

# Notre vision est claire

PLANIFICATION STRATÉGIQUE  
2020-2023





# Pour souligner ses **20 ANS**

**à veiller à la protection du public, la ChAD s'est permise une réflexion profonde quant à sa mission, sa vision et ses orientations.**

En collaboration avec tous les organismes partenaires qui l'entourent, avec les professionnels certifiés qu'elle encadre et l'équipe qui la compose, la ChAD s'est dotée d'un plan stratégique crédible qui la mènera à l'atteinte d'une vision bénéfique tant pour la protection du public que pour l'évolution de la pratique professionnelle.

**« La ChAD est résolument tournée vers  
l'avenir: prête pour 20|23! »**

*Anne-Marie Poitras, présidente-directrice générale  
Chambre de l'assurance de dommages (ChAD)*



# Une réflexion **collaborative**

Les administrateurs,  
les employés de la ChAD, plus  
de 1 300 professionnels certifiés  
et diverses parties prenantes  
ont été consultés lors de la réflexion  
menant à l'élaboration du plan  
stratégique triennal de la ChAD.

**ChAD20|23**



## Vous nous avez dit...

« La ChAD devrait rencontrer davantage les professionnels et les cabinets pour mieux comprendre leurs besoins et leurs préoccupations. »

« La ChAD devrait développer une approche partenariale plus structurée. »

« L'offre de la ChAD mériterait d'être spécifiée et adaptée aux besoins en évolution des professionnels. »

« La formation doit mieux répondre aux besoins diversifiés des professionnels selon leur expérience et leur expertise. »



# Les enjeux

1

Mieux comprendre les besoins et les préoccupations des professionnels.

2

S'adapter dans un contexte d'évolution des besoins des agents, des courtiers et des experts en sinistre.

3

Préciser le positionnement de la ChAD auprès du consommateur.

4

Clarifier son rôle par rapport à celui de ses parties prenantes.

5

Accroître sa performance et demeurer agile.

Est née de cette réflexion collaborative une **vision claire** ainsi que des valeurs, des orientations, des stratégies, des initiatives et des actions qui lui permettront d'atteindre cette vision en 2023.

# Notre mission

La Chambre de l'assurance de dommages a pour mission d'assurer la protection du public en maintenant la **discipline** et en veillant à la **formation** et à la **déontologie** des agents en assurance de dommages, des courtiers en assurance de dommages et des experts en sinistre.



# Nos valeurs



## Intégrité

*Agir avec honnêteté, authenticité et éthique.*

## Rigueur

*Viser l'excellence en agissant consciencieusement et avec professionnalisme.*

## Engagement

*Croire en la mission de la ChAD et être proactif à la partager.*

## Collaboration

*Travailler et réfléchir ensemble dans le respect et dans un esprit d'ouverture en tenant compte de l'apport de chacun.*

Si la ChAD encourage l'application des plus hauts standards de professionnalisme par les certifiés qu'elle encadre, elle s'engage à agir avec les mêmes critères d'excellence avec ses parties prenantes.

La ChAD souhaite faire vivre ses valeurs tant à l'interne qu'à l'externe, particulièrement avec une approche collaborative qui est dorénavant ancrée dans sa culture.

# Orientation 1

## Développer une approche concertée avec les parties prenantes

### **Parties prenantes :**

Certifiés, Autorité des marchés financiers (l'Autorité), ministère des Finances, organismes de l'industrie, employeurs, organismes de formation ou formateurs, organismes de consommateurs, etc.





## Renforcer la synergie et la collaboration avec l'Autorité

---

Travailler en complémentarité afin d'assurer l'évolution de la réglementation et de l'encadrement touchant l'assurance de dommages.

Assurer un **partage de l'information** plus agile et efficient entre les deux organismes.

## Se rapprocher des professionnels certifiés pour mieux comprendre leurs besoins et leur réalité

---

Aller à la **rencontre des certifiés** afin de discuter de leur réalité et de l'évolution de leur pratique.

Solliciter l'apport des certifiés dans le cadre des travaux de la ChAD pour assurer une **adéquation avec l'accompagnement offert**.

## Collaborer avec les organismes partenaires ciblés afin de valoriser la déontologie

---

Proposer la **collaboration** de la ChAD aux parties prenantes.

Favoriser la **réflexion collective** et le partage de connaissances quant aux nouvelles tendances de l'industrie et leurs impacts sur la pratique professionnelle.

Accroître la présence de la ChAD et sa participation à diverses tribunes afin de contribuer à la réflexion et à **l'évolution de la pratique professionnelle**.



## Orientation 2



Proposer une  
offre distinctive  
et adaptée aux  
clientèles et  
aux besoins  
en évolution

**Clientèles :**

Consommateurs, certifiés,  
cabinets, assureurs ou organisations  
qui utilisent les services de la ChAD.



## Accompagner les certifiés dans leur pratique professionnelle

Structurer et bonifier l'offre de **services d'accompagnement**.

## Actualiser et bonifier la formation continue

Contribuer à l'amélioration de l'ensemble de la **formation continue**.

Revoir la formule du **cours obligatoire** 2022-2023.

Faciliter l'identification de **formations adaptées aux besoins** des différents certifiés.

## Informers les consommateurs quant aux rôles et obligations des professionnels

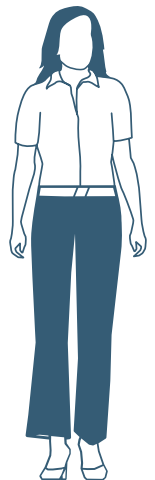
Élaborer et déployer une nouvelle stratégie de communication auprès des consommateurs pour les informer des rôles et responsabilités des professionnels.

Structurer la façon dont sont traitées les demandes d'information des consommateurs.



## Orientation 3

# Optimiser nos façons de faire



## Accroître l'intelligence collective

---

Structurer une vigie des **tendances** et des **enjeux** de l'industrie de l'assurance de dommages.

Accroître le **partage d'information** entre les services.

## Favoriser l'adhésion et le développement professionnel

---

Actualiser les pratiques de gestion des **ressources humaines**.

## Améliorer l'efficacité et la performance

---

Actualiser les **plateformes informatiques** de la ChAD au bénéfice d'une meilleure analyse des données et des relations avec les clientèles.

Améliorer la **gestion électronique** des documents.

## Consolider notre gouvernance

---

Optimiser l'apport stratégique des **administrateurs**.

Adopter les meilleures pratiques de **gouvernance** et favoriser la formation des administrateurs.

---

# Notre vision

Être reconnue comme  
la référence en matière  
de pratiques professionnelles  
et comme un partenaire  
à valeur ajoutée, innovant  
et synergique.

## Référence en matière de pratiques professionnelles



La ChAD veut promouvoir les plus hauts standards de professionnalisme en encourageant les certifiés à maintenir un niveau élevé de compétences et de connaissances et à agir avec conformité et imputabilité.



## Partenaire à valeur ajoutée, innovant et synergique



La ChAD souhaite être reconnue comme un partenaire offrant une **valeur ajoutée**, qui répond aux attentes et aux besoins de ses parties prenantes.

Elle s'engage à remettre en question ses façons de faire afin de renouveler son processus de collaboration avec un regard **innovant** et créatif.

La ChAD orchestrera vers un but commun ses actions, ses ressources, ses partenariats pour alimenter la **synergie** nécessaire à l'atteinte de ses objectifs.

999, boul. De Maisonneuve Ouest, bureau 1200  
Montréal (Québec) H3A 3L4

514 842-2591  
1 800 361-7288

[info@chad.qc.ca](mailto:info@chad.qc.ca)  
[chad.ca/plan2023](http://chad.ca/plan2023)