Chambre de l'assurance

Action. Protection. Confiance.







Rapport d'activité

4 juillet au
31 décembre 2025

La Chambre de l'assurance est fière de vous présenter son tout premier rapport d'activité, couvrant la période depuis sa création, le 4 juillet 2025, jusqu'au 31 décembre 2025. Issue de la fusion de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) et de la Chambre de la sécurité financière (CSF), l'organisation s'est rapidement mobilisée pour assurer une transition efficace, en conformité avec la *Loi modifiant diverses dispositions principalement dans le secteur financier* (Loi 16), et en priorisant la qualité des services offerts.

Ce rapport met en lumière les projets prioritaires, documente les opérations et rend compte de la performance de la gouvernance ainsi que des activités réglementaires. Il présente également les enjeux ciblés et les solutions envisagées pour renforcer notre rôle dans l'écosystème des marchés financiers.

Plus que jamais, la protection du public demeure au cœur de chacune de nos décisions et de nos actions. Orientés vers la rigueur et la collaboration, nous avons maintenu un dialogue constant avec nos membres et poursuivi notre engagement à guider leur pratique avec intégrité.

La Chambre de l'assurance est réputée avoir été reconnue par l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) conformément à la Loi 16 à titre d'organisme d'autoréglementation (OAR). Elle est assujettie à la *Loi sur les compagnies* en tant qu'organisme sans but lucratif (OSBL). Veuillez noter que ce premier rapport en est un de transition. Il a été rédigé en cohérence avec les dispositions et orientations de la décision de reconnaissance de l'Autorité, en vigueur au plus tard le 4 juillet 2026.

Mission, vision, valeurs 4
Message du président du CA et de la PDG 5
Gouvernance 7
Priorités : fusion et opérations 15
Ressources humaines 23
Profil des membres 27
Rapport des activités opérationnelles 29
Demandes d'enquête 46
Comité de discipline 51
Informations financières 55
Conclusion : regard vers 2026 56

Mission

Protéger le public en guidant la pratique professionnelle de ses membres.

Vision

Élever la confiance du public envers le secteur financier.

Valeurs

- Intégrité
- Rigueur
- Collaboration
- Agilité
- Leadership

Message du président du CA et de la PDG

Unis vers un objectif : préserver la confiance

La création de la Chambre de l'assurance, en juillet 2025, a fait en sorte que les six mois suivants n'ont pas été une période comme les autres. Ce fut une demi-année de construction. De transition.

Pendant cette phase, une priorité a guidé chacune de nos décisions : **préserver et renforcer la confiance à l'égard de la nouvelle Chambre.**

La confiance du public envers le système que nous mettons en place pour le protéger. La confiance de nos partenaires en notre volonté de collaborer étroitement avec eux. Sans oublier la confiance de ceux dont nous guidons la pratique, nos membres, les certifiés en assurance et en planification financière, par rapport aux services qui leur sont offerts.

Dès que la fusion est devenue réalité, notre orientation a été claire : mettre en place les bases d'une gouvernance solide et rigoureuse, en plus d'assurer la stabilité et la continuité des services, et cela, **sans faire de compromis sur la protection du public**.

Pour y parvenir, nous avons fait des choix clairs et structurés, guidés par **la transparence**.



© Bénédicte Brocard

Chantal Lamoureux



Mario Albert

La mise en place des fondations d'une gouvernance performante a été priorisée. Un **comité de transition** a été mis sur pied avec un mandat précis : assurer une migration ordonnée, transparente et conforme aux meilleures pratiques. Le comité a supervisé les travaux liés à la transition, à l'adoption de règles, et a effectué un suivi serré du budget. Ce n'était pas un exercice théorique : c'était une condition essentielle pour bâtir une organisation crédible, solide et durable. La partie « Gouvernance » de ce rapport détaille les efforts consentis. Les membres du conseil d'administration ont généreusement mis à contribution leurs connaissances et leur savoir-faire au profit de cette transition, et nous les remercions chaleureusement.

En parallèle, un engagement fondamental a été pris : **aucune interruption ni aucun recul sur l'offre et la qualité des services**. Une organisation qui inspire confiance est avant tout une organisation proactive et responsable, engagée à être là, concrètement, pour répondre aux besoins de ses membres.

Dès le lendemain de la fusion, ceux-ci ont continué à recevoir des réponses, des outils, des formations, de l'accompagnement concret. Les règles déontologiques sont demeurées applicables, les enquêtes ont suivi leur cours, les mécanismes disciplinaires ont continué à jouer leur rôle. Vous désirez en savoir plus ? Ce rapport regorge d'exemples d'initiatives. Les équipes n'ont pas diminué leurs efforts. Au contraire, les employés ont été très impliqués depuis le tout début pour les membres et pour le public. Ils ont maintenu les opérations de façon remarquable, dans un contexte d'évolution et de grands changements. Nous tenons à leur exprimer notre plus profonde reconnaissance.

Nous avons aussi investi collectivement dans ce qui nous unit : une mission claire, une vision mobilisatrice et des valeurs qui se reflètent au quotidien. Ce ne sont pas que des mots : ces repères influencent nos décisions, nos comportements et nos priorités. Comme une équipe qui sait pourquoi elle joue, quelles règles elle respecte et vers quel but elle patine.

Aujourd'hui, nous pouvons le dire avec conviction : **la Chambre est en mouvement, elle évolue et grandit sur des bases solides**. La transition se poursuit, la gouvernance se consolide, les services évoluent, et le dialogue avec les membres s'intensifie. Tout cela dans un seul et même objectif : **protéger le public et soutenir une pratique professionnelle de qualité**, dans un climat de respect, de collaboration et de confiance.

La confiance ne se décrète pas. Elle se construit. Jour après jour. Ensemble.

Merci aux membres, aux partenaires et aux collaborateurs, de continuer à nos côtés avec rigueur, engagement et fierté.

Mario Albert
Président du conseil d'administration

Chantal Lamoureux
Présidente-directrice générale

Gouvernance

Du 4 juillet au 31 décembre 2025



La création de la Chambre de l'assurance a d'abord nécessité la mise en place d'une gouvernance solide afin d'assurer une transition ordonnée, sans compromettre les opérations essentielles à la protection du public, le respect des exigences réglementaires et les services aux membres.

Cette structure de gouvernance a pour objectif d'assurer une surveillance rigoureuse de l'avancement des travaux de transition, de soutenir la priorisation des projets et d'orienter les décisions stratégiques.

La section qui suit présente un portrait complet des activités du conseil d'administration (CA) et de ses comités entre le 4 juillet et le 31 décembre 2025, notamment :

- leur rôle et responsabilité ;
- les administrateurs et leur participation aux séances du conseil ;
- les principaux travaux réalisés.

Conseil d'administration

Séances tenues en 2025 **6**

Le CA établit les grandes orientations, approuve les priorités stratégiques et supervise l'utilisation responsable des ressources, et ce, dans le respect de la mission de protection du public de la Chambre. Notamment, le CA :

- Veille à ce que la conduite des affaires de la Chambre soit efficace et respecte les principes de déontologie, l'intérêt public et les lois applicables.
- S'assure que l'information financière produite est adéquate et fidèle.
- Adopte les règlements et politiques de la Chambre.
- Nomme les titulaires de certaines fonctions clés (président-directeur général, secrétaire corporatif, syndic, syndic adjoint, secrétaire du greffe et membres du comité de discipline).
- Gouverne selon les bonnes pratiques reconnues en matière de gouvernance et veille au respect des standards éthiques.

Une complémentarité d'expertises

Chaque administrateur possède une expertise et des connaissances spécifiques, que ce soit en assurance, en placement, en finance, en développement des affaires, en ressources humaines, en gestion du changement, en communication ou en technologie. La complémentarité des profils au sein du CA est un atout majeur pour la gouvernance de la Chambre puisqu'elle permet une analyse complète des initiatives stratégiques, solidifiant ainsi la prise de décision. Ces expertises variées favorisent l'expression d'une véritable intelligence collective, un levier essentiel pour un CA performant, agile et aligné sur la mission de protection du public.

Composition (au 31 décembre 2025)

En vertu des dispositions de la Loi 16, le CA était composé à l'origine de l'ensemble des administrateurs de la ChAD et de la CSF au moment de la fusion des deux organismes. Par ailleurs, il était prévu d'emblée que sa taille serait considérablement réduite à la suite de l'assemblée générale extraordinaire (AGE) de janvier 2026. Pour connaître la composition actuelle du conseil, consultez les sites de la ChAD ou de la CSF, sous l'onglet À propos.

Du 4 juillet au 31 décembre 2025, le conseil et ses comités ont tenu un total de **30 séances**.

Conseil d'administration et comités

Au 31 décembre 2025

Président[1] du CA et du comité de transition	Administrateurs	CA /6	Comité de transition /21	Comité d'audit /2	Comité des ressources humaines /1	Allocation globale ($)
	M. Mario Albert **Administrateur indépendant**	6	20	2 (présence facultative)	1 (présence facultative)	26 049,85
	Daniela Altgauzen **Courtage en épargne collective**	6	s.o.	s.o.	s.o.	6 000,00
	Guy Barbeau, **MBA, CCP** **Assurance collective de personnes**	5	s.o.	2	s.o.	6 500,00
Président du comité des RH	Richard Blain, **MBA, IAS.A, Fellow CRHA** **Administrateur indépendant**	5	21	s.o.	1	21 000,00
	Sylvianne Chaput, **M.Sc. Finance, CPA, CFA, IAS.A** **Administratrice indépendante**	6	18	0	s.o.	18 750,00
	Patrick Chamberland **Dirigeant certifié de cabinet d'assureur direct**	5	s.o.	s.o.	s.o.	5 000,00
	Antoine Chaume, **CIM, Pl. Fin., B.A.A.** **Assurance de personnes**	5	s.o.	s.o.	s.o.	5 000,00
Président du comité d'audit	Denis Charland, **CPA** **Administrateur indépendant**	5	s.o.	2	s.o.	7 000,00
	Nancy Chahwan **Administratrice indépendante**	6	s.o.	s.o.	1	6 750,00
	Mélissa Corriveau, **Adm.A.** **Dirigeante certifiée d'un cabinet d'assureur direct**	6	s.o.	s.o.	s.o.	0,00[2]
	Sébastien Drouin, **B.A., Pl. Fin.** **Épargne collective**	6	s.o.	s.o.	s.o.	6 000,00
	Luc Gnocchini, **expert en sinistre** **Dirigeant certifié d'un cabinet d'expertise en règlement de sinistres**	5	s.o.	s.o.	s.o.	5 000,00

Administrateurs	CA /6	Comité de transition /21	Comité d'audit /2	Comité des ressources humaines /1	Allocation globale ($)
M[e] Jean-Alexandre Gouin **Dirigeant non certifié d'un assureur direct**	5	19	s.o.	s.o.	0,00[2]
Ted Harman, **ASC-C.Dir., R.I.B. (Ont.), CAPI** **Dirigeant certifié d'un cabinet de courtage**	5	s.o.	s.o.	1	5 750,00
Chantal Jobin, **B.A.A., CPA, CGA** **Courtage en plans de bourses d'études**	6	s.o.	s.o.	s.o.	6 000,00
Jean-Sébastien Jutras, **Pl. Fin.** **Assurance de personnes**	5	s.o.	2	s.o.	6 500,00
M[e] Stéphanie Lalonde, **LL. B., expert en sinistre** **Dirigeante certifiée d'un cabinet d'assureur à courtier**	6	s.o.	s.o.	1	2 000,00[3]
Christian Kengne, **ing., ASC-C.Dir., CISSP** **Administrateur indépendant**	5	s.o.	s.o.	s.o.	5 000,00
Eddie Leschiutta, **FCPA, IAS.A** **Administrateur indépendant**	5	s.o.	2	s.o.	6 500,00
Ginette Paquin, **B.A., ASC** **Administratrice indépendante**	6	s.o.	s.o.	s.o.	6 000,00
Maxime Poulin, **CRM, ACI, ASC-C.Dir., R.I.B. (Ont.)** **Dirigeant certifié d'un cabinet de courtage**	5	s.o.	s.o.	s.o.	5 000,00
Guy Versailles, **PRP, ARP, FSCRP,** **Administrateur indépendant**	6	s.o.	s.o.	0	4 305,80
Jean-Philippe Vézina, **A.V.A., Pl. Fin., M. Fisc.** **Planification financière**	6	19	s.o.	s.o.	19 500,00

[1] Le président du CA est invité d'office à toutes les réunions des comités dont il n'est pas officiellement membre.
[2] Aucune rémunération n'a été versée, à la demande du membre.
[3] Le membre a renoncé à être rémunéré à partir du 8 septembre 2025.

Les grandes étapes franchies par le CA

4 juillet

Naissance de la Chambre de l'assurance

Juillet

- Fusion des CA de la CSF et de la ChAD pour former un CA temporaire responsable d'assurer la gouvernance jusqu'à l'assemblée générale extraordinaire (AGE) du 20 janvier 2026.
- Entrée en fonction de M. Mario Albert en tant que président du CA.
- Désignation de deux administrateurs issus des conseils d'administration de la CSF et de la ChAD au comité de transition : M. Richard Blain et M^me^ Sylvianne Chaput.
- Nomination de M. Jean-Philippe Vézina et M^e^ Jean-Alexandre Gouin au comité de transition, choisis parmi les administrateurs élus de la CSF et de la ChAD.
- Adoption de la charte du comité de transition.
- Début des travaux du comité de transition visant à assurer la migration harmonieuse et structurée vers la gouvernance de la Chambre.
- Adoption de diverses résolutions concernant les dossiers administratifs, financiers et des ressources humaines en vue de la fusion.

Août

- À la suite d'un appel d'offres, sélection de PwC en tant que firme d'accompagnement pour soutenir le processus de fusion.
- Début des travaux d'analyse de la décision de reconnaissance de la Chambre en tant qu'organisme d'autoréglementation par l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité).
- Début de la rédaction d'une procédure extraordinaire d'élection des administrateurs.

Septembre

- Mise sur pied des comités d'audit et des ressources humaines, définition de leur mandat et adoption des chartes des comités.
- Dépôt des commentaires finaux sur la décision de reconnaissance de l'Autorité.
- Nomination de M[e] Sébastien Tisserand (syndic) et de Nancy De Bruyn (secrétaire corporative).
- Adoption de la ***Règle sur la cotisation*** des membres.
- Adoption de règles de fonctionnement de la Chambre de l'assurance (codes de déontologie et règles sur la formation continue obligatoire).

Octobre

- Adoption des résolutions permettant la tenue de l'AGE :
  - Procédure extraordinaire d'élection des administrateurs et démarches de validation des candidats.
  - Décisions sur la date et les règles de fonctionnement, choix du président et de la secrétaire de l'assemblée.
- Début des travaux préparatoires pour l'assemblée générale annuelle (AGA) prévue en avril 2026.
- Adoption d'une matrice de compétences des administrateurs.

Décembre

- AGE : adoption de l'ordre du jour, de la liste des candidats au CA, de l'avis de convocation aux membres, de la logistique et du plan de communication.
- Présentation et adoption du budget 2026.

Déclaration d'intérêts

Éviter et déclarer les conflits d'intérêts réels, potentiels ou apparents est un élément central d'une saine gouvernance. Adoptant les meilleures pratiques à cet égard, le CA atteste que la Chambre a réalisé les actions suivantes en 2025 :

- Les administrateurs du CA ont signé un formulaire de déclaration de conflit d'intérêts, comme prévu annuellement par leur Code d'éthique et de déontologie.
- Chaque séance du CA comporte un point à l'ordre du jour permettant aux administrateurs de déclarer tout conflit d'intérêts réel, potentiel ou apparent.
- Les travaux d'uniformisation des formulaires de déclaration de conflit d'intérêts pour l'ensemble des employés sont en cours.

Regard sur 2026

En 2026, le CA adoptera, entre autres, le mandat et la composition du comité de gouvernance et éthique. Il terminera également un exercice complet de révision de la mission, de la vision et des valeurs, à partir des travaux préparatoires réalisés par les équipes de la permanence, afin d'alimenter l'élaboration du plan stratégique de la Chambre.

Comités du CA

Pour l'aider à s'acquitter de ses responsabilités, le CA s'est appuyé sur le **comité de transition** et **deux comités statutaires** (audit et ressources humaines). Les comités approfondissent l'analyse des enjeux et éclairent les angles stratégiques. Ainsi, ils renforcent la réflexion du CA et l'outillent afin qu'il puisse exercer un jugement éclairé et pleinement informé.

Comité de transition



De gauche à droite : Sylvianne Chaput, Jean-Philippe Vézina, Richard Blain, Mario Albert (président du CA), Chantal Lamoureux (PDG de la Chambre) et Me Jean-Alexandre Gouin.

Comité de transition

Membres :

Mario Albert
Président du comité,
désigné par le ministre des Finances

Richard Blain
Administrateur indépendant,
désigné par le ministre des Finances

Sylvianne Chaput
Administratrice indépendante,
désignée par le ministre des Finances

M^e^ Jean-Alexandre Gouin
Administrateur issu de l'industrie,
désigné par le CA

Jean-Philippe Vézina
Administrateur issu de l'industrie,
désigné par le CA

Le mandat et les responsabilités du comité de transition sont définis aux articles 26 et 27 de la Loi 16. Il veille notamment à ce que la gouvernance de la ChAD et de la CSF soit transférée de façon harmonieuse et structurée vers la gouvernance de la Chambre de l'assurance. Aussi, il propose au CA la charte du projet de transition dont :

- les objectifs de la transition ;
- les indicateurs de succès à suivre ;
- les phases du projet et les échéanciers à haut niveau ;
- les principaux livrables ;
- les principaux risques à surveiller ;
- le budget requis.

Séances tenues en 2025 **21**

En 2025, le comité de transition a notamment :

- Proposé au CA des énoncés de mission et de vision qui serviront à l'élaboration du premier plan stratégique.
- Recommandé au CA l'octroi d'un contrat de services professionnels à une firme-conseil spécialisée en intégration (PwC).
- Élaboré la procédure extraordinaire d'élection des membres du CA de la Chambre.
- Convoqué une AGE en vue de l'élection des membres du CA de la Chambre de l'assurance, en complément de ceux siégeant déjà au comité de transition (cette AGE a eu lieu le 20 janvier 2026).
- Commencé la rédaction du *Règlement intérieur de la Chambre de l'assurance*.
- Effectué le suivi des opérations grâce à un rapport hebdomadaire transmis par la PDG.
- Apporté une réflexion sur le ou les mandats des comités non statutaires en soutien au CA.

Le comité devra notamment proposer au conseil d'administration le *Règlement intérieur*, au plus tard le 4 avril 2026. Le comité sera dissous lors de l'assemblée générale au cours de laquelle le règlement sera approuvé.

Comités statutaires de la Chambre de l'assurance

Comité d'audit

Membres :

Denis Charland
Président du comité

Guy Barbeau

Sylvianne Chaput

Jean-Sébastien Jutras

Eddie Leschiutta

Mario Albert
Président du CA et invité d'office

Le comité d'audit a pour mandat d'assister ou de soutenir le CA dans l'exercice de ses responsabilités de surveillance, notamment en matière de gestion et de reddition de comptes financières, de gestion des risques, de conformité réglementaire ou légale et de l'utilisation responsable des technologies de l'information.

En 2025, le comité s'est notamment penché sur les dossiers suivants :

- États financiers audités pour la clôture des opérations de la ChAD et de la CSF, au 3 juillet 2025 ;
- Bilan d'ouverture audité de la Chambre de l'assurance ;
- Résultats projetés au 31 décembre 2025 ;
- Budget 2026 ;
- Prévisions 2027-2030.

Séances tenues en 2025 **2**

Comité des ressources humaines

Membres :

Richard Blain
Président du comité

Nancy Chahwan

Ted Harman

M[e] Stéphanie Lalonde

Guy Versailles

Mario Albert
Président du CA et invité d'office

Le comité des ressources humaines a pour mandat d'assister ou de soutenir le CA dans l'exercice de ses responsabilités en matière de gestion des ressources humaines. Il traite notamment des questions liées à la gestion de la performance de la PDG, à la relève, à la rémunération, à la conformité légale et réglementaire ainsi qu'à la gouvernance des ressources humaines.

L'analyse de la proposition de la nouvelle structure organisationnelle de la Chambre de l'assurance, le processus de comblement des postes ainsi que l'élaboration des objectifs de la PDG pour 2026 ont été les principaux dossiers traités par le comité.

Séances tenues en 2025 **1**

Priorités : fusion et opérations

Les opérations ont été guidées par le maintien des services de qualité aux membres et la réalisation des travaux requis pour la fusion. En amont de l'adoption d'un plan stratégique formel, les décisions et actions ont été orientées par un principe fondamental : **agir pour la protection du public**.

Cela signifie notamment :

- Établir la gouvernance et les nouvelles structures de direction et des équipes.
- Assurer la conformité à la Loi 16.
- Guider les membres dans leurs obligations et les changements réglementaires qui les concernent.
- Maintenir une transparence constante et une collaboration étroite avec les parties prenantes.

Cette section présente **l'état d'avancement des priorités organisationnelles** sur lesquelles la Chambre s'est concentrée.

Les détails de la plupart de ces dossiers se retrouvent dans les différentes sections de ce rapport.

Priorités en lien avec la Loi 16

Établir la structure de la gouvernance

- Fusion temporaire des CA de la CSF et ChAD.
- Élaboration d'une procédure extraordinaire d'élection.
- Convocation et organisation d'une AGE.

État d'achèvement au 31 décembre 2025 :

Complété à 90 %

Date butoir : 20 janvier 2026 → lors de l'AGE et de l'entrée en fonction officielle des administrateurs.

Bilan final des activités et audit financier de la CSF et de la ChAD

Couvre la période du 1er janvier au 3 juillet 2025 pour clore les activités des deux organisations.

État d'achèvement au 31 décembre 2025 :

Complété – novembre

Établir la structure interne (organigramme et postes clés)

Première étape : mise en place de la structure de direction

- Analyse des fonctions clés et compétences essentielles, selon le modèle opérationnel cible, les services à rendre et les exigences légales et réglementaires.
- Création de la structure et sélection des titulaires des postes.

Deuxième étape : organisation des équipes

- Analyse des besoins et du modèle opérationnel cible, rencontres individuelles, puis constitution et dévoilement des équipes.

État d'achèvement au 31 décembre 2025 :

Complété

Première étape : octobre

Deuxième étape : novembre

Commentaires sur la décision de reconnaissance

Collaboration étroite avec l'Autorité pour proposer des ajustements.

État d'achèvement au 31 décembre 2025 :

Complété – publication du projet de décision de reconnaissance par l'Autorité le 2 octobre 2025 aux fins de consultation publique.

Transition réglementaire des représentants en épargne collective (REC) et des représentants en plans de bourses d'études (RPBE)

- Analyse de la Loi 16 et du projet de décision de reconnaissance pour préparer la transition.
- Mise en place d'une équipe consacrée aux enquêtes en épargne collective.
- Création d'un comité tripartite Chambre-Autorité-OCRI.
- Gestion des risques.

État d'achèvement au 31 décembre 2025 :

Complété à 40 %

Date butoir : le 4 juillet 2026

Priorités en lien avec la Loi 16 (suite)

Règles de fonctionnement et politiques

Des règles de fonctionnement doivent être élaborées pour les dossiers suivants :

- Règlement intérieur
- Codes de déontologie
- Formation continue obligatoire
- Cotisation annuelle des membres
- Affaires disciplinaires

L'ensemble des politiques internes de la ChAD et de la CSF doit être ajusté pour assurer la cohérence organisationnelle.

État d'achèvement au 31 décembre 2025 :

Règlement intérieur : 90 %

Cotisation annuelle : 100 %

Affaires disciplinaires : 50 %

Formation continue et codes de déontologie : 100 %

L'harmonisation des politiques internes est amorcée. Un cycle de révision sera établi en 2026.

Bureau de la transition organisationnelle et des projets stratégiques

Le bureau appuie la direction pour la gestion de la fusion et pour assurer la stabilité des opérations.

État d'achèvement au 31 décembre 2025 :

En continu

Établir les priorités 2026

Accompagnement stratégique, en deux volets, pour assurer une transition ordonnée et transversale aux équipes.

1. Établir l'offre de services transitoire de la Chambre et des équipes.
2. Planification 2026 de l'harmonisation des processus, des systèmes, des responsabilités des équipes et de leurs interactions.

État d'achèvement au 31 décembre 2025 :

Complété – décembre



Priorités en lien avec les opérations

Fin de cycle de formation : assurance de personnes et assurance collective de personnes, épargne collective et plans de bourses d'études

Continuité du plan d'action établi par la CSF :

- Assurer un accompagnement constant des membres.
- Intensifier les efforts de communication avec les communautés.
- Atteindre un taux de conformité égal ou supérieur à la période précédente, soit 93 %.

État d'achèvement au 31 décembre 2025 :

Complété – 30 novembre

Taux de conformité : 94,2 %

Fin de cycle de formation en assurance de dommages

Continuité du plan d'action établi par la ChAD :

- Déployer de nombreuses formations en conformité.
- Accroître la promotion des bonnes pratiques en fin de cycle.
- Collaborer avec les employeurs et les fournisseurs de formation.

État d'achèvement au 31 décembre 2025 :

Complété à 60 %

Date butoir : 31 mars 2026

Taux de conformité : 40 % au 31 décembre 2025

Bonifier le catalogue de formations

Poursuivre les plans d'action de la ChAD et de la CSF pour déployer de nouvelles formations à valeur ajoutée pour les membres.

État d'achèvement au 31 décembre 2025 :

Complété à 85 %

Résultat :

24 formations ajoutées au catalogue

Identité de marque

Créer un logo et une identité visuelle complète reflétant la confiance, la qualité et le leadership.

État d'achèvement au 31 décembre 2025 :

Complété à 75 %

Date butoir : février 2026

Résultats :

Livraison du logo et du Guide de normes abrégé en décembre 2025.

Les autres éléments de l'identité visuelle doivent être livrés en 2026.

Surveiller la sécurité des systèmes et des données

- Tests annuels de vulnérabilité.
- Formations obligatoires et simulations d'hameçonnage aux employés.

État d'achèvement au 31 décembre 2025 :

En continu

Transition réglementaire des REC et RPBE[1]

La Loi 16 vise à harmoniser, à l'échelle pancanadienne, les catégories d'inscription des représentants œuvrant au sein des marchés financiers. Les représentants en épargne collective au Canada, à l'exception du Québec, sont encadrés par l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI). Ce modèle sera aussi appliqué au Québec.

Conformément à la Loi 16, la décision de reconnaissance de la Chambre en tant qu'OAR prévoit notamment le retrait de l'exercice de ses fonctions et pouvoirs en lien avec les représentants en épargne collective (REC) et des représentants en plans de bourses d'études (RPBE). L'encadrement des REC sera transféré à l'OCRI au plus tard le 4 juillet 2026, tandis que celui des RPBE sera assumé par l'Autorité à compter de la même date.

Ces changements touchent près de 22 000 personnes. Environ 8 000 d'entre elles détiennent également au moins une autre certification (par exemple, en assurance de personnes ou en planification financière). Ces dernières demeureront membres de la Chambre, malgré le retrait des pouvoirs d'encadrement liés aux REC/RPBE.

Depuis sa création, l'une des priorités de la Chambre de l'assurance est la transition harmonieuse de l'encadrement de ces membres.

[1] Représentants en épargne collective (REC) et représentants en plans de bourses d'études (RPBE).

Chronologie des principaux jalons franchis à ce jour

Juillet et août

- Analyse de la Loi 16 afin de préparer les travaux de transition réglementaire. Réception du projet de décision de reconnaissance incluant l'Annexe F, lequel précise les conditions entourant le retrait de l'exercice des fonctions et pouvoirs de la Chambre à l'égard des REC et RPBE.

Au cours de l'automne, quatre comités *ad hoc* sont formés pour traiter certains dossiers en profondeur.

Nombre de rencontres officielles tenues :

Enquêtes	1
Communications	2
Juridique	1
TI	2

Octobre et novembre

- Entrée en fonction du chef de la transition réglementaire, Christian Faubert. Son mandat est d'assurer une transition ordonnée et complète des dossiers en plus de faire en sorte que les cadres d'opération post-transition sont mis en place. M. Faubert met à contribution sa vaste expérience à la CSF, ainsi que sa fine connaissance de l'environnement réglementaire, des membres visés par la transition et des partenaires impliqués.
- Consultation publique et adoption de la *Règle sur la cotisation* (entrée en vigueur au 1er janvier 2026). Déploiement d'un plan de communication visant spécifiquement les REC et RPBE. La *Règle sur la cotisation* prévoit une mesure transitoire pour les REC et les RPBE, puisque leur encadrement, et par le fait même le paiement de leur cotisation, sera transféré à l'OCRI et à l'Autorité au plus tard en juillet 2026.
- Consultation publique sur la décision de reconnaissance, laquelle précise le retrait de l'exercice des fonctions et pouvoirs de la Chambre à l'égard des REC et RPBE.
- La Chambre est proactive dans la création d'un comité tripartite avec l'Autorité et l'OCRI. Ce comité se réunit de façon hebdomadaire et travaille dans un esprit de **collaboration**, **d'agilité et de transparence** pour :
  - Définir les conditions de la transition réglementaire.
  - Élaborer un plan de communication et de gestion du changement.
  - Déterminer la méthode optimale de traitement des dossiers d'enquête ouverts en date du 4 juillet 2025 ainsi que des nouvelles demandes d'enquête visant des représentants en épargne collective ou en plans de bourses d'études.
- Création d'une équipe affectée aux enquêtes en épargne collective, dirigée par **Me Julie Dagenais**, reconnue notamment pour son leadership et sa grande expérience en déontologie et en supervision des enquêtes à la CSF. Son mandat consiste à assurer le traitement efficace des dossiers visant les REC, ouverts en date du 4 juillet 2025, et à réduire le nombre de dossiers devant être transférés à l'OCRI.

Décembre

- Dépôt d'un projet de processus pour le transfert des dossiers de formation à l'OCRI et à l'Autorité, et d'une proposition d'harmonisation des exigences de formation continue entre la Chambre et l'OCRI.

Règles de fonctionnement et politiques internes

À la suite de la fusion, la Chambre de l'assurance doit élaborer et publier ses règles de fonctionnement quant aux dossiers suivants :

- Règlement intérieur
- Codes de déontologie
- Formation continue obligatoire
- Cotisation annuelle des membres
- Affaires disciplinaires

Parallèlement, les politiques internes issues des deux organisations doivent être harmonisées.

Voici l'état d'avancement des travaux réalisés en 2025 :

Déontologie et obligations en formation continue : maintien des règles existantes

Les codes de déontologie applicables aux membres encadrés par la Chambre, ainsi que leurs obligations de formation continue, ont été conservés tels quels, à l'exception de quelques changements d'intitulés mineurs. Les règles de fonctionnement demeurent ainsi applicables pour ces deux volets. Les membres ont été informés de ce maintien par courriel en octobre.

Nouvelle *Règle sur la cotisation*

À la suite de l'analyse des anciens règlements de la ChAD et de la CSF, une nouvelle *Règle sur la cotisation* a été élaborée afin d'unifier les pratiques au sein de la nouvelle Chambre. Une consultation publique tenue à l'automne 2025 a mené à l'adoption de cette nouvelle règle, qui est entrée en vigueur le 1er janvier 2026. Une seconde consultation sera menée en 2026 pour déterminer les conditions de la cotisation 2027.

Règlement intérieur : adoption prévue en 2026

La Loi 16 prévoit que le *Règlement intérieur* doit être approuvé lors de l'AGA des membres en 2026. Le projet, amorcé en 2025, atteindra l'étape de la consultation publique en 2026.

Règles entourant les enquêtes et la discipline : en production

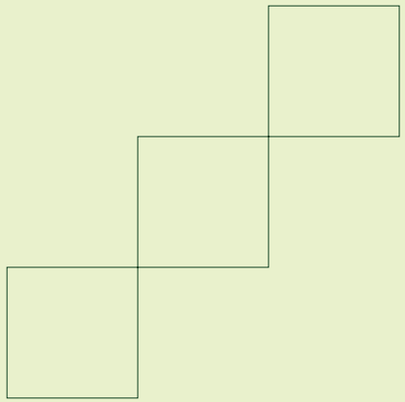
Les règles encadrant la tenue des enquêtes et le fonctionnement du comité de discipline sont en cours de rédaction. Celles-ci seront analogues aux dispositions auparavant intégrées à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*. Une consultation publique suivra en vue de leur adoption en 2026.

Harmonisation des politiques internes

La ChAD et la CSF disposaient de nombreuses politiques internes couvrant notamment les technologies, les ressources humaines, la gestion documentaire, les communications, la gouvernance et les finances. Leur harmonisation a commencé en 2025 par la mise à jour de la *Politique d'achat de biens et de services*. Un calendrier des révisions sera établi en 2026. À noter qu'entre-temps, les politiques des anciennes Chambres demeurent en vigueur. En cas de divergence entre leurs dispositions, celles de la ChAD prévalent, conformément à la Loi 16.

Bureau de la transition organisationnelle et des projets stratégiques

Mis en place en août 2025, le bureau a été créé pour soutenir la PDG et le comité de direction dans la gestion de la fusion, tout en assurant la continuité et la stabilité des opérations. Il surveille l'avancement des plans d'intégration pour chaque direction, assure la gestion de changement et est responsable du pilotage de projets stratégiques.



Réalisations clés en 2025

Entre septembre et novembre 2025, le bureau a joué un rôle central dans la révision de la structure organisationnelle et des modèles opérationnels, en collaboration avec la firme PwC. Il a également assuré une mise en œuvre cohérente de la nouvelle structure et coordonné les changements requis, tout en facilitant la continuité des affaires.

Parallèlement, le bureau a élaboré et déployé un plan structuré de gestion du changement pour accompagner les employés lors des premières phases de la transition. Ce plan met l'accent sur la **communication**, **l'adhésion et la mobilisation**. Il inclut notamment :

- La tenue d'un forum employé hebdomadaire.
- Des rencontres mensuelles Info-Transition pour harmoniser les façons de faire.
- Des causeries par équipe avec la PDG pour encourager le dialogue et l'engagement.

Analyse des impacts

Depuis novembre 2025, le bureau mène une analyse approfondie des impacts de la transition sur l'ensemble des parties prenantes, tant internes qu'externes. Cette analyse servira à actualiser le plan de gestion du changement en 2026, afin d'optimiser l'accompagnement offert tout au long de la transition.

Ressources humaines

Derrière chaque initiative menée par la Chambre se trouve une centaine d'employés qui consacrent leur expertise à protéger le public. Leur engagement quotidien transforme les orientations organisationnelles en actions concrètes et contribue à assurer la qualité des services offerts. L'organisation est fière et reconnaissante de pouvoir s'appuyer sur le dévouement et la rigueur du personnel.



Ainsi, la Direction, Talents et culture encadre l'ensemble des pratiques de gestion et de mobilisation des talents. Entre le 4 juillet et le 31 décembre 2025, elle a joué un rôle central dans un contexte de transformation majeure de l'organisation et de gestion du changement qui en découle. Son mandat a été de :

- Mener la restructuration de la direction et des équipes conformément aux bonnes pratiques de gestion des ressources humaines.
- Assurer un suivi serré du taux de rétention du personnel.
- Mobiliser les employés autour des objectifs organisationnels.
- Soutenir le développement des compétences professionnelles.

Les derniers mois de 2025 ont donc été marqués par la restructuration stratégique organisationnelle, dont ont fait partie l'accueil et l'intégration de la PDG à partir du 4 juillet. Voici d'autres grandes réalisations de la Direction :

- Élaboration d'une démarche guidée par la sensibilité humaine et l'accompagnement soutenu du personnel lors de l'analyse de la structure organisationnelle et de la nomination des titulaires de postes, autant pour la Direction que pour les équipes.
- Rôle-conseil auprès des directeurs pour structurer leurs services.
- Mise en place de mesures personnalisées, équitables et respectueuses pour les employés non retenus au terme de la restructuration, dont :
  - Un accompagnement et un service de soutien de transition professionnelle adapté au profil de chaque personne.
  - Le paiement d'une compensation qui tient compte des meilleures pratiques RH en la matière.
  - Une stratégie humaine, basée sur l'écoute et la transparence. Le déroulement était clair et structuré à l'intérieur de délais raisonnables.
- Communication interne proactive, régulière et transparente pour renforcer la cohésion organisationnelle.

Ces réalisations témoignent de la capacité de la direction à mener simultanément plusieurs priorités tout en assurant un soutien constant aux équipes et en favorisant une transition harmonieuse et durable.

L'organigramme

À la page suivante, découvrez l'organigramme de la Chambre au 31 décembre 2025, montrant les fonctions occupées par le personnel et les postes vacants.

70 %
femmes

30 %
hommes

Nombre de postes : 106

En date du 31 décembre 2025

Président-directeur général (1)

- Chef, Bureau de la transition organisationnelle et des projets stratégiques (1)
  - Chargé de projets, Bureau de la transition organisationnelle et des projets stratégiques (1)
    ↳ Vacant (1/1 poste)
- Conseiller principal en gouvernance (1)
- Secrétaire corporatif (1)
  - Adjoint (1)
- Chef, Transition réglementaire (REC et RPBE) (1)
- Adjoint de direction (1)

Directeur, Affaires juridiques et réglementation (1)

- Archiviste et conseiller, Gestion documentaire (1)
- Avocat, Affaires juridiques et réglementation (4)
  ↳ Vacant (2/4 postes)
- Chef, Affaires réglementaires et conformité (1)
- Préposé, Archivage et numérisation (1)
- Secrétaire, Comité de discipline et conseiller juridique aux greffes (1)
  - Secrétaire adjoint et greffier (2)

Directeur, Communications et relations publiques (1)

- Conseiller, Communications et marketing (1)
- Conseiller principal, Communications stratégiques (1)
- Conseiller principal, Création de contenu et stratégie de marque (1)
- Conseiller principal, Intelligence de marché (1)
- Coordonnateur, Communications (2)
- Coordonnateur, Événements et projets spéciaux (1)

Directeur, Finances (1)

- Agent à l'accueil (1)
- Coordonnateur, Comptabilité et paie (1)
- Technicien en comptabilité, Finances (3)

Directeur, Formation continue (1)

- Analyste, Formation continue (2)
  ↳ Vacant (1/2 postes)
- Chef, Qualité des pratiques et formation continue (2)
  ↳ Vacant (1/2 postes)
- Conseiller, Formation continue (7)
  ↳ Vacant (1/7 postes)
- Coordonnateur, Formation continue (1)
- Technicien, Formation continue (1)

Directeur, Numérique (1)

- Analyste, Numérique (3)
- Architecte de solutions, Numérique (1)
- Conseiller principal, Gouvernance et innovation numérique (1)
- Conseiller principal, Cyber et opérations (1)
- Coordonnateur, Projets et opérations (1)
- Responsable de l'infrastructure, Numérique (1)
- Responsable du soutien technique, Numérique (1)

Directeur, Relations avec les communautés (1)

- Agent, Relations avec les communautés (6)
- Agent principal, Relations avec les communautés (2)
- Coordonnateur, Relations avec les communautés (1)

Directeur, Talents et culture (1)

- Conseiller, Développement organisationnel et gestion du changement (1)
  ↳ Vacant (1/1 poste)
- Coordonnateur, Talents et culture (1)
- Partenaire d'affaires, Talents et culture (1)

Syndic (1)

- Adjoint, Bureau du syndic (1)
- Directeur adjoint, Bureau du syndic (1)
  - Agent aux dossiers, Bureau du syndic (3)
  - Enquêteur, Bureau du syndic (13)
    ↳ Vacant (3/13 postes)
  - Syndic adjoint, Bureau du syndic (4)
- Directeur adjoint, Bureau du syndic (1)
  ↳ Vacant (1/1 poste)
  - Enquêteur, Bureau du syndic (4)
  - Procureur (3)
  - Syndic adjoint, Bureau du syndic (2)
  - Technicien juridique (1)
    ↳ Vacant (1/1 poste)
- Chef, Enquêtes en épargne collective (1)
  - Enquêteur, Bureau du syndic (2)
    ↳ Vacant (1/2 postes)

Note : la forme masculine est utilisée dans le seul but de ne pas alourdir la présentation visuelle. Dans les faits, la Chambre pratique une politique d'égalité et d'inclusion.

Principaux changements à l'organigramme à l'automne 2025

- Allègement de la structure de direction par l'abolition des postes de Vice-présidence.
- Ajout du bureau de la transition organisationnelle et des projets stratégiques.
- Création d'une équipe temporaire attitrée aux enquêtes en épargne collective.
- Renforcement et internalisation des capacités d'intervention de la Chambre pour remplir sa mission de protection du public par l'ajout de nouvelles fonctions, notamment :
  - en formation continue (chef de la qualité des pratiques en assurance de dommages et conseiller en formation continue en assurance de personnes) ;
  - en soutien juridique (procureurs internes) ;
  - en développement organisationnel et gestion du changement (conseiller en développement organisationnel et gestion du changement) ;
  - en gestion de projets (chargé de projets stratégiques).

Taux de roulement entre le 4 juillet et le 31 décembre 2025 → 7 %

Taux annuel moyen au Québec : **24 %**, selon le Baromètre RH Express 2024 de l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés (CRHA).

Comité de direction



Le comité de direction de la Chambre : (première rangée, de gauche à droite) Geneviève Fontaine, Luciano Facchinelli, Chantal Lamoureux, Solène Garcia-Muzart, (deuxième rangée, de gauche à droite) Sébastien Tisserand, Nancy De Bruyn, Jérémie Lauzier, Yoan Muzart, Jannick Desforges, Vanessa Bavière et Jonathan Pinard.

Profil des membres

Au 31 décembre 2025

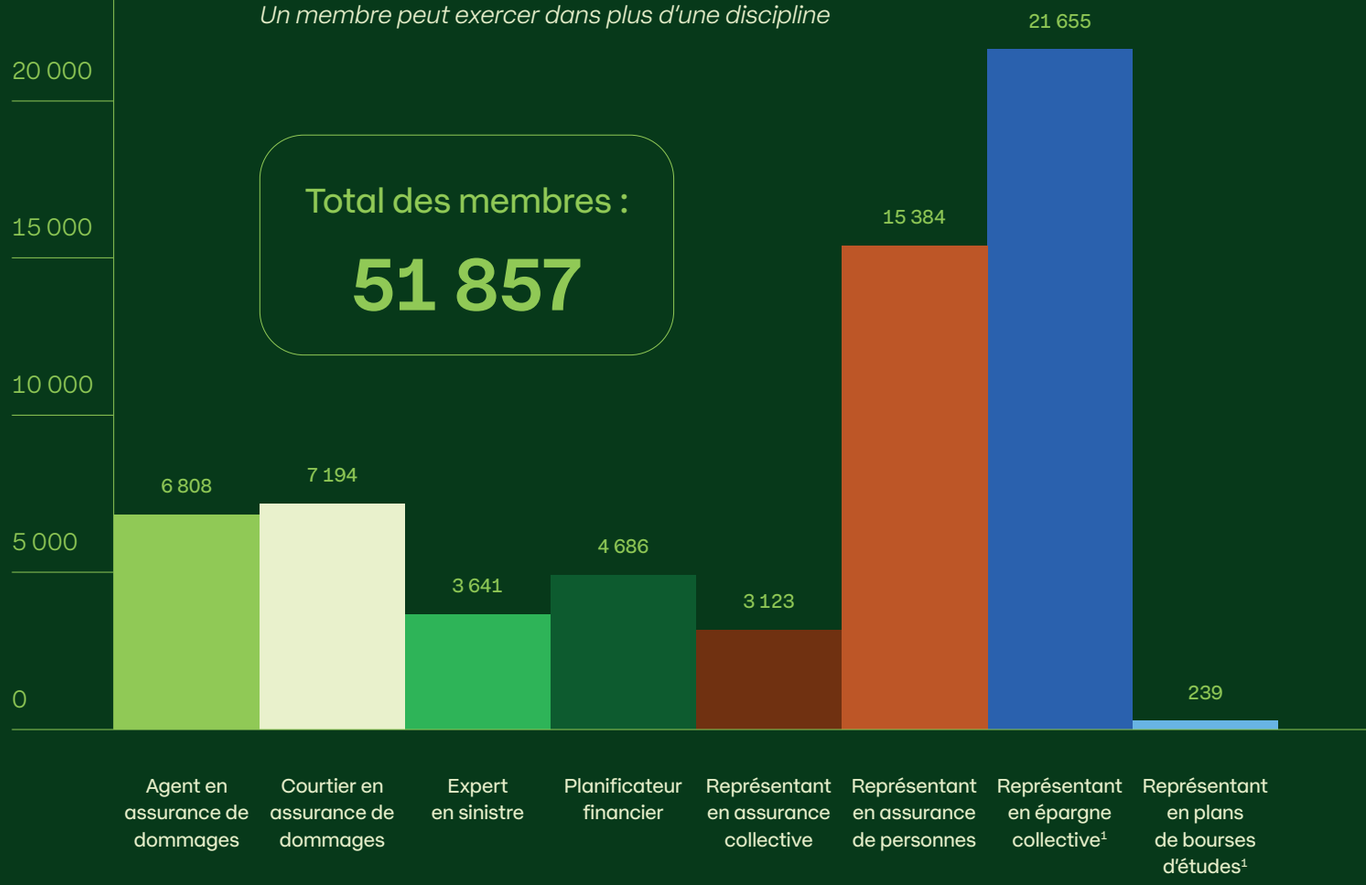
Les membres de la Chambre de l'assurance sont répartis en huit catégories ou disciplines. Voici les principaux faits saillants qui en brossent le portrait.

Nombre de membres dont l'inscription est en vigueur au 31 décembre 2025

Un membre peut exercer dans plus d'une discipline

Total des membres :

51 857



[1] À compter de juillet 2026, l'OCRI et l'Autorité seront responsables de l'encadrement des membres dans ces disciplines.

3 547

Nouveaux membres accueillis entre le 4 juillet et le 31 décembre 2025

Titres et désignations professionnels octroyés durant la période. Félicitations à :

- Francis Cadieux, **A.V.C.**
- Vanessa Guay, **C.A.A.S.**
- Pier-Alexandre Labbé, **C.A.A.S.**
- Lyne Robert, **C.A.A.S.**
- Vanessa St-Pierre, **C.A.A.S.**
- Marie-Ève Tremblay, **C.A.A.S.**
- Martin Roussel, **Attestation professionnelle en régime de retraite**
- Mélanie Bouchard, **C. d'A.Ass.**
- Cristina Ion, **C. d'A.Ass.**
- Jean-Jacques Mbuyi Tshitundu, **C. d'A.Ass.**
- Gibbs Alex Previlon, **C. d'A.Ass.**

Légende :

A.V.C. : Assureur-vie certifié

A.V.A. : Assureur-vie agréé

C.A.A.S. : Conseiller agréé en avantages sociaux

C. d'A.Ass. : Courtier d'assurance associé

Membres selon le genre

48 %
Hommes

52 %
Femmes

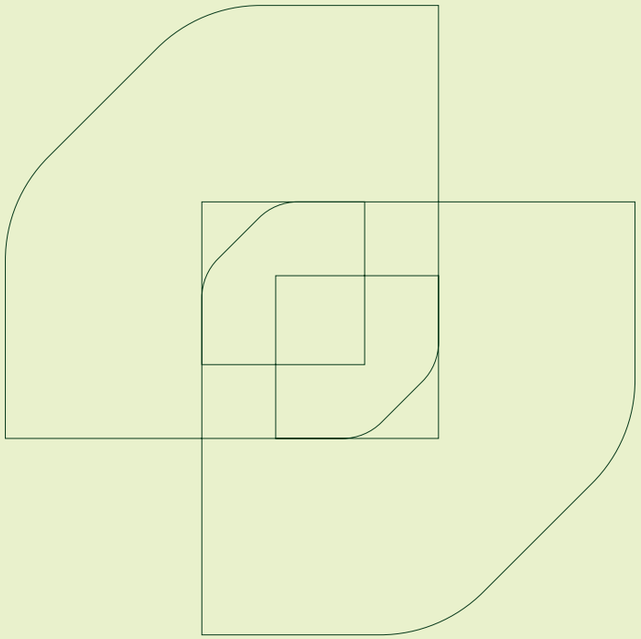
43 ans
Âge moyen des membres

Rapport des activités opérationnelles

La Chambre encadre la pratique professionnelle de ses membres afin d'assurer la protection du public. Pour y parvenir, elle réalise un large éventail d'activités touchant notamment les relations avec les communautés, la formation continue, les partenariats ainsi que le numérique.

La section suivante présente le bilan des activités opérationnelles pour la **période du 4 juillet au 31 décembre 2025**, en cohérence avec la mission de la Chambre.

Relations avec les communautés



Cette direction constitue le contact de première ligne entre la Chambre et les communautés qu'elle dessert. Elle s'adresse principalement aux membres, aux partenaires et au grand public. Grâce à un contact humain, direct et bienveillant, la direction soutient la mission de la Chambre et son rôle d'encadrer la pratique professionnelle.

Son mandat consiste à :

- Maintenir une présence active auprès des communautés lors de rencontres, d'événements ou d'activités de réseautage.
- Offrir un soutien par téléphone et par courriel pour répondre aux questions des membres et des consommateurs, en plus d'alimenter la réflexion en matière de déontologie et de conformité.
- Relever les enjeux opérationnels, réglementaires ou déontologiques pouvant mener à la création de nouvelles ressources d'accompagnement.
- Contribuer à la production d'articles, d'outils pratiques ou de ressources d'aide.

Un centre de relations unifié

En 2025, les centres de relations de la ChAD (Accent Déonto) et de la CSF (InfoDéonto) ont amorcé leur fusion pour offrir un point de contact unique aux membres et au grand public. Cette harmonisation, qui se poursuivra en 2026, permet un meilleur traitement des appels grâce à l'expertise combinée des équipes.

Relations avec le grand public

La Chambre encadre principalement la pratique de ses membres. Elle mène également plusieurs initiatives destinées aux consommateurs. Ces actions visent à :

- Favoriser la confiance du public à l'égard du secteur financier.
- Sensibiliser les Québécois aux enjeux de l'assurance et des finances personnelles.
- Faire connaître l'importance du rôle-conseil des professionnels certifiés.

Les relations avec le grand public s'appuient sur des canaux diversifiés : le centre de relations, les sites Web, les campagnes d'information, les relations médias et les partenariats stratégiques.

Tendances décelées à travers les appels des consommateurs

En assurance de dommages

1. Les **délais raisonnables lors d'une réclamation** et les obligations de l'expert en sinistre à cet égard.
2. Les **désaccords avec l'assureur**. Par exemple, les assurés se questionnent à propos d'un refus d'indemnisation ou des limitations imposées à leur contrat d'assurance.
3. **L'écosystème de l'industrie de l'assurance**. Le service redirige les appels, lorsque requis, vers d'autres ressources comme le Bureau d'assurance du Canada, le Groupement des assureurs automobiles et l'Autorité.

En assurance de personnes, planification financière et épargne collective

1. Les **obligations des représentants**. Les consommateurs veulent savoir si les actes posés par un conseiller, dans un cas précis, sont conformes à la déontologie.
2. Les **cas d'abus envers la clientèle vieillissante et vulnérable**. Les questions portent souvent sur une situation vécue par un membre de la famille ou un proche.
3. **Comment porter plainte** à l'endroit d'un représentant, d'un cabinet, d'un assureur ou d'une institution financière ? Selon les cas, ils peuvent être référés à l'Autorité.
4. **Comment trouver le contrat d'assurance d'un proche décédé ?**

Sites Web : comportement des utilisateurs

Durant la période de transition, les sites Web hérités de la ChAD et de la CSF demeurent des ressources importantes pour sensibiliser le public. Le nouveau site de la Chambre de l'assurance sera déployé progressivement en 2026.

Site	Pages les plus consultées par les consommateurs du 4 juillet au 31 décembre 2025
Assurance de personnes, planification financière, épargne collective **CSF/chambresf.com**	La classe moyenne québécoise face à quatre défis (827 vues) Recherche testamentaire : nouvelle procédure électronique (393 vues)
Assurance de dommages **ChAD/chad.ca**	Quoi faire en cas de désaccord avec la décision de mon assureur ? (2 313 vues) L'assurance des copropriétés (931 vues) Sinistres et réclamations (825 vues)

Les thèmes les plus recherchés en 2025 ont porté sur la retraite, les défis financiers, la copropriété, les sinistres et les différends avec les assureurs. Les tendances découlant des comportements en ligne sont cohérentes avec celles décelées par le centre de relations et orientent la création de nouvelles ressources d'information.

Campagnes d'information

Afin de renforcer la littératie financière et de mieux informer les consommateurs, la Chambre a diffusé plusieurs campagnes qui avaient été initiées par la ChAD et la CSF.

1. Publicités *Protégez-Vous*

Deux publicités ont été publiées dans le numéro hors-série du *Guide des finances personnelles de Protégez-Vous* (en kiosque en septembre – **10 000 copies distribuées**).

La publicité « Bien comprendre vos assurances » visait à valoriser la discussion entre l'assuré et son agent ou courtier en assurance de dommages lors du renouvellement du contrat afin de protéger adéquatement ses biens.

Également, une promotion du guide *Les finances personnelles au féminin*, créé en collaboration avec ÉducÉpargne (partenariat établi par la CSF et reconduit par la Chambre de l'assurance en août pour une année additionnelle) a été diffusée.





2. Webinaire sur l'aide financière des enfants majeurs

Le webinaire « Donner un coup de pouce à vos grands enfants sans mettre vos finances en péril », animé par Élyse Marquis, a été présenté gratuitement en octobre, en collaboration avec Option consommateurs. Un compte rendu a été publié dans la section Partenaires du magazine *Protégez-vous*.

Résultat → 760 participants

L'entente de partenariat avec Option consommateurs a d'ailleurs été renouvelée en octobre 2025 en vue de créer de nouveaux outils destinés au grand public en 2026.



3. Colloque sur l'assurance et les changements climatiques

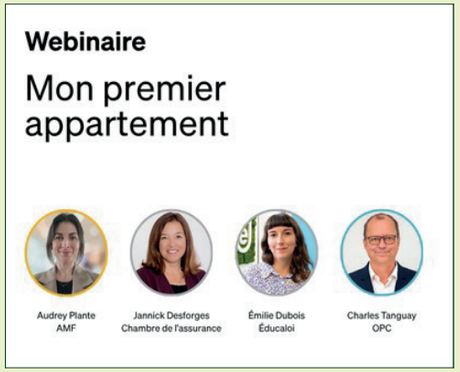
Également en octobre, le Laboratoire en droit des services financiers (LABFI) a tenu un colloque sur le rôle de la régulation financière en regard des changements climatiques.

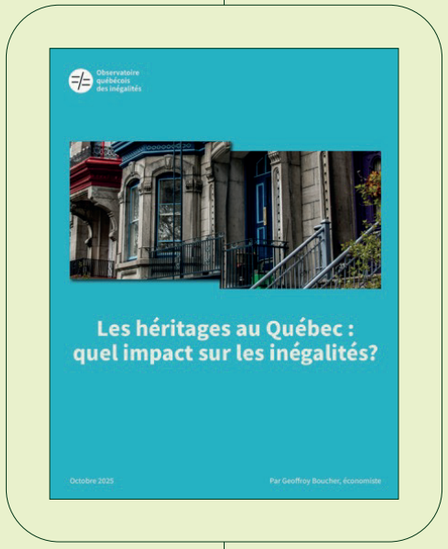
Me Jannick Desforges, directrice, Affaires juridiques et réglementation à la Chambre de l'assurance, a participé à un panel portant sur :

- la protection des consommateurs ;
- la compréhension des contrats d'assurance ;
- l'importance du rôle-conseil dans un contexte climatique changeant ;
- la responsabilité partagée des différents acteurs (assureurs, gouvernements, membres et assurés) à cet égard.

4. Webinaire gratuit sur l'assurance locataire

Dans le cadre du Mois de la littératie financière en novembre, la Chambre a pris part au webinaire organisé par l'Autorité et ses partenaires de la Stratégie québécoise en éducation financière. Me Desforges a fourni de l'information pertinente sur l'assurance locataire, la responsabilité civile, le calcul de la valeur de ses biens meubles et le rôle-conseil des agents et courtiers en assurance de dommages.





Autres partenariats destinés au grand public

Pour étendre la portée de ses initiatives, partager des ressources et diversifier les expertises, la Chambre de l'assurance a maintenu les partenariats préalablement établis par la CSF.

Observatoire québécois des inégalités

La Chambre a contribué à une étude, publiée en octobre, sur les transmissions de patrimoines au Québec et leur impact sur les inégalités. Cette recherche vise à sensibiliser les Québécois à l'impact réel des héritages et à mieux outiller les professionnels afin qu'ils puissent offrir des conseils éclairés à leurs clients.

Amplification des mécanismes de protection de l'Autorité

En collaboration avec l'Autorité, la Chambre contribue à amplifier la diffusion de mécanismes de protection du public. À l'automne 2025, elle a notamment :

- Annoncé le nouveau programme d'autodénonciation et de coopération de l'Autorité par ses infolettres et réseaux sociaux.
- Ajouté un lien vers le Cadre applicable au traitement des plaintes de l'Autorité sur l'ancien site Web de la ChAD.

Relations médias

La Chambre traite les demandes des médias avec transparence pour renforcer la confiance du grand public envers les professionnels du secteur financier et le système d'encadrement. L'objectif est d'informer les Québécois sur le rôle des membres et les bonnes pratiques auxquelles ils sont en droit de s'attendre. Du 4 juillet au 31 décembre 2025, **huit demandes de médias s'adressant au grand public** ont été reçues. Elles ont porté notamment sur :

- le renouvellement en assurance automobile ;
- la formation des représentants ;
- les protections contre les inondations ;
- les différences hommes-femmes en gestion de patrimoine ;
- la maltraitance et la fraude financière ;
- le coût de reconstruction en habitation.

Relations avec les membres

Un accompagnement de qualité est au cœur de la mission de la Chambre. Le soutien des professionnels de l'assurance et de la planification financière, dans le respect de la déontologie, contribue directement à la protection du public. Les relations avec les membres misent sur des communications régulières, un soutien personnalisé et des outils adaptés pour aider les certifiés à appliquer les bonnes pratiques dans leur travail quotidien.

Depuis la fusion, l'équipe porte une attention particulière à informer les membres que les codes de déontologie, les règles sur la formation continue et les mécanismes disciplinaires de la ChAD et de la CSF demeurent applicables.

Le service aux membres a pour rôle de :

- Fournir des conseils généraux sur l'application des codes de déontologie.
- Diriger les membres vers les ressources pertinentes de la Chambre ou de ses partenaires.
- Guider les professionnels quant à leurs responsabilités et obligations réglementaires, dont la formation continue.
- Organiser des événements, webinaires ou autres initiatives ciblées selon les besoins.
- Promouvoir en continu les bonnes pratiques professionnelles.

Les données suivantes présentent le volume d'appels reçus entre juillet et décembre 2025 dans les disciplines **de l'assurance de personnes et l'assurance collective de personnes, de la planification financière, de l'épargne collective et des plans de bourses d'études**.

	Appels reçus
Juillet	766
Août	777
Septembre	1 318
Octobre	1 808
Novembre	2 829
Décembre	910
Total	**8 408**

Le **taux de réponse global pour 2025 s'est établi à 94 %**[1], soit une performance supérieure à la cible habituelle de 90 %.

Alors que le quart des appels a concerné l'offre de formation de la Chambre, les questions fréquentes en lien avec la pratique professionnelle ont porté sur :

- **Le préavis de remplacement.**
- **La gestion des conflits d'intérêts**, dont les activités externes à déclarer.
- **Les actes posés à l'extérieur du Québec**, comme dans le cas d'un membre ayant un permis au Québec, mais qui veut servir des clients en Ontario.
- **Le transfert de clientèle** et les responsabilités lors d'une vente ou d'une prise en charge d'un bloc d'affaires.

[1] La donnée n'est pas disponible pour les membres en assurance de dommages.

Voici les appels et courriels reçus durant la même période en **assurance de dommages**.

	Pratique professionnelle	Formation continue
Juillet	20	258
Août	23	297
Septembre	23	510
Octobre	35	491
Novembre	24	721
Décembre	15	471
Total	**140**	**2 748**

En cette dernière année du cycle de formation, les membres se sont principalement interrogés sur :

- Le consentement pour donner accès au dossier de formation à l'employeur.
- Les conditions de report d'UFC excédentaires du cycle précédent.
- Les demandes de dispense et d'autodéclaration.

Concernant la pratique, les membres ont surtout questionné le centre d'appel sur :

- La **fin de mandat** dans des cas précis, par exemple lorsque la demande provient de l'assuré.
- La **protection des renseignements personnels**.
- Les bonnes pratiques en **renouvellement de contrat**, surtout quand les délais sont serrés.



Communication des bonnes pratiques

Les communications soutiennent les relations avec les communautés en mettant de l'avant les ressources les plus pertinentes au moment opportun.

	Articles et outils publiés de juillet à décembre 2025
Assurance de personnes, assurance collective de personnes, planification financière, épargne collective	*La classe moyenne québécoise face à quatre défis*[1] *La clarté dans la rédaction des contrats d'assurance*[1] *Mère-grand pourra-t-elle enrichir sa descendance ?* *Aide-mémoire à l'intention des conseillers : comment repérer le contrôle économique* (développé par le Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale, en collaboration avec la Chambre) *Tout sur le décaissement pour accompagner vos clients* (édition Automne 2025-Hiver 2026 du magazine *CSF Mag+* imprimé et en ligne)
Assurance de dommages	*Règlement sur le traitement des plaintes : les impacts pour les certifiés* *Copropriété : carnet d'entretien, attestation du syndicat et votre rôle-conseil*

L'édition de décembre 2025 du *CSF Mag+* marque la fin de cette publication sous sa forme actuelle. Une refonte des outils de communication et d'accompagnement des membres sera effectuée en 2026.

[1] Ces articles proviennent du magazine *CSF Mag+*, édition du 25 juin 2025.

Sites Web : une bibliothèque accessible en quelques clics

Jusqu'à la mise en ligne du site Web unifié de la Chambre de l'assurance, les membres peuvent toujours consulter les sites hérités de la ChAD et de la CSF. Ils ont ainsi accès à une vaste bibliothèque de contenus créés au fil du temps par les anciennes Chambres et qui constituent des références essentielles leur permettant d'effectuer un travail de qualité.

Site Web	Pages les plus lues destinées aux membres entre juillet et décembre 2025
Assurance de personnes et assurance collective de personnes, planification financière, épargne collective **CSF/chambresf.com**	**1.** Recherche testamentaire : nouvelle procédure électronique (1 523 vues) **2.** La classe moyenne québécoise face à quatre défis (740 vues) **3.** Ce que veulent les consommateurs québécois : un sondage Léger exclusif pour la CSF (593 vues)
Assurance de dommages **ChAD/chad.ca**	**1.** Demande de remboursement de la franchise par l'assuré (2 268 vues) **2.** Fin de mandat (1 044 vues) **3.** Valeur à neuf et assurance de remplacement (967 vues)

Formation continue

La formation continue est l'un des piliers de l'encadrement des membres de la Chambre de l'assurance. Mécanisme préventif essentiel visant la protection des consommateurs, elle permet aux professionnels de maintenir leurs connaissances à jour et d'appliquer les bonnes pratiques déontologiques.
La Direction de la formation continue :

- Alimente un catalogue de formations diversifiées, axées sur la prévention et le respect des obligations déontologiques.
- Reconnaît les formations offertes par les fournisseurs de formation de l'industrie et en assure la qualité.
- Veille au respect des règles de formation continue obligatoire pour les certifiés en assurance de dommages, en assurance de personnes, en assurance collective de personnes, en épargne collective et en plans de bourses d'études, ainsi que pour les experts en sinistre[1].

[1] L'Institut de la planification financière est responsable de la formation continue obligatoire des planificateurs financiers.

Objectifs 2025

La création de la Chambre de l'assurance a marqué une période de transition au sein de la direction, qui s'est fixé trois objectifs principaux :

- Terminer les formations en production au 4 juillet 2025.
- Favoriser l'utilisation optimale de l'Espace partenaire pour la reconnaissance de formations en assurance de personnes, en assurance collective de personnes, en épargne collective et en plans de bourses d'études.
- Implanter deux nouveaux guides sur la formation continue.

L'atteinte globale de ces objectifs est estimée à 85 %. Parmi les résultats clés :

- **24 formations sur 28** ont été livrées avant le 31 décembre (les quatre autres le seront en début 2026).
- La majorité des demandes de reconnaissance et de renouvellement ont été déposées sur l'Espace partenaire au 30 novembre.
- Le pont technologique avec l'Institut de planification financière a été ajusté pour optimiser les demandes de reconnaissance conjointes.
- Deux nouveaux guides remplaçant la *Politique sur la reconnaissance des activités de formation continue de la Chambre de la sécurité financière* ont été publiés à l'automne :
  - *Guide pour la reconnaissance des formations*, à l'intention des fournisseurs de formation.
  - *Guide de la formation continue obligatoire*, à l'intention des membres.

Catalogue bonifié

La Chambre a amorcé la construction d'un catalogue de formation équilibré pour l'ensemble des membres qu'elle encadre.

Les thèmes retenus lors de la création de nouvelles formations sont basés sur une analyse rigoureuse :

- Des questions fréquemment posées au centre de relations ;
- Des changements réglementaires ;
- Des lacunes détectées lors des enquêtes du syndic ;
- Des enjeux soulevés par les membres.

À cet égard, les sujets phares de la dernière période ont été :

- L'intelligence artificielle ;
- Les technologies et la cybersécurité ;
- Les changements climatiques ;
- Le vieillissement de la population ;
- Les situations de vie complexes (familles en affaires, secteur agricole, transfert d'entreprise, enfant en situation de handicap).

Ces sujets ont été intégrés aux formations lancées en 2025 ou prévues pour 2026.

Formations diffusées ou mises à jour du 4 juillet au 31 décembre 2025

Assurance de personnes, assurance collective de personnes, épargne collective et plans de bourses d'études	**Webinaire en direct**	Option consommateurs – *Donner un coup de pouce à vos grands enfants sans mettre vos finances en péril*
	En salle	*Se questionner sur sa pratique, c'est toujours pertinent !*
	À distance	*Cas de vie complexes* → Issue des travaux de la Chaire argent, inégalités et société
	Asynchrone	*Les enjeux d'équité chez les familles en affaires*
	Rediffusion	ÉducÉpargne – *Le décaissement : comment profiter judicieusement de son épargne-retraite ?*
	Mise à jour/bilingue	*Tout sur le REEE/The ins and outs of RESP*
	Mise à jour/bilingue	*Déonto Plus (cours obligatoire (2023-2027)*
	Rediffusion	APFF – *Revenus de placement des particuliers (cours 21)*
	Rediffusion	APFF – *L'assurance vie, un placement successoral particulier (partie 2) (cours 09)*
	Rediffusion	APFF – *Assurances et rentes (cours 27)*
Assurance de dommages **Hausse de 3,1 % du taux de satisfaction moyen[1] en 2025 comparé à 2024 (de 86,9 % à 90 %).**	**Asynchrone/bilingue**	*Supervision de non certifiés en règlement de sinistres/ Supervision of non-certified individuals in claims adjustment*
	Asynchrone	*La déontologie est dans le pré*
	Asynchrone	*L'île de la transparence*
	Asynchrone	*Qui veut assurer en Ontario ?*
	Asynchrone	*La mémoire de vos dossiers*
	Asynchrone	*Sensibilisation à la cybersécurité et aux nouvelles formes d'attaques*
	Rediffusion	APFF – *Incidences fiscales des produits financiers et planification de la retraite (cours 26)*
	Rediffusion	Cercle finance du Québec – *Portrait et tendances dans l'industrie de l'investissement responsable*
	Rediffusion	Journal de l'assurance – *Les tendances liées aux médicaments : qu'est-ce qui affecte les coûts encore !*
	Rediffusion	Journal de l'assurance – *Fiducies et gains en capital : les gens d'affaires comptent sur vous comme chef d'orchestre*
	Rediffusion	Virtuose Formation – *Bilan financier ou économique : découvrez la vraie richesse au-delà des chiffres*
	Rediffusion	Virtuose Formation – *Intelligence artificielle et conseil financier : mieux comprendre pour mieux agir*
	Rediffusion	Virtuose Formation – *Transfert d'entreprise : le rôle stratégique du conseiller*
	Rediffusion	Virtuose Formation – *Que vaut réellement le conseil financier ?*

[1] La donnée n'est pas disponible pour les membres des disciplines autres que l'assurance de dommages.

Faits saillants

Entre juillet et décembre 2025, près de **81 000 inscriptions** aux formations de la Chambre ont été enregistrées :

75 000 en assurance de personnes, en assurance collective de personnes, en épargne collective et en plans de bourses d'études.

6 000 en assurance de dommages.

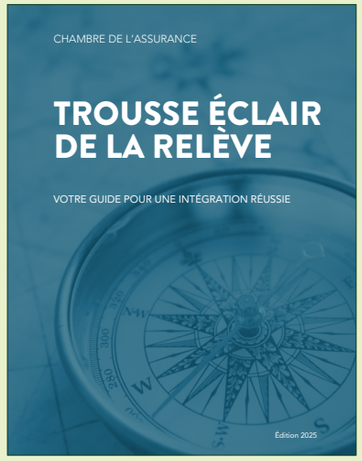
Un automne marqué par la fin de cycle en formation continue

Les fins de période en formation continue[1] ont mobilisé intensivement les équipes de la Chambre. En assurance de personnes, assurance collective de personnes, épargne collective et plans de bourses d'études, l'objectif a été de maintenir le taux de conformité de la période 2021-2023, qui s'établissait à 93,2 %.

Pour y parvenir, la Chambre a :

- Intensifié la collaboration avec les cabinets et les responsables de la conformité ou de la formation continue afin de soutenir le suivi des dossiers des membres.
- Offert un accompagnement personnalisé aux cabinets dont le taux de conformité était sous la moyenne à l'approche de la fin du cycle.
- Organisé 10 Sessions conseils (cinq en français et cinq en anglais), de mai à novembre, pour accompagner les membres dans la gestion de leur dossier de formation, réunissant plus de **250 participants**.
- Renforcé les communications ciblées.
- Bonifié l'offre de formations de qualité au catalogue.
- Tenu un webinaire pour les membres de la relève en septembre, qui a attiré **350 participants**, pour un taux de satisfaction de 99 %.

Résultat : un taux de conformité record de 94,2 %, accompagné d'une **réduction de 40 % des appels** comparativement à la fin de cycle 2021.



En assurance de dommages, les initiatives de communication et les outils développés, notamment le **Guide de fin de période** et la **Trousse éclair de la relève**, ont contribué à la conformité de **près de 40 %** des membres dès le 31 décembre 2025.

Le résultat repose sur un plan d'action ciblé, comprenant :

- Une communication régulière tout au long de 2025, fondée sur les questions fréquentes et les enjeux observés.
- Des messages ciblés aux employeurs afin de les soutenir dans la gestion des dossiers de formation de leurs employés.
- Un courriel personnalisé expédié aux membres en novembre, entraînant une hausse de 7 % du taux de conformité dans les semaines suivant l'envoi.
- La diffusion de la *Trousse éclair de la relève* qui fournit des informations utiles et spécifiques pour les nouveaux membres, dont des explications sur le cycle de formation continue et la gestion de leur dossier de formation.

[1] Le cycle de formation continue en assurance de personnes, en assurance collective de personnes, en épargne collective et en plans de bourses d'études a pris fin le 30 novembre 2025, alors que celui en assurance de dommages se termine le 31 mars 2026.

Reconnaissances

La Chambre reconnaît les formations de fournisseurs externes afin d'en assurer la qualité et la pertinence pour les membres et la protection du public. En assurance de dommages, elle reconnaît également les formateurs.

Un mois de novembre record

En raison de la simplification du traitement des demandes par l'Espace partenaire en assurance de personnes, en assurance collective de personnes, en épargne collective et en plans de bourses d'études, un nombre record de reconnaissances ont été traitées en novembre 2025, soit 356 demandes, comparativement à 306 à la fin de cycle 2023.

Il s'agit d'une moyenne de 18 reconnaissances par jour ouvrable.

Statistiques

Du 4 juillet au 31 décembre 2025

Assurance de personnes, assurance collective de personnes, épargne collective et plans de bourses d'études :

1 124

formations reconnues

Assurance de dommages :

426

formations reconnues

82

formateurs reconnus

Audit et satisfaction des activités de formation

Le système d'audit, déjà bien implanté en assurance de personnes, en assurance collective de personnes, en épargne collective et en plans de bourses d'études permet de vérifier la rigueur et la conformité des formations reconnues.

Voici le fonctionnement : dans ces secteurs, le contenu d'activités choisies aléatoirement est analysé en profondeur afin de confirmer qu'il est pertinent, cohérent et aligné sur les objectifs pédagogiques déclarés par le fournisseur de l'activité. En 2025, **34 audits ont été réalisés**.

L'intégration de l'assurance de dommages à ce processus d'audit est en cours.

L'analyse de la qualité des formations de tous les secteurs s'appuie également sur des **sondages de satisfaction** acheminés aux apprenants après chaque activité suivie, qu'elle soit dispensée par la Chambre ou par un fournisseur externe. Ces sondages mesurent le niveau de satisfaction, notamment à l'égard de l'expertise du formateur, des mises en situation présentées, des liens avec la pratique professionnelle et de l'adéquation de la formation avec les besoins en développement des certifiés.

En 2025, 14 767 apprenants ont répondu aux sondages.

Assurance de dommages :

4 311

répondants

taux de satisfaction moyen de 92,4 %

Assurance de personnes, assurance collective de personnes, épargne collective et plans de bourses d'études :

10 456

répondants

taux de satisfaction moyen de 94,5 %

Partenariats et rayonnement

La collaboration est l'une des valeurs phares de la Chambre de l'assurance. L'apport des partenaires est essentiel à sa mission de protection du public. Ceux-ci contribuent à renforcer les initiatives, à alimenter les échanges d'information essentiels avec l'écosystème financier et à multiplier les occasions de rayonnement.

Voici les principales collaborations et activités de visibilité de l'automne 2025.

Groupes de travail collaboratifs

1. Rencontres trimestrielles avec l'Autorité

La Chambre entretient un dialogue régulier avec l'Autorité afin d'offrir un accompagnement cohérent et de qualité à ses membres. Ces rencontres visent à :

- Faciliter le partage d'informations réglementaires.
- S'arrimer aux décisions de l'Autorité pour informer les membres au moment opportun.

L'objectif est de faciliter la prévisibilité des changements réglementaires, des consultations à leur égard et de leur mode d'application. À l'automne 2025, la rencontre trimestrielle a permis de faire le point sur les dossiers réglementaires en lien avec la Loi 16 (règlement intérieur, règle sur la cotisation, décision de reconnaissance, etc.).

2. Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA)

La Chambre poursuit l'implication de la CSF et de la ChAD au sein des groupes de travail des OCRA. Cette participation permet de :

- Contribuer aux initiatives nationales en matière d'encadrement.
- Partager l'expertise déontologique de la Chambre.
- Échanger sur les meilleures pratiques du secteur à l'échelle nationale.

Voici les principales implications de la Chambre à l'automne 2025 :

- Implication dans la redéfinition du mandat du groupe de sensibilisation des consommateurs à l'assurance, travaux prévus jusqu'en 2026.
- Contribution aux groupes de travail sur les changements climatiques, la cybersécurité et les licences des experts en sinistre.

3. Chaire argent, inégalités et société pour la recherche et la formation

La collaboration se poursuit entre la Chambre et la Chaire argent, inégalités et société, créée en partenariat avec l'Institut national de la recherche scientifique (INRS). Les travaux de la chaire visent à mieux comprendre les aspects sociaux de la gestion des finances et les comportements financiers des Québécois.

À la faveur de cette entente renouvelée, de nouvelles formations seront développées en 2026. Par ailleurs, les prochains projets de la chaire soutiendront l'expertise des domaines de l'ensemble des membres encadrés par la Chambre, incluant ceux en assurance de dommages.

En 2025, trois formations ont été réalisées grâce à ce partenariat :

1. *Écarts de revenus dans les couples : saisir les enjeux et accompagner vos clients*

Mieux comprendre les enjeux et soutenir les conseillers dans l'accompagnement de leurs clients, notamment lorsque des conjoints de fait ont des écarts de revenus importants.

2. *Cas de vie complexes*

Stratégies concrètes pour accompagner efficacement les clients confrontés à des situations délicates comme la succession à un enfant vulnérable.

3. *Enjeux d'équité chez les familles en affaires*

Distinction entre équité et égalité dans un contexte de transfert d'entreprise et de succession.

Rayonnement dans l'industrie

La Chambre maintient une présence active dans les événements de l'industrie afin de rencontrer les membres et les partenaires, comprendre leurs besoins et mieux faire connaître ses services d'accompagnement.



Congrès du RCCAQ – 12 et 13 novembre

Lors de la 52e édition du congrès annuel du Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ), les échanges ont porté sur la relève, les changements climatiques et les cyberrisques.

Chantal Lamoureux, présidente-directrice générale de la Chambre, a présenté à l'ensemble des congressistes les services d'accompagnement offerts par l'organisme et les étapes de la transition organisationnelle.

Le kiosque de la Chambre a permis de recueillir les commentaires des membres pour notamment déterminer les sujets à traiter dans le cadre du prochain cours obligatoire en assurance de dommages.

Virtuose formation – 24 novembre

La Chambre était présente à la 4e édition de la Journée Virtuose, axée sur la planification financière.

Mireille Bourque, chef, Qualité des pratiques et formation continue, a participé à la formation *Se questionner sur sa pratique, c'est toujours pertinent* en mettant de l'avant l'importance des bonnes pratiques professionnelles, notamment en ce qui concerne l'intelligence artificielle.

Chantal Lamoureux a présenté les progrès de la Chambre depuis la fusion et les initiatives d'aide à la pratique en développement.

Congrès en assurance de personnes des Éditions du Journal de l'assurance – 18 novembre

Les représentants de la Chambre ont échangé avec les membres, notamment au sujet des conférences à l'ordre du jour qui portaient sur l'intelligence artificielle, l'avenir de la distribution et les bonnes pratiques d'affaires.

Chantal Lamoureux a participé aux discussions et répondu aux questions concernant :

- l'encadrement des membres ;
- l'état de la fusion CSF et ChAD ;
- les projets d'accompagnement en développement ;
- le rôle central de la déontologie dans le conseil financier.

Numérique

La Chambre de l'assurance priorise la saine gestion de ses infrastructures technologiques et la protection rigoureuse des données qu'elle détient. Fidèle aux meilleures pratiques de gouvernance en technologies de l'information, la Direction, Numérique :

- Maintient un contrôle constant des systèmes et les audite régulièrement.
- Surveille et gère les risques de façon proactive.
- Assure l'architecture et la gestion du cycle de vie des données détenues par la Chambre.
- Veille au respect des exigences auxquelles la Chambre est assujettie, notamment celles applicables à la protection des renseignements personnels.

À cet égard, voici les initiatives réalisées entre le 4 juillet et le 31 décembre 2025.

- Réalisation de tests de vulnérabilité couvrant l'ensemble des systèmes dans une optique de mitigation en continu des risques en cybersécurité et des systèmes :
  - Tests de premier niveau.
  - Analyse des résultats et application des correctifs requis.
  - Deuxième série de tests pour confirmer la robustesse des corrections appliquées.
- Formations obligatoires pour l'ensemble du personnel dans le but de maintenir à jour les connaissances et rappeler les bons réflexes à adopter. Les tests étaient axés principalement sur les nouvelles menaces, dont les risques liés aux réunions en ligne et à l'utilisation des codes QR.
- Simulations d'hameçonnage :
  - Taux d'échec nettement inférieur à la moyenne nord-américaine de 33 % dévoilée par le *Phishing by Industry Benchmark Report 2025*.
  - Accompagnement individuel et reprise de la formation pour le personnel qui n'a pas réussi le test afin de renforcer les réflexes de sécurité.

Gouvernance renforcée en période de fusion

La création de la Chambre de l'assurance implique une attention particulière à la fusion des systèmes de la CSF et de la ChAD. Cette transition est guidée par un principe fondamental : **maintenir le contrôle technologique et la sécurité des données**, sans compromettre l'efficacité des opérations.

Pour soutenir cet objectif, la Chambre a procédé à la nomination d'une conseillère principale en gouvernance et innovation, qui :

- Accompagne la Chambre dans la mise en œuvre d'une gouvernance numérique responsable.
- Favorise l'innovation au service de la protection du public.
- Veille à l'alignement des initiatives numériques avec les meilleures pratiques et l'évolution du secteur numérique.

Durant la fusion, la Direction, Numérique, mise sur les communications internes – accompagnement personnalisé, rappels fréquents des bonnes pratiques, points d'attention lors des rencontres d'équipe – afin d'assurer une transition sécuritaire.

L'année 2026 sera marquée par plusieurs projets visant à harmoniser les outils numériques internes à la Chambre, dont la fusion de l'environnement Office 365. La direction maintiendra également les meilleures pratiques de gestion des cyberrisques pour l'ensemble de ses systèmes. Enfin, elle entreprendra l'analyse des plateformes de gestion des clientèles et des dossiers UFC héritées de la ChAD et de la CSF, et qui fonctionnent en parallèle depuis la fusion. Aucun changement technologique susceptible d'avoir un impact sur les membres ne sera implanté sans un plan clair et une communication préalable transparente.

Demandes d'enquête

La mission de protection du public de la Chambre de l'assurance repose sur un mécanisme fiable, équitable et accessible permettant de vérifier la qualité de la pratique professionnelle de ses membres. Lorsqu'une personne s'interroge sur un service reçu ou un comportement observé, elle doit avoir accès à un processus d'analyse rigoureux et impartial.

Le bureau du syndic est responsable de ce processus. Son rôle est de mener des enquêtes de façon indépendante, objective et confidentielle afin de vérifier si les actes professionnels d'un membre sont conformes aux exigences de son code de déontologie.

Une enquête consiste à recueillir, analyser et vérifier les faits pertinents. À l'issue de ce travail, le syndic rend une décision[1] fondée sur les éléments recueillis et sur les obligations déontologiques applicables.

L'équipe du bureau du syndic a dégagé les grandes tendances qui se sont démarquées, à l'automne 2025, à travers les demandes d'enquête et la vérification des faits. Les pages suivantes en sont un résumé.

[1] Voir le tableau des Décisions rendues à la page 50.

Tendances observées en assurance de dommages

1. Réclamation : manque de suivi, délais déraisonnables et défaut d'expliquer

Lors d'une réclamation, certains assurés ont l'impression de ne pas être suffisamment informés par leur expert en sinistre et constatent un manque d'explications. Certains jugent également déraisonnables les délais de traitement de leur dossier. Ces tendances récurrentes font en sorte que les assurés peuvent percevoir qu'ils n'ont pas l'accompagnement nécessaire pour comprendre leur réclamation et prendre des décisions éclairées. Ainsi, la Chambre de l'assurance rappelle régulièrement à ses membres l'importance de leur rôle d'explication.

2. Un dossier entre plusieurs mains

Lors d'une réclamation, le dossier d'un assuré peut être pris en charge par plusieurs intervenants, qu'ils soient certifiés ou non. Cette pratique comporte des risques : suivis qui se perdent, informations mal transférées, notes incomplètes ou contradictoires. Le bureau du syndic rappelle que la reprise d'un dossier doit se faire avec rigueur et vigilance afin d'assurer une continuité adéquate du traitement.

3. Fraude en assurance collective

Le bureau du syndic souhaite sensibiliser les certifiés à un enjeu préoccupant : l'augmentation des cas de fraude en assurance collective commise par des certifiés envers le régime de leur employeur. Certains croient à tort que cette pratique ne concerne qu'eux et leur employeur, et non leur organisme d'encadrement. Pourtant, l'intégrité d'un professionnel est de mise en toutes circonstances. Ainsi, présenter de fausses réclamations en assurance collective va à l'encontre de l'honneur et de la dignité de la profession.

La Chambre réfléchira en 2026 au plan visant à outiller les membres en lien avec ces manquements. Notamment, elle rappellera les outils et les formations qui existent déjà en lien avec ces tendances et veillera, au besoin, à développer d'autres ressources d'accompagnement.

Tendances observées en assurance de personnes, épargne collective et planification financière

1. Non-respect de la procédure de remplacement de contrat d'assurance

Les manquements relatifs à l'application et aux exigences du préavis de remplacement reviennent fréquemment dans les demandes d'enquête. Les demandes peuvent toucher des situations où un représentant aurait omis de produire un préavis de remplacement alors que la situation l'exigeait. Il peut également s'agir d'une occasion où le préavis a été rempli avec des erreurs ou omissions, ce qui détourne des bonnes pratiques de cette procédure.

À cet égard, une promotion accrue de la formation *Le préavis de remplacement démystifié* et de l'outil *Un préavis de remplacement est-il nécessaire ?* est prévue en 2026.

2. Analyse des besoins financiers (ABF) absente ou incomplète

Les enquêtes révèlent que les bonnes pratiques entourant l'ABF ne sont pas toujours maîtrisées. Certains conseillers omettent de recueillir ou d'analyser les informations pertinentes visant à conseiller adéquatement le client. Le bureau du syndic rappelle que bien connaître son client, ses motivations et le contexte entourant ses finances est primordial pour offrir des conseils avisés et permettre au client de prendre des décisions éclairées. Les renseignements doivent être consignés dans un document daté, qui sera remis au client.

Afin de corriger d'éventuelles lacunes, l'outil ABF en assurance de personnes sera déployé en 2026 et des rappels seront effectués en lien avec les outils ABF qui existent déjà (en assurance collective de personnes et l'ABF d'une entreprise).

3. Exécution déficiente du mandat

Il arrive qu'une instruction donnée par un client ne soit pas exécutée par le représentant. Il peut s'agir, entre autres, de l'oubli de traiter une demande de modification sur un contrat, de procéder au changement de bénéficiaire ou de transmettre des documents requis pour l'émission d'un contrat. Ces manquements peuvent avoir de lourdes conséquences pour un client, comme une absence de protection potentielle.

En 2026, la Chambre rappellera aux représentants les bonnes pratiques relatives à l'exécution du mandat.

Demandes d'enquête reçues

Disciplines et catégories d'inscription	Assurance de personnes, épargne collective et planification financière 2025	2024	2023	Assurance de dommages 2025	2024	2023
Représentant en assurance de personnes	192	168	239			
Représentant en assurance collective	31	33	60			
Planificateur financier	25	31	56			
Agent en assurance de dommages				83	30	38
Courtier en assurance de dommages				127	103	112
Expert en sinistre				225	182	219
Représentant en épargne collective	80	88	179			
Représentant en plans de bourses d'études	3	3	3			
Autres (non recevables)[1]	128	136	115	69	46	s.o.
Total des demandes d'enquête reçues[2]	**347**	**340**	**431**	**504**	**361**	**369**

Demandes d'enquête fermées

Disciplines et catégories d'inscription	Assurance de personnes, épargne collective et planification financière 2025	2024	2023	Assurance de dommages 2025	2024	2023
Représentant en assurance de personnes	191	128	59			
Représentant en assurance collective	46	31	14			
Planificateur financier	38	31	12			
Agent en assurance de dommages				101	18	35
Courtier en assurance de dommages				175	64	123
Expert en sinistre				294	130	148
Représentant en épargne collective	119	107	35			
Représentant en plans de bourses d'études	4	0	1			
Autres (non recevables)[1]	155	110	241	80	35	s.o.
Total des dossiers[2]	**387**	**283**	**319**	**650**	**247**	**306**

[1] La catégorie « non recevables » regroupe les dossiers dont le droit de pratique du visé était inactif au moment de la demande d'enquête, ceux qui ne concernent pas un membre encadré par la Chambre, ceux dont l'intimé n'a pu être identifié avec précision ainsi que ceux visant des institutions. Ils ont donc été fermés sans être attribués à l'une des catégories d'intimés. La donnée est compilée seulement pour les membres en assurance de dommages.

[2] Un membre en assurance de personnes, épargne collective et planification financière peut combiner plusieurs disciplines et être comptabilisé dans plus d'une discipline dans ce tableau. Ainsi, le total des dossiers ne représente pas le total des disciplines et catégories d'inscription impliquées dans les dossiers.

Décisions rendues en 2025

Il existe trois catégories de décisions par le syndic : les fermetures simples, les mesures administratives et le dépôt de plainte devant le comité de discipline.

La grande majorité des décisions rendues porte sur des **fermetures simples** (74 % en 2025) ou encore les dossiers sont fermés à la suite d'une **mesure administrative** (22,5 % en 2025).

En 2025, 3,5 % des dossiers ont fait l'objet d'un dépôt de plainte devant le comité de discipline.

Délai moyen en jours pour traiter les dossiers en 2025 :

Assurance de personnes

445

Assurance de dommages

322

	Dépôt d'une plainte devant le comité de discipline	Fermetures simples[1]	Mesures administratives (mise en garde, formation)
Représentant en assurance de personnes	9	141	41
Représentant en assurance collective	2	37	7
Planificateur financier	1	33	4
Agent en assurance de dommages	6	65	30
Courtier en assurance de dommages	8	110	57
Expert en sinistre	7	212	75
Représentant en épargne collective	3	95	21
Représentant en plans de bourses d'études	0	4	0
Aucune discipline au moment de l'enquête (ancien membre)	15	123	17
Total des dossiers[2]	**45**	**766**	**226**

[1] Insuffisance de la preuve, absence de fondement de l'allégation, transfert à une autre juridiction ou décès de la personne visée.

[2] Un membre en assurance de personnes, épargne collective et planification financière peut combiner plusieurs disciplines et être comptabilisé dans plus d'une discipline dans ce tableau. Ainsi, le total des dossiers ne représente pas le total des disciplines et catégories d'inscription impliquées dans les dossiers.

Comité de discipline

Le comité de discipline est un tribunal quasi judiciaire indépendant dont le rôle 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.

Lorsqu'il conclut qu'un manquement déontologique est suffisamment appuyé par la preuve, le syndic (ou un syndic adjoint) dépose une plainte devant le comité de discipline. Dans ce cadre, le syndic agit comme poursuivant et présente les éléments démontrant la faute reprochée.

Le comité de discipline entend la preuve et détermine si le membre a contrevenu à ses obligations déontologiques. Si le comité n'est pas convaincu du bien-fondé des accusations, le membre est acquitté.

Membres du comité de discipline

Au 31 décembre 2025

La Chambre remercie chaleureusement les membres du comité de discipline pour leur engagement envers la déontologie et la protection du public.

	Assurance de personnes, épargne collective et planification financière			Assurance de dommages
Présidents	Me Claude Mageau			Me Patrick de Niverville
Vice-présidents	Me Chantal Donaldson			Me Daniel M. Fabien
Présidents suppléants	Me Marco Gaggino	Me Madeleine Lemieux	Me Marie-Josée Bélainsky	Me Jean-Louis Laberge
Membres du comité de discipline	Benoit Bergeron, A.V.A., Pl. Fin. Jean-Michel Bergot Diane Bertrand, Pl. Fin. Marc Binette, Pl. Fin. Frédéric Blouin, A.V.A., Pl. Fin. Éric Bolduc Daniel Burnie, A.V.A., Pl. Fin. Robert Carrier Dyan Chevrier, A.V.A. Sonia Comeau Andrée Couture, A.V.A., Pl. Fin. Hubert Benoit Décary Michel Demers, A.V.A., Pl. Fin. Nicolas Denis Shirtaz Dhanji, A.V.A., Pl. Fin. John Di Nezza Charles Drolet Michel Dubé François Faucher, Pl. Fin. Pascale Gagné Caroline Gagnon Louis-André Gagnon Marc Gagnon, A.V.C., Pl. Fin. Marcel Gélinas Louis Giguère, A.V.C.	Maria-Teresa Giurleo Éric F. Gosselin, Pl. Fin. Vivian Hachem, A.V.C. Mona Hanne, Pl. Fin. Patrick Haussmann, A.V.C. Ramil Julien Sylvain Jutras, A.V.C., Pl. Fin. Martin Lachance Audrey Lacroix Linda Lamarche Jasmin Lapointe Louis Larochelle Marie-Josée Lindsay Ndangbany Mabolia, Pl. Fin. Caroline Maheu Nicolas Maheu-Giroux Claude Ménard, A.V.A. André Noreau Céline Paret Johanie Patenaude Frédéric Perman Denis Petit, A.V.A. Chantal Pharand Jeannot Plamondon Claude Poirier, A.V.A.	Stéphane Prévost, A.V.C. Isabelle Provost, Pl. Fin. Monique Puech Frédérick Scheidler Claudette St-Germain Mélissa St.Germain Bruno Therrien, Pl. Fin. Antonio Tiberio Felice Torre, A.V.A., Pl. Fin. Sylvain B. Tremblay, Pl. Fin. Philippe-Antoine Truchon-Poliard Dominique Vaillancourt Sophie Vallée Patrick Warda, A.V.C., Pl. Fin.	**Courtiers** Sultana Chichester Josée-Sandra Huard, C. d'A.Ass. Philippe Jones Nadia Ndi Maryse Pelletier, C. d'A.Ass. François Vallerand, C. d'A.Ass. Bernard Jutras, C. d'A.Ass. Nathalie Boyer, C. d'A.Ass. Antoine El-Hage Chantale Godbout, C. d'A.Ass. Catherine Plante Sophie Chalifour Karine Côté **Agents** Mireille Gauthier Anne-Marie Hurteau Mélanie Couture Véronique Miller Martyne Lavoie Véronique Bastien Kevin Watier Maxime Béland Rachel Patenaude **Experts en sinistre** Pierre David Janie Hébert Mario Joannette Gontran Junior Lamontagne Benoit Loyer Lise Martin Daniel Balthazar Luc Demers Julie Lessard Anne-Marie Labonté Annie Mercier Hugo Vachon Karine S. Correia Linda Collin Marie-Pier Saillant Sébastien Moreau Nancy Paradis Guillaume Gagnon

Dossiers en traitement

Nombre de dossiers actifs au 4 juillet 2025	40
Nombre de dossiers actifs au 31 décembre 2025	31

Plaintes reçues

Disciplines et catégories d'inscription	4 juillet au 31 décembre 2025	1er janvier au 3 juillet 2025[1]
Représentant en assurance de personnes	2	7
Représentant en assurance de personnes et en assurance collective de personnes	1	0
Agent en assurance de dommages	2	0
Courtier en assurance de dommages	5	1
Expert en sinistre	0	3
Représentant en épargne collective	0	6
Représentant en assurance de personnes et en épargne collective (disciplines combinées)	0	2
Total	**10**	**19**

Décisions rendues par le comité de discipline

Le syndic n'a pas le pouvoir de déclarer le certifié visé coupable d'une infraction professionnelle. Cette autorité appartient au comité de discipline. Les décisions relatives à une plainte ne sont pas nécessairement rendues l'année au cours de laquelle la plainte est déposée.

	4 juillet au 31 décembre 2025	1er janvier au 3 juillet 2025[1]
Décisions sur culpabilité	3	1
Décisions sur culpabilité et sanction	11	10
Décisions sur sanction	0	1
Décisions sur requêtes préliminaires	0	0
Décision sur une demande de retrait de plainte	4	1
Décision sur requête en radiation provisoire	0	0
Décision interlocutoire	2	0
Décision sur demande de remise	0	0
Décision sur modification d'une ordonnance	1	0
Total	**21**	**13**

[1] Données provenant des rapports de la ChAD et de la CSF.

Délai moyen en jours pour rendre une décision en 2025

Assurance de personnes, assurance collective de personnes, épargne collective et planification financière



119

Assurance de dommages



59

Nature des sanctions imposées

	4 juillet au 31 décembre 2025	1er janvier au 3 juillet 2025[1]
Amende	**8 intimés** 40 500 $ 15 chefs d'infraction	**3 intimés** 32 000 $ 5 chefs d'infraction
Réprimande	**1 intimé** 1 chef d'infraction	**2 intimés** 6 chefs d'infraction
Radiation temporaire	**4 intimés** 23 chefs d'infraction	**6 intimés** 21 chefs d'infraction
Radiation permanente	0	**1 intimé** 13 chefs d'infraction

[1] Données provenant des rapports de la ChAD et de la CSF.

Dossiers en appel

2

dossiers en appel au 4 juillet 2025

1

dossier en appel au 31 décembre 2025

Informations financières

En date du 31 décembre 2025.
Consultez les états financiers complets à chambreassurance.ca.

Revenus :

24 331 592 $

Répartition des revenus

Cotisations	20 955 824 $
Formations	3 288 259 $
Amendes disciplinaires	87 509 $

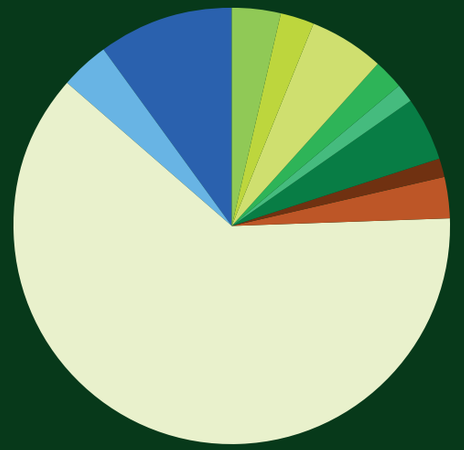
Placements

Revenus nets de placement	1 408 810 $[1]

[1] Incluant la variation de la juste valeur des placements : 400 721 $.

Dépenses :

26 106 519 $



Répartition des dépenses

Amortissement des immobilisations	954 342 $
Communications et relations avec les parties prenantes	690 592 $
Déontologie et discipline	1 431 744 $
Formation continue	612 956 $
Frais de perception de la cotisation	308 771 $
Frais d'occupation et charges opérationnelles	1 231 282 $
Frais financiers	408 489 $
Gouvernance	748 304 $
Main-d'œuvre et gestion des ressources humaines	16 184 558 $[2]
Services professionnels	927 916 $
Systèmes d'information	2 607 565 $

Insuffisance des revenus par rapport aux dépenses	(366 117 $)

[2] Incluant la rémunération de la Direction générale : 300 000 $.

Conclusion : regard vers 2026

L'année 2025 étant derrière nous, notre regard se tourne vers 2026. Puisque les idées ne manquent pas, nous avons établi des priorités claires en nous appuyant sur les commentaires de nos membres. Leurs réponses au sondage de l'automne ont été déterminantes pour guider nos priorités.

Ils souhaitent :

- Davantage de formations adaptées à leurs besoins.
- Une meilleure compréhension des changements réglementaires qui impactent leur pratique.
- Des outils d'aide à la pratique simples et efficaces.
- Des études de cas concrètes.
- Une plus grande sensibilisation du public à l'assurance et à la planification financière.

Nous agirons en ce sens. L'année 2026 sera marquée par des initiatives à forte valeur ajoutée pour soutenir et encadrer nos membres, dont :

- **Le déploiement graduel d'un nouveau site Web**, mieux organisé et plus intuitif, facilitant l'accès aux ressources tant pour les professionnels que pour les consommateurs.
- **Le lancement de nouvelles formations et de publications**, notamment sur l'intelligence artificielle, l'analyse des besoins financiers, les changements climatiques et les décisions disciplinaires.
- **Des consultations publiques**, dont celles portant sur le règlement intérieur et sur la règle sur la cotisation.
- **Une communication renforcée auprès du grand public**, afin de mieux faire connaître le rôle des professionnels, les mécanismes d'encadrement de leur pratique et leur contribution à la santé financière de la société québécoise.

Les travaux liés à la fusion se poursuivent également, dont :

- **L'entrée en vigueur de la décision de reconnaissance** de la Chambre comme OAR par l'Autorité d'ici le 4 juillet 2026.
- **La tenue de l'AGA**, le 21 avril 2026, incluant l'élection d'un administrateur en assurance de personnes.
- **La gestion de la transition réglementaire** des REC et RPBE vers l'OCRI et l'Autorité.

Enfin, le CA et la Direction amorceront les réflexions nécessaires à l'élaboration d'un nouveau plan stratégique, fondé sur des orientations fortes qui guideront nos décisions.

Nous abordons l'avenir avec confiance et détermination. Les projets à venir témoignent de notre volonté d'être un organisme d'encadrement solide, crédible et engagé auprès de nos membres, des consommateurs et de nos partenaires. Ensemble, nous continuerons de renforcer l'encadrement des professionnels de l'assurance et de la planification financière, et de contribuer à une industrie où confiance, compétence et responsabilité demeurent au cœur des pratiques.



Chambre de l'assurance

Bureau Maisonneuve

999, boul. De Maisonneuve Ouest
Bureau 1200
Montréal (Québec) H3A 3L4
514 842-2591
1 800 361-7288

Bureau McGill

2000, av. McGill College
12e étage
Montréal (Québec) H3A 3H3
514 282-5777
1 800 361-9989

chambreassurance.ca