

Rapport annuel de gestion 2023

Chambre de l'assurance de dommages



CHAMBRE
DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES

À VOS CÔTÉS
POUR ASSURER
LA CONFIANCE

Table des matières

Le conseil d'administration	7
Gouvernance	8
L'équipe de la ChAD	10
Faits saillants	11
Développement professionnel	12
Accent Déonto	15
Bureau du syndic	19
Comité de discipline	20
Planification stratégique 20 23	21
Planification stratégique 24 27	29
Informations financières	31
Annexes	32

Mot de la présidente du conseil d'administration

Il me fait grand plaisir de présenter le Rapport annuel de gestion 2023 de la Chambre de l'assurance de dommages.

Si l'année a été marquée d'un grand nombre d'initiatives et d'activités, elle s'est néanmoins déployée en continuité de notre vision d'une organisation dynamique, rigoureuse et de proximité, qui demeure résolument axée sur sa mission de protection du public et de soutien à une pratique exemplaire des certifiés de l'assurance de dommages.

Cet engagement est d'autant plus important que les transactions économiques et financières sont en mutation profonde et durable, ce à quoi l'assurance de dommages n'échappe pas. C'est d'ailleurs par souci d'adapter ses services aux nouvelles réalités professionnelles des certifiés, que l'équipe de la ChAD a intensifié, en cette dernière année du cycle stratégique 2020-2023, la transformation de l'organisation et l'optimisation de sa prestation.

La nouvelle direction générale de la ChAD a aussi enclenché le processus de réflexion stratégique 2024-2027 en vue de convenir de priorités alignées à l'ambition d'excellence et de pertinence qui nous habite collectivement, alors que les impératifs de l'économie connectée, de l'intelligence artificielle et de l'imprévisibilité du volume de sinistres climatiques s'imposent avec force détails, dans un paradoxe de complexité des produits d'assurance de dommages et d'autonomie croissante des consommateurs.

Gouvernance

Au plan de la gouvernance, le conseil d'administration a entretenu le rapprochement avec ses partenaires stratégiques et, en cohérence avec la modernisation de l'organisation, a poursuivi la refonte des grands encadrements de gouvernance. Il a revu le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs, développé une procédure d'examen en cas de manquement ainsi qu'un outil d'aide à la réflexion en matière de conflits d'intérêts. Le Règlement intérieur a été mis à jour et, en complément, des Politiques de gouvernance du conseil, de gouvernance financière, de délégation des pouvoirs et un plan de relève aux postes clés de l'organisation ont été implantés.

Le conseil d'administration, composé de 13 personnes, dont 8 issues de l'industrie et 5 indépendantes, a accueilli à la fin de 2022, monsieur Louis Cyr, alors que Maxime Poulin et Ted Harman ont été réélus pour un second mandat. Madame Suzie Godmer quant à elle, s'est jointe à l'automne de 2023.

Remerciements

Le conseil d'administration constate avec fierté les grandes avancées réalisées en 2023, l'engagement de l'équipe et l'agilité avec laquelle elle a confronté les nombreux imprévus. Je remercie d'ailleurs, au nom de tous mes collègues du conseil d'administration, la grande équipe de la ChAD et particulièrement notre président et directeur général Marc Beaudoin, dont le leadership dynamique et déterminé aura été instrumental à cette année de transition et de transformation.

Ce rapport annuel de gestion conclut pour moi, quatre années à la présidence du conseil d'administration, quatre années qui ont été un privilège. Je suis fière du travail accompli pour ancrer l'organisation dans des pratiques modernes, robustes et durables, et ce, au bénéfice de nos parties prenantes.

Ce résultat est le fruit d'un travail d'équipe pour lequel je tiens à remercier chaleureusement et personnellement, mes collègues du conseil d'administration. Leur engagement et leur soutien exceptionnels - sens du devoir, rigueur, ambition stratégique - ont trouvé leur pleine expansion dans l'esprit de collégialité qui anime des discussions franches, courageuses et novatrices. Ensemble, nous avons contribué à ce que la ChAD soit un partenaire de confiance pour ses parties prenantes clés, tout en restant aligné à notre mission de protection du public, par le biais de la déontologie et de la formation.

À mes collègues du conseil et à l'équipe de la ChAD, je souhaite une fructueuse continuation.



A handwritten signature in purple ink, appearing to read 'Sylvie Mercier' with a long, sweeping underline.

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

Engagé à vos côtés pour l'excellence

L'année 2023 marque ma première année complète à la Chambre de l'assurance de dommages, une période jalonnée de réalisations significatives. La ChAD a accompli la majorité des projets clés du plan stratégique 2020-2023, tout en jetant les bases pour les initiatives à venir dans le cadre du plan 2024-2027. La mise en œuvre des projets est le fruit d'un travail acharné et de l'engagement remarquable des équipes et des différents partenaires.

L'accompagnement des professionnels et la protection du public demeurent au centre de nos préoccupations, et la ChAD reste déterminée à maintenir ses engagements.

La ChAD a poursuivi sa transformation en modernisant ses pratiques, en améliorant ses services en mettant l'accent sur **la déontologie et la formation continue**. Cela a permis d'orienter notre vision vers l'avenir, en tenant compte des enjeux complexes auxquels notre industrie est confrontée.

Plusieurs défis majeurs ont été relevés, notamment l'implantation d'un système de gestion intégrée de la clientèle (CRM) dont la première phase a été achevée, qui souligne le début d'une nouvelle ère dans la transformation numérique de la ChAD.

Au niveau du développement professionnel des certifiés, plusieurs actions ont été menées entre autres des modifications ont été apportées au Règlement sur la formation continue obligatoire, en préparation de la fin de la période de référence en 2024, une révision du catalogue des formations et une bonification de l'offre de services pour aider les certifiés à remplir leurs obligations. Une attention particulière a été portée à l'analyse approfondie des demandes de reconnaissance, en réponse aux recommandations de l'Autorité des marchés financiers, afin d'améliorer la qualité des formations reconnues dans l'industrie.

2023 fût l'occasion pour moi d'échanger avec les intervenants de l'industrie. Cela a permis notamment de nourrir la réflexion amorcée. Grâce à ces informations nous avons été en mesure d'échanger avec les équipes et les membres du conseil d'administration en vue d'élaborer notre planification stratégique 2024-2027. En 2024, notre ambition est **d'être présents, excellents et innovants** pour mieux remplir notre mission de protection du public et accompagner efficacement les certifiés dans leurs pratiques professionnelles.

Notre vision quant à elle vise la confiance de tous les intervenants en assurance de dommages. C'est pourquoi nous avons choisi de personifier notre exercice stratégique par la mise en place de notre devise : **Concevoir l'excellence ensemble!**

Pour finir, je souhaite exprimer toute ma reconnaissance envers l'équipe de la ChAD et les membres de son conseil d'administration. Leur intégrité, leur rigueur et leur engagement sont les piliers de notre succès, nous permettant d'anticiper les besoins des certifiés et de rester à la pointe de l'évolution de notre industrie.



Marc Beaudoin, MBA, Adm. A., CRHA
Président-directeur général

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 2023

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

M^e Jean-Alexandre Guoin
Dirigeant d'un cabinet d'assureur direct, non
certifié
Vice-président du conseil d'administration
Administrateur depuis 2020

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

Mélissa Corriveau, Adm.A.
Dirigeante assureur direct, certifiée
Administratrice depuis 2020

Suzie Godmer, PAA
Dirigeante cabinet d'expertise en règlement de
sinistres, certifiée
Administratrice depuis 2023

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, ASC-C.Dir., ,R.I.B. (Ont.), CAPI
Dirigeant de cabinet de courtage, certifié
Administrateur depuis 2020

Joël Joncas, CPA, MBA
Administrateur indépendant
Depuis 2022

Christian Kengne, ing., 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^e Marie-Hélène Ménard, ASC
Dirigeante de cabinet d'assureur à courtier,
certifiée
Administratrice depuis 2018

Maxime Poulin, CRM, ACI, ASC-C.Dir., R.I.B.
(Ont.)
Dirigeant de cabinet de courtage, certifié
Administrateur depuis 2019

Guy Versailles, PRP, ARP, FSCRIP
Administrateur indépendant
Depuis 2019

Gouvernance

Conformément à sa mission de gouverner la Chambre, et selon les pratiques généralement reconnues, le conseil d'administration est l'instance décisionnelle en ce qui a trait aux orientations, à la planification et à l'évaluation stratégiques. Pour ce faire, il surveille et encadre la poursuite de la mission de protection du public, met en œuvre les actions nécessaires à la pérennité de la ChAD et veille au respect des standards éthiques.

En 2023, le conseil d'administration a tenu 7 séances régulières, 5 séances spéciales, dont une séance de formation en performance financière et non financière.

Pour l'assister dans la réalisation de son mandat, le conseil s'est doté de 5 comités statutaires, 2 comités spéciaux, ainsi que de 2 comités qui se réunissent ponctuellement selon les besoins: Comité de nomination et Comité d'appréciation et de développement du PDG.

La présidence du conseil d'administration est d'office membre des comités.

Comité de gouvernance, éthique et ressources humaines (CGERH)

Le CGERH s'intéresse principalement aux règles et aux pratiques de gouvernance, aux questions relatives à l'éthique, et aux questions relatives aux ressources humaines de la ChAD. Il voit notamment à l'évaluation annuelle du conseil et comités, à la mise à jour de la matrice des compétences des administrateurs, au processus d'évaluation de la présidence et direction générale et à la planification de la relève à la ChAD.

En 2023, le Comité a tenu 5 séances régulières et 2 séances spéciales.

Le Comité est constitué des membres suivants :

- Sylvianne Chaput, Administratrice indépendante, Présidente du comité
- Mélissa Corriveau, Administratrice
- Guy Versailles, Administrateur indépendant

Comité d'audit et des technologies de l'information

Le Comité s'intéresse principalement aux affaires financières et technologiques de la ChAD, ainsi qu'à l'audit et à la gestion des risques. Il veille notamment à la mise en place des contrôles internes, à l'intégrité de l'information financière, s'assure d'un plan directeur TI et de l'efficacité des contrôles de cybersécurité.

En 2023, le Comité a tenu 5 séances régulières et 2 séances spéciales.

Le Comité est constitué des personnes suivantes :

- Joel Joncas, CPA, Président du comité
- Christian Kengne, Administrateur indépendant
- Me Marie-Hélène Ménard, Administratrice
- Maxime Poulin, Administrateur

Comité sur l'évolution de la pratique professionnelle

Le Comité s'intéresse principalement à l'évolution des tendances en matière de réglementation, de déontologie, de pratique professionnelle et de distribution de produits et services d'assurance. Il propose des orientations et des améliorations pertinentes en regard de celles-ci.

Le Comité a tenu 5 séances régulières et 2 séances spéciales

Le Comité est constitué des personnes suivantes:

- Ted Harman, Administrateur, Président du comité
- Louis Cyr, Administrateur
- Me Jean-Alexandre Gouin, Administrateur
- Guy Versailles, Administrateur indépendant

Comité spécial sur les administrateurs de l'industrie

Le Comité avait pour mandat de proposer au conseil d'administration des mesures pour accroître l'attractivité de la gouvernance de la ChAD auprès des membres de l'industrie et d'améliorer la représentativité des membres au sein du Conseil d'administration.

En 2023, le comité a tenu 3 séances régulières avant d'être aboli.

Le Comité est constitué des personnes suivantes:

- Maxime Poulin, , Administrateur, Président du comité
- Me Jean Alexandre Gouin, Administrateur
- Alain Le Put, , Administrateur
- Jean François Raymond, Ex -Vice-président du Conseil de la ChAD

Comité spécial suivi de l'inspection de l'AMF

Le Comité avait pour mandat de recevoir le rapport d'inspection et de recommander au conseil d'administration le projet de réponse ainsi que, dans une phase ultérieure, de recommander les mesures de redditions de compte à mettre en place de façon permanente.

En 2023, le comité a tenu 4 séances régulières avant d'être aboli.

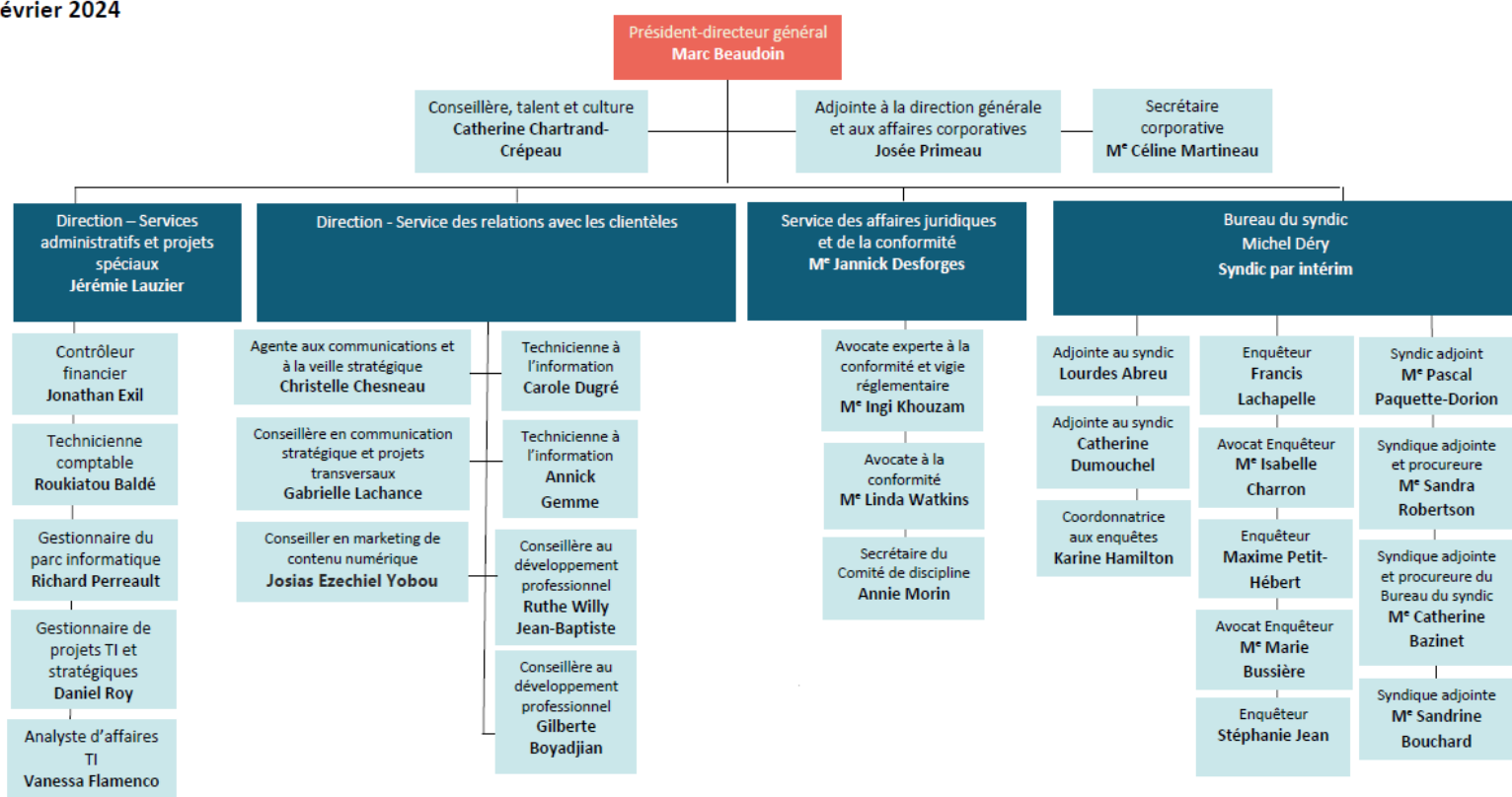
Le Comité est constitué des personnes suivantes:

- Me Jean Alexandre Gouin, Administrateur, Président du comité
- Sylvianne Chaput, Administratrice indépendante
- Joël Joncas, Administrateur indépendant

L'équipe de la ChAD

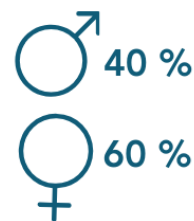
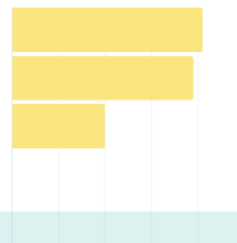
La dernière année a été l'occasion d'ajouter de nouvelles compétences au sein des équipes de la ChAD : secrétaire corporative, syndics adjoints et procureures au Bureau du syndic, gestion de projet en technologie de l'information, solidification de l'équipe des Services administratifs. Le Service des relations avec les clientèles est également devenu au centre des opérations destinées aux certifiés en intégrant les communications et le développement professionnel. La ChAD n'a toutefois pas été épargnée par les mouvements de personnel et la pénurie de main-d'œuvre, des phénomènes bien connus dans l'industrie de l'assurance de dommages. Ainsi, la ChAD travaille activement à combler des postes clés, dont celui du syndic et de la direction du Service des relations avec les clientèles.

ORGANIGRAMME Février 2024



15 981 certifiés

Courtiers 41 %
Agents 39 %
Experts en sinistre 20 %



Développement professionnel

Lancement du
Portail de la ChAD
et refonte
d'ÉduChAD

- 6 nouvelles formations
 - 41 formations dans le catalogue
 - 1 762 inscriptions
 - 266 demandes de reconnaissance de formations traitées
- ➔ Modifications au Règlement sur la formation continue obligatoire de la Chambre de l'assurance de dommages

Accompagnement en déontologie • Accent Déonto

- 7 articles conseils
- plus de 50 infolettres
- 3 outils révisés
- plus de 160 publications sur LinkedIn
- 15 rappels déontologiques partagés

Thématiques récurrentes

- Rôle-conseil des certifiés
- Délais dans le traitement de la réclamation
- Protection des renseignements personnels
- Co-assurés

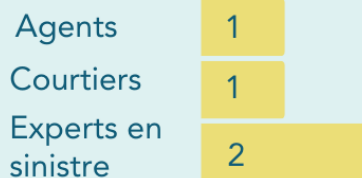
Encadrement

Bureau du syndic

- 369 dossiers de plainte ouverts
- 306 dossiers de plainte fermés
- Motif de plainte principal : négligence

Comité de discipline

4 plaintes formelles



122 sanctions dont :

- 25 amendes
- 63 radiations temporaires
- 27 réprimandes à 14 personnes
- 5 cours à suivre par 2 personnes

33
décisions
rendues

Développement professionnel

Pilier à la mission de la ChAD, le développement professionnel est un gage de réussite pour les certifiés en assurance dommages. Ceux-ci doivent d'ailleurs compléter 20 unités de formation continue (UFC) à chaque période de référence de deux ans. Pourquoi de telles obligations? Voici cinq raisons :

- Atteindre les plus hauts standards de l'industrie;
- Suivre les tendances, se perfectionner et évoluer au même rythme que l'industrie;
- Offrir un meilleur service aux clients;
- Contribuer au traitement équitable des consommateurs et protéger le public;
- Enrichir les méthodes de travail en y intégrant les meilleures pratiques.

L'année 2023 a été particulièrement animée au Service du développement professionnel, non seulement en raison des initiatives régulières incluant la création de formations et la reconnaissance des formations, mais aussi en raison de plusieurs changements internes et externes :

- Lancement du Portail de la ChAD et refonte du système de gestion des apprentissages ÉduChAD;
- Modifications au *Règlement sur la formation continue obligatoire de la Chambre de l'assurance de dommages*;
- Préparation à la fin de la période de référence (31 mars 2024).

LANCEMENT DU PORTAIL DE LA CHAD ET REFONTE D'ÉDUCHAD

Le 26 septembre 2023 a marqué le lancement officiel du Portail de la ChAD, qui inclut la version améliorée d'ÉduChAD.

Toute évolution technologique amène son lot de défis, et la ChAD n'y fait pas exception. Malgré les avantages que présente ce changement de plateforme, dont une navigation fluide et de nouvelles fonctionnalités, nous sommes conscients que la transition ne s'est pas effectuée sans embûches.

Voici ce que la ChAD a appris de ce projet :

- Les clientèles ont apprécié l'élargissement des ressources d'accompagnement mises en place pour gérer le changement (environ 35 tutoriels, le centre d'appel élargi - entre 2 et 6 personnes en tout temps aux lignes - et des dizaines de rencontres sur mesure avec des certifiés, employeurs et dispensateurs);
- Les **4 650** appels et courriels générés au cours de l'automne ont permis aux équipes de connecter davantage avec les certifiés, les employeurs et les dispensateurs, de mieux les connaître, d'identifier leurs besoins et de comprendre davantage leur façon unique de travailler.

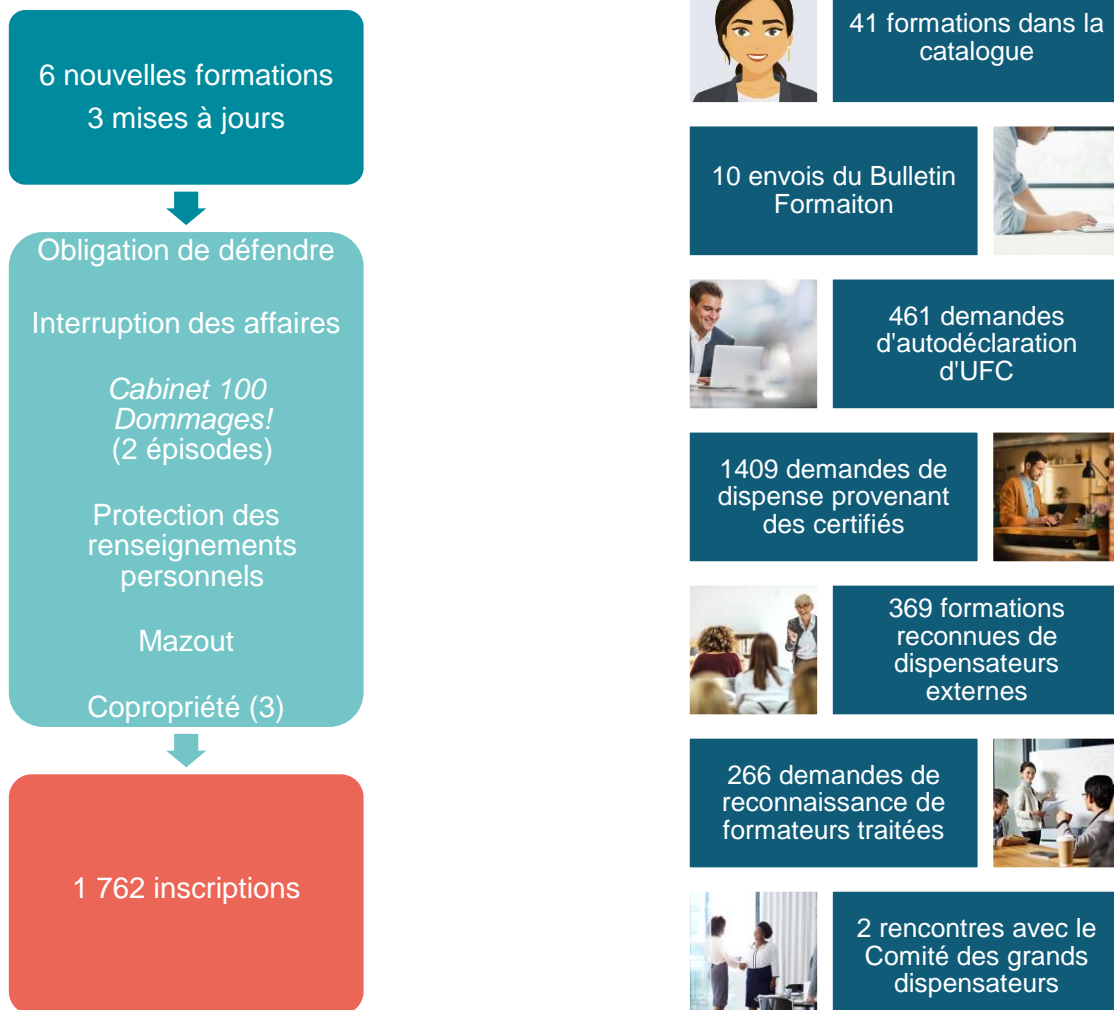
Les principales réalisations

L'actualisation et la bonification de la formation ont fait partie des actions clés du plan stratégique 2020-2023. Chaque année, plusieurs initiatives ont été mises en place pour, entre autres, réviser le catalogue des formations et offrir les services adéquats aux certifiés afin de les aider à remplir leurs obligations.

Équipe mobilisée pour communiquer sur la fin de période, disponibilité accrue aux employeurs et dispensateurs ayant besoin de soutien, bonification du rôle des conseillères au développement professionnel pour aider les certifiés à remplir leurs obligations, création de nouvelles formations réduites, faciles à suivre, animées et interactives en plus des premières étapes à la création du cours obligatoire 2024.

Également, une attention particulière a été mise sur la profondeur des analyses des demandes de reconnaissance, répondant ainsi à l'une des recommandations de l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) découlant de sa dernière inspection. L'objectif est d'approfondir l'offre de contenu des dispensateurs externes afin de gérer adéquatement la qualité des formations reconnues dans l'industrie.

Voici un récapitulatif des projets clés liés au développement professionnel ainsi que les résultats obtenus.





En 2023, une deuxième cohorte d'étudiants du Cégep du Vieux Montréal a été accueillie dans les bureaux de la ChAD. Cette initiative, dont la première rencontre a été organisée en 2022, a pour but d'initier les étudiants rapidement à la déontologie et au rôle de la ChAD.

Protection du public, services d'accompagnements, développement professionnel, ressources : les étudiants ont été chaque fois ravis d'apprendre qu'ils sont encadrés par un organisme offrant des services de qualité.

Les principaux changements au *Règlement sur la formation continue*

Les modifications demandées par la ChAD à son *Règlement sur la formation continue obligatoire* sont entrées en vigueur le 30 août 2023. Les changements permettent aux certifiés un contrôle plus efficace de leur dossier de formation en plus d'ajuster des éléments clés liés aux demandes de reconnaissance des formations et des formateurs de l'industrie. Entre autres :

- Les périodes de référence débutent désormais le 1^{er} avril d'une année paire et se terminent le 31 mars 24 mois plus tard (par exemple, du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2026). Il n'y a plus de période de grâce.
- La compétence « service à la clientèle » peut être reconnue lors d'une demande de reconnaissance de formation.
- Les critères de reconnaissance d'un formateur ont été ajustés, notamment en ce qui concerne le nombre d'années d'expérience dans la matière enseignée (une au lieu de trois).
- Les experts de contenu sont maintenant reconnus et n'ont pas besoin de détenir une expérience en méthode de transmission des connaissances. Ils ont besoin de détenir une année d'expérience dans la matière enseignée.

Vision 24|27

- Conserver la mémoire interne du Service pour solidifier les acquis et améliorer les processus.
- Création de formations de qualité exceptionnelle (courtes, animées, interactives) et au contenu axé sur les pratiques professionnelles en cohérence avec les Codes de déontologie.
- Saisir les opportunités de se rapprocher des certifiés et des parties prenantes en lien avec le développement professionnel (accueil des étudiants, formations en entreprise, consultation en personne sur les besoins et intérêts des certifiés et leurs employeurs, continuation des rencontres avec les grands dispensateurs).

Accent Déonto vous accompagne

Accent Déonto constitue la base de l'accompagnement déontologique offerte par la ChAD aux agents et courtiers en assurance de dommages ainsi qu'aux experts en sinistre.

Implanté en 2020 lors de la création du Service des Relations avec les clientèles, Accent Déonto a élargi son champ d'expertise au cours des quatre dernières années. Le service, votre référence en matière de pratiques professionnelles, propose une conversation « 360 » avec les certifiés, leur employeur et les consommateurs. Autrement dit, Accent Déonto offre :

- Un accès direct par téléphone, courriel, formulaire Web et lors d'événements dans l'industrie;
- Des réponses claires aux questions en lien avec la pratique professionnelle des certifiés;
- Des outils pour vous aider à maîtriser les bonnes pratiques et offrir un meilleur service à vos clients;
- Un appui du Service de la conformité, au besoin, pour approfondir les questions déontologiques;
- Une redirection vers les ressources utiles de l'industrie;
- Une aide au sujet de votre plan de développement professionnel et des obligations de formation continue;
- Une écoute de vos besoins, intérêts et questions afin de contribuer à orienter les initiatives de la ChAD.

Que signifie le nom Accent Déonto?

Accent signifie « mise en relief, insistance sur un point ». Accent Déonto met ainsi en valeur les bonnes pratiques déontologiques dans le contexte du quotidien professionnel des certifiés.

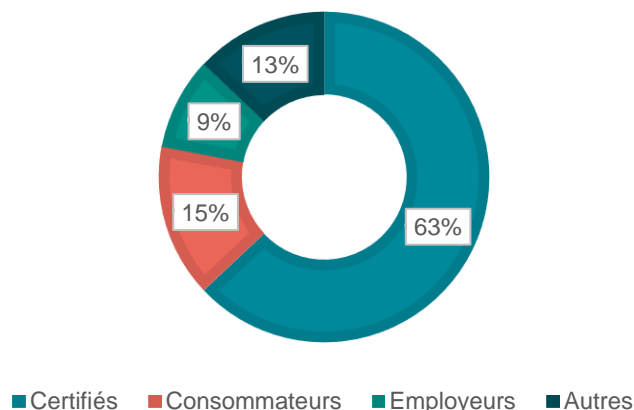
Voici les principaux résultats et constats sur Accent Déonto en 2023 :

- Accent Déonto a répondu à 4 137 demandes d'information. De ce nombre, **1 127** des questions concernaient la pratique professionnelle des certifiés.
- Alors qu'en 2022 les consommateurs étaient en très grande majorité (62 %) les utilisateurs les plus nombreux du service, la tendance s'est renversée en 2023. Cette fois, les certifiés sont la clientèle qui a utilisé majoritairement le service dans une proportion de 63 % versus 15 % pour les consommateurs.

Cela peut s'expliquer par plusieurs facteurs :

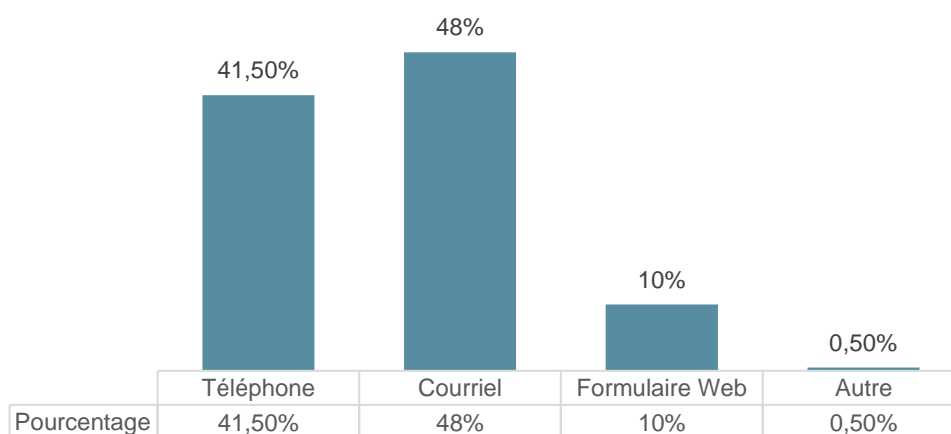
- L'année 2023 représentait l'année n^o2 de la période de référence. Il est normal que les certifiés aient besoin de plus d'accompagnement au sujet de leurs obligations déontologiques, et ce, plus fréquemment.
- Le lancement du Portail de la ChAD en septembre a provoqué un nombre de demandes d'information plus important qu'à l'habitude, notamment de la part des certifiés, et Accent Déonto a été sollicité pour y répondre.
- Les lignes étant occupées en raison du changement de plateforme, cela a occasionné la réduction des appels des consommateurs à Accent Déonto depuis septembre.

Proportion des clientèles ayant contacté accent déonto en 2023?



- À la suite du lancement du Portail de la ChAD et de la refonte d'ÉduChAD à l'automne 2023, Accent Déonto a été sollicité pour aider durant la période d'ajustement. À cet égard, près de **4 647** requêtes en lien avec ces changements technologiques ont été dénombrées.
- Les courtiers sont toujours les plus nombreux parmi les certifiés à joindre le service. Cela s'explique par le fait que les agents et de nombreux experts en sinistre œuvrent au sein des grands assureurs, lesquels fournissent plus amples ressources et supervision que les cabinets de courtage ou d'experts indépendants.
- Le téléphone et le courriel sont les moyens de communication privilégiés par les clientèles. Celles-ci semblent apprécier le rapport humain et rapide de ces méthodes de contact.

Comment les clientèles contactent Accent Déonto en 2023?



- Les thématiques les plus abordées par les clientèles avec Accent Déonto sont celles inscrites dans le tableau ci-dessous :

Consommateurs	Certifiés
<ul style="list-style-type: none"> • Rôle-conseil des certifiés • Délais dans le traitement de leur réclamation • Résiliation de contrat • Règlement de sinistre • Rôle de l'expert dans le règlement d'un sinistre • Désaccord avec l'assureur 	<ul style="list-style-type: none"> • Protection des renseignements personnels • Les bonnes pratiques lorsqu'il y a des co-assurés au contrat • Fin de mandat • Indemnisation • Renouvellement

Aperçu des projets d'accompagnement 2023

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

- Participer à deux événements de l'industrie (congrès du RCCAQ et Journée de l'assurance de dommages);
- Publier 7 articles-conseils;
- Partager 15 contenus pratiques de type « rappel déontologique »;
- Envoyer plus de 50 infolettres;
- Réviser 3 outils, entre autres en lien avec la protection des renseignements personnels;
- Publier plus de 160 publications sur LinkedIn;
- Formation de 3 UFC en conformité donnée à Rendez-vous Québec organisée par l'IADQ.

Exemple concret d'accompagnement



Les bonnes pratiques en lien avec la protection des renseignements personnels font partie des défis des certifiés au quotidien. Surtout en raison de la modernisation de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* dont les premières dispositions sont entrées en vigueur en septembre 2022.

Pour bien accompagner les certifiés, Accent Déonto a mis à profit les questions reçues à ce sujet et son expertise terrain pour contribuer à la rédaction d'un article sur les rappels et les nouveautés les plus importants en lien avec les modifications à Loi et qui ont un impact sur la pratique professionnelle des certifiés.

Vision 24|27

- En 2023, 61 % des répondants ont évalué que les communications de la ChAD sont utiles dans leur quotidien. Ce chiffre a augmenté de manière significative par rapport au 45 % de l'année 2021.
Cette progression souligne la nécessité d'améliorer la vision terrain des communications grâce aux données récoltées par Accent Déonto.
- En 2023, 60 % des répondants pensent que la ChAD a une bonne compréhension de la réalité du terrain comparativement à 43 % en 2021.
Pour renforcer leur compréhension, il est important d'amener Accent Déonto sur le terrain (par exemple dans des tournées de cabinet).
- Optimiser l'utilisation des données pour structurer l'offre des services d'accompagnement et diminuer l'effort client nécessaire pour les obtenir.
- Développer l'intérêt pour l'intelligence collective et faire participer davantage les autres services afin de bonifier les contenus et méthodes d'accompagnement en synergie avec Accent Déonto.

Bureau du syndic



Le Bureau du syndic est composé entre autres du syndic, de cinq syndics adjoints et de six enquêteurs – dont plusieurs sont certifiés en assurance de dommages. L'équipe a pour fonctions de veiller au respect de la déontologie par les agents et les courtiers en assurance de dommages ainsi que par les experts en sinistre. Son ultime objectif est de protéger le public.

Concrètement, le Bureau reçoit les plaintes concernant les agissements professionnels des certifiés de manière indépendante et confidentielle.

Lorsqu'une plainte est déposée, le Bureau a l'obligation d'enquêter afin de déterminer si les actes posés sont conformes aux *Codes de déontologie* et à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et ses règlements.

Une fois l'enquête terminée, le syndic et les syndics adjoints prennent une décision : par exemple une fermeture simple du dossier, une fermeture à la suite d'une mesure administrative ou le dépôt d'une plainte formelle devant le Comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages.

En 2023, les efforts ont été concentrés sur la solidification de l'efficacité du Bureau du syndic. L'ajout d'enquêteurs à l'organigramme – dont plusieurs sont certifiés – de syndics adjoints et de procureurs est un exemple d'élément visant à améliorer le processus de traitement des enquêtes à l'interne. Aussi, le Bureau a entamé la mise à jour de son Guide procédures et la révision de ses indicateurs de performance et processus. En fait, les actions visant à répondre aux recommandations de l'Autorité ont été enclenchées et seront terminées à la fin de 2024.

Comité de discipline



Le Comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages est un tribunal disciplinaire indépendant créé en vertu de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF). Rouage essentiel de la protection du public, son mandat consiste à entendre les plaintes disciplinaires déposées, délibérer en fonction des preuves déposées et des plaidoiries entendues et, ainsi, juger si l'intimé a commis une ou plusieurs fautes déontologiques.

Trois personnes siègent à la fois lors des auditions : le président et deux certifiés de la même discipline que celui faisant l'objet d'une plainte

disciplinaire.

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.

Planification stratégique 20|23

En 2023, la ChAD a mis en œuvre plusieurs initiatives pour concrétiser le plan stratégique 20|23. L'objectif ultime - **être la référence en matière de pratiques professionnelles et un partenaire à valeur ajoutée, innovant, synergique** a été atteint.

Les initiatives témoignent de cet accomplissement : la ChAD a renforcé ses partenariats synergiques et optimisé les canaux de communication pour promouvoir la déontologie et les bonnes pratiques professionnelles.

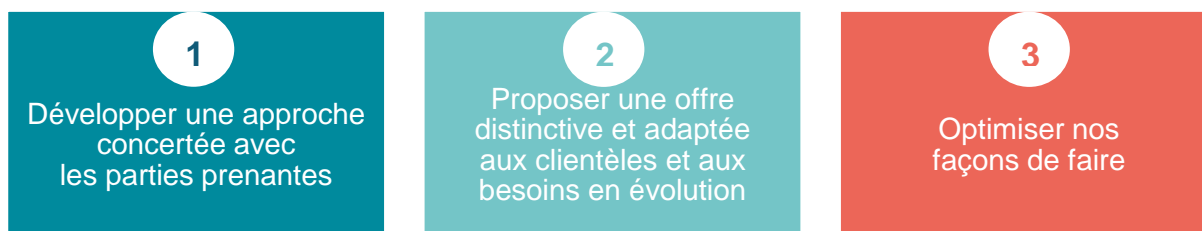
D'ailleurs, les résultats des sondages de satisfaction reflètent cette évolution. Par exemple, nous notons, en trois ans, une augmentation du nombre de répondants qui reconnaissent l'expertise de la ChAD en matière de **conformité et de déontologie** (81,5 % en 2023 contre 75,1 % en 2021).

De plus, 79,8 % des répondants en 2023, comparativement à 70,2 % en 2021, considèrent que la ChAD est **la référence en matière de pratiques professionnelles dans l'industrie de l'assurance de dommages**.

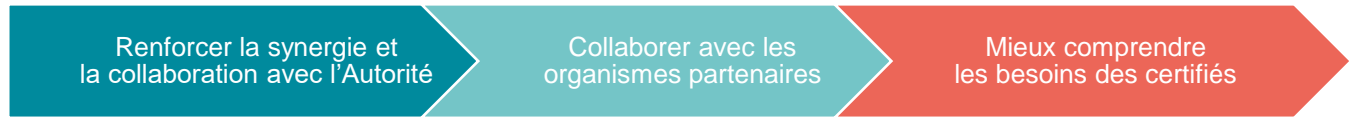
Formation, déontologie, discipline : ces trois piliers essentiels ont guidé les actions de la ChAD, tout en maintenant sa mission de protection du public en ligne de mire. Dans cette optique, l'accompagnement des professionnels dans leur pratique, leur développement professionnel et le renforcement des ressources disciplinaires ont été au cœur de ses activités.

De nombreux projets clés ont été réalisés alors que d'autres serviront de base pour le prochain plan stratégique.

Voici un tour d'horizon de l'année 2023 en lien avec les orientations stratégiques.



1. Développer une approche concertée avec les parties prenantes



« Le savoir-faire collaboratif et les partenariats stratégiques sont essentiels pour comprendre notre industrie en constante évolution et être au service de notre mission. »

Marc Beaudoin, président-directeur général

Central sur le plan stratégique, la collaboration a encore une fois été au cœur du renforcement de la synergie avec l'Autorité, les parties prenantes et les certifiés.

Cette coopération a évolué au cours des quatre dernières années alors que les canaux de communication avec l'Autorité et les opportunités de collaboration ont été maximisés et solidifiés. Entre autres, le partage d'information systématique de façon proactive, agile et efficiente entre les deux organisations a été accentué. L'objectif : **faire évoluer les pratiques d'encadrement et la compréhension des enjeux en mettant en commun l'expertise des deux parties.**

Cette synergie permet à la ChAD de transmettre des explications claires aux certifiés en lien avec leur pratique professionnelle et les dossiers portés par l'Autorité.

À cet égard, voici **un aperçu des réalisations de 2023 en collaboration avec l'Autorité** :

- Relai d'information sur diverses thématiques (activités externes à déclarer du représentant et du cabinet, assurance de responsabilité professionnelle, etc.)
- La consultation sur les modifications du *Règlement intérieur de la chambre de l'assurance de dommages*

Recommandations de l'Autorité

La rigueur et l'amélioration continue sont au cœur des pratiques internes de la ChAD. À cet égard, l'inspection de l'Autorité chaque trois ans est un processus collaboratif et une démarche nécessaire en laquelle la ChAD croit. L'inspection vient valider l'importance d'une gouvernance rigoureuse et proactive.

Les projets 2023 de la ChAD s'alignent parfaitement avec les recommandations de l'Autorité publiées le 20 juillet 2023. Ces projets s'inscrivent également dans le processus d'optimisation des façons de faire :

- Élaborer un plan de relève et miser sur le développement des compétences internes;
- Solidifier l'efficacité du Bureau du syndic;
- Continuer à se conformer aux exigences de protection des renseignements personnels;

- Compléter le projet de gestion documentaire;
- Bonifier l'offre de formation.

Certaines actions sont d'ailleurs déjà terminées ou en voie de l'être d'ici la fin de l'été. Toutes les actions seront terminées d'ici la fin de 2024.

Collaborations avec d'autres organismes partenaires

La ChAD a établi des partenariats avec divers organismes afin de promouvoir et soutenir des initiatives visant à mettre en valeur l'industrie de l'assurance et à sensibiliser le public à ses enjeux.

Parmi nos partenaires figurent :

- CISRO (feuillet sur la cybersécurité et Journée de la sensibilisation à l'assurance)
- Comité des Grands dispensateurs de formation continue
- RCCAQ / Journée de l'assurance de dommages / Cercle de l'assurance.
- Condo Marketing
- Coalition (prix Marcel-Tassé, conseil d'administration)
- IADQ (Rendez-vous Québec)

Pistes d'évolution

La ChAD a identifié des pistes d'évolution pour renforcer ses liens avec l'Autorité et les autres acteurs de l'industrie. Voici quelques axes d'amélioration qui ont été identifiés :

- Mettre en place une stratégie de collaboration entre l'Autorité et le Bureau du syndic de la ChAD;
- Explorer davantage les opportunités de collaboration et les multiplier;
- Améliorer la structure d'échange d'informations, notamment en renforçant les mécanismes concernant les enquêtes, l'inspection et les communications;
- Réaliser régulièrement des tournées des parties prenantes;
- Accroître la participation de la ChAD aux comités de réflexion mis sur pied par les parties prenantes en effectuant une vigie des comités créés dans l'industrie pour une implication plus proactive.

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

« Notre valeur ajoutée est notre capacité à relier les enjeux de l'industrie à la déontologie et à s'adapter aux intérêts, façons de faire et besoins des certifiés. »
Me Jannick Desforges, directrice, Service des affaires juridiques et de la conformité

L'accompagnement des professionnels est essentiel pour répondre à leurs besoins et permettre à la CHAD de remplir sa mission.

Nous avons décliné l'orientation en deux sections distinctes afin de mieux mettre en évidence les résultats obtenus dans chacune d'entre elles.

Offre distinctive

Le service Accent Déonto tel que présenté aux pages 14 à 17 est le moteur d'une offre distinctive aux clientèles. Il englobe les questions reçues, compilation des données, analyse des tendances. L'objectif est d'offrir un service d'excellence en accompagnement aux certifiés.

L'évolution des résultats aux sondages de satisfaction des dernières années montre que l'objectif a été atteint. En effet, on observe un taux de satisfaction moyen de 8,2 / 10 envers la qualité des communications de la ChAD. De plus, la majorité des répondants estiment que les contenus et articles sont rédigés de façon claire, avec un pourcentage de 70,6 % en 2023 et 60 % en 2021.

Adaptation aux différentes clientèles et à leurs besoins

La ChAD vise à répondre aux besoins variés de ses différentes clientèles : nouveaux certifiés, certifiés d'expérience, ainsi que les employeurs ayant besoin de ressources pour accompagner leurs employés en déontologie. Cela inclut différentes certifications (agent, courtier, expert en sinistre) et différents secteurs (entreprises, particuliers, copropriété, etc.).

La ChAD continue sa diffusion de contenus sur ses diverses plateformes pour accompagner les certifiés, peu importe à quelle catégorie de clientèles ils appartiennent.

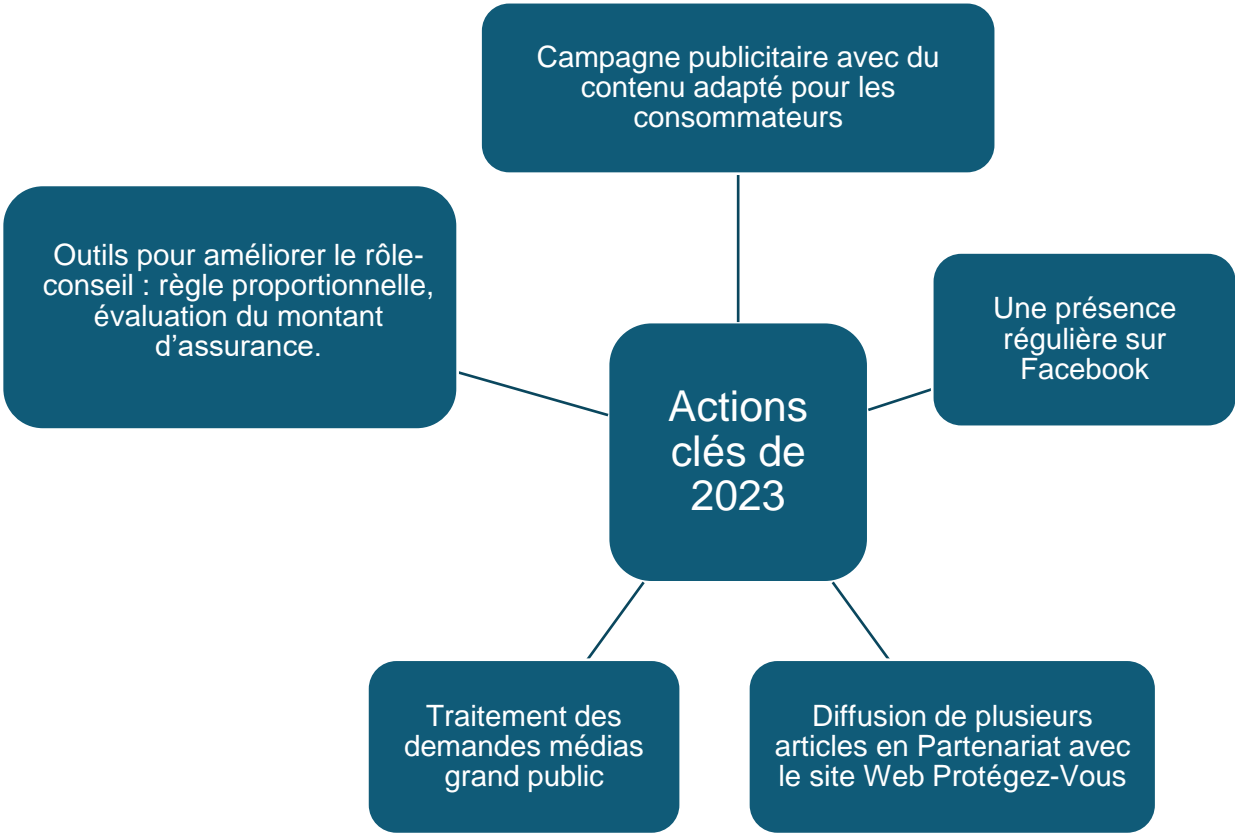
Évolution des besoins

Les besoins des certifiées sont en constante évolution et la ChAD met tout en œuvre pour s'adapter et pour répondre à ces exigences. Cependant, malgré les efforts déployés, des pistes d'améliorations subsistent.

Seulement 61,47 % en 2023 et 45 % en 2021 des répondants évaluent que les communications de la ChAD sont utiles dans leur quotidien. De plus, Seulement 59,65 % en 2023 et 42,7 % en 2021 des répondants pensent que la ChAD a une bonne compréhension de la réalité du terrain.

Consommateurs : une clientèle distincte

Le rôle de la ChAD dans la littératie financière auprès des consommateurs québécois a été recadré lors du plan 20|23. L'éducation en lien avec l'assurance de dommages étant un sujet vaste, la ChAD s'est concentrée à informer les consommateurs sur ce dont ils peuvent s'attendre de leur relation avec les professionnels ainsi que leur rôle et leurs obligations, et ce, lors des moments clés de leur parcours en assurance de dommages.



3. Optimiser nos façons de faire



« L'efficacité de nos outils et de nos processus internes est indispensable pour accomplir notre mission. C'est pourquoi nous sommes engagés collectivement dans des efforts continus d'efficacité de notre performance, des compétences de l'équipe et de l'intelligence collective »

Jérémie Lauzier, directeur, Service administratifs et projets spéciaux

Accroître notre intelligence collective

La ChAD a renforcé sa pratique de l'intelligence collective, une dimension essentielle à l'optimisation de ses processus. Plusieurs pistes d'amélioration et de renforcement sont possibles et seront exploitées lors du plan 24|27.

Voici quelques réalisations :

Comité d'intelligence collective

Amélioration de la structure des rencontres et évolution du comité par l'intégration de nouveaux participants (Bureau du syndic).

Vigie des tendances

Le projet a été scindé en morceaux. Deux volets ont été améliorés (volet réglementaire et du lobbyisme). Sera structurée en 2024

Collaboration transversale

Synergie accrue entre les Services des relations avec les clientèles, du développement professionnel et des communications, partage des priorités lors de rencontres ponctuelles.

Adhésion et développement des employés

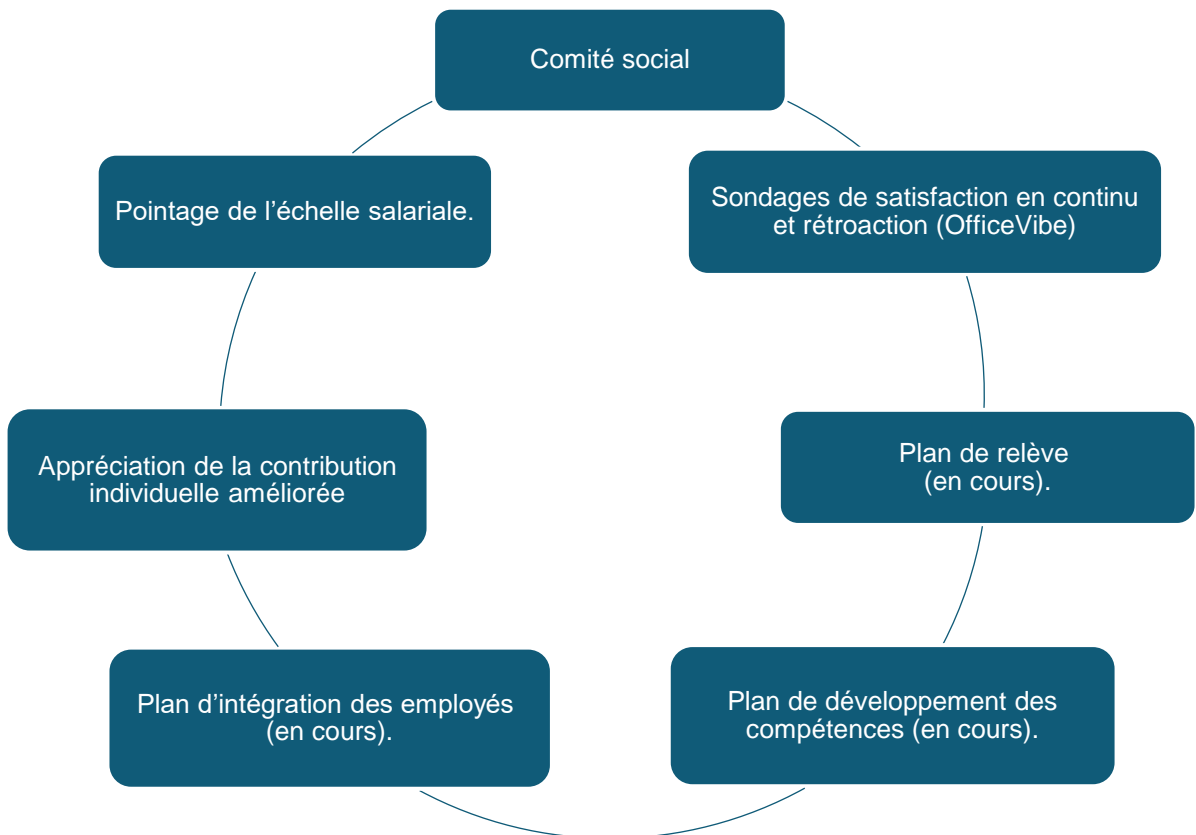
Ces dernières années, les mouvements de personnel et la pénurie de main-d'œuvre ont été marquants. Ainsi, la ChAD a mis en place des actions visant à promouvoir l'engagement des employés et à les encourager à développer leurs compétences professionnelles.

À noter que :

Le taux de roulement est passé de 54,9 % en 2022 à 7,5 % en 2023, après avoir été de 12,9 % en 2020 et 23,3 % en 2021.

Le personnel a suivi un total de 3 288 heures de formation.

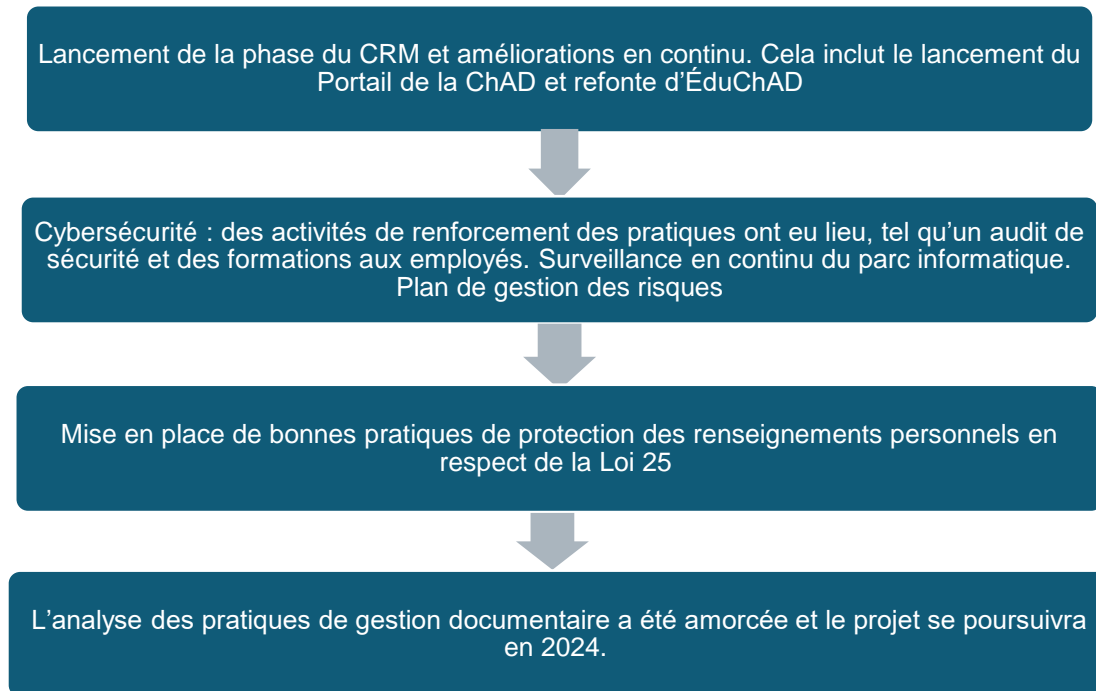
Les projets mettant l'humain au centre des opérations ont été nombreux.



Efficienc e et performance

Une saine gestion des technologies est à la base de l'efficacit e et de la performance des équipes. Chaque année, une attention particulière doit être accordée à la cybersécurité et aux systèmes informatiques et un plan directeur TI est scrupuleusement suivi. L'année 2023 n'en fait pas exception.

Entre autres :



Piste d'évolution

- Améliorer la structure des rencontres et l'efficacit e de l'intelligence collective en impliquant plus de services et en transmettant les informations et conclusions à l'ensemble du personnel;
- Poursuivre l'amélioration en continu des systèmes;
- Poursuivre le respect des dispositions en lien avec la Loi 25;
- Poursuivre les actions en lien avec les recommandations de l'Autorité (plan de relève, pérenniser les processus et connaissance internes).

Planification stratégique 24|27

Désireuse de perfectionner et transformer en continu ses méthodes d'accompagnement, la 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.

Cette page présente la vision renouvelée de la ChAD ainsi que les orientations, stratégies et principales actions qui guideront ses équipes de 2024 à 2027.

• Mission

La Chambre de l'assurance de dommages (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.

• Vision

La ChAD inspire confiance, contribue à l'excellence des certifiés et influence l'évolution de leurs pratiques professionnelles.

• Valeurs

Engagement : Protéger le public par nos actions quotidiennes auprès des certifiés

Rigueur : Cultiver l'excellence et agir consciencieusement et avec professionnalisme

Intégrité : Agir avec honnêteté, authenticité et éthique

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

• Orientations

- Être présent
- Être excellent
- Être innovant

• Stratégies

Voici les cinq stratégies et chantiers prioritaires pour le plan stratégiques 24-27.

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

Innover 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

Comprendre

- Assurer la vigie sur l'évolution des tendances technologiques
- Baliser les pratiques d'encadrement offertes dans les autres juridictions

Évaluer

- 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 propre à la ChAD

Intégrer

- Modifier les outils technologiques de la ChAD
- Utiliser la vigie afin d'outiller les certifiés et les organisations quant aux changements à venir

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 de 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

Pour en savoir plus, rendez-vous à chad.ca/plan24-27.

Informations financières

Revenus : 6 573 805 \$

Répartition des revenus

■ Cotisations : 5 615 722 \$ ■ Formations : 806 455 \$ ■ Amendes disciplinaires : 151 628 \$



Placements

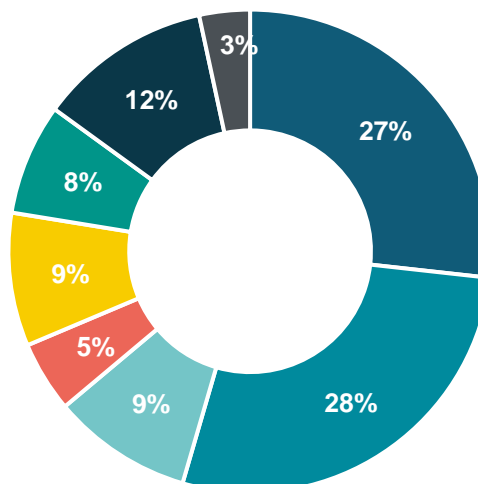
Revenus de placement : 259 614 \$

Variation de la juste valeur des placements : 338 590 \$

Dépenses : 6 467 955 \$

Répartition des dépenses

- Direction générale et administration : 27%
- Enquêtes et discipline : 28%
- Affaires corporatives et conformité: 9%
- Services des relations avec les clientèles : 5%
- Développement professionnel : 9%
- Communications et relations publiques : 8%
- Comptabilité et TI : 12%
- Gouvernance : 3%



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

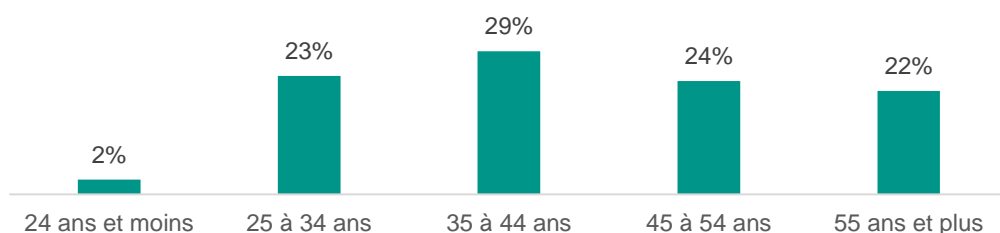
Annexes- Chiffres clés en 2023

• Les certifiés

2023	2022	2021
15 981 (2 256 nouveaux)	15 591 (1 770 nouveaux)	15 588 (1 548 nouveaux)



Pourcentage des certifiés par groupe d'âge



Âge moyen
44 ans

Catégories de discipline

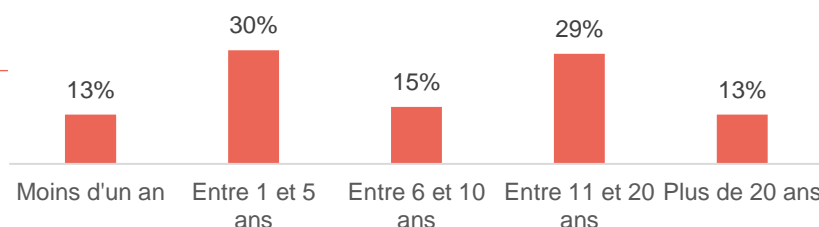
- 13,6 % Expert en sinistre
- 6 % Expert en sinistre en assurance de dommages des particuliers
- 0,4 % Expert en sinistre en assurance de dommages des entreprises



- 8,40 % Agent en assurance de dommages
- 30 % Agent en assurance de dommages des particuliers
- 0,6 % Agent en assurance de dommages des entreprises

- 22,1 % Courtier en assurance de dommages
- 13,6 % Courtier en assurance de dommages des particuliers
- 5,3 % Courtier en assurance de dommages des entreprises

Nombre d'années d'obtention du certificat



- **Le Bureau du syndic**

Dossiers de plainte ouverts en 2023

L'année 2022 a été marquée par une période « basse », ce qui explique la diminution du nombre de plaintes ouvertes. En 2023, nous observons un retour à la normale, avec une augmentation du nombre de dossiers de plainte ouverts par rapport aux années 2021 et 2022.

	Enquêtes	2022	2021
Agents	38	26	32
Courtiers	112	79	128
Experts en sinistre (assureurs)	162	141	127
Experts en sinistre (cabinets indépendants)	57	39	33
Total	369	285	320

Dossiers de plainte fermés en 2023

En 2023, il y a eu une hausse du nombre de plaintes fermées. La principale raison est l'augmentation de l'effectif des syndicats adjoints et des enquêteurs. Cela a permis au Bureau d'être plus efficace dans le traitement des plaintes, conduisant ainsi à une fermeture d'un plus grand nombre de dossiers.

	Enquêtes	2022	2021
Agents	35	22	32
Courtiers	123	65	158
Experts en sinistre (assureurs)	120	66	167
Experts en sinistre (cabinets indépendants)	28	19	39
Total	306	172	396

Motifs de plainte – les familles regroupant les principales lacunes à déjouer

Regroupés en sept familles, voici les motifs pour lesquels les professionnels ont été le plus fréquemment dénoncés au Bureau du syndic. En 2023, la moyenne est d'environ deux motifs de plainte par dossier d'enquête.

Motifs de plainte	Agents	Courtiers	Experts (assureurs)	Experts (cabinets indépendants)	Total
Négligence	20	68	109	48	245
Défaut d'expliquer, d'informer et de conseiller	8	36	45	16	105
Exécution déficiente du mandat	7	26	43	20	96
Attitude (manque de modération et d'objectivité)	9	14	31	25	79
Renseignements personnels	3	15	1	0	19
Intérêts personnels	1	5	0	1	7
Faux documents, fausses représentations	1	2	2	0	5
Total	49	166	231	110	556

Total 2022 : 617 / Total 2021 : 1034

Décisions prises

Voici les catégories de décisions prises lors des fermetures des dossiers de plainte. En 2023, 1 % des dossiers de plainte ont fait l'objet d'une plainte formelle devant le Comité de discipline. Un peu moins de 30 % 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	39	37	8	
- Mise en garde	5	15	25	5	50
- Avis formel	3	24	12	3	42
Autres (fermetures simples, retraits de plainte ou non-collaboration du plaignant)	38	74	83	19	214
Plaintes formelles devant le Comité de discipline	0	2	2	0	4
Dénunciation à l'Autorité des marchés financiers					6
Total					316

Demandes de révision

Un plaignant insatisfait de la décision de ne pas déposer une plainte formelle devant le Comité de discipline peut demander l'avis du Comité de révision de l'Autorité¹. En 2023, 5 % des décisions prises ont fait l'objet d'une demande de révision.

Demandes de révision déposées auprès du Comité de révision	7
Avis formulés par le Comité de révision maintenant la décision du syndic de ne pas déposer de plainte formelle	7
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 2023	0

¹ Article 351.2 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

Dossiers encore à l'étude au 31 décembre 2023

Les enquêtes au Bureau du syndic se déroulent en continu. Chaque dossier mérite d'être vérifié en profondeur pour faire la lumière sur la situation dénoncée. Pour ce faire, les enquêteurs doivent y investir le temps et les ressources nécessaires. À cet égard, des dossiers peuvent être encore à l'étude alors que l'année se termine. Voici les statistiques concernant les enquêtes en cours en date du 31 décembre 2023.

Enquêtes	318
Disciplinaire	9
Total	327

- **Le Comité de discipline**

Plaintes formelles reçues

	2023	2022	2021
Agents	1	2	3
Courtiers	1	10	21
Experts en sinistre	2	5	11
Total	4	17	35

17 chefs d'infraction

Moyenne de 4,25 chefs d'infraction par plainte.

Décisions rendues

	Total 2023	2022	2021
Décisions sur culpabilité	1	7	3
Décisions sur culpabilité et sanction	26	23	19
Décisions sur sanction	5	3	5
Décisions sur requêtes préliminaires	1	1	15
Total	33	34	42

Délai moyen pour rendre une décision en 2023

69 jours suivant la dernière journée d'audition (52 jours en 2022).

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	134
Retraits de chefs	25
Acquittements	9
Arrêts de procédure	2
Total	168

Sanctions disciplinaires

Amendes totalisant 183 000 \$ (25 personnes)	25
Périodes de radiation temporaire (9 personnes)	63
Réprimandes (14 personnes)	27
Périodes de radiation permanente (0 personne)	0
Cours à suivre (2 personnes)	5
Ordonnance de se conformer à un engagement* (2 personnes)	2
Total	122

*L'ordonnance de se conformer à un engagement ne constitue pas une sanction en vertu du *Code des professions* ou de la *LDPSF*.

Toutefois, comme il s'agit d'une ordonnance indiquée dans la conclusion de deux décisions en 2023 par le Comité de discipline, la donnée est incluse dans ce rapport.