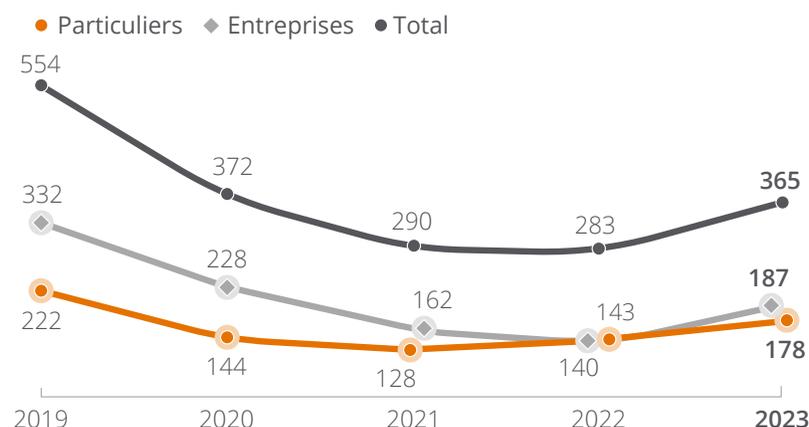


L'année en chiffres

Garantir l'accès à une assurance automobile

Chaque année, le Groupement des assureurs automobiles aide des consommateurs – particuliers et entreprises – à se procurer une assurance automobile. Le GAA a reçu **365 demandes** en 2023, une **hausse de 29 %** par rapport à 2022.

DEMANDES D'ACCÈS



CAS D'ACCÈS EN 2023

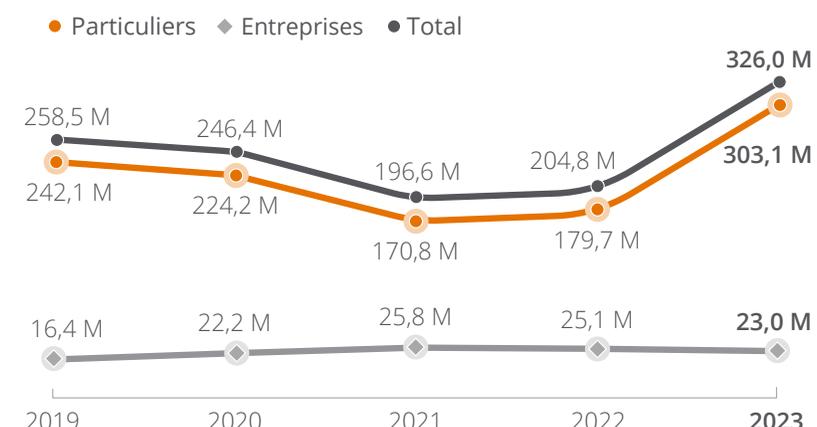
Certains font appel au GAA afin d'obtenir des protections qui excèdent les exigences minimales prévues par la loi. Des **365 dossiers d'accès** traités en 2023, **149** se rapportent à des cas où l'assuré a souhaité obtenir une protection élargie. Le GAA a pu répondre favorablement à **83 %** de ces demandes.

	Particuliers	Entreprises	Total
Demandes de protections bonifiées	79	70	149
Demandes acceptées	72	54	126
Taux de succès	91 %	77 %	83 %

Plan de répartition des risques

Bien que méconnu des consommateurs, le PRR joue un rôle indéniable pour favoriser l'accès à une assurance automobile. Les données de 2023 démontrent que les assureurs ont transféré massivement des primes au Plan dont le **volume a augmenté de 59 %** par rapport à 2022.

VOLUME DE PRIMES



TAUX DE SINISTRALITÉ

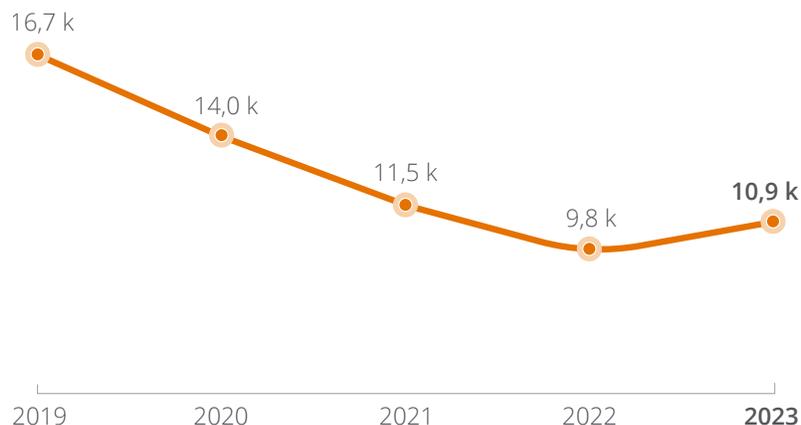
Le ratio combiné sinistres/primes pour 2023 s'établit à **81,5 %**, soit **85,4 % pour les particuliers** et **35,1 % pour les entreprises**.

	2019	2020	2021	2022	2023
Particuliers	81,0 %	61,3 %	79,6 %	103,1 %	85,4 %
Entreprises	43,2 %	30,2 %	48,0 %	41,8 %	35,1 %
Combiné	79,0 %	58,9 %	75,8 %	95,5 %	81,5 %

Informer et accompagner les consommateurs

Le Centre d'information sur les assurances reçoit des milliers d'appels à chaque année d'assurés qui désirent obtenir des réponses à leurs questions. La **complexité** de certains cas soumis et le besoin d'**information additionnelle** amènent parfois les agents à intervenir auprès des assureurs.

APPELS AU CENTRE D'INFORMATION



INTERVENTIONS

En 2023, les agents du Centre ont effectué **152 interventions**. De ce nombre, **52 %** ont permis d'obtenir les explications de l'assureur et de valider ainsi sa décision. Dans **39 %** des cas, l'intervention des agents a amené l'assureur à **réviser sa décision**.

FCSA : Un volume de consultations record

Autant les assurés que les assureurs et courtiers ont consulté massivement le Fichier central des sinistres automobiles en 2023, les **hausse étant respectivement de 17 % et 20 %** par rapport à 2022. Mentionnons que le volume de consultations des automobilistes via clicSeur a **presque doublé** en un an.

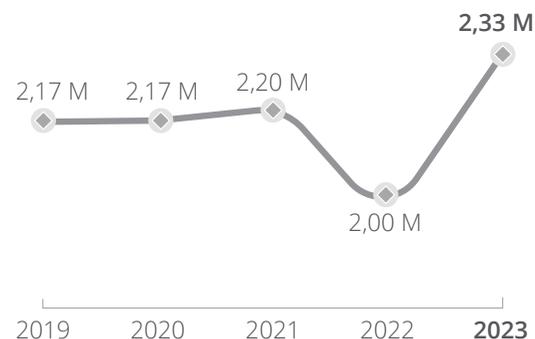
Une telle augmentation s'est aussi traduite par une hausse du nombre de demandes de vérification par les assurés qui s'élève à **2 850** en 2023.

CONSULTATIONS PAR LES ASSURÉS



Année	2019	2020	2021	2022	2023
Demandes de vérification	3 435	3 707	2 981	2 302	2 850

CONSULTATIONS PAR LES ASSUREURS ET COURTIERS



Visibilité du GAA

Chaque année, le GAA met en place diverses activités pour **informer les consommateurs** et promouvoir ses **mandats et activités**. Le tout se fait via des campagnes sur le Web et des publications dans les médias sociaux qui génèrent de l'achalandage sur ses sites (nombre de pages vues et nombre d'utilisateurs).

GAA.QC.CA

Nombre de pages vues	553 321
Nombre d' utilisateurs	213 498
Nombre de publications sur LinkedIn	252

INFOASSURANCE.CA

Nombre de pages vues	619 814
Nombre d' utilisateurs	292 026 ¹
Nombre de publications sur Facebook	193

1. Les rapports de performance ont remplacé les visites sur les sites par les utilisateurs. Le nombre d'utilisateurs actifs d'un site est généralement plus bas que le nombre de visites étant donné qu'un même utilisateur peut effectuer plusieurs visites sur le même site.

Encadrement et formation du GAA

Que ce soit pour le **Plan de répartition des risques** (PRR), le **Fichier central des sinistres automobiles** (FCSA), le **Plan statistique automobile** (PSA) ou l'**estimation en dommages**, plusieurs équipes du GAA travaillent à chaque année à accompagner les assureurs, les estimateurs et les courtiers afin que :

- Les consultations du FCSA et l'utilisation du PRR se fassent dans le respect des lois et règlements qui s'y rapportent;
- Les données publiées par le PSA soient conformes;
- Les estimations produites se fassent en conformité avec les guides, procédures et directives du GAA.

	2019	2020	2021	2022	2023
PRR Vérifications	16	12	20	17	20
FCSA Vérifications	101	68	45	49	83
PSA Tableaux corrigés	3 726	10 741	6 211	4 700	4 887
Estimation Dossiers vérifiés	3 783	3 266	3 336	3 398	3 272

Formation au GAA en 2023

Ce travail d'encadrement du GAA se traduit également par la tenue à chaque année de formations diverses offertes aux **membres**, aux **estimateurs** et aux **partenaires**.

Nombre de formations	17
Nombre de personnes jointes (assureurs, estimateurs et partenaires)	391

THÈMES

1. Estimation de dommages (automobiles et véhicules lourds)
2. Calibration des systèmes d'aide à la conduite
3. Systèmes de mesure d'un véhicule
4. Identification de composantes d'un véhicule
5. Reconstruction d'un véhicule gravement accidenté
6. Transport d'un risque (PRR)
7. Transport d'un sinistre (PRR)

Constat amiable

Le GAA a lancé à l'été 2023 un **nouveau Constat** en format Web. Différentes activités promotionnelles ont été réalisées au cours du dernier trimestre de l'année afin de le faire connaître. Plus de 2 000 rapports ont été complétés avec ce nouvel outil.

Nombre de rapports complétés avec l'outil Web	2 002 ¹
Nombre de pages vues traitant du constat amiable ¹	48 822 ²

1. pour la période de juillet à décembre
2. sur les sites gaa.qc.ca et infoassurance.ca