



2021

RAPPORT
ANNUEL

GARANTIR l'accès à l'assurance auto
SIMPLIFIER le règlement des sinistres





2021

CONTENU

MOT DU PRÉSIDENT	3
MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE	4
FAITS SAILLANTS	5
GARANTIR L'ACCÈS À L'ASSURANCE AUTOMOBILE	6
SIMPLIFIER LE RÈGLEMENT DES SINISTRES	8
ASSURER UNE TARIFICATION ÉQUITABLE	12
PLAN STATISTIQUE AUTOMOBILE : DONNÉES ANNUELLES	14
INFORMATION ET CONSEILS AUX ASSURÉS	15
INFLUENCE DU GAA AU SEIN DE L'INDUSTRIE	17
TECHNOLOGIE ET SÉCURITÉ	19
COMITÉS DU GAA	20



GUY LECOIRS

PRÉSIDENT



Comprendre les besoins des automobilistes et de ses membres et y répondre : c'est l'une des forces du GAA.

Garantir l'accès à une assurance et simplifier le règlement d'un sinistre : voilà deux volets de notre mission qui font du GAA un organisme incontournable au sein de l'industrie de l'assurance automobile.

Bien que peu connu des consommateurs, notre travail n'en demeure pas moins essentiel pour permettre à ces derniers de circuler en toute quiétude sur les routes du Québec et ailleurs, particulièrement dans le contexte de resserrement de marché observé ces dernières années. À ce titre, un projet pilote est en cours afin d'évaluer la pertinence pour le GAA d'instaurer un mécanisme permettant d'offrir aux entreprises une protection plus complète pour leurs véhicules, à l'instar de celle déjà disponible pour les particuliers.

Comprendre les besoins des automobilistes et de ses membres et y répondre : c'est l'une des forces du GAA. Pour remplir son mandat de simplification du règlement des sinistres, les équipes se sont donné comme objectif d'offrir un meilleur soutien aux assureurs dans le règlement de sinistres impliquant des remorques. Entrepris cette année, ce travail d'envergure se concrétisera en 2022 par la mise en ligne d'un outil Web interactif. Composé de centaines de scénarios d'accidents, cet outil accompagnera le traitement de ces réclamations tout en favorisant un partage d'expertise au sein des équipes qui se consacrent au règlement de sinistres.

On ne peut faire le bilan de cette année sans souligner l'importance du travail accompli par le GAA en matière de gestion intégrée des risques. Bien que parsemée de défis, la modernisation de l'ensemble de ses systèmes de mission s'est poursuivie dans le cadre du projet ÉvoluSys.

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



JOHANNE LAMANQUE

DIRECTRICE GÉNÉRALE



Nous remplissons nos mandats avec le soutien de 16 comités et groupes de travail qui rassemblent plus de 100 professionnels de l'industrie.

Une des valeurs clés de notre organisation est l'amélioration continue. Nous nous donnons comme objectif de revoir, de renouveler et d'adapter nos mandats et services afin qu'ils répondent aux besoins et attentes en constante évolution des consommateurs et de nos membres. Cette année encore, nos équipes ont su faire vivre cette valeur.

Parmi nos projets majeurs, mentionnons la nouvelle initiative de révision des formulaires d'assurance automobile, amorcée en collaboration avec un comité de membres et l'Autorité des marchés financiers. De nombreuses heures de recherche et d'analyse de nos archives et d'échanges en équipe ont permis de poser les premiers jalons d'un projet qui se poursuivra pendant plusieurs années.

En matière de formation, nos experts en estimation des dommages ont innové en produisant des vidéos et en animant des webinaires sur les véhicules électriques. Grâce à ces nouveaux modes de communication, le GAA rejoint plus efficacement les professionnels et les aide à adapter leur pratique à la technologie inhérente à ces nouveaux véhicules.

Comme chaque année, nous avons poursuivi nos activités de communication pour mieux faire connaître nos mandats aux professionnels de l'industrie. Par le biais des appels que nous recevons, des articles que nous publions et des vidéos que nous diffusons, nous répondons aux préoccupations des consommateurs et les aidons à mieux comprendre le fonctionnement de leur assurance auto. À ce titre, nous avons terminé l'année en signant une entente avec CAA-Québec pour la diffusion de contenus d'information, un projet qui verra le jour en 2022.

Autre valeur essentielle pour le GAA : la collaboration. Nous remplissons nos mandats avec le soutien de 16 comités et groupes de travail qui rassemblent plus de 100 professionnels de l'industrie. Grâce à leur engagement, les travaux se sont poursuivis de manière virtuelle et ont contribué à l'avancement et à la réussite de nos nombreux projets. Je remercie les membres de ces comités et groupes de travail de nous offrir leur temps et leur expertise.

Je tiens également à remercier les équipes du GAA et les membres du conseil d'administration pour leur soutien et pour tous les travaux accomplis ensemble cette année.

2021

FAITS SAILLANTS

FICHER CENTRAL DES
SINISTRES AUTOMOBILES



33 449 consultations
par les consommateurs

2 196 384 consultations
par les assureurs et courtiers

CENTRE D'INFORMATION



11 530
demandes en assurance auto

ACCÈS À L'ASSURANCE AUTO



290
dossiers traités

PLAN DE RÉPARTITION DES RISQUES



197 M\$
en volume de primes
transportées à la fin 2021

VISITES DE CONFORMITÉ



82 visites au FCSA
42 visites au PRR

ESTIMATION



3 336
dossiers contrôlés

CONSTAT AMIABLE



11 977
téléchargements

WEB



234 535
visites du site gaa.qc.ca

GARANTIR L'ACCÈS À L'ASSURANCE AUTOMOBILE

» Le GAA a pour mandat de garantir l'accès à l'assurance responsabilité civile exigée par la Loi, quel que soit le risque qu'un assuré représente.



DEMANDES D'ACCÈS EN ASSURANCE AUTOMOBILE

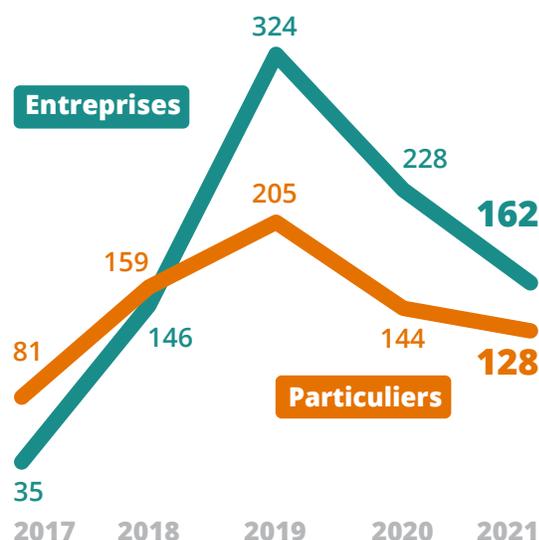


Après avoir accusé une forte hausse jusqu'en 2019, les demandes d'accès à l'assurance automobile sont en baisse notable depuis deux ans. Comparativement à 2020, les demandes des particuliers sont en recul de 11 % en 2021 et celles des entreprises, de 29 %.

Toutefois, on remarque en 2021 que la majorité des demandes continuent de provenir des entreprises avec un total de 162 dossiers traités. Cette tendance est observable depuis le début de 2019.

Demands d'accès

Au 31 décembre 2021



PROJET PILOTE POUR UN MÉCANISME RENFORCÉ D'ACCÈS À L'ASSURANCE AUTOMOBILE DES ENTREPRISES

À la fin de 2021, tous les membres du GAA ont été sollicités en prévision de la mise en place d'un projet-pilote visant à recueillir des données sur les cas d'accès en assurance automobile des entreprises où, très souvent, les besoins des assurés excèdent les protections minimales exigées par la Loi. Ce projet permettra de documenter les différents cas, notamment ceux où les clients ont pu obtenir des protections supplémentaires et ceux où ils ont essuyé un refus.

Ce projet-pilote d'un an aidera le GAA à évaluer la nécessité de mettre en place un mécanisme renforcé d'accès à l'assurance automobile pour les entreprises. Rappelons qu'un tel mécanisme existe pour l'assurance automobile des particuliers; ces derniers peuvent ainsi bénéficier de protections d'assurance complètes, au-delà du minimum en responsabilité civile exigé par la Loi.

PLAN DE RÉPARTITION DES RISQUES

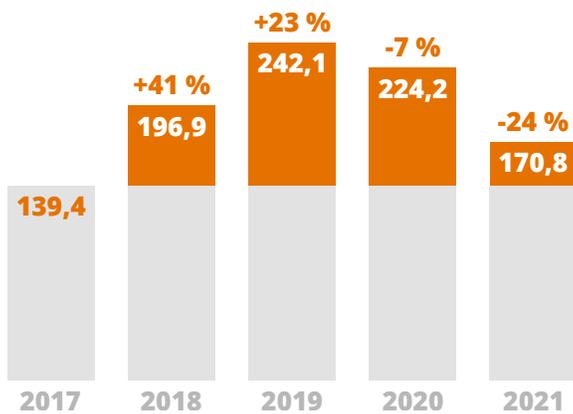


Le GAA favorise l'accès à une assurance aux automobilistes qui représentent un plus grand risque pour les assureurs grâce au Plan de répartition des risques (PRR). Ainsi, les véhicules de ces automobilistes sont assurés par l'ensemble des compagnies d'assurance.

Au cours des dernières années, les transports au PRR ont particulièrement augmenté pour les risques des entreprises. Cette tendance s'est maintenue en 2021 avec une augmentation de 16 % des transports pour ce type de risque. Toutefois, les risques transportés pour les particuliers ont connu une baisse de 24 %.

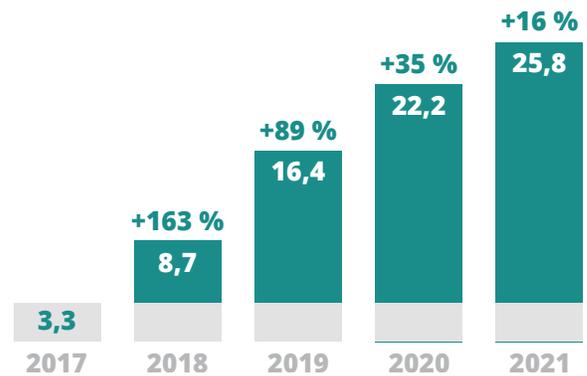
Particuliers

Volume en M\$



Entreprises

Volume en M\$



SIMPLIFIER LE RÈGLEMENT DES SINISTRES

» Le GAA encadre l'estimation des dommages automobiles, gère et explique la Convention d'indemnisation directe et distribue le Constat amiable.



UNE EXPERTISE SOLLICITÉE EN ESTIMATION DES DOMMAGES AUTOMOBILES



En ayant le mandat d'encadrer l'estimation automobile, le GAA a acquis des connaissances de pointe dans ce domaine. Chaque année, l'organisation partage son expertise et contribue à divers projets d'intérêt pour l'industrie de l'assurance et celle de la réparation.

Développer la formation continue

En plus d'offrir des formations donnant accès au titre d'estimateur certifié, le GAA est soucieux de permettre aux professionnels du milieu d'enrichir leurs compétences facilement grâce à de nouveaux modes de formation. En 2021, l'équipe a souhaité mettre l'accent sur l'estimation des véhicules électriques et hybrides, de plus en plus présents sur nos routes.

Ainsi, deux capsules vidéo ont été produites, l'une sur la sécurité et l'autre sur les dommages au système haut voltage. Visionnées plus de 300 fois, ces vidéos ont reçu un très bon accueil de la part des estimateurs et ont permis d'ouvrir des discussions sur les équipements de sécurité à utiliser.

À la fin de l'année, un webinaire intitulé *Sécurité et estimation des véhicules électriques* a permis d'approfondir ces thèmes, en insistant notamment sur les éléments du système haut voltage qui peuvent être réparés. Grâce aux trois séances offertes, plus de 260 participants ont pu profiter de l'expertise du GAA.



Capsule vidéo sur l'estimation des dommages

Partager l'expertise en estimation

Tirant profit de la modernisation de ses propres formations, le GAA a adapté le contenu de la formation destinée aux mandataires en vérification de véhicules routiers de la SAAQ chargés de contrôler la réparation des véhicules reconstruits. La nouvelle formation permet de mieux refléter les contraintes de réparation inhérentes aux véhicules récents, notamment sur le plan technologique.

Par ailleurs, le GAA a poursuivi sa collaboration avec le Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles (CSMO-Auto) en vue de concevoir une formation sur le métier d'estimateur destinée aux travailleurs œuvrant dans le domaine de la carrosserie. La présence du GAA dans ce projet lui permet de promouvoir les meilleures pratiques, tout en veillant à ce que cette initiative n'interfère pas avec ses propres activités de formation et de certification.

S'adapter aux tendances de l'industrie

Les véhicules et leurs technologies évoluent rapidement, ce qui peut compliquer l'étape d'estimation et de réparation des dommages. Le GAA adapte son Guide de l'estimateur de façon ponctuelle afin qu'il reflète les bonnes pratiques à suivre et la réalité du terrain. L'année 2021 n'a pas fait exception, et le guide a été entièrement revu. Ainsi, plusieurs libellés ont été retirés, bonifiés ou simplement modifiés. Le nouveau guide a fait l'objet de présentations auxquelles ont assisté plus de 300 participants du domaine de l'estimation et de la réparation.

NOUVEAU GUIDE DU RÈGLEMENT DES SINISTRES POUR LES REMORQUES

Le GAA s'est donné comme objectif de faciliter la compréhension des situations de sinistres impliquant des remorques. Avec l'aide d'un sous-comité, le GAA a validé plus de 200 scénarios impliquant des remorques en s'appuyant sur la F.P.Q. n° 1 – Formulaire de police d'assurance automobile du Québec, la Loi sur l'assurance automobile et la Convention d'indemnisation directe.

Le travail se poursuivra en 2022 et le projet définitif prendra la forme d'un outil web qui sera mis à la disposition des membres du GAA. Accessibles rapidement, ces connaissances soutiendront le règlement des sinistres, mais aussi la formation de la relève chez les assureurs.



Bilan de la diffusion du Constat amiable

Pour qu'un sinistre soit réglé, il doit être rapporté rapidement à la compagnie d'assurance. Voilà la raison d'être du Constat amiable, offert en versions papier et électronique.

11 977
nouveaux
téléchargements
de l'application

268 112
Constats amiables papier
distribués aux automobilistes
par le GAA

EXPLIQUER LE PRINCIPE D'INDEMNISATION DIRECTE : UNE ACTIVITÉ INCONTOURNABLE



Bien que le principe d'indemnisation directe ait plus de 40 ans, bon nombre de consommateurs continuent d'invoquer le « no fault » et éprouvent de la difficulté à comprendre pourquoi ils doivent présenter leur réclamation à leur propre assureur même s'ils ne sont pas responsables d'un accident. Rédacteur de la Convention d'indemnisation directe (CID), le GAA a également la responsabilité d'informer les consommateurs sur le fonctionnement du régime d'assurance automobile québécois. Au fil des années, l'organisation a produit des textes, des vidéos et des outils pour faciliter la compréhension du régime auprès des assurés et des professionnels de l'assurance.

Soutien du Centre d'information sur les assurances

Champ d'application de la CID, principes d'indemnisation, incidence sur la franchise et explications des barèmes de responsabilité : les agents du Centre d'information ont répondu à quelque 456 demandes sur ces questions. Notons que 37 % des demandes proviennent des assureurs, des courtiers et des experts en sinistres.

Contenus explicatifs pour les consommateurs



Article
Qui détermine la responsabilité dans un accident ?



Article
La responsabilité et l'indemnité



Vidéo
Qui détermine ma responsabilité dans un accident ?

Plus de
38 000
consommateurs
rejoints

Faciliter la compréhension de la CID par les professionnels

Le GAA continue de promouvoir son outil web qui facilite la compréhension et l'application de la CID lors du règlement d'un sinistre. La section contenant cet outil a été visitée plus de 11 000 fois en 2021.

[→ Pour consulter cet outil](#)



Publicité LinkedIn sur l'outil web CID



PROJET DE RÉVISION DES FORMULAIRES D'ASSURANCE AUTO

Le GAA a poursuivi son projet de révision des formulaires d'assurance automobile, en collaboration avec l'Autorité des marchés financiers (Autorité). Ce projet témoigne de la volonté du GAA de faire évoluer ses services en fonction des besoins et attentes des consommateurs et des assureurs, ainsi que de résoudre les problématiques qui lui sont rapportées.

En s'appuyant, entre autres, sur les données d'un sondage réalisé auprès d'assureurs et de représentants d'établissements d'enseignement, le sous-comité sur les polices d'assurance automobile et avenants a pu cibler les problématiques prioritaires et les améliorations à apporter aux principaux formulaires. L'analyse préliminaire a aussi pris en considération l'adaptation nécessaire aux modifications législatives récentes ainsi qu'à de nouvelles réalités, telles que les cyberrisques et la présence sur les routes de véhicules automatisés.

Entre 2022 et 2025, un comité constitué d'assureurs, de représentants de l'Autorité et de la permanence du GAA révisera les F.P.Q. n°s 1, 4 et 7. La révision s'inspirera des travaux effectués sur le F.P.Q. n° 2, dont la lecture et la compréhension ont été grandement facilitées grâce à une nouvelle structure, au recours au langage simplifié et à l'ajout d'éléments visuels.

ASSURER UNE TARIFICATION ÉQUITABLE

» Pour s'assurer que les consommateurs québécois profitent d'une tarification équitable, le GAA gère deux outils indispensables : le Fichier central des sinistres automobiles et le Plan statistique automobile. Ces deux mandats lui sont délégués par l'Autorité des marchés financiers.

FICHER CENTRAL DES SINISTRES AUTOMOBILES

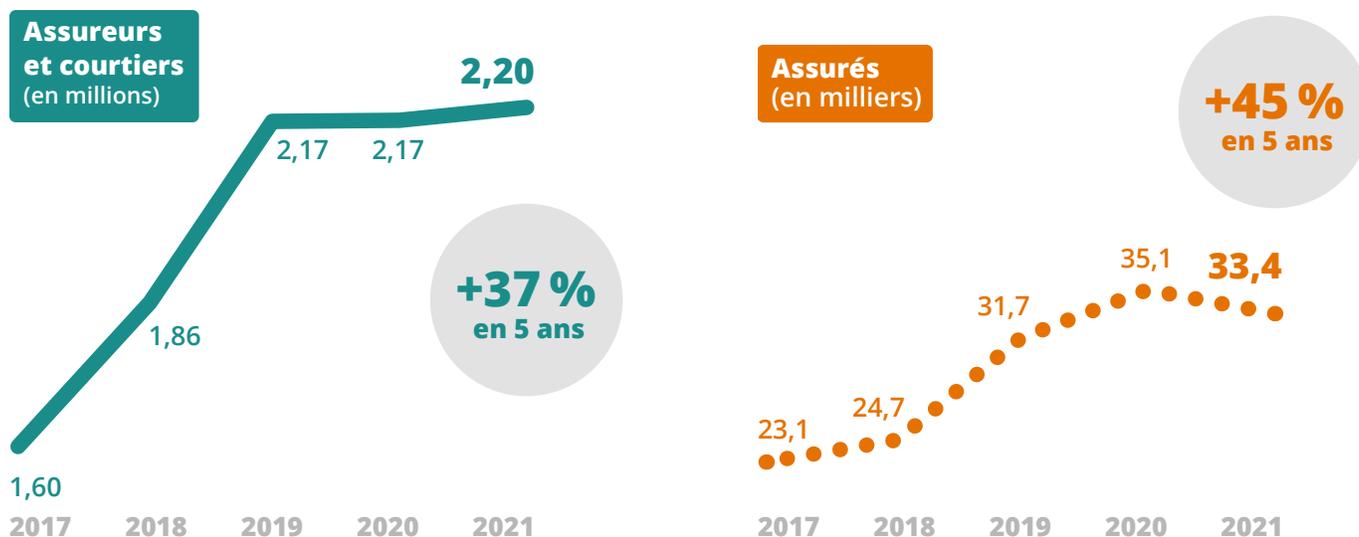


Volume record de consultations par les assureurs

En 2021, les consultations des assureurs et des courtiers au Fichier central des sinistres automobiles (FCSA) ont atteint un sommet. On observe toutefois une baisse de 5 % des consultations des assurés après une année record en 2020. Sur une période de cinq ans, les consultations ont fortement augmenté, signe que les consommateurs sont plus nombreux à magasiner leur assurance automobile.

Rappelons que le FCSA peut être consulté lors de la délivrance ou du renouvellement d'une police d'assurance automobile. Cet outil leur permet de connaître l'expérience en conduite automobile de leurs assurés, un critère important pour évaluer la prime d'assurance automobile selon le risque véritable que représente chaque assuré et pour favoriser ainsi une plus grande équité.

Consultations du fichier central des sinistres automobiles



Vérification du dossier de sinistres

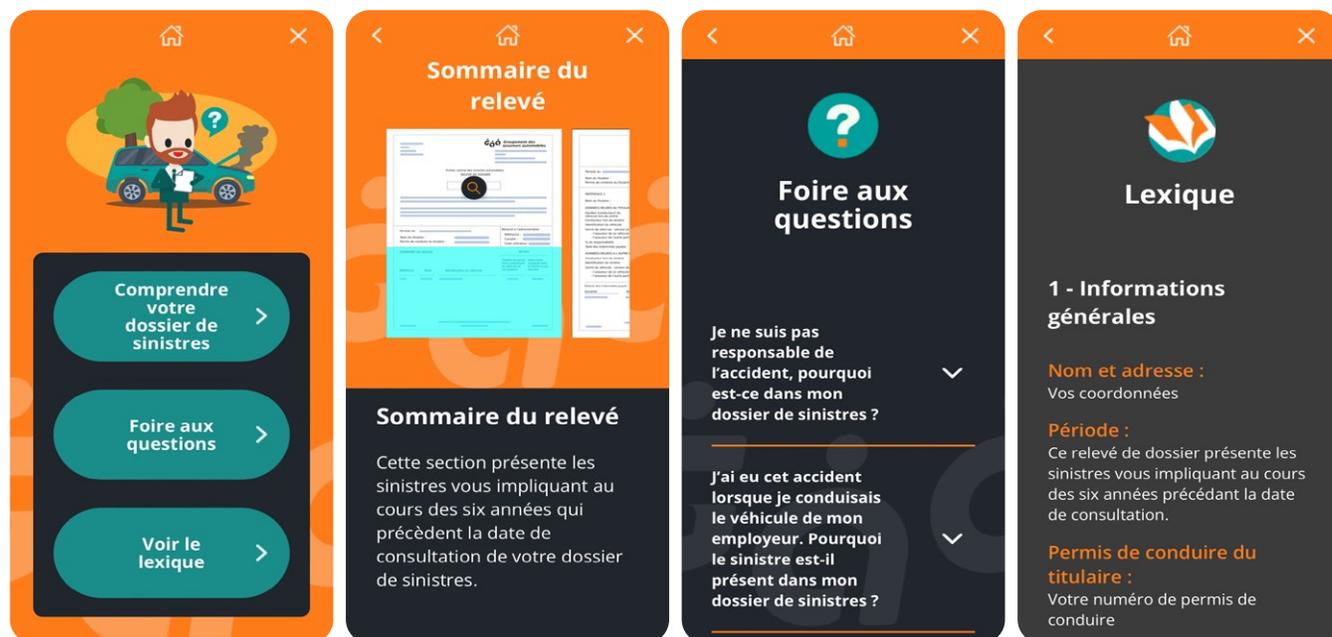
En plus de consulter leur dossier de sinistres, les assurés peuvent demander au GAA de vérifier certains renseignements auprès de leur assureur. Si ce dernier confirme une erreur au dossier, le GAA pourra la corriger. En 2021, 2 981 demandes ont été analysées, soit une baisse de 19,6 % par rapport à 2020. Précisons à ce titre qu'à l'instar des demandes de consultation, les dossiers en vérification avaient atteint un nombre record en 2020.

NOUVEL OUTIL : COMPRENDRE LE DOSSIER DE SINISTRES DU FCSA

Le GAA poursuit son objectif de proposer des outils adaptés aux tendances numériques. À cette fin, un nouvel outil a été conçu pour comprendre le dossier de sinistres du FCSA.

Cet outil web est composé de trois sections :

- **Comprendre votre dossier de sinistres**
On y explique chaque partie du relevé et les notions importantes à comprendre, comme les versions d'un sinistre et la responsabilité.
- **Foire aux questions**
On y présente les réponses aux questions sur le FCSA les plus souvent posées.
- **Lexique**
On y définit tous les termes du relevé.



➔ Pour consulter l'outil

PLAN STATISTIQUE AUTOMOBILE : DONNÉES ANNUELLES

» Le GAA est mandaté par l'Autorité des marchés financiers pour gérer l'agence statistique qui s'occupe de la cueillette, chez les assureurs, de toutes les données statistiques liées à l'assurance automobile. Une publication annuelle complète, disponible sur le site du GAA, permet d'observer différentes tendances, notamment en ce qui concerne le coût de l'assurance et des sinistres ainsi que les critères de tarification utilisés par l'industrie.

COÛT MOYEN DES SINISTRES ET PRIME MOYENNE EN 2020

Après une baisse de 2010 à 2014, la prime moyenne a connu des hausses de 2015 à 2020. On constate toutefois que l'augmentation est moins marquée en 2020.

En revanche, le coût moyen des sinistres connaît une hausse constante depuis 2010.

COMPARAISON SELON L'EXPÉRIENCE DE CONDUITE

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.

Nombre d'accidents
responsables
de 2017 à 2019

Fréquence
de sinistres
en 2020

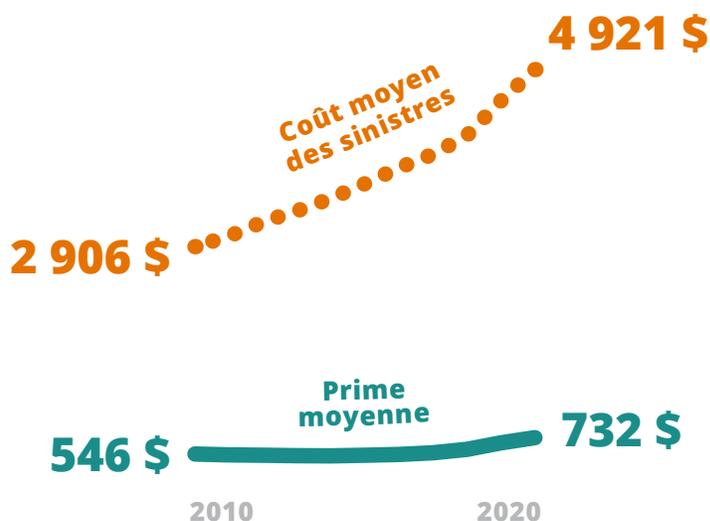
0

8,73 %

3

13,55 %

	Hausses du coût moyen des sinistres	Fluctuations de la prime moyenne
2011	+4 %	-2 %
2012	+5 %	-1 %
2013	+4 %	-1 %
2014	+4 %	0 %
2015	+5 %	+1 %
2016	+5 %	+2 %
2017	+4 %	+4 %
2018	+5 %	+7 %
2019	+9 %	+12 %
2020	+8 %	+9 %



Toutes les données statistiques de l'année 2020 sont disponibles sur le site gaa.qc.ca.

Chaque trimestre, le GAA met à la disposition de ses membres, sur le site infozone, un rapport statistique concernant l'année en cours.



CENTRE D'INFORMATION SUR LES ASSURANCES



Demandes d'information en assurance automobile

11 530

C'est le nombre de demandes relatives à l'assurance automobile que les agents du Centre d'information sur les assurances (CIA) ont traitées en 2021. La majorité des questions des consommateurs concernent le Fichier central des sinistres automobiles, tant sur les procédures de consultation et de vérification du dossier que sur l'explication de son contenu. De nombreux appels portent également sur la procédure d'accès à l'assurance automobile et le règlement d'un sinistre, notamment dans le cas d'une perte totale.

Interventions des agents d'information du CIA

170

C'est le nombre d'interventions que les agents d'information ont dû effectuer auprès d'assureurs en raison d'une mésentente avec un client ou de la nécessité d'éclaircir une situation. Au total, 81 de ces dossiers ont mené à la révision de la décision de l'assureur. Dans la majorité des cas, les interventions se rapportaient à des contrats résiliés par un assureur, à la contestation du règlement d'un sinistre ou au règlement d'une perte totale.

Sondage de satisfaction

90 % des consommateurs

100 % des assureurs

recommanderaient les services du CIA à un ami ou à un collègue

Source : Étude Dialogs réalisée auprès de particuliers et d'assureurs ayant contacté le CIA.

CAMPAGNES DE SENSIBILISATION POUR LES CONSOMMATEURS

Les consommateurs sont nombreux à se poser des questions sur le fonctionnement de l'assurance automobile. Grâce à son rôle unique dans l'industrie et à la nature de ses mandats, le GAA s'illustre comme une source d'information crédible pour traiter de sujets comme le Fichier central des sinistres automobiles (FCSA), la responsabilité à la suite d'un accident ou l'utilisation du Constat amiable. Les demandes reçues au Centre d'information sur les assurances illustrent par ailleurs la nécessité de mieux informer les consommateurs sur l'application de l'avenant valeur à neuf, le règlement entourant un véhicule déclaré perte totale et les protections de l'avenant 27. En 2021, le GAA a donc ciblé ces sujets précis et promu les blogues et les vidéos qui en traitent.



135 000
visionnements
et pages vues

Sujets prioritaires :

FCSA

Avenant 27

Valeur à neuf et perte totale

Responsabilité lors d'un accident

Constat amiable

Source : Étude Dialogs réalisée auprès de particuliers et d'assureurs ayant contacté le CIA.

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 automobile.*

PRÉSENTER LE RÔLE DU GAA DANS L'INDUSTRIE



Organisme unique dans l'industrie, le GAA gère de nombreux mandats. Toutefois, la portée de son rôle est parfois moins bien connue des assureurs ou des courtiers. Le GAA a donc publié diverses chroniques afin de faciliter la compréhension de ses mandats.

Mises en ligne sur le site du GAA, ces chroniques ont aussi été diffusées par le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec et l'Association des femmes d'assurance du Québec.

- Resserrement du marché de l'assurance auto : comment le GAA fait une différence
- Notre rôle : intervenir, pas réguler
- Comprendre le processus du FCSA

POSER UN REGARD SUR L'AVENIR DE L'INDUSTRIE

Dans le cadre de la Semaine numériQC 2021, le GAA a été invité à participer à une table ronde intitulée « Véhicules connectés et autonomes : quels enjeux pour le monde de l'assurance au Québec? ». Le Bureau d'assurance du Canada et Intact étaient aussi conviés à cette discussion animée par l'Autorité des marchés financiers.

- Pour consulter un résumé de cette présentation

Présence continue du GAA sur LinkedIn

Le GAA assure une présence continue sur LinkedIn grâce à des publications régulières et à des campagnes ciblant les professionnels de l'industrie de l'assurance.

semaine numériQC
VÉHICULES CONNECTÉS ET AUTONOMES
Enjeux pour le monde de l'assurance au Québec
GAA
Line Crevier

12 563 impressions*

Centre d'information sur les assurances
Notre rôle : intervenir, pas réguler
GAA

11 219 impressions*

GESTION ÉCORESponsable DES REBUTS DE PLASTIQUE
Une avancée notable pour l'industrie
GAA

10 715 impressions*

* Nombre d'internautes qui ont vu la publicité.

INFLUENCE DU GAA

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.





ÉVOLUSYS : AU CŒUR DES APPLICATIONS DU GAA



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 tout en réduisant le risque associé aux technologies vieillissantes. Il s'agit d'un projet majeur qui vise à améliorer la gestion des risques auxquels l'organisation est exposée.

La complexité d'un réseau d'applications uniques

Les applications du GAA ont été développées pour permettre à l'organisation de répondre à ses mandats et de faciliter les échanges d'information avec les assureurs ou les consommateurs.

Dans le cadre du projet ÉvoluSys, une fois la base de données migrée, chaque application est modifiée afin que ses connecteurs puissent être redirigés vers la nouvelle base de données. Cette étape se révèle particulièrement complexe puisque chaque application est unique.

Les enjeux technologiques rencontrés ont forcé le report de la mise en production du Plan de répartition des risques (PRR). Ce volet est désormais sur son dernier droit. Fort de cette expérience, le GAA a modifié son approche pour la migration du Plan statistique automobile (PSA) dont les travaux progressent à un rythme soutenu et, à ce jour, près du deux tiers des applications ont été converties.

L'étape clé de l'assurance qualité

Afin de garantir la qualité logicielle relative à ce projet, le GAA exécute différents essais d'assurance qualité tout au long du processus de livraison.



CONSEIL D'ADMINISTRATION

Détermine les priorités, établit les lignes directrices et les orientations, approuve les programmes et les budgets et exerce une surveillance sur les activités de la direction.

Guy Lecours, *président*

Vice-président principal Assurance et Réassurance
Promutuel Assurance

Patricia Therrien, *vice-présidente*

Vice-présidente associée Risque d'assurance
Compagnie d'assurance habitation et auto TD

Marcel Lortie, *trésorier*
(jusqu'en mars 2021)

Vice-président exécutif
Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation inc.

François Dufault, *trésorier*

Chef de la direction financière
La Mutuelle des municipalités du Québec

Diane Bélanger

Vice-présidente Indemnisation
Société d'assurance générale Northbridge

Isabelle Blackburn
(depuis mars 2021)

Présidente et chef de l'exploitation
Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation inc.

Stephen Decoteau
(jusqu'en mars 2021)

Vice-président, tarification, solutions d'affaires, modélisation et recherche
Desjardins assurances générales inc.

David Gagné
(depuis mars 2021)

Vice-président, Technologies Assurance de dommages,
modernisation des systèmes et transformation
Desjardins assurances générales inc.

Isabelle Gingras

Vice-présidente à l'indemnisation
La Capitale assurances générales inc. (Beneva inc.)

Christine Lefebvre

Vice-présidente, Assurance des particuliers
Intact Compagnie d'assurance

Eric Millaire-Morin
(depuis mars 2021)

Vice-président et actuaire en chef
Echelon Assurance

Philippe Roberge
(depuis mars 2021)

Vice-président adjoint, Assurance des particuliers
Economical, Compagnie mutuelle d'assurance

Paul Tremblay

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

Traite les questions liées au budget, au fonds de développement et à la gestion des ressources humaines ou encore les situations urgentes.

Guy Lecours, président

Patricia Therrien, vice-présidente

Marcel Lortie, trésorier
(jusqu'en mars 2021)

François Dufault, trésorier

Diane Bélanger

Stephen Decoteau
(jusqu'en mars 2021)

Membre de la permanence

Johanne Lamanque

Promutuel Assurance

Compagnie d'assurance habitation et auto TD

Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation

La Mutuelle des municipalités du Québec

Société d'assurance générale Northbridge

Desjardins assurances générales inc.

Groupement des assureurs automobiles

COMITÉ DE GOUVERNANCE ET DE MISE EN CANDIDATURE

Traite les questions liées au budget, au fonds de développement et à la gestion des ressources humaines ou encore les situations urgentes.

Diane Bélanger

Isabelle Gingras

Guy Lecours

Membre de la permanence

Johanne Lamanque

Société d'assurance générale Northbridge

La Capitale assurances générales inc. (Beneva inc.)

Promutuel Assurance

Groupement des assureurs automobiles

CONSEIL D'ARBITRAGE SUR LA CONVENTION D'INDEMNISATION DIRECTE

A pour mandat d'entendre et de trancher tout différend surgissant entre les parties liées par la Convention d'indemnisation directe prévue à l'article 173 de la Loi sur l'assurance automobile et pouvant découler de son interprétation.

Benoit Loyer, président

Isabelle Circé, vice-présidente

Simon Bédard, vice-président
(jusqu'en septembre 2021)

Diane Bélanger, vice-présidente
(jusqu'en février 2021)

Marie-Chantal Dion, vice-présidente
(depuis mars 2021)

Réal Clermont

Hugues Côté-Tremblay

Geneviève Perreault
(depuis décembre 2021)

Josée Roussel
(depuis mars 2021)

Membres de la permanence

Susanne Braün, coordonnatrice et secrétaire

Carlos Melo

Desjardins assurances générales inc.

La Capitale assurances générales inc. (Beneva inc.)

Promutuel Assurance

Société d'assurance générale Northbridge

Intact Compagnie d'assurance

Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation

Aviva, compagnie d'assurance du Canada

Promutuel Assurance

Société d'assurance générale Northbridge

COMITÉ DE DISCIPLINE DES ESTIMATEURS DE DOMMAGES AUTOMOBILES

Examine et traite les plaintes relatives à des manquements au Code de déontologie des estimateurs en dommages automobiles qualifiés par le GAA.

M^e Armand J. Elbaz, *président*

Richard Bisailon
(jusqu'en mai 2021)

Benoît Bossuyt
(depuis mai 2021)

Daniel Bouchard
(jusqu'en mai 2021)

Marc Clément
(depuis mai 2021)

André Courteau

Olivier De Ladurantaye
(depuis mai 2021)

Dominic Dupuis
(depuis mai 2021)

Sylvain Guillemette

Éric Laurendeau
(depuis mai 2021)

Gilles Pellerin
(jusqu'en mai 2021)

Pierre Stromei

Antonio Sutura Sardo
(jusqu'en mai 2021)

Membre de la permanence

Jacqueline Doucet, *coordonnatrice*

Monet S. E. N. C. R. L.
Intact Compagnie d'assurance

Groupe Denis Barriault inc.

Allstate du Canada, compagnie d'assurance

Aviva, compagnie d'assurance du Canada

B. Normand Évaluateur (2000)

Intact Compagnie d'assurance

La Compagnie d'assurance Missisquoi (Definity)

La Capitale assurances générales inc. (Beneva inc.)

Évaluation Concept

Centre d'estimation (De la Savane) – Autovin Canada inc.

Service d'évaluation Prestige (S.E.P.)

Royal & Sun Alliance du Canada, Société d'assurances

COMITÉ CONSULTATIF SUR LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

Examine des projets importants et des dossiers en matière d'outils liés aux technologies de l'information et à la planification du GAA et en assure un suivi régulier.

Sylvain Guilbault
(jusqu'en octobre 2021)

Patrick Hayes
(depuis octobre 2021)

Julien Ouajjou
(depuis octobre 2021)

François Pelletier

Éric Savard

Membres de la permanence

André Bourdages, *coordonnateur*

Christian Faucher

Intact Compagnie d'assurance

Les souscripteurs du Lloyd's

Desjardins assurances générales inc.

Promutuel Assurance

SSQ, Société d'assurance inc. (Beneva inc.)

COMITÉ SUR LES NORMES ET PRATIQUES EN ASSURANCE AUTOMOBILE

Se prononce sur toute question relative à l'assurance automobile, à l'estimation des dommages, à la Convention d'indemnisation directe, au Fichier central des sinistres automobiles, au Plan de répartition des risques, aux polices d'assurance automobile, au Constat amiable et à l'accès au marché de l'assurance automobile.

Linda Gosselin, *présidente*

Vincent Tardif, *vice-président*

Laure Atangana

Amélie Beauregard

(depuis août 2021)

Manon Carpentier

Hugo Corbeil

(depuis novembre 2021)

Hugues Côté-Tremblay

Marie-Josée Gagnon

Vincent Quirion

(jusqu'en août 2021)

Benoît Tourangeau

Membre de la permanence

Maurice Lefrançois, *coordonnateur*

Promutuel Assurance

Allstate du Canada, compagnie d'assurance

SSQ, Société d'assurance inc. (Beneva inc.)

La Compagnie d'assurance générale Co-Operators

Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation

Intact Compagnie d'assurance

Aviva, compagnie d'assurance du Canada

Desjardins assurances générales inc.

Intact Compagnie d'assurance

Société d'assurance générale Northbridge

SOUS-COMITÉ DE L'ACTUARIAT

Surveille l'exploitation du Plan statistique automobile et du Fichier central des sinistres automobiles.

Geneviève Garon, *présidente*

Jean-François Lessard, *vice-président*

(jusqu'en septembre 2021)

Jean-François Bolduc

Hugo Corbeil

(jusqu'en septembre 2021)

Marie-Anne Demers

(depuis septembre 2021)

Fanny Duquette Murphy

Patrick Khalil

(depuis septembre 2021)

Maxime Lafleur-Forcier

(jusqu'en mai 2021)

Phong Le

Sara Leclerc

(depuis mai 2021)

Martial Nguemkam Kamsu

(jusqu'en septembre 2021)

Tang Hung Trang

(depuis mai 2021)

Membres de la permanence

Nassim Redjouani, *coordonnateur et secrétaire*

André Bourdages

La Capitale assurances générales inc. (Beneva inc.)

Royal & Sun Alliance du Canada, Société d'assurances

Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation

Intact Compagnie d'assurance

Desjardins assurances générales inc.

Aviva, compagnie d'assurance du Canada

Intact Compagnie d'assurance

Compagnie d'assurance habitation et auto TD

L'Alpha, Compagnie d'assurances

Promutuel Assurance

Desjardins assurances générales inc.

Compagnie d'assurance habitation et auto TD

SOUS-COMITÉ TECHNIQUE EN ESTIMATION AUTOMOBILE

Étudie, valide et détermine les normes d'estimation automobile.

Il recommande au Comité sur les normes et pratiques des directives, des normes et des procédures.

Jonathan Pilon, *président*
(jusqu'en mars 2021)

André Parra, *président*
(depuis avril 2021)

Antonio Greco, *vice-président*
(depuis avril 2021)

Michel Belley

Martin Charron

Antonio Cutrone

Dominic Dupuis
(depuis février 2021)

Dominic Fortin
(depuis avril 2021)

Éric Laurendeau
(depuis avril 2021)

Gaéтан Matte

Rémi Michaud

Mathieu Simard

Marie-Eve Tanguay

Jocelyn Thériault
(jusqu'en avril 2021)

Membres de la permanence

Dave Cavallaro

Denis Janelle

Maurice Lefrançois

Daniel Rodrigue

France Tousignant

La Capitale assurances générales inc. (Beneva inc.)

Allstate du Canada, compagnie d'assurance

Aviva, compagnie d'assurance du Canada

CarrXpert

Intact Compagnie d'assurance

Carrosserie Euro Ltée Montréal

La Compagnie d'assurance Missisquoi (Definity)

Economical, Compagnie mutuelle d'assurance

Évaluation Concept

Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation

Carstar Automotive Canada inc.

Uni-Select – Carrossier ProColor

Desjardins assurances générales inc.

Estimatech 2000 inc.

SOUS-COMITÉ TECHNIQUE EN ESTIMATION AUX VÉHICULES ET ÉQUIPEMENTS LOURDS

Étudie, vérifie et détermine les normes d'estimation des dommages aux véhicules et équipements lourds.

Il recommande des directives, des normes et des procédures au Comité sur les normes et pratiques.

Evans Villeneuve, *président*

Yves Brisson, *vice-président*

Éric Bertrand

André Courteau
(depuis avril 2021)

Vincent Laplante

Claude Robert

Membres de la permanence

Dave Cavallaro

Maurice Lefrançois

Daniel Rodrigue

France Tousignant

Intact Compagnie d'assurance

Promutuel Assurance

Garage René Bertrand

B. Normand Évaluateurs

Garage Ronald Laplante

Aviva, compagnie d'assurance du Canada

GRUPE D'ÉCHANGE – EXPERTISE EN SINISTRES

Oriente et soutient l'équipe du Plan de répartition des risques dans le traitement d'un dossier-sinistre présentant des enjeux ou des spécificités particulières pour l'industrie.

Diane Bélanger

France Gaulin

Pascale Huneault

Monika Madeleine

Judith Meilleur

Geneviève Perreault

Maryse Régnier

Société d'assurance générale Northbridge

Desjardins assurances générales inc.

Intact Compagnie d'assurance

SSQ, Société d'assurance inc. (Beneva inc.)

Aviva, compagnie d'assurance du Canada

Promutuel Assurance

La Capitale assurances générales inc. (Beneva inc.)

Membres de la permanence

Silvia Ojeda, *coordonnatrice*

Sophie Josée Vanasse

SOUS-COMITÉ SUR LES VÉHICULES AUTOMATISÉS

Recueille et analyse des informations sur les véhicules automatisés qui pourraient avoir des répercussions sur l'assurance afin d'en anticiper les conséquences sur l'industrie et sur les mandats du GAA.

Gabriel Bélanger

Jérôme Dubé

Fanny Duquette Murphy

Antoine Lauzon

Marie-Ève Leclerc

Benoit Loyer

Jocelyne Nadeau

(jusqu'en novembre 2021)

Lison Noblet

(jusqu'en novembre 2021)

Véronique Ouellet

Daniel Viau

(depuis novembre 2021)

Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation

La Capitale assurances générales inc. (Beneva inc.)

Aviva, compagnie d'assurance du Canada

Allstate du Canada, compagnie d'assurance

Promutuel Assurance

Desjardins assurances générales inc.

Royal & Sun Alliance du Canada, Société d'assurances

La Compagnie d'assurance Belair inc.

Economical, compagnie mutuelle d'assurance

La Compagnie d'assurance Belair inc.

Membres de la permanence

Susanne Braün, *coordonnatrice*

Carlos Melo, *secrétaire*

Line Crevier

Marc-André Gagnon

Marie-Pierre Grignon

Denis Janelle

Marie-Claire Lachance

Silvia Ojeda

Nassim Redjouani

Sophie Josée Vanasse

SOUS-COMITÉ SUR LA RÉVISION DU GUIDE DE REMORQUES

Réviser le guide d'accompagnement sur le règlement de sinistres impliquant des remorques.

Hugues Côté-Tremblay
(jusqu'en juin 2021)

Aviva, compagnie d'assurance du Canada

Olivier De Ladurantaye
(jusqu'en février 2021)

Intact Compagnie d'assurance

Marie-Chantal Dion
(depuis février 2021)

Intact Compagnie d'assurance

Karine Fortin

Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation

Nathalie Girard

Allstate du Canada, compagnie d'assurance

Bruno Lamoureux
(depuis avril 2021)

Desjardins assurances générales inc.

Dominic Lapointe
(jusqu'en juillet 2021)

Échelon Assurance

Nicolas Moisan
(jusqu'en avril 2021)

Desjardins assurances générales inc.

Éric Mundeley Luyeye

Zurich Compagnie d'assurances

Maryse Régnier

Beneva inc.

Josée Roussel

Société d'assurance générale Northbridge

Membres de la permanence

Susanne Braün, *coordonnatrice*

Carlos Melo, *secrétaire*

Caroline Côté

Line Crevier

Marie-Claire Lachance

Eudeline Rosier

SOUS-COMITÉ DE RÉVISION DES POLICES D'ASSURANCE AUTOMOBILE

Étudier certains problèmes d'interprétation ou d'application liés à l'utilisation des polices d'assurance automobile et de leurs avenants et recommande des changements au besoin.

Viviane Brousseau

Promutuel Assurance

Marie-Chantal Dion

Intact Compagnie d'assurance

Lucie Duchesne

Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation

Hugues Duquette

Aviva, compagnie d'assurance du Canada

Johanne Giguère

SSQ, Société d'assurance inc. (Beneva inc.)

Danielle Lamarre

Zurich Compagnie d'assurances

Benoit Loyer

Desjardins assurances générales inc.

Marilyne Tringle

Société d'assurance générale Northbridge

Membres de la permanence

Susanne Braün, *coordonnatrice*

Carlos Melo, *secrétaire*

Line Crevier

Marie-Claire Lachance

Invités :

Lise Héту

Autorité des marchés financiers

Karine Lavoie

Autorité des marchés financiers

Benoit Vaillancourt

Autorité des marchés financiers

GROUPE DE TRAVAIL SUR LES PRATIQUES EN ESTIMATION DE DOMMAGES AUTOMOBILES

A travaillé en 2021 à l'élargissement de l'encadrement de l'expertise à distance concernant la rédaction de devis à partir de photos.

Yves Brisson

Olivier De Ladurantaye

(depuis janvier 2021)

Dominic Dupuis

(depuis février 2021)

Antonio Greco

Gaétan Matte

André Parra

William Perreault

(jusqu'en février 2021)

Jonathan Pilon

Marie-Eve Tanguay

(depuis février 2021)

Membres de la permanence

Dave Cavallaro

Jacqueline Doucet

Maurice Lefrançois

Promutuel Assurance

Intact Compagnie d'assurance

La Compagnie d'assurance Missisquoi (Definity)

Aviva, compagnie d'assurance du Canada

Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation

Allstate du Canada, compagnie d'assurance

Desjardins assurances générales inc.

La Capitale assurances générales inc.

Desjardins assurances générales inc.

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.

ÉQUIPE DE DIRECTION DU GAA

Divers changements ont été apportés à l'équipe de direction du GAA. Maurice Lefrançois a été promu au poste de directeur général adjoint à la suite du départ à la retraite de Michel Ladéroute. Il a été remplacé par Dave Cavallaro au poste de directeur de l'estimation automobile et des plans d'assurance. Par ailleurs, Chantal Dionne s'est jointe à l'équipe afin de superviser les opérations financières et l'administration.



Johanne Lamanque
Directrice générale



Maurice Lefrançois
Directeur général adjoint



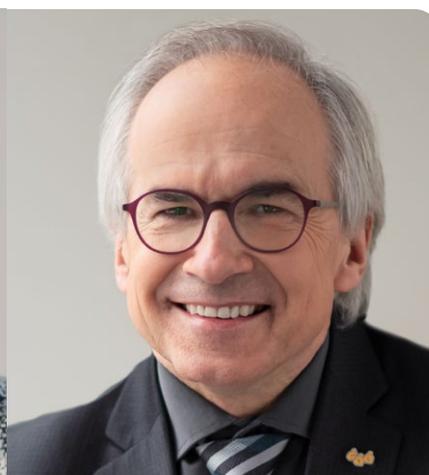
André Bourdages
Directeur des technologies
et de l'information
analytique



Dave Cavallaro
Directeur de
l'estimation automobile
et des plans d'assurance



Chantal Dionne
Chef des opérations financières
et de l'administration



Gaétan Morin
Directeur des
ressources humaines