



AU CŒUR DE LA CONFORMITÉ :



LES FORMATIONS



**CHAMBRE DE
L'ASSURANCE
DE DOMMAGES**



UNE INVITATION DE LA PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE

Au cœur de la conformité : les formations

En 2009, lors d'un sondage réalisé sur la formation continue obligatoire, neuf membres sur dix ont exprimé leur intérêt à ce que la Chambre donne de la formation en matière de conformité et de déontologie. Aujourd'hui, je suis heureuse de vous présenter nos premiers pas vers une offre de formations qui saura, je le souhaite, répondre à vos attentes.

En effet, votre intérêt manifeste envers de meilleures pratiques professionnelles nous a incités à investir dans des activités de formation continue, un instrument essentiel au maintien et au développement de la qualité du travail des professionnels. Cela est d'autant plus vrai que la formation continue obligatoire est au cœur même de la mission de la Chambre : assurer la protection du public.

En outre, le Règlement sur la formation continue obligatoire a introduit, le 1^{er} janvier 2010, une nouvelle obligation et une nouvelle catégorie de formation : 3 UFC en conformité. Les formations offertes par la Chambre cadrent parfaitement avec cette orientation.

Que ce soit en séance publique ou en entreprise, l'offre comprend pour le moment huit formations dans la catégorie Conformité, et ce, tant pour les représentants en assurance de dommages et les experts en sinistre que pour les responsables de la conformité et les gestionnaires de cabinet. S'y ajoutent les six formations présentement en ligne avec notre partenaire EduCollege.com.

Soyez à l'affût des nouvelles formations à venir en visitant régulièrement le site Internet chad.ca, car notre offre évoluera au rythme des défis et des enjeux de la pratique professionnelle. Vous pouvez compter sur l'équipe de la Chambre pour vous soutenir dans votre développement professionnel.

Maya Raic
Présidente-directrice générale



TABLE DES MATIÈRES

LES FORMATIONS

- ▶ PROGRAMME DE SUPERVISION DES EMPLOYÉS 6
- ▶ LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS :
LES RÈGLES DE L'ART 7
- ▶ LES AGENTS EN ASSURANCE DE DOMMAGES ET
LEUR CODE DE DÉONTOLOGIE 8
- ▶ LES COURTIERS EN ASSURANCE DE DOMMAGES ET
LEUR CODE DE DÉONTOLOGIE 9
- ▶ DÉMYSTIFIER LE RÔLE DU SYNDIC DE
LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES 10
- ▶ FORMULAIRE DE CONSENTEMENT : PRISE DE
RENSEIGNEMENTS PERSONNELS LORS D'UN SINISTRE 11
- ▶ APPRIVOISER LE COMPTE SÉPARÉ POUR MIEUX LE GÉRER. 12
- ▶ EXPERTISE EN RÈGLEMENT DE SINISTRES :
25 ERREURS À ÉVITER! 13
- ▶ MODALITÉS D'INSCRIPTION 14



PROGRAMME DE SUPERVISION DES EMPLOYÉS

LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS : LES RÈGLES DE L'ART

DISPONIBLE :

- ▶ EN ENTREPRISE
- ▶ EN SÉANCE PUBLIQUE



Conformité

Descriptif

La *Loi sur la distribution de produits et services financiers* impose aux cabinets de veiller à la discipline de ses représentants et de s'assurer que ceux-ci, ainsi que leurs employés, agissent conformément à la Loi et à ses règlements. Comment évaluez-vous la qualité et la conformité de votre équipe ? Au quotidien, ce n'est pas si évident.

Dans ce programme vous trouverez, entre autres, un questionnaire permettant d'identifier, s'il y a lieu, les lacunes du cabinet, ainsi que des grilles d'évaluation pour qualifier le travail de vos employés. Cette formation vous permettra de comprendre les préceptes de vos obligations en matière de supervision et de vous outiller pour une meilleure évaluation du cabinet et de ses ressources humaines.

Publics cibles

- ▶ Gestionnaires de cabinet
- ▶ Responsables de la conformité
- ▶ Responsables des ressources humaines
- ▶ Superviseurs

Objectif

Se donner une méthode de supervision des employés pour un contrôle et une intervention efficaces en matière de conformité de la pratique.

Formateurs

M^e Nadine Martin, avocate

Avocate aux affaires institutionnelles et responsable de la conformité des pratiques, Chambre de l'assurance de dommages

Denis Moisan, courtier en assurance de dommages
Inspecteur, Chambre de l'assurance de dommages

DISPONIBLE :

- ▶ EN ENTREPRISE
- ▶ EN SÉANCE PUBLIQUE



Conformité

Descriptif

Les consommateurs sont de plus en plus préoccupés par la protection des renseignements personnels qui les concernent, et pour cause : les cas de vols d'identité sont de plus en plus courants, notamment depuis l'avènement d'Internet et des nouvelles technologies de l'information.

Les représentants doivent veiller à tout mettre en œuvre pour assurer la protection des renseignements personnels. Ainsi, le représentant en assurance de dommages et l'expert en sinistre doivent tenir compte de leurs obligations en matière de protection des renseignements personnels lorsqu'ils constituent, conservent et détruisent un dossier, et lorsqu'ils recueillent ou communiquent des renseignements.

Publics cibles

- ▶ Agents en assurance de dommages
- ▶ Courtiers en assurance de dommages
- ▶ Experts en sinistre
- ▶ Gestionnaires de cabinet

Objectif

Sensibiliser les participants à leurs responsabilités en ce qui a trait à la gestion des documents et la protection des renseignements personnels dans l'exécution de leurs fonctions.

Formatrice

M^e Marie-Julie Croteau, avocate

Donati Maisonneuve s.n.c.r.l.



LES AGENTS EN ASSURANCE DE DOMMAGES ET LEUR CODE DE DÉONTOLOGIE

LES COURTIERS EN ASSURANCE DE DOMMAGES ET LEUR CODE DE DÉONTOLOGIE

DISPONIBLE :

- ▶ EN ENTREPRISE
- ▶ EN SÉANCE PUBLIQUE



Conformité

Descriptif

Le plus petit de vos gestes professionnels est régi par un code de déontologie qui façonne votre travail quotidien. À quand remonte la dernière fois où vous l'avez consulté ? Basée sur des exemples concrets tirés de plaintes reçues au bureau du syndic et de décisions disciplinaires rendues par le comité de discipline, cette formation permet de revoir les obligations déontologiques des agents en assurance de dommages.

Publics cibles

- ▶ Agents en assurance de dommages
- ▶ Gestionnaires de cabinet

Objectifs

Sensibiliser les membres à l'importance de la conformité de leur pratique professionnelle. Faciliter la compréhension des règles de déontologie. Guider l'agent en assurance de dommages dans ses activités quotidiennes. Contribuer à préserver la confiance du public dans l'intégrité et la compétence des professionnels œuvrant au sein de l'industrie.

Formatrice

Carole Chauvin, C.d'A.Ass., Adm. A.
Syndic, Chambre de l'assurance de dommages

DISPONIBLE :

- ▶ EN ENTREPRISE
- ▶ EN SÉANCE PUBLIQUE



Conformité

Descriptif

À quand remonte la dernière fois où vous avez consulté votre code de déontologie ? Il faut reconnaître que ce document peut être laborieux. Toutefois, il représente une pièce maîtresse de la législation professionnelle, un idéal de bonne conduite au sein de l'industrie.

Vous croyez que des exemples concrets vous permettraient de mieux en saisir son application au quotidien ? Tirée de plaintes reçues au bureau du syndic et de décisions disciplinaires rendues par le comité de discipline, cette formation vous permettra de revisiter vos obligations déontologiques.

Publics cibles

- ▶ Courtiers en assurance de dommages
- ▶ Gestionnaires de cabinet de courtage en assurance de dommages

Objectifs

Sensibiliser les membres à l'importance de la conformité de leur pratique professionnelle. Faciliter la compréhension des règles de déontologie. Guider le courtier en assurance de dommages dans ses activités quotidiennes. Contribuer à préserver la confiance du public dans l'intégrité et la compétence des professionnels œuvrant au sein de l'industrie.

Formatrice

M^e Jannick Desforges, avocate
Directrice des affaires institutionnelles et de la conformité des pratiques, Chambre de l'assurance de dommages



DÉMYSTIFIER LE RÔLE DU SYNDIC DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT : PRISE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS LORS D'UN SINISTRE

DISPONIBLE :

- ▶ EN ENTREPRISE
- ▶ EN SÉANCE PUBLIQUE



Conformité

Descriptif

Le syndic et le comité de discipline jouent un rôle la plupart du temps méconnu des membres. Pourtant, comme dans tout ordre professionnel ou organisme d'autoréglementation tel que la ChAD, ils assurent la protection du public et veillent à maintenir la confiance de la population dans la profession.

Cette formation permettra de démystifier le rôle du syndic et de mieux comprendre les décisions du comité de discipline. Des exemples concrets seront présentés après un bref tour d'horizon des activités quotidiennes de l'équipe du syndic.

Publics cibles

- ▶ Agents en assurance de dommages
- ▶ Courtiers en assurance de dommages
- ▶ Experts en sinistre
- ▶ Gestionnaires de cabinet

Objectif

Démystifier le rôle et le fonctionnement du bureau du syndic et du comité de discipline ainsi que les responsabilités des représentants certifiés.

Formatrice

Carole Chauvin, C.d'A.Ass., Adm. A.
Syndic, Chambre de l'assurance de dommages

DISPONIBLE :

- ▶ EN ENTREPRISE
- ▶ EN SÉANCE PUBLIQUE



Conformité

Descriptif

Pour faire son travail d'enquête, l'expert en sinistre est appelé à recueillir et à communiquer à des tiers des renseignements personnels concernant un sinistré. Pour ce faire, il doit obtenir le consentement de ce dernier. Dans un contexte où les gens sont de plus en plus sensibles à la protection des renseignements qui les concernent, cette formation vise à sensibiliser les participants à leurs obligations lors de la prise de renseignements personnels et à clarifier la notion de consentement. Elle permettra également d'informer adéquatement les sinistrés de l'utilité de ce formulaire, et ce, dans le but de faciliter l'obtention du consentement de la part du client et ainsi de maintenir sa confiance.

Publics cibles

- ▶ Agents en assurance de dommages détenant la mention « E »
- ▶ Courtiers en assurance de dommages détenant la mention « E »
- ▶ Experts en sinistre
- ▶ Gestionnaires de cabinet d'expertise en règlement de sinistres

Objectif

Dans le cadre d'un règlement de sinistre, être en mesure d'expliquer aux sinistrés les exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* et d'obtenir un consentement respectant celle-ci.

Formatrice

M^e Marie-Julie Croteau, avocate
Donati Maisonneuve s.n.c.r.l.



APPRIVOISER LE COMPTE SÉPARÉ POUR MIEUX LE GÉRER

EXPERTISE EN RÉGLEMENT DE SINISTRES : 25 ERREURS À ÉVITER !

DISPONIBLE :

- ▶ EN ENTREPRISE
- ▶ EN SÉANCE PUBLIQUE



Conformité

Descriptif

Vous percevez des sommes d'argent pour le compte de tiers ou vous gérez des sommes pour un assuré ou un assureur ? Votre cabinet ou votre succursale est dans l'obligation de détenir un compte distinct de son compte d'opérations, appelé « compte séparé ». Bien que celui-ci s'apparente à un compte en fidéicommiss, les règles le régissant diffèrent un peu. L'esprit demeure toutefois le même : assurer la protection du consommateur. Cette formation vous permettra de bien saisir les particularités légales liées à la gestion de votre compte séparé et de vérifier la bonne santé financière de votre cabinet.

Publics cibles

- ▶ Courtiers en assurance de dommages
- ▶ Experts en sinistre
- ▶ Gestionnaires de cabinet
- ▶ Responsables de la tenue des livres ou de la comptabilité dans un cabinet

Objectif

Gérer et utiliser le compte séparé d'un cabinet ou d'une succursale, dans le respect de la législation.

Formateur

Denis Moisan, courtier en assurance de dommages
Inspecteur, Chambre de l'assurance de dommages

DISPONIBLE :

- ▶ EN ENTREPRISE
- ▶ EN SÉANCE PUBLIQUE



Conformité

Descriptif

Il n'est pas toujours facile de traduire de façon pratique les obligations qu'impose un code de déontologie. Cette formation vise à illustrer par des exemples concrets certaines dispositions du Code de déontologie des experts en sinistre.

Ainsi, à partir de cinq études de cas, vous serez appelé à relever les 25 manquements déontologiques les plus fréquemment rencontrés dans la pratique des experts en sinistre, à en comprendre le fondement déontologique et à discuter du comportement qui aurait été adéquat. Cette formation vous permettra d'assimiler les obligations déontologiques des experts en sinistre et d'être à l'affût des pièges de la profession !

Publics cibles

- ▶ Agents en assurance de dommages détenant la mention « E »
- ▶ Courtiers en assurance de dommages détenant la mention « E »
- ▶ Experts en sinistre
- ▶ Gestionnaires de cabinet d'expertise en règlement de sinistres

Objectif

Acquérir une meilleure connaissance du *Code de déontologie des experts en sinistre* et faciliter l'intégration des obligations déontologiques.

Formatrice

Denise L. Hamel, FPAA

MODALITÉS D'INSCRIPTION

► FORMATION EN ENTREPRISE

Sur demande, la ChAD offre des formations en entreprise (séances privées). Un minimum de 12 participants est requis. Un rabais de 30 % est consenti pour les groupes de 20 participants ou plus. Les frais de déplacement du formateur et de location de la salle (s'il y a lieu) sont assumés par l'entreprise. Communiquez avec nous pour connaître les disponibilités des formations et de nos formateurs. Ces derniers peuvent changer.

► FORMATION EN SÉANCE PUBLIQUE

Deux fois l'an, le Service du développement professionnel publiera sur chad.ca et ailleurs un calendrier des formations offertes en séances publiques. Les inscriptions à ces formations se font par Internet, au moyen d'un formulaire en ligne. Une confirmation d'inscription est acheminée aux participants par courrier électronique.

Frais

Les frais d'inscription comprennent le coût de la participation, le matériel didactique et les documents de référence. Nous acceptons les paiements par chèque ou par carte de crédit *VISA* et *MasterCard*. Une confirmation de paiement vous sera envoyée par courrier électronique dans les 15 jours ouvrables, et fera office de reçu. Pour obtenir un reçu par la poste, veuillez communiquer avec nous.

Unités de formation continue (UFC)

Sauf indication contraire, toutes les activités de formation de la ChAD octroient à ses membres des unités de formation continue (UFC). Notez que le participant a la responsabilité de signer la liste de présence qui lui sera présentée à la fin de la formation suivie et d'y indiquer son numéro de certificat de l'AMF. La mise à jour du dossier de formation des membres est effectuée dans les 10 jours ouvrables suivant la tenue de l'activité. Les participants recevront une attestation de présence.

Politique d'annulation

Toute annulation d'inscription doit être signifiée par écrit et reçue à la ChAD au plus tard cinq jours ouvrables avant la tenue de la formation. Aucun remboursement ne sera effectué après ce délai. Les substitutions de participants sont acceptées sans frais jusqu'à la tenue de la formation et doivent nous être signalées. La ChAD se réserve le droit d'annuler une formation. Le cas échéant, la responsabilité de la ChAD consistera uniquement à rembourser les frais d'inscription. Les participants nous ayant fourni leur adresse courriel ou leur téléphone seront avisés dans les meilleurs délais.

Information

Consultez la section « Membres » sur chad.ca, portion « Ma formation continue » ou, communiquez avec le Service du développement professionnel.

Téléphone : 514 842.2591 ou, sans frais, 1 800 361.7288

Courriel : sdp@chad.qc.ca



999, boul. de Maisonneuve Ouest, bur. 1200
Montréal (Québec) H3A 3L4
Tél. : 514 842.2591 ou 1 800 361.7288
Téloc. : 514 842.3138

chad.ca