

RAPPORT DES ACTIVITÉS

DU 1ER JANVIER AU 3 JUILLET 2025

DATE DE PUBLICATION :
NOVEMBRE 2025



CHAMBRE
DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES



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.



VALEURS

Collaboration
Engagement
Rigueur
Intégrité

Présentation du rapport des activités

La *Loi modifiant diverses dispositions principalement dans le secteur financier* marque une transformation majeure de l'encadrement du secteur financier au Québec, plus précisément en assurance. Le changement implique la fusion de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) avec la Chambre de la sécurité financière le 4 juillet 2025. Les activités de ces deux organisations sont ainsi transférées vers la nouvelle **Chambre de l'assurance**.

Ce rapport des activités tourne ainsi la page sur l'histoire de la ChAD, qui a oeuvré de 1999 à 2025. Il présente les faits saillants, les initiatives marquantes et les données financières couvrant la période du 1^{er} janvier au 3 juillet 2025.

OBJECTIF : TRANSPARENCE ENVERS LES CLIENTÈLES

Ce rapport offre un compte rendu clair et transparent par la ChAD des activités qui ont été déployées du 1^{er} janvier au 3 juillet 2025 en cohérence avec le plan stratégique 2024-2027 qui guidait alors l'organisation.

17 672 CERTIFIÉS

Incluant
+ de 1386

nouveaux certifiés

*En date du 3 juillet 2025

Rapport des activités liées au plan stratégique 2024-2027

Les initiatives sont présentées en fonction des
trois orientations du plan stratégique :
présence, excellence et innovation.



LA ChAD EST PRÉSENTE

La ChAD a multiplié les occasions de dialogue et de collaboration dans le but de développer une relation plus étroite et engagée avec les acteurs clés de l'industrie.

Grâce à une présence soutenue dans les événements sectoriels, des rencontres ciblées, ainsi qu'une tournée stratégique du président-directeur général, l'organisation a renforcé son rôle de partenaire engagé. Ces initiatives ont permis de mieux comprendre les réalités du terrain, de promouvoir des projets d'accompagnement et d'ouvrir la voie à des solutions innovantes pour soutenir la profession.

VOICI LES PRINCIPALES INITIATIVES RÉALISÉES AINSI QUE LEUR RÉSULTAT :

Tournée du président-directeur général

Près de **40** hauts dirigeants de l'industrie rencontrés pour mieux comprendre le terrain, exposer les projets proactifs d'accompagnement, mousser la collaboration et les idées innovantes.

Présence constante et significative sur le terrain

Quatre participations aux événements, totalisant une **centaine de discussions** constructives sur les enjeux de l'industrie et les besoins d'accompagnement des certifiés (Sommet TeC, Journée de l'assurance de dommages, Tournoi de golf du RCCAQ, Rendez-Vous Québec).

Deux rencontres avec le Comité consultatif des grands dispensateurs (Montréal et Québec) pour discuter principalement des améliorations technologiques et de la fin de la période référence de formation continue au 31 mars 2026.

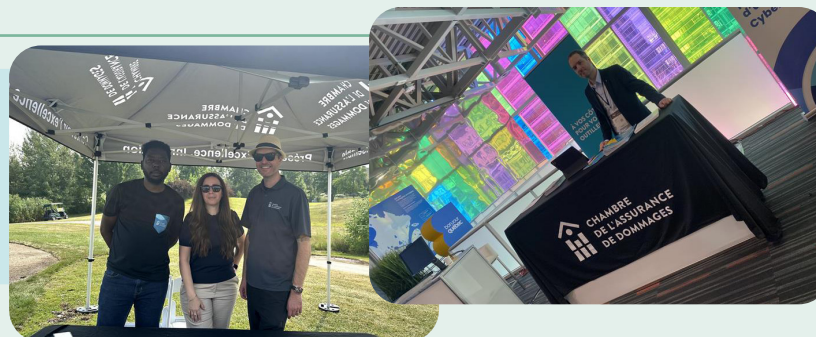
Contacts avec les nouveaux certifiés pour saisir leurs besoins spécifiques et les inciter à utiliser les services de la ChAD.

- Promotion de la mission et des activités de la ChAD en plus des grands principes déontologiques dans quatre classes d'AEC en assurance de dommages;
- Rencontres récurrentes avec la Coalition pour une relève en assurance de dommages et L'Association de la Relève en Assurance du Québec (LARAQ);
- Refonte du courriel de bienvenue des nouveaux certifiés;
- Promotion accrue de la formation gratuite *Introduction à la déontologie* par l'entremise des responsables de compte employeur et dispensateur.

Début des travaux pour mettre en place un **Comité des responsables de la conformité** visant à mieux identifier les lacunes dans les pratiques professionnelles et les outils nécessaires pour les corriger.

LA ChAD EST PRÉSENTE

Par exemple, elle était présente au Tournoi de golf de LARAQ ainsi qu'au Sommet TeC organisé par le RCCAQ.



LA ChAD EST EXCELLENTE

Fidèle à sa mission de protection du public et à son rôle d'accompagner les certifiés dans l'évolution de leur pratique, la ChAD a mis en œuvre des initiatives concrètes et stratégiques pour enrichir leur rôle-conseil et les outiller face aux enjeux de l'industrie.

Les actions suivantes ont contribué à renforcer la perception d'excellence de la ChAD auprès de l'industrie dans un environnement en constante transformation.

LES ACTIONS :

Création de la fiche-conseil *Changements climatiques : protections d'assurance et moyens de prévention* pour enrichir le rôle-conseil des agents et courtiers en assurance de dommages en lien avec les garanties d'assurance et les risques climatiques.

Accompagner les certifiés grâce à des articles-conseils et des formations concernant les récents changements règlementaires qui ont un impact sur leur pratique :

- Supervision des stagiaires;
- Supervision des non certifiés en indemnisation;
- Nouveau cadre de traitement des plaintes;
- Régime d'exception en règlement des sinistres.

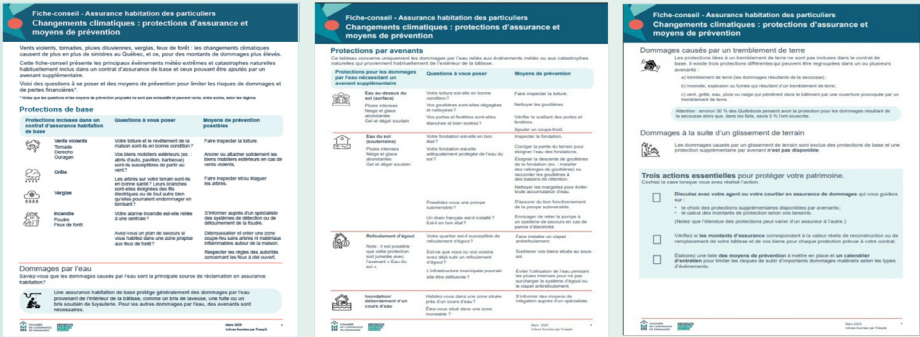
CHANGEMENTS CLIMATIQUES : PROTECTION D'ASSURANCE ET MOYENS DE PRÉVENTION DÉVOILEMENT EN PRIMEUR LORS DE LA JOURNÉE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES LE 2 AVRIL

215

Téléchargements

50

Distributions de la version imprimée



LA ChAD EST INNOVANTE

Animée par une volonté constante de se réinventer, la ChAD mise sur l'intelligence collective, les processus innovants et les technologies pour améliorer ses pratiques internes et bonifier l'accompagnement offert aux certifiés.

Chaque initiative réalisée entre le 1^{er} janvier et le 3 juillet 2025 témoigne d'un engagement clair envers l'innovation et l'atteinte des plus hauts standards dans son offre de service.

EN VOICI UN TOUR D’HORIZON :

Assurer l'**utilisation responsable de l'intelligence artificielle** à l'interne au moyen de diverses actions :

- Création de la directive sur l'utilisation de l'IA;
- Formation des employés sur les mythes et l'utilisation responsable de l'IA;
- Analyse des enjeux opérationnels internes et l'identification de solutions et d'outils d'IA pour la ChAD;
- Veille continue sur les bonnes pratiques en IA, y compris le suivi de l'évolution des développements et des risques des outils d'IA sur le marché.

Les rencontres d'intelligence collective ont permis de regrouper les spécialités et expériences d'employés provenant d'équipes différentes pour :

- Produire un outil à valeur ajoutée pour le rôle-conseil des certifiés en lien avec les protections d'assurance et les changements climatiques;
- Utiliser un cas concret reçu par Accent Déonto, soit la modification des protections par l'assureur lors du renouvellement, afin de rédiger un rappel en déontologie portant sur les trois bonnes pratiques à cet égard.



1 abonné sur 2 a ouvert l'infolettre traitant le sujet.

Publier un article dans *Accent 2025* démystifiant le processus d'enquête, permettre au certifié de comprendre la démarche et ce qu'il doit en retenir pour sa pratique en plus de l'inciter à collaborer.

Début des travaux de révision des deux codes de déontologie pour les simplifier, les clarifier et les actualiser.



Gouvernance

Le conseil d'administration (CA) est l'instance décisionnelle supérieure et d'encadrement de la ChAD en ce qui a trait aux décisions, aux orientations, à la planification, à l'évaluation au niveau stratégique et à la poursuite de la mission de protection du public. Il gouverne la ChAD selon les bonnes pratiques reconnues en matière de gouvernance et veille au respect des standards éthiques.

Nombre total de réunions du CA du 1^{er} janvier au 3 juillet 2025

Trois séances régulières

Trois séances spéciales

Élections

Deux nouveaux membres se sont joints au CA depuis le 1^{er} janvier 2025 :

- Denis Charland, administrateur indépendant (nommé par le ministère des Finances du Québec);
- Luc Gnocchini, dirigeant certifié d'un cabinet d'expertise en règlement de sinistres (nommé par le CA).

Un processus électoral : Dirigeant certifié d'un cabinet de courtage de 15 certifiés ou moins

(aucune candidature reçue - poste non comblé en date du 3 juillet 2025)

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 3 juillet 2025

- | | | | |
|--|--|---|--|
| <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) Denis Charland, CPA, Administrateur indépendant depuis 2025</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> | <p>(12) Luc Gnocchini, CPA, MBA
Dirigeant certifié d'un cabinet d'expertise en règlement de sinistres
Administrateur depuis 2025</p> |

Un poste vacant : soit le poste de Dirigeant certifié d'un cabinet de courtage de 15 certifiés et moins

Principaux dossiers des comités

Total des réunions du 1^{er} janvier au 3 juillet 2025 : 28

- Réunions des comités réguliers : 11
- Réunions des comités spéciaux : 17

1 Comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines

RESSOURCES HUMAINES DE LA ChAD

Le CGERH a :

- recommandé l'adoption de la nouvelle *Politique favorisant un milieu de travail sain et sécuritaire et des modifications au Guide du personnel*;
- surveillé la mise en œuvre du sondage annuel sur le climat organisationnel, d'une vigie et des mesures d'attraction et de rétention à la ChAD.

GOVERNANCE

Le CGERH a :

- poursuivi les travaux sur l'attractivité et la rétention des administrateurs et sur l'amélioration de la représentativité au sein du CA;
- recommandé au CA la nomination de quatre experts en éthique en vertu de la procédure d'enquête et d'examen prévu au Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et des membres des comités de la ChAD;
- entamé la révision annuelle de la *Politique de gouvernance de la ChAD*;
- surveillé le processus d'élections des administrateurs issus de l'industrie et le processus de nomination des administrateurs indépendants par le MFQ;
- a entamé le processus d'évaluation annuelle du CA et de ses comités.



2

Comité sur l'évolution de la pratique professionnelle (CEPP)

- Vigie réglementaire et suivis serrés de l'entrée en vigueur des règlements concernant la supervision par des experts en sinistres de non certifiés de l'Autorité des marchés financiers, des communications aux certifiés, le développement de formations et des impacts sur le *Code de déontologie des experts en sinistre*.
- Tournée 2024 sur les besoins de l'industrie : réflexions sur les axes d'améliorations et sur les quatre propositions pour la mise à jour du règlement sur la FCO.
- Suivi et validations de diverses initiatives de la ChAD, dont :
 - le nouveau Guide de fin de cycle de formation;
 - la campagne d'information sur les certifiés supervisant des stagiaires et les modifications au règlement;
 - l'élaboration de fiches-conseils en lien avec le rôle d'information et de conseil en assurance habitation dans les situations de catastrophes naturelles.
- Réflexions sur la révision des deux codes de déontologie et les modifications visées.
- Analyse d'une étude de marché et recommandations pour une approche andragogique moderne de la formation continue.

3

Comité Audit et technologie de l'information (CATI)

- Recommandation au CA de l'adoption des états financiers audités au 31 décembre 2024;
- Reçoit le rapport d'audit de sécurité annuelle externe et approbation des initiatives internes;
- Analyse et approbation du projet de migration de l'infrastructure de la ChAD vers l'infonuagique.

4

Comité spécial : Analyse stratégique du PL 92

Analyse des enjeux liés au PL 92 dont :

- La protection du public;
- L'impact du changement du régime d'accès aux renseignements;
- Le modèle de gouvernance de la future Chambre.

Rapport des activités des services

Les opérations quotidiennes de la ChAD sont au coeur de sa mission de protection du public. Les services sont complémentaires et leurs actions véhiculent les valeurs de l'organisation : collaboration, engagement, rigueur et intégrité.

De la gouvernance à la gestion financière, en passant par les relations avec les clientèles et les mécanismes disciplinaires, chaque équipe contribue activement à la réalisation de la mission. Ce rapport met en lumière les principales réalisations de ces services.



Relations avec les clientèles

Son mandat est d'assurer l'excellence en matière d'expérience client, d'accompagnement en déontologie et en formation continue en plus d'influencer les bonnes pratiques par des communications innovantes.

Un sondage sur l'évaluation de l'expérience client, visant les certifiés, a été déployé à l'automne 2024. La ChAD en a tiré trois constats qu'elle a rendus publics en avril 2025, soit :

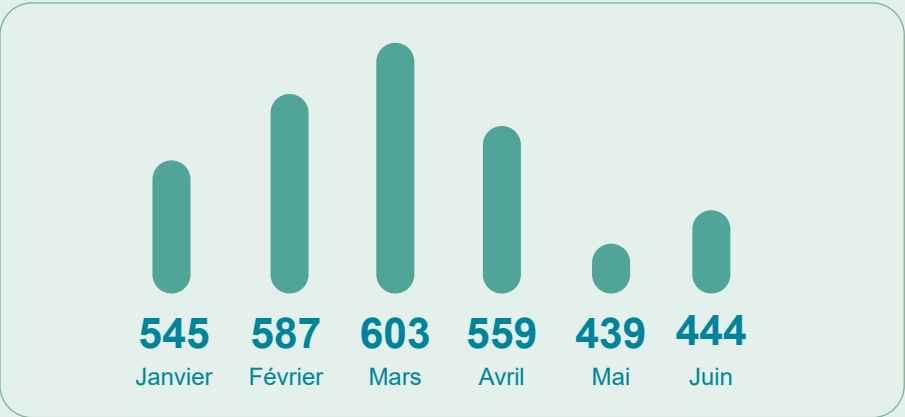
- miser sur la facilité des interactions entre la ChAD et les certifiés (parcours client simple, sans accros ni ambiguïté);
- propager une expérience juste et équitable (les certifiés veulent que l'interaction soit basée sur des faits, la transparence et l'empathie);
- maintenir l'excellence de l'information offerte et les efforts pour sécuriser les données.

Ces constats ont guidé le service au cours des six premiers mois de 2025.

Accent Déonto

Le service fournit un accompagnement en déontologie et en conformité des pratiques aux certifiés et aux parties prenantes (dont les employeurs et les consommateurs).

NOMBRE DE REQUÊTES PAR MOIS



3 177 demandes d'information entre le 1^{er} janvier et le 3 juillet

2 045 demandes en lien avec la formation continue;

- **597 demandes** en lien avec la pratique professionnelle;
- **535 autres demandes** (par exemple, en lien avec les systèmes technologiques).

Principales thématiques abordées :

- règlement de sinistre,
- désaccord avec le certifié ou l'assureur (comment porter plainte),
- résiliation de contrat,
- fin de mandat.

ACCENT DÉQNT

Communications des bonnes pratiques

Les communications contribuent à diriger l'intérêt des certifiés sur les bonnes pratiques professionnelles en utilisant les courroies de communication adéquates aux publics et les moments opportuns.

5

articles-conseils rédigés

Le plus lu : *Certifiés supervisant des stagiaires : modifications au Règlement* (1077 lectures).

6

rappels déontologiques

Sur des sujets tels que l'intelligence artificielle, les renseignements personnels et l'expérience client.

26

infolettres (Bulletin formation et *La ChADExpress*)

Dont 4 thématiques spéciales :

- protection des données,
- supervision des stagiaires,
- tempêtes de neige,
- période des déménagements et des renouvellements de police.

PUBLICATION DE LA REVUE **ACCENT** 2025

Incluant les articles en primeur

- *Quoi comprendre et retenir d'une enquête déontologique ?* p. 64
- *Trois cas vécus pour agir avec diligence et déjouer la négligence.* p. 72



167 000 PAGES VUES SUR LE SITE WEB CHAD. CA

- Plus de 2 000 consultations de la Boîte à outils.
- Outil le plus consulté : Tableau comparant FAQ 43 et FPQ 5 (1034 téléchargements)
- Top 5 des recherches Web en lien avec la pratique : Fin de mandat, renouvellement, code de déontologie, consentement, tenue de dossier
- Page Web la plus consultée par les professionnels : *Les principaux motifs de plainte* (plus de 5 000 consultations)

Développement professionnel

Le Service du développement professionnel de la ChAD accompagne les certifiés pour les aider à comprendre leurs obligations de formation, crée d'excellentes formations à valeur ajoutée pour influencer les bonnes pratiques, assure la qualité des cours offerts par les dispensateurs et veille au respect du *Règlement sur la formation continue obligatoire de la Chambre de l'assurance de dommages*.

4

nouvelles formations
créées totalisant 4 UFC
au catalogue des
formations

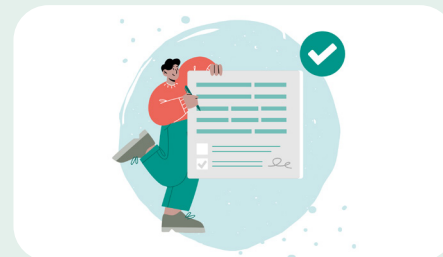
- *Réclamation et protection des renseignements personnels : bien utiliser le formulaire de consentement*
- *Revue annuelle de la jurisprudence 2024*
- *Testez vos acquis déontologiques*
- *Un renouvellement presque pas fait*

1225

inscriptions à ces
formations en date du
3 juillet 2025

1

tutoriel gratuit pour
mieux intégrer les
nouveaux
responsables de
compte dispensateur



Sondage d'appréciation des formations de la ChAD

88,4 %

Taux de satisfaction moyen des formations créées par la ChAD

Les participants apprécient le plus l'expertise du formateur et les mises en situation présentées. Cet indicateur a connu une augmentation de 4,4 points par rapport à l'année précédente pour atteindre **90,8 %**.

Quant au contenu des formations suivies, le niveau de satisfaction a augmenté de 3,8 %, pour atteindre **82,4 %**.

LES PARTICIPANTS ONT SOUMIS DES PISTES D'AMÉLIORATION PORTANT SUR :

- l'intérêt général suscité par la formation;
- le lien établi avec la pratique professionnelle.

Fin de cycle de formation au 31 mars 2026

Une stratégie de communication récurrente a été mise sur pied pour rappeler les obligations de formation continue à remplir, les moyens pour y arriver et répondre aux principales préoccupations à cet égard.

Parmi les innovations de ce plan de communication, notons :

- La création d'un Guide de fin de cycle de formation, qui indique les cinq étapes à suivre pour comprendre et gérer le dossier de formation;
- La multiplication des communications à des publics ciblés pour des sujets précis (ex. : aux responsables de compte employeur et dispensateur);
- Le développement technologique en cours pour dynamiser le courriel indiquant état du dossier UFC des certifiés.

Résultat? Près de **30 % des certifiés conformes** au 3 juillet 2025. Cette progression est une amélioration significative par rapport à la fin de période 2024, alors que 6 mois avant la date butoir, seuls 9 % des certifiés étaient conformes.

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.

Entre le 1^{er} janvier et le 3 juillet 2025

Demandes d'enquêtes ouvertes : 272

Demandes d'enquêtes fermées : 299

Comité de discipline

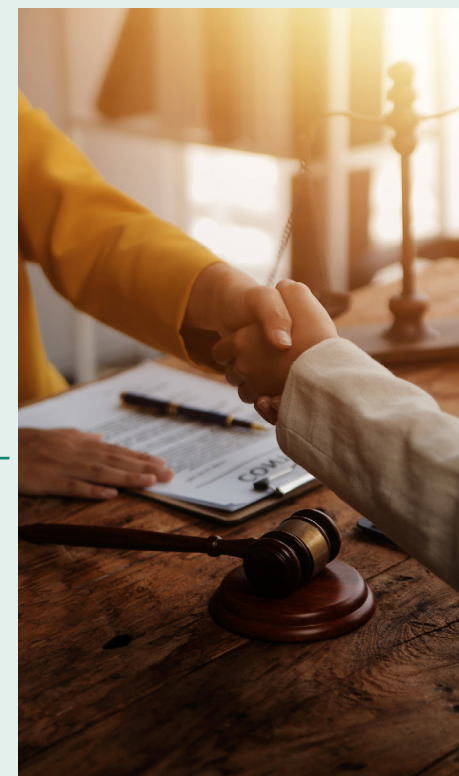
Le mandat du Comité de discipline est :

- 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.

Entre le 1^{er} janvier et le 3 juillet 2025

Plaintes reçues : 4

Décisions rendues : 5





Informations financières

* Données en date du 3 juillet 2025

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

REVENUS

3 901 653 \$

RÉPARTITION DES REVENUS

3 302 704 \$

Cotisations

581 337 \$

Formations

17 612 \$

Grefe et amendes

PLACEMENTS

192 548 \$

Revenus
de placement

DÉPENSES

4 448 771 \$

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

