet de réforme de la gouvernance a franchi une étape importante avec le dépôt, à l'Assemblée nationale, du projet de loi n° 128, *Loi édictant la Loi sur les entreprises de services monétaires et modifiant diverses dispositions législatives concernant principalement les fonds spéciaux et le secteur financier*.

Ce projet de loi modifiait certaines dispositions de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* relatives à la composition du conseil d'administration de la Chambre de l'assurance de dommages. Ces articles, toutefois, n'ont pu être adoptés avant l'ajournement de décembre. Ils devront faire partie d'un nouveau projet de loi.

[La gouvernance de la Chambre] Préserver et renforcer la crédibilité de la Chambre en tant qu'organisme d'autoréglementation chargé de protéger le public.

Les changements mis de l'avant dans le projet de loi prévoient principalement la présence d'une plus grande proportion d'administrateurs indépendants, aux profils complémentaires de ceux issus de l'industrie. Leur nombre passerait de 2 à 5, le conseil comptant toujours 13 administrateurs.

Ils ont aussi pour but d'assurer un meilleur arrimage entre les pratiques commerciales et la conformité déontologique par les différents acteurs de l'industrie. Sur ce plan, les changements mis de l'avant dans le projet de loi prévoient la nomination de dirigeants de cabinets pour les huit postes réservés aux administrateurs issus de l'industrie.

Comme beaucoup de décisions et de pratiques tirent leur origine de décisions prises au plus haut niveau des organisations, la légitimité et la crédibilité de la Chambre dans son rôle d'encadrement déontologique et de protection du public seront indéniablement renforcées par cette disposition autorisant des dirigeants de cabinets et d'assureurs à intégrer le conseil d'administration.

RÉVISION DU RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Le *Règlement intérieur* de la Chambre déterminera la répartition des huit postes d'administrateurs issus de l'industrie. Il devra être adopté par le conseil d'administration actuel au cours de l'année 2011 et approuvé par l'Autorité des marchés financiers. Des consultations plus spécifiques sur les dispositions du *Règlement intérieur* relatives à la composition du conseil d'administration se poursuivront en 2011 afin de tenir compte des attentes des différents groupes composant l'industrie de l'assurance de dommages au Québec.

**Le Règlement intérieur
de la Chambre déterminera
la répartition des huit postes
d'administrateurs issus
de l'industrie.**

REMERCIEMENTS

L'année 2010 a été marquée par quelques changements au sein du conseil d'administration. Soulignons :

- la fin du mandat de monsieur Donald Mercier, agent en assurances de dommages ;
- la réélection en avril de messieurs Alain Giroux et André Michaud, courtiers en assurance de dommages ;
- l'élection de monsieur Patrick Décarie, agent en assurance de dommages ;
- le départ en mai de monsieur André Yergeau, expert en sinistre (indépendant) et la nomination, en août, de monsieur Jean-Marc Laurin, expert en sinistre (indépendant) pour le remplacer.

Un grand merci à messieurs Mercier et Yergeau pour leur implication au sein du conseil de la Chambre et toutes nos félicitations aux membres réélus ainsi qu'aux nouveaux venus.

On ne peut faire le bilan de 2010 sans mentionner le travail des membres des divers comités. La contribution de ces personnes est indispensable à l'accomplissement de la mission de la Chambre et à son enracinement dans les réalités évolutives de l'industrie. Le conseil tient à souligner cet apport et à remercier tous ceux et celles qui ont participé aux comités en 2010.

Enfin, nous souhaitons remercier la présidente-directrice générale de la Chambre, madame Maya Raic, ainsi que tout le personnel de la permanence pour leur disponibilité et leur engagement envers les objectifs que nous poursuivons tous en matière de protection du public et de professionnalisme dans l'industrie de l'assurance de dommages.

Le conseil d'administration

Message de la présidente-directrice générale



Maya Raic
Présidente-directrice générale

JUSQU'EN 2005, LA CHAMBRE A ACCUMULÉ DES SURPLUS BUDGÉTAIRES IMPORTANTS. TOUTEFOIS, CETTE PÉRIODE EST RÉVOLUE. LE NOMBRE DE MEMBRES S'EST STABILISÉ. LA CROISSANCE N'ÉTAIT PLUS QUE DE 1,3 % EN 2010 ET LES PROJECTIONS LAISSENT ENTREVOIR UNE CROISSANCE ENCORE PLUS FAIBLE POUR LES ANNÉES À VENIR, VOIRE UNE DÉCROISSANCE.

UNE ANNÉE DE PROGRÈS

La fin de l'année 2010 fut marquée par une vaste tournée des régions du Québec que j'ai eu le plaisir d'animer. Onze rencontres ont été tenues au cours de cette tournée et plus de 110 cabinets y ont participé.

Par ces rencontres, la Chambre souhaite demeurer une organisation proche et bien connue de ses membres. Ces rencontres sont aussi l'occasion pour la Chambre d'être sensibilisée, par les membres, à de nouveaux éléments de réflexion, toujours essentiels à la bonne marche de ses activités.

FORMATION CONTINUE

Parmi les faits saillants de l'année 2010 figurent les développements au chapitre de la formation continue. L'objectif de la Chambre de maintenir les compétences à jour se situe au cœur des activités à caractère préventif. Dès le 1^{er} janvier 2010, les modifications au *Règlement sur la formation continue obligatoire* entraient en vigueur.

Les représentants en assurance de dommages doivent donc acquérir trois unités de formation continue (UFC) dans la nouvelle catégorie *Conformité*. Celle-ci inclut la déontologie, la pratique professionnelle, la protection des renseignements personnels ainsi que la *Loi sur la distribution des produits et services financiers et ses règlements*.

La Chambre offre, depuis l'automne, des cours sur ces sujets afin de répondre à l'intérêt des membres pour cette catégorie de formation. La Chambre a d'ailleurs profité de la tournée régionale pour offrir une formation en conformité, traitant spécifiquement du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*.

Toujours au chapitre de la formation continue, la question de l'accessibilité aux formations dans toutes les régions du Québec a fait l'objet d'une attention particulière en 2010. Ainsi, la Chambre publiait à l'automne le premier calendrier de ses activités de formation pour la session hiver-printemps 2011 avec un choix de 11 cours présentés en 46 séances dans 14 villes du Québec.

Si le conseil d'administration a pu, en puisant dans les surplus accumulés, prolonger le gel de la cotisation pendant quatre autres années, incluant 2011, cette situation n'est maintenant plus possible.

À cela s'ajoutent les efforts des organismes de l'industrie et des entreprises de formation qui offriront 37 formations accréditées dans la nouvelle catégorie *Conformité*, dont 12 formations à distance, certaines sur le Web.

INSPECTION PROFESSIONNELLE

Parmi les grandes activités à caractère préventif de la Chambre figure également l'inspection professionnelle. Celle-ci s'adresse aux cabinets de courtage en assurance de dommages et en expertise de règlement de sinistres de 24 représentants et moins. Année après année, il faut souligner l'intérêt et l'appui que démontrent les cabinets envers cette activité essentielle.

Enfin, les commentaires et les questions posées par les participants, au cours de l'année, démontrent que l'inspection a été efficace et qu'elle constitue une dimension essentielle de notre mission d'encadrement.

Cela dit, il est important pour la Chambre que l'inspection professionnelle soit un processus dynamique et le plus utile possible au plan de l'amélioration continue des pratiques. Au cours des dernières années, la Chambre a donc développé des outils pratiques, adaptés aux besoins des membres, pour remédier aux problématiques les plus souvent observées lors des inspections. Ces outils sont de plus en plus connus et utilisés par les membres, comme nous avons pu encore une fois le constater en 2010.

AJUSTEMENT DE LA COTISATION ANNUELLE

La Chambre de l'assurance de dommages n'a pas haussé la cotisation de ses membres depuis sa création (1999), il y a 12 ans. Cette situation contraste fortement avec les hausses observées au cours de cette période pour la plupart des autres organismes d'autoréglementation et les ordres professionnels, du secteur financier.

Il faut dire que la Chambre a bénéficié de circonstances favorables pendant les premières années de son existence. Jusqu'en 2005, la croissance annuelle du nombre de membres a été supérieure à 3% par année. La Chambre a alors accumulé des surplus budgétaires importants. Toutefois, cette période est révolue. Le nombre de membres s'est stabilisé. La croissance n'était plus que de 1,3% en 2010 et les projections laissent entrevoir une croissance encore plus faible pour les années à venir, voire une décroissance.

Si le conseil d'administration a pu, en puisant dans les surplus accumulés, prolonger le gel de la cotisation pendant quatre autres années, incluant 2011, cette situation n'est maintenant plus possible. Le comité de vérification a donc effectué une planification financière détaillée pour les quatre années à venir. Pour établir un budget équilibré en 2012, la cotisation devra passer à 275\$ par année, soit l'équivalent d'une hausse d'environ 1% par année sur les 12 dernières années.

La planification budgétaire a aussi amené le conseil à recommander que la cotisation soit indexée selon l'indice des prix à la consommation pour les années subséquentes. Cette proposition sera présentée à l'Assemblée générale des membres le 6 avril 2011.

FORUM DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

Enfin, la Chambre a innové en 2010 en lançant le Forum de l'assurance de dommages qui se tiendra le 6 avril 2011 à Boucherville. En plus d'offrir des formations et des activités d'intérêt pour les membres, le Forum se veut un lieu de rapprochement et un moment privilégié d'échanges sur des enjeux clés relatifs à la confiance et à la protection du public. Ce premier Forum sera suivi de la première Assemblée générale des membres.

En terminant, je tiens à exprimer toute ma gratitude aux administrateurs et aux membres des comités sans l'apport desquels la Chambre ne pourrait poursuivre sa mission avec succès. Merci également aux membres du comité de gestion et au personnel de la Chambre pour leur engagement et leur professionnalisme dans l'exercice de leur travail.



Maya Raic
Présidente-directrice générale

A Message from the Board of Directors



[...] IMPROVING THE CONNECTION BETWEEN BUSINESS PRACTICES AND ETHICAL COMPLIANCE AMONGST THE VARIOUS PLAYERS IN THE INDUSTRY.

GOVERNANCE AT THE CHAMBER

The Board of Directors of the Chambre de l'assurance de dommages is very proud of its accomplishments in 2010.

Firstly, the Chamber continued to work on the governance review, begun two years prior. The purpose of this review is to better meet consumer needs and more accurately reflect an industry in constant evolution. Proposed changes to the make-up of the Board of Directors have been designed to preserve and strengthen the credibility of the Chamber in its role as a self-regulating body whose mission is to protect the public. These changes are inspired by good governance practices advocated by the Organization for Economic Co-operation and Development (OECD) and the *Act respecting the Governance of state-owned enterprises*, which was passed by the National Assembly in 2006.

In particular, 2010 will be remembered as a year of consultations. The regional tour, in September, October and November, saw the participation of almost 110 firms and brought to over 50 the number of meetings with industry stakeholders since the governance review began two years before.

DRAFT LEGISLATION

At the end of the year, the plan to reform the governance system took a major step forward with the tabling before the National Assembly of Bill 128, *An Act to enact the Money-Services Businesses Act and to amend various legislative provisions*.

This bill changed certain provisions of the *Act respecting the distribution of financial products and services* that affect the make-up of the Board of Directors of the Chambre de l'assurance de dommages. However, these sections were not passed before the Assembly adjourned in December and will therefore have to be included in a new bill.

[Governance at the Chamber] Preserving and reinforcing the credibility of the Chamber as a self-regulating body charged with protecting the public.

One of the main changes proposed in the bill calls for an increase in the number of independent directors, whose profiles would complement those of industry-based directors. While the number of independent directors would rise from 2 to 5, the total number of board members would remain at 13.

These changes are also intended to improve the connection between business practices and ethical compliance for all players in the industry. In fact, the proposed changes in the bill call for the appointment of firm managers to the eight directors' positions reserved for members of the industry.

Many decisions and practices originate with decisions made at the highest organizational levels. This provision, which authorizes firm and insurer managers to sit on the Board of Directors, will therefore undeniably strengthen the legitimacy and credibility of the Chamber in its role of providing ethical oversight and protecting the public.

THE REVIEW OF THE *INTERNAL MANAGEMENT REGULATION*

The Chamber's *Internal Management Regulation* will determine the profile of the eight directors representing the industry. It will have to be passed by the current Board of Directors during the course of 2011 and then approved by the Autorité des marchés financiers. Consultations specifically on the provisions of the *Internal Management Regulation* that deal with the make-up of the Board of Directors will continue to be held during 2011 to enable us to take into account the expectations of the various stakeholders in Quebec's damage insurance industry.

The Chamber's *Internal Management Regulation* will determine the profile of the eight directors representing the industry.

ACKNOWLEDGEMENTS

During 2010, a few changes took place to the Board of Directors:

- Damage insurance agent Donald Mercier ended his term;
- Damage insurance brokers Alain Giroux and André Michaud were re-elected in April;
- Damage insurance agent Patrick Décarie was elected;
- Independent claims adjuster André Yergeau left in May and independent claims adjuster Jean-Marc Laurin was appointed to replace him.

Many thanks to Messieurs Mercier and Yergeau for their participation on the Board of Directors of the Chamber and congratulations to both our re-elected and our new members.

A review of 2010 would not be complete without mentioning the work of the various committee members whose indispensable contribution helps the Chamber to carry out its mission and remain firmly rooted in an ever-changing industry. The Board would like to underscore this contribution and thank all those who participated in the committees during 2010.

And finally, we would like to thank the President and CEO of the Chamber, Ms. Maya Raic, as well as the entire staff for their receptiveness and commitment to the objectives that we all hold dear: protecting the public and maintaining the highest level of professionalism in the damage insurance industry.

The Board of Directors

A Message from the President and CEO



Maya Raic
President and CEO

UNTIL 2005, ITS MEMBERSHIP GREW ANNUALLY BY OVER 3%, ENABLING THE CHAMBER TO ACCUMULATE SIGNIFICANT BUDGETARY SURPLUSES. THESE DAYS ARE NOW OVER. OUR MEMBERSHIP NUMBERS HAVE STABILIZED: IN 2010, GROWTH DROPPED TO 1.3% AND WE ARE PROJECTING EVEN LOWER GROWTH IN THE COMING YEARS, IF NOT AN ACTUAL DROP IN MEMBERSHIP.

A YEAR OF PROGRESS

At the end of 2010, I had the pleasure of leading an extensive regional tour throughout Quebec, meeting with over 110 firms at eleven separate events.

The purpose of such meetings is to keep the members abreast of the workings of the Chamber and to ensure that the Chamber remains close to its membership. They also give the Chamber something which it needs to operate effectively: an opportunity to receive input and new ideas from its members.

PROFESSIONAL DEVELOPMENT

Professional development constituted one of the highlights of 2010. All the Chamber's preventive activities are geared towards its goal of keeping members' skills up to date and professional development is the key.

On January 1, 2010 the new *Regulation respecting compulsory professional development* came into force. Damage insurance representatives must henceforth earn three professional development units (PDUs) in a new class, *compliance*. This class includes ethics, professional practice, the protection of personal information as well as the *Act respecting distribution of financial products and services* and its regulations.

Since members have expressed an interest in receiving training in compliance, the Chamber began offering courses on this subject in the fall of 2010. In fact, the Chamber took advantage of the fall tour to offer training on a specific aspect of compliance, the *Code of ethics of damage insurance representatives*.

And while we're on the topic of professional development, 2010 was the year where we paid special attention to the issue of accessibility to training throughout Quebec. For example, in the fall, the Chamber published its first calendar of training activities for the 2011 winter-spring session, which featured 11 courses, given in 46 sessions in 14 cities around the province.

In addition, industry-based and training organizations will be offering 37 accredited courses in compliance, including 12 in the form of distance training. Some training will also be offered on the Web.

While the Board of Directors was able to use the accumulated surplus to extend the freeze on membership fees for four years, including 2011, this is no longer possible.

PROFESSIONAL INSPECTION

Professional inspection is a cornerstone of the Chamber's efforts to act preventively. The Chamber conducts professional inspections of damage insurance and claims adjustment firms employing up to 24 representatives. I cannot over-emphasize the interest and support that firms have shown year in and year out for this essential activity.

Indeed, participants' comments and questions throughout the year demonstrated the effectiveness of professional inspection, as well as the fact that it constitutes an essential dimension of our supervisory mission.

This being said, it is important for the Chamber to ensure that professional inspection remains a dynamic process that effectively contributes to the ongoing improvement of professional practice. In recent years, the Chamber has therefore developed practical, user-friendly tools designed to remedy the problems that are most often seen during inspections. In 2010, we once again noted that member awareness and use of these tools is on the upswing.

ADJUSTING ANNUAL MEMBERSHIP FEES

Since its inception 12 years ago in 1999, the Chambre de l'assurance de dommages has not increased membership fees. This situation is in sharp contrast to increases noted elsewhere in most other self-regulating bodies and professional organizations in the financial sector.

During its first years of existence, the Chamber benefitted from favourable circumstances. Until 2005, its membership grew annually by over 3%, enabling the Chamber to accumulate significant budgetary surpluses. These days are now over. Our membership numbers have stabilized: in 2010, growth dropped to 1.3% and we are projecting even lower growth in the coming years, if not an actual drop in membership.

While the Board of Directors was able to use the accumulated surplus to extend the freeze on membership fees for four years, including 2011, this is no longer possible. The audit committee has drawn up a detailed financial plan for the next four years. In order to balance the budget in 2012, membership fees will have to rise to \$275 a year, which is the equivalent of an approximately 1% yearly increase over the past 12 years.

Budgetary planning has also led the Board to recommend that membership fees be indexed to the consumer price index in the years to come. This proposal will be submitted to the members at the annual meeting on April 6, 2011.

FORUM ON DAMAGE INSURANCE

The Chamber also showed its innovative side in 2010 with the creation of the Forum on Damage Insurance, which will take place on April 6, 2011 in Boucherville. In addition to offering training and other activities of interest to the members, the Forum will provide an unprecedented opportunity for professionals to meet and discuss key issues with respect to the protection of the public and building the public's trust in the profession. This first Forum will be followed by the first general meeting of the members.

In conclusion, I would like to express my deepest gratitude to the Board and all the committee members. Without them, the Chamber would be unable to successfully fulfil its mission. Many thanks also to the management committee and the staff of the Chamber for all the commitment and professionalism they bring to their work.



Maya Raic
President and CEO

Conseil d'administration

PRÉSIDENT DU CONSEIL

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

VICE-PRÉSIDENTE DU CONSEIL

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

ADMINISTRATEURS

Diane Beaudry, CA, IAS.A.
Représentante du public

Jean Boissonneault, C.d'A.Ass.
Courtier en assurance de dommages

Patrick Décarie
Agent en assurance de dommages
(depuis avril)

Bernard Drouin
Agent en assurance de dommages

Alain Giroux, CRM
Courtier en assurance de dommages

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

Jean-Marc Laurin, FPAA, CRM, FCIAA
Expert en sinistre
(indépendant) (depuis août)

M^e Julie-Martine Loranger, IAS.A.
Représentante du public

Donald Mercier, FPAA
Agent en assurance de dommages
(jusqu'en avril)

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

Michel Talbot, FPAA
Agent en assurance de dommages

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

André Yergeau, FPAA
Expert en sinistre
(indépendant) (jusqu'en mai)

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

BILAN DU CONSEIL

10 SÉANCES RÉGULIÈRES 1 SÉANCE DE RÉFLEXION STRATÉGIQUE 48 RÉOLUTIONS, DONT :

- La définition d'orientation en regard de la nouvelle gouvernance de la Chambre.
- L'organisation du premier Forum de l'assurance de dommages, en avril 2011, lors duquel les membres pourront suivre des formations, échanger avec leurs collègues et assister à la tenue de la première Assemblée générale de la Chambre.
- L'adoption d'un code d'éthique et de déontologie des administrateurs du conseil d'administration et des membres de comités.
- Une recommandation du comité de discipline d'imposer à un membre, de compléter dans un délai prescrit, les formations « Le courtier et l'agent d'assurance : compétence élémentaires » et « Les lois sur la protection des renseignements personnels ».

RÉSULTATS DE L'ÉLECTION 2010

Conformément à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, le conseil d'administration est composé de 13 membres, dont 11 élus par les membres de la Chambre et de 2 administrateurs, nommés par le ministre des Finances à titre de représentant du public. Leur mandat est de trois ans.

Avril : élection de trois administrateurs

- **Monsieur André Michaud**, B.A.A., C.d'A.A., issu des courtiers en assurance de dommages – Région D, réélu ;
- **Monsieur Alain Giroux**, CRM, issu des courtiers en assurance de dommages – Région E, réélu ;
- **Monsieur Patrick Décarie**, issu des agents en assurance de dommages pour le Québec, élu par acclamation.

Août : nomination d'un administrateur

Nomination de **Monsieur Jean-Marc Laurin**, FPAA, CMR, FCIAA, afin de pourvoir le poste laissé vacant par **Monsieur André Yergeau**, FPAA, à titre d'administrateur issu des experts en sinistre non à l'emploi d'un assureur (experts indépendants).



De gauche à droite : Maya Raic, Alain Giroux, Diane Beaudry, Bernard Drouin, Serge Lyras, André Michaud, Patrick Décarie, France Bourdeau, Michel Talbot, Lise Guimond, Julie-Martine Loranger et Jean-Marc Laurin.
Absent Jean Boissonneault.

Rapport du syndic



Carole Chauvin
Syndic

Afin d'assurer la protection du public, le Bureau du syndic joue un rôle clé qui consiste à veiller à la discipline professionnelle des agents et des courtiers en assurance de dommages ainsi que des experts en sinistre, membres de la Chambre de l'assurance de dommages.

C'est le Bureau du syndic qui reçoit les plaintes du public qui a transigé avec un professionnel encadré par la Chambre et enquête de manière indépendante et confidentielle sur leurs agissements professionnels.

Lorsqu'un consommateur porte plainte, c'est essentiellement pour dénoncer une situation qu'il considère anormale ou parce qu'il a le sentiment d'avoir été victime d'un lèse. En dénonçant un professionnel certifié avec lequel il a transigé, le plaignant tient notamment à ce que le professionnel dénoncé améliore sa pratique et que d'autres consommateurs n'en soient pas victimes.

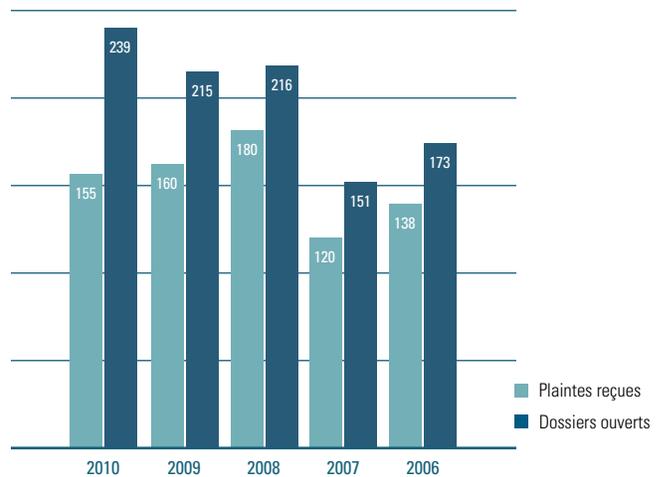
Une fois l'enquête terminée, le syndic, qui se substitue au plaignant, peut porter une plainte formelle au comité de discipline qui entendra les parties concernées.

C'est le comité de discipline qui décide de la culpabilité ou non des professionnels et qui impose une sanction, en cas de jugement de culpabilité.

PLAINTES REÇUES, DOSSIERS OUVERTS ET TENDANCE

Au cours de l'exercice 2010, le Bureau du syndic a reçu 155 plaintes ce qui est sensiblement le même nombre que l'année précédente (160). Toutefois, ces plaintes ont généré l'ouverture de 239 dossiers, soit 24 de plus qu'en 2009. Cette situation s'explique par le fait qu'une même plainte peut dénoncer plus d'un représentant certifié.

GRAPHIQUE 1
Plaintes reçues et dossiers ouverts depuis 2006



La tendance observée depuis 2008 se confirme en 2010. En effet, le nombre de plaintes reçues contre les courtiers et les professionnels à l'emploi d'un assureur de dommages (agents et experts en sinistre) est au même point depuis trois ans.

Dans les faits, 45 % des plaintes reçues en 2010 dénoncent des courtiers, 40 % des agents et des experts en sinistre à l'emploi d'un assureur. En 2009, ces taux étaient respectivement de 46 % et 43 % et de 47 % et 36 %, en 2008.

Quant aux experts en sinistre indépendants, les plaintes représentent sensiblement le même taux depuis trois ans, soit 13 %.

TABEAU 1
Plaintes reçues par catégorie de membres depuis cinq ans

	AGENTS	COURTIERS	EXPERTS EN SINISTRE		NON MEMBRES	TOTAL
			ASSUREURS	INDÉPENDANTS		
2010	16	69	46	22	2	155
	10 %	45 %	30 %	14 %	1 %	
2009	32	74	37	16	1	160
	20 %	46 %	23 %	10 %	1 %	
2008	25	84	40	28	3	180
	13,9 %	46,7 %	22,2 %	15,6 %	1,7 %	
2007	9	70	27	11	3	120
	8 %	58 %	23 %	9 %	3 %	
2006	15	84	23	14	2	138
	11 %	61 %	17 %	10 %	1 %	

PROVENANCE DES PLAINTES

Les plaintes proviennent des consommateurs, des régulateurs ainsi que de l'industrie de l'assurance de dommages et concernent autant les agents, les courtiers, que les experts en sinistre.

Consommateurs :

Plus de trois plaintes sur quatre

En 2010, un peu plus de trois plaintes sur quatre (77 %) proviennent de consommateurs.

Parmi celles-ci, 23 % furent déposées directement à la ChAD. Les consommateurs peuvent également porter plainte auprès du Service du traitement des plaintes et de l'assistance de l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité »).

En vertu de l'article 188 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, l'Autorité a transmis au bureau du syndic, 84 plaintes de consommateurs (54 % des plaintes).

Régulateurs :

L'Autorité, 9 % des plaintes

L'Autorité dénonce aussi, bon an mal an, des situations portées à son attention, notamment des cas de double emploi, de négligence de la part d'un maître de stage ou de professionnels ayant permis à du personnel non certifié d'agir auprès de la clientèle.

Le syndic, 8 % des plaintes

Enfin, en vertu de l'article 329 de la Loi, le syndic peut de son propre chef ouvrir une enquête. En 2010, 8 % des plaintes provenaient du syndic alors qu'en 2009, celles-ci représentaient 16 %.

Cette baisse s'explique par la fin de l'enquête majeure sur les représentants en assurance de dommages qui, pour des motifs de pratiques commerciales avec des concessionnaires automobiles, ne respectaient pas les obligations prévues par les articles 27 et 28 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*. Ces articles prévoient que la cueillette de renseignements auprès des consommateurs et la conclusion d'un contrat d'assurance doivent être effectuées par des représentants en assurance de dommages certifiés.

D'ailleurs, deux autres plaintes formelles ont été déposées en 2010. Elles s'ajoutent aux trois plaintes déposées en 2009 dans ce dossier.

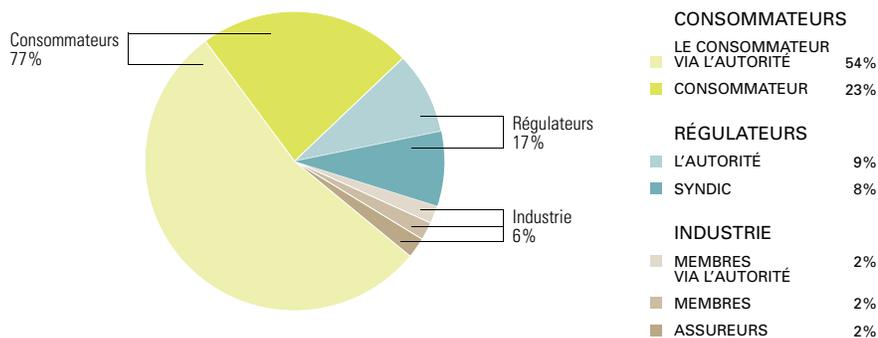
L'industrie de l'assurance de dommages : 6 % des plaintes reçues

L'industrie peut aussi dénoncer au Bureau du syndic des agents, des courtiers et des experts en sinistre considérés en infraction à leurs obligations professionnelles afin de maintenir un haut niveau de professionnalisme et la confiance du public. Les plaintes en provenance de l'industrie représentent 6 % de plaintes reçues en 2010.

Cette année, 4 % des plaintes proviennent de membres dénonçant un pair, dont 2 % ont transité par l'Autorité. Il faut savoir qu'en vertu des codes de déontologie, un membre peut porter plainte, en autant qu'elle ne soit faite de façon malicieuse. Dans un tel cas, le syndic pourrait faire enquête à son égard.

Enfin, en vertu de l'article 104 de la Loi, 2 % des plaintes émanent des assureurs pour des pratiques déviantes.

GRAPHIQUE 2
Provenance des plaintes



BILAN DE L'ANNÉE 2010

En 2010, nous avons reçu 155 plaintes qui ont généré l'ouverture de 239 dossiers, puisqu'une même plainte peut impliquer plus d'un représentant. De ces 155 plaintes, 25 ont été traitées en vérification, 32 en enquête déontologique, 28 jugées non recevables et 43 fermées à l'étape préliminaire.

Au 31 décembre 2010, 27 plaintes étaient à l'étape de l'analyse préliminaire.

Le traitement préliminaire permet d'améliorer le triage des plaintes reçues. De ces plaintes, 28 % ont été fermées à cette étape, soit le même taux qu'en 2009.

TABLEAU 2
Traitement des plaintes et dossiers par catégorie de membres

	AGENTS		COURTIERS		EXPERTS EN SINISTRE				NON MEMBRES	TOTAL	
	PLAINTES	DOSSIERS	PLAINTES	DOSSIERS	ASSUREURS		INDÉPENDANTS			PLAINTES	DOSSIERS
Préliminaire en cours	4	4	13	13	6	12	4	4	0	27	33
Préliminaire fermé	2	2	13	13	22	26	6	8	0	43	49
Vérification	2	5	13	17	7	8	3	10	0	25	40
Enquête	3	11	20	46	4	12	5	10	0	32	79
Non recevable	5	7	10	15	7	10	4	4	2	28	38
TOTAL	16	29	69	104	46	68	22	36	2	155	239
<i>En pourcentage</i>	10%	12%	45%	44%	30%	28%	14%	15%	1%		

MOTIFS DE PLAINTES

Les motifs pour lesquels les professionnels sont dénoncés au Bureau du syndic sont sérieux. Vous trouverez ci-contre les six motifs les plus fréquents de plaintes reçues en 2010 par rapport à 2009.

TABLEAU 3
Six motifs de plaintes les plus fréquents

	2010	2009	
A exercé ses activités de façon négligente	92	52	Défaut de s'assurer que lui-même et ses employés respectent la Loi et les règlements
Défaut de s'assurer que lui-même et ses employés respectent la Loi et les règlements	60	49	A exercé ses activités de façon négligente
Défaut de rendre compte de l'exécution du mandat	28	44	Défaut d'agir en conseiller consciencieux
Défaut de fournir à l'assuré les explications nécessaires à la compréhension du règlement du sinistre	27	24	Défaut de fournir à l'assuré les explications nécessaires à la compréhension du règlement du sinistre
Défaut d'agir en conseiller consciencieux	16	23	Défaut de rendre compte de l'exécution du mandat
Défaut d'agir avec compétence et professionnalisme (16)	16	15	Défaut de placer les intérêts des assurés ou client éventuel avant les siens ou autres

MISES EN GARDE, AVIS FORMELS ET ENGAGEMENTS FORMELS : MESURES DE PRÉVENTION

Lorsqu'un dossier permet de constater certaines lacunes dans la qualité de la prestation des services du professionnel dénoncé (et non des infractions à la Loi et aux règlements), le syndic, par une approche préventive, avise celui-ci des corrections à apporter.

En 2010, 51 dossiers ont été conclus par le syndic de cette manière pour autant de membres. Ainsi, 15 mises en garde ont été transmises, 28 avis formels ont été émis et 8 engagements formels obtenus. Ces dossiers se répartissent ainsi :

TABLEAU 4
Mises en garde, avis formels et engagements formels émis par catégorie de membres

	AGENTS	COURTIERS	EXPERTS EN SINISTRE		TOTAL
			ASSUREURS	INDÉPENDANTS	
Mises en garde	1	11	2	1	15
Avis formels	4	13	2	9	28
Engagements formels	1	5	1	1	8
TOTAL	6	29	5	11	51

Les lacunes les plus fréquemment rencontrées concernent la négligence des notes aux dossiers clients, les obligations de révision des besoins au renouvellement de contrats, l'utilisation de la reconnaissance de réserve, la reddition de compte en fin de mandat et la mauvaise utilisation des titres professionnels.

COMITÉ DE RÉVISION DE L'AUTORITÉ

En vertu de l'article 347 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, un plaignant insatisfait de la décision du syndic de ne pas assumer la conduite d'une plainte formelle devant le comité de discipline peut demander une révision de cette décision au comité de révision de l'Autorité.

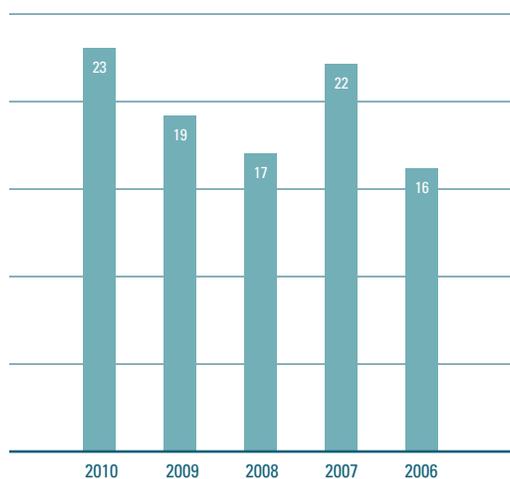
En 2010, huit dossiers ont fait l'objet d'une telle demande, soit un dossier préliminaire et sept dossiers de vérification. Dans chaque cas, le comité a maintenu la décision du syndic.

PLAINTES FORMELLES DEVANT LE COMITÉ DISCIPLINE

Après enquête, lorsque le syndic a des motifs raisonnables de croire qu'une infraction a été commise, il dépose, en vertu de l'article 344 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, une plainte formelle devant le comité de discipline. En 2010, le syndic a assumé 23 plaintes formelles à l'égard de 5 agents en assurance de dommages, 15 courtiers en assurance de dommages, 1 expert en sinistre à l'emploi d'un assureur et 2 experts en sinistre indépendants.

En 2010, le comité de discipline a entendu la preuve relative aux 190 chefs d'infraction. Le comité a prononcé la culpabilité des intimés sur 158 chefs (83 %), a acquitté les intimés sur 4 chefs (0,02 %), a prononcé l'arrêt de procédures sur 25 chefs et accepté le retrait de 3 chefs d'infraction.

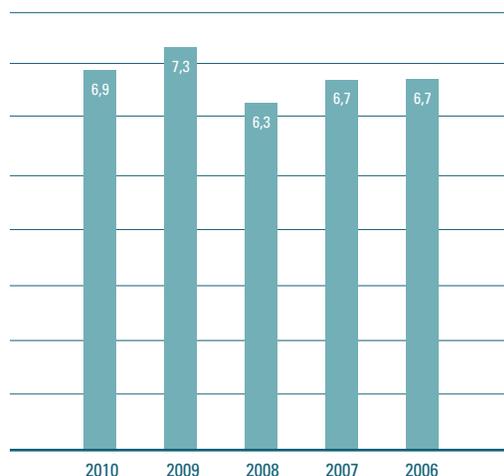
GRAPHIQUE 3
Plaintes formelles devant le comité de discipline



DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT DES DOSSIERS

Malgré le nombre croissant de dossiers à traiter et deux postes d'enquêteurs à pourvoir en 2010, il est agréable de constater que le délai moyen de traitement des dossiers a diminué, passant de 7,3 mois en 2009 à 6,9 mois en 2010.

GRAPHIQUE 4
Délai moyen par mois du traitement des dossiers depuis cinq ans



ÉTAT DE LA SITUATION AU 31 DÉCEMBRE 2010

Dossiers sous étude

Enfin, au 31 décembre 2010, 114 dossiers étaient sous étude (préliminaire, vérification, enquête).

TABLEAU 5
Dossiers sous étude au 31 décembre 2010

	AGENTS	COURTIERS	EXPERTS		TOTAL
			ASSUREURS	INDÉPENDANTS	
Préliminaire	4	13	12	4	33
Vérification	1	8	5	5	19
Enquête	7	35	12	8	62
TOTAL	12	56	29	17	114

Dossiers en traitement disciplinaire

À ces 114 dossiers, il faut ajouter 24 dossiers en traitement disciplinaire.
Au 31 décembre 2010, 138 dossiers étaient en traitement.

TABLEAU 6
Dossiers en traitement disciplinaire au 31 décembre 2010

	AGENTS	COURTIERS	EXPERTS		TOTAL
			ASSUREURS	INDÉPENDANTS	
Plainte en rédaction	0	1	0	0	1
En attente de l'audition	1	16	1	2	20
En attente de la décision	0	2	0	1	3
TOTAL	1	19	1	3	24

Décisions du syndic

En 2010, le syndic a pris 250 décisions. Elles se répartissent comme suit :

TABLEAU 7
Nombre de décisions prises par le syndic depuis cinq ans

TYPES DE DÉCISIONS	2010	2009	2008	2007	2006
Mesures administratives ¹	56	50	37	29	31
Plaintes non recevables	38	31	37	39	27
Fermeture par le syndic, non fondée, insuffisance de preuves, fardeau non rencontré	93	108	66	53	43
Fermeture de dossier pour d'autres motifs ²	35	35	61	35	69
Sous total	222	224	201	156	170
Plaintes formelles devant le comité de discipline	23	19	17	22	16
Dénonciations à l'Autorité des marchés financiers ³	5	5	5	8	9
Total	250	248	223	186	195

¹ Mise en garde, avis formel, engagement formel, accompagnement et correctif.

² Dossier disciplinaire terminé, double emploi compatible, non collaboration, retrait du plaignant.

³ Situations plausibles de pratique illégale de courtage et règlement de sinistres.

Parmi les décisions, cinq dénonciations à l'Autorité concernent des cas plausibles de pratiques illégales en courtage et en expertise en règlement de sinistres, la faillite d'un cabinet et la probité d'un dirigeant non certifié. Dans le cas des dénonciations, le Bureau du syndic a aussi recommandé à l'Autorité de procéder à l'inspection d'un assureur.

AUTRES ACTIVITÉS

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



Carole Chauvin, C.d'A.Ass., Adm.A.
Courtier en assurance de dommages
Syndic

* Membres du groupe de travail des syndicats : Organisme d'autorégulation du courtage immobilier du Québec, Ordre des comptables agréés du Québec, Chambre de la sécurité financière, Chambre des notaires du Québec, Ordre des administrateurs agréés du Québec, Barreau du Québec et Chambre de l'assurance de dommages.

Rapport du président du comité de discipline



M^e Patrick de Niverville
Président du comité de discipline

Conformément à l'article 370 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (Loi), il me fait plaisir de vous présenter le bilan des activités du comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2010.

Constitué en vertu de l'article 352 de la Loi, 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 agents et des courtiers 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 des infractions à la Loi et à ses règlements d'application.

Généralement déposées par le syndic, les plaintes d'autres personnes, que l'on nomme plaignant privé, peuvent également être reçues par le comité de discipline.

Chaque plainte est entendue par trois membres du comité de discipline, soit le président et deux professionnels certifiés dans la même discipline que l'intimé.

Dans un premier temps, le comité entend les représentations des parties sur la culpabilité de l'intimé. Si l'intimé est trouvé coupable d'un ou de plusieurs chefs d'infraction de la plainte, le comité de discipline procédera sur la sanction. Advenant qu'un intimé plaide coupable, le comité de discipline rend simultanément sa décision sur la culpabilité et sur la sanction. Le comité rend également une décision sur toute requête qui lui est présentée.

Le comité peut imposer des sanctions disciplinaires qui vont de la réprimande à la radiation permanente d'un professionnel en passant par l'amende et la suspension temporaire.

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.

PLAINTES REÇUES ET CHEFS D'INFRACTION

Une tendance se confirme : Plus de chefs d'infraction par plainte

Au cours de l'année 2010, 23 plaintes ont été déposées au secrétariat du comité de discipline par le syndic de la Chambre. De ces plaintes, 15 concernent des courtiers en assurance de dommages, cinq des agents en assurance de dommages, deux des experts en sinistre indépendants et une un expert en sinistre à l'emploi d'un assureur. Le nombre de plaintes en 2010 est légèrement supérieur à celui de 2009 (19) et à celui de 2008 (17).

Par contre, le nombre de chefs d'infraction déposés en 2010 semble confirmer la tendance amorcée l'an dernier, c'est-à-dire un plus grand nombre d'infractions par plainte. En effet, on constate une moyenne de 12 infractions par plainte en 2010 et 2009, alors qu'elle était de 4,6 en 2008.

TABLEAU 8
Plaintes reçues et chefs d'infraction

TYPES DE DÉCISIONS	2010	2009	2008
Plaintes formelles	23	19	17
Chefs d'infraction	270	227	79

Agents et courtiers en assurance de dommages

Recueillir personnellement les renseignements

En 2010, les deux manquements les plus souvent commis concernent le défaut de recueillir personnellement les renseignements nécessaires permettant d'identifier les besoins de l'assuré (18,5 %) et le défaut d'agir en conseiller consciencieux (14,4 %). En 2009, les deux manquements les plus fréquents étaient

d'avoir eu une conduite négligente et d'avoir eu une tenue de dossier non conforme à la réglementation.

De plus, on note une hausse des chefs d'infraction pour avoir fait défaut de respecter les renseignements personnels et pour s'être approprié des sommes d'argent par rapport aux deux précédentes années.

TABLEAU 9
Chefs d'infraction pour les agents et courtiers en assurance de dommages

CHEFS D'INFRACTION	2010		2009		2008	
	NOMBRE	%	NOMBRE	%	NOMBRE	%
Avoir fait défaut de recueillir personnellement les renseignements nécessaires lui permettant d'identifier les besoins de l'assuré	45	18,5 %	29	13,4 %	2	2,5 %
Avoir fait défaut d'agir en conseiller consciencieux	35	14,4 %	2	0,9 %	5	6,3 %
S'être approprié des fonds à des fins personnelles	28	11,5 %	6	2,8 %	–	–
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	26	10,7 %	19	8,8 %	–	–
Avoir eu une conduite négligente	17	7,0 %	33	15,3 %	25	31,6 %
Avoir fait défaut de respecter le secret des renseignements personnels qu'il obtient sur un client	16	6,6 %	–	–	1	1,3 %
Avoir fait une déclaration fautive, trompeuse ou susceptible d'induire en erreur	12	4,9 %	4	1,9 %	1	1,3 %
Avoir fait défaut de rendre compte de l'exécution du mandat	8	3,3 %	11	5,1 %	10	12,7 %
Avoir abusé de la bonne foi d'un assureur ou avoir usé de procédés déloyaux à son égard	8	3,3 %	–	–	1	1,3 %
Avoir eu une tenue de dossier non conforme à la réglementation	6	2,5 %	30	13,9 %	–	–
Avoir participé à la confection ou à la conservation d'une preuve ou d'un document le sachant faux	6	2,5 %	1	0,5 %	–	–
Avoir fait défaut de donner suite, dans les plus brefs délais, aux instructions reçues du client	5	2,1 %	1	0,5 %	2	2,5 %
Avoir fait défaut d'exécuter avec transparence le mandat accepté	4	1,6 %	–	–	–	–
Avoir entravé le travail du syndic	3	1,2 %	2	0,9 %	–	–
Avoir fait défaut d'avoir une conduite empreinte d'objectivité, de discrétion, de modération et de dignité	3	1,2 %	1	0,5 %	–	–
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	3	1,2 %	–	–	–	–
Avoir exercé ses activités avec des personnes qui ne sont pas autorisées à exercer de telles activités par la loi ou ses règlements ou utiliser leurs services pour ce faire	3	1,2 %	–	–	12	15,2 %
Avoir fait défaut de placer les intérêts des assurés avant les siens ou ceux de toute autre personne ou institution	2	0,8 %	13	6,0 %	2	2,5 %
Avoir fait défaut de s'assurer que lui-même et ses employés respectent la Loi et les règlements	2	0,8 %	5	2,3 %	1	1,3 %
Avoir fait défaut de donner à l'assureur les renseignements qu'il est d'usage de lui fournir	2	0,8 %	1	0,5 %	1	1,3 %
Avoir fait défaut de demander et accepter une rémunération ou des émoluments justes et raisonnables eu égard aux services rendus	2	0,8 %	–	–	–	–
Avoir fait défaut d'agir avec compétence et professionnalisme	1	0,4 %	9	4,2 %	3	3,8 %
Avoir fait défaut de répondre à toute correspondance du syndic	1	0,4 %	2	0,9 %	1	1,3 %
Avoir été déclaré coupable d'infractions criminelles ayant un lien avec l'exercice de la profession	1	0,4 %	–	–	–	–
Avoir fait défaut de tenir compte de la limite de ses aptitudes, de ses connaissances et des moyens mis à sa disposition avant d'accepter un mandat	1	0,4 %	–	–	–	–
Avoir exercé ses activités de façon malhonnête	1	0,4 %	–	–	–	–
Avoir caché ou omis sciemment de divulguer ce qu'une disposition législative ou réglementaire oblige à divulguer	1	0,4 %	–	–	–	–
Avoir fait défaut d'agir envers les clients avec probité	1	0,4 %	–	–	–	–
Autres types de manquements	–	–	47	21,8 %	12	15,2 %
TOTAL	243	100,0 %	216	100,0 %	79	100,0 %

Experts en sinistre

Informé l'assuré

Cette année, le manquement le plus fréquemment commis est d'avoir fait défaut de fournir à l'assuré les explications nécessaires à la compréhension du règlement du sinistre et de ses services (22 %).

En 2009, le principal chef d'infraction était de s'être approprié des sommes d'argent (20 %).

TABLEAU 10

Chefs d'infraction pour les experts en sinistre

CHEFS D'INFRACTION	2010		2009		2008	
	NOMBRE	%	NOMBRE	%	NOMBRE	%
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	6	22,2 %	1	9,1 %	–	–
Avoir exercé ses activités de façon malhonnête ou négligente	4	14,8 %	–	–	1	20,0 %
Avoir fait défaut d'agir promptement, honnêtement et équitablement dans la prestation de ses services professionnels dans le cadre des mandats confiés	4	14,8 %	–	–	–	–
Avoir fait défaut de rendre compte au mandant et d'avoir fait preuve de diligence dans ses rapports, ses redditions de comptes et ses remises	4	14,8 %	–	–	–	–
Avoir fait défaut de donner suite, dans les plus brefs délais, aux instructions d'un mandant ou de le prévenir de l'impossibilité de s'y conformer	3	11,1 %	–	–	–	–
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	3,7 %	1	9,1 %	–	–
Avoir fait défaut de tenir compte de la limite de ses aptitudes, de ses connaissances et des moyens mis à sa disposition avant d'accepter un mandat	1	3,7 %	–	–	–	–
Avoir eu une tenue de dossier non conforme à la réglementation	1	3,7 %	–	–	–	–
Avoir exercé ses activités avec des personnes qui ne sont pas autorisées à exercer de telles activités par la loi ou ses règlements ou utiliser leurs services pour ce faire	1	3,7 %	–	–	–	–
Avoir fait défaut de s'identifier clairement ainsi que, le cas échéant, son mandant	1	3,7 %	–	–	–	–
Avoir caché ou omis sciemment de divulguer ce qu'une disposition législative ou réglementaire l'oblige à révéler	1	3,7 %	–	–	–	–
Autres types de manquements	–	–	9	81,8 %	4	80,0 %
TOTAL	27	100,0 %	11	100,0 %	5	100,0 %

COMITÉ DE DISCIPLINE

38 JOURNÉES D'AUDITIONS, 30 DÉCISIONS RENDUES ET 158 CHEFS D'INFRACTIONS RETENUS

Auditions

En 2010, le comité a tenu 38 journées d'audition, soit 17 pour culpabilité, 10 pour culpabilité et sanction (lors des plaidoyers de culpabilité), 8 pour représentations sur sanction, 2 pour moyens préliminaires¹ et une pour radiation provisoire.

Bilan des décisions

En 2010, le comité de discipline a rendu 30 décisions, lesquelles étaient réparties ainsi :

TABLEAU 11

Bilan des décisions

TYPES DE DÉCISIONS	2010	2009	2008
Culpabilité	6	9	6
Culpabilité et sanction	11	8	12
Sanction	8	6	6
Moyens préliminaires	4	5	2
Radiation provisoire et immédiate	1	3	–
Retrait de la plainte	–	1	–
Arrêt des procédures	–	–	1
TOTAL	30	32	27

¹ Les moyens préliminaires sont des requêtes des parties entendues avant l'audition de la plainte. Par exemple, une requête en rejet de la plainte.

Les 17 décisions portant sur la culpabilité d'intimés comportaient 190 chefs d'infraction. Le comité a prononcé la culpabilité d'intimés sur 158 chefs d'infraction (83 %), l'arrêt des procédures sur 25 chefs (14 %), a acquitté les intimés de quatre chefs (2 %) et a accepté le retrait de trois chefs (1 %).

TABLEAU 12
Bilan des chefs retenus

TYPES DE DÉCISIONS	2010	2009	2008
Nombre de décisions	30	32	27
Total des chefs d'infraction	190	132	67
Total des chefs retenus	158 83 %	123 93 %	56 84 %

En moyenne, le comité a rendu sa décision dans les 20 jours suivants la dernière journée d'audition. Les 30 décisions ont été rendues avant le délai de 90 jours prévu au *Code des professions*.

BILAN DES SANCTIONS

DES AMENDES PLUS SÉVÈRES POUR DES MANQUEMENTS JUGÉS PLUS GRAVES

Parmi les 19 décisions imposant une ou plusieurs sanctions, le comité de discipline a prononcé un total de 139 sanctions dont 76 imposaient des amendes pour un montant total de 132 900 \$². Le comité de discipline a également fait une recommandation au conseil d'administration de la ChAD, d'imposer des formations obligatoires à un membre dans un délai prescrit.

TABLEAU 13
Bilan des sanctions

TYPES DE DÉCISIONS	2010	2009	2008
Réprimandes	5	10	9
Amendes	132 900 \$	60 800 \$	30 200 \$
Suspensions et radiations temporaires	55 ¹	23 ²	2
Radiations permanentes	–	12 ³	1
Suspension du droit d'exercice	–	–	2
Limitation permanente d'exercice	2	–	–
Ordonnances de rembourser une somme d'argent	1	2	–

¹ Les 55 suspensions et radiations temporaires prononcées par le comité concernent six représentants.

² Les 23 sanctions de suspensions et de radiations temporaires concernent quatre représentants.

³ Les 12 sanctions de radiations permanentes concernent un représentant.

La moyenne des amendes imposées en 2010 est de 1 750 \$ par infraction comparativement à 980 \$ en 2009. Le nombre d'amendes imposées (76) a augmenté de 22,6 % et le montant total des amendes a plus que doublé, une hausse de 120 %.

Soulignons que toutes les amendes imposées au cours de l'exercice l'ont été pour des faits reprochés avant l'entrée en vigueur, le 4 décembre 2009, des nouvelles dispositions des sanctions minimales et maximales de 2 000 \$ et de 50 000 \$ pouvant être imposées par infraction. Par conséquent, les nouvelles dispositions n'ont pas été imposées aux chefs des plaintes déposés en 2010.

Bilan des dossiers en appel

En vertu de l'article 379 de la Loi, une décision rendue par le comité peut faire l'objet d'un appel à la Cour du Québec. En 2010, trois demandes d'appel ont été déposées par des parties intimées à la Cour du Québec. Deux de ces demandes ont été rejetées et l'autre est actuellement pendante.

Au cours de la même période, la Cour du Québec a rejeté quatre autres appels portant sur des requêtes préliminaires, des décisions sur culpabilité ainsi que sur sanction.

De plus, une demande de permission d'en appeler déposée par un intimé a été rejetée par la Cour d'appel.

Les antécédents disciplinaires

Le secrétaire du comité de discipline a reçu 79 demandes de renseignements à propos d'antécédents disciplinaires de professionnels certifiés, soit sept de plus qu'en 2009.

En terminant, je tiens à remercier le vice-président, M^e Marco Gaggino, de même que le président-suppléant, M^e Daniel M. Fabien. Je remercie également tous les membres du comité de discipline qui, avec compétence, dévouement et disponibilité, m'ont accompagné dans l'exercice de mes fonctions de président au cours de l'année.

Leur précieuse collaboration aura permis au comité de répondre avec diligence et professionnalisme à la mission de la Chambre de l'assurance de dommages : protéger le public en matière d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres.



M^e Patrick de Niverville
Président du comité de discipline

² Des revenus de greffe de 155 745 \$ ont été comptabilisés aux états financiers de la Chambre, au 31 décembre 2010.

LES MEMBRES DU COMITÉ DE DISCIPLINE :

M^e Patrick de Niverville, président

M^e Marco Gaggino, vice-président

M^e Daniel M. 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 (jusqu'en août)

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 Laflèche, C.d'A.A.

Courtier en assurance de dommages

Jules Lapierre

Expert en sinistre (indépendant)

Serge Lefebvre,

Expert en sinistre (à l'emploi d'un assureur)

Philippe Legault, C.d'A.Ass.

Courtier en assurance de dommages (jusqu'en avril)

Richard Legault

Expert en sinistre (indépendant)

Richard Lemay

Expert en sinistre (indépendant)

Lyne Leseize

Courtier en assurance de dommages

Gilles Marin

Expert en sinistre (à l'emploi d'un assureur)

(jusqu'en octobre)

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 Puzé

Courtier en assurance de dommages (jusqu'en avril)

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

Un tour d'horizon des activités en 2010

EN TANT QU'ORGANISME D'AUTORÉGLEMENTATION, LA ChAD CONTRIBUE À ASSURER LA CRÉDIBILITÉ ET LE LIEN DE CONFIANCE ENTRE LE PUBLIC ET LES PROFESSIONNELS QU'ELLE ENCADRE. ELLE VOIT À CE QUE LES ACTIONS, LES PROJETS ET LES RÉALISATIONS MIS DE L'AVANT SOIENT COHÉRENTS AVEC SA CULTURE, SES VALEURS ET SA MISSION : PROTÉGER LE PUBLIC.

Cette section du rapport annuel présente un tour d'horizon de nos activités, un résumé des faits saillants de l'année 2010 reflétant tout le dynamisme et la créativité des différents services composant la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD).

LA CONFORMITÉ DES PROFESSIONNELS ENCADRÉS

Un passage obligé pour la protection du public

Le Service des affaires institutionnelles et de la conformité des pratiques a pour mandat de veiller à la conformité légale des actions de la ChAD et de voir à l'élaboration de la réglementation de l'organisme.

La direction s'assure également de la conformité des professionnels encadrés, et ce, par le biais de vérifications de la qualité de la pratique professionnelle et par la gestion des inspections de cabinets en assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres de 24 représentants et moins.

Finalement, elle voit à l'intégrité des actions et des procédures mises en place par le greffe du comité de discipline.

Activités de courtage en assurance de dommages : résultats d'un dossier

LES GROSSISTES ET LEURS EMPLOYÉS DOIVENT SE CONFORMER À LEURS OBLIGATIONS

Inscription du cabinet et obtention du certificat

En octobre, la ChAD accueillait très favorablement l'avis de l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) concernant les grossistes qui exécutent des activités de courtage et leurs employés.

Ils sont dorénavant tenus de se conformer à l'ensemble de leurs obligations et d'obtenir l'inscription et le certificat requis par la *Loi sur la distribution des produits et services financiers* (Loi).

Rappelons que ce dossier fait suite à une inspection réalisée en 2006 par la ChAD qui avait révélé que certains employés de cabinets de grossistes exerçaient sans certificat de représentant. Une situation qui contrevenait notamment à l'article 6 de la Loi, qui prévoit qu'un individu offrant de l'assurance à un autre inscrit, qu'il soit un cabinet, une société ou un représentant autonome, doit détenir un certificat de courtier en assurance de dommages pour éviter tout vide en matière de protection du public.

Déposé par la ChAD à l'Autorité en novembre 2006, la grande majorité des recommandations du rapport réalisé par le comité *ad hoc*¹ ont été retenues par l'organisme.

¹Membres du comité *ad hoc*: Madame Johanne Pistagnesi et de messieurs Richard Bélanger, André Doyon et John Morin, quatre courtiers en assurance de dommages agissant pour des cabinets dits grossistes.

AVIS ET COMMENTAIRES

La Chambre a été sollicitée par l'Autorité pour donner son avis et émettre des commentaires sur les dossiers suivants :

- L'avis relatif à l'indication de clients (référencement) en application de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* ;
- La révision du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* (n° 2) ;
- La consultation concernant la ligne directrice sur les pratiques commerciales.

ÉLECTIONS 2010 À LA ChAD

Trois administrateurs élus en avril

Au terme du dépouillement qui a eu lieu le 13 avril 2010, la présidente du scrutin a déclaré élu trois candidats au poste d'administrateur de la ChAD :

- **M. André Michaud**, B.A.A., C.d'A.A., issu des courtiers en assurance de dommages – Région D² ;
- **M. Alain Giroux**, CRM, issu des courtiers en assurance de dommages – Région E³ ;
- **M. Patrick Décarie**, issu des agents en assurance de dommages pour le Québec, élu par acclamation.

Un administrateur nommé en août

Au mois d'août 2010, conformément à l'article 300 de la *Loi sur la distribution des produits et services financiers*, le conseil d'administration de la Chambre a nommé **M. Jean Marc Laurin**, FPAA, CMR, FCIAA, afin de pourvoir le poste laissé vacant par **M. André Yergeau**, FPAA, à titre d'administrateur issu des experts en sinistre non à l'emploi d'un assureur (experts indépendants), jusqu'aux prochaines élections.

ACCÈS À L'INFORMATION

La ChAD est assujettie à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Au cours de l'année, nous avons reçu une demande formelle d'accès et nous avons accédé partiellement à celle-ci.

Nous avons également reçu un désistement concernant une demande de révision déposée à la Commission d'accès à l'information à la suite d'un refus antérieur pour l'accès à un dossier d'enquête du syndic.

INSPECTION DE LA ChAD

Comme le prévoit la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, nous avons reçu un rapport à la suite de l'inspection des activités de la ChAD et avons mis en application les recommandations.



UN VOLET IMPORTANT DE PRÉVENTION LA ChAD SOULIGNE SES CINQ ANS !

L'année 2010 marquait les cinq ans d'inspections réalisées par la ChAD. En effet, le 1^{er} mai 2005, la ChAD s'est vu confier par l'Autorité, le mandat d'inspecter les cabinets de courtage et d'expertise en règlement de sinistres de 24 représentants et moins.

Les inspections ont pour but de surveiller l'exercice des activités des cabinets en vérifiant la conformité de leur pratique avec leurs obligations légales, réglementaires et déontologiques. Aujourd'hui, les inspections de cabinets représentent un important volet de prévention afin d'assurer la protection du public.

Au cours des cinq ans, 968 inspections ont été réalisées pour une moyenne de 4,7 lacunes par cabinet.

FAITS SAILLANTS DES CINQ ANS D'INSPECTIONS

L'une des principales lacunes constatées en inspection dans tout type de cabinet :

- absence d'une politique de traitement des plaintes.

Cabinets de courtage en assurance de dommages :

- des lacunes reliées aux obligations de mandataires sont observées dans près d'un cabinet sur deux (44 %) ;
- le tiers des cabinets ne divulgue pas adéquatement leurs liens d'affaires ;
- 25 % des cabinets, et plus particulièrement les grands cabinets (39 %), doivent améliorer leurs pratiques en matière de renouvellements de police d'assurance des particuliers ;
- 21 % des cabinets utilisent inadéquatement le compte séparé.

Cabinets d'expertise en règlement de sinistres :

- 36 % des cabinets fait défaut de s'assurer que leurs employés non certifiés comprennent et respectent les obligations en matière de confidentialité ;
- un cabinet sur cinq (19 %) démontre des lacunes concernant les documents remis aux sinistrés, notamment, le formulaire de consentement ;
- 12 % des cabinets fait défaut d'inscrire des notes aux dossiers.

² Région D : Bas-Saint-Laurent, Saguenay – Lac-Saint-Jean, Capitale-Nationale, Côte-Nord, Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine.

³ Région E : Montréal

Révision du programme d'inspection des cabinets de courtage en assurance de dommages

En 2010, le Service a révisé en profondeur son programme d'inspection des cabinets de courtage en assurance de dommages. Profitant de cette révision, il s'est également doté d'un système informatique plus performant et mieux adapté à ses besoins.

En ce qui concerne la révision du programme, certains aspects inspectés ont été ajoutés et d'autres modifiés pour tenir compte, notamment, d'une nouvelle réglementation, d'une modification législative, d'une nouvelle directive ou d'un avis émis par l'Autorité.

Le Service modifiera également son volet relatif à la pratique des représentants en réalisant davantage d'audits et de rencontres avec les représentants du cabinet.

Ces modifications seront mises en application en 2011.

BILAN DES INSPECTIONS EN 2010

Entre le 1^{er} janvier 2010 et le 31 décembre 2010, le Service a procédé à un total de 104 inspections, dont une dans un cabinet de 25 représentants et plus conjointement avec les inspecteurs de l'Autorité.

Les inspections effectuées ont permis de relever un total de 583 lacunes pour une moyenne de 5,7 manquements par cabinet⁴.

TABLEAU 14
Nombre de lacunes et de déficiences recensées

CABINET DE...	NOMBRE D'INSPECTIONS	NOMBRE DE LACUNES CONSTATÉES	MOYENNE PAR CABINET
1 représentant	30	122	4,1
2 à 5 représentants	51	294	5,8
6 à 10 représentants	11	73	6,7
11 à 20 représentants	9	71	7,9
21 à 24 représentants	2	23	11,5
Total	103	583	5,7

PRINCIPALES LACUNES IDENTIFIÉES

Certaines lacunes sont fréquentes et font l'objet de recommandations récurrentes. Voici les principales :

1. Les bannières, publicité et autres représentations.
2. L'absence de politique de traitement des plaintes et de règlement de différends.
3. L'absence de plan de continuité des activités.
4. L'utilisation et la gestion du compte séparé.
5. La protection des renseignements personnels.
6. L'inscription de notes au dossier.

DÉLAIS DE CORRECTION

Après réception du rapport d'inspection, 74 % des cabinets se sont conformés en corrigeant les lacunes qui leur avaient été signifiées alors que 5 % des cabinets ont vu leur dossier être transmis à l'Autorité. Notons que les inspecteurs n'ont relevé aucune déficience ni lacune dans 9 % des cabinets.

Au 31 décembre 2010, les délais octroyés pour apporter les correctifs requis par les inspecteurs étaient toujours en cours pour 12 % des cabinets.

LES VISITES DE CONFORMITÉ

À la suite d'une inspection, des visites de conformité ont lieu dans 32 % des cas. Celles-ci permettent des vérifications pour s'assurer que les cabinets inspectés ont corrigé les différentes lacunes constatées. Elles sont principalement réalisées lorsque les cabinets n'utilisent pas leur compte séparé adéquatement.

Ces visites de conformité ont démontré que 53 % 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.

UNE BOÎTE À OUTILS À QUELQUES CLICS! Visitez chad.ca

L'information recueillie quant aux lacunes les plus fréquemment relevées en inspection a permis de développer, avec la collaboration du comité de la qualité de la pratique professionnelle, de nombreux outils visant à soutenir et à rehausser la qualité de la pratique des membres.

Ces outils peuvent prendre la forme de procédures, d'aide-mémoire, de guides, de fiches informatives, de lettres types, etc. Aujourd'hui, la ChAD compte plus d'une vingtaine d'outils, présentés sous 17 thématiques sur le site Internet chad.ca.

NOUVEAU PROGRAMME INFORMATIQUE PROGRAMME DE SUPERVISION DES EMPLOYÉS D'UN CABINET EN ASSURANCE DE DOMMAGES

Légalement, les dirigeants d'un cabinet ont la responsabilité des gestes posés par leurs employés dans le cadre de leurs fonctions. Pour certains, ce n'est pas nécessairement évident. Cela implique la mise en place de politiques et de procédures claires et le respect de celles-ci afin de s'assurer de la qualité des services.

Pour pallier cette situation, la ChAD a développé au cours de l'année un nouvel outil sur une plate-forme informatique : le *Programme de supervision des employés d'un cabinet en assurance de dommages*.

En plus de répondre à leurs obligations de supervision des employés imposée par la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, ce nouveau programme informatique permettra aux dirigeants et gestionnaires de cabinet d'avoir une vue d'ensemble des mesures pouvant être mises en place et de vérifier la performance du cabinet en matière de supervision.



⁴ Les lacunes constatées lors de l'inspection conjointe avec l'Autorité n'ont pas été comptabilisées au bilan 2010.

Le programme comprend quatre applications :

- Évaluation du cabinet quant aux obligations de supervision.
- Réalisation des audits de dossiers clients et de conversations téléphoniques afin d'évaluer la qualité du travail des représentants.
- Gestion des renouvellements de certificats des représentants.
- Gestion selon la pertinence des besoins de formations des représentants et des suivis des unités de formation continue obligatoire.

Le Service des affaires institutionnelles et de la conformité des pratiques a également bâti une formation en relations avec les obligations de supervision et l'utilisation du programme.

RÉVISION DES OUTILS PARCE QUE LA RÉGLEMENTATION ET LES BESOINS DES MEMBRES ÉVOLUENT

Comme l'industrie de l'assurance de dommages est un secteur en constante évolution, l'équipe de la conformité des pratiques assure une vigie en matière de jurisprudence et de modifications législatives et réglementaires et procède, s'il y a lieu, à la modification des outils.

CONFIRMATION PROVISoire D'ASSURANCE DES PARTICULIERS DEUX NOUVEAUX FORMULAIRES

À la suite des modifications entrées en vigueur en 2010 tant en assurance habitation qu'en assurance automobile, l'équipe de la conformité des pratiques a révisé les formulaires, avec la collaboration du Bureau d'assurance du Canada (BAC).

À l'automne, de nouveaux formulaires de confirmation provisoire pour chaque type d'assurance (automobile et habitation), tant en français qu'en anglais, étaient à la disposition des membres et des cabinets en assurance de dommages.

Assurance habitation

Pour l'assurance habitation, la confirmation provisoire reflète les nouveaux formulaires du BAC, en vigueur depuis le 1^{er} mai 2010.

Assurance automobile

En assurance automobile, le formulaire tient compte de l'entrée en vigueur, le 1^{er} octobre 2010, de la nouvelle police d'assurance F.P.Q. n° 5 – *Formule d'assurance complémentaire pour dommages éprouvés par le véhicule assuré* – Assurance de remplacement.

CUEILLETTE ET COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DANS LE CADRE D'UN SINISTRE

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT RÉVISÉ : PLUS CLAIR ET PLUS PRÉCIS

La révision du formulaire a été réalisée à la suite de commentaires formulés par des experts en sinistre à savoir que le formulaire insécurisait les assurés et, par le fait même, minait la relation de confiance entre l'expert et les assurés.

En septembre, le Service des affaires institutionnelles et de la conformité des pratiques a mis à la disposition des experts en sinistre un nouveau formulaire visant à protéger davantage l'assuré, de même que l'assureur et l'expert en sinistre.

Au moyen de cases à cocher, le nouveau formulaire de consentement expose de façon précise auprès de qui les renseignements personnels concernant l'assuré seront recueillis et à qui ils seront communiqués.



MAINTENIR LES COMPÉTENCES À JOUR PAR DE LA FORMATION CONTINUE OBLIGATOIRE



Le mandat du Service du développement professionnel est, notamment, d'assurer le service à ses différentes clientèles par rapport à la formation continue obligatoire (FCO) à laquelle les professionnels certifiés de la ChAD doivent se conformer.

AU CŒUR DE LA CONFORMITÉ : LES FORMATIONS

Parmi les faits saillants de l'année figurent les premiers pas d'une offre de formations dispensées par la ChAD, tant en séance publique qu'en entreprise sur demande. Ainsi, l'équipe de la ChAD a développé des formations et adapté le site Internet pour permettre les inscriptions et la gestion des présences en ligne.

Lancée sous le thème *Au cœur de la conformité: les formations*, la ChAD souhaite, d'une part, répondre à l'intérêt manifesté par ses membres⁵ et d'autre part, assurer l'accessibilité des formations qui n'est pas optimale pour les régions.

La formation *Les courtiers en assurance de dommages et leur code de déontologie* était jumelée à la tournée régionale entreprise en septembre par la ChAD. Plus de 200 membres ont participé à cette formation fort appréciée sur leurs obligations déontologiques.

Également au cours de cette période, sept formations différentes ont été données dans le cadre d'une vingtaine d'activités de formation en entreprise (dans les cabinets) auxquelles 500 participants ont pris part.

⁵ Dans un sondage sur la formation continue réalisé en 2009, neuf membres sur dix ont exprimé leur intérêt pour que la ChAD donne de la formation en matière de conformité et de déontologie.

TABLEAU 15
Nombre d'inscriptions aux formations de la ChAD – Automne 2010

FORMATIONS	NOMBRE DE PARTICIPANTS
Les agents en assurance de dommages et leur code de déontologie	32
Démystifier le rôle du syndic de la ChAD	240
Les courtiers en assurance de dommages et leur code de déontologie	55 + 202 ⁶
La protection des renseignements personnels : les règles de l'art	16
Expertise en règlement de sinistre : 25 erreurs à éviter	70
Plan de continuité des activités	40
Programme de supervision des employés (congrès du RCCAQ)	47
Total	702

BILAN DES ACTIVITÉS DE LA FORMATION CONTINUE OBLIGATOIRE

Activités de formation accréditées

Au cours de l'année, le Service du développement professionnel a procédé à l'accréditation de 959 nouvelles activités de formation continue et renouvelé 451 des 922 activités de formation continue venant à échéance au cours de l'année.

Durant cette période, 1 075 activités de FCO différentes étaient offertes pour un total de 4 464 séances de formation dans toutes les régions du Québec, offertes par 182 organismes de formation et 596 formateurs. De plus, 52 088 inscriptions de représentants ont été consignées aux activités de formation.

Programme d'audits

À l'aide d'un questionnaire utilisé sur une base aléatoire ou à la suite d'une plainte déposée par un membre concernant une formation, la ChAD évalue la qualité des cours qu'elle accrédite et qui sont offerts aux membres. En 2010, 23 cours ont ainsi été sondés et 10 avis transmis aux formateurs pour corriger des lacunes mineures.

Titres professionnels pour les courtiers

Cette année, le Service du développement professionnel a procédé à l'ouverture de 15 demandes de reconnaissance de cours pour l'obtention de l'un des titres professionnels de courtier. Au total, 14 titres professionnels ont été émis par le service, 11 pour courtier d'assurance associé (C.d'A.Ass.) et 3 pour courtier d'assurance agréé (C.d'A.A.).

Educollege.com

Les cours offerts en ligne et à distance par *Educollege.com* ont connu un léger recul au niveau des inscriptions au cours des deux dernières années. Au total, 386 représentants se sont inscrits en 2010, comparativement à 897 l'an dernier et à 515 en 2008. Depuis le lancement des formations en ligne en 2004, le nombre d'inscriptions dépasse maintenant les 4 500.

TABLEAU 16
Nombre d'inscriptions par formation en ligne

FORMATION OFFERTE EN LIGNE	NOMBRE D'INSCRIPTIONS
Les véhicules hors route (VTT)	96
Les bateaux de plaisance	74
Les autocaravanes et les caravanes	76
Le processus disciplinaire	38
La déontologie des représentants en assurance de dommages*	19
La déontologie des experts en sinistre*	1
The Code of ethics, a matter of respect*	38
L'assurance des maisons anciennes	44
Total	386

* Notez qu'au cours de l'année, les formations sur la déontologie des représentants en assurance de dommages et des experts en sinistre ont été revues et actualisées.

Période de conformité 2010-2011 : Portrait des membres

Au 31 décembre 2010, seulement 12,5 % des membres (14 616 membres) ont obtenu toutes leurs unités de formation obligatoire (UFC) comparativement à 29,3 %, lors des 12 premiers mois de la période de conformité 2008-2009.

Par contre, 71,6 % des membres devant se conformer à l'obligation de formation continue d'ici le 31 décembre 2011 avaient obtenu plus de 50 % de leurs UFC comparativement à 68,5 %, au 31 décembre 2008.

TABLEAU 17
Portrait de la conformité des membres pour les 12 premiers mois de la FCO (du 1^{er} janvier 2010 au 31 décembre 2011)

NOMBRE DE REPRÉSENTANTS...	PÉRIODE DE CONFORMITÉ 2010-2011	PÉRIODE DE CONFORMITÉ 2008-2009
devant se conformer...	14 616	14 094
ayant obtenu toutes leurs UFC	1 834 12,5 %	4 134 29,3 %
ayant obtenu plus de 50 % de leurs UFC	8 634 59,1 %	5 516 39,2 %
ayant obtenu 50 % ou moins de leurs UFC	3 505 24,0 %	3 754 26,6 %
n'ayant obtenu aucune UFC	643 4,4 %	690 4,9 %

⁶ Nombre de participants aux formations jumelées à la tournée régionale de la ChAD.

DE L'INFORMATION CLAIRE, PERTINENTE ET CIBLÉE

La protection du public et l'encadrement professionnel sont au cœur des activités de la ChAD. Un des moyens d'action, c'est de faire de la prévention. Une prévention fondée sur une information claire, pertinente et ciblée.

SENSIBILISER LES MEMBRES À LEURS OBLIGATIONS

ChADQUIZ

Des questions pour tester sa conformité des pratiques

Afin de sensibiliser les membres sur l'importance de la conformité de leurs pratiques et aux codes de déontologie, le jeu-questionnaire *ChADQUIZ* a été mis en place.

Aux quinze jours, une question permettant aux membres de tester leurs connaissances est mise en ligne sur le site Internet *chad.ca*. Résultat : plus de 3 300 participants.

TOURNÉE RÉGIONALE DE LA ChAD



À l'automne, la ChAD a entrepris une vaste tournée à travers le Québec. La tournée régionale représente une excellente occasion d'échanger avec les membres et de poser des questions sur les nouveaux développements¹ au sein de l'industrie de l'assurance de dommages.

Quelque 110 cabinets ont pris part à l'une des 12 rencontres de la tournée.

FORUM DE L'ASSURANCE DE L'ASSURANCE Journée de formations et assemblée générale

Au cours de l'année, tout le personnel a mis l'épaule à la roue pour organiser le premier *Forum de l'assurance de dommages* en 2011. Cet événement constitue également l'occasion d'une autre première : la toute première assemblée générale.

forum2011 DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

DES OUTILS AU SERVICE DE L'INDUSTRIE

AVIS RELATIF AU RENOUELEMENT DE POLICE D'ASSURANCE DES PARTICULIERS

Questionnaires interactifs

En prévision d'une campagne d'information auprès du public, les avis relatifs au renouvellement de polices d'assurance des particuliers « Dix questions à vous poser... » ont fait l'objet de questionnaires interactifs sur le site Internet *chad.ca*.

Bannières promotionnelles « Dix questions à vous poser... »

Les cabinets étaient invités à afficher sur leur site Internet l'une des bannières promotionnelles ou un lien menant aux questionnaires interactifs. Plus de 350 cabinets et succursales en assurance de dommages ont répondu à cette invitation.

10 QUESTIONS ✓
à vous poser lors de
votre renouvellement
d'assurance automobile

Cliquez ici  chad.ca

10 QUESTIONS ✓
à vous poser lors de
votre renouvellement
d'assurance automobile

Cliquez ici  chad.ca

¹ Les sujets abordés concernaient : la formation continue obligatoire et les formations de la ChAD, les inspections de cabinets de 24 représentants et moins, le projet de modifications de gouvernance et la cotisation des membres.

**La ChADPresse
Un médium incontournable !**

Principal outil d'information pour les membres, *La ChADPresse* reflète tout le dynamisme et la préoccupation de l'industrie d'assurer la protection du public par des reportages, des dossiers spéciaux et des chroniques sur des sujets touchant la conformité des pratiques et les enjeux de l'industrie. Tirée à 15 800 exemplaires, *La ChADPresse* est publiée six fois par année.



CONFIRMATION PROVISOIRE D'UNE COUVERTURE D'ASSURANCE POUR ÉVITER LES ÉCUEILS

En tenant compte des nouveaux formulaires d'assurance habitation du Bureau d'assurance du Canada et de l'entrée en vigueur de la nouvelle police d'assurance F.P.Q. n° 5 – Assurance de remplacement, les formulaires de *Confirmation provisoire d'assurance des particuliers* (automobile et habitation) de la ChAD ont été révisés et mis à la disposition des cabinets ou représentants en assurance de dommages.

**COLLECTE ET COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS LORS D'UNE RÉCLAMATION
UN FORMULAIRE PLUS CLAIR ET PRÉCIS**

Le nouveau formulaire dynamique de consentement vise à protéger davantage l'assuré, de même que l'assureur et l'expert en sinistre. À l'aide de cases à cocher, le formulaire expose de façon très précise auprès de qui les renseignements personnels de l'assuré seront recueillis et à qui ils seront communiqués.

CAMPAGNE DE SENSIBILISATION AUPRÈS DU PUBLIC

Au cours de l'année, en plus de répondre aux demandes ponctuelles des médias, les interventions étaient axées sur la visibilité du rôle de la ChAD comme organisme d'autoréglementation et visaient à promouvoir l'expertise ainsi que le rôle conseil des professionnels certifiés œuvrant en assurance de dommages et en expertise de règlement de sinistres.

« DIX QUESTIONS À VOUS POSER... »

En avril, la ChAD a réalisé une campagne de relations de presse, sous le thème « **10 questions à vous poser...** ». L'objectif poursuivi était de sensibiliser le grand public à l'importance de faire le bilan de leur propre situation, au moment de renouveler leurs polices d'assurance automobile ou habitation.

Pour renforcer le message, un sondage Omnibus CROP-Express a été réalisé en janvier auprès de 1 000 répondants, pour capter l'attention des médias et maximiser la couverture médiatique.

Cette campagne était jumelée à un volet publicitaire sur le site Internet *protégez-vous.ca* et à la publication d'articles concernant l'assurance de dommages et l'expertise de règlement de sinistres dans la section Partenaires.

TOUS DES PROFESSIONNELS ENCADRÉS PAR LA ChAD LE SAVIEZ-VOUS ?

Dans le cadre de la tournée régionale, la ChAD a profité de l'occasion pour utiliser les relations de presse dans le but de rappeler que les agents, courtiers et experts en sinistre, sont des professionnels qui ont le devoir de conseiller et d'informer le consommateur.

L'INFORMATION, UNE PRIORITÉ !



**La ChADExpress
Information rapide et sans papier**

Bulletin électronique publié six fois par année, dédié aux professionnels, au personnel non certifié de l'industrie et à celui des maisons d'enseignement. Son objectif est de présenter une information d'actualité, rapide à consulter, portant sur les nouveautés de la ChAD et de l'industrie. Quelque 6 200 abonnées reçoivent *La ChADExpress*.

Statistiques 2010

	2010	2009
NOMBRE DE REPRÉSENTANTS CERTIFIÉS	14 179	13 842
Masculin	38,9 %	39,0 %
Féminin	61,1 %	61,0 %
ÂGE DES MEMBRES		
24 ans et moins	2,3 %	2,2 %
25 à 34 ans	22,3 %	21,9 %
35 à 44 ans	23,6 %	23,0 %
45 à 54 ans	28,4 %	30,0 %
55 ans et plus	21,0 %	19,8 %
(donnée inconnue au dossier – indéterminé)	2,4 %	3,1 %
PROFESSIONS		
Agents en assurance de dommages	33,6 %	32,3 %
Courtiers en assurance de dommages	47,5 %	47,4 %
Experts en sinistre (à l'emploi d'un assureur)	14,4 %	15,0 %
Experts en sinistre (indépendants)	4,5 %	5,3 %
MEMBRES PAR RÉGION		
Bas-Saint-Laurent	2,0 %	2,1 %
Saguenay – Lac-Saint-Jean	3,0 %	3,0 %
Québec	12,7 %	12,6 %
Mauricie	2,3 %	2,3 %
Estrie	3,0 %	3,1 %
Montréal	16,8 %	17,0 %
Outaouais	2,5 %	2,5 %
Abitibi-Témiscamingue	1,5 %	1,5 %
Côte-Nord	0,5 %	0,6 %
Nord-du-Québec	0,1 %	0,1 %
Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine	0,6 %	0,6 %
Chaudière-Appalaches	10,9 %	10,6 %
Laval	5,6 %	5,4 %
Lanaudière	6,7 %	6,8 %
Laurentides	6,6 %	6,6 %
Montérégie	19,8 %	19,7 %
Centre-du-Québec	2,5 %	2,6 %
Inconnu	2,9 %	2,9 %
SITE INTERNET		
Nombre de visites	119 941	186 047
UNITÉS DE FORMATION CONTINUE		
Nombre d'UFC cumulés (heures de formation)	173 055	212 185
RÉPARTITION DES PLAINTES		
Agents en assurance de dommages	16	32
Courtiers en assurance de dommages	69	74
Experts en sinistre (à l'emploi d'un assureur)	46	37
Experts en sinistre (indépendants)	22	16
AUDITIONS DISCIPLINAIRES		
Nombre de journées d'audition	38	25

Rapport du comité de déontologie

Délibérer sur les questions d'éthique professionnelle et de déontologie non couvertes par des textes réglementaires

LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS : LE POINT DE MIRE DES ÉCHANGES ET DES SOLUTIONS

Impliqué depuis 2008 au sein du comité, il me fait plaisir de vous présenter mon premier rapport à titre de président du comité de déontologie.

Le rôle du comité de déontologie de la Chambre est de maintenir, à un haut niveau, l'éthique professionnelle des agents et des courtiers en assurance de dommages et des experts en sinistre. Il faut savoir que le comité délibère sur les questions d'éthique professionnelle et de déontologie non régies par 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 de la Chambre.

En 2010, nos travaux ont été enrichis par l'apport de deux sous-comités. Un premier composé d'experts en sinistre qui ont cerné l'utilisation de la reconnaissance de réserve, et un second composé de représentants spécialisés dans la distribution d'assurance de dommages par Internet.

Cette participation exceptionnelle de professionnels de l'industrie a été d'une contribution majeure aux travaux des membres du comité de déontologie qui se sont réunis à quatre reprises en 2010 pour échanger sur de nombreuses problématiques et émettre des opinions ou des avis portant sur l'éthique professionnelle et la déontologie des membres. En voici le résumé.

LA CERTIFICATION DES EMPLOYÉS DU RÉSEAU DE LA DISTRIBUTION JUSQU'AU CADRE DE PREMIER NIVEAU

En 2009, le comité de déontologie a entrepris des travaux pour analyser la différence entre le réseau de distribution et le réseau de l'indemnisation en matière de certification de postes cadre. Contrairement au réseau de l'indemnisation où tous les experts en sinistre ainsi que les cadres de premier niveau ont l'obligation de détenir un certificat en expertise de règlement de sinistres émis par l'Autorité, seuls les représentants en assurance de dommages (agents et courtiers) en relations constantes avec les consommateurs ont l'obligation de détenir un certificat.

En tenant compte de la *Loi sur la distribution des produits et services financiers*, par souci d'équité entre le réseau de distribution et le réseau de l'indemnisation et afin d'assurer la protection du public, le comité de déontologie a recommandé au conseil d'administration de la Chambre de proposer à l'Autorité d'exiger que les cadres de premier niveau dans le réseau de distribution soient tous titulaires d'un certificat de représentant en assurance de dommages.

En 2010, le conseil d'administration de la Chambre a entériné la position du comité de déontologie. Étant donné que la certification relève de la compétence de l'Autorité, la Chambre leur a présenté notre position ainsi que des pistes de solution.

DISTRIBUTION PAR INTERNET

L'Internet et les produits en assurance de dommages représentent une zone grise dans la Loi. Les participants à un sous-comité se sont rencontrés à deux reprises en 2011 afin d'identifier les nombreuses problématiques en lien avec la distribution d'assurance de dommages et le règlement de sinistres par le biais de l'Internet. Le comité de déontologie a informé les membres du conseil d'administration de l'ampleur du sujet. Les administrateurs ont choisi de traiter de cette problématique majeure au sein de l'industrie en collégialité avec l'Autorité.

Le rôle du comité de déontologie de la Chambre est de maintenir, à un haut niveau, l'éthique professionnelle des agents et des courtiers en assurance de dommages et des experts en sinistre.

De gauche à droite : Carole Chauvin, Michel Talbot, André Deschambault et Jean-Marc Laurin. Absents sur la photo : André Michaud et Chantal Raïche.



LA RECONNAISSANCE DE RÉSERVE

Les experts en sinistre d'un sous-comité, se sont rencontrés à trois reprises en 2010 pour évaluer l'utilité et pour analyser l'utilisation de la reconnaissance de réserve, en application de l'article 19 du *Code de déontologie des experts en sinistre*. Le conseil d'administration a entériné les recommandations du comité de déontologie et a mandaté le comité de la qualité de la pratique professionnelle pour développer une lettre-type de reconnaissance de réserve, tant en français qu'en anglais, et pour collaborer avec le Bureau d'assurance du Canada afin de réviser leurs formulaires.

L'ENREGISTREMENT DE CONVERSATIONS TÉLÉPHONIQUES

Les nouvelles technologies font en sorte qu'il est maintenant de pratique courante dans l'industrie d'enregistrer les conversations téléphoniques avec les clients. Par contre plusieurs questions se posent au sein de l'industrie : Est-ce que ces enregistrements peuvent remplacer une signature ? Est-ce que ces enregistrements font partie intégrante du dossier-client et doivent-ils, par conséquent, être conservés au dossier selon les règles de conservation ?

Le comité de déontologie analysera ces questions et prendra position en 2011.

LES DIFFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES D'ENCADREMENT

En débutant nos travaux concernant diverses problématiques, notamment l'utilisation de démarcheurs (indicateurs de clients), le partage de commissions et la publicité dans le réseau de distribution, le conseil d'administration a mandaté le comité pour dresser les différences réglementaires en matière d'encadrement.

Un sous-comité a récemment été créé et les travaux débiteront dès les premiers mois de 2011.

MEMBRES DU COMITÉ DE DÉONTOLOGIE

Michel Talbot, FPAA
Agent en assurance de dommages
Président du comité et administrateur à la Chambre

André Deschambault, C.d'A.Ass.
Courtier en assurance de dommages

Gilles Felton, C.d'A.Ass.,
Courtier en assurance de dommages
(nommé en décembre)

Mario Joannette
Expert en sinistre (à l'emploi d'un assureur)
(nommé en décembre)

Jean-Marc Laurin, FPAA, CRM, FCIAA
Expert en sinistre (indépendant)

M^e Maurice LeFrançois
Agent en assurance de dommages
des particuliers (nommé en décembre)

Gilles Marin
Expert en sinistre (à l'emploi d'un assureur)
(nommé en décembre)

André Michaud, B.A.A., C.d'A.A.
Courtier en assurance de dommages
(jusqu'en mai)

Chantal Raïche, PAA
Expert en sinistre (à l'emploi d'un assureur)
(jusqu'en août)

Carole Chauvin, C.d'A.Ass, Adm.A.
Courtier en assurance de dommages
Syndic

L'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE ET LA CONFIANCE DES CONSOMMATEURS

L'éthique professionnelle étant le moteur d'une relation de confiance entre les consommateurs et l'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 2010, les travaux du comité ont également porté sur les bonis à la vente et les conflits d'intérêts, les centres d'appels à l'extérieur du Québec et la certification des employés visés par l'article 547 de la Loi.

En terminant, je tiens à remercier sincèrement chaque membre du comité de déontologie et chacun des participants des sous-comités pour leur précieuse collaboration. 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. Enfin, je remercie les membres du conseil d'administration pour leur confiance.



Michel Talbot, FPAA
Agent en assurance de dommages
Président du comité de déontologie

MEMBRES DU SOUS-COMITÉ – INTERNET

Jean Boissonneault, C.d'A.Ass.
Courtier en assurance de dommages
Président du sous-comité et administrateur à la Chambre

Louis Cyr, vice-président
Technologies de l'information
(à l'emploi d'un assureur)

M^e Jannick Desforges
Directrice du Service des affaires
institutionnelles et de la conformité
des pratiques de la Chambre

Vincent Gaudreau, C.d'A.A., FPAA, CRM
Courtier en assurance de dommages

Michel Talbot, FPAA
Agent en assurance de dommages,
administrateur à la Chambre

Jonathan Van Mourik
Agent en assurance de dommages

Carole Chauvin, C.d'A.Ass., Adm.A.
Courtier en assurance de dommages
Syndic

MEMBRES DU SOUS-COMITÉ – RECONNAISSANCE DE RÉSERVE

Jean-Marc Laurin, FPAA, CRM, FCIAA
Expert en sinistre, président du sous-comité
et administrateur à la Chambre

M^e Hubert Auclair, LL. B.
Avocat (à l'emploi d'un assureur)

Pierre Boulianne
Expert en sinistre

Pierre Dépatie, FPAA, M.B.A.
Expert en sinistre (à l'emploi d'un assureur)

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

Robert Lépine
Expert en sinistre (à l'emploi d'un assureur)

Carole Chauvin, C.d'A.Ass., Adm.A.
Courtier en assurance de dommages
Syndic

Rapport du comité du développement professionnel

C'est avec fierté que j'ai accepté de présider les travaux du comité du développement professionnel qui avait suspendu ses activités en 2009.

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

Lors de notre première rencontre en novembre, nous avons établi nos objectifs en ce qui a trait à la formation continue obligatoire et au programme de formations offert par la Chambre. Ces objectifs, élaborés dans le respect de notre mission de protection du public et de notre engagement à veiller à la formation continue obligatoire de nos membres, se déclinent en quatre volets :

- Assurer une vigie concernant l'application des modifications au *Règlement sur la formation continue obligatoire*, en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2010, et faire en sorte que celui-ci évolue en tenant compte des réalités de l'industrie et des normes appliquées dans les organismes similaires à la Chambre ;
- Soutenir activement une étude qualitative pour évaluer les besoins des membres en vue de développer un programme d'accompagnement en matière de formation ;
- Contribuer à la mise à jour des politiques administratives et de leur interprétation au besoin ;
- Participer à l'élaboration des activités et de l'offre de formations offertes par la Chambre.

Outre l'entrée en vigueur le 1^{er} janvier des modifications au *Règlement sur la formation continue obligatoire*, l'année 2010 a été marquée par le lancement des activités de formation offertes par la Chambre afin de répondre à la demande des membres pour que la Chambre offre de la formation en matière de conformité et de déontologie.

Dans ce contexte, j'aimerais souligner l'excellent travail réalisé par le personnel de la Chambre afin de nous offrir des formations de qualité tout en se préoccupant de leur accessibilité. Je les remercie pour leur dévouement.

En terminant, je souhaite la bienvenue à tous les nouveaux membres au sein du comité et je les remercie pour leur implication. Sur une note plus personnelle, je tiens à remercier le conseil d'administration de la Chambre pour leur confiance.



André Michaud, B.A.A., C.d'A.A.
Courtier en assurance de dommages
Président du comité de développement professionnel

Des objectifs élaborés dans le respect de notre mission de protection du public et de notre engagement à veiller à la formation continue obligatoire de nos membres.

Membres du comité de développement professionnel

Carole Bourdeau, PAA
Spécialiste développement organisationnel
– Ressources humaines
(à l'emploi d'un assureur)

André Michaud, B.A.A., C.d'A.A.
Courtier en assurance de dommages
Président du comité et administrateur
à la Chambre

Nancy Brière, FPAA
Agent en assurance de dommages
des particuliers

Christian Laflamme
Agent en assurance de dommages

Karine Mercier, PAA
Expert en sinistre (à l'emploi d'un assureur)

Pierre Simoneau, C.d'A.A.
Courtier en assurance de dommages



Rapport du comité de vérification

En tant que présidente, il me fait plaisir de vous présenter le bilan des activités du comité de vérification de la Chambre de l'assurance de dommages pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2010.

Le comité de vérification est chargé d'étudier toute question concernant la situation financière de l'organisme. Il a également pour mandat de pourvoir 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 et coordonne les activités des vérificateurs externes.

En 2010, les actions et les gestes posés par la Chambre ont été nombreux. Plusieurs améliorations à nos processus ont été mises en place dans nos différents services à la suite de l'inspection de nos activités par l'Autorité des marchés financiers à l'automne 2009.

Déjà, de nombreuses recommandations sont intégrées à nos systèmes informatiques, notamment le programme de suivi des enquêtes du syndic, celui des inspections professionnelles des cabinets et le programme de gestion de la formation continue obligatoire.

Le comité de vérification est chargé d'étudier toute question concernant la situation financière de l'organisme.

RÉSULTATS FINANCIERS 2010

En ce qui a trait aux résultats financiers, les ajustements apportés en cours d'année ont permis d'atteindre les résultats prévus.

En effet, anticipant une insuffisance des produits par rapport aux charges de l'ordre de 289 000\$, les résultats financiers pour l'exercice se terminant le 31 décembre 2010 présentent une insuffisance de 228 466\$.

Par contre, les résultats financiers enregistrés depuis 2008 ont réduit les actifs nets de la Chambre de près de 550 000\$. À ce rythme, les membres du conseil d'administration de la Chambre sont tous d'avis qu'un redressement de la situation financière s'impose pour les années 2012 et les années suivantes.

Afin de s'assurer que la situation financière réponde aux besoins et aux activités qu'implique la mission de protection du public, le conseil d'administration convient qu'une augmentation de la cotisation pour les années à venir doit être demandée aux membres et votée en assemblée générale.

La gestion efficace des ressources financières combinée à un ajustement à la hausse de la cotisation des membres, passant de 240\$ à 275\$, permettront à la Chambre de retrouver l'équilibre budgétaire à compter de 2012.

En terminant, j'aimerais souligner l'excellent travail accompli par tous les membres du comité de vérification et les remercier chaleureusement pour leur précieuse contribution.



Diane Beaudry, CA, IAS.A.
Présidente du comité de vérification
Représentante du public



Membres du comité de vérification

Alain Giroux, CRM
Courtier en assurance de dommages

Diane Beaudry, CA, IAS.A.
Présidente du comité
et administratrice à la Chambre
Représentante du public

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

Rapport de l'auditeur indépendant



Aux membres de la
CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES,

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci-joints de la CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES, qui comprennent le bilan au 31 décembre 2010 et les états des résultats, de l'évolution des actifs nets et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION POUR LES ÉTATS FINANCIERS

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

RESPONSABILITÉ DE L'AUDITEUR

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifions et réalisons l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère

approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

OPINION

À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES au 31 décembre 2010, ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada.

Blain, Joyal, Charbonneau

Par Sylvain Dufresne, CA auditeur

Sainte-Julie, le 24 février 2011
1410, rue Principale, bureau 104
Sainte-Julie (Québec) JÉ3 1R6
Téléphone : 450 922-4535
Télécopieur : 450 922-5380
Courriel : groupebjc@bjc.qc.ca
www.groupebjc.com

RÉSULTATS

Pour l'exercice terminé le 31 décembre 2010

	2010	2009
	\$	\$
PRODUITS		
Cotisations	3 494 275	3 465 228
Intérêts	101 064	117 485
Greffe	155 745	80 697
Développement professionnel	148 958	100 357
Publications et matériel de promotion	81 672	83 551
Gain matérialisé sur placements	1 752	25 743
Variation de la plus-value non matérialisée sur les placements	(7 142)	22 777
	3 976 324	3 895 838
FRAIS D'EXPLOITATION		
Rémunération		
Salaires et charges sociales	2 247 554	2 058 024
Allocations – président et vice-président	44 000	44 000
Jetons des administrateurs	34 800	31 200
Frais de formation du personnel	7 570	17 708
Frais de formation des administrateurs	–	7 300
Jetons des autres membres	4 400	12 800
Loyer, taxes, permis et électricité	297 999	297 700
Frais de déplacement - ensemble des comités	74 435	143 051
Location – équipement de bureau	10 000	12 776
Publicité et promotion	125 279	190 424
Publications	162 315	184 976
Communication	98 449	166 022
Comité de discipline	147 716	118 631
Télécommunications	26 540	25 926
Assurances	54 867	55 237
Frais de perception de la cotisation par l'AMF	40 848	40 848
Procureur du syndic	319 948	238 416
Développement professionnel	48 857	65 938
Entretien et réparations	23 050	20 950
Frais du site internet	7 716	7 169
Fournitures de bureau et papeterie	52 397	63 459
Frais d'élections	27 619	27 875
Services professionnels externes	167 025	141 835
Mauvaises créances	49 856	19 262
Inspection professionnelle	54 232	47 739
Traduction	–	3 222
Poste et messagerie	18 384	25 846
Frais bancaires	8 985	7 458
Amortissement des immobilisations corporelles	26 469	40 882
Amortissement des actifs incorporels	68 480	32 251
Frais refacturés	(45 000)	(43 500)
	4 204 790	4 105 425
INSUFFISANCE DES PRODUITS SUR LES CHARGES	(228 466)	(209 587)

ÉVOLUTION DES ACTIFS NETS

Pour l'exercice terminé le 31 décembre 2010

	Investis en immobilisations	Grevés d'affectations d'origine interne	Non grevés d'affectations	2010	2009
	\$	\$	\$	\$	\$
SOLDE AU DÉBUT	201 252	500 000	986 173	1 687 425	1 897 012
Insuffisance des produits sur les charges	(94 949)	–	(133 517)	(228 466)	(209 587)
Acquisition d'immobilisations et d'actifs incorporels	76 404	–	(76 404)	–	–
SOLDE À LA FIN	182 707	500 000	776 252	1 458 959	1 687 425

BILAN

Au 31 décembre 2010

	2010	2009
	\$	\$
ACTIF		
Court terme		
Encaisse	116 929	72 789
Débiteurs (note 3)	699 864	848 720
Frais payés d'avance	39 968	18 873
Placements réalisables au cours du prochain exercice (note 4)	1 721 608	1 507 903
	2 578 369	2 448 285
Placements (note 4)	1 545 946	1 814 278
Immobilisations corporelles (note 5)	86 208	101 314
Actifs incorporels (note 6)	96 497	99 936
	4 307 020	4 463 813
PASSIF		
Court terme		
Créditeurs (note 7)	312 563	269 383
Cotisations reportées	2 294 597	2 284 511
Autre produits reportés	111 223	71 758
Avantages incitatifs de location	21 029	21 029
	2 739 412	2 646 681
Avantages incitatifs de location	108 649	129 707
	2 848 061	2 776 388
ACTIFS NETS		
Investis en immobilisations	182 707	201 252
Grevés d'affectations d'origine interne	500 000	500 000
Non grevés d'affectations	776 252	986 173
	1 458 959	1 687 425
	4 307 020	4 463 813



Diane Beaudry, CA, IAS.A.
Présidente du comité de vérification
Administratrice à la Chambre
Représentante du public



Jacques Yelles B. Comm., C.d'A.A.
Courtier en assurance de dommages
Administrateur à la Chambre

FLUX DE TRÉSORERIE

Pour l'exercice terminé le 31 décembre 2010

	2010	2009
	\$	\$
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Insuffisance des produits sur les charges	(228 466)	(209 587)
Éléments n'affectant pas la trésorerie :		
Amortissements	94 949	73 133
Gain matérialisé sur placements	(1 752)	(25 743)
Variation de la plus-value non matérialisée sur les placements	7 142	(22 777)
Avantages sociaux futurs	14 411	11 500
Amortissement de l'avantage incitatif relié à la dépense de loyer	(21 058)	(21 000)
	(134 774)	(194 474)
Variation nette des éléments hors caisse (note 8)	206 081	(229 066)
	71 307	(423 540)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Variation nette du placement dans le marché monétaire	(274 284)	440 847
Acquisition de placements	(814 738)	(1 426 884)
Produit de cession de placements	1 138 259	1 509 711
Acquisition d'immobilisations corporelles	(11 363)	(37 409)
Acquisition d'actifs incorporels amortissables	(65 041)	(91 444)
	(27 167)	394 821
AUGMENTATION (DIMINUTION) DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	44 140	(28 719)
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	72 789	101 508
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN	116 929	72 789

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Pour l'exercice terminé le 31 décembre 2010

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.

Instruments financiers

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.

Les organismes sans but lucratif peuvent choisir d'adopter les chapitres 3862, Instruments financiers – Information à fournir et 3863, Instruments financiers – présentation, ou d'appliquer le chapitre 3861, Instruments financiers – informations à fournir et présentation. La Chambre a décidé d'appliquer le chapitre 3861.

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- DÉBITEURS

	2010	2009
	\$	\$
Cotisations à recevoir via l'Autorité des marchés financiers	519 306	797 277
Cotisations perçues et à recevoir de l'Autorité des marchés financiers	94 372	21 064
Autres - comptes à recevoir	86 186	30 379
	699 864	848 720

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.

4- PLACEMENTS

	2010	2009
	\$	\$
Obligations, 2,05 % à 4,35 %, échéant entre mars 2011 et mars 2015 (coût 2 011 389 \$; 2 309 379 \$ en 2009)	2 046 000	2 374 911
Participation dans un placement collectif dans le marché monétaire	1 221 554	947 270
	3 267 554	3 322 181
Placements réalisables au cours du prochain exercice	1 721 608	1 507 903
	1 545 946	1 814 278

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

	\$
2011	1 721 608
2012	317 506
2013	325 433
2014	282 779
2015	100 228

5- IMMOBILISATIONS CORPORELLES

			2010	2009
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette	Valeur nette
	\$	\$	\$	\$
Améliorations locatives	15 133	15 133	–	5 048
Mobilier et agencement	266 053	200 897	65 156	81 220
Matériel informatique	186 636	165 584	21 052	15 046
	467 822	381 614	86 208	101 314

6- ACTIFS INCORPORELS

			2010	2009
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette	Valeur nette
	\$	\$	\$	\$
Site internet	35 357	28 569	6 788	18 456
Logiciels	172 159	82 450	89 709	81 480
	207 516	111 019	96 497	99 936

7- CRÉDITEURS

	2010	2009
	\$	\$
Fournisseurs et frais courus	207 182	213 844
Taxes de vente	69 470	34 039
Provision pour un régime de retraite (note 10)	35 911	21 500
	312 563	269 383

8- VARIATION NETTE DES ÉLÉMENTS HORS CAISSE

	2010	2009
	\$	\$
Débiteurs	148 856	(142 287)
Frais payés d'avance	(21 095)	74 560
Créditeurs	28 769	(210 169)
Cotisations reportées	10 086	49 636
Autre produits reportés	39 465	(806)
	206 081	(229 066)

9- 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.

10- 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 :

	\$
2011	307 073
2012	325 706
2013	327 159
2014	324 885
2015	324 885
Exercices subséquents	375 743
	1 985 451

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 14 411 \$ (11 500 \$ en 2009) 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.

11- 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 \$ (40 848 \$ en 2009). 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.

12- INSTRUMENTS FINANCIERS

Juste valeur

Les justes valeurs de l'encaisse, 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 des placements cotés en bourse est basée sur le cours acheteur.

La juste valeur de la part du marché monétaire correspond 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, de crédit ou de marché.

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

13- 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 2010, le capital de la Chambre s'élevait à 1 458 959 \$ (1 687 425 \$ en 2009). 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 2010 au montant de 228 466 \$ est principalement liée au développement de nouveaux outils à l'intention des membres pour améliorer leurs pratiques professionnelles.

LE PERSONNEL DE LA CHAMBRE EN 2010

DIRECTION GÉNÉRALE

Maya Raic, présidente-directrice générale

Huguette Poitras, secrétaire de direction

BUREAU DU SYNDIC

Carole Chauvin, syndic

Luce Raymond, adjointe au syndic
et responsable des enquêtes

Marie Buchanan, secrétaire du syndic

Johanne Bélanger, enquêteur
(depuis mars)

Sylvie Campeau, enquêteur

Annick Gemme, analyste
(jusqu'en décembre)

Mélissa Larose, enquêteur adjointe
(depuis décembre)

M^e Karine Lizotte, enquêteur

Micheline Pelletier, enquêteur

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

Annick Gemme, analyste à la conformité
(depuis décembre)

Jean-Sébastien Houle, inspecteur

Stella Korovilas, analyste à la conformité
(jusqu'en mai)

Jocelyne Lisi, analyste aux inspections

Denis Moisan, inspecteur
(jusqu'en novembre)

Jean-Pierre Provost, inspecteur
(jusqu'en juin)

Véronique Smith, secrétaire du comité de discipline

SERVICES ADMINISTRATIFS ET GESTION DES OPÉRATIONS DE LA FORMATION CONTINUE

Jocelin Pilon, directeur

Julie Boulanger, coordonnatrice à la formation

Brigitte Carrière, commis comptable

Emma Iliovici, commis comptable
(jusqu'en octobre, remplacement d'un congé de maternité)

Germain Lebeuf, commis services logistiques

Mélissa Grimard, technicienne à la formation

Julian Roldan, commis comptable
(depuis octobre, remplacement d'un congé de maternité)

Lise Tremblay, réceptionniste et agente d'information

SERVICE DES COMMUNICATIONS ET DES AFFAIRES PUBLIQUES

Isabelle Perreault, directrice
(jusqu'en novembre)

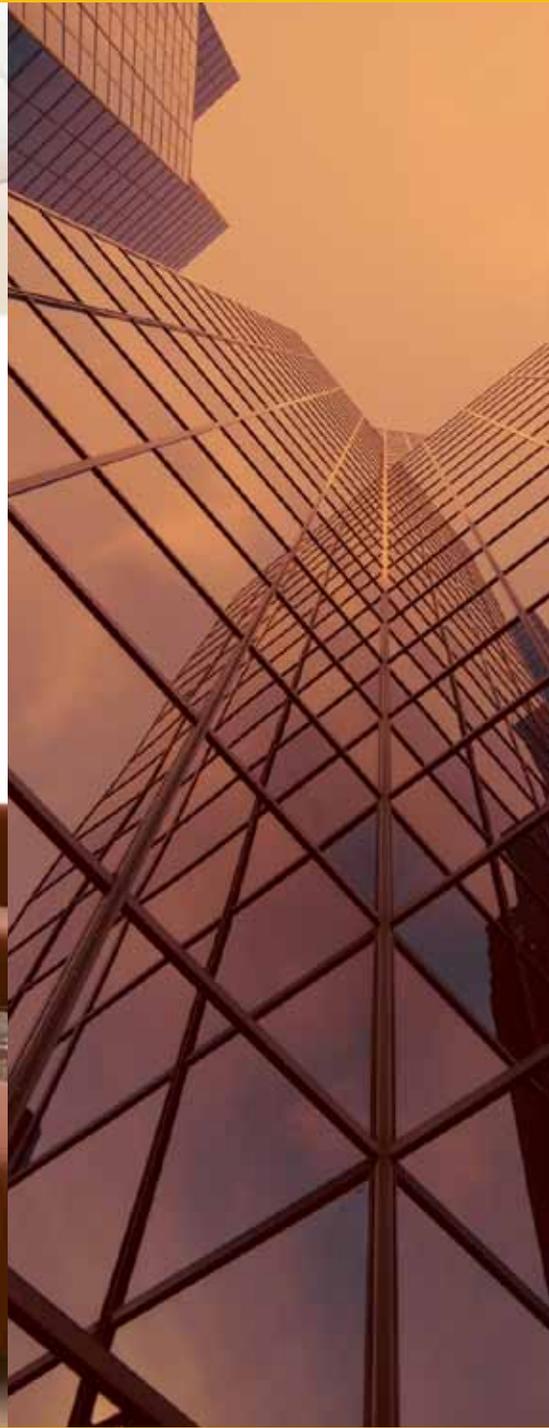
Luc Belhumeur, chargé de projets –
communications et affaires publiques

Pascale Gabriel, adjointe aux communications
(depuis juin)

Colette Lemieux, chargée de projets –
communications et marketing

Carine Lévesque, agente de communications
et d'information
(jusqu'en avril)

Nina Tourigny, agente de communications – relève



PROMOTION DES CARRIÈRES

agents en assurance de dommages
courtiers en assurance de dommages
experts en sinistre
souscripteurs



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

Message du président de la Coalition



M^e Robert LaGarde
Président de la Coalition

LE MANDAT DE LA COALITION RENOUVELÉ POUR LES TROIS PROCHAINES ANNÉES

Les besoins de main-d'œuvre n'ont jamais été aussi grands

Il y a neuf ans, la Chambre de l'assurance de dommages et l'industrie posaient un geste audacieux en créant la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages. Laisant de côté leurs intérêts corporatifs afin d'assurer une relève, l'industrie a fait preuve de solidarité et de vision.

LES PERCEPTIONS S'AMÉLIORENT

Cette mobilisation autour de notre objectif commun se concrétise par des résultats tangibles depuis quelques années. Par exemple, les perceptions du grand public évoluent positivement selon les sondages Omnibus réalisés depuis quelques années.

D'une part, la perception du public concernant les professionnels en assurance de dommages s'est améliorée de 5 %, passant de 52 % en 2008 à 55 % en 2010. Depuis 2006, la perception positive du public démontre une amélioration de 25 %.

D'autre part, le nombre de répondants ayant une perception négative (des professions ennuyantes et routinières ou avec très peu de débouchées) a diminué de 20 % depuis deux ans, passant de 24 % en 2008 à 20 % en 2010. Comparativement à 2006, c'est une baisse de 50 %.

UN MANDAT RENOUVELÉ POUR RÉPONDRE AU DÉFI

Lors de la planification stratégique de la Coalition pour 2010, les membres du conseil d'administration ont renouvelé le mandat de la Coalition pour les trois prochaines années, jusqu'à la fin de 2013. Tous les administrateurs sont d'avis que l'industrie doit poursuivre ses efforts car les besoins de main-d'œuvre n'ont jamais été aussi grands.

En effet, selon le sondage réalisé en 2010, 5 300 postes¹ sont à pourvoir d'ici la fin de 2012. Nous faisons face à un défi de taille. De plus, Emploi-Québec prévoit une diminution du bassin de main-d'œuvre active à partir de 2014. Déjà, plusieurs secteurs d'activités économiques en souffrent. Dans ce contexte, la concurrence sera de plus en plus vive pour attirer une main-d'œuvre qualifiée en quantité suffisante.

DES ACTIONS NOVATRICES

Grâce à la participation de l'ensemble de l'industrie, la Coalition a mis en place des actions de promotion novatrices. Par exemple, afin de joindre les jeunes, l'utilisation des médias sociaux comme Facebook nourrit par des témoignages et des commentaires des membres du comité jeunesse ou celle de YouTube avec une vidéo démontrant tout le dynamisme de notre industrie dans le cadre d'une journée fort inspirante au centre de ski Bromont.

À cela s'ajoutent des campagnes promotionnelles, des placements publicitaires et des relations de presse ciblés et une forte présence de la Coalition aux salons de l'emploi ainsi qu'à des journées carrières.

De plus, avec un nouveau partenariat, l'assurance de dommages, profitant d'un tarif privilégié, est maintenant un secteur vedette sur le site www.jobillico.com.

D'IMPORTANTES PARTENAIRES

En terminant, comme l'industrie de l'assurance de dommages gagne à être mieux connue, je voudrais remercier tous les donateurs qui, grâce à leur contribution à la campagne de financement annuelle, nous aident à sensibiliser la relève de demain à considérer notre industrie comme choix de carrière.

Je ne peux passer sous silence le travail exceptionnel des membres des comités jeunesse et des établissements aux activités de la Coalition.

¹Des postes d'agents et de courtiers en assurance de dommages, d'experts en sinistre et de souscripteurs.

[...] la perception du public concernant les professionnels en assurance de dommages s'est améliorée de 5%, passant de 52% en 2008 à 55% en 2010. Depuis 2006, la perception positive du public démontre une amélioration de 25%.

J'aimerais remercier Claude Côté et Michel Venne pour leur travail, des administrateurs qui nous ont quitté au cours de l'année et Johanne Lamanque, qui agit maintenant comme secrétaire-trésorière. Je remercie également Ugo Ceppi, Daniel Demers et Carole Lavoie pour leur apport depuis quelques années.

Par ailleurs, je profite de l'occasion pour souhaiter la bienvenue à Jonathan Caron, administrateur issu des cabinets d'expertise en règlement de sinistres; à Isabelle Perreault, administratrice issue des cabinets de courtage, Lucien Bergeron, de l'Institut d'assurance de dommages du Québec; à Lise Ouellet, des établissements d'enseignement et à Stéphanie Richard, d'Emploi-Québec.

Enfin, j'aimerais souligner mon réel bonheur de travailler avec mes collègues membres du conseil d'administration. Leur ouverture d'esprit et leur fierté représentent selon moi une source d'inspiration exemplaire à la mission de la Coalition.

Sur une note plus personnelle, je tiens à remercier les membres du conseil d'administration de la Chambre de l'assurance de dommages pour la confiance qu'ils me témoignent en me désignant à nouveau pour la représenter.



M^e Robert LaGarde, C.d'A.Ass.
Courtier en assurance de dommages
Président de la Coalition

Mission

À L'INITIATIVE DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES ET GRÂCE À LA MOBILISATION DE L'ENSEMBLE DE L'INDUSTRIE, C'EST EN 2002 QUE LA COALITION A ÉTÉ CRÉÉE. SA MISSION EST D'INTÉRESSER DAVANTAGE DE CANDIDATS AUX POSSIBILITÉS DE CARRIÈRE OFFERTES EN ASSURANCE DE DOMMAGES ET DE REVALORISER L'IMAGE DES PROFESSIONNELS QUI Y ŒUVRENT.

ADMINISTRATEURS

M^e Robert LaGarde

Président, Chambre de l'assurance de dommages

Sylvain Simard

Vice-président, Assureurs directs

Jonathan Caron

Administrateur, Cabinets d'expertise en règlement de sinistres (depuis juin)

Claude Côté

Administrateur, Cabinets d'expertise en règlement de sinistres (jusqu'en juin)

Johanne Lamanque

Administratrice, Cabinets de courtage (jusqu'en juin)

Ron Pavelack

Administrateur, Assureurs à courtiers

Isabelle Perreault

Administratrice, Cabinets de courtage (depuis décembre)

Michel Venne

Administrateur, Cabinets de courtage (de septembre à décembre)

MEMBRES OBSERVATEURS

Lucien Bergeron

Institut d'assurance de dommages du Québec (depuis septembre)

Ugo Ceppi

Emploi-Québec (jusqu'en septembre)

Daniel Demers

Secrétaire-trésorier, Bureau d'assurance du Canada – section Québec (jusqu'en juin)

Alain Giroux

Chambre de l'assurance de dommages

Cécile Hammond

Ministère de l'Éducation

Johanne Lamanque

Secrétaire-trésorière, Bureau d'assurance du Canada – section Québec (depuis août)

Carole Lavoie

Établissements d'enseignement collégial (jusqu'en juin)

Lise Ouellet

Établissements d'enseignement collégial (depuis septembre)

Stéphanie Richard

Emploi-Québec (depuis novembre)

RAPPORT DES ACTIVITÉS DE LA COALITION

Campagne de financement: 368 entreprises contribuent volontairement

321 694\$

La neuvième campagne de financement de la Coalition a été lancée le 15 mars 2010. Au total, 368 entreprises ont contribué, de façon volontaire, à cette campagne qui a permis d'amasser un montant de 321 694\$.



Perception du public

LES PERCEPTIONS S'AMÉLIORENT MAIS CERTAINS PRÉJUGÉS PERSISTENT

Un sondage Omnibus réalisé du 15 au 19 avril 2010 auprès de 1 015 répondants âgés de 18 ans et plus, démontre que la perception du public concernant les professionnels en assurance de dommages s'est améliorée de 5 % depuis deux ans, passant de 52 % en 2008 à 55 % en 2010. Depuis quatre ans, c'est 25 % de plus.

Par contre, certains préjugés persistent. En effet, 14 % des répondants croient toujours que le travail d'un professionnel consiste à faire du porte-à-porte pour offrir des produits en assurance de dommages, comparativement à 11 % en 2008 et à 10 % en 2006.

Présence médiatique

Présence de la Coalition dans 50 articles ou reportages, placement de plus d'une vingtaine de publicités, permettant de positionner l'assurance de dommages et ses professions ainsi que d'informer l'industrie des activités de la Coalition.



De gauche à droite :
Ron Pavelack,
Johanne Lamanque,
Robert LaGarde,
Sylvain Simard,
Jonathan Caron,
Alain Giroux

Sondage sur les besoins de main-d'œuvre

PLUS DE 5 300 POSTES À POURVOIR D'ICI À LA FIN 2012

Réalisé aux deux ans, l'édition 2010 du sondage sur les besoins de main-d'œuvre, démontre que l'industrie de l'assurance de dommages devra affronter un défi plus grand que jamais. En effet, plus de 5 300 postes d'agents et de courtiers en assurance de dommages, d'experts en sinistre et de souscripteurs devront être pourvus sur une période de trois ans, d'ici la fin de 2012.

Postes à pourvoir par catégorie de professionnels

TYPES DE DÉCISIONS	2010	2011	2012
Agents en assurance de dommages	490	303	498
Courtiers en assurance de dommages	877	303	1 087
Experts en sinistre	216	1 007	271
Souscripteurs	122	215	152
Total	1 705	1 644	2 008

Comme dans le précédent sondage réalisé en 2008, les résultats démontrent que les employeurs sous-estiment le nombre de départs pour cause de retraite ou autre. On peut donc s'attendre à un volume d'embauches plus élevé que celui estimé.

Activités de représentation

Promotion des possibilités de carrière en assurance de dommages à l'occasion de 30 événements et plus, que ce soit lors des salons de l'emploi, des journées carrières ou d'événements réunissant des intervenants du milieu de l'éducation.

À l'automne, organisation du tirage d'un iPad dans trois salons de l'emploi. Pour être éligible, les visiteurs du stand de la Coalition devaient, à l'aide d'un iPad sur place, s'inscrire comme adeptes des pages Facebook de la Coalition et de Jobillico.

Au total, 2 593 personnes ont participé au concours.

Cahier spécial : Vise juste ! Plus d'un million de lecteurs !

Insertion d'un cahier spécial sur les professions en assurance de dommages dans sept grands quotidiens du groupe Gesca : *La Presse*, *Le Soleil*, *La Tribune*, *Le Nouvelliste*, *Le Droit*, *Le Quotidien* et *La Voix de l'Est*.



Sous la thématique du sport, ce cahier présentait de nombreux témoignages de jeunes professionnels ayant choisi l'assurance de dommages et comparant leur choix de carrière à un sport.

Tiré à 555 000 exemplaires, le cahier a joint plus d'un million de lecteurs. De plus, 8 500 cahiers supplémentaires ont été distribués aux conseillers en informations scolaire et professionnelle du Québec, aux directions régionales d'Emploi-Québec, aux collèges offrant une formation en assurance de dommages et aux gens en réorientation de carrière lors d'événements auxquels participe la Coalition.

Nouveau partenariat avec Jobillico

Développement d'un nouveau partenariat avec Jobillico permettant aux employeurs en assurance de dommages, d'afficher tous les postes disponibles et de faire connaître leur cabinet, par la toile Internet et les médias sociaux, à des milliers de chercheurs d'emploi, et ce, à un tarif préférentiel.



Pros
delassurance
.ca

Site Internet de la Coalition

Au cours de l'année, le site Internet de la Coalition – www.prosdelassurance.ca – a enregistré 64 470 visites.



Facebook

En septembre, mise en place d'une page Facebook de la Coalition et recrutement de plus de 2 000 adeptes. Cette page est alimentée et dynamisée par des témoignages et des commentaires des membres du comité jeunesse.

Dévale les pentes avec assurance !

UNE JOURNÉE DE PROMOTION INSPIRANTE À VOIR SUR YOUTUBE.COM

En février, organisation d'une journée au centre de ski Bromont pour y rencontrer les jeunes skieurs et planchistes avant la date limite des inscriptions aux programmes collégiaux en assurance de dommages, le 1^{er} mars. Musique, animation, chocolats chauds et prix à gagner étaient au rendez-vous !



LES COMITÉS DE LA COALITION

COMITÉ DES ÉTABLISSEMENTS

Le comité des établissements regroupe les directeurs des études des collèges offrant le DEC Conseil 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.

MEMBRES DU COMITÉ

Michel Archambault

Enseignant, Cégep du Vieux Montréal (depuis novembre)

Martine Blache

Directrice de la formation aux entreprises,
Cégep du Vieux Montréal

Roger Bouchard

Directeur des études, Cégep de Lévis-Lauzon

Marie Gagnon

Directrice des études, Collège Montmorency

Martine Garnier

Conseillère à la 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 (jusqu'en juin)

Lynda Higgins

Enseignante et coordonnatrice de programme,
Cégep de Lévis-Lauzon

Isabelle Lamarre

Directrice des études, Cégep du Vieux Montréal

Carole Lavoie

Directrice des études, Cégep de Sainte-Foy (jusqu'en juin)

Lise Marquis

Coordonnatrice de la formation continue,
Cégep de Sainte-Foy

Lise Ouellet

Directrice des études, Cégep de Sainte-Foy (depuis septembre)

Sylvain Rousseau

Directeur adjoint des études,
Collège Montmorency (jusqu'en septembre)

Daniel Sincu

Coordonnateur de programme, Collège Lasalle

Hanan Smidi

Enseignante, Cégep du Vieux Montréal
(jusqu'en novembre)

Nathalie Vallée

Directrice adjointe des études,
Collège régional
de Lanaudière (depuis novembre)

Robert LaGarde entouré
des membres du comité
des établissements

COMITÉ JEUNESSE

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

MEMBRES DU COMITÉ

Kaven Baril

Agent en assurance de dommages

Karl Bélanger

Agent en assurance de dommages

Maryse Bossé

Souscripteur

Simon Charbonneau

Souscripteur

Anne-Marie Deschênes

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

Nancy Joyal

Expert en sinistre

Dominic Lalonde

Courtier en assurance de dommages

Claudie Latraverse

Agent en assurance de dommages

Nicolas Lemieux

Souscripteur

Mélanie Maurais

Souscripteur

Andréanne Paquet

Courtier en assurance de dommages

Amilie Sirois

Agent en assurance de dommages

Patrick Toupin

Courtier en assurance de dommages



999, boul. de Maisonneuve Ouest, bureau 1200
Montréal (Québec) H3A 3L4
Tél. : 514 842-2591 ou 1 800 361-7288
Télec. : 514 842-3138
chad.ca