

Concevoir l'excellence ensemble

Table des matières

3	Présentation du rapport annuel de gestion
4	2024 en bref
7	Mot du président du conseil d'administration
8	Mot du président-directeur général
9	Initiatives stratégiques réalisées en 2024
13	Projets reportés en 2025
14	Gouvernance
21	Organigramme et services
23	Relations avec les clientèles
26	Accent Déonto
28	Développement professionnel
32	Communications
36	Administration, TI et projets spéciaux
39	Ressources humaines
44	Affaires juridiques et conformité
49	Bureau du syndic
52	Comité de discipline
57	Perspective 2025
64	Informations financières

Présentation du rapport annuel de gestion

La Chambre de l'assurance de dommages (ChAD), l'organisme d'autoréglementation (OAR) de près de 17 500 agents et courtiers en assurance de dommages et experts en sinistre, présente son rapport annuel de gestion 2024. Il contient une vue d'ensemble des réalisations de sa première année du plan stratégique 2024-2027.

Ainsi, la ChAD est fière de présenter le résumé de ses actions stratégiques, des initiatives pour assurer une saine gouvernance par le conseil d'administration et des résultats de ses différents services. Enfin, le rapport se termine par un aperçu des informations financières et par une perspective des projets clés prévus pour 2025.

Ce rapport a pour objectif de démontrer que la ChAD est engagée vers une vision claire ainsi que sur des orientations stratégiques qui reflètent son désir d'innover ses façons de faire afin d'accomplir avec succès sa mission de protection du public.



MISSION

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

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



ORIENTATIONS

Présence
Excellence
Innovation



VALEURS

Collaboration
Engagement
Rigueur
Intégrité

2024 en bref*

* Données en date du 31 décembre 2024

GRANDS ENJEUX

Intelligence artificielle

Cybersécurité

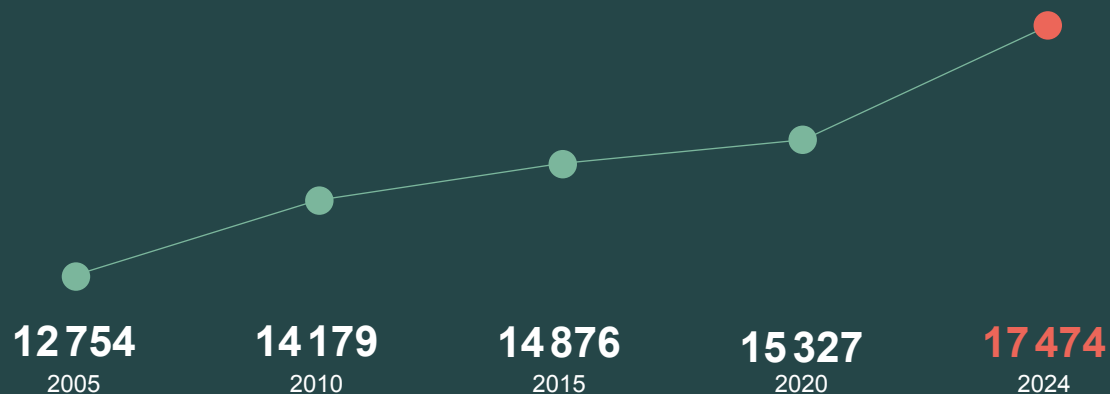
Protection des renseignements personnels

Dégâts d'eau

Littératie financière

Changements climatiques et inondations

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CERTIFIÉS



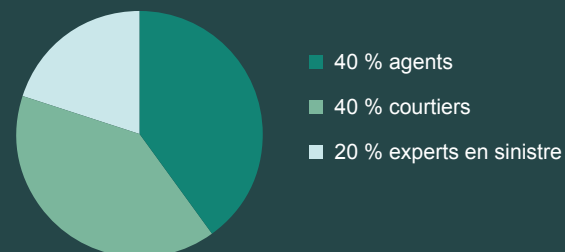
SEPT TITRES PROFESSIONNELS OCTROYÉS. FÉLICITATIONS À :

Yolande Ayakala, C. d'A.Ass.
 Valérie Bernard, C. d'A.Ass.
 Mathieu Huard, C. d'A.A.
 Marie-Claude Lapierre, C. d'A.Ass.
 Roxanne Robitaille, C. d'A.Ass.
 Marie-Pier Simard, C. d'A.Ass.
 Mélanie St-Hilaire-Darche, C. d'A.Ass.

17 474 CERTIFIÉS

Incluant + de 2 456

nouveaux certifiés



2024 en bref*

* Données en date du 31 décembre 2024

PRÉSENCE

+ de 15

participations aux événements
de l'industrie

5

rencontres en présentiel avec
le Comité consultatif des grands
dispensateurs

TOURNÉE D'ÉCHANGES DE LA ChAD PORTANT
SUR L'INNOVATION DE SES SERVICES

5

rencontres

70

participants

5

villes



Journée de l'assurance de
dommages – mars 2024

EXCELLENCE

Aide à la pratique professionnelle

1 000

demandes d'information en lien
avec la pratique professionnelle

3

outils mis à jour
+ 3 articles-conseils
mis à jour

(consentement à la cueillette et à
l'utilisation des renseignements
personnels lors d'une réclamation)

7 NOUVEAUX
ARTICLES-CONSEILS

2 NOUVEAUX OUTILS
PORTANT SUR
L'INTELLIGENCE
ARTIFICIELLE

2 NOUVELLES FORMATIONS

La protection des renseignements personnels
+ Conflits d'intérêts

2024 en bref*

* Données en date du 31 décembre 2024

Rendez-Vous Montréal
— octobre 2024



INNOVATION

1

conseiller stratégique embauché

Principale réalisation : positionnement de la ChAD concernant l'encadrement de l'IA (mémoire) en réponse à la consultation de l'Autorité des marchés financiers

GUIDE DE PÉRENNISATION DES BONNES PRATIQUES DE GESTION DE LA CHAD

43 attestations et rapports produits à travers les services

DÉPLOIEMENT RÉUSSI DU NOUVEAU SYSTÈME TECHNOLOGIQUE LIÉ AUX ENQUÊTES ET AU BUREAU DU SYNDIC

RÉFLEXION SUR LES STANDARDS D'EXPÉRIENCE CLIENT AU SERVICE DES RELATIONS AVEC LES CLIENTÈLES

DÉONTOLOGIE

294

dossiers ouverts au
Bureau du syndic

247

dossiers fermés au
Bureau du syndic

9

plaintes formelles au
Comité de discipline

Mot du président du conseil d'administration

Unis pour protéger le public : bilan 2024

Chers collègues agents, courtiers et experts en sinistre,

C'est avec une grande fierté que je vous présente le rapport de gestion 2024 de la Chambre de l'assurance de dommages. Ce document met en lumière l'engagement des équipes, de la direction et du conseil d'administration (CA) dans la réalisation du plan stratégique 2024-2027, un plan fort et clair auquel je crois énormément.

Mon premier rapport en tant que président

L'année 2024 a, entre autres, marqué ma nomination en tant que président du CA, après quatre ans à siéger en tant qu'administrateur. Je suis honoré de poursuivre mon engagement avec intégrité et rigueur. Je souhaite continuer à assurer le bon fonctionnement d'une ChAD solide et unie à l'industrie pour protéger le public et bien accompagner les certifiés.

Des dossiers variés et essentiels à la protection du public

Vous constaterez que le rapport illustre l'énergie et le dévouement investis par les administrateurs du CA dans divers dossiers. Leurs expertises variées sont essentielles à l'enrichissement de nos discussions et à la prise de décisions stratégiques. Je les remercie sincèrement pour leur précieuse contribution.

De l'intelligence artificielle aux catastrophes naturelles, en passant par les systèmes technologiques et la gouvernance de la ChAD, le CA a couvert un large éventail de sujets en 2024. L'objectif ultime étant de permettre à notre organisme d'autoréglementation de protéger le public avec diligence.



D'ailleurs, 2025 s'annonce une année aussi remplie que 2024 en matière de projets stratégiques. Que ce soit la révision des codes de déontologie et du *Règlement sur la formation continue obligatoire* ou l'évaluation du service Accent Déonto, la ChAD et le CA souhaitent continuer à travailler en collaboration avec l'industrie. C'est pourquoi je profite de ce mot pour lancer un important appel à tous : n'hésitez pas à soumettre vos idées sur les différentes initiatives décrites à la section *Perspective 2025* de ce rapport en nous écrivant à info@chad.qc.ca. Je vous remercie d'avance et soyez assuré que nous analyserons avec attention les commentaires reçus.

Remerciements

Je souhaite exprimer toute ma reconnaissance à la direction et aux employés pour leur soutien inestimable et leur travail acharné pour mener à terme les projets de la ChAD.

Enfin, je souligne l'implication de tous mes collègues certifiés qui, au quotidien, sont nombreux à s'informer et à se former auprès de la ChAD afin de maîtriser les bonnes pratiques professionnelles.

Ensemble, continuons à protéger le public et à maintenir les plus hauts standards professionnels de l'industrie de l'assurance de dommages.

Ted Harman
Président du conseil d'administration de la ChAD

Mot du président-directeur général

La collaboration : une clé vers l'innovation

Depuis mon arrivée à la Chambre de l'assurance de dommages en 2022, j'ai multiplié les initiatives pour connecter davantage l'organisme avec les presque 17 500 certifiés et les parties prenantes de l'industrie. Cette solidification des relations a pris un autre tournant en 2024 : celui d'une tournée d'échanges, dans cinq villes du Québec, **pour discuter de l'innovation des services de la ChAD afin de mieux protéger le public.**

Comprendre le terrain

Cette tournée a permis à la ChAD d'être **présente** et de mieux saisir la réalité et les besoins des certifiés et de leur employeur. Entre autres, les discussions ont porté sur :

- Les préoccupations face à l'utilisation de l'intelligence artificielle ;
- Les règles entourant la formation continue ;
- La vulgarisation des codes de déontologie.

Influencée par ces rencontres, la ChAD a mis en branle **cinq chantiers prioritaires** dans le but d'approfondir l'analyse de certains services. Et c'est ainsi, en misant sur la collaboration avec l'industrie, que la ChAD compte **innover**. Vous constaterez bientôt les résultats de ces travaux qui vous seront communiqués en temps et lieu.

En consultant ce rapport de gestion annuel, vous constaterez les efforts de votre organisme d'autoréglementation, dont :

- L'amélioration continue de l'expérience client à travers nos services et systèmes technologiques ;
- L'aide à la pratique fournie lors de changements réglementaires, dont les modifications entourant la *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels* ;
- L'implication des équipes dans les groupes de travail collaboratifs pour faire valoir notre expertise en déontologie, décortiquer les dossiers étudiés et les vulgariser auprès des certifiés.



Vers une ChAD excellente

La ChAD a un rôle clé à jouer pour aider les certifiés à atteindre l'excellence dans leurs pratiques professionnelles. En effet, la valorisation de la déontologie passe par une ChAD qui comprend quand et comment joindre les certifiés pour bien les accompagner. Cette **atteinte de l'excellence** est au cœur de notre vision du plan stratégique 24|27.

Remerciements

En terminant, je remercie sincèrement les employés de la ChAD, les certifiés et les parties prenantes pour leur précieuse implication tout au long de la dernière année. Je suis également extrêmement reconnaissant de la confiance exprimée par le conseil d'administration envers l'ensemble de la ChAD.

Pour 2025, je nous souhaite de continuer à concevoir l'excellence ensemble.

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

Initiatives stratégiques réalisées en 2024

STRATÉGIE

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

ACTIONS	COMMENT ?	RÉSULTATS
Présence significative et proactive aux événements de l'industrie.	Offrir deux outils en primeur sur l'intelligence artificielle au congrès du RCCAQ. Être présent à un plus grand nombre d'événements. Analyser systématiquement les rétroactions en sous-comités, effectuer des suivis personnalisés sur les questions soulevées et intégrer les idées, dans la mesure du possible, dans les initiatives en cours ou à venir. Recherche d'événements ciblant les experts en sinistre (toujours en cours).	Bond significatif du nombre de discussions avec les parties prenantes lors des événements. → Plus de 100 discussions en 2024 comparativement à moins de 20 en 2023.
Implanter le concept d'expérience client : – Offrir de la formation et du mentorat aux employés ; – Définir les standards d'expérience client au Service des relations avec les clientèles.	La ChAD doit mieux comprendre la réalité des certifiés et se préoccuper davantage de leurs besoins (moyenne de 8/10 octroyée par les répondants au sondage de perspective – printemps 2024). Pour ce faire, les employés ont reçu une formation et du coaching par un consultant externe pour améliorer leurs compréhension et réflexes axés sur les besoins des clientèles.	Des initiatives d'amélioration continue de l'expérience client ont été notées parmi les équipes : sondage fréquent et collaboration interéquipe pour répondre efficacement aux demandes des clientèles.
Réduction considérable du temps de traitement des demandes de reconnaissance de formation.	Simplifier le processus interne pour diminuer le délai d'analyse, à condition que les dossiers soumis soient complets et que la demande soit transmise pendant une période non achalandée.	Traitement moyen en 48 h (Auparavant : traitement moyen de 5 à 10 jours ouvrables).

STRATÉGIE

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

ACTIONS	COMMENT ?	RÉSULTATS
Implanter les 12 recommandations de l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité).	La ChAD a complété les dernières améliorations prévues.	Révision et mise à jour des politiques TI. Assurer un classement uniforme des dossiers d'enquête. Mise à jour du <i>Guide de procédures</i> du Bureau du syndic.
Mise en place d'un processus de pérennisation des bonnes pratiques de gestion.	Le Comité de direction s'est doté d'un livre de reddition de comptes des recommandations antérieures. Celui-ci comporte la liste des correctifs précédemment exigés par l'Autorité et des moyens à prendre pour s'assurer que les bonnes pratiques sont respectées à long terme.	En tout, 43 attestations et rapports ont été produits à travers l'ensemble des services pour assurer la conformité interne en lien avec les inspections antérieures.
Développer des outils lors de changements législatifs et réglementaires qui ont des répercussions sur les certifiés.		Trois outils révisés pour le consentement à la cueillette et à l'utilisation des renseignements personnels lors d'une réclamation. Publication d'un article sur les obligations liées à la possible double certification des certifiés. → 400 lectures au 31 décembre 2024.
Bonifier le processus d'identification des lacunes dans les pratiques professionnelles des certifiés et mettre en place un plan d'action pour les corriger.	Vigie complète d'identification des possibles lacunes dans la pratique professionnelle des certifiés.	Les résultats de l'analyse de la vigie ont contribué à la production d'un plan d'action d'aide à la pratique concernant l'IA. Deux outils créés sur l'IA (300 téléchargements en un mois).

LA ChAD EST EXCELLENTE

Par exemple, elle a produit une fiche et un guide d'aide à la pratique pour l'utilisation responsable de l'IA.

STRATÉGIE

Engager nos équipes vers une culture organisationnelle alignée sur les orientations stratégiques

ACTIONS	COMMENT ?	RÉSULTATS
Bonifier le mandat du Comité d'intelligence collective (CIC).	Le mandat renouvelé consiste à : Contribuer aux réflexions et aider la ChAD à innover pour créer de la valeur pour nos différentes clientèles. Mettre en commun les compétences complémentaires de chacun en favorisant les échanges. Alimenter la réflexion collective par la communication et la collaboration interéquipe. Diffuser le résultat des travaux à l'ensemble des employés de la ChAD.	Trois réunions du CIC ont eu lieu en 2024. 12 réunions sont prévues en 2025.
Utiliser les données actuelles du système de gestion des clientèles (CRM) pour la prise de décision.	Près d'un répondant sur cinq ne reconnaît pas le caractère innovant de la ChAD. Elle doit donc démontrer qu'elle évolue dans ses façons de faire, qu'elle comprend et utilise les technologies pertinentes à sa mission et qu'elle répond aux nouveaux besoins.	Les questions colligées dans le système alimentent le Comité d'intelligence collective. Entre autres, les données obtenues ont permis de prendre la décision de créer un outil en lien avec les changements climatiques (pour 2025).
Procéder à l'embauche d'un conseiller stratégique qui recherchera et analysera les données.	Son mandat consiste à effectuer des vigies méticuleuses de dossiers stratégiques et effectuer des recommandations afin d'aider à la prise des décisions ou au positionnement.	Production de la vigie et du mémoire sur l'IA. Participation à la création d'un dossier d'analyse sur la formation continue qui vise à appuyer les prochaines décisions stratégiques sur des constats solides. Analyse de la valeur d'acquérir des certifications en cybersécurité pour la ChAD (en cours).

LA ChAD EST INNOVANTE

Par exemple : réunion du Comité d'intelligence collective



Les extras 2024



ENTRÉE EN CARRIÈRE : la ChAD a saisi l'opportunité de la consultation de l'Autorité pour faire connaître ses commentaires concernant la protection du public et la supervision de la période probatoire.

COMPRENDRE LE TERRAIN : une douzaine d'employés non certifiés ont perfectionné leurs connaissances sur la réalité des certifiés en suivant le cours *Introduction aux assurances IARD C-81* de l'IADQ.

RÉSULTAT : tous les employés ayant passé l'examen final ont terminé avec la mention « honneur ».

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE : à la suite de la vigie multisectorielle, la ChAD a été proactive en **produisant un mémoire** sur l'encadrement de l'IA en assurance de dommages pour répondre à la consultation de l'Autorité.

PROJET DE LOI N° 30
(modification de la LDPSF) : la ChAD a multiplié les opportunités pour sensibiliser les intervenants sur les enjeux de protection du public. La ChAD a, entre autres, répondu à la consultation réglementaire relative à la supervision des personnes non certifiées traitant des réclamations.

RÉALISER UN ÉVÉNEMENT SIGNIFICATIF PAR LA ChAD : LA TOURNÉE D'ÉCHANGES PORTANT SUR L'INNOVATION DE SES SERVICES.

5

rencontres

70

participants

5

villes

STRATÉGIE

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

- Mettre à jour le plan directeur TI
- Élaborer et implanter un plan d'optimisation et d'intégration des TI (migration vers l'infonuagique)
- Implanter un nouveau système comptable

STRATÉGIE

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

Cette activité débutera en 2025, telle que planifiée au plan d'action stratégique.



Gouvernance



Le conseil d'administration

Le conseil d'administration (CA) 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 2024*

- | | | | |
|--|--|---|--|
| <p>(1) Ted Harman, ASC-C.Dir., R.I.B. (Ont.), CAPI
Président du CA
Dirigeant certifié d'un cabinet de courtage
Administrateur depuis 2020</p> | <p>(4) Me Stéphanie Lalonde
Dirigeante certifiée d'un cabinet d'assureur à courtier
Administratrice depuis 2024</p> | <p>(7) Patrick Chamberland
Dirigeant certifié d'un cabinet d'assureur direct
Administrateur depuis 2024</p> | <p>(10) Maxime Poulin, CRM, ACI, ASC-C.Dir., R.I.B. (Ont.)
Dirigeant certifié d'un cabinet de courtage
Administrateur depuis 2019</p> |
| <p>(2) Me Jean-Alexandre Gouin
Dirigeant non certifié d'un cabinet d'assureur direct
Administrateur depuis 2020</p> | <p>(5) Sylvianne Chaput, CPA, CFA, IAS.A, M.SC. Finance
Administratrice indépendante depuis 2019</p> | <p>(8) Ginette Paquin, B.A, ASC
Administratrice indépendante depuis 2024</p> | <p>(11) Joël Joncas, CPA, MBA
Administrateur indépendant depuis 2022</p> |
| <p>(3) Guy Versailles, PRP, ARP, FSCR
Vice-président du CA
Administrateur indépendant depuis 2019</p> | <p>(6) Christian Kengne, ing., ASC-C.Dir., CISSP
Administrateur indépendant depuis 2020</p> | <p>(9) Mélissa Corriveau, Adm.A.
Dirigeante certifiée d'un cabinet d'assureur direct
Administratrice depuis 2020</p> | |

* À noter qu'au 31 décembre 2024, deux postes issus de l'industrie étaient vacants.

Rôle et responsabilités du CA

Le conseil d'administration (CA) est l'instance décisionnelle supérieure de la ChAD en ce qui a trait aux décisions, aux orientations, à la planification et à l'évaluation au niveau stratégique. Il gouverne la ChAD selon les bonnes pratiques reconnues en matière de gouvernance.

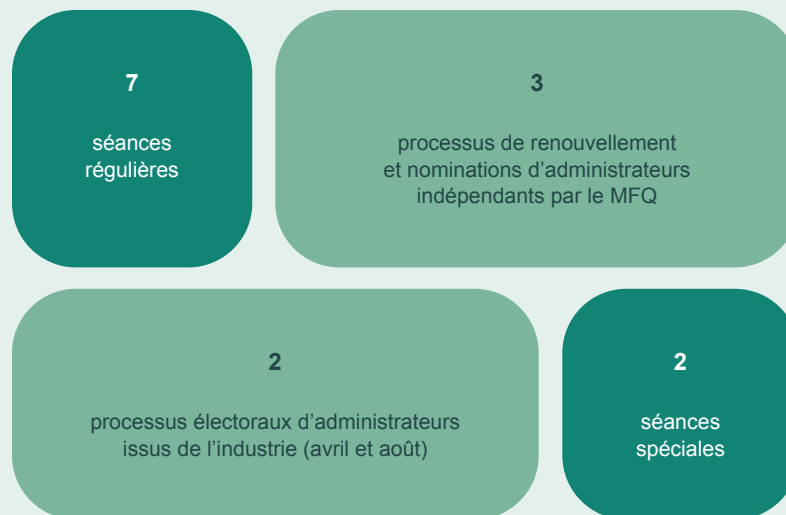
Pour ce faire, le CA surveille et encadre la poursuite de la mission de protection du public en veillant à la formation et à la déontologie des certifiés, met en œuvre les actions nécessaires à la pérennité de la ChAD et veille au respect des standards éthiques.

Notamment, le CA :

- Adopte le budget d'opération, les états financiers et le rapport annuel de gestion ;
- Élabore et adopte le plan stratégique ;
- Adopte les règlements et politiques de la ChAD ;
- Nomme les membres des différents comités de la ChAD ;
- Approuve le processus électoral des administrateurs issus de l'industrie et collabore au processus de nomination des administrateurs indépendants par le ministère des Finances du Québec (MFQ) ;
- Nomme les titulaires de certaines fonctions clés (président-directeur général, secrétaire corporative, syndic, syndic adjoint, secrétaire du greffe et membres du Comité de discipline).

Chaque administrateur possède une expertise et des connaissances spécifiques, que ce soit en assurance de dommages, en finance, en développement des affaires, en communication ou en technologie. La diversité des membres du CA est un atout majeur pour la gouvernance de la ChAD puisqu'elle permet une vision complète des initiatives stratégiques analysées, solidifiant ainsi leur prise de décision.

Bilan général de la gouvernance 2024



Formation en gouvernance

Les nouveaux administrateurs doivent compléter une formation sur les assises de la gouvernance donnée par le *Collège des administrateurs des sociétés*. Les objectifs sont de mieux comprendre le rôle du conseil d'administration et ses différentes préoccupations à titre d'acteur clé de la gouvernance de sociétés.

Principaux dossiers

ADOPTION

- Politique favorisant un milieu de travail sain et sécuritaire ;
- Politique d’achat de biens et services ;
- Politique de délégation de pouvoirs ;
- Politique des technologies de l’information.

AUTRES DOSSIERS

- Nomination d’un syndic par intérim, d’un syndic et d’un plan d’action du Bureau du syndic ;
- Nomination des auditeurs externes et conseillers en placements ;
- Orienter le projet d’aménagement des espaces locatifs.

PROJETS CLÉS

Intelligence artificielle

Le CA a approuvé les orientations menant les discussions entre la ChAD et les parties prenantes concernant l’utilisation responsable de l’IA en assurance de dommages.

Le CA a aussi guidé les bonnes pratiques d’implantation de mesures pour assurer une utilisation responsable et rigoureuse de l’IA par le personnel de la ChAD.

Consultation réglementaire sur la supervision des non-certifiés traitant des réclamations

Les administrateurs ont investi des efforts dans l’analyse des enjeux liés au projet de loi 30 et à la protection du public. Entre autres, la notion de supervision des non certifiés par les experts en sinistre a fait l’objet de recherches, de discussions et d’analyses approfondies. L’objectif était de soumettre des commentaires pertinents aux parties prenantes afin d’assurer les maintiens des bonnes pratiques déontologiques lors du traitement des réclamations.

Comités du CA

Pour l'assister dans la réalisation de son mandat, le conseil s'est doté de cinq comités réguliers. Il peut également créer des comités spéciaux pour traiter de sujets particuliers.

Le président du conseil d'administration est invité d'office à toutes les réunions des comités dont il n'est pas officiellement nommé membre.

1

Comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines

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. Notamment, il :

- effectue une vigie sur les tendances en matière de saine gouvernance, notamment pour l'amélioration des politiques et pratiques de la ChAD ;
- s'assure de la conformité de la ChAD aux lois et règlements et aux recommandations de l'Autorité ;
- évalue annuellement le CA et les comités ;
- met à jour la matrice des compétences des administrateurs ;
- examine et révisé les orientations stratégiques, les politiques et les pratiques en matière de gestion des ressources humaines ;
- recommande la composition des comités et la nomination de leurs membres ;
- s'assure de la cohérence des politiques et du règlement intérieur avec la vision, la mission et les valeurs de la ChAD ;
- participe au processus de recrutement établi en vue d'engager un PDG, un syndic, un syndic adjoint et un secrétaire corporatif pour la ChAD.

MEMBRES

Sylvianne Chaput
(présidente du comité)
Guy Versailles
Mélissa Corriveau
Stéphanie Lalonde

(Fin de mandat en cours d'année :
Sylvie Mercier)

SÉANCES 2024

5 séances régulières
4 séances spéciales

PRINCIPAUX DOSSIERS

Ressources humaines de la ChAD

Le CGERH s'est penché sur des projets dont l'objectif est de favoriser une gestion efficace des ressources humaines de la ChAD.

Entre autres, le comité a travaillé sur le plan de relève, la gestion du personnel au Bureau du syndic, les mesures d'attraction et de rétention à la ChAD, la mise à jour de la *Politique favorisant un milieu de travail sain et sécuritaire*, l'analyse et des recommandations en termes de progression salariale et la révision du sondage portant sur le climat organisationnel.

Membres du CA

Le comité s'est investi dans les processus d'élections des administrateurs issus de l'industrie et s'est penché sur l'attractivité du CA et sur l'amélioration de la représentativité au sein du CA.

2

Comité sur l'évolution de la pratique professionnelle

Le CEPP 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. Notamment, il :

- propose des orientations et des améliorations pertinentes de la prestation de services de la ChAD eu égard à la protection du public ;
- étudie les projets de législation et de réglementation pertinents au domaine de l'assurance de dommages ;
- réfléchit aux impacts de l'utilisation des TI sur le rôle des certifiés.

MEMBRES

Me Jean-Alexandre Gouin
(président du comité)
Guy Versailles
Ginette Paquin
Patrick Chamberland

(Fin de mandat en cours d'année :
Sylvie Mercier et Louis Cyr)

SÉANCES 2024

4 séances régulières

1 séance spéciale

PRINCIPAUX DOSSIERS

- Évaluation des initiatives de la ChAD en matière d'intelligence artificielle : création des ressources et communication des initiatives.
- Recommandations pour rédiger les commentaires de la ChAD au sujet de la consultation sur les règles d'entrée en carrière de l'Autorité des marchés financiers.
- Recommandations pour rédiger les commentaires de la ChAD au sujet de la consultation sur la supervision des personnes non-certifiées traitant des réclamations.
- Réflexions sur l'impact des catastrophes naturelles dans l'écosystème de l'assurance de dommages.

3

Comité Audit et technologie de l'information

Le CATI s'intéresse principalement aux affaires financières et technologiques de la ChAD, ainsi qu'à l'audit et à la gestion des risques. Notamment, il :

- approuve le plan d'audit et le calendrier annuel des travaux ;
- recommande au CA l'adoption du budget annuel et des états financiers annuels audités ;
- veille à la mise en place des contrôles internes et à l'intégrité de l'information financière ;
- s'assure d'un plan directeur TI et de l'efficacité des contrôles de cybersécurité.

MEMBRES

Joël Joncas
(président du comité)
Maxime Poulin
Christian Kengne

(Fin de mandat en cours d'année :
Marie-Hélène Ménard, Suzie Godmer)

SÉANCES 2024

6 séances régulières

PRINCIPAUX DOSSIERS

Système de gestion des clientèles (CRM) : phase de déploiement du nouveau système technologique relié aux enquêtes

Le Comité a surveillé et approfondi les rapports de préparation et de déploiement de la troisième phase liée à l'implantation du CRM.

Il a sondé l'appréciation auprès des utilisateurs internes et s'est assuré du respect des échéanciers auprès de l'Autorité afin d'en assurer une saine gouvernance.

Autres actions

Recommandations au CA concernant la *Politique d'achat, de biens et services*, la *Politique de délégation* et la *Politique des technologies de l'information*.

Analyse des appels d'offres et recommandation au CA pour la nomination des auditeurs externes et la firme de placement.

4

Comité de nomination

Le CNOM participe principalement aux processus d'élection des administrateurs issus de l'industrie et au processus de nomination des administrateurs indépendants. Il participe également aux processus de recrutement des postes-clés à la ChAD.

MEMBRES

Ted Harman
(président du comité)
Sylvianne Chaput
Guy Versailles
Maxime Poulin

(Fin de mandat en cours d'année :
Sylvie Mercier et Me Jean-Alexandre Gouin)

SÉANCES 2024

4 séances régulières

PRINCIPAUX DOSSIERS

Révision du profil de compétences pour la présidence du CA et du processus de nomination.

Implication dans les deux processus électoraux de 2024 : révision des critères d'éligibilité des candidats en vertu du *Règlement intérieur de la ChAD*, dont la qualification de dirigeant.

Collaboration au processus de nomination des administrateurs indépendants, dont la transmission des profils de compétences recherchés, l'analyse des candidatures reçues du MFQ, la collaboration aux entrevues et la recommandation au CA.

5

Comité d'appréciation et de développement du PDG

Le CAPDG s'intéresse principalement à l'appréciation annuelle de la contribution du PDG en fonction des objectifs approuvés par le CA. Notamment, il :

- planifie le processus d'appréciation de la contribution du PDG d'après les objectifs annuels approuvés au préalable par le CA;
- appuie le développement professionnel du PDG afin de favoriser son évolution dans ses fonctions.

MEMBRES

Ted Harman
(président du comité)
Sylvianne Chaput
Guy Versailles
Joël Joncas

(Fin de mandat en cours d'année :
Sylvie Mercier, Marie-Hélène Ménard
et Me Jean-Alexandre Gouin)

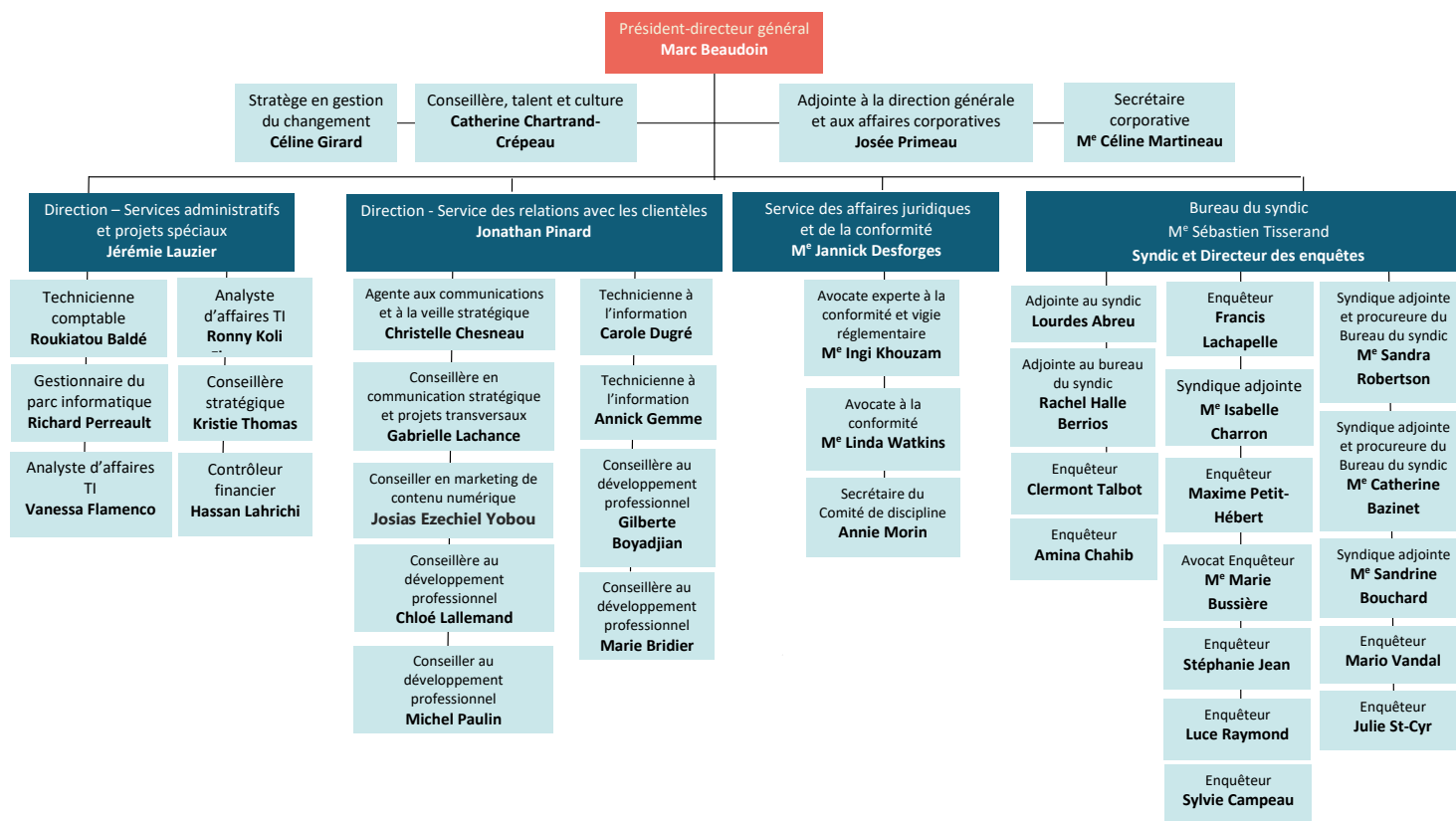
SÉANCES 2024

2 séances régulières

Organigramme et services

Les compétences des talents humains composant les équipes de la ChAD sont directement reliées à l'atteinte des objectifs stratégiques. L'organigramme établi favorise leur plein potentiel, mise sur leur expertise et encourage le développement de leurs compétences.

Organigramme en date de janvier 2025



Une direction | 4 services | 43 talents : une équipe mobilisée vers l'innovation

Voici les principaux changements survenus en 2024 visant à accroître l'efficacité des équipes.

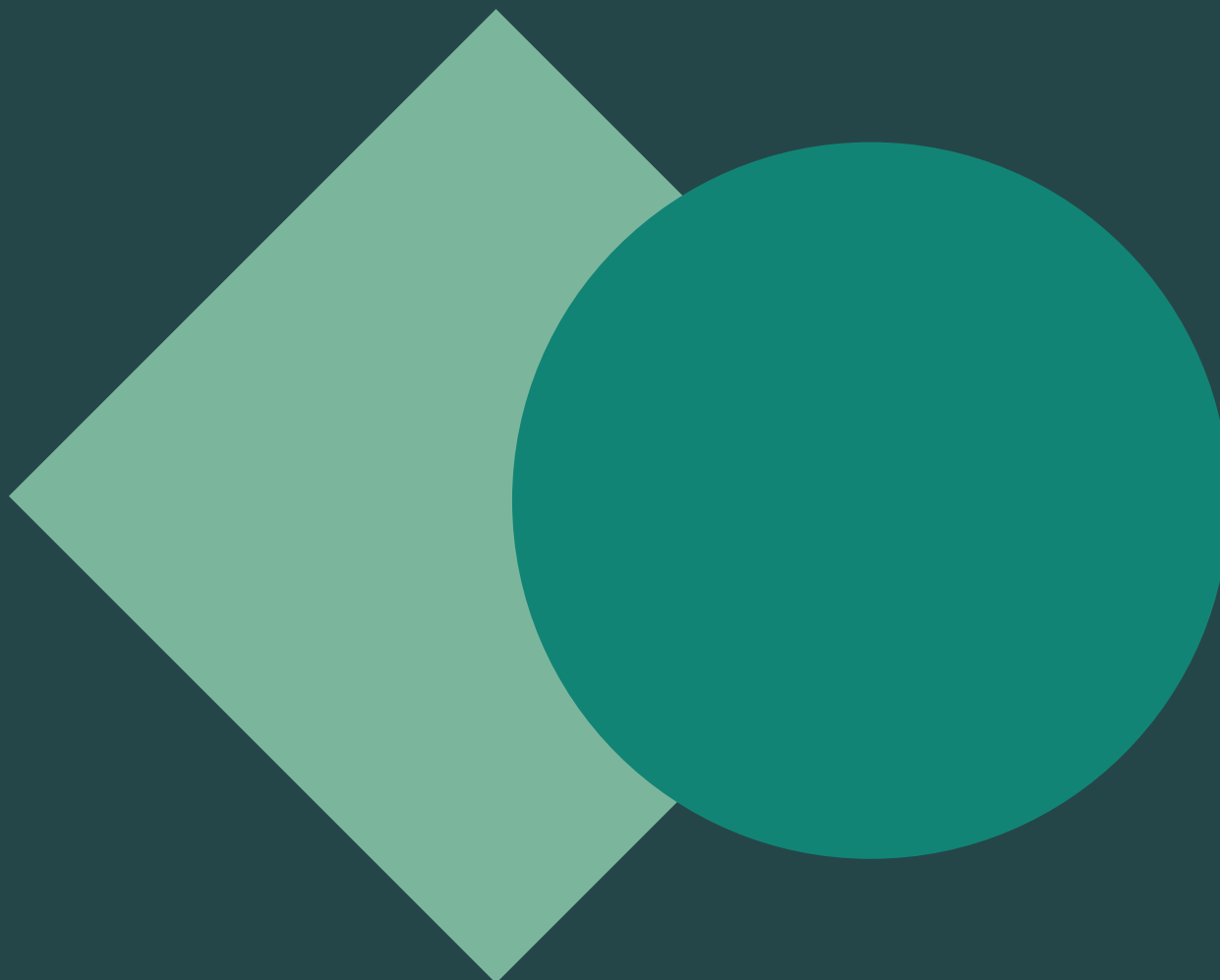
- Complétion de l'équipe de direction grâce à l'embauche d'un syndic et d'un directeur, Service des relations avec les clientèles.
- Hausse de la capacité d'enquête au Bureau du syndic en intégrant une équipe temporaire composée actuellement de trois enquêteurs.
- Embauche d'une stratège temporaire pour accompagner les équipes à travers la gestion de changements organisationnels comme l'implantation d'un nouveau système technologique relié aux enquêtes.
- Ajout d'une conseillère stratégique et d'un analyste d'affaires TI au sein des Services administratifs et projets spéciaux afin de mieux naviguer à travers les changements technologiques et les enjeux de l'industrie.

Les services basent leurs initiatives sur la mission de protection du public, tout en assurant une cohérence avec les orientations et stratégies du plan stratégique. Les pages suivantes font état du bilan des activités de chacun d'eux.



L'équipe de direction est composée de : Jérémie Lauzier, Hassan Lahrichi, Marc Beaudoin, Céline Martineau, Catherine Chartrand-Crépeau, Sébastien Tisserand, Jannick Desforges, Jonathan Pinard.

Relations avec les clientèles



Relations avec les clientèles

Son mandat :

- Fournir le service Accent Déonto, un accompagnement en déontologie et en conformité des pratiques aux certifiés et aux parties prenantes (dont les employeurs et les consommateurs).
- Renforcer les services et l’accompagnement en formation continue et en développement des compétences des certifiés.
- Assurer d’excellentes communications afin d’influencer les pratiques professionnelles des certifiés.

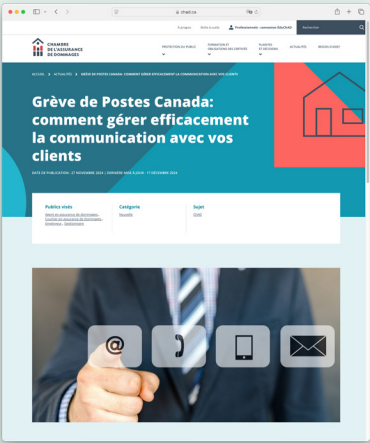
Faits saillants

3 articles-conseils mis à jour

4 rappels déontologiques

7 nouveaux articles-conseils

PUBLICATION D'ARTICLES POUR CONSEILLER VOTRE PRATIQUE



+ de 15

participations aux événements de l'industrie

3

outils mis à jour

2

nouveaux outils

PRÉSENCE ACCRUE ET SIGNIFICATIVE AUX ÉVÉNEMENTS DE L'INDUSTRIE



Congrès du RCCAQ
– novembre 2024



Journée de l'assurance de
dommages – mars 2024

Accent Déonto

Un service apprécié et nécessaire

Selon notre sondage de perception 2024, **neuf répondants sur 10** estiment que les certifiés ont besoin de la ChAD pour améliorer leur maîtrise de la déontologie. De plus, les répondants au sondage ont, en moyenne, accordé une note de **8,7/10** et de **8,5/10** au sujet de la **courtoisie et de la compétence du personnel**.

Accent Déonto remplit une fonction essentielle à la protection du public et axe son approche sur l'écoute et l'empathie. Le service influence les réflexes déontologiques des certifiés et améliore leur jugement face aux bonnes pratiques à adopter, leur permettant ainsi d'offrir un meilleur service à leurs clients.

De plus, les consommateurs faisant appel à Accent Déonto sont sensibilisés au rôle et responsabilités des agents, courtiers en assurance de dommages et experts en sinistre en plus d'accroître leur littératie financière du domaine complexe qu'est l'assurance.

Accent Déonto met l'accent (ou le relief) sur les bonnes pratiques déontologiques. Le service :

- guide vers les meilleures pratiques professionnelles à adopter selon le contexte ;
- dirige vers les ressources utiles de la ChAD et de l'industrie ;
- offre de l'aide pour comprendre le dossier de formation continue ;
- oriente la production des ressources d'accompagnement de la ChAD vers les besoins et intérêts des certifiés et de l'industrie en fonction des renseignements recueillis.

ACCENT DÉONTO



Accent Déonto en bref

9 000 demandes d'informations en 2024
(contre 4 000 en 2023) divisées en trois grands thèmes :

5 000

demandes portant sur
la formation continue
des certifiés¹

1 000

demandes en lien avec la
pratique professionnelle

3 000

demandes concernant les
plateformes technologiques
(Portail de la ChAD et
ÉduChAD)²

¹ Ce nombre important d'appels concernant la formation est en lien avec la fin de la période de référence au 31 mars 2024.

² Le Portail de la ChAD et la refonte d'ÉduChAD, lancés en septembre 2023, ont nécessité un accompagnement accru des clientèles pour naviguer à travers les nouveaux systèmes, surtout en contexte de fin de période.

LES QUESTIONS PORTANT SUR LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE

600 DEMANDES

soumises par les consommateurs.

- Le tiers des demandes portent sur le traitement des réclamations.
- Près de 10 % des questions concernent la résiliation du contrat d'assurance.

300 DEMANDES

proviennent des certifiés.

La plupart demandent un conseil dans une situation précise touchant leur pratique professionnelle, dont sur :

- La fin de mandat;
- Les situations impliquant des coassurés;
- Les délais en renouvellement;
- Les procurations.

NOS PUBLICS JOIGNENT PRINCIPALEMENT ACCENT DÉONTO PAR :



- téléphone (50 %)
- formulaire Web (30 %)
- le courriel info@chad.ca (10 %)
- autres moyens de communication (10 %)

Développement professionnel

La formation continue est l'un des piliers de la ChAD pour remplir sa mission de protection du public. En effet, la maîtrise des notions déontologiques, des outils technologiques et du rôle-conseil mérite une révision et un développement des compétences s'étirant tout au long de la carrière des certifiés*.

Pour les accompagner dans la gestion de leur dossier de formation, le Service du développement professionnel de la ChAD :

- Accompagne les certifiés pour les aider à comprendre leur dossier de formation et les UFC qu'ils doivent cumuler ;
- Crée d'excellentes formations à valeur ajoutée pour la pratique professionnelle des certifiés afin d'actualiser et bonifier le catalogue de la ChAD ;
- Assure la qualité des cours offerts par les dispensateurs en analysant leurs demandes de reconnaissance et en les accompagnant à cet égard ;
- Veille au respect du *Règlement sur la formation continue obligatoire* dans l'ensemble des services offerts aux certifiés dont les dispenses et les autodéclarations d'UFC ;
- Gère les plateformes technologiques du service, soit le Portail de la ChAD et ÉduChAD, en collaboration avec les services TI.



* Les certifiés doivent cumuler 20 unités de formation continue (UFC) par période de référence de deux ans.

Le développement professionnel en bref

QUELQUES TÉMOIGNAGES

Recueillis en 2024 sur des formations offertes par la ChAD :

« Très bon rafraîchissement de certaines notions de déontologie. »

– Participant au *Cours obligatoire 2024-2026 (Le parcours de l'assuré : une route ponctuée d'étapes clés)*.

« Les mises en situation sont très à propos et les mises en garde aussi. C'est exactement ce qu'est la pratique en 2024. »

– Participant à *Notes aux dossiers – représentant*.

« La formatrice est très intéressante et capte notre attention. »

– Participant à *Loi 25 : Rappels des grands principes et nouveautés*.

2

nouvelles formations portant sur :

- La protection des renseignements personnels
- Les conflits d'intérêts

5 400

inscriptions au cours obligatoire 2024-2026

Le parcours d'un assuré : une route ponctuée d'étapes clés

(30 % des certifiés inscrits)

15 000

inscriptions aux formations du catalogue ÉduChAD

5

rencontres en présentiel avec le Comité consultatif des grands dispensateurs (Québec et Montréal)

4

articles visant à aider les certifiés à gérer leur dossier UFC

Une année marquée par trois éléments significatifs



1

LA FIN DE PÉRIODE 2022-2023 (au 31 mars 2024)

Chaque fin de période de référence entraîne normalement une hausse des demandes à la ChAD et 2024 n'a pas fait exception.

55 % des 9 000 demandes d'information survenues en 2024 ont été effectuées entre le 1^{er} janvier et le 31 mars 2024.

Les questions portaient principalement sur l'état du dossier de formation, les plateformes technologiques (connexion, navigation, problème technique), sur la gestion de la liste des employés par les responsables de compte employeur et sur les demandes de dispense d'UFC.

Afin d'accompagner efficacement ses clientèles en cette période de pointe, la ChAD a augmenté son niveau de service en :

- Réalisant des rencontres avec le Comité consultatif des grands dispensateurs portant spécifiquement sur les moyens d'assurer une collaboration harmonieuse en fin de période.
- Multipliant les contacts avec les certifiés pour leur fournir des conseils adéquats et les informer des moyens pour bien gérer leur dossier de formation (infolettres, réseaux sociaux, courriels, lettre papier).
- Élargissant son centre d'appel avec des ressources temporaires afin de répondre aux demandes et, au besoin, organiser des rencontres personnalisées avec les employeurs, dispensateurs et certifiés.

2

LE DÉBUT DE LA PÉRIODE 2024-2026

Depuis le 1^{er} avril 2024, les efforts ont principalement été investis à la réalisation de projets stratégiques dont l'évaluation des standards d'expérience client et l'accompagnement des clientèles (dispensateurs, formateurs, employeurs et certifiés). Ainsi, la capacité de création de formations innovantes sera plus importante à partir de 2025.

Parmi les grandes réalisations, notons :

- Lancement du cours obligatoire *Le parcours d'un assuré : une route ponctuée d'étapes clés* (volets particuliers et entreprises). Le volet expert en sinistre a été dévoilé en 2025.
- Hausse du lien de confiance et du soutien aux dispensateurs afin d'assurer la qualité des formations reconnues dans l'industrie.
- Embauche de talents supplémentaires aux compétences diversifiées pour :
 - Être encore plus proactif en matière d'expérience client.
 - Accorder davantage d'énergie à l'adaptation des formations de la ChAD aux nouvelles tendances d'apprentissage.
- Analyse des idées reçues lors de la Tournée d'échanges afin d'adapter le *Règlement sur la formation continue obligatoire* aux besoins de l'industrie et réduire les lourdeurs administratives qui en découlent.

3

AMÉLIORATIONS TECHNOLOGIQUES

Lancé en septembre 2023, le Portail de la ChAD incluant la refonte d'ÉduChAD, a amené son lot de défis. Sensible aux répercussions sur ses clientèles et son personnel, la ChAD a adopté une approche d'amélioration continue de ses plateformes. En 2024, elle a procédé à de nombreux changements. En voici quelques exemples :

- Meilleure ergonomie de la page « Gestion des comptes entreprises » et de l'onglet « Reconnaissances » pour faciliter la navigation et la recherche des éléments.
- Modifications aux formulaires de reconnaissance d'un formateur et d'une formation pour clarifier les informations à inclure à la demande.
- Octroi autonome d'un rôle par un responsable de compte (dispensateur ou employeur) à un membre de son équipe.

L'équipe poursuit la collecte d'idées et de commentaires concernant ses plateformes afin de planifier de nouvelles améliorations pour 2025.

Autres données



76

formations dans le
catalogue ÉduChAD

11

programmes dans le
catalogue ÉduChAD

11

publications du
Bulletin Formation

152

demandes
d'autodéclaration
d'UFC approuvées

1 076

demandes de
dispense d'UFC

176

demandes
de reconnaissance
de formateurs
traitées

1

guide d'application
mis à jour

650

formations
reconnues
de dispensateurs
externes

Communications

L'équipe des communications travaille de façon transversale avec tous les services de la ChAD pour :

- Assurer une cohérence stratégique entre la réalisation des initiatives du plan 24|27 et l'ensemble des communications de la ChAD ;
- Diriger l'intérêt des certifiés sur les bonnes pratiques professionnelles en utilisant les courroies de communication adéquates aux publics et les moments opportuns ;
- Faire rayonner les projets clés ;
- Contribuer à la production de supports communicationnels spécifiques aux besoins des différents services.

200

publications
sur LinkedIn

(taux d'engagement moyen de 4,5 %)

26

demandes médias

(15 pour le grand public et 11 pour l'industrie)

Campagnes clés



DÉVOILEMENT
DU PLAN STRATÉGIQUE 24|27

+ de 1 000

consultations (brochure,
page Web et nouvelle)



PUBLICATION
ACCENT 2024

+ de 17 000

copies distribuées

Taux de satisfaction général : 74 %

Campagnes clés (suite)

PROMOTION DES OUTILS SUR L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

+ de 300

téléchargements
des outils en un mois.



418 851*

pages vues à chad.ca

(70 % des visites proviennent des moteurs de recherche)

* 27 % des utilisateurs du site Web ont refusé de donner leur consentement pour nous permettre de compiler leurs données de navigation.

INFOLETTRE SPÉCIALE SUR LES INONDATIONS – AOÛT 2024

Près de 50 %

des abonnés ont ouvert
l'infolettre (5 % de plus
que la moyenne habituelle).



Près de 2000

clics sur les articles et outils.

41

infolettres
La ChADExpress
envoyées

(taux d'ouverture moyen 45 %)



5 campagnes d'information clés pour les consommateurs

1

**JOURNÉE NATIONALE DE SENSIBILISATION
À L'ASSURANCE** – 28 juin (en collaboration avec les Organismes
canadiens de réglementation en assurance)

Sensibilisation à l'importance de bien protéger son patrimoine
face aux catastrophes naturelles.

2

**ACCOMPAGNEMENT DES SINISTRÉS
À LA SUITE DE LA TEMPÊTE DEBBY** – août

75

partages du contenu
sur Facebook

+ 400

téléchargements du
*Guide d'accompagnement
du sinistré*

3

**COLLABORATION À LA STRATÉGIE
QUÉBÉCOISE EN ÉDUCATION FINANCIÈRE** – lancée par l'Autorité et quatre autres organismes gouvernementaux

Présentation du *Guide d'accompagnement
du sinistré* aux partenaires lors d'un Webinaire
et partage de l'outil dans leur infolettre – novembre

Environ 100

téléchargements du *Guide
d'accompagnement du sinistré*



5 campagnes d'information clés pour les consommateurs (suite)

4

MOTS-CLÉS RÉFÉRENCÉS SUR LES MOTEURS
DE RECHERCHE (EN CONTINU TOUTE L'ANNÉE)

+ de 41 000

utilisateurs ont visité la section
Protection du public.

+ de 3 000

clics sur les pages Web
de la ChAD

5

PARTENARIAT
AVEC PROTÉGEZ-VOUS

+ de 18 000

vues générées avec nos articles
dans l'espace partenaires

TOP 3 DES ARTICLES

1

*Les 12 étapes
à suivre en
cas de sinistre
en assurance
de dommages*

2

*Comment
mettre fin à
son assurance
automobile*

3

*Assurance auto :
valeur à neuf
ou assurance
de remplacement*

Administration, TI et projets spéciaux



Administration, TI et projets spéciaux

Les services administratifs sont notamment responsables :

- Des services financiers et comptables de la ChAD ;
- De la gestion des systèmes et plateformes en technologies de l'information (TI) ;
- De la mise en place de toutes mesures administratives ou projets spéciaux visant à respecter les lois et les règles sur les organismes du Québec et visant les pratiques de gestion d'excellence de la ChAD.

DES EFFORTS TECHNOLOGIQUES QUI PORTENT LEURS FRUITS

En rappel : l'histoire du système
de gestion des clientèles (CRM)



En 2024, les ressources en technologie de l'information (TI) ont été mobilisées pour planifier et déployer la phase du CRM en lien avec les opérations du Bureau du syndic. De plus, l'équipe TI s'est investie dans la stabilisation de la phase du CRM liée aux fonctionnalités offertes aux clientèles externes (Portail de la ChAD et ÉduChAD).

D'ailleurs, en raison des efforts à investir dans les systèmes technologiques, la ChAD a :

- Ajouté un analyste TI à l'équipe ;
- Augmenté les points de contact avec ses fournisseurs de service TI ;
- Déployé les efforts internes nécessaires pour pallier les demandes accrues d'aide technique en raison de la fin de période de référence (entre janvier et mars) ;
- Solidifié le plan de gestion du changement pour le déploiement de la phase liée au Bureau du syndic.

Le Comité de direction, ainsi que le CA, soulignent les efforts supplémentaires qui ont été investis dans cette nouvelle technologie tout au long de l'année et qui ont permis de :

- Diminuer de 70 % les demandes en attente liées au Portail et à ÉduChAD ;
- Mettre en place une dizaine d'améliorations aux fonctionnalités utilisées par les clientèles externes ;
- Assurer un déploiement réussi, sans accroc majeur, pour les fonctionnalités liées aux enquêtes et au Bureau du syndic.



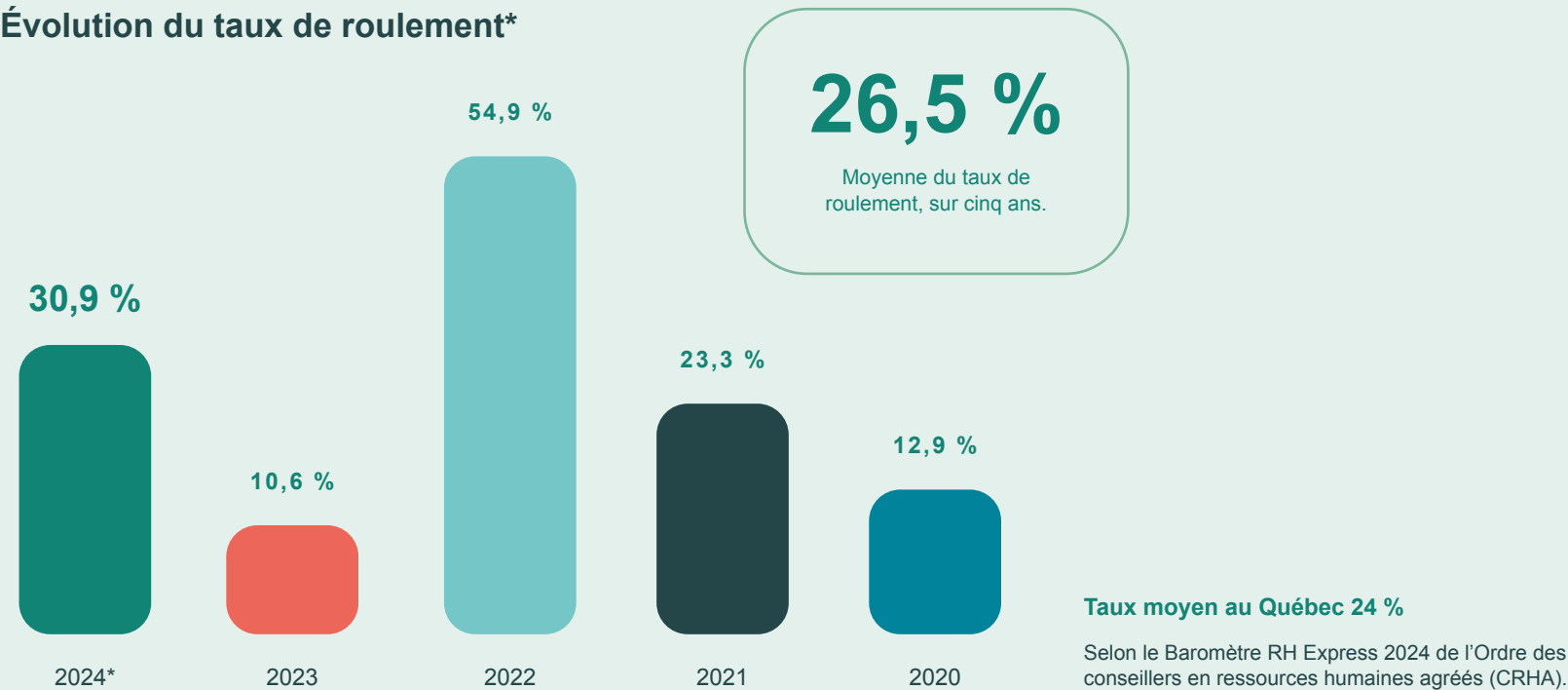
Ressources humaines



Les ressources humaines : essentielles aux opérations de la ChAD

Ces dernières années, les mouvements de personnel et la pénurie de main-d'œuvre ont marqué l'industrie, et la ChAD n'y a pas échappé. Ainsi, elle a mis en place des actions visant à améliorer le taux de rétention de son personnel, à promouvoir l'engagement des employés et à les encourager à développer leurs compétences professionnelles.

Évolution du taux de roulement*



* Le taux de roulement de 2024 n'inclut pas les employés sous contrat (temporaires).

Cinq projets clés des ressources humaines

1

AMÉLIORER LA CULTURE DE LA RECONNAISSANCE

Une culture d'entreprise axée sur l'appréciation du travail effectué par les employés devient un puissant motivateur à l'engagement et à la rétention du personnel. En 2024, la ChAD a donc multiplié les efforts pour augmenter la satisfaction de la reconnaissance obtenue par les employés.

Entre le début et la fin de l'année, le taux de cet indicateur a augmenté de 1,1 point pour atteindre **8,8/10**.

Selon les données recueillies, cette hausse est notamment attribuable aux efforts réguliers pour sensibiliser l'ensemble des employés à l'importance de mettre de l'avant l'appréciation qu'ils ont de leurs collègues et du travail accompli par tous et chacun. Également, les gestionnaires ont acquis des réflexes pour orienter la relation avec leur équipe autour de la reconnaissance.



2

MISER SUR LE BONHEUR AU TRAVAIL

Le bien-être au travail fait également partie des raisons pour lesquelles les employés choisissent de rester au sein d'une organisation. Ainsi, la ChAD a mis en place diverses initiatives afin de permettre au personnel de bien équilibrer la vie personnelle avec la vie professionnelle.

- Conférence sur la gestion du stress ;
- Aménager un horaire de travail comprimé ;
- Axer la culture de gestion du personnel sur la flexibilité ;
- Assurer un sentiment d'accomplissement chez les employés grâce à la reconnaissance et à la valorisation des projets effectués ;
- Miser sur la tenue d'activités sociales facilitant la connexion entre les employés.

+ de 20

microsondages ont été envoyés aux équipes pour mesurer leur bien-être et leur engagement au travail

(taux de réponse moyen : 7 employés sur 10)

3

PLAN DE RELÈVE : DÉPOSÉ EN JUIN 2024

OBJECTIFS

1. Assurer la continuité des activités de la ChAD en cas d'absence de courte ou longue durée d'une personne employée ou d'un départ à la retraite.
2. Faciliter la transition lors du départ d'une personne employée de la ChAD et l'intégration de la nouvelle personne en poste afin de diminuer la perte d'expertise et de connaissance.

RÉSULTATS

Depuis son dépôt, le plan de relève a pu être testé lors de deux départs. Le plan a été efficace pour :

- Gérer les accès aux plateformes et comptes importants reliés aux tâches de l'employé ;
- Guider le gestionnaire et les employés du service concerné aux tâches essentielles à accomplir lors d'un départ d'un collègue ;
- Intégrer adéquatement un nouvel employé.

Le plan a également révélé l'importance :

- D'informer en continu les équipes de son existence et valoriser son utilisation.
- D'une mise à jour régulière.

4

DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

En 2024, le personnel de la ChAD a suivi un total de **827,25** heures de formation pour maintenir, améliorer ou acquérir des compétences variées, dont en :

- assurance de dommages ;
- expérience client ;
- conseil stratégique ;
- intelligence artificielle ;
- cybersécurité ;
- protection des renseignements personnels ;
- sécurité psychologique au sein d'une organisation.

Un calendrier annuel de formations clés à suivre a été mis en place pour maintenir à jour des compétences essentielles des employés en matière, notamment, de cybersécurité, de procédures en santé et sécurité au travail et en architecture documentaire.

À ce sujet, quatre employés ont participé en 2024 de façon volontaire à l'élaboration d'un plan de développement de compétences. Cette introduction à cette méthode de formation continue a permis au Comité de direction de :

- Comprendre l'importance du plan ;
- S'approprier des méthodes de gestion pour s'assurer que le plan est suivi par les employés volontaires.

En considérant les bénéfices potentiels du plan de développement de compétences sur les employés et sur les opérations de la ChAD, le comité de direction s'est doté d'un objectif concret : **que 50 % du personnel élabore un plan de développement de compétences en 2025.**

5

SE CONFORMER AU PROJET DE LOI 42

Le projet de loi 42 prévoit des modifications aux lois du travail visant principalement à prévenir et combattre le harcèlement psychologique et la violence à caractère sexuel dans les milieux de travail. En 2024, la ChAD a mis à jour sa *Politique favorisant un milieu de travail sain et sécuritaire*, entre autres en :

- Ajoutant la notion de violence à caractère sexuel.
- Ajustant les moyens de prévention et de traitement du harcèlement psychologique pour se conformer aux différents éléments du projet de loi à cet égard.



Affaires juridiques et conformité



Affaires juridiques et conformité

Le Service des affaires juridiques et conformité est à l'affût des enjeux, des lois, de la jurisprudence ou des nouvelles réglementations touchant l'industrie de l'assurance de dommages, la déontologie et la pratique des agents et courtiers en assurance de dommages et des experts en sinistre.

La rigueur des recherches de l'équipe de la conformité et la justesse de leurs interprétations contribuent à ce **que 91 % des répondants au sondage de perception jugent la ChAD digne de confiance concernant ses compétences à accompagner les certifiés à mieux protéger le public et au sujet de l'encadrement de leurs pratiques professionnelles.**

PROJET INTERNE DE GESTION DOCUMENTAIRE

L'efficacité de la ChAD à remplir sa mission nécessite que son système de gestion des documents soit à la fine pointe des bonnes pratiques. Pour ce faire, le Service des affaires juridiques et conformité s'est investi en 2024 dans la réalisation de l'arborescence documentaire pour les services de la ChAD, des différents délais de conservation et de destruction, de la convention de nommage des documents et d'une nouvelle Directive de gestion documentaire. Les changements seront implantés en 2025.

En bref

70

demandes provenant d'Accent Déonto étudiées par l'équipe de la conformité

2

formations données en présentiel à près de 400 personnes lors de Rendez-Vous Québec et Rendez-Vous Montréal

12

demandes d'accès à l'information

1

formation donnée aux nouveaux membres du Comité de discipline

Dossiers étudiés en 2024

Afin d’assurer la protection du public, la ChAD s’est assuré de bien comprendre ces dossiers afin de déterminer les éléments touchant la conformité des pratiques des certifiés.

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

OBJECTIF
Faire partie de la vigie multisectorielle du dossier (étude de la jurisprudence, des réflexions d’autres ordres professionnels et organismes publics et de divers rapports). Piloter la production des outils visant l’utilisation responsable de l’IA.

LOI 25

Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels (communément appelée Loi 25)

OBJECTIF
Décortiquer les nouveautés et extraire les éléments ayant un impact sur la pratique des certifiés et le service rendu aux clients.

PROJET DE LOI N° 30

Le projet de loi n° 30 visant à modifier la Loi sur la distribution de produits et services financiers

OBJECTIF
Se pencher principalement sur les éléments suivants du projet de loi afin d’élaborer un accompagnement en conformité aux certifiés :

- Certification dans plus d’une discipline pour permettre aux agents et courtiers en assurance de dommages d’agir comme experts en sinistre.
- Répondre à la consultation réglementaire de l’Autorité concernant la supervision des personnes non certifiées traitant des réclamations par les experts en sinistre.



RÈGLES D'ENTRÉE EN CARRIÈRE

OBJECTIF

Collaborer avec l'Autorité et les parties prenantes pour comprendre les enjeux de l'industrie à cet égard. Partager les recommandations de la ChAD, qui sont axées sur sa mission de protection du public, concernant la supervision de la période probatoire. Rester à l'affût des décisions réglementaires qui seront prises dans ce dossier afin d'en informer les certifiés au moment opportun.

LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES

OBJECTIF

Étudier les notions déontologiques servant à protéger les consommateurs dans un contexte d'augmentation de la fréquence des catastrophes naturelles. Créer un outil valorisant le rôle-conseil de l'agent et du courtier concernant l'analyse des besoins en protections liées aux sinistres causés par, notamment, les inondations, les forts vents, les feux de forêt ou toutes autres catastrophes naturelles.

LE PROJET DE RÈGLEMENT ÉTABLISSANT DIVERSES RÈGLES EN MATIÈRE DE COPROPRIÉTÉ DIVISE

OBJECTIF

Être à l'affût des changements qui ont fait l'objet d'une consultation en 2024. Déterminer les notions qui auront un impact sur la pratique des certifiés et se préparer à leur fournir un accompagnement dès que le règlement mis à jour entrera en vigueur.



Groupes de travail collaboratifs

L'analyse et la compréhension des enjeux de l'industrie ne seraient pas complètes sans des collaborations stratégiques et des participations constantes aux différents groupes de travail. Voici un aperçu des projets collaboratifs auxquels la ChAD a participé.

Participation à différents groupes de travail

TABLE DE DISCUSSION SUR LA FORMATION CONTINUE OBLIGATOIRE

En collaboration avec l'Autorité, la Chambre de la sécurité financière (CSF) et l'Institut québécois de la planification financière (IQPF), la ChAD participe à une table de discussion pour partager les bonnes pratiques en matière de gestion réglementaire de la formation continue.

STRATÉGIE QUÉBÉCOISE EN ÉDUCATION FINANCIÈRE (SQEF)

La ChAD est partenaire de la SQEF pour favoriser l'acquisition des connaissances et des compétences en littéracie financière par les consommateurs. En novembre 2024 la ChAD a présenté son *Guide d'accompagnement du sinistré* lors d'un webinaire destiné aux partenaires de la SQEF.

ORGANISMES CANADIENS DE RÉGLEMENTATION EN ASSURANCE (OCRA)

En collaborant avec les OCRA, la ChAD met en commun son expertise en déontologie en assurance de dommages avec celle d'autres organismes nationaux d'encadrement en assurance sur divers projets.

Cette concertation avec les partenaires nationaux, guidée principalement par la protection du public, a notamment permis une solidification des bonnes pratiques de l'utilisation responsable de l'intelligence artificielle à travers le Canada.

Voici les principaux groupes de travail sur lesquels la ChAD fait partie :

- Cybersécurité : La ChAD a activement participé à la création de la fiche *Préparation à la cybersécurité dans l'utilisation de l'intelligence artificielle générative* (lancée en novembre 2024).
- Sensibilisation des consommateurs à l'assurance : la ChAD a fait partie du groupe qui a produit l'aide-mémoire *Catastrophes naturelles : quelle est votre couverture d'assurance ?* (lancé en juin 2024 dans le cadre de la Journée nationale de sensibilisation à l'assurance).
- Changements climatiques
- Traitement équitable des consommateurs
- Fintech



Bureau du syndic



Bureau du syndic

Le Bureau du syndic 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 objectif ultime est de protéger le public.

Concrètement, il reçoit des informations selon lesquelles un représentant aurait commis une infraction à une disposition de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et ses règlements. Le syndic a alors pour fonction d'enquêter de manière objective, indépendante et confidentielle.

Demandes d'enquêtes ouvertes en 2024

	2024	2023	2022
Agents	30	38	26
Courtiers	103	112	79
Experts en sinistre	182	219	180
Non recevables*	46	n/a	n/a
Total	361	369	285

Demandes d'enquêtes fermées en 2024

	2024	2023	2022
Agents	18	35	22
Courtiers	64	123	65
Experts en sinistre	130	148	85
Non recevables*	35	n/a	n/a
Total	247	306	172

* La catégorie « Non recevables » regroupe les dossiers qui ne concernent pas un certifié encadré par la ChAD ou dont l'identité de l'intimé n'a pas pu être identifiée. Ils ont donc été fermés sans être attribués à l'une des trois catégories d'intimés (agents, courtiers ou experts en sinistre). Cette donnée n'était pas compilée pour les rapports précédents à 2024.

Motifs de demande d'enquête – les catégories regroupant les principales lacunes à déjouer

Voici la répartition des catégories de raisons pour lesquelles les professionnels ont le plus fréquemment fait l'objet d'une enquête par Bureau du syndic en 2024, selon leur certification.

MOTIFS DE DEMANDE D'ENQUÊTE	AGENTS	COURTIERS	EXPERTS	% DU NOMBRE TOTAL DE MOTIFS
Négligence	5	28	91	41 %
Attitude (manque de modération et d'objectivité)	3	22	42	22 %
Défaut d'expliquer, d'informer et de conseiller	2	16	43	20 %
Exécution déficiente du mandat	3	13	19	12 %
Faux documents, fausses représentations	1	4	4	3 %
Renseignements personnels	2	1	0	1 %
Intérêts personnels	0	3	0	1 %

Comité de discipline



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 ;
- juger si l'intimé a commis une ou plusieurs fautes déontologiques ;
- imposer des sanctions, le cas échéant.

COMPOSITION DES MEMBRES 2024

- Une quarantaine de certifiés ;
- Un président, un vice-président et un président suppléant, avocats membres du Barreau du Québec depuis au moins 10 ans nommés par le ministre des Finances.

Trois personnes à la fois siègent au Comité de discipline pour entendre les plaintes déposées envers un professionnel : le président et deux certifiés exerçant dans la même discipline que celui faisant l'objet d'une plainte.

Voici le nombre de certifiés qui composent les membres du Comité de discipline et qui siègent, à tour de rôle, aux auditions.

Agents	10
--------	----

Courtiers	15
-----------	----

Experts en sinistre	18
---------------------	----

Total	43
--------------	-----------

Merci aux membres pour leur précieux engagement et de leur intérêt envers la déontologie et la protection du public.

Me Patrick de Niverville,
président

Me Daniel M. Fabien,
vice-président

Me Jean-Louis Laberge,
président suppléant

Sultana Chichester,
courtier en assurance de
dommages des particuliers

Pierre David,
expert en sinistre

Mireille Gauthier,
agent en assurance
de dommages

Janie Hébert,
expert en sinistre

Josée-Sandra Huard,
courtier en assurance
de dommages

Mario Joannette,
expert en sinistre

Philippe Jones,
courtier en assurance
de dommages

Gontran Junior Lamontagne,
expert en sinistre

Benoît Loyer,
expert en sinistre

Lise Martin,
expert en sinistre

Nadia Ndi,
courtier en assurance
de dommages

Maryse Pelletier,
courtier en assurance
de dommages

Benoît St-Germain,
courtier en assurance
de dommages

François Vallerand,
courtier en assurance
de dommages

Bernard Jutras,
courtier en assurance
de dommages

Martine Carrier,
expert en sinistre

Nathalie Boyer,
courtier en assurance
de dommages

Anne-Marie Hurteau,
agent en assurance de
dommages

Mélanie Couture,
agent en assurance de
dommages des particuliers

Véronique Miller,
agent en assurance de
dommages des particuliers

Martyne Lavoie,
agent en assurances de
dommages des particuliers

Antoine El-Hage,
courtier en assurance
de dommages

Chantale Godbout,
courtier en assurance
de dommages

Colin Gélinas,
courtier en assurance
de dommages

Catherine Plante,
courtier en assurance de
dommages des particuliers

Sophie Chalifour,
courtier en assurance
de dommages

François Bouchard,
agent en assurance
de dommages

Véronique Bastien,
agent en assurance de
dommages des particuliers

Daniel Balthazar,
expert en sinistre

Luc Demers,
expert en sinistre

Karine Côté,
courtier en assurance
de dommages

Kevin Watier,
agent en assurance de
dommages des particuliers

Maxime Béland,
agent en assurance de
dommages des particuliers

Julie Lessard,
expert en sinistre

Anne-Marie Labonté,
expert en sinistre

Annie Mercier,
expert en sinistre

Hugo Vachon,
expert en sinistre

Karine S. Correia,
expert en sinistre

Linda Collin,
expert en sinistre

Marie-Pier Saillant,
expert en sinistre

Sébastien Moreau,
expert en sinistre

Nancy Paradis,
expert en sinistre

Rachel Patenaude,
agent en assurances de
dommages des particuliers

Plaintes reçues

Les plaintes déposées par le syndic ou une syndique adjointe découlent d'une vérification rigoureuse des faits à la suite d'une dénonciation qui contient une ou plusieurs possibles fautes déontologiques portées à l'attention du Bureau du syndic. Lorsque le syndic dépose une plainte, il doit prouver la véracité des accusations qu'il porte contre le certifié devant le Comité de discipline, à défaut de quoi le certifié sera acquitté. Le syndic n'a pas le pouvoir de déclarer le certifié visé coupable d'une infraction professionnelle. Cette autorité appartient au Comité de discipline.

	2024	2023	2022
Agents	2	1	2
Courtiers	5	1	10
Experts en sinistre	2	2	5
Total	9	4	17

Les neuf plaintes reçues en 2024 comportent 29 chefs d'infraction, pour une moyenne de trois infractions par plainte.

Décisions rendues

Une décision rendue en 2024 ne signifie pas que le Comité de discipline ait été saisi de la plainte la même année. Cela explique pourquoi le nombre de plaintes reçues par le Comité de discipline diffère du nombre de décisions rendues.

	2024	2023	2022
Décisions sur culpabilité	2	1	7
Décisions sur culpabilité et sanction	4	26	23
Décisions sur sanction	1	5	3
Décisions sur requêtes préliminaires	0	1	1
Retrait de plainte	1	0	0
Total	8	33	34

Délai moyen pour rendre une décision en 2024

54 jours suivant la dernière journée d’audition (63 jours en 2023).

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

Détails des décisions rendues

Chaque décision rendue par le Comité de discipline peut comporter un ou plusieurs chefs d’infraction en fonction des gestes fautifs commis par l’intimé. Voici le nombre total de chefs d’infraction 2024.

TOTAL DES CHEFS D’INFRACTION	
Déclarations de culpabilité	21
Retrait de chefs	1
Acquittement	0
Total	22

Sanctions disciplinaires

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.

Amendes totalisant 5 000 \$ (2 personnes)	2 chefs
Périodes de radiation temporaire (4 personnes)	5 chefs
Réprimande (1 personne)	1 chef
Total	8 chefs

À noter que les décisions rendues par le comité de discipline se trouvent, entre autres, sur le site jugements.qc.ca.

Perspective 2025



Perspective 2025

Voici un aperçu des principales actions prévues en 2025 en lien avec chacune des stratégies organisationnelles.

STRATÉGIE 1

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

ACTION PRÉVUE N° 1

Viser une relation plus étroite avec deux nouveaux publics

Alors que les efforts de 2024 ont été dirigés pour solidifier les relations avec des clientèles primaires, la ChAD visera deux nouveaux publics cibles en 2025.

1. Les nouveaux certifiés

S'assurer d'une relation étroite avec les nouveaux certifiés permettra à la ChAD de franchir un pas de plus dans sa mission de protection du public.

OBJECTIF
Implanter une impression favorable des services de la ChAD pour que les nouveaux certifiés y adhèrent dès leur entrée en carrière.

Par exemple, nous voulons développer leur automatisme à communiquer fréquemment avec le service d'accompagnement Accent Déonto ou à suivre les formations de la ChAD pour perfectionner leurs compétences en conformité dès leur arrivée dans l'industrie.

2. Les responsables de la conformité chez les employeurs

Les certifiés œuvrant au sein des grands cabinets n'ont pas le réflexe d'utiliser les services de la ChAD parce qu'ils se sentent bien soutenus grâce aux ressources disponibles chez leur employeur. Et l'une des ressources les plus importantes à cet égard sont les responsables de la conformité.

OBJECTIF
Connecter davantage avec les responsables de la conformité afin de collaborer sur la création de ressources d'accompagnement, obtenir un point de vue supplémentaire sur les enjeux de l'industrie et mieux comprendre la réalité et les besoins des certifiés des grands cabinets.

ACTION PRÉVUE N° 2

Évaluer Accent Déonto

Le service d'accompagnement des bonnes pratiques professionnelles Accent Déonto a été lancé en 2020. Depuis ce temps, le service a évolué et détient désormais un système technologique de gestion des clientèles afin de structurer ses données.

En 2025, la ChAD fera un pas de plus en avant et sondera la satisfaction des utilisateurs sur le service lors d'un contact avec Accent Déonto.

STRATÉGIE 2

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

ACTION PRÉVUE N° 1

Réduire les délais de traitement des enquêtes

La ChAD investira de nouveaux efforts dans l'optimisation des processus et dans l'efficacité du personnel du Bureau du syndic. Par exemple, en 2025, l'équipe temporaire des enquêtes contribuera davantage au traitement et à la fermeture de bon nombre de dossiers actuellement ouverts.



ACTION PRÉVUE N° 2

Outiller les certifiés selon les changements réglementaires

Démontrer la compétence et la pertinence de la ChAD passe nécessairement par outiller les certifiés avec ce dont ils ont besoin au bon moment. Entre autres, ils doivent obtenir les ressources pertinentes pour les aider à adapter leur pratique selon les changements réglementaires.

À la suite de l'adoption du projet de loi n° 30, la ChAD créera, en 2025, des ressources pour outiller les experts en sinistre qui auront à superviser des non-certifiés œuvrant au traitement des réclamations.

D'autres mesures d'accompagnement sont prévues concernant, notamment, l'entrée en vigueur d'autres règles en matière de supervision de période probatoire, de traitement des plaintes et de copropriété.

ACTION PRÉVUE N° 3

Réviser le *Règlement sur la formation continue*

Lors de sa Tournée d'échanges, la ChAD a récolté de nombreuses données concernant les règles en lien avec la formation continue et leur pertinence à bien protéger le public. Catégories des formations, règles de reconnaissance des formations et des formateurs, autodéclarations des unités de formation continue... la ChAD analyse les idées reçues et révisera, dans les prochains mois, le *Règlement sur la formation continue obligatoire de la Chambre de l'assurance de dommages* pour :

- L'adapter aux besoins de l'industrie ;
- Réduire la charge administrative des clientèles et des employés de la ChAD ;
- Continuer à miser sur le développement des compétences pour protéger le public.

ACTION PRÉVUE N° 4

Actualiser les codes de déontologie

Dans le même ordre d'idée que le règlement sur la formation continue, la ChAD révisera les codes de déontologie dans le but de :

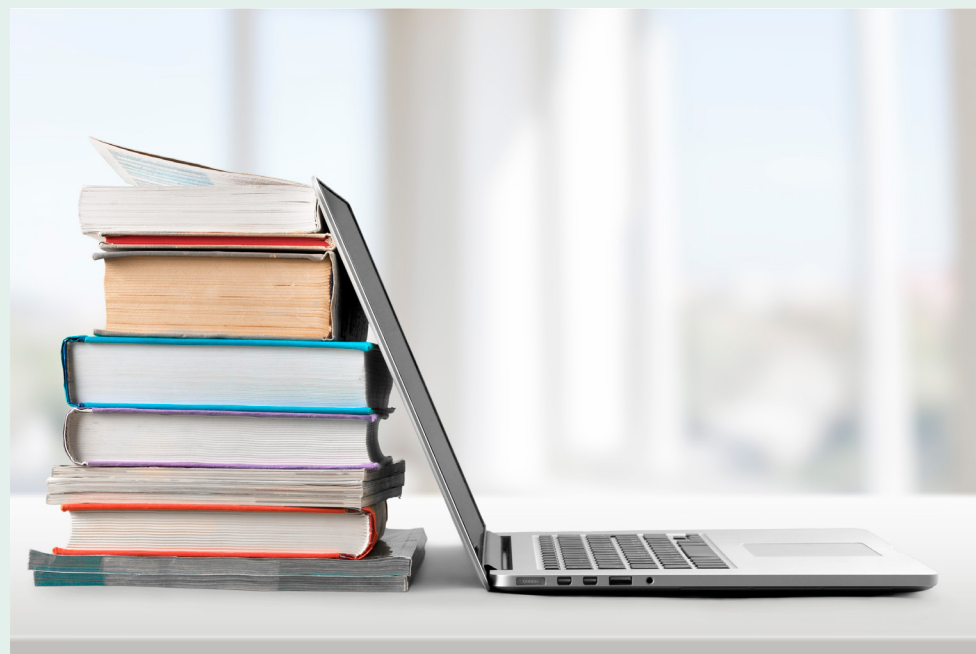
- Les simplifier pour faciliter leur compréhension par les certifiés.
- Les actualiser pour introduire des compétences en technologie et des notions de supervision.

Ainsi, les certifiés comprendront mieux la pertinence des articles de leur code de déontologie en lien avec la protection du public. Ils seront mieux habilités pour intégrer les bonnes pratiques à leur quotidien.

ACTION PRÉVUE N° 5

Augmenter de 10 % la participation aux formations de la ChAD

Des efforts seront appliqués à la création et au rayonnement de nouvelles formations variées et pertinentes. Plus les certifiés suivront les formations créées par la ChAD, plus ils pourront constater la compétence et la pertinence de la ChAD en matière d'accompagnement en déontologie et conformité.

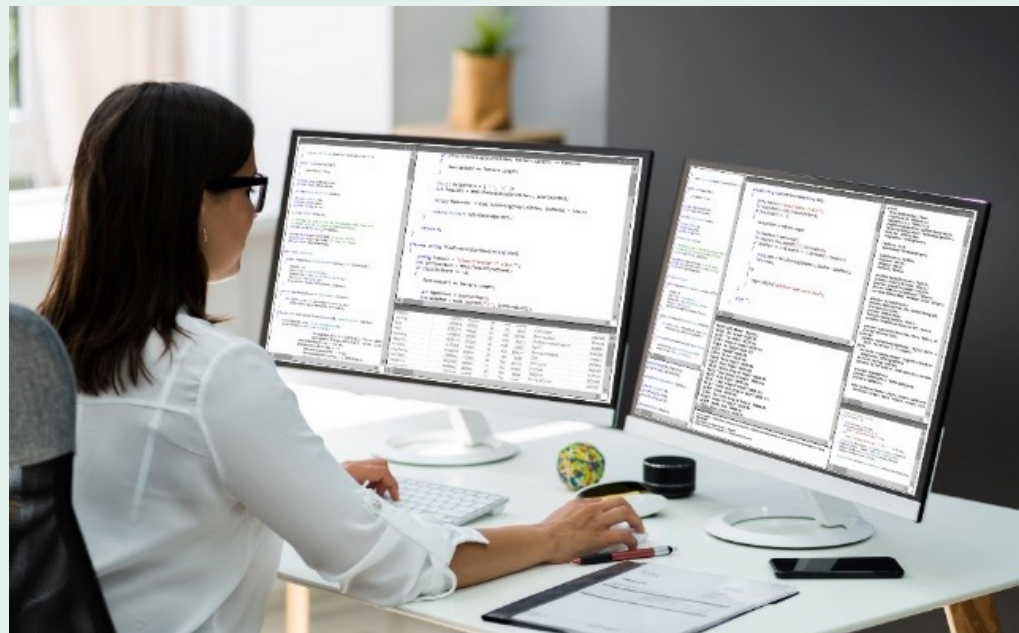


STRATÉGIE 3

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 service

L'industrie de l'assurance de dommages évoluant constamment, la ChAD a besoin d'une fondation technologique solide pour bien suivre les mouvements et assurer sa mission. L'intégration et l'évolution en continu des technologies dans ses processus et ses services outillent la ChAD en vue d'être excellente et innovante.

En ce sens, deux actions seront réalisées en 2025.



ACTION PRÉVUE N° 1

Migrer l'ensemble des ressources informatiques vers l'infonuagique

L'infrastructure technologique de la ChAD doit être renouvelée. En migrant vers l'infonuagique, la ChAD pourra non seulement moderniser ses systèmes, mais aussi bénéficier de nombreux avantages. Parmi ceux-ci, notons : l'adaptabilité et la flexibilité par rapport aux besoins de l'organisation, une sécurité renforcée, une diminution de la charge de travail liée au maintien d'une infrastructure physique et une aide à la continuité des affaires.

ACTION PRÉVUE N° 2

Implanter un nouveau système comptable

Le système comptable actuel n'est plus adapté aux besoins et aux changements technologiques de la ChAD. Il est donc nécessaire de le remplacer.

Cette transition se fera après une analyse approfondie des processus actuels afin de les simplifier, tout en maintenant nos critères de sécurité et de séparation des pouvoirs (par exemple : les pouvoirs reliés à l'approbation de la facture et ceux concernant le paiement de la facture).

STRATÉGIE 4

Engager nos équipes vers une culture organisationnelle alignée sur les orientations stratégiques de la ChAD

Présence. Excellence. Innovation. La ChAD tient à ce que sa culture organisationnelle tourne autour de ces orientations qui guident la mise en œuvre des initiatives.

ACTION PRÉVUE N° 1

Amélioration des processus de recrutement et de rétention

L'importance de recruter et de retenir des équipes solides aux compétences variées permettra d'établir les bases fondamentales de la culture organisationnelle. Pour ce faire, la ChAD œuvre à :

- Définir de nouveaux critères d'embauche autour des orientations organisationnelles ;
- Améliorer le plan de rétention des employés ;
- Analyser les compétences nécessaires au sein des équipes pour atteindre les orientations stratégiques ;
- Développer ces compétences chez les employés.

ACTION PRÉVUE N° 2

Définir la ChAD innovante

Le terme « innovation » possède plusieurs significations, qu'il s'agisse d'une nouveauté liée à la créativité, aux services offerts ou à l'influence sur les processus. Ainsi, la ChAD par l'entremise du Comité d'intelligence collective, définira ce qu'elle entend par « innovation » en lien avec sa vision et sa mission.

ACTION PRÉVUE N° 3

L'utilisation responsable d'un système IA fermé

La ChAD pilotera une introduction rigoureuse de son personnel à l'utilisation responsable de l'IA dans leurs opérations.



STRATÉGIE 5

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

ACTION PRÉVUE N° 1

Analyser les avantages d'internaliser certaines dépenses

Assurer l'efficacité dans la gestion des dépenses des opérations de la ChAD est une étape importante dans le plan de pérennisation de l'organisation. Ainsi, les habitudes d'utilisation des fournisseurs externes par les équipes seront étudiées.

La ChAD se dotera d'un outil d'analyse des besoins en matière de fournisseurs externes, et ce, dans tous les services. Puis, chaque service utilisera l'outil afin de déterminer si certaines dépenses confiées à l'externe peuvent être internalisées sans impacter les opérations.



Informations financières



Informations financières

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

REVENUS

7 506 652 \$

Revenus
de placement

RÉPARTITION DES REVENUS

6 203 752 \$

Cotisations

1 210 160 \$

Formations

92 740 \$

Grefe et amendes

PLACEMENTS

295 674 \$

VARIATION DE LA JUSTE VALEUR DES PLACEMENTS

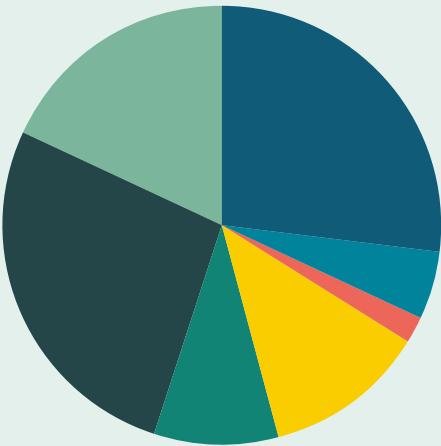
+ 541 369 \$

RÉPARTITION DES DÉPENSES

7 409 132 \$

Dépenses

- Direction générale et ressources humaines : 27 %
- Amortissements : 5 %
- Gouvernance : 2 %
- Comptabilité et TI : 12 %
- Affaires corporatives, conformité et greffe : 9 %
- Bureau du syndic : 27 %
- Relations avec les clientèles, développement professionnel et communications : 18 %



999, boul. De Maisonneuve Ouest
Bureau 1200
Montréal (Québec) H3A 3L4
514 842-2591
info@chad.qc.ca
chad.ca

