Statistiques 2020

Chambre de l’assurance de dommages

Rapport d’activités

CHAMBRE DE L’ASSURANCE DE DOMMAGES

À VOS CÔTÉS POUR ASSURER LA CONFIANCE

Table des matières

Faits saillants	3
Assurer la confiance	4
Devenir votre partenaire, votre référence	5
Notre mission	6
Notre vision	6
Nos valeurs	6
Le conseil d’administration	7
L’équipe de la ChAD	8
Qui sont les certifiés?	9
Formation continue	10
Bureau du syndic	13
Comité de discipline	16
Communications	18
Informations financières	19

FAITS SAILLANTS 2020

15 327 CERTIFIÉS

39 % Hommes 61 % Femmes

FORMATION

Portrait dans l'industrie
323 nouvelles activités reconnues
305 activités renouvelées
541 formateurs reconnus

Portrait à la ChAD
58 formations sur ÉduChAD
4 229 inscriptions
8 nouvelles formations créées

OUTILS

3 nouveaux outils
en français et en anglais :

- 2 aide-mémoires au renouvellement
- 1 lettre type : confirmation d'une modification à un contrat d'assurance

1 outil révisé

- Assurance des syndicats de copropriétés - Liste de documents pour les courtiers et agents

BUREAU DU SYNDIC

357 dossiers de plainte **ouverts** concernant :
30 agents | 152 courtiers | 175 experts

400 dossiers de plainte **fermés**

433 **décisions prises** dont :
167 mesures administratives

COMITÉ DE DISCIPLINE

28 plaintes formelles concernant :
4 agents | 24 courtiers

23 décisions rendues

69 sanctions disciplinaires
49 périodes de radiation temporaire (13 individus)
2 radiations permanentes
15 amendes totalisant 92 000 $

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

Assurer la confiance

Le changement est maintenant le lot quotidien de nous tous, consommateurs, professionnels, entreprises ou régulateurs. À l'instar d'autres secteurs économiques, de nombreux défis confrontent l'industrie de l'assurance de dommages et imposent des changements permanents sur les façons de faire, d'interagir et de se réguler : transformation numérique, intelligence artificielle, cyberrisques, consolidation des marchés, virage démographique, transition écologique et, en cette année singulière, pandémie mondiale.

Pourtant la ChAD poursuit assidûment ses efforts et s'adapte sans cesse pour consolider la protection du public et protéger la confiance des consommateurs envers les professionnels de l'assurance de dommages. Si pour ce faire la ChAD collabore avec l'ensemble des organismes et partenaires de l'industrie, elle compte également sur un conseil d'administration dont la composition reflète tous les segments de l'industrie et d'expertises pertinentes à l'exercice de son mandat. Cette diversité et l'envergure des expériences favorisent un apport crédible et riche aux discussions de l'industrie.

« Nous sommes fiers du Plan stratégique 20|23 de la ChAD, qui confirme les efforts de l'organisme pour toujours mieux répondre aux besoins des assurés et sinistrés, pour soutenir des pratiques d'avant-garde chez les professionnels de l'industrie et pour demeurer agile, ce faisant. »

Au terme de cette première année du Plan 20|23, le conseil d'administration reconnaît et salue la résilience et la détermination de toute l'équipe de la ChAD, équipe qui, dans un contexte de mouvance inédite, a su garder le cap et s'engager à fond à la réalisation de projets fondateurs.

Sylvie Mercier, Économiste, ASC. C.Dir., Coach certifiée ICF
Présidente du conseil d'administration

Devenir votre partenaire, votre référence

Collaboration avec les partenaires, refonte du site Web, consultation et apport des professionnels, mise sur pied du Service des relations avec les clientèles (Accent Déonto), nouvelles formations, transformation numérique, audiences virtuelles au Comité de discipline, hausse du nombre de décisions prises par le Bureau du syndic, création de contenus et d'outils…, la ChAD est fière de présenter son rapport d'activités pour l'année 2020.

Le plan stratégique 20|23 est par ailleurs bien entamé et la ChAD vise toujours à être reconnue comme la référence en matière de pratiques professionnelles et comme un partenaire à valeur ajoutée, innovant et synergique. Elle continuera donc à développer une approche concertée avec ses parties prenantes, à proposer une offre distinctive et adaptée aux clientèles et aux besoins en évolution et à optimiser ses façons de faire.

L'année 2021 promet d'autres projets porteurs pour les professionnels, notamment l'analyse des besoins de formation pour permettre aux dispensateurs de formation d'améliorer l'offre globale dans l'industrie, de nouvelles formules de cours telles que des formations mobiles et des séries animées et une trousse pour les nouveaux certifiés incluant une version des codes de déontologie illustrée par des histoires concrètes.

« Nous continuons à écouter, à accompagner et à outiller les certifiés. Les collaborations se poursuivront et l'intelligence collective, tant à l'interne qu'avec nos partenaires, alimentera plus que jamais nos initiatives! »

Au nom de toute l'équipe de la ChAD, je remercie également l'ensemble du conseil d'administration qui nous épaule dans nos actions et qui partage si généreusement son expertise au bénéfice de notre mission.

Anne-Marie Poitras, LL.B., ASC, PAA
Présidente-directrice générale

Notre mission

La Chambre de l'assurance de dommages a pour mission d'assurer la protection du public en maintenant la discipline et en veillant à la formation et à la déontologie des agents en assurance de dommages, des courtiers en assurance de dommages et des experts en sinistre.

Notre vision

Être reconnue comme la référence en matière de pratiques professionnelles et comme un partenaire à valeur ajoutée, innovant et synergique.

Nos valeurs

Intégrité
Agir avec honnêteté, authenticité et éthique.

Rigueur
Viser l'excellence en agissant consciencieusement et avec professionnalisme.

Engagement
Croire en la mission de la ChAD et être proactif à la partager.

Collaboration
Travailler et réfléchir ensemble dans le respect et dans un esprit d'ouverture en tenant compte de l'apport de chacun.

Le conseil d'administration

Au 31 décembre 2020

Sylvie Mercier, économiste, ASC.
C.Dir. Coach certifiée ICF
Administratrice indépendante
Présidente du conseil d'administration
Depuis 2015

Me Marie-Hélène Ménard
Dirigeante de cabinet d'assureur à courtier, certifiée
Vice-présidente du conseil d'administration
Depuis 2018

Sylvianne Chaput, M.SC. Finance
CPA, CFA, IAS.A
Administratrice indépendante
Depuis 2019

Alain Côté IAS.A/ICD.D, FCPA, FCA
Administrateur indépendant
Depuis 2019

Bernard Deschamps, MAP, CPA, CMA, ASC
Dirigeant de cabinet de courtage
(15 représentants et moins), certifié
Depuis 2020

Jonathan Fradet
Dirigeant de cabinet d'expertise en règlement de sinistres, certifié
Depuis 2020

Jean-Alexandre Gouin
Dirigeant d'un cabinet d'assureur direct, non certifié
Depuis 2020

Ted Harman, MBA, RIBO, CAPI
Dirigeant de cabinet de courtage, certifié
Depuis 2020

Christian Kengne, Ing.jr, M.Sc.
Administrateur indépendant
Depuis 2020

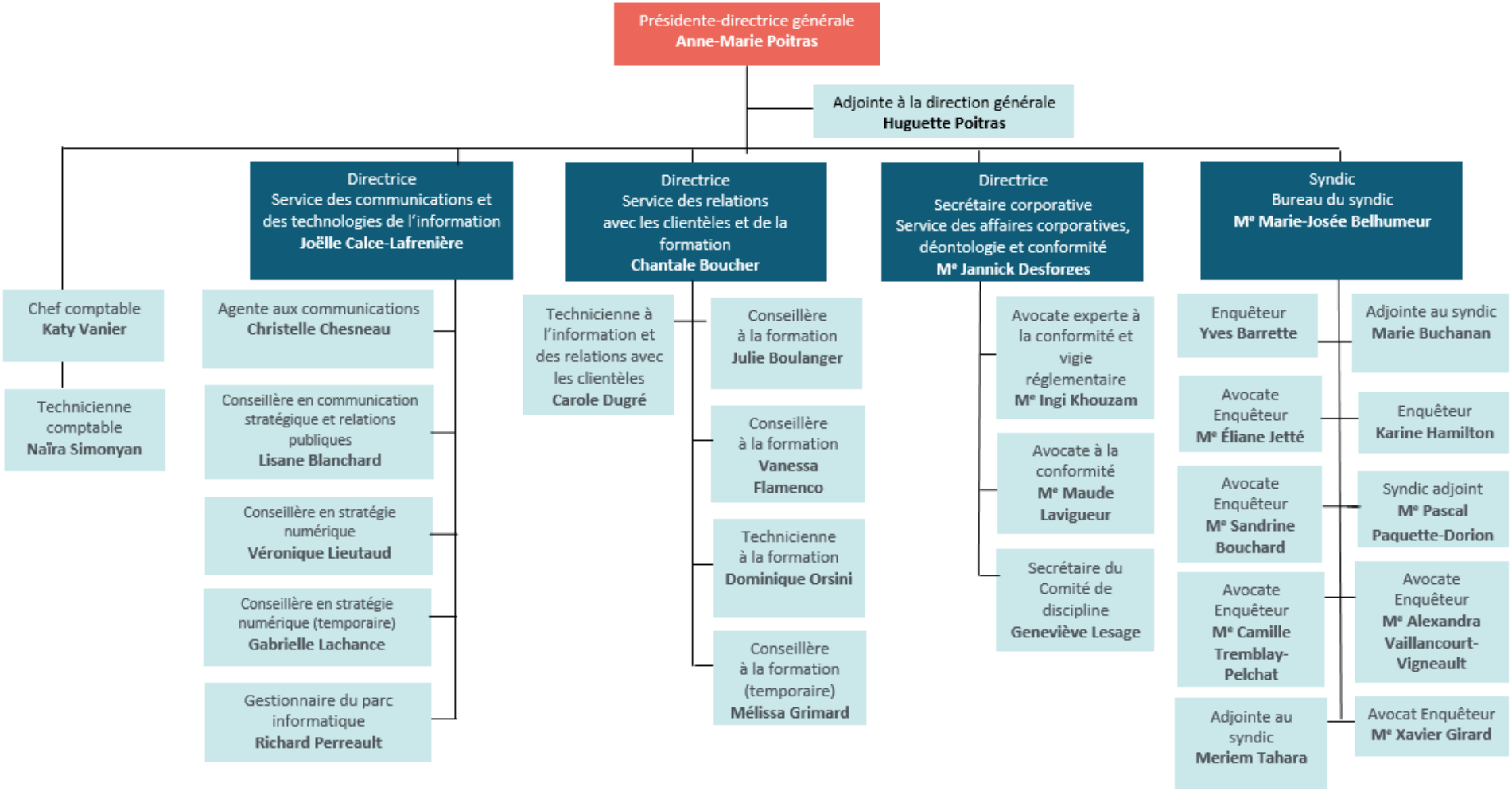
Alain Le Put, FPAA, BAA
Dirigeant d'un cabinet d'assureur direct, certifié
Depuis 2020

Maxime Poulin, CRM, R.I.B. (Ont)
Dirigeant de cabinet de courtage, certifié
Depuis 2019

Guy Versailles, ARP, FSCRP
Administrateur indépendant
Depuis 2019

L'équipe de la ChAD

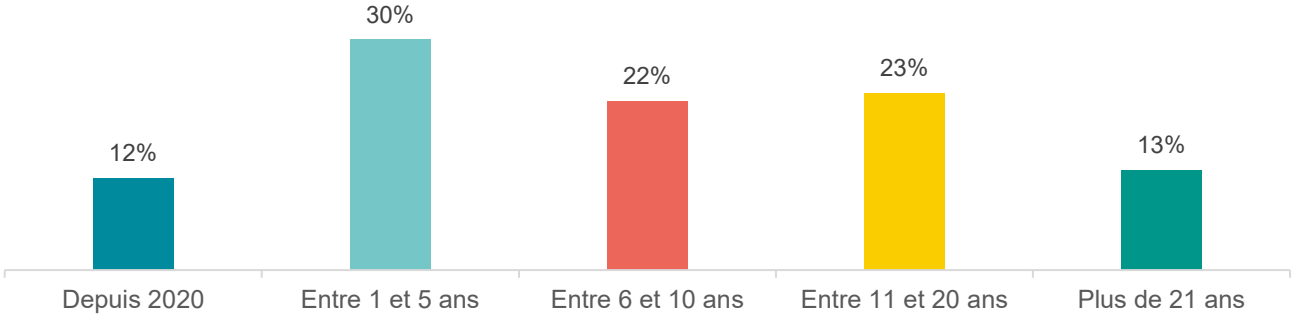
Janvier 2021



Qui sont les certifiés?

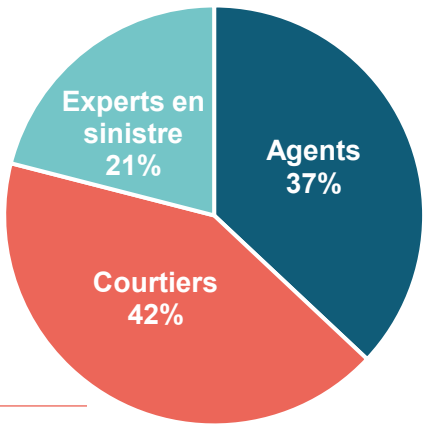
2020	2019	2018
15 327	15 471	15 116

Obtention du certificat en vigueur



Catégories de discipline

- 15 % Expert en règlement de sinistres
- 5,5 % Expert en règlement de sinistres en assurance de dommages des particuliers
- 0,5 % Expert en règlement de sinistres en assurance de dommages des entreprises



- 9,5 % Agent en assurance de dommages
- 27 % Agent en assurance de dommages des particuliers
- 0,5 % Agent en assurance de dommages des entreprises

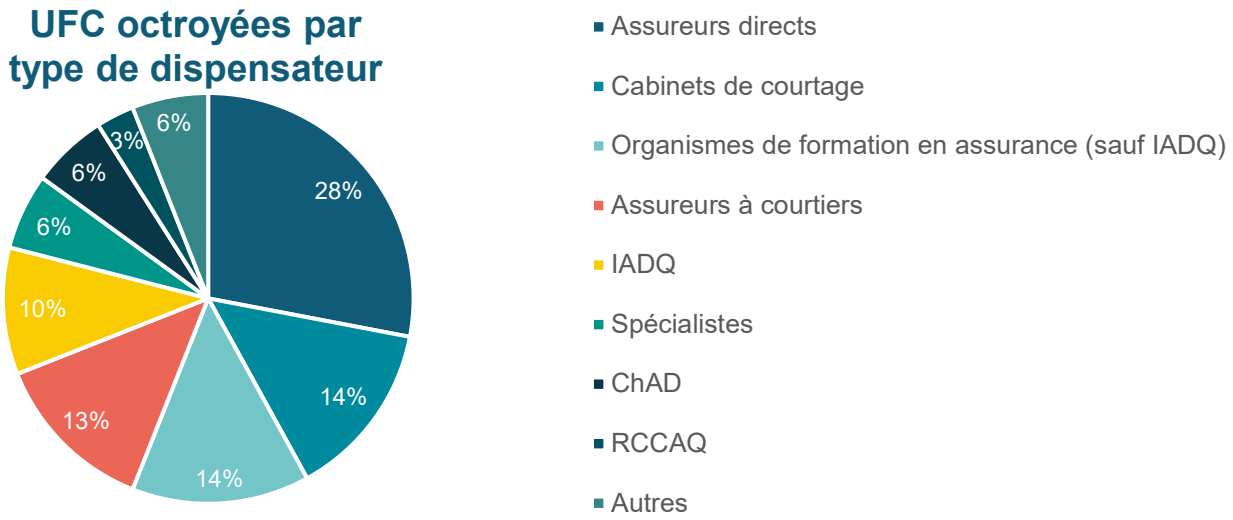
- 24 % Courtier en assurance de dommages
- 13 % Courtier en assurance de dommages des particuliers
- 5 % Courtier en assurance de dommages des entreprises

Formation continue

Les professionnels doivent accumuler 20 unités de formation continue (UFC) par période de deux ans. Notons que 75 % en cumulent plus; lors de la dernière période de référence, les professionnels certifiés avaient cumulé en moyenne 26 UFC. D'ailleurs, selon un sondage effectué en 2020, 87 % des certifiés sont favorables au fait qu'ils doivent s'acquitter d'une obligation de formation.

Portrait de l'offre de formation dans l'industrie

- 323 nouvelles activités de formation reconnues
- 305 activités de formation renouvelées
- 541 formateurs reconnus
- 2 366 heures de formation reconnues :
  - 4 % en Conformité
  - 83 % en Technique d'assurance, Administration et Droit
  - 13 % en Développement professionnel
- 125 dispensateurs ayant offert au moins une séance



Portrait des activités de formation de la ChAD

- 58 formations disponibles sur la plateforme ÉduChAD
- 4 229 inscriptions
- Création de huit nouvelles formations en 2020

Partenariats 2020

La ChAD a collaboré avec ses partenaires pour créer et offrir des formations.

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

- Formation *Sensibilisation à la sécurité de l'information* à laquelle 241 personnes ont assisté.
- Formation *Gérer une équipe en télétravail* offerte en classe virtuelle à 4 reprises.
- Formation *Trucs et astuces pour renouveler les contrats en 3 étapes* offerte en primeur lors du Congrès annuel du RCCAQ.

Coalition pour la promotion de la relève en assurance

- Capsule vidéo de 9 minutes sur le rôle de la ChAD et la déontologie, conçue à l'intention des enseignants de cégep.

Association des experts en sinistre de Mauricie/Bois-Franc

- Formation *Renseignements personnels lors d'un sinistre : comprendre, utiliser et expliquer le formulaire de consentement*.

COVID-19

Considérant la pandémie et pour aider les formateurs à offrir des formations à distance synchrone (en direct), la ChAD a allégé certains critères administratifs. Depuis avril 2020, la ChAD n'exige pas d'examen, mais demande aux formateurs de déployer d'autres mesures de vérification afin de s'assurer que les participants acquièrent les connaissances nécessaires. La ChAD maintient toutefois l'exigence d'inclure une évaluation sommative pour les formations asynchrones (en différé) ou lorsque le formateur n'est pas en mesure de contrôler les présences.

Horizon 2021

La ChAD poursuit ses objectifs stratégiques afin d'actualiser et bonifier la formation des professionnels. Voici quelques chantiers à venir :

- Divulguer les résultats de l'analyse des besoins de formations pour améliorer l'offre dans l'industrie.
- Promouvoir les demandes d'attribution individuelle afin d'encourager toute formation liée aux besoins des professionnels. D'ailleurs, en 2020, la ChAD a diminué les frais relatifs à une telle demande.
- Reconnaître les fractions d'UFC.
- Déployer de nouvelles formules de cours : formations mobiles, séries animées.
- Création d'un Comité consultatif des grands dispensateurs de formation.

Bureau du syndic

Le Bureau du syndic veille à la discipline professionnelle des agents et des courtiers en assurance de dommages ainsi que des experts en sinistre en recevant les plaintes à l'endroit des membres de la ChAD et en enquêtant de manière indépendante et confidentielle sur leurs agissements professionnels. Une fois l'enquête terminée, le syndic peut déposer une plainte formelle devant le Comité de discipline.

Dossiers de plainte ouverts

	Préenquêtes	Enquêtes	**Total**	**2019**	**2018**
Agents	30	0	**30**	42	30
Courtiers	149	3	**152**	221	95
Experts en sinistre (assureurs)	143	0	**143**	211	99
Experts en sinistre (indépendants)	32	0	**32**	61	25
Total	**354**	**3**	**357**	535	249

Dossiers de plainte fermés

	Préenquêtes	Enquêtes	**Total**	**2019**	**2018**
Agents	33	1	**34**	34	32
Courtiers	139	21	**160**	131	91
Experts en sinistre (assureurs)	162	2	**164**	145	99
Experts en sinistre (indépendants)	40	2	**42**	49	20
Total	**374**	**26**	**400**	359	242

Motifs de plainte

Regroupé en 7 familles, les motifs pour lesquels les professionnels ont été le plus fréquemment dénoncés au Bureau du syndic.

Motifs	Agents	Courtiers	Experts (assureur)	Experts (indépendant)	Total
Négligence	32	110	112	29	**283**
Défaut d'expliquer, d'informer et de conseiller	26	77	106	21	**230**
Exécution déficiente du mandat	12	97	41	12	**162**
Attitude (manque de modération et d'objectivité)	12	33	26	10	**81**
Renseignements personnels	1	32	26	0	**59**
Intérêts personnels	1	10	3	0	**14**
Faux documents, fausses représentations	1	2	7	2	**12**
Total	**85**	**363**	**321**	**75**	**844**

Décisions prises par le Bureau du syndic

Décisions	Agents	Courtiers	Experts (assureur)	Experts (indépendant)	Total
Mesures administratives	19	73	57	18	**167**
• Mise en garde	6	29	33	14	• 82
• Avis formel	13	44	24	4	• 85
Autres mesures	15	87	107	24	**233**
Plaintes formelles devant le Comité de discipline	4	24	0	0	**28**
Dénonciation à l'Autorité des marchés financiers					**5**
				Total	**433**

Autres recours des plaignants

Demandes de révision déposées auprès du Comité de révision	**10**
Avis formulés par le Comité de révision maintenant la décision du syndic de ne pas déposer de plainte formelle	**15**
Avis du Comité de révision recommandant la nomination d'un syndic ad hoc	**0**
Dossiers en attente de la position du Comité de révision au 31 décembre 2019	**2**

Dossiers encore à l'étude au 31 décembre 2020

Préenquêtes	**157**
Enquêtes	**21**
Disciplinaire	**50**
Total	**228**

Comité de discipline

Le Comité de discipline est un tribunal quasi judiciaire indépendant créé en vertu de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF). Il a pour mandat d'entendre les plaintes déposées par le syndic, ou par toute autre personne, contre les courtiers et les agents en assurance de dommages, ainsi que les experts en sinistre. Si le professionnel est trouvé coupable d'un ou de plusieurs chefs d'infraction aux dispositions de la LDPSF, de ses règlements ou des codes de déontologie, le Comité de discipline imposera la ou les sanctions appropriées.

Plaintes formelles reçues

	Total	2019	2018
Agents	**4**	0	6
Courtiers	**24**	22	19
Experts en sinistre	**0**	4	1
Total	**28**	26	26

119 chefs d'infraction

- Moyenne de 4 chefs d'infraction par plainte

Décisions rendues

	Total
Décisions sur culpabilité	4
Décisions sur culpabilité et sanction	12
Décisions sur sanction	7
Total	**23**

Délai moyen pour rendre une décision : 111 jours suivant la dernière journée d'audition.

Le *Code des professions* prévoit que les décisions doivent être rendues dans un délai de 90 jours.

Détails des décisions rendues

	Total des chefs d'infraction
Déclarations de culpabilité	**120**
Retraits	**11**
• Fusionnés	6
• Retirés par faute de preuve	5
Acquittement	**2**
Arrêt conditionnel des procédures (non calculé dans le total)	4
Total	**133**

Sanctions disciplinaires

Amendes (totalisant 92 000 $)	15
Périodes de radiation temporaire (concernant 13 individus)	49
Réprimandes	3
Radiations permanentes	2
Cours à suivre (non calculés dans le total des sanctions)	6
Total	**69**

Communications

Refonte du site Web de la ChAD

Au printemps 2020, la ChAD a réalisé une refonte complète de son site Web. Cette démarche a permis une révision complète de sa structure, de sa facture visuelle et des fonctionnalités offertes aux internautes, tant les professionnels certifiés que les consommateurs. L'objectif : faciliter l'accès au contenu recherché.

Améliorer votre pratique professionnelle

Le site Web de la ChAD est conçu pour faciliter la recherche d'information, d'outils et d'articles-conseils permettant aux agents, aux courtiers et aux experts en sinistre de répondre à leurs questions en matière de déontologie et d'améliorer leurs pratiques professionnelles.

Entre le 1er juillet et le 31 décembre 2020 :

- La section pratique professionnelle a été consultée 48 840 fois.
- La boîte à outils a été vue 5 284 fois, faisant de celle-ci l'une des pages les plus populaires.
- Les outils et modèles de documents ont été téléchargés 14 134 fois.

Nouveaux outils créés

- *Aide-mémoire – Renouvellement en 3 étapes* pour l'assurance des particuliers, en français et en anglais.
- *Aide-mémoire – Renouvellement en 3 étapes* pour l'assurance des entreprises, en français et en anglais.
- *Confirmation d'une modification à un contrat d'assurance*, en français et en anglais.

Outil révisé

- *Assurance des syndicats de copropriétés – Liste de documents pour les courtiers et les agents en assurance de dommages*

Informations financières

Revenus : **6 153 098 $**

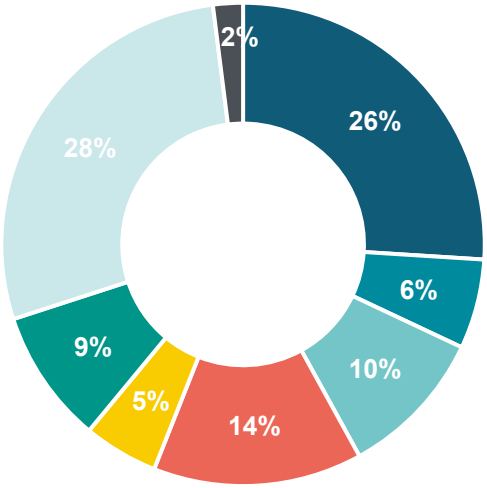
Répartition des revenus

- Cotisations : 4 867 893 $
- Formations : 976 779 $
- Amendes disciplinaires : 86 451 $
- Placements : 221 975 $

Dépenses : 5 167 102 $

Répartion des dépenses

- Enquêtes et discipline
- Services des relations avec les clientèles
- Formation
- Communications et relations publiques
- Technologies de l'information
- Affaires corporatives et conformité
- Direction générale et administration
- Gouvernance



Pour voir les états financiers complets, rendez-vous à chad.ca.