



**ChAD**

# PLANIFICATION STRATÉGIQUE

2024-2027

**CONCEVOIR L'EXCELLENCE ENSEMBLE**

CETTE BROCHURE PRÉSENTE LA VISION RENOUVELÉE DE LA CHAD AINSI QUE LES **ORIENTATIONS, STRATÉGIES ET PRINCIPALES ACTIONS** QUI GUIDERONT SES ÉQUIPES DE 2024 À 2027.

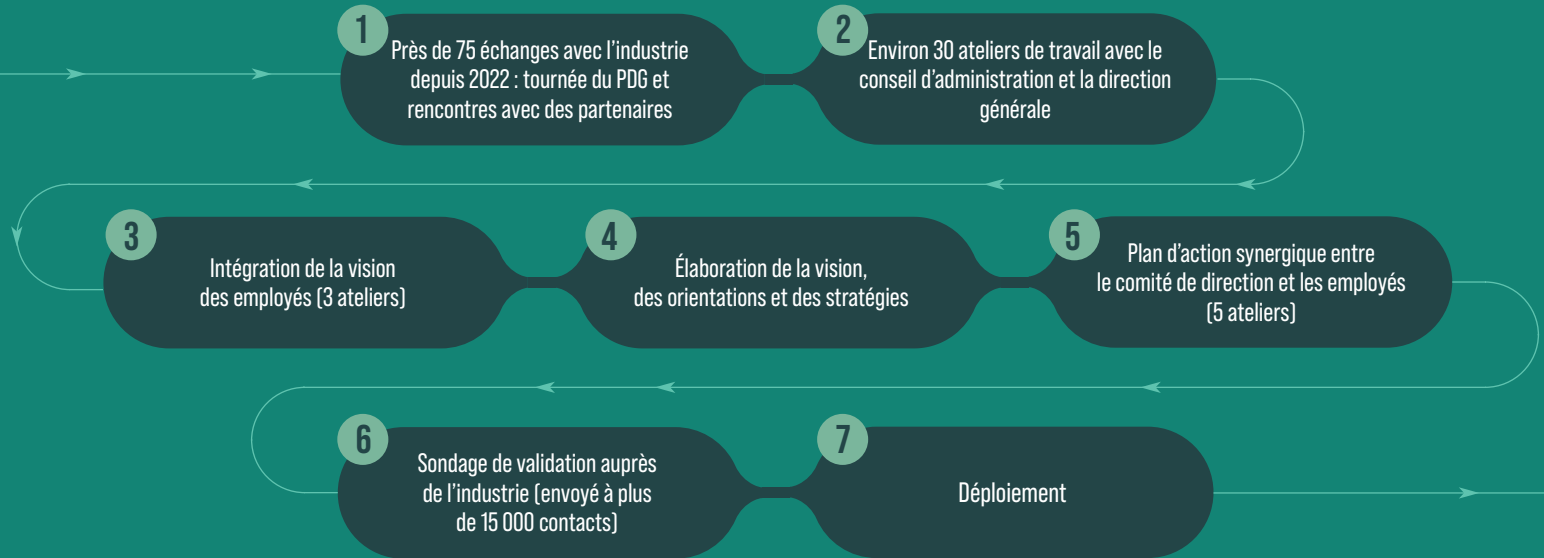
Désireuse de perfectionner et transformer en continu ses méthodes d'accompagnement, la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) s'est plongée en 2023 dans un exercice de profonde réflexion stratégique.

Misant sur ses piliers – **la déontologie et la formation continue** – la démarche collaborative a permis de projeter le regard de l'encadrement déontologique vers l'avenir, tout en considérant les enjeux complexes qui teintent l'industrie.

Ainsi, la ChAD œuvre chaque jour à solidifier ses approches en termes de protection du public – qui est et sera toujours la base de ses initiatives.

# NOTRE DÉMARCHE

Nous vous avons écoutés. Notre réflexion a mûri. Notre plan est réfléchi.



## 7 GRANDS ENJEUX

Les certifiés méritent un accompagnement de qualité. Celui-ci nécessite une relation plus étroite et engagée avec la ChAD pour qu'elle soit mieux connectée sur les besoins des certifiés et leur réalité en constante évolution.

Les consommateurs veulent vivre une expérience client technologique, recevoir des conseils avisés et obtenir les meilleures protections possibles, mais à moindre coût et idéalement sans effort.

Afin de continuer, à long terme, à offrir ses services d'accompagnement, la ChAD doit tenir compte des pressions externes pouvant avoir un impact sur le nombre de certifiés.

La ChAD doit transformer sa culture interne vers davantage d'innovation et d'excellence de façon à jouer un rôle de leader dans l'évolution de l'industrie et de la pratique des certifiés.

L'industrie doit évoluer au même rythme avec lequel les risques se complexifient et que d'autres émergent. Les certifiés doivent adapter leur rôle-conseil à ces changements pour limiter le déséquilibre informationnel entre les assureurs et les consommateurs.

La ChAD doit valoriser les aspects préventif et empathique de son approche déontologique pour éviter que l'industrie la perçoive comme étant coercitive.

Intelligence artificielle, système de gestion des données, plateformes en ligne : l'évolution rapide des technologies transforme la pratique des certifiés.

« En tant qu'organisme d'autoréglementation en assurance de dommages, nous avons à cœur l'excellence des certifiés. La maîtrise des bonnes pratiques professionnelles par les agents, courtiers et experts en sinistre passe nécessairement par un lien de confiance envers la ChAD. Nous avons compris que cette confiance se construit au fur et à mesure que la ChAD approfondie son écoute envers l'industrie ainsi que sa compréhension des besoins des certifiés et des consommateurs. En ce sens, les quatre prochaines années seront principalement guidées par notre présence auprès des parties prenantes et par l'innovation de nos approches. »

Marc Beaudoin - Président-directeur général

## NOTRE MISSION

La ChAD a pour mission d'assurer la protection du public 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

Inspirer confiance, contribuer à l'excellence des certifiés et influencer l'évolution de leurs pratiques professionnelles.

## NOS VALEURS



### COLLABORATION

Travailler ensemble vers un même objectif dans un esprit d'ouverture et de respect



### INTÉGRITÉ

Agir avec honnêteté, authenticité et éthique



### ENGAGEMENT

Cultiver l'excellence et agir consciencieusement et avec professionnalisme



### RIGUEUR

Protéger le public par nos actions quotidiennes auprès des certifiés

# 3 GRANDES ORIENTATIONS

ÊTRE PRÉSENT

ÊTRE EXCELLENT

ÊTRE INNOVANT

## 5 STRATÉGIES ET CHANTIERS PRIORITAIRES

### Accompagner par la présence et l'excellence

#### 1 Développer une relation plus étroite et engagée avec les certifiés et les autres parties prenantes

- Solidifier notre présence aux événements de l'industrie et positionner notre expertise en conformité
- Multiplier les discussions et implications avec les certifiés et les parties prenantes
- Implanter le concept d'expérience client au sein des équipes

#### 2 Démontrer la compétence et la pertinence de la ChAD auprès de l'industrie

- Déployer de nouvelles méthodes d'accompagnement des certifiés pour influencer leurs pratiques en adéquation avec leur quotidien ainsi que les lois et réglementations
- Faire évoluer nos ressources actuelles d'accompagnement, dont le catalogue des formations et le site Web

### Innovier pour évoluer

#### 3 Comprendre les technologies, évaluer leurs impacts sur l'industrie et sur la ChAD, puis intégrer les plus pertinentes dans nos processus et notre offre de services

- Mettre sur pied un comité de vigie sur l'évolution des tendances technologiques
- Aligner notre offre de services selon l'évaluation des impacts de la technologie sur l'industrie et la pratique des certifiés
- Élaborer un plan d'action technologique interne

#### 4 Engager nos équipes vers une culture organisationnelle alignée sur les orientations stratégiques de la ChAD (Présence, Excellence, Innovation)

- Approfondir nos méthodes de création et gestion de l'intelligence collective
- Structurer les données du système de gestion des clientèles (CRM) et les utiliser pour améliorer les méthodes d'accompagnement et les prises de décision

#### 5 Faire évoluer le modèle d'affaires de façon à assurer la pérennité de la ChAD

- Analyser et réfléchir en profondeur le modèle d'affaires actuel de la ChAD
- Diversifier les services actuels offerts aux différentes clientèles
- Répondre à de nouveaux besoins en créant de nouveaux services

999, BOUL. DE MAISONNEUVE OUEST, BUREAU 1200

MONTRÉAL (QUÉBEC) H3A 3L4

514 842-2591

1 800 361-7288

[INFO@CHAD.QC.CA](mailto:INFO@CHAD.QC.CA)

[CHAD.CA/PLAN24-27](http://CHAD.CA/PLAN24-27)

