

## La ChAD est là pour vous

Rapport annuel 2013 de la Chambre de l'assurance de dommages

**Montréal, le 14 avril 2014** – Le 31 mars 2014, la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) a déposé son rapport annuel 2013 à l'Autorité des marchés financiers, conformément à la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*. À la veille de quinze années d'existence, la ChAD dresse, pour l'année 2013, un portrait marqué d'accomplissements et d'avancement.

### **La ChAD est là pour les professionnels certifiés**

Contrairement à ce que le mot « inspection » peut évoquer dans l'imaginaire collectif, l'inspection professionnelle vise non pas à prendre quelqu'un en défaut, mais bien à dépister des lacunes et à trouver des solutions pour y remédier. En 2013, 64 inspections ont été effectuées grâce auxquelles la ChAD a pu constater 640 lacunes. Les principaux manquements observés relèvent de la mauvaise gestion des comptes séparés, de l'absence de plan d'urgence ou de plan de continuité des activités, et de l'absence de politique de traitement des plaintes et de règlements des différends.

Lorsque récurrentes, les lacunes font l'objet de création d'outils – fiches d'information, procédures, guides, formulaires, avis ou lettres types – permettant aux membres d'améliorer leurs pratiques au quotidien. Au cours de l'année, deux outils ont été révisés et quatre outils créés, dont un avis de réserve pour les experts en sinistre et une procédure de renouvellement des contrats d'assurance des entreprises.

Pour maintenir et améliorer leurs pratiques professionnelles, la ChAD s'assure que les membres ont accès à une formation de qualité. En 2013, 6 377 séances de formation ont été tenues dans toutes les régions du Québec et 1 026 nouvelles activités ont été reconnues. Forte de son expertise en la matière, la ChAD offre depuis 2010 des formations en Conformité, qui, l'an dernier, ont joint 1 920 représentants. De plus, un nouvel espace de formation en ligne, appelé ÉduChAD, a été lancé à l'automne offrant des cours d'une heure dans cette catégorie.

### **La ChAD est là pour le public**

La mission de la ChAD, assurer la protection du public, passe inévitablement par des mesures de prévention et d'accompagnement auprès des membres. Malgré ces efforts, il arrive qu'une personne qui manifeste des doutes quant à la qualité des services d'un représentant décide de déposer une plainte auprès du Bureau du syndic. Il s'agit d'un service faisant partie intégrante de la Loi. En 2013, 204 plaintes ont été reçues et 262 dossiers ouverts. Les principaux motifs de plaintes sont le défaut d'expliquer ou de conseiller ainsi que la négligence tels les suivis de

demande, les délais de traitement des réclamations et la qualité des documents et des correspondances envoyées.

Parmi les 346 décisions prises par le Bureau du syndic en 2013, il y a eu 76 mesures administratives de correction et 28 plaintes formelles déposées au Comité de discipline de la ChAD. Avec l'augmentation du nombre de dossiers traités, un processus d'optimisation du traitement des plaintes a été entamé et se poursuivra en 2014 afin de maintenir et même améliorer les délais.

En 2013, le Comité de discipline de la ChAD a tenu 54 journées d'audition, rendu 56 décisions, retenu 203 chefs d'infraction et imposé 158 sanctions, dont 92 amendes totalisant la somme de 261 600 \$.

### **La ChAD se projette dans l'avenir**

*La Loi sur la distribution de produits et services financiers*, laquelle régit l'industrie de l'assurance de dommages, devrait être révisée sous peu par le gouvernement québécois. La ChAD espère que les amendements apportés à la Loi contribueront à en faire un organisme d'autoréglementation complet qui pourra encadrer et inspecter tous les cabinets, peu importe leur taille, ainsi que les membres individuellement. Ce rôle élargi permettra à la ChAD d'être bien outillée et d'avoir accès à des renseignements de première ligne, de sorte que les règles et les normes en matière de distribution de produits et d'expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages seront toujours adaptées à la pratique quotidienne des membres.

Consultez le [rapport annuel 2013](#) et la fiche des [faits saillants](#) de l'année.

### **À propos de la ChAD**

La Chambre de l'assurance de dommages a pour mission d'assurer la protection du public en matière d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres. Elle veille à la formation continue obligatoire de plus de 14 500 agents et courtiers en assurance de dommages, ainsi que d'experts en sinistre. Elle encadre de façon préventive et discipline la pratique professionnelle des individus œuvrant dans ces domaines.

**Renseignements :** Lisane Blanchard  
Chambre de l'assurance de dommages  
514 842-2591  
[lblanchard@chad.qc.ca](mailto:lblanchard@chad.qc.ca)