

A photograph of a woman with curly hair, wearing a blue shirt, leaning into a car seat to interact with a young child. The child is sitting in a blue and black car seat, looking towards the woman. The scene is set inside a car, with the interior and a window visible in the background.

2020

RAPPORT ANNUEL





2020

CONTENU

MOT DU PRÉSIDENT	2
MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE	3
FAITS SAILLANTS	4
RESSERREMENT DU MARCHÉ DE L'ASSURANCE AUTO	5
TECHNOLOGIE ET INNOVATION	8
INFORMATION ET CONSEILS AUX ASSURÉS	10
EXPERTISE EN ESTIMATION DES DOMMAGES	12
INFLUENCE DU GAA AU SEIN DE L'INDUSTRIE	14
COMITÉS DU GAA	18



GUY LECOURS

PRÉSIDENT

« L'aide du GAA est visible et concrète, et son importance pour les consommateurs est incontestable. »

L'année 2020 aura été marquante à bien des égards. La baisse de la circulation automobile sur les routes a permis de relâcher une certaine pression engendrée par le resserrement du marché observé au cours des dernières années. Pourtant, lorsqu'il est question de souscrire une assurance automobile, le GAA demeure fortement sollicité par les particuliers et les entrepreneurs.

Le GAA est intervenu fréquemment pour aider les entreprises à obtenir l'assurance automobile dont elles ont besoin pour poursuivre leurs activités. Ces demandes ont augmenté de plus de 500 % au cours des cinq dernières années. Situation semblable au Plan de répartition des risques, où le volume de primes transportées se rapportant aux entreprises a connu un bond de 638 % pour la même période. Ces données nous ont d'ailleurs amenés à former un groupe de travail pour mieux cerner les besoins particuliers de cette clientèle afin de trouver la meilleure façon d'y répondre. Le Fichier central des sinistres automobiles (FCSA) n'est pas en reste avec un volume de consultations qui s'élève à 2,2 millions en 2020 seulement ; la consultation par les assurés a connu une augmentation de 48 % depuis 2016.

Ces trois activités reflètent bien la responsabilité qui incombe au GAA de répondre aux besoins des automobilistes en leur procurant l'assurance dont ils ont besoin et en favorisant une tarification équitable. L'aide du GAA est visible et concrète, et son importance pour les consommateurs est incontestable.

Ce qui est moins visible, mais tout aussi crucial, ce sont les collaborations que le GAA a su développer au fil des années. On dit qu'une image vaut mille mots, et celle qui illustre le **rôle central que le GAA joue dans l'industrie** est particulièrement éloquent. Elle reflète l'importance des relations de l'organisation avec tous les joueurs concernés et impliqués dans le fonctionnement et l'évolution de l'assurance auto au Québec. Ainsi, au cœur d'une année marquante pour tous, le GAA a continué de travailler de concert avec tous ses partenaires et de maintenir des communications constantes avec les consommateurs, les assureurs, les acteurs de l'industrie de l'assurance et de la réparation automobile et les diverses instances gouvernementales.

On ne saurait clore cette année sans parler des travaux accomplis en matière de gestion intégrée des risques inhérents à notre organisme. D'une part, le GAA a achevé avec succès les travaux entourant la modernisation de la base de données du FCSA et l'adaptation des applications de ce système, dans le cadre du projet ÉvoluSys. Il a également rehaussé le niveau de sécurité informatique de plusieurs de ses systèmes dans un contexte où les cyberattaques causent de plus en plus de dommages aux entreprises. D'autre part, il a collaboré avec l'Autorité des marchés financiers pour s'assurer que les données nominatives contenues au FCSA sont adéquatement protégées.

En terminant, je souhaite remercier tous les employés et tous les membres qui s'engagent et permettent au GAA de réaliser sa mission avec autant de succès.



JOHANNE LAMANQUE

DIRECTRICE GÉNÉRALE

« Les réalisations présentées dans ce rapport témoignent de l'énergie, mais surtout de l'engagement de nos équipes à maintenir et à poursuivre nos activités. »

I serait difficile de revenir sur l'année qui s'est écoulée sans mentionner l'adaptation dont nous avons dû faire preuve dans nos milieux de travail respectifs. Fort heureusement, notre industrie a pu poursuivre ses activités jugées essentielles, tout comme le GAA, qui a gardé le cap sur ses objectifs de l'année.

L'amélioration continue est au cœur de nos valeurs et de nos activités ; elle nous amène à revoir chaque année nos façons de faire pour mieux servir nos divers publics. Plusieurs projets ont ainsi pu se concrétiser, comme le nouveau mécanisme d'accès à l'assurance automobile, qui permet d'offrir un service plus rapide aux consommateurs. Ce souci d'efficacité était au centre de la modernisation de l'outil de saisie des transactions du Plan de répartition des risques lancé à l'automne. Enfin, après plusieurs mois de travail, le nouveau cours en estimation des dommages automobiles adapté aux technologies présentes dans nos véhicules a été lancé en septembre.

La créativité est aussi un ingrédient clé pour se renouveler. C'est en osant penser différemment nos projets que nous avons pu proposer un webinaire à plus de 200 estimateurs, une première pour le GAA qui a pu réaffirmer son expertise dans ce domaine. Nos communications ont aussi été repensées afin de joindre nos divers publics et de promouvoir nos services tout au long de l'année.

Les réalisations présentées dans ce rapport témoignent de l'énergie, mais surtout de l'engagement de nos équipes à maintenir et à poursuivre nos activités. Cet engagement prend ses racines dans le fort sentiment d'appartenance de nos employés : pas moins de 95 % d'entre eux sont fiers de travailler pour notre organisation, selon un sondage mené par la firme Normandin Beaudry.

Je suis aussi ravie de constater que les membres qui siègent à nos différents comités sont satisfaits de leur expérience à nos côtés. Une marque de reconnaissance importante pour notre organisation, puisque le travail en comité fait partie intrinsèque de son fonctionnement.

Je tiens à remercier les équipes du GAA, les membres de nos comités et le conseil d'administration. La solidité de nos liens nous a permis de vivre une année exceptionnelle.

2020

FAITS SAILLANTS

FICHER CENTRAL DES
SINISTRES AUTOMOBILES



2 209 056
consultations

PLAN DE RÉPARTITION DES RISQUES



246 M\$
de primes transportées

ACCÈS À L'ASSURANCE AUTO



372
dossiers réglés

CONSTAT AMIABLE



100 000
téléchargements

CENTRE D'INFORMATION



13 970
appels en assurance auto

GAA.QC.CA



224 115
visites

VISITES DE CONFORMITÉ



139
FCSA : 107 PRR : 32

ESTIMATION



3 253
dossiers contrôlés

RESSERREMENT DU MARCHÉ DE L'ASSURANCE AUTO



FICHER CENTRAL DES SINISTRES AUTOMOBILES



Un nombre de consultations en hausse

Malgré une année marquée par un confinement ayant contraint les citoyens à délaissé leur auto, le nombre de consultations du Fichier central des sinistres automobiles (FCSA) par les assureurs s'est maintenu au niveau record observé en 2019. Par ailleurs, le nombre de consultations des assurés a augmenté de 11 % en un an.

	Consultations par les assureurs et courtiers	Consultations par les assurés	
		Total	Avec ClicSécur
2020	2 173 945	35 111	13 750
2019	2 172 029	31 730	10 719
2018	1 856 469	24 661	7 849
2017	1 605 718	23 109	7 701
2016	1 619 896	23 708	8 133

Intérêt croissant pour la vérification du dossier

En plus de consulter leur dossier de sinistres, les assurés peuvent demander au GAA de vérifier certains renseignements et, s'il y a lieu, de les faire corriger. Au cours des cinq dernières années, ces demandes ont augmenté de 44 %, dont 8 % en 2020.

Ces données reflètent le resserrement du marché de l'assurance automobile observé depuis plusieurs années. Cela amène les assurés à magasiner leur assurance auto, ce qui se traduit par une consultation accrue du FCSA.

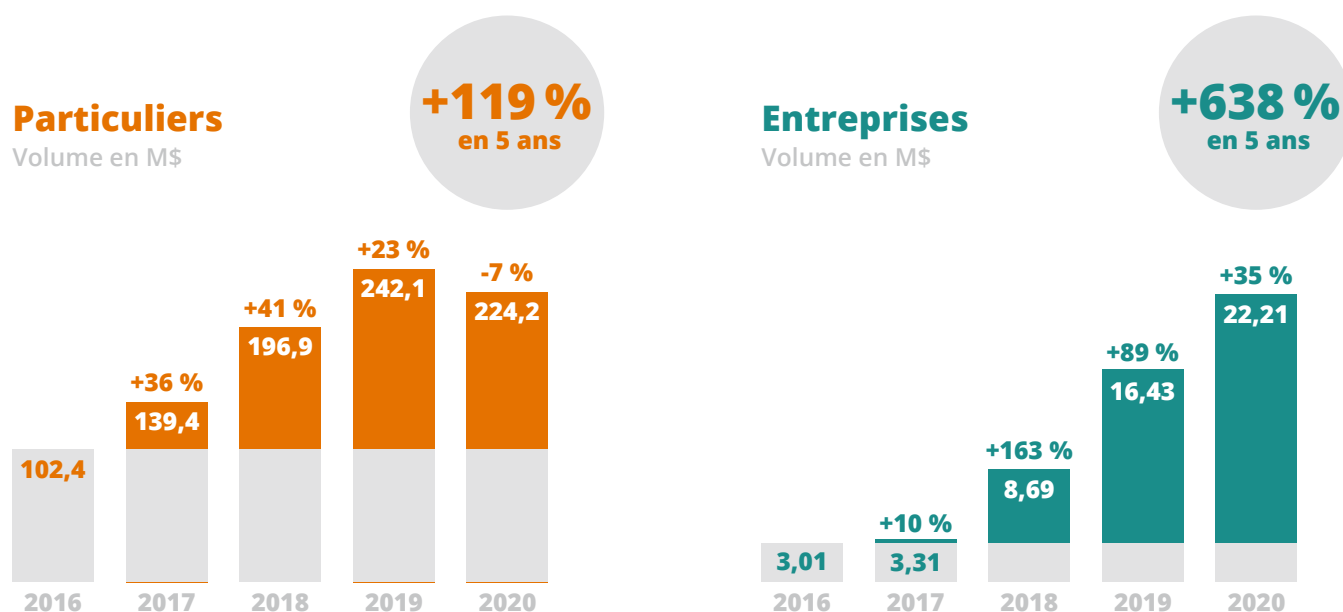


Recours croissant au PRR par les assureurs

De 2016 à 2020, le volume de primes transportées a augmenté de 119 % pour les risques des particuliers et de 638 % pour ceux des entreprises.

Cette croissance importante des risques transportés illustre l'intérêt des assureurs pour le Plan de répartition des risques (PRR) et la pertinence de ce service, tout particulièrement dans un contexte de resserrement de marché.

En 2020, on observe toutefois une baisse des risques transportés de 5 % par rapport à 2019. De plus, on constate que 65 % des assureurs qui utilisent le PRR ont diminué leurs transferts, une conséquence de la pandémie de COVID-19.



Incidence des remises sur les données du PRR

Pendant la pandémie, de nombreux assureurs ont accordé des remises à leurs clients en raison d'un usage moins fréquent de leurs véhicules. La prise en compte de ces remises aura un effet sur le volume de primes transportées, lequel sera revu à la baisse pour les années d'assurance 2019 ou 2020, selon la date de transport au PRR des risques ayant bénéficié de ces rabais.

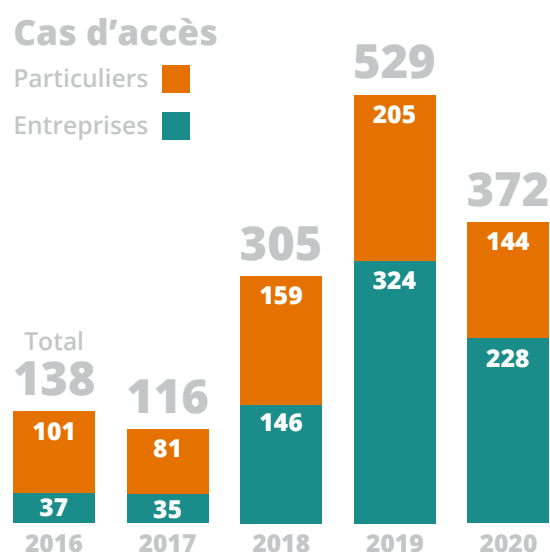
AIDER LES CONSOMMATEURS À SOUSCRIRE UNE ASSURANCE AUTO



Depuis 2016, les demandes d'accès à l'assurance automobile ont augmenté de 170 % ; les agents du Centre d'information sur les assurances ont imposé 1 460 dossiers aux assureurs, dont près de la moitié se rapporte à des entreprises, soit 770 dossiers.

En 2020, 61 % des 372 dossiers traités concernaient ce type d'assurance. C'est d'ailleurs la deuxième année consécutive où le nombre de dossiers d'accès liés aux entreprises excède celui des particuliers.

Soucieux d'approfondir la question, le comité sur les normes et pratiques en assurance automobile du GAA a mis en place un sous-comité qui étudiera en 2021 les besoins particuliers des entreprises afin de trouver la meilleure façon d'y répondre.



« Depuis plusieurs années déjà, nous observons un resserrement du marché de l'assurance automobile. Cela réaffirme l'importance du travail accompli au GAA pour garantir l'accès à l'assurance auto. »

Johanne Lamanque,
directrice générale

Promotion du mécanisme d'accès révisé

C'est en 2020 que les changements introduits aux modalités d'application du mécanisme d'accès à l'assurance automobile sont entrés en vigueur. Afin de promouvoir ce service et d'en rappeler l'intérêt pour les consommateurs et l'industrie, le GAA a diffusé plusieurs articles sur son site, ses réseaux sociaux et par l'intermédiaire du Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec et de l'Association des femmes d'assurance de Montréal.

Entrevue accordée par Line Crevier, responsable des affaires techniques et du centre d'information sur les assurances, au Portail de l'assurance :

➔ [Le resserrement de marché se fait aussi sentir en assurance automobile](#)



PROJET ÉVOLUSYS : UNE PREMIÈRE ANNÉE TERMINÉE

La première phase du projet a commencé à l'automne 2019 avec la modernisation et la migration de la base de données du FCSA suivies par l'adaptation de ses 78 applications. La mise en production a été couronnée de succès en novembre dernier. Les travaux touchant le PRR ont été entamés à l'automne 2020.

D'une durée de cinq ans, le projet ÉvoluSys consiste à remplacer la base de données principale du GAA et à convertir les quelque 170 applications de l'organisation dans un langage moderne afin de renforcer la sécurité des données et de l'environnement technologique. Il s'agit d'un projet majeur qui vise à améliorer la gestion des risques auxquels l'organisation est exposée et à s'assurer de la pérennité des applications de mission.

« Pour soutenir ses activités, le GAA a développé quelque 170 applications qui sont utilisées par nos équipes, les assureurs et les consommateurs. Le projet ÉvoluSys est crucial pour assurer la pérennité et la sécurité de ces systèmes informatiques. »

André Bourdages,
directeur des technologies et
de l'information analytique

MODERNISATION DU SITE DE SAISIE DES TRANSACTIONS DU PRR

Afin d'améliorer l'expérience des utilisateurs, le site transactionnel du Plan de répartition des risques (PRR), renommé Outil de saisie des transactions – PRR, a fait l'objet d'une refonte.

De nouvelles fonctionnalités améliorent la navigation et permettent aux assureurs de retrouver facilement leur historique et de télécharger leurs données de transaction. Des systèmes de validation additionnelle ont été ajoutés, ce qui réduit le risque d'erreurs lors de la saisie des données et procure des gains d'efficacité.

La nouvelle version de l'outil, dont la navigation est plus intuitive, simplifiera la formation du personnel affecté à la saisie des transactions chez les assureurs.

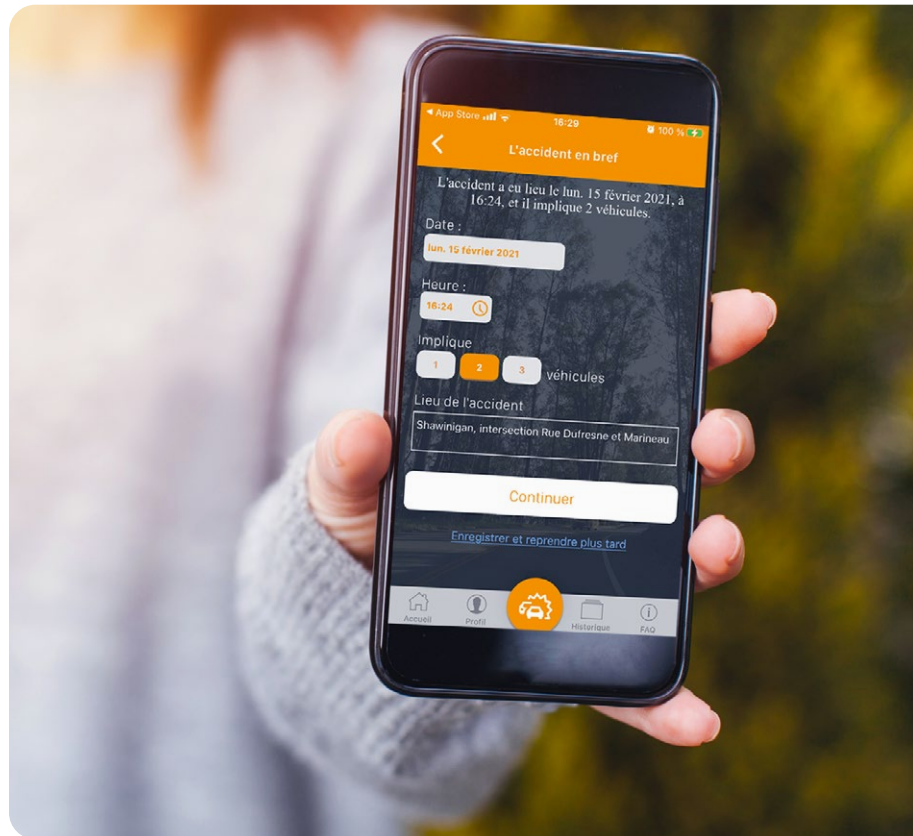
APPLICATION DU CONSTAT AMIABLE : PLUS DE 100 000 TÉLÉCHARGEMENTS



Lancée en 2017, l'application du Constat amiable a passé le cap symbolique des 100 000 téléchargements en 2020. À ce jour, les assureurs qui y adhèrent représentent plus de 95 % des parts de marché en assurance automobile au Québec.

Parts de marché représentées

95 %



ASSURANCE AUTO : S'ADAPTER À L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ

Responsable de la rédaction et de la mise à jour des formulaires de police d'assurance automobile en collaboration avec l'Autorité des marchés financiers (AMF), le GAA a entamé le processus de révision du F.P.Q. n° 1 (Formulaire des propriétaires) et du F.P.Q. n° 4 (Formulaire des garagistes). Rappelons que ces formulaires, qui ont fait l'objet d'une vaste réforme, sont en vigueur respectivement depuis 2014 et 2018. La réforme avait permis de revoir la structure et le libellé des formulaires afin d'en faciliter la lecture et la compréhension.

Toujours soucieux de répondre aux attentes de l'industrie, le GAA a compilé les commentaires reçus des membres et d'autres intervenants depuis la publication des formulaires afin d'établir un inventaire des améliorations à apporter. Il assure également une vigie des récentes modifications législatives ainsi que de l'incidence de l'économie collaborative et des véhicules automatisés sur l'assurance automobile.



CENTRE D'INFORMATION SUR LES ASSURANCES



Répondre aux questions des assurés

Tout au long d'une année très particulière où bon nombre ont délaissé leur automobile, le Centre d'information sur les assurances est demeuré une ressource indispensable pour répondre aux questions des Québécois. Au total, bien que le nombre d'appels ait diminué par rapport à 2019, les agents du GAA ont répondu à près de 14 000 appels concernant l'assurance automobile.

Intervenir lors de situations problématiques

Les agents d'information peuvent intervenir auprès d'un assureur lorsqu'il y a mécontentement avec un client ou qu'il y a lieu d'éclaircir la situation. Dans bien des cas, l'intervention permet d'obtenir de l'assureur des explications nécessaires à la compréhension du dossier et peut mener à la révision d'une décision.

Au cours de l'année, les agents ont effectué 184 interventions en assurance automobile. Dans la majorité des cas, les interventions se rapportaient à des résiliations de contrat faites par un assureur, à la contestation du règlement d'un sinistre ou au règlement d'une perte totale.

Des clients satisfaits

89 %

des consommateurs

93 %

des assureurs

**recommanderaient nos services
à des amis ou collègues**

Source : Étude Dialogs réalisée auprès des particuliers et assureurs ayant contacté le Centre d'information sur les assurances.

DES SUJETS QUI INTÉRESSENT, DES OUTILS QUI INTERPELLENT

Afin de soutenir le travail du Centre d'information sur les assurances, le GAA produit et diffuse des contenus sur des sujets liés à l'assurance moins bien compris par les consommateurs. Soucieux de s'adapter aux tendances et aux nouvelles façons de s'informer, le GAA a diversifié ses outils de communication pour joindre autrement et plus efficacement les publics visés.

Décrypter l'assurance

L'écrit demeure le mode privilégié pour expliquer l'assurance auto dans des termes simples. Ainsi, des articles ont été produits pour le site Infoassurance.ca et le site Web du GAA, mais aussi pour Protégez-Vous, un partenaire de diffusion. L'ensemble des articles produits par le GAA sur les divers sites de diffusion ont été vues 186 673 fois.

186 673
vues

Nouvelle série de vidéos animées

Fort du succès de la première série de vidéos *François et Nancy*, le GAA a produit de nouvelles capsules mettant en scène ces deux protagonistes lors d'événements de la vie courante.

Vidéos *François et Nancy*

Qui détermine ma responsabilité

dans un accident?



611 522
visionnements

Pour visionner les vidéos produites en 2020 :

- [Qui détermine ma responsabilité dans un accident?](#)
- [Aide pour souscrire à une assurance auto](#)
- [Le Constat amiable](#)

L'approche ludique pour informer et attirer

Le travail de sensibilisation du GAA sous une forme ludique s'est poursuivi en 2020 avec l'organisation du concours Facebook « Gagnez vos pneus d'hiver ». Les internautes ont été mis au défi de répondre à des questions en lien avec la conduite hivernale, le règlement d'un sinistre et l'assurance automobile. L'interaction générée par ce concours permet ainsi d'informer les personnes qui y participent tout en augmentant le nombre d'abonnés à la page Facebook d'Infoassurance.

Du papier au numérique

La brochure *Tout connaître sur l'assurance automobile* a été entièrement revue pour prendre la forme d'une page web simple, concise et visuelle. Elle couvre tous les renseignements élémentaires à connaître :

- [Tout savoir sur l'assurance auto](#)

EXPERTISE EN ESTIMATION DES DOMMAGES



L'objectif du GAA consiste à s'assurer que la réparation des véhicules est effectuée selon des techniques adéquates et d'en évaluer le coût grâce à un meilleur encadrement de l'estimation des dommages automobiles. Cela passe par l'établissement de normes et de procédures en estimation et par le contrôle de la qualité des estimations aux différentes étapes de réparation d'un véhicule, mais aussi par la certification des estimateurs et la formation continue.

FORMATIONS EN ESTIMATION DES DOMMAGES



Automobile : renouveler l'approche

La nouvelle version de la formation en estimation des dommages automobiles a pu être lancée en septembre 2020. Tant le contenu que la présentation de la formation ont fait l'objet d'une révision en profondeur, grâce à l'expertise du Centre d'élaboration des moyens d'enseignement du Québec et à l'expérience des contrôleurs de la qualité du GAA. Cette modernisation permet de développer les compétences des participants grâce à une approche interactive.

Le GAA poursuit son approche de développement de formations modulaires. Ainsi, ce nouveau cours est composé de 11 modules qui pourront être offerts séparément dans le cadre de séances de perfectionnement.

Webinaire sur les systèmes d'aide à la conduite

Le GAA a adapté le premier module issu de sa formation en estimation des dommages automobiles sous forme de webinaire. La formation traite de l'incidence des systèmes d'aide à la conduite (ADAS) sur l'estimation. On y apprend à reconnaître ces systèmes et à comprendre le fonctionnement de leur calibration.

Au total, 215 participants, soit plus de 50 % des estimateurs certifiés par le GAA, se sont réunis virtuellement et ont suivi ce module de formation.

Véhicules et équipements lourds : approfondir la pratique

Le GAA a préparé une nouvelle formation de niveau intermédiaire qui s'adresse aux estimateurs ou apprentis estimateurs détenant déjà un Certificat de qualification dans la catégorie Véhicules et équipements lourds ainsi qu'aux réparateurs de ces véhicules. Il s'agit d'une formation de cinq jours qui permet aux participants d'approfondir leurs connaissances et de maîtriser les outils mis à leur disposition pour produire des estimations de qualité.

Formation en dommages aux véhicules et équipements lourds, octobre 2020



« Contrôler l'estimation des dommages, c'est intervenir en amont grâce à la formation et à des séances de sensibilisation. Nos contrôleurs partagent ainsi leur expertise du terrain au moyen de rencontres et d'échanges quotidiens avec les estimateurs. C'est ainsi que nous devenons une référence incontournable ! »

Maurice Lefrançois, directeur de l'estimation automobile et des plans d'assurance

➔ Entrevue accordée par Maurice Lefrançois au magazine *Autosphere*

PRÉSENTATION DES TENDANCES EN ESTIMATION DES DOMMAGES AUTOMOBILES

Le GAA compile toutes les observations faites au cours des contrôles de la qualité qu'il effectue et les intègre dans des présentations destinées aux équipes d'estimateurs de compagnies d'assurance. La richesse de ces contenus, qui s'appuient sur des exemples concrets, favorise les échanges et permet de sensibiliser les estimateurs aux erreurs les plus fréquentes ou aux aspects de la pratique moins bien compris.

INFLUENCE DU GAA AU SEIN DE L'INDUSTRIE



Le GAA a poursuivi ses activités de communication afin d'accroître son rayonnement et de mieux faire connaître son rôle au sein de l'industrie de l'assurance de dommages.

DIFFUSION DE CONTENUS GRÂCE À NOS PARTENAIRES

Les diverses chroniques produites par le GAA mettent de l'avant les nouveautés ou les aspects les moins bien compris de ses activités, mais elles répondent aussi aux questions techniques des professionnels qui font appel au Centre d'information sur les assurances.

Ces textes sont relayés aux membres de l'industrie par des partenaires tels que le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec et l'Association des femmes d'assurance du Québec, en plus d'être publiés sur le site Web du GAA.

[→ Consulter les chroniques](#)

LE GAA COMME SOURCE D'INFORMATION POUR LES MÉDIAS

La mise en ligne des statistiques annuelles a permis de présenter aux médias un portrait de l'assurance automobile au Québec. La communication 2020 a mis en relief l'augmentation du nombre de véhicules assurés chez les femmes de 75 ans et plus.

À l'approche de la période hivernale, un communiqué a aussi été produit afin d'appeler à la prudence sur les routes, puisqu'on enregistre près de 30 % de collisions de plus pendant les mois d'hiver que lors des beaux jours.

Le Journal de l'assurance **Autosphere** **Hebdo Rive Nord**
Radio-Canada **Le Journal de Montréal** **La Presse canadienne**
La Presse **Météomédia** **TVA Nouvelles** **L'Autre Voix**
La Voix de l'Est **Le Bel Âge**

[→ Consulter les communiqués](#)

LINKEDIN COMME VITRINE DES ACTIVITÉS DU GAA

Ce réseau social est privilégié par le GAA pour joindre les professionnels qui œuvrent dans le domaine de l'assurance. En plus de publications régulières, plusieurs campagnes publicitaires y ont été menées afin de promouvoir les mandats du GAA, notamment en soulignant certaines données d'intérêt pour l'industrie.



10 383 impressions

Le FCSA a enregistré plus de 2,2 millions de consultations en 2019.



9 863 impressions

L'application du Constat amiable franchit les 100 000 téléchargements.



9 339 impressions

Plus un assuré a eu des accidents dont il était responsable dans les années antérieures, plus sa fréquence de sinistres est élevée pour l'année en cours.

Les impressions correspondent au nombre d'internautes qui ont vu la publicité.

Le GAA développe sa marque employeur

C'est également sur LinkedIn que le GAA a choisi de développer sa marque employeur afin d'améliorer son attractivité auprès de candidats potentiels et de pourvoir les postes vacants.

Grâce à un graphisme distinctif et à la diffusion de contenus mettant en valeur sa culture d'entreprise, ses dirigeants et ses équipes, le GAA s'est employé à mieux se faire connaître. Ce rayonnement favorise également une meilleure reconnaissance du GAA au sein de l'industrie.



Lors la Journée de l'assurance de dommages, le GAA a offert aux participants la chance de remporter une auto... en briques LEGO !

RELATIONS ENTRETENUES PAR LE GAA EN SOUTIEN À SES ACTIVITÉS

Année après année, le GAA établit et entretient des relations efficaces et harmonieuses avec un grand nombre d'intervenants, ce qui lui permet de participer au développement de l'industrie tout en tenant compte des besoins et attentes des consommateurs et des interlocuteurs concernés.



RÉACTION AU PROJET DE LOI 71 – LOI SUR LES VÉHICULES HORS ROUTE

Le GAA a présenté un mémoire au ministère des Transports dans le cadre des consultations entourant le projet de loi 71, Loi sur les véhicules hors route.

Le GAA a tenu à sensibiliser le gouvernement aux répercussions de la réforme proposée sur les obligations d'assurance des consommateurs et sur les activités des assureurs de dommages.

Le mémoire a notamment soulevé la difficulté d'identifier les véhicules assujettis à l'obligation de détenir une assurance responsabilité civile, puisque la nouvelle définition de véhicule hors route n'est pas limitative et dépend de l'utilisation qui en est faite.

Le GAA poursuivra son travail d'analyse et d'accompagnement de l'industrie dans ce dossier afin que les propriétaires de ces véhicules soient bien informés et adéquatement protégés.



COMITÉS DU GAA

2020



Le GAA souhaite remercier toutes les personnes qui s'impliquent dans ses différents comités et groupes de travail. Leur engagement canalisé par la permanence contribue à fournir un travail pertinent qui répond aux réalités et aux préoccupations de l'industrie.

« Le travail en comité fait partie de l'ADN du GAA. C'est grâce aux professionnels qui s'impliquent à nos côtés que nous pouvons remplir pleinement nos mandats. Un sondage effectué auprès des membres de nos comités a révélé que 86 % d'entre eux sont très satisfaits et que 14 % sont satisfaits de leur expérience. C'est une belle marque de reconnaissance pour le travail de nos équipes ! »

Michel Ladéroute, directeur général adjoint

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Guy Lecours , président	Vice-président principal – Ventes, distribution et partenariats stratégiques Promutuel Assurance
Patricia Therrien , vice-présidente	Vice-présidente associée Risque d'assurance, Compagnie d'assurance habitation et auto TD
Marcel Lortie , trésorier	Vice-président exécutif, Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation
Diane Bélanger	Vice-présidente Indemnisation, Société d'assurance générale Northbridge
Stephen Decoteau	Vice-président, tarification, solutions d'affaires, modélisation et recherche, Desjardins assurances générales
François Dufault	Chef de la direction financière, La Mutuelle des municipalités du Québec
Isabelle Gingras	Vice-présidente à l'indemnisation, La Capitale assurances générales inc. (Beneva inc.)
Christine Lefebvre	Vice-présidente à l'indemnisation, Intact Compagnie d'assurance
Frédéric Saillant (jusqu'en septembre 2020)	Directeur principal, Actuariat – Intelligence d'affaires, analytique et contrats SSQ, Société d'assurance inc. (Beneva inc.)
Paul Tremblay (depuis septembre 2019)	Vice-président principal Finances et actuariat, Optimum société d'assurance
Représentants du gouvernement	
Patrick Déry	Surintendant de l'encadrement de la solvabilité, Autorité des marchés financiers
Julien Reid	Directeur principal de l'encadrement des institutions financières et de l'assurance-dépôts Autorité des marchés financiers
Éric Stevenson	Sous-ministre adjoint aux politiques relatives aux institutions financières et au droit corporatif, ministère des Finances, Gouvernement du Québec
Membre de la permanence	
Johanne Lamanque , secrétaire du conseil	Directrice générale, Groupement des assureurs automobiles

COMITÉ EXÉCUTIF ET DES RESSOURCES HUMAINES

Guy Lecours , président	Promutuel Assurance
Patricia Therrien , vice-présidente	Compagnie d'assurance habitation et auto TD
Marcel Lortie , trésorier	Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation
Stephen Decoteau	Desjardins assurances générales inc.

Membre de la permanence

Johanne Lamanque	Groupement des assureurs automobiles
-------------------------	--------------------------------------

COMITÉ D'AUDIT

Marcel Lortie , président	Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation
François Dufault	La Mutuelle des municipalités du Québec
Christine Lefebvre	Intact Compagnie d'assurance

Membre de la permanence

Johanne Lamanque	Groupement des assureurs automobiles
-------------------------	--------------------------------------

COMITÉ DE GOUVERNANCE ET DE MISE EN CANDIDATURE

Diane Bélanger	Société d'assurance générale Northbridge
Isabelle Gingras (depuis novembre 2020)	La Capitale assurances générales inc. (Beneva inc.)
Guy Lecours	Promutuel Assurance
Frédéric Saillant (jusqu'en septembre 2020)	SSQ, Société d'assurance inc. (Beneva inc.)

Membre de la permanence

Johanne Lamanque	Groupement des assureurs automobiles
-------------------------	--------------------------------------

CONSEIL D'ARBITRAGE

Benoit Loyer , président	Desjardins assurances générales inc.
Simon Bédard , vice-président	Promutuel Assurance
Diane Bélanger , vice-présidente	Société d'assurance générale Northbridge
Isabelle Circé	La Capitale assurances générales inc. (Beneva inc.)
Réal Clermont	Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation
Hugues Côté-Tremblay	Aviva, compagnie d'assurance du Canada
Marie-Chantal Dion	Intact Compagnie d'assurance

Membres de la permanence

Susanne Braün , coordonnatrice et secrétaire
Carlos Melo

COMITÉ DE DISCIPLINE DES ESTIMATEURS DE DOMMAGES AUTOMOBILES

M^e Armand J. Elbaz , président (depuis décembre 2020)	Monet S. E. N. C. R. L.
M^e Jean-François Mallette , président (jusqu'en août 2020)	Prévost Fortin d'Aoust
Richard Bisailon	Intact Compagnie d'assurance
Daniel Bouchard	Allstate du Canada, compagnie d'assurance
André Courteau	B. Normand Évaluateur (2000)
Sylvain Guillemette	La Capitale assurances générales inc. (Beneva inc.)
Gilles Pellerin	Centre d'estimation (De la Savane)
Pierre Stromei	Service d'évaluation Prestige (S.E.P.)
Antonio Sutura Sardo	Royal & Sun Alliance du Canada, Société d'assurances

Membre de la permanence

Jacqueline Doucet

COMITÉ CONSULTATIF SUR LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

Sylvain Guilbault	Intact Compagnie d'assurance
Steeve Lavoie (de mai à octobre 2020)	Desjardins assurances générales inc.
François Pelletier	Promutuel Assurance
Éric Savard (depuis mai 2020)	SSQ, Société d'assurance inc. (Beneva inc.)

Membres de la permanence

André Bourdages, coordonnateur
Sarah Amrane, secrétaire
Michel Ladéroute, invité permanent

COMITÉ SUR LES NORMES ET PRATIQUES EN ASSURANCE AUTOMOBILE

Linda Gosselin , présidente	Promutuel Assurance
Vincent Tardif , vice-président	Allstate du Canada, compagnie d'assurance
Laure Atangana	SSQ, Société d'assurance inc. (Beneva inc.)
Marlène Baker (jusqu'en mai 2020)	Royal & Sun Alliance du Canada, Société d'assurances
Manon Carpentier	Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation
Hugues Côté-Tremblay	Aviva, compagnie d'assurance du Canada
Martine Delisle (jusqu'en novembre 2020)	La Capitale assurances générales inc. (Beneva inc.)
Marie-Josée Gagnon	Desjardins assurances générales inc.
Vincent Quirion	Intact Compagnie d'assurance
Benoît Tourangeau (depuis septembre 2020)	Société d'assurance générale Northbridge

Membres de la permanence

Maurice Lefrançois, coordonnateur
Sarah Amrane, secrétaire
Michel Ladéroute

SOUS-COMITÉ DE L'ACTUARIAT

Geneviève Garon , présidente	La Capitale assurances générales inc. (Beneva inc.)
Jean-François Lessard , vice-président	Royal & Sun Alliance du Canada, Société d'assurances
Jean-François Bolduc	Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation
Hugo Corbeil	Intact Compagnie d'assurance
Fanny Duquette Murphy	Aviva, compagnie d'assurance du Canada
Maxime Lafleur-Forcier	Compagnie d'assurance habitation et auto TD
Phong Le	L'Alpha, Compagnie d'assurances
Martial Nguemkam Kamsu	Desjardins assurances générales inc.
Barbara Sylvain (jusqu'en octobre 2020)	SSQ, Société d'assurance inc. (Beneva inc.)

Membres de la permanence

Nassim Redjouani, coordonnateur et secrétaire
André Bourdages

SOUS-COMITÉ TECHNIQUE EN ESTIMATION AUTOMOBILE

Jonathan Pilon , président	La Capitale assurances générales inc. (Beneva inc.)
Michel Belley	CarrXpert
Martin Charron	Intact Compagnie d'assurance
Antonio Cutrone (depuis mai 2020)	Carrosserie Euro Ltée Montréal
Antonio Greco	Aviva, compagnie d'assurance du Canada
Mario Lépine	Uni-Select – Carrossier Procolor
Gaétan Matte	Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation
Rémi Michaud (depuis mai 2020)	Carstar Automotive Canada inc.
Steve Moore (jusqu'en mars 2020)	Ami Carrosserie 2001
André Parra	Allstate du Canada, compagnie d'assurance
Antonio Sutura Sardo	Royal & Sun Alliance du Canada, Société d'assurances
Marie-Eve Tanguay	Desjardins assurances générales inc.
Jocelyn Thériault	Estimatech 2000 inc.

Membres de la permanence

Denis Janelle
Maurice Lefrançois
France Tousignant

SOUS-COMITÉ TECHNIQUE EN ESTIMATION AUX VÉHICULES ET ÉQUIPEMENTS LOURDS

Evans Villeneuve , président	Intact Compagnie d'assurance
Yves Brisson , vice-président	Promutuel Assurance
Éric Bertrand	Garage René Bertrand
Vincent Laplante	Garage Ronald Laplante
Claude Robert	Aviva, compagnie d'assurance du Canada
Luc Trudel (jusqu'en avril 2020)	Société d'assurance générale Northbridge
Jean Turcotte	Jean Turcotte Évaluations

Membres de la permanence

Daniel Brunet **Daniel Rodrigue**
Maurice Lefrançois **France Tousignant**

GROUPE D'ÉCHANGE – EXPERTISE EN SINISTRES

Diane Bélanger	Société d'assurance générale Northbridge
France Gaulin	Desjardins assurances générales inc.
Pascale Huneault	Intact Compagnie d'assurance
Monika Madeleine	SSQ, Société d'assurance inc. (Beneva inc.)
Judith Meilleur	Aviva, compagnie d'assurance du Canada
Geneviève Perreault	Promutuel Assurance
Maryse Régnier	La Capitale assurances générales inc. (Beneva inc.)

Membres de la permanence

Silvia Ojeda, coordonnatrice
Sophie Josée Vanasse

SOUS-COMITÉ SUR LES VÉHICULES AUTOMATISÉS

Gabriel Bélanger	Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation
Jérôme Dubé	La Capitale assurances générales inc. (Beneva inc.)
Fanny Duquette Murphy	Aviva, compagnie d'assurance du Canada
Antoine Lauzon	Allstate du Canada, compagnie d'assurance
Marie-Ève Leclerc	Promutuel Assurance
Benoit Loyer	Desjardins assurances générales inc.
Jocelyne Nadeau	Royal & Sun Alliance du Canada, Société d'assurances
Lison Noblet	La Compagnie d'assurance Belair inc.
Véronique Ouellet	Economical, compagnie mutuelle d'assurance

Membres de la permanence

Susanne Braün , coordonnatrice	Marie-Pierre Grignon	Nassim Redjouani
Carlos Melo , secrétaire	Marie-Claire Lachance	France Tousignant
Line Crevier	Silvia Ojeda	Sophie Josée Vanasse
Marc-André Gagnon	Diane Plourde	

SOUS-COMITÉ SUR LA RÉVISION DU GUIDE DE REMORQUES

Hugues Côté-Tremblay	Aviva, compagnie d'assurance du Canada
Olivier De Ladurantaye	Intact Compagnie d'assurance
Karine Fortin	Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation
Nathalie Girard	Allstate du Canada, compagnie d'assurance
Dominic Lapointe	Échelon Assurance
Nicolas Moisan	Desjardins assurances générales inc.
Éric Mundeley Luyeye	Zurich Compagnie d'assurances SA
Maryse Régnier	Beneva inc.
Josée Roussel	Société d'assurance générale Northbridge

Membres de la permanence

Susanne Braün , coordonnatrice	Caroline Côté	Marie-Claire Lachance
Carlos Melo , secrétaire	Line Crevier	Eudeline Rosier

GROUPE DE TRAVAIL SUR LES PRATIQUES EN ESTIMATION DE DOMMAGES AUTOMOBILES

Yves Brisson	Promutuel Assurance
Daniel Forest (jusqu'en décembre 2020)	Intact Compagnie d'assurance
Antonio Greco	Aviva, compagnie d'assurance du Canada
Gaétan Matte	Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation
André Parra	Allstate du Canada, compagnie d'assurance
William Perreault	Desjardins assurances générales inc.
Jonathan Pilon	La Capitale assurances générales inc. (Beneva inc.)

Membres de la permanence

Jacqueline Doucet
Maurice Lefrançois

DIRECTION

Johanne Lamanque Directrice générale	André Bourdages Directeur des technologies et de l'information analytique	Gaétan Morin Directeur des services administratifs et des ressources humaines
Michel Ladéroute Directeur général adjoint	Maurice Lefrançois Directeur de l'estimation automobile et des plans d'assurance	

NOTE : Le service des Communications et des affaires publiques de même que celui des Affaires techniques et juridiques du Bureau d'assurance du Canada (BAC), dirigés respectivement par Pierre Babinsky et Marie-Pierre Grignon, soutiennent le GAA dans la réalisation de ses mandats en vertu d'une entente signée entre les deux organisations.