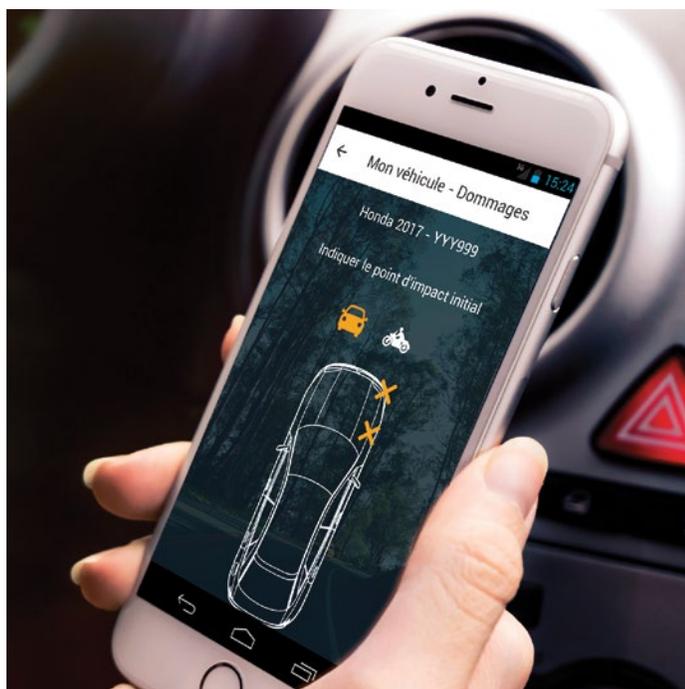


RAPPORT
D'ACTIVITÉS

20



16

ÊTRE À L'AFFÛT.
S'ADAPTER. RÉPONDRE.

2 MOT DU PRÉSIDENT

3 MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

4 FAITS SAILLANTS 2016

6 CONSTAT AMIABLE

Nouvelle application mobile

8 ESTIMATION EN DOMMAGES AUTOMOBILES

Révision des directives et de l'encadrement

9 VÉHICULES ET ÉQUIPEMENTS LOURDS

Développement d'une formation

10 PROMOTION ET INFORMATION

10 Connaissances en assurance auto : des résultats intéressants

11 Des outils web adaptatifs

13 ASSURANCE AUTOMOBILE

Technologies : rester à l'affût des tendances émergentes

Véhicules intelligents : création d'un sous-comité

14 CENTRE D'INFORMATION SUR LES ASSURANCES

15 PLAN DE RÉPARTITION DES RISQUES

FICHER CENTRAL DES SINISTRES AUTOMOBILES

16 LISTE DES COMITÉS GAA

Mot du PRÉSIDENT



« D'AUTRES RÉALISATIONS POUR SIMPLIFIER ET ACCÉLÉRER LE RÈGLEMENT D'UN SINISTRE AUTO. »

Claude Auclair

L'année 2016, qui marque la dernière année de notre plan stratégique triennal, nous a permis de consolider plusieurs acquis. Parmi ceux-ci, le souci constant de notre organisation d'adapter ses pratiques, ses décisions et ses services afin qu'ils répondent aux attentes des consommateurs, des assureurs et des partenaires pour qui et avec qui nous travaillons.

Parmi les multiples réalisations de l'année, deux contribueront à simplifier et à accélérer le règlement d'un sinistre auto, qui est au cœur de notre mission.

Le Constat amiable d'abord, pour lequel le GAA a développé une application mobile. Avec leur téléphone intelligent, les automobilistes québécois pourront désormais remplir plus facilement leur rapport d'accident et le transmettre plus efficacement à leur assureur.

Le GAA a aussi revu une de ses directives en matière d'estimation de dommages automobiles, qui rendra désormais un plus grand nombre de véhicules accidentés admissibles à une expertise à distance.

Ces changements s'appuient sur des innovations technologiques qui procurent de nouveaux outils au GAA pour mieux remplir ses mandats. Cela requiert toutefois une capacité de demeurer à l'affût des occasions qui se présentent et une volonté de se renouveler, comme en témoignent plusieurs autres réalisations de 2016 : la création d'un comité sur les véhicules intelligents, l'instauration d'une vigie permanente des tendances émergentes et, finalement, la modernisation de l'identité visuelle du GAA.

À cela s'ajoute un travail d'envergure réalisé sur la gouvernance : de nouvelles politiques ont été élaborées, les règlements encadrant le fonctionnement du GAA ont été mis à jour et les mandats des comités qui relèvent de son conseil d'administration ont été revus.

L'ensemble de ces mesures permettra d'anticiper les changements, de pouvoir y répondre adéquatement et ainsi de contribuer activement au développement de notre industrie au Québec.

Un tel bilan s'appuie bien sûr sur la contribution d'un nombre important de personnes qui participent aux travaux des différents comités. Merci à chacun et à chacune de leur engagement!

Mot de la **DIRECTRICE GÉNÉRALE**



« LE WEB ET LES MÉDIAS SOCIAUX
POUR INFORMER ET SENSIBILISER
LES CONSOMMATEURS. »

Johanne Lamanque

Depuis plusieurs années, le GAA s'efforce d'informer et de sensibiliser les consommateurs sur les différents aspects de l'assurance automobile. Cela se fait bien sûr au quotidien au Centre d'information, où nos agents répondent aux questions des milliers de consommateurs qui font appel à nous année après année.

Bien souvent, les interrogations et les attentes exprimées reflètent une certaine incompréhension du fonctionnement du régime québécois d'assurance automobile. Le GAA a donc réalisé une vaste enquête qui a révélé les volets du régime moins bien compris par les automobilistes québécois. Ces résultats nous ont permis d'adapter nos moyens et nos outils de communication en vue d'expliquer l'assurance automobile autrement et de joindre les automobilistes là où ils se trouvent.

Le web est certes un canal de communication incontournable, et c'est pourquoi nous avons intensifié notre présence dans les médias sociaux, diffusé des chroniques sur de nouveaux sites internet, organisé un concours sur Facebook et utilisé des infographies pour mieux communiquer nos messages. Et cela, en comptant sur un site web et une infolettre renouvelés qui rendent les contenus accessibles et lisibles aux consommateurs sur tous les appareils mobiles.

À l'écoute des besoins de l'industrie, l'équipe d'estimation a travaillé cette année à revoir ses directives relatives à l'expertise des dommages à distance. Une formation en estimation des véhicules et équipements lourds en français a aussi été élaborée et sera offerte à compter de 2017 — une première au Québec! Finalement, la révision de l'encadrement de la pratique a débuté avec l'adoption d'une convention d'adhésion des assureurs, un travail qui se poursuivra en 2017.

Renouvellement de nos valeurs organisationnelles

Au GAA, plusieurs employés interagissent quotidiennement avec les assureurs, les courtiers, les estimateurs et les réparateurs pour les former, les informer et les encadrer, et ce, dans le cadre des mandats qui nous sont dévolus.

Une telle collaboration fait partie intégrante de nos valeurs, tout comme l'engagement et le professionnalisme. Lors de l'exercice de révision de nos valeurs réalisé cette année, notre équipe a d'ailleurs décidé de maintenir ces trois valeurs importantes. Elle a aussi choisi la satisfaction du client et l'amélioration continue, deux valeurs inestimables pour nous guider dans nos décisions et nos actions. Merci à notre personnel de son dévouement et à nos membres et partenaires de leur confiance et de leur soutien.

FAITS SAILLANTS 2016

FCSA



23 708

CONSULTATIONS PAR
LES CONSOMMATEURS

1 600 000

CONSULTATIONS PAR LES
ASSUREURS ET COURTIERS

WEB



159 396

VISITES SUR GAA.QC.CA

627

ABONNÉS LINKEDIN

CENTRE
D'INFORMATION



15 000

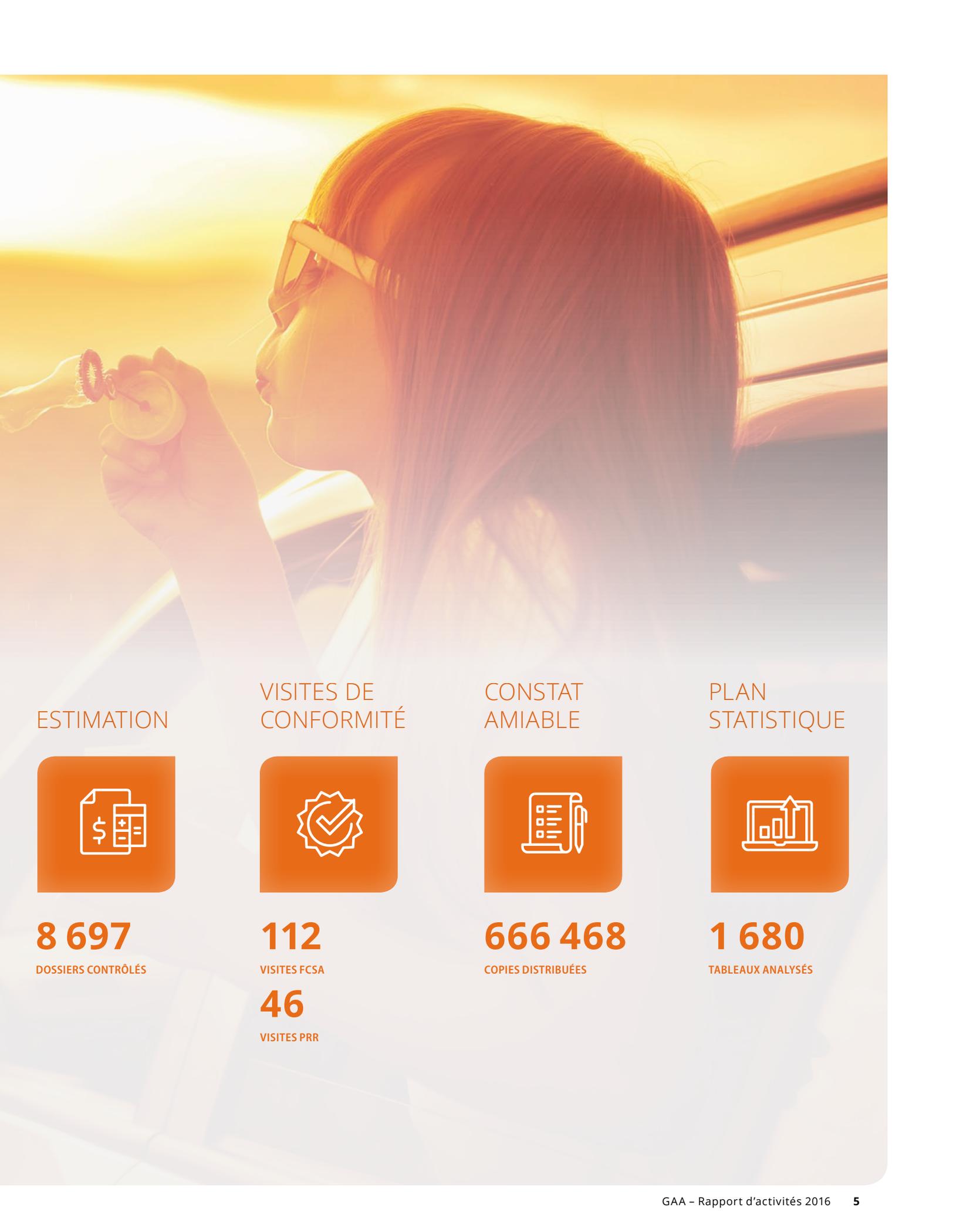
APPELS EN ASSURANCE AUTO

ACCÈS À
L'ASSURANCE
AUTO



134

DOSSIERS RÉGLÉS



ESTIMATION



8 697

DOSSIERS CONTRÔLÉS

VISITES DE CONFORMITÉ



112

VISITES FCSA

46

VISITES PRR

CONSTAT AMIABLE



666 468

COPIES DISTRIBUÉES

PLAN STATISTIQUE



1 680

TABLEAUX ANALYSÉS



CONSTAT AMIABLE Nouvelle application mobile



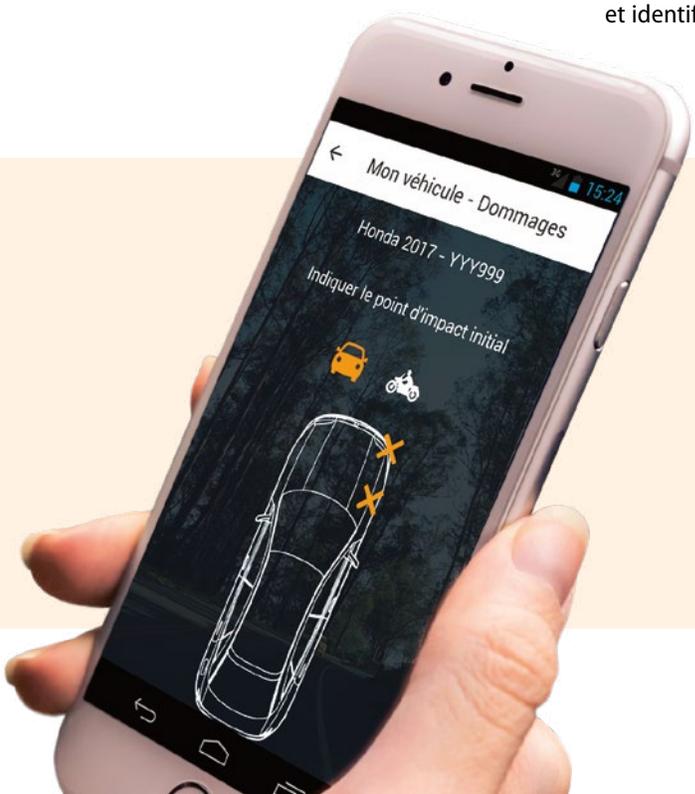
Afin de s'adapter aux nouvelles réalités technologiques, le GAA a développé une application pour appareils mobiles qui répond tant aux besoins des assureurs qu'à ceux des consommateurs.

Au cours de la phase préliminaire du projet, le GAA s'est assuré, à l'aide d'un sondage effectué auprès des responsables des sinistres automobiles des assureurs, de connaître leur intérêt pour un tel outil, en plus de voir les possibilités d'intégration de l'application à leurs systèmes d'information.

Par la suite, un comité de travail a été formé pour comprendre les besoins des assureurs et identifier les fonctionnalités et les éléments requis. Cet exercice aura permis de simplifier passablement le Constat comme on le connaît actuellement : certains renseignements ne sont plus demandés, notamment le croquis de l'accident, qui fait souvent l'objet de différends entre les automobilistes.

Développée pour les plateformes Android (Google) et iOS (Apple), l'application permet de :

- créer un profil à l'avance afin d'accélérer l'utilisation du Constat amiable en cas d'accident ;
- entrer automatiquement les données du permis de conduire grâce à la fonction de lecture du code-barres ;
- fournir tous les renseignements requis aux assureurs, de même que deux photos de chaque véhicule accidenté ;
- transmettre par courriel une copie du Constat amiable aux conducteurs impliqués et à leur assureur respectif.



ESTIMATION EN DOMMAGES AUTOMOBILES

Révision des directives et de l'encadrement

Après une analyse approfondie de l'évolution des pratiques et des besoins du milieu de l'automobile, le GAA a mis en place en 2016 plusieurs changements qui permettront d'accroître la qualité des services offerts aux consommateurs.

Expertise à distance : des directives mises à jour

Les innovations technologiques combinées à de nouvelles exigences en matière de réparation automobile ont changé de manière radicale les méthodes d'estimation et les techniques de réparation.

Tous ces changements ont donc requis une révision des directives du GAA en matière d'expertise à distance, dont la dernière mise à jour remontait à dix ans. Les nouvelles règles sont entrées en vigueur au début de 2017.

Une convention d'adhésion liant les assureurs

Afin d'uniformiser davantage les pratiques, le GAA, en collaboration avec ses membres, a décidé de se doter d'une Convention par laquelle les assureurs s'engagent à respecter les normes, les directives et les procédures en vigueur en matière d'estimation.

Dans un contexte d'innovation constante, cette convention donnera également au GAA les leviers nécessaires pour revoir plus efficacement ses normes lorsque l'évolution des pratiques le requerra.

Finalement, un tel engagement permet de démontrer la volonté de l'ensemble des assureurs automobiles d'adopter les meilleures pratiques en matière d'estimation de dommages automobiles, et ce, au bénéfice des consommateurs.

Des assureurs représentant plus de 80 % du marché de l'assurance automobile avaient adhéré à cette nouvelle Convention au 31 janvier 2017, soit à peine deux mois après son adoption par le conseil d'administration.

Quant aux travaux relatifs à la révision du processus de discipline, ils seront réalisés en 2017.

Un travail de longue haleine

Rappelons que cette réalisation est le fruit de chantiers entrepris en 2014 et lancés par une vaste enquête qui a permis d'inventorier les pratiques en matière d'estimation et d'identifier les besoins.

Deux comités de travail ont été mis sur pied afin d'accompagner le GAA dans l'élaboration et l'adoption de ces différentes mesures, soit un comité sur les pratiques et un autre sur l'encadrement législatif en matière d'estimation automobile au Québec.

TROIS CHANTIERS

- Révision de l'encadrement de l'expertise à distance
- Création d'une convention d'adhésion des assureurs agréés aux normes, directives et procédures en matière d'estimation de dommages automobiles
- Révision du processus de discipline



VÉHICULES ET ÉQUIPEMENTS LOURDS



Développement d'une formation

En réponse aux besoins et aux attentes exprimés par divers intervenants de l'industrie, le GAA a développé cette année une formation unique consacrée à l'estimation des dommages aux véhicules et équipements lourds.

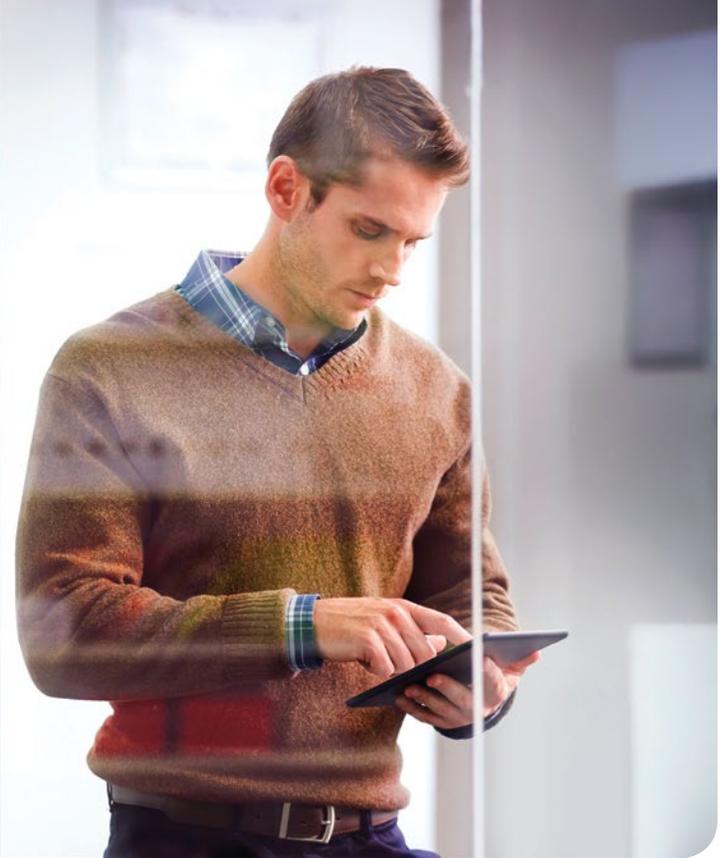
L'absence sur le marché d'une formation en français sur ce sujet a rendu ces travaux nécessaires. Il s'agit d'une suite logique à la qualification des estimateurs et à l'élaboration des normes et procédures pour l'estimation des dommages à ces véhicules. La première formation est prévue en mai 2017.



Allocation pour le matériel d'atelier

À l'aide d'un outil de calcul créé spécifiquement pour tenir compte des opérations et des produits propres à la réparation des véhicules et équipements lourds, le GAA a publié en 2016 la nouvelle allocation pour le matériel d'atelier s'y rapportant.

Un travail considérable a été nécessaire pour arriver au montant proposé qui inclut, entre autres, l'étude d'un échantillonnage de données provenant d'estimations réelles sur des pertes survenues au cours des quatre saisons, et ce, en tenant compte des réalités des différentes régions du Québec.

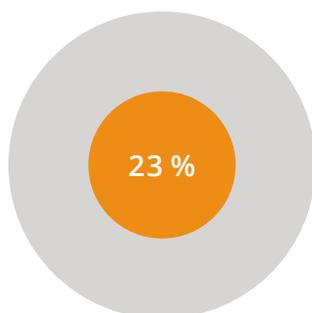


PROMOTION ET INFORMATION

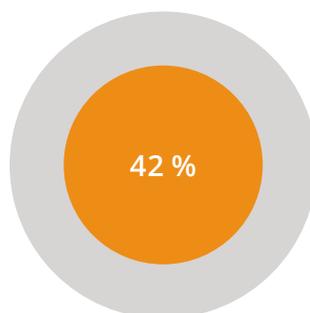
Connaissances en assurance auto : des résultats intéressants

En avril dernier, le GAA a mandaté la firme de sondage SOM pour mesurer le niveau de connaissances des automobilistes québécois en matière d'assurance auto. Le sondage donne un bon aperçu des volets que les consommateurs méconnaissent. Ces résultats ont permis d'orienter le choix des sujets traités dans la campagne d'information et de sensibilisation 2016 du GAA.

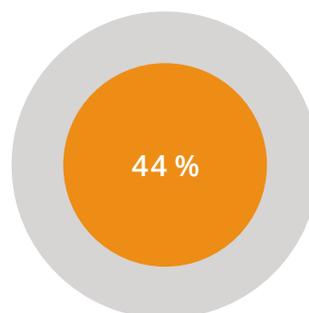
Certains résultats du sondage parlent d'eux-mêmes :



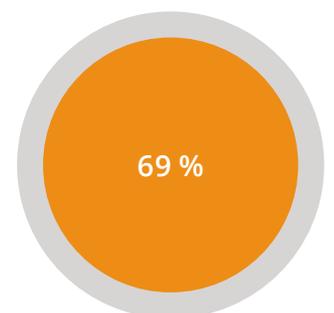
CROIENT QU'IL FAUT APPELER LES POLICIERS LORSQUE SURVIENT UN ACCIDENT SANS BLESSÉ.



NE SAVENT PAS QUE LORS D'UNE COLLISION, LEUR ASSUREUR TIENT COMPTE DE LEUR RESPONSABILITÉ POUR LES INDEMNISER.



PENSENT QU'ILS PAIENT TOUJOURS LA FRANCHISE INDIQUÉE AU CONTRAT, MÊME DANS LE CAS D'UNE COLLISION DONT ILS NE SONT PAS RESPONSABLES.



IGNORENT QUE LEUR CONTRAT LES COUVRE À LA SUITE D'UNE COLLISION NON RESPONSABLE, MÊME S'ILS N'ONT PAS DE COUVERTURE POUR LES DOMMAGES À LEUR VÉHICULE.

Infographies

Afin de mieux faire connaître le GAA et ses différents services, deux infographies, une présentant le FCSA et l'autre, les étapes du règlement d'un sinistre auto, ont été produites et transmises aux différents organismes de l'industrie et à des associations représentant les consommateurs.

La première infographie s'appuie sur les données du sondage SOM commandé par le GAA, qui démontrent que le FCSA est peu connu des consommateurs. Elle a permis de rappeler la raison d'être de ce fichier, de même que les moyens pour les consommateurs de consulter leur dossier de sinistres.

La seconde résumait sur une page les étapes importantes d'un règlement de sinistre, de l'accident à la réparation du véhicule.

INFOGRAPHIE SUR LE RÈGLEMENT D'UN SINISTRE AUTO

ASSURANCE AUTO
Le règlement de sinistre auto en un coup d'œil

Au moment de l'accident

LES SINISTRES ACCIDENTELLES

- Remplissez un **Constat amiable**. Permet aux parties impliquées de s'identifier, de signaler l'incident à leur assureur et d'accélérer le processus de règlement.
- **IL Y A DES BLESSÉS?** Appelez les services d'urgence.
- **IL S'AGIT D'UN VOL OU D'UN DÉLIT DE FUITE?** Vous aurez besoin du rapport de police pour faire votre réclamation à votre assureur.

Estimation des dommages

Ce travail est fait par un **estimeur en dommages automobiles** qualifié par le GAA. Il doit rendre les coûts de responsabilité d'évaluer les coûts de réparation et régler. L'estimeur tiendra aussi compte des protections d'assurance choisies.

À partir de l'estimation des dommages, votre assureur déterminera si le véhicule peut être réparé ou s'il sera déclaré perte totale.

Perle totale ou non?

En général, un véhicule est déclaré **perle totale** lorsque le coût des réparations est plus élevé que la valeur du véhicule.

Choix du réparateur

La **DESIGN** VOUS APPARTIENT! Votre assureur pourra vous recommander un **atelier de réparation** pour faire réparer votre véhicule. Vous pouvez aussi faire affaire avec le réparateur de votre choix. Assurez-vous toutefois qu'il est compétent et que le travail sera effectué conformément au devis convenu avec votre assureur.

Reparation du véhicule

Choix du réparateur

La **DESIGN** VOUS APPARTIENT! Votre assureur pourra vous recommander un **atelier de réparation** pour faire réparer votre véhicule. Vous pouvez aussi faire affaire avec le réparateur de votre choix. Assurez-vous toutefois qu'il est compétent et que le travail sera effectué conformément au devis convenu avec votre assureur.

Des questions?

Contactez le Centre d'information sur les assurances au 514 288-4321 ou au 1 877 288-4321 ou au info@gaaqcc.ca.



Des outils web adaptatifs

Un nouveau site web...

Les consommateurs consultent de plus en plus le web en utilisant leurs appareils mobiles, et cette tendance va en augmentant. Pour cette raison, le GAA a finalisé cette année et mis en ligne une nouvelle version de son site web. Il permet aux consommateurs d'avoir accès à l'information, qu'ils consultent le site à partir d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un téléphone intelligent. En plus d'offrir un tout nouveau design, la navigation du site a été revue pour améliorer l'expérience des visiteurs.

... et une nouvelle infolettre

L'infolettre *L'Xpress infoassurance*, publiée par le GAA en collaboration avec le Bureau d'assurance du Canada, a aussi été revue. Elle présente un nouveau design rafraîchissant et, tout comme le nouveau site du GAA, elle a été optimisée pour les appareils mobiles.

Decembre 2014 Afficher dans votre navigateur English

L'Xpress infoassurance

Bien s'informer pour bien s'assurer.

Le Bureau d'assurance du Canada et le Groupement des assureurs automobiles vous souhaitent de Joyeuses Fêtes!

Assurance auto : l'importance de tout dire à son assureur

Des catastrophes à votre assureur pourraient venir vous hanter plus tard... et vous coûter cher. Et offre, votre contrat d'assurance auto vous oblige à déclarer toute situation pouvant influencer le montant de votre prime ou la décision de votre assureur de vous assurer ou non. Il est donc important de répondre honnêtement aux questions de l'assureur ou de votre courtier. Vous devez entre autres déclarer toutes les personnes qui conduisent le véhicule, ainsi que la voie étroite que vous prenez, et sans oublier les accidents des dernières années.

En savoir plus

NOUVELLE INFOLETTRE

Campagne d'information et médias sociaux

Le GAA a encore proposé cette année une campagne d'information en deux phases, l'une au printemps et l'autre à l'automne. La campagne avait pour but d'informer les consommateurs sur l'assurance auto, en plus de mieux faire connaître les mandats et activités du GAA et ainsi le positionner comme une référence en matière d'assurance automobile au Québec.

Une publicité a paru à trois reprises dans *La Presse+*. Sur le web, 15 chroniques ont été diffusées sur des sites d'intérêt en plus du placement de bannières publicitaires. La campagne comprenait également l'achat de mots-clés dans les moteurs de recherche.

Une présence continue dans les médias sociaux

Tout au long de l'année, 142 articles ont été publiés ou relayés sur la page Facebook d'Infoassurance et 85 sur le profil LinkedIn du GAA. De la publicité a également été achetée sur Facebook pour promouvoir les contenus diffusés.

À la fin de 2016, le GAA comptait 627 abonnés sur sa page LinkedIn, soit une augmentation de 20 % par rapport à 2015. Quant à Facebook, le nombre d'abonnés, qui était de 217 en début d'année, a bondi à 1 468 au 31 décembre.

Ce bond de plus de 650 % est dû en bonne partie à un concours organisé par le GAA. À l'approche de la date limite pour l'installation des pneus d'hiver, ce dernier a profité de l'occasion pour organiser un concours mettant les internautes au défi de répondre à diverses questions en assurance auto. En répondant aux questions posées sur la page Facebook d'Infoassurance, les participants couraient la chance de gagner l'un des deux prix de 1 000 \$ offerts pour le remboursement de pneus d'hiver.



PUBLICITÉ LA PRESSE+



650 % PLUS DE VISITES SUR FACEBOOK GRÂCE AU CONCOURS LIÉ AUX PNEUS D'HIVER !

Nouveau logo

À la demande du conseil d'administration, le GAA a entrepris une réflexion l'automne dernier afin de vérifier si le logo de l'organisme le représentait adéquatement.

Un travail d'analyse a donc été réalisé. Il a permis de constater que certains éléments du logo fonctionnaient toujours bien, tandis que d'autres avaient avantage à être modernisés. Le résultat : un logo revampé qui demeure reconnaissable, mais qui, dans sa forme actualisée, est encore plus visible et distinctif.



ASSURANCE AUTOMOBILE

Technologies : rester à l'affût des tendances émergentes

Les nouvelles plates-formes basées sur les principes de l'économie de partage visant l'usage de l'automobile ainsi que l'automatisation de la conduite sont susceptibles d'avoir une incidence sur les mandats et activités du GAA, notamment sur les polices d'assurance, le mécanisme d'accès à l'assurance et le Plan de répartition des risques.

C'est pourquoi le GAA reste à l'affût des nouvelles tendances, dont l'émergence des entreprises de réseautage de transport et d'autopartage. Cette vigie permet donc au comité sur les normes et pratiques en assurance automobile d'analyser leurs effets possibles sur les champs d'activités du GAA. Le comité suivra l'évolution de la situation afin d'apporter les ajustements nécessaires au besoin.

Fin des travaux de simplification du F.P.Q. n° 4 – Formulaire des garagistes

Débutés en 2014, les travaux de réécriture en langage simplifié du F.P.Q. n° 4 – Formulaire des garagistes se sont terminés cette année.

Le mandat initial était de traduire ce formulaire en langage simplifié et de reproduire la structure et les clauses du F.P.Q. n° 1. L'exercice s'est toutefois avéré plus complexe que prévu. Le mandat a donc été modifié en cours de route afin que le libellé et la structure reflètent mieux l'intention du F.P.Q. n° 4. En conséquence, il diffère un peu du F.P.Q. n° 1.

Rappelons que cet exercice a été fait en collaboration avec Éducaloi et l'Autorité des marchés financiers, ainsi qu'avec plusieurs membres de l'industrie.

La police sera publiée en 2017 alors que l'entrée en vigueur est prévue en 2018.



Véhicules intelligents : création d'un sous-comité

Le développement des véhicules sans conducteur est déjà amorcé. Leur apparition éventuelle au Québec a amené le GAA à mettre sur pied un sous-comité sur les véhicules intelligents. Celui-ci est chargé d'évaluer les impacts de cette technologie sur les mandats et activités du GAA à toutes les étapes, de l'apparition des premiers véhicules de ce type sur nos routes jusqu'à leur cohabitation avec les véhicules avec conducteur.

Ce sous-comité amorce donc la réflexion sur l'automatisation des véhicules et ses impacts sur l'assurance auto pour préparer l'industrie à répondre aux besoins des consommateurs et des assureurs au moment opportun.

Ses membres représentent diverses expertises — souscription, indemnisation, estimation des dommages, actuariat et services juridiques — afin de s'assurer d'avoir un portrait global de la situation.

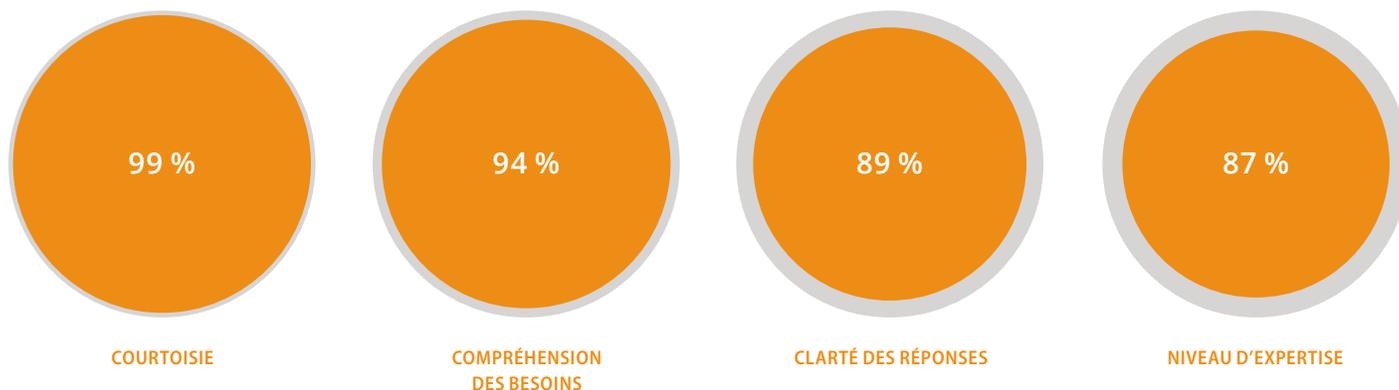
CENTRE D'INFORMATION SUR LES ASSURANCES

Un service très apprécié des assureurs

En plus d'aider les consommateurs, le GAA répond aux questions techniques des assureurs. Un sondage est effectué chaque année pour connaître le degré de satisfaction de ces derniers à l'égard de la qualité du service.

Les données compilées pour 2016 démontrent entre autres que la grande majorité des assureurs apprécie le service offert par le Centre d'information et les experts techniques du GAA : un peu plus de 8 répondants sur 10 se disent très satisfaits des divers aspects du service, dont la courtoisie, la compréhension de leurs besoins, la clarté des réponses et le niveau d'expertise. On constate également que 96 % des répondants recommanderaient ce service à un collègue et que 95 % ont l'intention de l'utiliser à nouveau.

Proportion des répondants qui se disent très satisfaits :



Une nouvelle approche en matière de service à la clientèle

Souhaitant régler plus rapidement les dossiers des consommateurs qui nécessitent des interventions de la part des agents d'information, le Centre d'information sur les assurances a revu le processus de traitement des demandes, qu'elles soient faites par téléphone ou par courriel. Cette nouvelle approche permettra d'améliorer le service offert aux consommateurs.

Les interventions des agents se font auprès des assureurs impliqués dans les dossiers et servent à bien cerner la problématique en cause. Cela permet entre autres d'obtenir les compléments d'information nécessaires à la compréhension du dossier et de vérifier certains faits ou certaines pratiques, le tout afin de tenter de régler le différend avec les consommateurs.

PLAN DE RÉPARTITION DES RISQUES

Entrée en vigueur du Règlement n° 7 révisé

Après plus de trois ans de travaux, la nouvelle version du Règlement n° 7 est entrée en vigueur en juillet 2016.

Plusieurs activités ont été réalisées au cours du premier semestre de 2016 afin de préparer l'entrée en vigueur du Règlement : séances de formation aux assureurs à Montréal et à Québec, mise à jour et diffusion de documents et de guides, et implantation du processus de certification.

Rappelons que cette nouvelle version du Règlement établit des règles claires, objectives et adaptées à la réalité d'aujourd'hui.

Les changements apportés visent à accroître l'efficacité des activités du PRR et à augmenter le taux de conformité des risques transportés. De plus, cette révision s'inscrit dans une nouvelle philosophie de gestion du PRR, qui favorise entre autres le respect de la pratique propre à chaque assureur.



ASSURANCE AUTO
Le Fichier central des sinistres automobiles : accessible aux consommateurs

Un récent sondage* indique que :

81 % des répondants ne connaissent pas le FCSA

Pourtant, il s'agit d'un outil utilisé par les assureurs auto au moment de la souscription.

C'est quoi?

Le FCSA est une base de données qui inclut les sinistres dans lesquels chaque assuré a été impliqué au cours des six dernières années. Ce fichier, qui appartient à l'Autorité des marchés financiers, est géré par le Groupement des assureurs automobiles (GAA).

Ca sert à quoi?

Le FCSA aide les assureurs à établir le prime d'un assuré en fonction du risque qu'il représente :

- Si un assuré a un dossier impeccable, il profitera d'une tarification préférentielle.
- En revanche, si un assuré a été impliqué dans plusieurs sinistres au cours des dernières années, sa prime risque d'être plus élevée.

Conseil : magasinez!

Vous cherchez à économiser sur le montant de votre prime d'assurance? Ça peut valoir le coup de magasiner, car les primes proposées peuvent varier d'un assureur à l'autre.

Vrai ou faux

Un ami a eu un accident avec ma voiture; ce sinistre sera inscrit à mon dossier.

FAUX

Un sinistre est attribué à une seule personne, soit celle qui était au volant du véhicule au moment de l'accident ou qui en avait la garde lors du sinistre, en cas de vol par exemple. Le sinistre sera donc inscrit au dossier de votre ami au Fichier central des sinistres automobiles et non au vôtre.

48 % pensent que le sinistre sera inscrit au dossier du propriétaire ou à celui du gardien et à celui du gardien

Depuis le 1^{er} avril 2009, un sinistre est inscrit à un seul dossier au FCSA, soit à celui du gardien du véhicule.

Puis-je savoir ce qui est inscrit à mon dossier de sinistres?

BIEN SUR, ET CELA FACILEMENT. Vous pouvez demander une copie de votre dossier de sinistres du FCSA par Internet au www.gaa.qc.ca.

PRESSÉ? Avec l'identifiant clicÉCOUR, vous pouvez recevoir votre copie instantanément. Depuis plus d'un an, ce sont plus de 10 000 consommateurs qui ont utilisé cette option.

27 % des répondants ne savent pas comment consulter leur dossier au FCSA

Des questions? Contactez le Centre d'information sur les assurances au 514 288-4321 ou 1 877 288-4321 ou au info@gaa.qc.ca www.gaa.qc.ca

GAA Groupement des assureurs automobiles

* Sondage SDM pour le compte du Groupement des assureurs automobiles - avril 2016.

INFOGRAPHIE SUR LE FCSA

FICHIER CENTRAL DES SINISTRES AUTOMOBILES

Un haut taux de satisfaction pour ses services

Au cours de la dernière année, l'équipe du Fichier central des sinistres automobiles (FCSA) a sondé les assureurs, les cabinets de courtage ainsi que les consommateurs afin d'évaluer leur satisfaction à l'égard des différents services offerts.

Un an après le lancement du nouveau système de distribution des données du FCSA par le fournisseur de services Systematix, un sondage de satisfaction a été réalisé auprès des assureurs et des cabinets de courtage. Les résultats démontrent un taux global de satisfaction des divers utilisateurs de 97 %. Plusieurs aspects ont été évalués, dont la facilité d'utilisation du site web, l'accès au service web, la gestion des utilisateurs, le service offert par le Centre contact client de Systematix et la documentation disponible.

Quant aux consommateurs, ils ont été appelés à répondre à quelques questions lorsqu'ils accédaient au site web du FCSA pour y consulter la documentation produite à la suite de leur demande. Le sondage a révélé que 94 % des utilisateurs ont trouvé faciles les démarches pour obtenir le relevé de dossier-sinistres par internet. La même proportion de consommateurs considère que le relevé a été fourni dans des délais rapides.

Liste des comités GAA

Conseil d'administration

Claude Auclair, président

Vice-président, région du Québec
La Compagnie mutuelle d'assurance
Wawanesa

Martin-Éric Tremblay, vice-président

Vice-président principal, région de l'Est
Aviva, compagnie d'assurance du Canada

Guy Lecours, trésorier

Chef des opérations
Promutuel Assurance

Patrick Barbeau (jusqu'en mars 2016)

Premier vice-président, assurance
des particuliers
Intact Compagnie d'assurance

Michèle Boulé

Directrice principale, exploitation,
province de Québec
Pafo, Compagnie d'assurance

Stephen Decoteau

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

François Dumas

Vice-président, actuariat, assurances
et intelligence d'affaires
La Capitale assurances générales

Christian Laflamme

Vice-président, assurance des entreprises
– exploitation
Société d'assurance générale Northbridge

Christine Lefebvre (depuis mars 2016)

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

Marcel Lortie

Vice-président exécutif
Industrielle Alliance, Assurance auto
et habitation

Patrice Raby (depuis mars 2016)

Vice-président, actuariat
SSQ, Société d'assurance

Gilles Mourette (jusqu'en mars 2016)

Premier vice-président, expérience client
et gestion des opérations
SSQ, Société d'assurance

Patricia Therrien

Vice-présidente associée, conseils
et surveillance, fraude à l'assurance
Compagnie d'assurance habitation
et auto TD

Représentants du gouvernement

Richard Boivin

Sous-ministre adjoint aux politiques
relatives aux institutions financières
et au droit corporatif
Ministère des Finances

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

Membre de la permanence

Johanne Lamanque

Directrice générale et secrétaire du conseil

Comité exécutif

Claude Auclair, président

Martin-Éric Tremblay, vice-président

Guy Lecours, trésorier

Michèle Boulé

Membre de la permanence

Johanne Lamanque

Directrice générale et secrétaire du conseil

Comité des candidatures

Claude Auclair

Michèle Boulé

Martin-Éric Tremblay

Membre de la permanence

Johanne Lamanque

Directrice générale et secrétaire du conseil

Comité d'audit

Guy Lecours, président

Marcel Lortie

Patricia Therrien

Conseillère externe

Johanne Cassis (jusqu'en août 2016)

Membres de la permanence

Johanne Lamanque

Directrice générale

Jacques Drapeau

Coordonnateur et secrétaire

Comité de l'actuariat

Geneviève Garon, présidente

La Capitale assurances générales

Jean-François Bolduc (depuis mai 2016)

Industrielle Alliance, Assurance auto
et habitation

Simon Careau (jusqu'en mai 2016)

Allstate du Canada, compagnie d'assurance

Hugo Corbeil (depuis mai 2016)

Intact Compagnie d'assurance

Stephen Decoteau

Desjardins assurances générales

Simon Girard

Promutuel Assurance

François Godbout (jusqu'en mai 2016)

Compagnie d'assurance habitation
et auto TD

Maxime Lafleur-Forcier (depuis mai 2016)

Compagnie d'assurance habitation
et auto TD

Jean-François Laroche

(jusqu'en mai 2016)
Intact Compagnie d'assurance

Jean-François Lessard

Royal & Sun Alliance du Canada,
Société d'assurances

Sylvain Nolet

La Compagnie d'assurance générale
Co-operators

Barbara Sylvain (depuis mai 2016)

SSQ, Société d'assurances

Coordonnateur et secrétaire

Marc-André Gagnon

Comité sur les normes et pratiques en assurance automobile

Sophie Duval, présidente

Prysm Assurances générales

Marlène Baker (depuis mai 2016)

Royal & Sun Alliance du Canada,
Société d'assurances

Jean Chicoine (depuis mai 2016)

SSQ, Société d'assurances

Ginette Fortin (jusqu'en mai 2016)

SSQ, Société d'assurances

Sébastien A. Fortin

Desjardins assurances générales

Isabelle Gingras (depuis mai 2016)

La Capitale assurances générales

Nathalie Guertin

Aviva, compagnie d'assurance du Canada

Linda Gosselin (depuis mars 2016)

Promutuel Assurance

Christine Lefebvre

Intact Compagnie d'assurance

André Parra (jusqu'en mai 2016)

Allstate du Canada, compagnie d'assurance

Vincent Tardif (depuis mai 2016)

Allstate du Canada, compagnie d'assurance

Hélène Tremblay (jusqu'en mai 2016)

La Capitale assurances générales

Coordonnatrice et secrétaire

Line Crevier

Sous-comité technique en estimation automobile

Daniel Forest, président

Intact Compagnie d'assurance

Michel Belley

CarrXpert

Yves Brisson

Promutuel Assurance

Stéphane Côté (jusqu'en septembre 2016)

Le Groupe Beaucage Carrossiers

Michel Fournier

Uni-Select – Carrossier ProColor

Gaétan Gadbois

Carstar Centre de collision Pro-Expert

Sylvain Guillemette

SSQ, Société d'assurances

Gaétan Matte

Industrielle Alliance, Assurance auto
et habitation

André Parra

Allstate du Canada, compagnie d'assurance

Gilles Pellerin

Centre d'estimation (De la Savane)

Sébastien Pichette (depuis mars 2016)

Fix Auto – siège social

Jonathan Pilon (depuis juin 2016)

Desjardins assurances générales

Jean Smith (jusqu'en mai 2016)

Desjardins assurances générales

Antonio Sutura Sardo

Royal & Sun Alliance du Canada,
Société d'assurances

Membres de la permanence

Alain Champagne

Denis Janelle

Martin Samson

France Tousignant

Comité de discipline des estimateurs

Nicole L'Escadres, présidente

Richard Bisailon
Intact Compagnie d'assurance

Daniel Bouchard

Allstate du Canada, compagnie d'assurance

André Courteau

B. Normand Évaluateur (2000)

Sylvain Guillemette

SSQ, Société d'assurance

Bertrand Larivière

Évaluations M.A. Cyr & Associés

Gilles Pellerin

Centre d'estimation (De la Savane)

Membres de la permanence

Marie-Pierre Grignon

Jacqueline Doucet

Conseil d'arbitrage

Michel Laporte, président

Société d'assurance générale Northbridge

Isabelle Circé

La Capitale assurances générales

Réal Clermont (depuis mai 2016)

Industrielle Alliance, Assurance auto
et habitation

Hugues Côté-Tremblay (depuis mai 2016)

Aviva, compagnie d'assurance du Canada

Marie-Chantal Dion (depuis mai 2016)

Intact Compagnie d'assurance

Marie-Josée Dupont (jusqu'en mai 2016)

Industrielle Alliance, Assurance auto
et habitation

Isabelle Flamand

Sécurité Nationale compagnie d'assurance

Lisette Girard (jusqu'en mai 2016)

Intact Compagnie d'assurance

Benoit Loyer

Desjardins assurances générales

Hanh Pham (jusqu'en mai 2016)

Aviva, compagnie d'assurance du Canada

Coordonnatrice et secrétaire

Susanne Braün

Sous-comité de révision – souscription Plan de répartition des risques

Maryse Degagné
Société d'assurance générale Northbridge

Louise Desgranges
Aviva, compagnie d'assurance du Canada

Michel Dionne
Desjardins assurances générales

Cristian Dobrica
Intact Compagnie d'assurance

Danielle Lamarre
Zurich Compagnie d'assurances SA

Francine Leclerc
La Capitale assurances générales

Manon Lussier (jusqu'en mars 2016)
Royal & Sun Alliance du Canada,
Société d'assurances

Monica Marquès (depuis avril 2016)
La Compagnie d'assurance générale
Co-operators

Coordonnatrice et secrétaire

Silvia Ojeda

Sous-comité de surveillance – sinistres Plan de répartition des risques

Dulce Gomes, présidente
La Capitale assurances générales

Diane Bélanger (jusqu'en février 2016)
Desjardins assurances générales

Luc-Julien Fontaine
Royal & Sun Alliance du Canada,
Société d'assurances

France Gaulin (depuis avril 2016)
Desjardins assurances générales

Pascale Huneault (depuis juin 2016)
Intact Compagnie d'assurance

Yves Leclerc (jusqu'en mai 2016)
Intact Compagnie d'assurance

Judith Meilleur
Aviva, compagnie d'assurance du Canada

Coordonnatrice et secrétaire

Silvia Ojeda

Comité de travail sur les pratiques en estimation de dommages automobiles

Yves Brisson
Promutuel Réassurance

Daniel Forest
Intact Compagnie d'assurance

Sylvain Guillemette
SSQ, Société d'assurance

Gaétan Matte
Industrielle Alliance,
Assurance auto et habitation

André Parra
Allstate du Canada, compagnie d'assurance

William Perreault
Desjardins assurances générales

Antonio Sutura Sardo
Royal & Sun Alliance du Canada,
Société d'assurances

Membres de la permanence

Alain Champagne

Jacqueline Doucet

Comité de travail – Véhicules et équipements lourds

Gaston Charland
Camions Bécancour

Charles Déziel (jusqu'en avril 2016)
Intact Compagnie d'assurance

François Thouin
Garage François Thouin

Luc Trudel
Société d'assurance générale Northbridge

Jean Turcotte
Jean Turcotte Évaluations

Evans Villeneuve (depuis juin 2016)
Intact Compagnie d'assurance

Membres de la permanence

Daniel Rodrigue

France Tousignant

Sous-comité de validation – Polices automobiles en langage simplifié – F.P.Q. n° 4

Michel Dionne
Desjardins assurances générales

Lisette Girard
Intact Compagnie d'assurance

Danielle Lamarre
Zurich Compagnie d'assurance SA

Karine Lavoie
Autorité des marchés financiers

Benoit Vaillancourt
Autorité des marchés financiers

Membres de la permanence

Joanne Allard

Susanne Braün

Line Crevier

Marie-Claire Lachance

Comité de travail – Matériel d'atelier

Michel Belley
CarrXpert

Stéphane Côté
Le Groupe Beaucage Carrossier

Michel Fournier
Uni-Select – Carrossier ProColor

Gaétan Gadbois
Carstar centre de collision Pro-Expert

André Parra
Allstate du Canada, compagnie d'assurance

Jean Smith
Desjardins assurances générales

Membres de la permanence

Denis Janelle

France Tousignant

Sous-comité sur les véhicules intelligents

Jean Chicoine
SSQ, Société d'assurance

Jérôme Dubé
La Capitale assurances générales

Fanny Duquette-Murphy
Aviva, compagnie d'assurance du Canada

Sylvain Lachapelle
Intact Compagnie d'assurance

Antoine Lauzon
Royal & Sun Alliance, compagnie d'assurance

Marie-Ève Leclerc
Promutuel Assurance

Jocelyne Nadeau
Royal & Sun Alliance du Canada,
Société d'assurances

Denis Poulin-Lacasse
Desjardins assurances générales

Marie-Anik Shoiry
Industrielle Alliance, Assurance auto
et habitation

Substituts

Marc Bélanger
Promutuel Assurance

Stéphanie Carrier
Industrielle Alliance, Assurance auto
et habitation

Simon Gagné
La Capitale assurances générales

Jean-François Héту
Aviva, compagnie d'assurance du Canada

Coordonnatrice

Susanne Braün

Secrétaire

Joanne Allard

D'autres membres de la permanence
ayant différentes expertises sont
appelés à participer aux travaux de
ce comité au besoin.

Comité de travail – Constat amiable électronique

Simon Bédard
Promutuel Assurance

Jean Chicoine
SSQ, Société d'assurance

Réal Clermont
Industrielle Alliance, Assurance auto
et habitation

Mélissa Corriveau
Desjardins assurances générales

Simon Gagné
La Capitale assurances générales

Suzanne Joannette
Compagnie d'assurance habitation
et auto TD

Serafina Kondarnis
Allstate du Canada, compagnie d'assurance

François Leclair
Aviva, compagnie d'assurance du Canada

Karine Vivier
La Compagnie d'assurance Belair

Membres de la permanence

Mélany Beauchemin

Susanne Braün

Pierre Ferland

Michel Ladéroute

Direction

Johanne Lamanque
Directrice générale

Michel Ladéroute
Directeur général adjoint

André Bourdages
Directeur des technologies
et de l'information analytique

Alain Champagne
Directeur de l'estimation automobile
et des plans d'assurance

Gaétan Morin
Directeur des services administratifs
et des ressources humaines

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.

