



# Rapport de gestion 2022

Chambre de l'assurance de dommages

 Rapport d'activités en date  
du 31 décembre 2022



CHAMBRE  
DE L'ASSURANCE  
DE DOMMAGES

À VOS CÔTÉS  
POUR ASSURER  
LA CONFIANCE

# Table des matières

Faits saillants	3
Un rôle solidifié dans l'industrie	4
Partenaire de votre succès	5
Notre mission	6
Notre vision	6
Nos valeurs	6
Le conseil d'administration	7
Gouvernance	8
L'équipe de la ChAD	9
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 2022

15 591 certifiés



39 %



61 %

Courtiers 42 %

Agents 38 %

Experts en sinistre 20 %



## Accompagnement en déontologie

### ACCENT DÉONTO

- Point de contact unique en déontologie et en développement professionnel
- 4 700 demandes d'information répondues
- Thématiques récurrentes :
  - Pratique professionnelle
  - Rôle-conseil
  - Résiliation de contrat/fin de mandat



- 10 articles-conseils
- 13 rappels déontologiques
- Plus de 50 infolettres
- 2 outils en cours de révision

## Développement professionnel

### COURS OBLIGATOIRE 2022-2023



### CATALOGUE DES FORMATIONS

- Nouveau format : baladodiffusion
- 55 formations disponibles à EduChAD
- 10 nouvelles formations
- 676 demandes de reconnaissance de formations traitées

## Encadrement

### BUREAU DU SYNDIC

- 285 dossiers de plainte ouverts
- 172 dossiers de plainte fermés
- Motif de plainte principal : négligence

### COMITÉ DE DISCIPLINE

- 17 plaintes formelles :
  - 2 agents
  - 10 courtiers
  - 5 experts
- 34 décisions rendues
- 86 sanctions dont :
  - 21 amendes
  - 1 radiation permanente
  - 3 radiations temporaires

# Un rôle clé, dans une industrie en transformation

C'est avec détermination que la ChAD a poursuivi, en 2022, de consolider les ancrages des changements entrepris au cours des dernières années. Soucieuse de renforcer sa valeur ajoutée dans l'écosystème de l'assurance de dommages, la Chambre a priorisé pour cette dernière année du Plan stratégique, d'amplifier ses efforts d'intégration des technologies autant que ceux liés au renforcement des partenariats stratégiques.

Les impératifs de protection du public dans un milieu d'affaires en mouvement et empreint de complexité, tout autant que ceux liés aux consommateurs plus exigeants et avides de pratiques technologiques d'autonomie, confrontent les pratiques des certifiés sur plusieurs angles et nous forcent à affûter notre regard.

C'est dans cet esprit que le Conseil d'administration a capitalisé sur les travaux du Comité sur l'évolution de la pratique professionnelle, mis sur pied en 2021. Ce lieu d'exploration et de réflexion, en collaboration avec la direction de la ChAD, s'est activé pour comprendre et mesurer de façon proactive les impacts de la technologie, des services automatisés, de l'intelligence artificielle sur la distribution des produits d'assurance et le règlement des sinistres, entre autres. Ces travaux constituent une clé de voûte au repositionnement de la pratique professionnelle des certifiés tant dans leur rôle d'accompagnement et de conseil, qu'au plan du développement d'outils adaptés.

En 2022, le Conseil d'administration a poursuivi l'actualisation de sa gouvernance stratégique et la modernisation de ses encadrements. Les comités du Conseil soutiennent l'équipe de la ChAD, avec professionnalisme et dynamisme, notamment dans la gestion des projets technologiques, l'identification et le suivi des risques associés aux activités de la ChAD ou la refonte des outils de gouvernance.

Ces initiatives visent toutes à consolider le rôle clé de la ChAD, le regard rivé sur l'avenir. Protéger le public fort de nouvelles approches, initiatives et façons de faire. Voilà ce qui guidera nos réflexions stratégiques pour le Plan 2024-2026 dont nous amorçons la confection.

Je termine en remerciant chaleureusement mes collègues du conseil d'administration. Ensemble, nous soulignons l'engagement des équipes de la ChAD, qui chaque jour sont motivées à faire rayonner la mission de protection du public. Collectivement, c'est un apport inestimable à l'évolution de la ChAD, ce qui permet d'envisager l'avenir de la protection du public en assurance de dommages avec optimisme et enthousiasme.



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

# Partenaire de votre succès

L'année 2022 a marqué mon arrivée à la Chambre de l'assurance de dommages. Depuis, j'ai constaté à quel point l'équipe évolue au même rythme que l'industrie pour répondre aux besoins des quelque 15 500 certifiés.

À l'aube de sa dernière année de planification stratégique 20|23, la ChAD a non seulement démontré qu'elle est la **référence en matière de pratiques professionnelles** des certifiés, mais elle s'est aussi révélée un partenaire à valeur ajoutée, innovant et synergique pour toutes ses parties prenantes.

Face aux nombreux enjeux et défis d'une industrie qui se transforme sous l'influence des innovations technologiques – dont l'intelligence artificielle de plus en plus présente –, la pénurie de main-d'œuvre, l'impact des changements climatiques, l'évolution du rôle-conseil, la transformation des modes de distribution et les besoins changeant des consommateurs, la ChAD continue d'évoluer.

Ainsi, la première phase d'implantation d'un système de gestion intégrée de la clientèle (CRM) visant à améliorer nos opérations est complétée. Cela nous permet d'entreprendre une nouvelle étape de notre transformation numérique : **l'optimisation de la plateforme d'apprentissage ÉduCHAD**. À compter de 2023, ÉduChAD offrira une expérience utilisateur améliorée permettant de gérer plus aisément votre dossier de formation et suivre les formations offertes par la ChAD.

Des progrès significatifs ont aussi été réalisés au chapitre du **développement professionnel**. L'offre de formation continue a été bonifiée, la révision en profondeur du catalogue est bien entamée et les certifiés ont manifesté leur appréciation de la nouvelle formule du cours obligatoire 2022-2023. De même, nourri par une vigie en continue des tendances de l'industrie et des questions des professionnels, notre **service d'accompagnement Accent Déonto** nous a permis d'offrir des articles-conseils et des outils répondant à la réalité quotidienne de leur pratique.

Tous ces facteurs font en sorte qu'en 2023, notre ambition de toujours mieux remplir notre mission de protection du public est aussi grande que les projets sont nombreux et emballants.

En terminant, je remercie l'équipe de la ChAD et les membres de son conseil d'administration. Leur intégrité, rigueur et engagement font en sorte que la ChAD demeure proactive en regard des besoins des certifiés et conserve un coup d'avance sur l'évolution de notre industrie.



**Marc Beaudoin**, MBA, Adm. A., CRHA

Président-directeur général

# 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 2022

**Sylvie Mercier**, économiste, ASC.

C.Dir. Coach certifiée ICF

Administratrice indépendante

Présidente du conseil d'administration

Depuis 2015

**M<sup>e</sup> Jean-Alexandre Gouin**

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

Vice-président du Conseil d'administration

Administrateur depuis 2020

**Sylvianne Chaput**, M.SC. Finance

CPA, CFA, IAS.A

Administratrice indépendante

Depuis 2019

**Mélissa Corriveau**

Dirigeante assureur direct, certifiée

Administratrice depuis 2020

**Richard Côté**, PAA/CIP

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

Administrateur depuis 2021

**Louis Cyr**, B.A.A. C.d'A.A.

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

Administrateur depuis 2022

**Ted Harman**, MBA, RIBO, CAPI

Dirigeant de cabinet de courtage, certifié

Administrateur depuis 2020

**Joël Joncas**, CPA, MBA

Administrateur indépendant

Depuis 2022

**Christian Kengne**, ing., M.Sc., ASC, C.Dir, CISSP

Administrateur indépendant

Depuis 2020

**Alain Le Put**, FPAA, BAA

Dirigeant d'un cabinet d'assureur direct, certifié

Administrateur depuis 2020

**M<sup>e</sup> Marie-Hélène Ménard**

Dirigeante de cabinet d'assureur à courtier, certifiée

Administratrice depuis 2018

**Maxime Poulin**, CRM, R.I.B.O

Dirigeant de cabinet de courtage, certifié

Administrateur depuis 2019

**Guy Versailles**, ARP, FSCRIP

Administrateur indépendant

Depuis 2019

# Gouvernance

Le processus d'optimisation de la gouvernance de la ChAD s'est poursuivi en 2022. Les principaux objectifs consistent à actualiser ses pratiques, à lui donner plus d'agilité dans le fonctionnement des instances de gouvernance et à clarifier les responsabilités du Conseil d'administration, de ses comités et de la direction générale. Cet exercice permet de renforcer la collaboration entre le CA et l'équipe de la ChAD et de maximiser la contribution de tous.

Aussi, quatre postes d'administrateurs issus de l'industrie ont été pourvus au sein du CA en 2022 à la suite d'élections visant les agents et les courtiers. Les administrateurs élus ou réélus en 2022 sont Mélissa Corriveau, Louis Cyr, M<sup>e</sup> Jean-Alexandre Gouin et Maxime Poulin.

## Le Conseil de la ChAD a tenu :

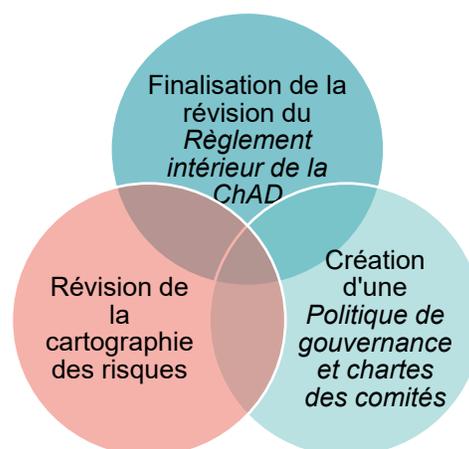
- Six rencontres régulières afin de veiller au bon fonctionnement de la ChAD pour que celle-ci s'acquitte avec intégrité et professionnalisme de sa mission de protection du public.
- Deux formations : l'une concernant les conflits d'intérêts et l'autre en gestion des risques liés aux technologies de l'information.

## Les comités du C. A.

- 6 rencontres du Comité d'audit et TI
- 9 rencontres du Comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines
- 4 rencontres du Comité sur l'évolution de la pratique professionnelle
- 2 rencontres du Comité de nomination

Pour sa première année d'existence, le Comité sur l'évolution de la pratique professionnelle a poursuivi les travaux et les discussions en cours concernant l'évolution de la pratique des certifiés experts en sinistre. Également, le comité a gardé l'œil ouvert sur l'évolution des tendances et les meilleures pratiques d'accompagnement des certifiés.

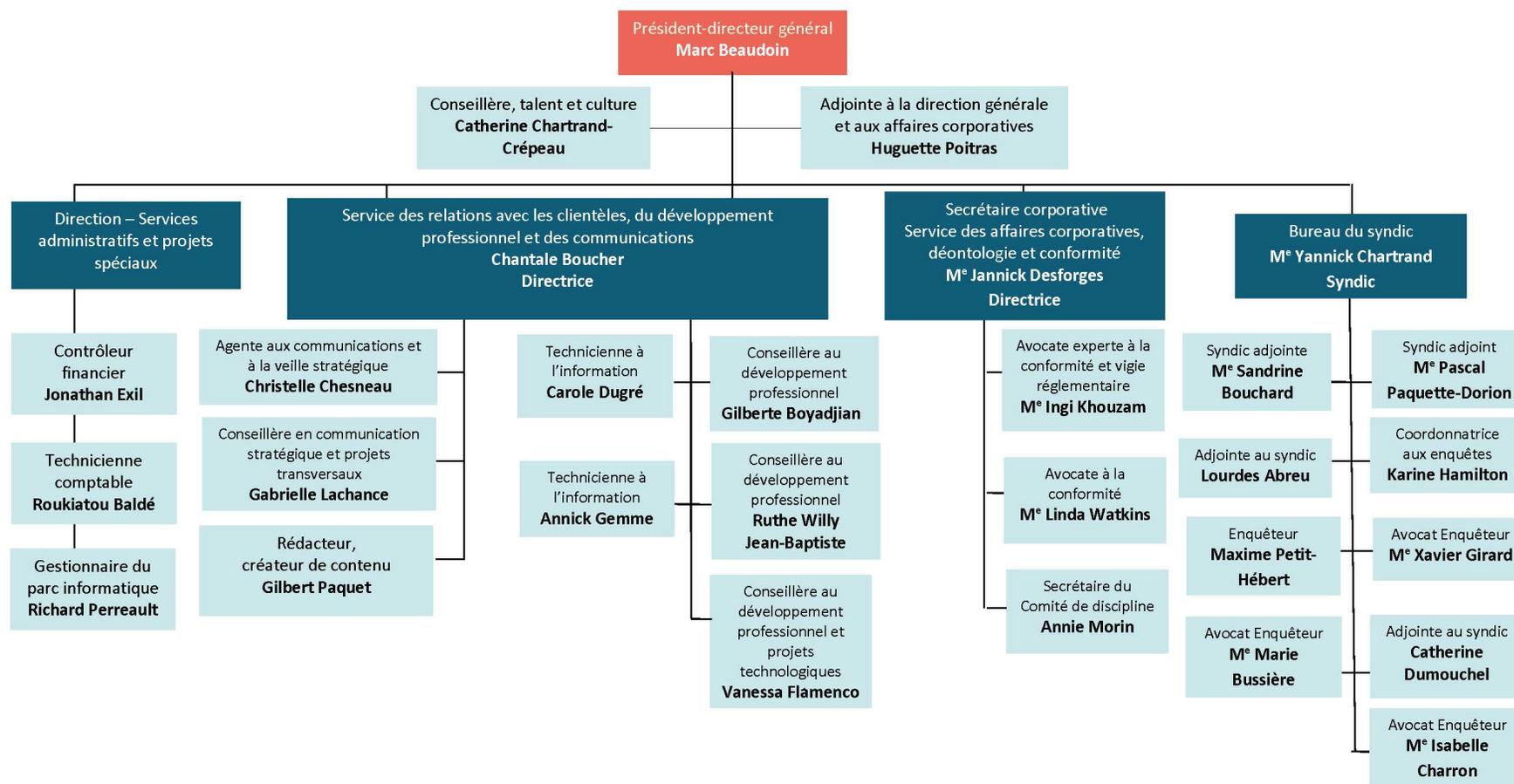
## Voici un aperçu d'autres actions du C. A. en 2022



# L'équipe de la ChAD

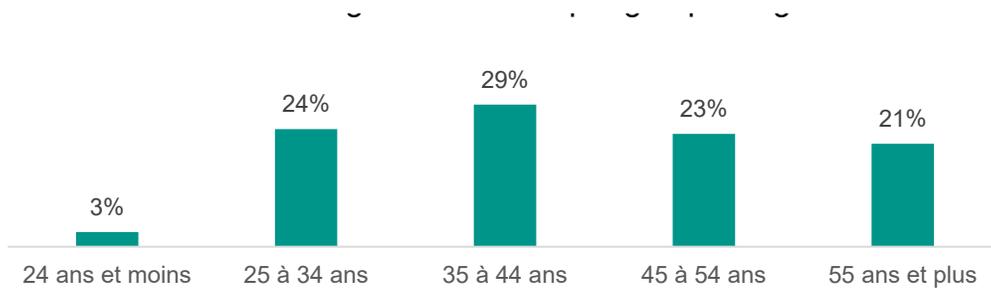
L'arrivée du président-directeur général Marc Beaudoin a permis de réfléchir à l'organigramme en misant sur les compétences du personnel et sur la collaboration entre les équipes. Notamment, le Service des relations avec les clientèles et du développement professionnel a fusionné avec le Service des communications. Cela permettra une meilleure synergie d'équipe pour produire les différents projets liés à l'accompagnement des certifiés et les mettre en valeur auprès des clientèles.

En date de janvier 2023.



# Qui sont les certifiés?

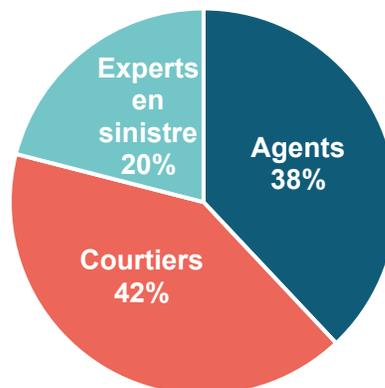
2022	2021	2020
<b>15 591</b> (1 770 nouveaux)	<b>15 588</b> (1 548 nouveaux)	<b>15 327</b> (1 077 nouveaux)



**Âge moyen**  
**44 ans**

## Catégories de discipline

- 14 % Expert en sinistre
- 5,7 % Expert en sinistre en assurance de dommages des particuliers
- 0,3 % Expert en sinistre en assurance de dommages des entreprises



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

## Nombre d'années d'obtention du certificat

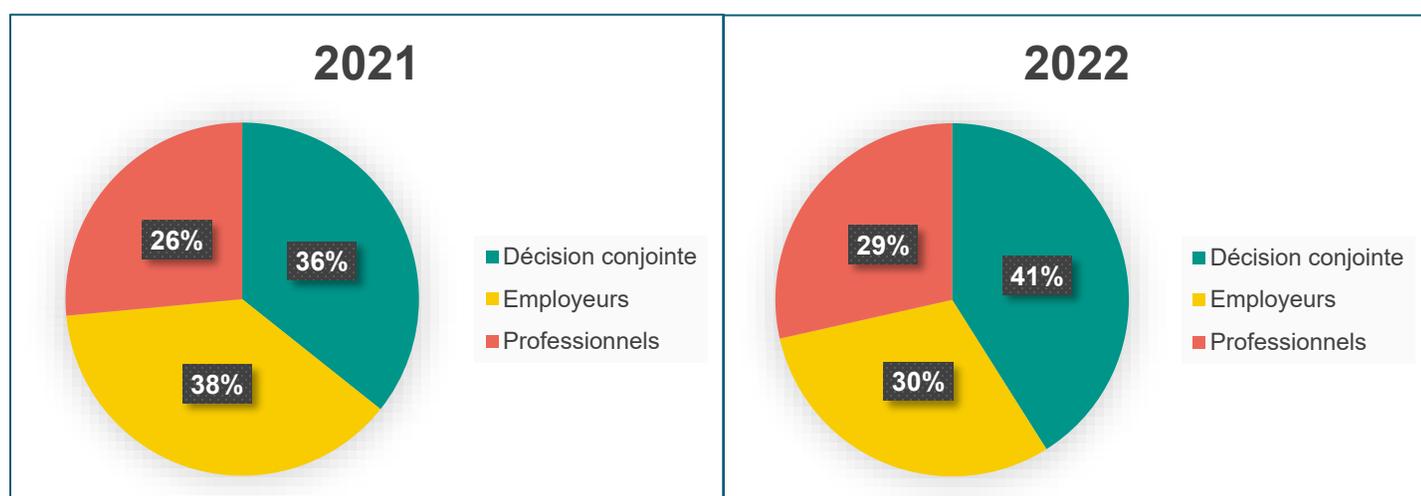


# Développement professionnel

Les certifiés en assurance de dommages doivent compléter 20 unités de formation continue (UFC) à chaque période de référence de deux ans. D'ailleurs, l'année 2022 marque la première année de la période de référence 2022-2023.

Cette obligation, bien que nécessaire au maintien de leur certification, leur permet avant tout de perfectionner leurs compétences et de conserver un niveau de professionnalisme digne des plus hauts standards de l'industrie afin d'offrir un service de qualité et à valeur ajoutée à leurs clients.

D'ailleurs, la ChAD a noté, lors d'un sondage mené au printemps, que les certifiés sont de plus en plus impliqués dans leur plan de développement professionnel. La proportion des agents, courtiers et experts en sinistre participant au choix des formations qu'ils suivent a augmenté de 8 % par rapport à 2021.



Pour continuer à les accompagner à cet égard, la ChAD a, en 2022 :

- Bonifié et révisé l'offre de formations en explorant, par exemple, le format « baladodiffusion » et en continuant d'intégrer de courtes capsules de formation sur des sujets précis et d'intérêt;
- Lancé le cours obligatoire 2022-2023 *Dans la peau d'un enquêteur*;
- Collaboré étroitement avec les dispensateurs pour maintenir une offre de formations de qualité dans l'industrie;
- Commencé les travaux nécessaires à l'évolution de la plateforme d'apprentissage ÉduChAD.

## Résumé des activités de formation de la ChAD

- 55 formations disponibles sur la plateforme ÉduChAD.
- Intégration de 11 nouvelles formations en 2022.
- Mise à jour ou création de 4 outils ou articles-conseil visant à conseiller les certifiés dans la gestion de leur dossier de formation.
- 676 demandes de reconnaissance de formations traitées (nouvelles ou renouvelées).



## COLLABORATION ACCRUE

La ChAD a accordé une attention particulière aux initiatives de collaboration avec les 153 organismes dispensateurs de formation, les 275 responsables de compte dispensateur et les partenaires de l'industrie. Voici quelques exemples :

- Actions concrètes découlant du Comité des grands dispensateurs, dont la création d'un nouveau modèle de plan de formation facilitant le traitement des demandes de reconnaissance d'une activité.
- Collaboration avec *Accident de parcours* pour diffuser une formation en format « baladodiffusion ».
- Partenariat avec le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ) pour diffuser sept capsules de formation en cybersécurité.

## Horizon 2023

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

- Continuer la révision du catalogue des formations offertes par la ChAD.
- Création du test « L'Autodiagnostic déontologique » permettant aux certifiés de vérifier leurs connaissances sur leur pratique professionnelle tout en cumulant des UFC.
- Chantier technologique dans le cadre de l'évolution de la plateforme d'apprentissage ÉduChAD.
- 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.
- Production de la série animée *100 Dommages* destinée aux experts en sinistre.
- Création du prochain cours obligatoire 2024-2025.
- Communications constantes concernant la fin de période 2022-2023 et les obligations des certifiés liées au *Règlement sur la formation continue obligatoire de la ChAD*.

# Accent Déonto vous accompagne

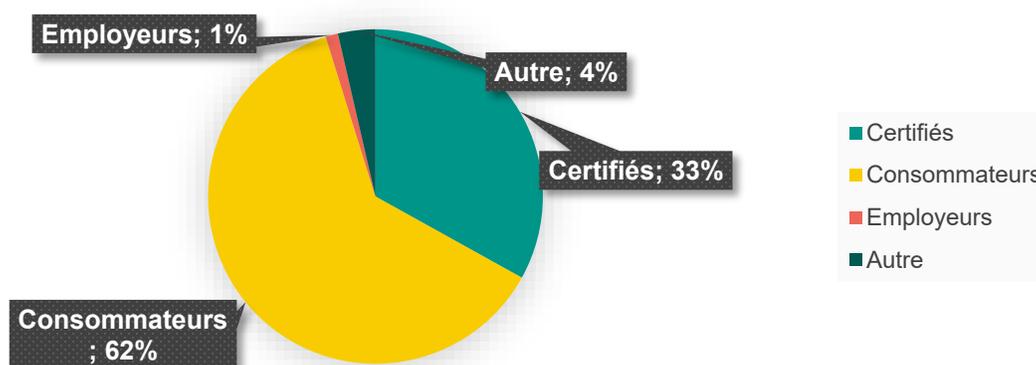
Bien implanté depuis trois ans, le service d'accompagnement Accent Déonto a, en 2022, solidifié sa structure. Le service mise désormais sur une conversation « 360 » avec les certifiés, leur permettant d'avoir accès à un point de contact unique pouvant répondre aux questions en lien avec la déontologie et la conformité, mais aussi en lien avec les obligations de formation continue et leur parcours de développement des compétences. Résultat? Il y a une porte d'entrée unique pour récolter les questions des professionnels et une vigie constante de leurs idées qui se concrétiseront en initiatives répondant réellement à leurs besoins.

En 2022, un peu plus de **4 700 demandes** ont été effectuées par le service Accent Déonto, en combinant celles reliées à la pratique professionnelle et celles reliées aux obligations de formation continue. Plus précisément, **1 172 demandes** portaient sur une question en lien avec la pratique professionnelle.

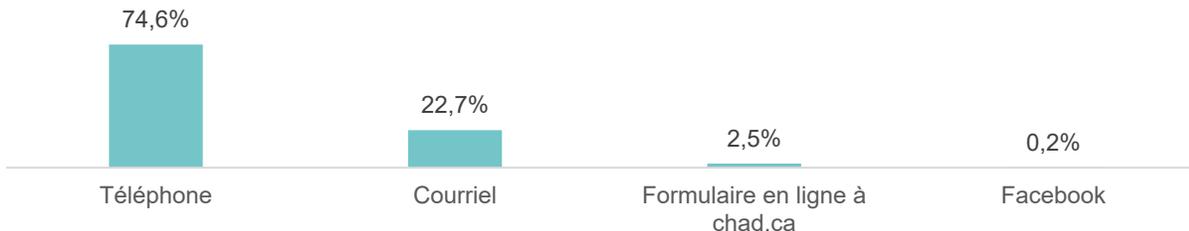
Les données compilées permettent d'en tirer des constats. Par exemple :

- Les utilisateurs d'Accent Déonto veulent majoritairement discuter de vive-voix. En effet, le téléphone est le moyen de communication privilégié par 3 demandeurs sur 4.
- Puisque 2022 représente la première année de la période de référence 2022-2023, les certifiés ont été moins nombreux qu'en 2021 à communiquer avec Accent Déonto (46 % versus 33%).
- Ainsi, les consommateurs ont représenté 62 % des demandes à Accent Déonto, comparativement à 49 % en 2021.
- Le traitement des réclamations est une des thématiques les plus fréquemment abordées par les consommateurs tandis que les certifiés posent principalement des questions portant sur les pratiques à adopter et les conseils à prodiguer dans des situations concrètes.

## Qui contacte le service Accent Déonto?



## Comment les utilisateurs contactent Accent Déonto



### Thématiques les plus citées

Consommateurs	Certifiés
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Règlement de sinistre – habitation</li> <li>• Règlement de sinistre – automobile</li> <li>• Désaccord avec l'assureur</li> <li>• Résiliation de contrat / fin de mandat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pratique professionnelle (p. ex. comportement technique à adopter dans certaines situations)</li> <li>• Rôle-conseil (p. ex. explications ou informations à fournir aux clients dans certaines situations)</li> <li>• Résiliation de contrat/fin de mandat</li> </ul>

### Aperçu des projets d'accompagnement 2022

Accent Déonto est désormais bien intégré dans la réalisation des projets d'accompagnement. Le service a contribué à :

- Publier 10 articles-conseils;
- Partager 13 contenus pratiques de type « rappel déontologique »;
- Envoyer plus de 50 infolettres;
- Entamer la révision de 2 outils (règle proportionnelle et tableau comparant l'avenant F.A.Q n° 43 et la F.P.Q. n° 5);
- Publier plus de 150 publications sur LinkedIn.

### Horizon 2023

Accent Déonto introduira une mesure de satisfaction de ses utilisateurs afin d'identifier de nouvelles actions visant à bonifier l'expérience client. La première phase d'implantation du système de gestion intégrée de la clientèle (CRM) étant terminée, Accent Déonto a en main l'outil technologique nécessaire pour cibler encore plus précisément les questions d'intérêt et ainsi parfaire les activités régulières d'accompagnement de la ChAD : articles-conseils, outils et infolettres.

# 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, une plainte formelle peut être déposée devant le Comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages.

En 2022, un nouveau syndic est entré en poste, marquant ainsi le début d'une période de renouveau pour le Bureau du syndic. Cette transition se poursuivra tout au long de l'année 2023. À son tournant, le Bureau du syndic aura une structure d'opérations plus solide et agile au moyen d'une équipe de syndicats adjoints et d'enquêteurs aux compétences multidisciplinaires.

## Dossiers de plainte ouverts en 2022

	Pré-enquêtes	Enquêtes	Total 2022	2021	2020
Agents	25	1	26	32	30
Courtiers	76	3	79	128	152
Experts en sinistre (assureurs)	141	0	141	127	143
Experts en sinistre (cabinets indépendants)	39	0	39	33	32
<b>Total</b>	<b>281</b>	<b>4</b>	<b>285</b>	<b>320</b>	<b>357</b>

Les années 2020 et 2021 ont été marquées par l'accroissement du nombre de dossiers de plainte ouverts. La raison principale : les sinistres causés par des catastrophes naturelles ont été nombreux en 2019-2020 au Québec, ce qui a fait augmenter les désaccords qui surviennent lors du traitement des réclamations et, par ricochet, le nombre de plaintes. L'année 2022 marque ainsi un retour à la normale en ce qui concerne l'ouverture des dossiers de plainte, ce qui explique la diminution entre 2020-2021 et 2022.

## Dossiers de plainte fermés en 2022

	Pré-enquêtes	Enquêtes	Total 2022	2021	2020
Agents	20	2	<b>22</b>	32	34
Courtiers	46	19	<b>65</b>	158	160
Experts en sinistre (assureurs)	60	6	<b>66</b>	167	164
Experts en sinistre (cabinets indépendants)	16	3	<b>19</b>	39	42
<b>Total</b>	142	30	<b>172</b>	<b>396</b>	<b>400</b>

## Motifs de plainte

Regroupés en 7 familles, voici les motifs pour lesquels les professionnels ont été le plus fréquemment dénoncés au Bureau du syndic. En 2022, la moyenne est d'environ 2 motifs de plainte par dossier d'enquête.

Motifs de plainte	Agents	Courtiers	Experts (assureurs)	Experts (cabinets indépendants)	Total
Négligence	18	57	113	34	222
Défaut d'expliquer, d'informer et de conseiller	13	51	77	24	165
Exécution déficiente du mandat	8	34	43	13	98
Attitude (manque de modération et d'objectivité)	5	29	33	8	75
Renseignements personnels	7	15	2	0	24
Intérêts personnels	0	4	4	1	9
Faux documents, fausses représentations	3	18	3	0	24
<b>Total</b>	54	208	275	80	<b>617</b>

## Décisions prises

Voici les catégories de décisions prises lors des fermetures des dossiers de plainte. En 2022, 10 % des dossiers de plainte ont fait l'objet d'une plainte formelle devant le Comité de discipline. Un peu moins de 40 % ont été fermés à la suite d'une mesure administrative – qui consiste, notamment, en un comportement ou une bonne pratique à mettre en place, de façon préventive, visant l'amélioration des pratiques professionnelles.

Décisions	Agents	Courtiers	Experts (assureur)	Experts (cabinet indépendant)	Total
Mesures administratives	8	19	31	8	66
- Mise en garde	5	8	22	6	41
- Avis formel	3	11	9	2	25
Autres (fermetures simples, retraits de plainte ou non-collaboration du plaignant)	12	29	32	7	80
Plaintes formelles devant le Comité de discipline	2	10	2	3	17
Dénonciation à l'Autorité des marchés financiers					9
<b>Total</b>					<b>172</b>

## Autres recours

Un plaignant insatisfait de la décision 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'Autorité<sup>1</sup>.

Demandes de révision déposées auprès du Comité de révision	5
Avis formulés par le Comité de révision maintenant la décision du syndic de ne pas déposer de plainte formelle	4
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 2022	2

## Dossiers encore à l'étude au 31 décembre 2022

Pré-enquêtes	187
Enquêtes	24
Disciplinaire	54
<b>Total</b>	<b>265</b>

---

<sup>1</sup> 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 2022	2021	2020
Agents	2	3	4
Courtiers	10	21	24
Experts en sinistre	5	11	0
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>35</b>	<b>28</b>

Le Bureau du syndic a observé une hausse des plaintes reçues en 2019 et 2020, ce qui explique un nombre de plaintes formelles accru au Comité de discipline en 2020 et 2021. En 2022, le total des plaintes formelles reçues par le Comité de discipline suit la diminution du nombre de plaintes déposées au Bureau du syndic en 2021.

## 95 chefs d'infraction

Moyenne de 6 chefs d'infraction par plainte.

## Décisions rendues

	Total 2022	2021	2020
Décisions sur culpabilité	7	3	4
Décisions sur culpabilité et sanction	23	19	12
Décisions sur sanction	3	5	7
Décisions requêtes préliminaires	1	15	0
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>42</b>	<b>23</b>

### Délai moyen pour rendre une décision en 2022

52 jours suivant la dernière journée d'audition (42,5 jours en 2021).

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

En raison de la pandémie survenue en mars 2020, le Comité de discipline a dû organiser le système disciplinaire en audience virtuelle. Résultat : moins de décisions ont été rendues en 2020 et des décisions ont été remises à 2021. Un retour à la normale, soit environ une trentaine de décisions rendues par année, est visible en 2022.

## Détails des décisions rendues

	Total des chefs d'infraction
Déclarations de culpabilité	136
Retraits	35
Acquittement	12
Arrêt de procédure	4
<b>Total</b>	<b>187</b>

## Sanctions disciplinaires

Amendes totalisant 113 500 \$ (21 personnes)	21
Périodes de radiation temporaire (3 personnes)	20
Réprimandes (12 personnes)	40
Périodes de radiation permanente (1 personne)	5
Cours à suivre	0
<b>Total</b>	<b>86</b>

# Planification stratégique 20|23

La ChAD guide ses actions depuis 2020 grâce à un plan stratégique duquel découlent trois grandes orientations. L'objectif ultime est d'atteindre sa vision – **être la référence en matière de pratiques professionnelles et un partenaire à valeur ajoutée, innovant, synergique** – sans perdre de vue sa raison d'être, protéger le public en encadrant la pratique professionnelle des certifiés par la formation continue et la discipline. En 2023, la ChAD concrétisera les derniers éléments du plan en plus de réfléchir aux nouvelles orientations triennales qui la guideront entre 2024 et 2026.

Voici un tour d'horizon de l'année 2022 en lien avec les orientations stratégiques.



## 1. Développer une approche concertée avec les parties prenantes



Si l'année 2020 a jeté les bases du plan stratégique, 2021 a été l'année du savoir-faire collaboratif. En 2022 la ChAD a misé sur la valeur ajoutée de son rôle dans l'écosystème de l'assurance de dommages, sur son côté innovant ainsi que sur la synergie développée avec les parties prenantes.

En ayant toujours en tête l'esprit collaboratif, central à l'exécution du plan stratégique, la ChAD a :

- Collaboré à diverses occasions avec l'Autorité des marchés financiers sur des dossiers en lien avec la pratique professionnelle des certifiés en visant une compréhension commune des enjeux et des pistes de solutions pour travailler de façon complémentaire;
- Saisi les opportunités de collaboration avec les partenaires pour valoriser son expertise en conformité et comprendre les tendances de l'industrie;
- Démonstré qu'elle peut s'adapter à l'évolution du rôle du certifié ainsi qu'aux changements dans l'industrie;
- Écoulé les certifiés, les cabinets et les dirigeants pour faciliter le dialogue entre tous, mieux comprendre la réalité des certifiés et diriger ses initiatives en fonction des besoins réels.

Depuis trois ans, l'approche concertée est devenue un automatisme pour la ChAD. **Écoute, collaboration, discussion** : voici les trois clés d'une synergie réussie maintenant bien ancrée dans les opérations quotidiennes et qui se refléteront dans l'ensemble des actions prévues en 2023.

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

Accompagner les certifiés dans leur pratique professionnelle

Actualiser et bonifier la formation continue

Informar les consommateurs quant aux rôles et obligations des professionnels

**Valeur ajoutée. Innovation. Synergie.** Ces trois mots tirés de la vision 20|23 de la ChAD ont orienté les actions d'accompagnement de la ChAD en 2022.

**Valeur ajoutée.** La ChAD ajoute sa richesse à saveur déontologique dans ses actions d'accompagnement et à travers les diverses opportunités de collaboration avec l'industrie. La ChAD croit aussi en la valeur ajoutée du rôle-conseil du certifié : il agit en première ligne pour bien protéger son client, le servir adéquatement et lui permettre de prendre des décisions éclairées. C'est pourquoi le respect du Code de déontologie leur est nécessaire pour offrir un service digne des plus hauts standards à leurs clients. La valeur ajoutée de la ChAD se démontre ainsi : la déontologie sert le rôle-conseil, permet aux certifiés de maîtriser leurs compétences en plus d'établir une relation solide avec la clientèle.

**Innovation.** En cette ère d'évolution technologique rapide, la ChAD doit se tourner vers l'avenir et innover dans ses façons de faire pour conserver sa valeur ajoutée à long terme. C'est pourquoi elle mise sur de nouveaux outils technologiques, dont l'implantation d'un système de gestion intégrée de la clientèle (CRM) ainsi que la transformation de la plateforme ÉduChAD. L'innovation passe aussi par de nouveaux procédés internes permettant, notamment, de réviser le catalogue et les formats de formations offertes et d'identifier des pistes d'optimisation de son approche en termes de développement des compétences.

**Synergie.** Se positionner aux côtés des certifiés, des consommateurs, des parties prenantes et des partenaires permet à la ChAD de mieux accomplir sa mission. Cette synergie consiste à comprendre le point de vue d'autrui, mélanger les expertises et accomplir des projets collectifs pour travailler, ensemble, vers un but commun : accompagner le certifié dans son rôle-conseil pour contribuer à protéger le public.

### Consommateurs

La ChAD se positionne dans l'industrie comme étant la référence, auprès des consommateurs, concernant le rôle et les obligations des certifiés. L'objectif est d'aider les assurés à être plus en contrôle et à prendre des décisions éclairées lors de l'un ou l'autre des moments clés suivants : la soumission et l'achat d'un contrat d'assurance, le renouvellement de contrat, la résiliation de contrat, lorsqu'ils vivent un désaccord ou en cas de sinistre et de réclamation. L'année 2022 s'inscrit donc dans l'évolution des tactiques de communication auprès de cette clientèle incluant notamment une campagne de sensibilisation Web, la révision d'articles de la section « Partenaires » de *Protégez-Vous*, le traitement des demandes médias grand public et une présence régulière sur Facebook.

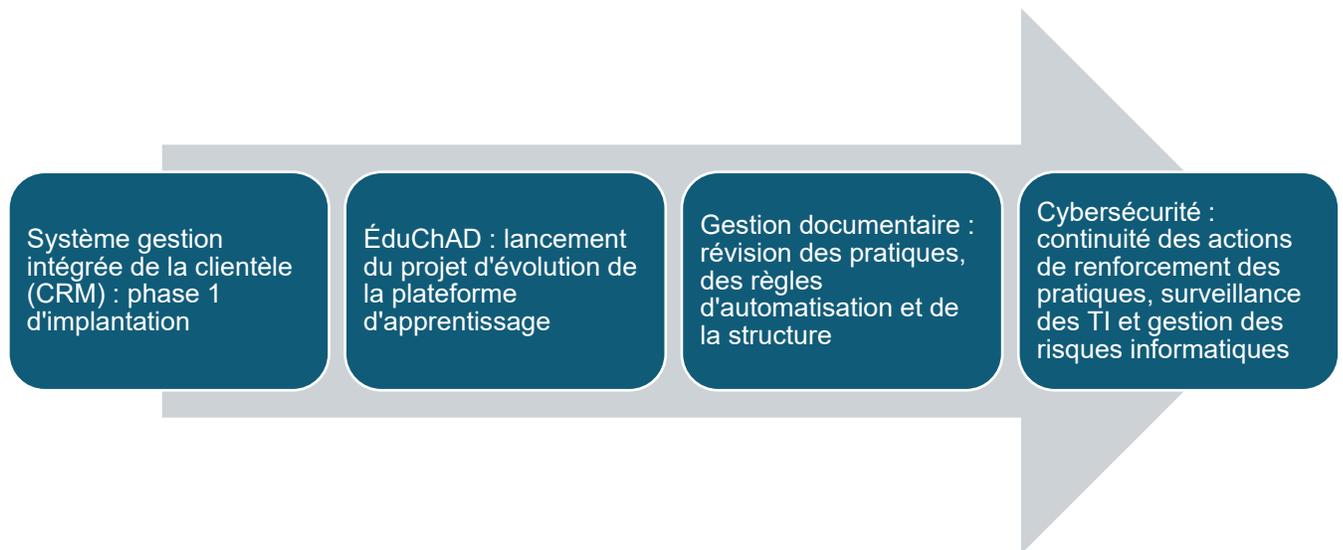
### 3. Optimiser nos façons de faire



Pour atteindre les ambitions de sa vision et pour se projeter dans l'avenir, la ChAD doit compter sur des façons de faire solides, une gouvernance moderne et des gens déterminés à faire vivre les valeurs de l'organisation : rigueur, intégrité, engagement et collaboration.

Exploiter l'intelligence collective, mettre en place une vigie des tendances, favoriser la reconnaissance des talents, perfectionner leurs compétences, accroître les réflexes en matière de gestion du changement, implanter des outils technologiques optimisant la conservation et l'utilisation des données, cartographier les risques, maximiser l'apport stratégique des administrateurs : voilà les priorités sur lesquelles la ChAD s'est penchée pour améliorer son efficacité et sa performance internes.

Une importance particulière a été accordée au plan directeur TI, qui constitue l'essentiel d'une évolution sécuritaire et performante.



#### Horizon 2023

La vigie des tendances et l'intelligence collective acquises au cours des dernières années nourriront les travaux entourant la planification stratégique 24|26. Les ressources humaines accorderont une priorité à la mobilisation et au développement des compétences des employés. La ChAD mettra en place les dispositions législatives requises en vertu de la *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels*. Enfin, d'autres initiatives liées aux meilleures pratiques sécuritaires des technologies de l'information seront mises en place.

# Informations financières

Revenus : 6 299 828 \$

## Répartition des revenus

■ Cotisations : 5 215 819 \$ ■ Formations : 909 380 \$ ■ Amendes disciplinaires : 174 629 \$



## Placements

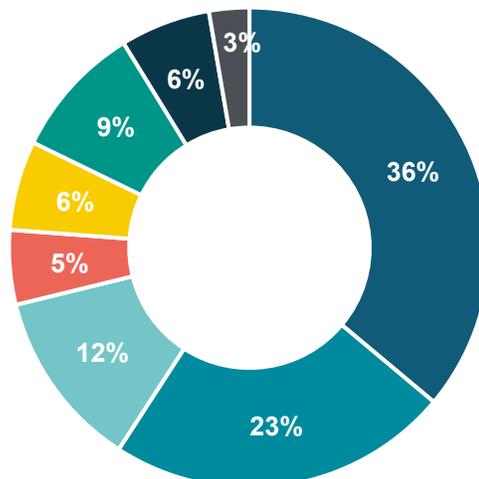
Revenus de placement : 265 146 \$

Variation de la juste valeur des placements : - 1 064 971 \$

Dépenses : 6 097 796 \$

## Répartition des dépenses

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



Pour voir les états financiers complets, rendez-vous à [chad.ca](http://chad.ca).