



Rapport annuel 2021

Chambre de l'assurance de dommages

 Rapport d'activités en date
du 31 décembre 2021



CHAMBRE
DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES

À VOS CÔTÉS
POUR ASSURER
LA CONFIANCE

Table des matières

Faits saillants	3
La ChAD résout tournée vers l'avenir	4
Votre partenaire, votre référence	5
Notre mission	6
Notre vision	6
Nos valeurs	6
Le conseil d'administration	7
Gouvernance	8
L'équipe de la ChAD	8
Qui sont les certifiés?	10
Développement professionnel	11
Accent Déonto	13
Bureau du syndic	15
Comité de discipline	19
Planification stratégique 20 23	21
Informations financières	24

FAITS SAILLANTS 2021

15 588 certifiés

Agents 38 %

Courtiers 41 %

Experts en sinistre 21 %

1 ACCOMPAGNEMENT EN DÉONTOLOGIE



- 1400 demandes d'information au service Accent Déonto
- Lancement de la trousse des nouveaux certifiés
- Création des codes de déontologie illustrés
- 18 articles-conseils (en français et en anglais)
- 1 nouvel outil et 5 outils révisés (en français et en anglais)

2 DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL



- 700 demandes de reconnaissance de formations
- 125 dispensateurs de formation
- 70 formations disponibles à ÉduChAD, dont 8 nouvelles
- Nouvelle formule de cours : capsules animées de 15 minutes

3 DISCIPLINE



- ▶ Bureau du syndic
 - 320 dossiers de plainte ouverts
 - 396 dossiers de plainte fermés
 - 440 décisions prises dont 178 mesures administratives
- ▶ Comité de discipline
 - 35 plaintes formelles : 21 courtiers, 11 experts et 3 agents
 - 42 décisions rendues
 - 94 sanctions disciplinaires, dont :
 - 1 radiation permanente
 - 7 radiations temporaires
 - 49 amendes totalisant 120 500 \$

Mot de la présidente du conseil d'administration

La ChAD résolument tournée vers l'avenir

En 2021, la ChAD a poursuivi assidûment sa mission de protection du public dans un environnement toujours plus marqué par le changement, bien sûr celui qu'impose une économie en pandémie, mais surtout celui d'une économie en profonde transition sociétale et technologique.

Devant une telle intensité et une telle vélocité de changement, le conseil d'administration de la ChAD a tourné son regard vers l'avenir pour mieux comprendre le prisme complexe de la réalité qui façonne l'expérience de consommateurs toujours plus connectés ainsi que la pratique professionnelle de certifiés – agents, courtiers et experts en sinistre – toujours plus touchés par le numérique et les nouveaux modèles d'affaires.

À la lumière de ces grands défis, soucieux d'assumer pleinement ses responsabilités et de maintenir la pertinence de ses propres pratiques, le conseil d'administration de la ChAD a entrepris d'élever sa gouvernance stratégique et de moderniser ses encadrements et pratiques. Le conseil s'est investi avec intention et professionnalisme à repenser son agenda, les comités et leurs mandats afin d'en faire des leviers stratégiques de développement et de déploiement nécessaires à ce que la ChAD exerce toujours mieux son rôle, soit un meilleur partenaire et fasse évoluer sa culture de gouvernance, tout cela au service de la mission de protection du public.

La mise sur pied d'un nouveau comité prospectif axé sur l'évolution de la pratique professionnelle et de la distribution des produits d'assurance témoigne de cet engagement. Il permettra de capter toute la diversité d'expérience et de connaissance des administrateurs, pour réfléchir avec l'équipe de la ChAD, aux impacts et aux enjeux de protection du public dans ces environnements numériques et, d'imaginer avec ouverture et pertinence, des pratiques adaptées pour les années à venir.

C'est aussi dans cet esprit que le conseil a poursuivi son rapprochement de gouvernance avec le ministère des Finances et l'Autorité des marchés financiers, nos partenaires de première importance.

En terminant, je tiens à souligner le soutien généreux et assidu de tous mes collègues administrateurs dont l'engagement et la générosité ont permis de franchir des jalons importants en 2021. En leur nom, je remercie également l'équipe de la ChAD qui a maintenu avec élan, ses efforts pour ancrer dans son quotidien, le renouveau de la ChAD.

Fort de ce regard collectif tourné vers le futur, le conseil d'administration et l'équipe de la ChAD s'apprentent à jeter les bases de la ChAD de demain pour les certifiés de demain. Tout cela, pour une protection du public, toujours au goût du jour.



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

Mot de la présidente-directrice générale

Votre partenaire, votre référence

Année mitoyenne de la **planification stratégique 20|23**, l'année 2021 aura été porteuse de nombreuses réalisations à la ChAD dans notre ambition d'être un partenaire à valeur ajoutée, innovant et synergique ainsi qu'une référence en matière de pratiques professionnelles.

Plusieurs chantiers ont suivi leur cours. Par exemple, nous avons continué à vous consulter pour mieux comprendre les réalités du terrain et adapter nos services. **Accent Déonto** – un service d'accompagnement créé en 2020 – a connu une hausse des questions de la part des professionnels nous permettant de produire des contenus pertinents pour améliorer leur pratique. Nous avons également conçu une trousse pour les nouveaux certifiés ainsi qu'une version illustrée des codes de déontologie.

En matière de **développement professionnel**, la ChAD a notamment développé de nouvelles formules de cours flexibles et dynamiques. Elle a fait la promotion des demandes d'attribution individuelle pour encourager les professionnels à suivre des formations adaptées à leurs besoins et elle a créé un comité consultatif des grands dispensateurs visant à assurer le maintien et la bonification d'une offre de formation diversifiée et de qualité dans l'industrie.

En 2021, la ChAD a aussi misé sur deux grandes priorités : accroître son intelligence collective et solidifier sa fondation. La **collaboration** s'imisce dorénavant à toutes les étapes de nos projets afin de faciliter le partage de connaissances et d'expertise. Aller plus loin, ensemble; une intention incontournable pour s'adapter à l'évolution de la pratique professionnelle et les enjeux de l'industrie.

La ChAD a enfin poursuivi sa **transformation numérique** vers un environnement sans papier et vers l'implantation d'un nouveau système de gestion intégrée de la clientèle (CRM). Cette solution technologique permettra entre autres d'améliorer notre service aux consommateurs et aux professionnels, d'optimiser nos processus internes et de donner de la valeur à notre expérience client.

Je tiens à remercier l'équipe de la ChAD qui se dévoue à notre mission avec intégrité, rigueur et engagement au quotidien. Je souligne également la collaboration efficiente que le conseil d'administration maintient avec l'équipe; leur expertise nous assure une proximité et une pertinence d'une grande valeur afin d'assumer notre mission de protection du public.



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

Le conseil d'administration de la ChAD est composé de huit dirigeants issus de l'industrie élus par les représentants certifiés et de cinq administrateurs indépendants nommés par le ministre des Finances.

Au 31 décembre 2021

Sylvie Mercier, économiste, ASC.

C.Dir. Coach certifiée ICF

Administratrice indépendante

Présidente du conseil d'administration

Depuis 2015

M^e 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

Mélissa Corriveau

Dirigeante assureur direct, certifiée

Depuis 2020

Alain Côté IAS.A/ICD.D, FCPA, FCA

Administrateur indépendant

Depuis 2019

Richard Côté, PAA

Dirigeant certifié cabinet d'expertise en
règlement de sinistre, certifié

Depuis 2021

Jean-Alexandre Guoin

Dirigeant d'un cabinet d'assureur direct, non
certifié

Depuis 2020

Ted Harman, MBA, RIBO, CAPI

Dirigeant de cabinet de courtage, certifié

Depuis 2020

Maxime Lavoie Girard

Dirigeant d'un cabinet de courtage de
15 représentants et moins, certifié

Depuis 2021

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, FSCRIP

Administrateur indépendant

Depuis 2019

Gouvernance

La modernisation de la gouvernance de la ChAD amorcée en 2020 a véritablement pris son élan en 2021. Comme organisme d'autoréglementation en assurance de dommages, la ChAD maintient des pratiques de gouvernance fiduciaire de haut niveau. Les efforts consentis en 2021 ont principalement visé à consolider le rôle stratégique du conseil de la ChAD – anticiper et préparer l'avenir de la protection du public, à franchir le seuil de l'ère numérique en gouvernance et à renforcer les pratiques de collaboration avec l'industrie et la ChAD.

En 2021, la ChAD a d'ailleurs réalisé un appel de candidatures auprès des certifiés de l'industrie de l'assurance de dommages aux suites de quoi, deux nouveaux administrateurs ont été élus par les certifiés pour siéger à son conseil d'administration.

Le conseil de la ChAD a tenu :

- Huit rencontres, dont la séance stratégique annuelle qui permet de prendre la mesure d'avancement du plan triennal et d'anticiper les prochaines étapes.
- Une formation en cybersécurité pour mieux comprendre les enjeux et les cyber-risques qui guettent notre organisation et les certifiés.

En cette année de modernisation et de réflexion, les comités du C. A. ont été des plus actifs : entre l'exercice de leurs mandats courants et l'implantation de pratiques contemporaines et stratégiques, ils ont maintenu une cadence particulièrement soutenue en 2021.

Ajoutons que le Comité sur les affaires de régulation s'est penché sur l'évolution de la pratique des certifiés experts en sinistre. Pour ce faire, il a consulté de nombreux professionnels de l'industrie, des consommateurs et des experts en technologie pour mieux comprendre les enjeux et les défis, afin d'engager le dialogue avec ses grands partenaires en vue de convenir de pratiques évoluées respectant à la fois notre engagement de protection du public et l'évolution dans l'industrie de l'assurance de dommages.

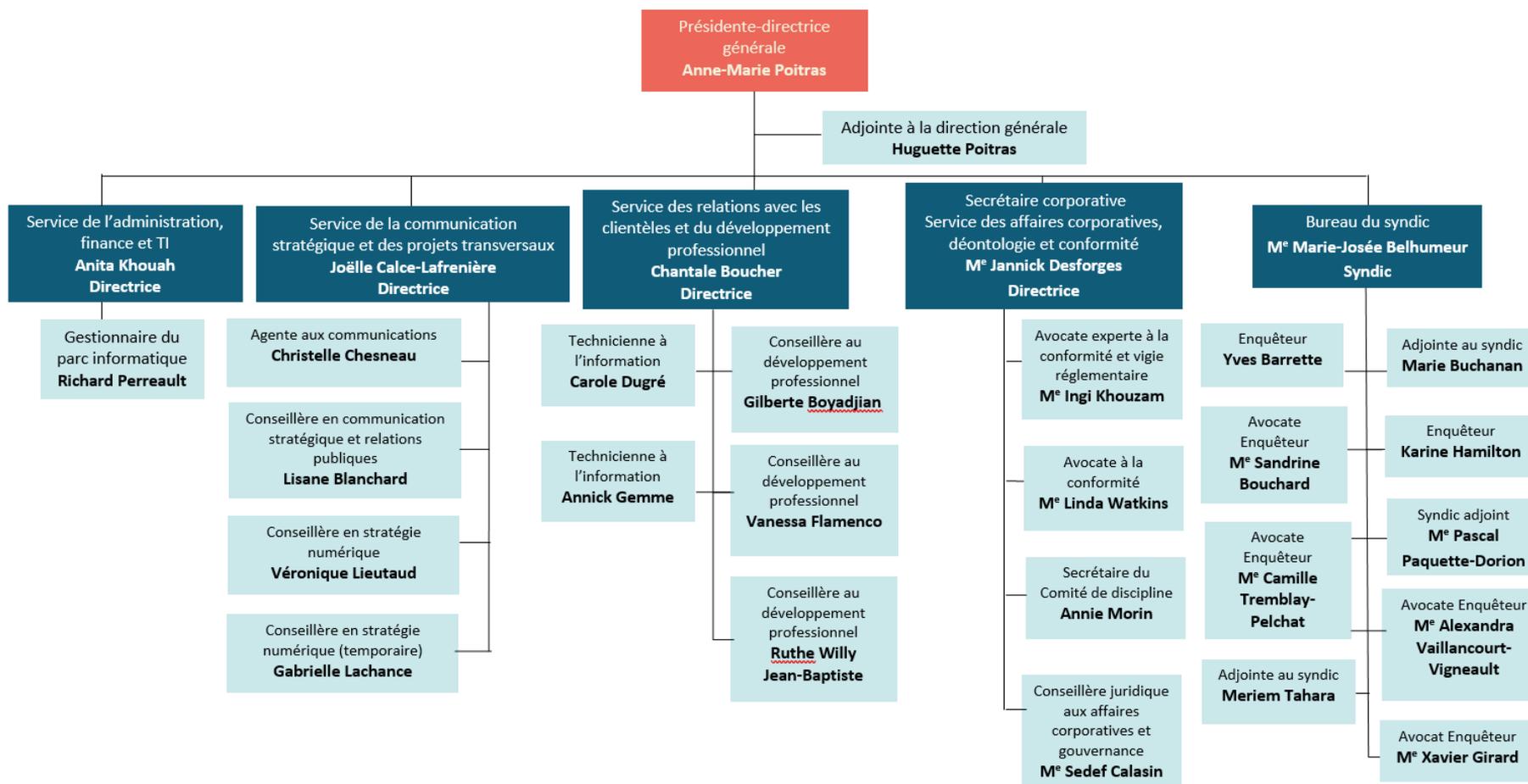
Les comités du C. A.

- 7 rencontres du Comité d'audit et TI
- 9 rencontres du Comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines
- 9 rencontres du Comité sur les affaires de régulation
- 2 rencontres du Comité de nomination

L'équipe de la ChAD

Pour assurer un partage d'information et d'expertise plus fluide entre ses services, la ChAD a modifié son organigramme; notamment, le Service de l'administration, finance et TI a été créé, le Service de la communication stratégique assumera dorénavant la gestion des projets transversaux et le Service des relations avec les clientèles s'est jumelé au développement professionnel. Cette restructuration permettra à la ChAD de bonifier son expérience client et d'assumer sa mission avec une valeur ajoutée pour ses partenaires et ses clientèles.

En date de février 2022

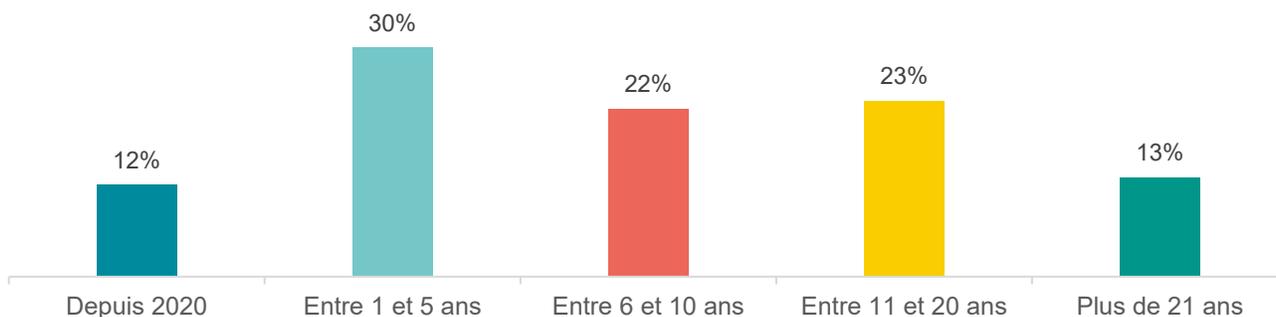


Qui sont les certifiés?

2021	2020	2019
15 588	15 327	15 471



Obtention du certificat en vigueur



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

Catégories de discipline



- 9 % Agent en assurance de dommages
- 28,5 % Agent en assurance de dommages des particuliers
- 0,5 % Agent en assurance de dommages des entreprises

- 23 % Courtier en assurance de dommages
- 13 % Courtier en assurance de dommages des particuliers
- 5 % Courtier en assurance de dommages des entreprises

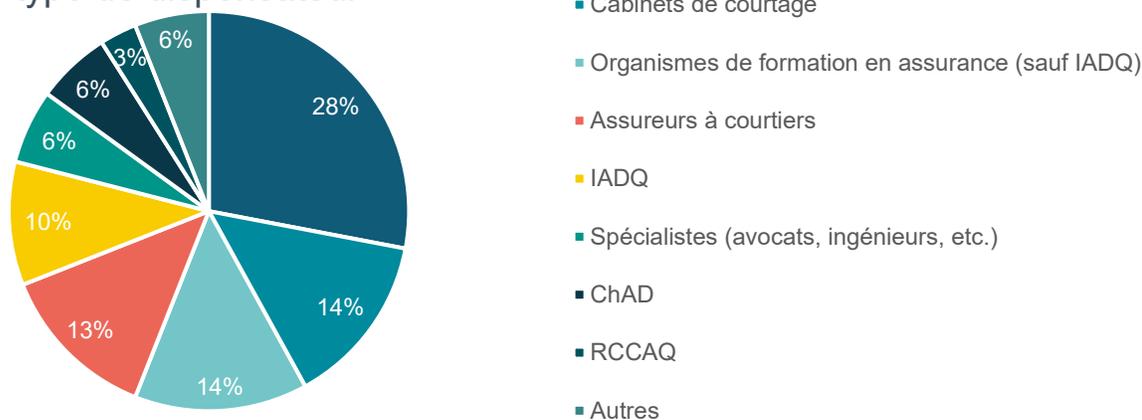
Développement professionnel

Les professionnels doivent accumuler 20 unités de formation continue (UFC) par période de deux ans. Selon un sondage effectué en 2020, 87 % des certifiés étaient favorables au fait qu'ils doivent s'acquitter d'une obligation de formation. Cela leur permet de maintenir leurs connaissances à jour et de développer les compétences nécessaires pour s'adapter à l'évolution de leur pratique. Par ailleurs, lors de la dernière période de référence, les certifiés avaient cumulé en moyenne 24 UFC.

La ChAD a lancé à l'automne 2021 son **programme de gestion de la qualité des formations** reconnues, lequel a remplacé son programme d'audit réalisé manuellement et aléatoirement. Le nouveau programme mesure le taux de satisfaction des certifiés qui participent aux formations qu'elle reconnaît et qui octroie des UFC. Selon les résultats cumulés dans les trois derniers mois de l'année, les certifiés manifestaient un taux de satisfaction globale de 91 %, prouvant que la qualité est au rendez-vous. Ils étaient également 80 % à recommander les formations.

En 2021, la ChAD a traité plus de **700 demandes de reconnaissance** de formations, nouvelles ou renouvelées, et quelques 125 dispensateurs de formation ont offert au moins une séance.

UFC octroyées par
type de dispensateur



Portrait des activités de formation de la ChAD

- Plus de 70 formations disponibles sur la plateforme ÉduChAD.
- Lancement d'un nouveau format innovant de formation, soit la première saison de la série *A/T Risques* comportant quatre formations en conformité courtes, animées et interactives.
- Création de huit nouvelles formations en 2021.



COVID-19

Pour aider les formateurs à offrir des formations à distance synchrone (en direct) pendant la pandémie, 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.

Notez que l'évaluation sommative est toujours exigée pour les formations asynchrones (en différé) ou lorsque le formateur n'est pas en mesure de contrôler les présences.

Horizon 2022

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

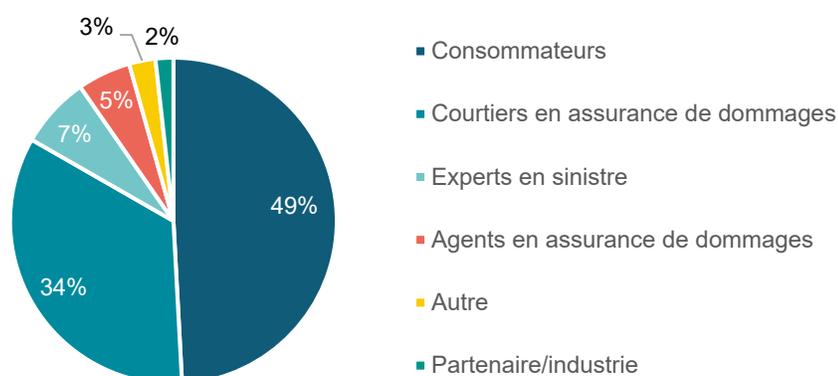
- Revoir le catalogue des formations offertes par la ChAD afin d'en optimiser les contenus et les formats.
- Actualiser le profil des compétences afin de l'adapter à l'évolution de l'industrie, y intégrer davantage de compétences transversales et s'assurer que l'offre de formation permet d'acquérir ce type de compétences.
- Réviser les critères de reconnaissance des formations afin d'assurer que celles-ci répondent bien aux besoins des professionnels.
- Poursuivre la promotion des demandes d'attribution individuelle pour encourager toute formation liée aux besoins des professionnels.
- Poursuivre le déploiement de nouvelles formules de cours : formations mobiles, séries animées.

Accent Déonto

Pour bonifier son expérience client, en 2021, la ChAD a jumelé le Service d'information de la formation continue à son Service de relations avec les clientèles, les regroupant ainsi en un seul point de contact pour les consommateurs et les certifiés. Baptisé Accent Déonto, ce service d'accompagnement en déontologie et en conformité répond à toutes questions liées à la pratique professionnelle ou à la formation continue ainsi qu'aux questions des consommateurs quant au rôle et obligations des professionnels.

En 2021, plus de **1 400 demandes** ont été effectuées au Service Accent Déonto, provenant des clientèles suivantes.

Utilisateurs du Service Accent Déonto



Répondant à un réel besoin, la proportion des demandes provenant des certifiés est passée de 29 % en 2019 à plus de 50 % en 2021. Celles-ci permettent d'améliorer la compréhension des réalités et des préoccupations des certifiés. La ChAD y puise d'ailleurs les questions et les thématiques d'intérêt afin de créer des contenus pertinents pour l'ensemble des professionnels. Parmi les représentants certifiés qui utilisent Accent Déonto, les courtiers en assurance de dommages sont majoritaires.

Thématiques les plus citées

- Pratique professionnelle (p. ex. comportement à adopter dans certaines situations)
- Règlement de sinistre - Habitation
- Résiliation/Fin de mandat
- Rôle-conseil
- Règlement de sinistre - Auto

Horizon 2022

La ChAD prévoit créer un outil d'autodiagnostic de la pratique professionnelle afin de permettre aux certifiés, sur une base volontaire, de faire une appréciation de la qualité et de la conformité de leur pratique professionnelle au quotidien. Cet outil, sous forme de capsule de formation, bénéficiera à tous les certifiés de l'industrie et s'ajoutera aux outils disponibles aux nouveaux certifiés, en complément à la trousse.

Bureau du syndic

Le syndic a pour fonctions de veiller à la discipline professionnelle des agents et des courtiers en assurance de dommages ainsi que des experts en sinistre en recevant les plaintes à leur endroit et en enquêtant de manière indépendante et confidentielle sur leurs agissements professionnels. Une fois l'enquête terminée, le syndic ou le syndic adjoint peut déposer une plainte formelle devant le Comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages.

Dossiers de plainte ouverts

	Pré-enquêtes	Enquêtes	Total	2020	2019
Agents	32	0	32	30	42
Courtiers	124	4	128	152	221
Experts en sinistre (assureurs)	124	3	127	143	211
Experts en sinistre (cabinets indépendants)	33	0	33	32	61
Total	313	7	320	357	535

Dossiers de plainte fermés

	Pré-enquêtes	Enquêtes	Total	2020	2019
Agents	26	6	32	34	34
Courtiers	132	26	158	160	131
Experts en sinistre (assureurs)	167	0	167	164	145
Experts en sinistre (cabinets indépendants)	39	0	39	42	49
Total	365	32	396	400	359

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 (cabinet indépendant)	Total
Négligence	33	134	127	31	325
Défaut d'expliquer, d'informer et de conseiller	36	114	103	25	278
Exécution déficiente du mandat	16	105	81	13	215
Attitude (manque de modération et d'objectivité)	13	65	45	11	134
Renseignements personnels	8	21	4	6	39
Intérêts personnels	1	7	2	0	10
Faux documents, fausses représentations	3	7	11	5	26
Total	110	458	375	91	1034

Décisions prises par le syndic et le syndic adjoint¹

Décisions	Agents	Courtiers	Experts (assureur)	Experts (cabinet indépendant)	Total
Mesures administratives	12	90	61	15	178
Mise en garde	4	46	45	9	104
Avis formel	8	44	16	6	74
Autres (fermetures simples, retraits de plainte ou non-collaboration du plaignant)	20	68	102	28	218
Plaintes formelles devant le Comité de discipline	3	21	9	2	35
Dénunciation à l'Autorité des marchés financiers					9
Total					440

¹ Le syndic adjoint est entré en fonction le 1^{er} janvier 2021.

Autres recours

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 l'avis du Comité de révision de l'Autorité².

Demandes de révision déposées auprès du Comité de révision	14
Avis formulés par le Comité de révision maintenant la décision du syndic de ne pas déposer de plainte formelle	14
Avis du Comité de révision recommandant la nomination d'un syndic ad hoc pour refaire l'enquête	0
Dossiers en attente de la position du Comité de révision au 31 décembre 2021	2

Dossiers encore à l'étude au 31 décembre 2021

Pré-enquêtes	54
Enquêtes	35
Disciplinaire	63
Total	152

² Article 351.2 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

Comité de discipline



Le Comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages 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	2020	2019
Agents	3	4	0
Courtiers	21	24	22
Experts en sinistre	11	0	4
Total	35	28	26

Le Bureau du syndic avait observé une hausse des plaintes reçues en 2020, ce qui explique le nombre de plaintes formelles accru au Comité de discipline en 2021.

164 chefs d'infraction

Moyenne de cinq chefs d'infraction par plainte.

Décisions rendues

	Total
Décisions sur culpabilité	3
Décisions sur culpabilité et sanction	19
Décisions sur sanction	5
Décisions requêtes préliminaires	15
Total	42

Délai moyen pour rendre une décision : 42,5 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

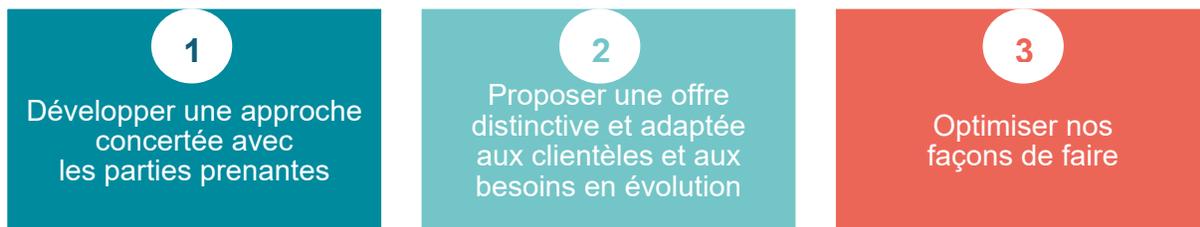
	Total des chefs d'infraction
Déclarations de culpabilité	132
Retraits	10
Acquittement	0
Total	142

Sanctions disciplinaires

Amendes totalisant 120 500 \$	49
Périodes de radiation temporaire (7 personnes)	21
Réprimandes	22
Périodes de radiations permanentes (1 personne)	2
Cours à suivre (1 personne) *non calculés dans le total des sanctions	3 cours*
Total	94

Planification stratégique 20|23

La ChAD s'est dotée d'un plan stratégique triennal ayant trois grandes orientations. Année mitoyenne de son parcours, en 2021, la ChAD a continué à déployer les actions nécessaires pour être la référence en matière de pratiques professionnelles et un partenaire à valeur ajoutée, innovant, synergique, tel que le décrit sa vision.



1. Développer une approche concertée avec les parties prenantes



En 2020, la ChAD a enchâssé au cœur de ses valeurs la collaboration afin de favoriser une approche concertée et de travailler, ensemble, en tenant compte de l'apport et de l'expertise de tous.

En 2021, la ChAD a intégré et consolidé son savoir-faire collaboratif : de la réflexion en amont, au partage d'information fluide, à la production coopérative d'outils, d'articles ou d'événements. Centrale à l'exécution du plan stratégique, la multiplication des collaborations a permis à la ChAD de renforcer ses liens avec les parties prenantes, de partager son expertise en matière de pratiques professionnelles, d'agir en complémentarité aux champs de compétences des joueurs de l'industrie, de clarifier son rôle par rapport à celui des parties prenantes et de mieux comprendre les besoins de tous.

En 2022 et pour les années à venir, cette approche – dorénavant ancrée dans son ADN – lui permettra de propulser les ambitions de la ChAD.

2. Proposer une offre distinctive et adaptée aux clientèles et aux besoins en évolution



À vos côtés, pour assurer la confiance. Cette signature utilisée à maintes reprises en 2021 démontre l'intention de la ChAD d'agir comme un allié pour accompagner les certifiés, l'industrie et les consommateurs. La confiance agissant comme moteur pour faciliter les relations entre les joueurs et par conséquent, assurer la protection du public.

À vos côtés, pour vous outiller. Puisque la ChAD est d'avis que la protection du public passe par des professionnels qui sont certifiés, encadrés, formés et respectueux de leur Code de déontologie, la ChAD a continué de créer, en 2021, des contenus pertinents qui les aident dans leur pratique professionnelle. Nouveauté : elle s'est arrimée davantage avec les besoins et la réalité des certifiés. Pour ce faire, la ChAD a créé un comité d'intelligence collective qui a comme objectif de partager de façon bimensuelle les thématiques des questions que le Service Accent Déonto reçoit. Trois projets phares ont été déployés cette année pour accompagner les professionnels : la consolidation d'Accent Déonto, la trousse pour les nouveaux certifiés et le rehaussement de la stratégie de contenu en matière de pratiques professionnelles.

À vos côtés, pour perfectionner vos compétences. L'industrie évolue rapidement et la formation est cruciale afin que les représentants certifiés maintiennent et rehaussent leurs connaissances et leurs compétences à jour. La ChAD se doit d'être un leader en matière de formation continue, un des trois piliers de sa mission. Déjà en 2021, la ChAD avait de nombreux projets pour actualiser et bonifier la formation continue, lesquels sont tous en voie d'être complétés. De plus, elle a identifié des pistes d'optimisation, de développement de son approche pédagogique et de positionnement stratégique de son offre en matière de développement professionnel.



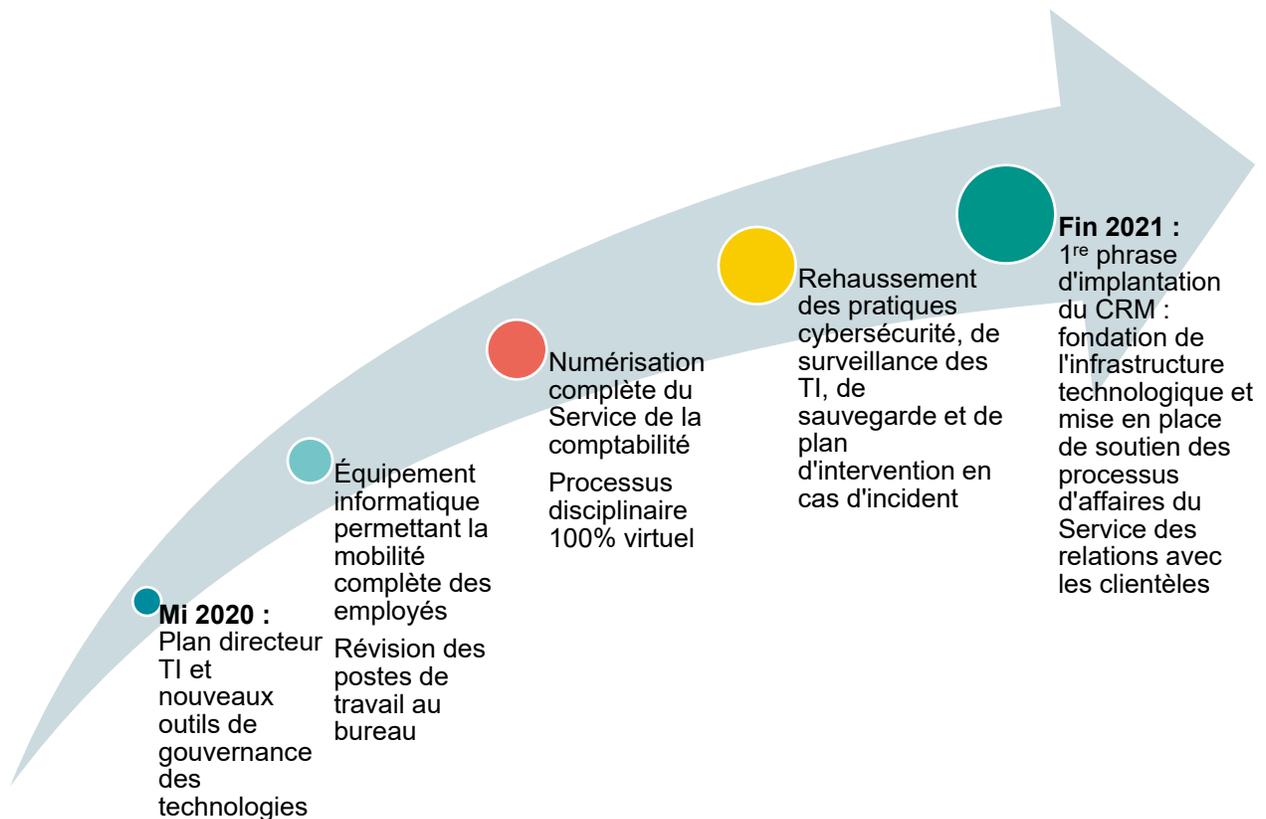
À vos côtés, pour vous protéger. En expliquant le rôle et les obligations des représentants certifiés, la ChAD contribue à sa mission de protection du public. Pour faire suite aux initiatives réalisées en 2020 – notamment la révision de la section consommateur du site Web selon le parcours de l'assuré –, la ChAD a précisé en 2021 son approche auprès des assurés et des sinistrés avec trois stratégies : la création de contenu, le rayonnement de ses actions et la collaboration avec l'industrie pour relayer l'information aux consommateurs.

3. Optimiser nos façons de faire



Pour atteindre les ambitions de sa vision et pour se projeter dans l'avenir, la ChAD doit compter sur une organisation solide et des gens engagés. Accroître son intelligence d'affaires, favoriser l'adhésion de ses ressources humaines, actualiser ses plateformes informatiques, améliorer son efficacité et sa performance dans tous les secteurs ainsi qu'optimiser l'apport stratégique de ses administrateurs représentent les fondements de son leadership interne et de sa capacité à faire mieux et à faire plus pour servir sa mission.

L'optimisation de ses façons de faire exige une transformation organisationnelle et culturelle qui se met en œuvre notamment par la technologie. Amorcée en 2020, cette efficacité opérationnelle s'est accélérée et consolidée à plusieurs niveaux cette année, avec la finalisation de la numérisation complète du Service de la comptabilité et avec le lancement de la première phase d'implantation de la solution de gestion intégrée de la clientèle (CRM).

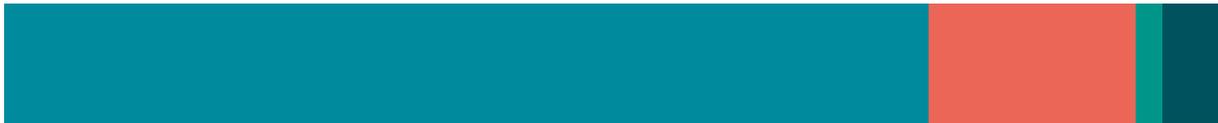


Informations financières

Revenus : 6 595 945 \$

Répartition des revenus

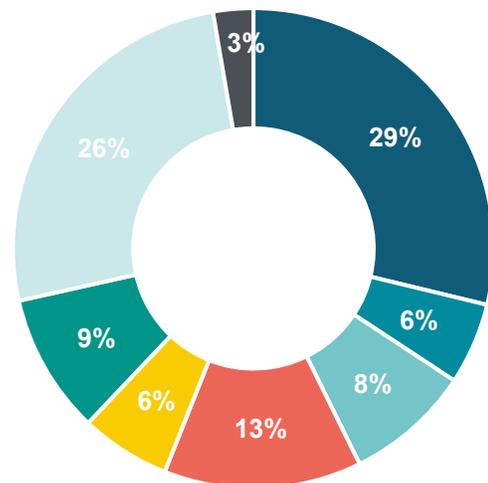
- Cotisations : 5 013 935 \$
- Amendes disciplinaires : 151 162 \$
- Formations : 1 121 584 \$
- Placements : 309 264 \$



Dépenses : 5 190 798 \$

Répartition 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.