

Simplifier

l'assurance automobile

RAPPORT
D'ACTIVITÉS
2015



**LA CLÉ DE LA
SIMPLICITÉ
EN ASSURANCE
AUTOMOBILE**

Pour les gens de
l'industrie comme pour
les consommateurs,

le GAA a déployé en 2015 des efforts sur tous les fronts pour simplifier les démarches liées à l'assurance auto. Explorez notre rapport d'activités pour découvrir l'engagement de notre équipe, les nouveaux outils et le développement de nombreux projets qui ont marqué cette année.



TABLE DES MATIÈRES

- | | | | |
|----------|-------------------------------------|-----------|-----------------------------------|
| 2 | Mot du président | 9 | Visibilité du GAA |
| 3 | Mot de la directrice générale | 10 | Campagnes et outils d'information |
| 4 | Faits saillants 2015 | 12 | FCSA – PRR |
| 5 | Services aux consommateurs | 14 | Gouvernance et efficacité |
| 6 | Estimation des dommages automobiles | 15 | Liste des comités GAA |





**CLAUDE
AUCLAIR**
Président

MOT DU PRÉSIDENT

« Notre organisation mise aussi sur l'innovation pour atteindre ses objectifs. En 2015, le GAA a intensifié sa présence sur le Web et privilégié ce moyen de communication pour offrir de nouveaux services et accroître l'accessibilité des services existants. »

L'année 2015 marque l'aboutissement de certains projets d'envergure alors que d'autres se sont poursuivis, notamment celui qui concerne l'amélioration de la gouvernance et de la relève au sein de notre organisation.

À cette fin, le Groupement des assureurs automobiles (GAA) a revu plusieurs de ses pratiques et procédé à un réaménagement des postes et des fonctions de direction. Du travail a aussi été accompli auprès des membres du conseil d'administration afin de les sensibiliser à leur rôle et à leurs responsabilités.

De nouveau cette année, le GAA a travaillé étroitement avec ses membres et ses multiples partenaires, une collaboration qui a fait ses preuves au fil des ans. Grâce aux travaux des comités, à la formation diffusée et à l'accompagnement offert, le GAA se donne les moyens de remplir ses mandats avec excellence, tout en maintenant des relations fructueuses.

Notre organisation mise aussi sur l'innovation pour atteindre ses objectifs. En 2015, le GAA a intensifié sa présence sur le Web et privilégié ce moyen de communication pour offrir de nouveaux services et accroître l'accessibilité des services existants. Grâce aux médias sociaux et à une présence numérique soutenue et diversifiée, le GAA a pu joindre les consommateurs différemment, que ce soit pour les renseigner, les sensibiliser ou leur faire connaître ses services.

Cette approche aura non seulement permis de faire parler du GAA, mais aussi de le faire autrement. Il en résulte une visibilité accrue de notre organisation et, plus fondamentalement, du fonctionnement du régime d'assurance automobile en vigueur au Québec. Un régime qui procure aux automobilistes des avantages indéniables qu'il importe de faire connaître et de promouvoir.

Au terme de cette première année comme président du conseil d'administration, je désire remercier tous les membres de nos différents comités qui contribuent au succès de notre organisation et souligner le travail et l'engagement assidus de la direction du GAA et de ses employés.

MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

« Simplicité et accessibilité, deux qualités qui ont guidé nos actions en 2015. »

Ce rapport annuel permet de jeter un regard, à mi-parcours, sur la réalisation des objectifs contenus dans notre plan stratégique 2014-2016. S'il fallait qualifier plusieurs de nos actions, je privilégierais la simplicité et l'accessibilité, deux qualités qui ont guidé notre travail et qui ont teinté nos relations tout au long de l'année.

Grâce à l'engagement constant de notre conseil d'administration, de nos comités et de nos employés, les réalisations de 2015 sont importantes.

Les consommateurs d'abord, qui sont au cœur de notre mission. Pour répondre aux nombreuses questions qu'ils se posent lorsque survient un accident, nous avons conçu un outil d'information qui leur présente le déroulement d'une réclamation de façon schématisée. C'est aussi en pensant à eux que nous avons amélioré l'accessibilité des services au FCSA.

Grâce à une implication importante de l'industrie, le nouveau système de distribution du FCSA a été lancé avec succès en juillet. En ce qui a trait à l'estimation de dommages automobiles, la refonte de l'outil de calcul du matériel d'atelier a été réalisée avec la collaboration des membres et de nos partenaires. Quant au Plan de répartition des risques, les travaux d'implantation du nouveau règlement se sont poursuivis, tout comme la réécriture de la police d'assurance des garagistes. Ce sont des projets pour lesquels il importe de souligner l'immense travail effectué à l'interne.

Dans un souci d'amélioration continue, de réduction de notre vulnérabilité et de partage de connaissances, nous avons réaménagé les rôles de l'équipe de direction, amélioré nos processus d'affaires et accru les compétences de notre personnel. Ces changements, tout en permettant d'optimiser nos ressources et d'accroître notre efficacité, nous procurent les moyens de remplir avec brio les mandats qui nous sont confiés.

On ne saurait clore cette année sans souligner la présence soutenue et remarquée du GAA dans de nombreux événements externes, particulièrement dans le milieu de l'automobile, ce qui contribue à sa visibilité et à sa reconnaissance.

Tout ce travail ne saurait se faire sans la mobilisation de nos employés et la collaboration indispensable de nos membres. En terminant, je désire aussi souligner le soutien indéfectible de notre conseil d'administration qui nous accompagne dans l'accomplissement de notre mission.



**JOHANNE
LAMANQUE**

Directrice générale



FCSA

16 652

consultations par les consommateurs

1,5 million

de consultations par les assureurs et courtiers

gaa.qc.ca

156 478

visites

374 573

pages vues

LinkedIn

500

abonnés

Centre d'information

16 800

appels en assurance auto

86 %

des utilisateurs le recommandent

Assurance auto

Accès garanti à

135 assurés

Estimation

6 693

dossiers contrôlés

Formation

6 estimation véhicules lourds

3 PRR

2 FCSA

Visites de conformité

87 FCSA

31 PRR

12 FCSA et PRR

LE CENTRE D'INFORMATION SUR LES ASSURANCES



Des agents au service des consommateurs

Le Centre d'information sur les assurances joue un rôle important auprès des consommateurs qui y obtiennent des réponses justes et impartiales à leurs questions sur l'assurance auto fournies par des spécialistes, et ce, gratuitement.

C'est entre autres par le Centre d'information que le GAA remplit son mandat qui vise à garantir à tout propriétaire de véhicule le minimum d'assurance exigé par la loi. En 2015, les agents ont aidé 135 consommateurs à se procurer une telle assurance.

En plus de les conseiller sur l'achat de protections d'assurance, les agents guident également les automobilistes aux diverses étapes d'un règlement de sinistre auto, dont l'interprétation des clauses du contrat, l'application de la Convention d'indemnisation directe, l'enregistrement du sinistre au Fichier central des sinistres automobiles et la réparation du véhicule.

En 2015, les agents du GAA ont répondu à plus de 16 800 questions touchant l'assurance auto.

Un service grandement apprécié et recommandé

Soucieux de s'assurer que les services offerts répondent aux attentes des utilisateurs, le Centre d'information effectue systématiquement des sondages auprès de ces derniers. Réalisé à partir d'un échantillon aléatoire, un sondage hebdomadaire permet aux consommateurs de témoigner de leur appréciation peu de temps après qu'ils aient eu recours au service.

Les résultats sont excellents : la très grande majorité des clients du Centre d'information sont très satisfaits des services reçus. Plus de 84 % des répondants ont attribué une note minimale de 8 sur 10 aux différents critères utilisés : courtoisie du conseiller, compréhension de leurs besoins, clarté de la réponse donnée et neutralité. De plus, 86 % des répondants recommanderaient le Centre d'information à un ami.

Le sondage a également permis de constater que la grande majorité des utilisateurs, soit 87 %, ont fait appel au Centre d'information pour une première fois en 2015 ; 46 % d'entre eux en ont entendu parler par un professionnel de l'industrie et 23 % lors d'une recherche sur Internet.



MARC PELLETIER et
ISABELLE CADIEUX

Fichier central des sinistres automobiles

Service de consultation amélioré avec clicSÉQR

À la suite d'une entente de coopération conclue entre Services Québec et l'Autorité des marchés financiers, les consommateurs peuvent, depuis avril dernier, utiliser leur identifiant clicSÉQR pour accéder à leur dossier de sinistres au Fichier central des sinistres automobiles (FCSA).

Grâce à l'authentification clicSÉQR intégrée directement à l'option de demande de relevé par Internet, le relevé de dossier est disponible sur-le-champ et en tout temps.

Cette option vient s'ajouter aux options déjà offertes aux consommateurs pour leur permettre d'accéder à leur relevé de sinistres : formulaire Web avec validation de la photo du permis de conduire par un agent du GAA, demande envoyée par la poste ou demande déposée en personne aux bureaux du GAA.

Des efforts de promotion pour faire connaître ce nouveau service en ligne ont été déployés en collaboration avec Services Québec. Depuis avril 2015, près de 5 000 demandes ont été effectuées au moyen de cette option.

Un outil de calcul adapté aux nouvelles réalités de la réparation



À l'écoute des besoins des différents intervenants de l'industrie de l'assurance et de la réparation automobile, le GAA a revu entièrement son outil de calcul du matériel d'atelier en 2015.

Un comité de travail formé de réparateurs et d'assureurs a été mis sur pied en 2014 dans le but de réviser l'allocation pour le matériel d'atelier versée aux réparateurs lorsqu'ils effectuent diverses opérations de réparation.

L'allocation ne correspondant plus aux coûts réels engendrés par les activités de réparation, une refonte complète de l'outil de calcul permettant de la déterminer a été réalisée en effectuant, entre autres, une mise à jour de tous les produits utilisés en atelier.

Cet exercice a permis d'améliorer grandement la précision ainsi que la fiabilité des données utilisées pour déterminer l'allocation. Ce travail était devenu nécessaire afin de tenir compte des nouveaux matériaux et des nouvelles techniques de réparation des véhicules apparus sur le marché au cours des dernières années.

La nouvelle allocation relative au matériel d'atelier est entrée en vigueur le 9 novembre 2015.

Répondre
aux besoins et aux attentes

Polices d'assurance auto

Publication de quatre nouveaux avenants

Afin de répondre aux besoins exprimés par plusieurs assureurs et de refléter l'évolution des pratiques, quatre nouveaux avenants visant à couvrir la perte de revenus sont entrés en vigueur en mars 2015.

Ainsi, l'assuré privé de son véhicule en raison d'un sinistre couvert et qui n'est pas en mesure de se procurer un véhicule de remplacement temporaire pouvant servir au même usage ou doté d'équipement et d'accessoires spécialisés qui lui sont nécessaires sera indemnisé pour la perte de revenus qui en résulterait.

Cette nouvelle protection peut être ajoutée au formulaire des propriétaires (F.P.Q. n° 1) ainsi qu'à celui des garagistes (F.P.Q. n° 4).

Mise en ligne du site Estimation 24 sur 24

Dans un souci de répondre aux besoins des estimateurs et des réparateurs, le GAA a mis en ligne un nouveau site Web qui leur est exclusivement destiné. Ce site offre un accès direct aux guides, aux bulletins et aux procédures à respecter, et permet ainsi de communiquer plus efficacement aux estimateurs et réparateurs l'information dont ils ont besoin.



DENIS JANELLE,
CLAUDE GRENIER et
FRANCE TOUSIGNANT

Polices d'assurance auto en langage simplifié

Travaux sur la F.P.Q. n° 4 – Formule des garagistes

Les efforts de simplification des polices auto se sont poursuivis en 2015 avec les travaux de réécriture de la F.P.Q. n° 4 – Formule des garagistes et de ses avenants. Comme pour les exercices précédents (F.P.Q. n° 1 et 5), le GAA travaille en collaboration avec Éducaloi, l'Autorité des marchés financiers ainsi que des membres de l'industrie. La réécriture doit se terminer à l'automne 2016, pour une publication prévue en 2017.

Plan statistique automobile

Les données propres à chaque assureur maintenant disponibles sur le Web

En réponse à la demande de ses membres, le GAA a modernisé ses pratiques en matière de publication de statistiques. Tous les rapports du Plan statistique automobile sont maintenant accessibles par téléchargement, y compris les données propres à chaque assureur. Celles-ci, qui étaient auparavant transmises par la poste à chaque compagnie, sont désormais disponibles directement sur le site [infozone](#). Cela a permis d'améliorer l'efficacité du processus de distribution des données et de réduire les coûts qui y sont associés.

Cette initiative a été instaurée en avril avec la publication du *Rapport statistique sur l'assurance auto de 2014*.

Faire parler les chiffres

Tout au long de l'année, le GAA a multiplié les initiatives pour accroître sa notoriété au sein et à l'extérieur de l'industrie. Le GAA a notamment fait publier, à une fréquence régulière, des nouvelles dans les différents médias de l'industrie afin de mieux faire connaître ses réalisations.

Le GAA a aussi innové cette année dans sa façon de communiquer ses statistiques annuelles aux médias. Contrairement aux années passées où le communiqué de presse présentait essentiellement les plus récentes données, l'accent a été mis en 2015 sur l'évolution des sinistres à la suite de collisions au cours des dix dernières années. Cela a permis de mettre en relief des tendances intéressantes, tant chez les jeunes conducteurs que chez les plus âgés. Le GAA a ainsi pu faire parler de ses statistiques de manière plus percutante, notamment en démontrant, chiffres à l'appui, que la fréquence des sinistres attribuables aux jeunes automobilistes est en baisse depuis dix ans et que l'écart entre les jeunes hommes et les jeunes femmes s'est rétréci.

Le tout a valu au GAA une couverture de presse fort intéressante dans des émissions et des médias à grande portée, dont TVA (émission *Salut Bonjour*), le *Journal de Montréal*, *Le Soleil*, *lapresse.ca*, LCN (émission *Mario Dumont*) et la station de radio 98,5 (Montréal).

L'exercice a été renouvelé en décembre, cette fois en misant sur le volume de collisions pendant la saison hivernale à l'approche de la date limite de la pose obligatoire des pneus d'hiver. Cette deuxième initiative aura permis une seconde participation à l'émission *Salut Bonjour*, offrant du coup au GAA l'occasion de parler de l'établissement de la responsabilité dans un accident, du Constat amiable et de l'importance d'adapter sa conduite en hiver.

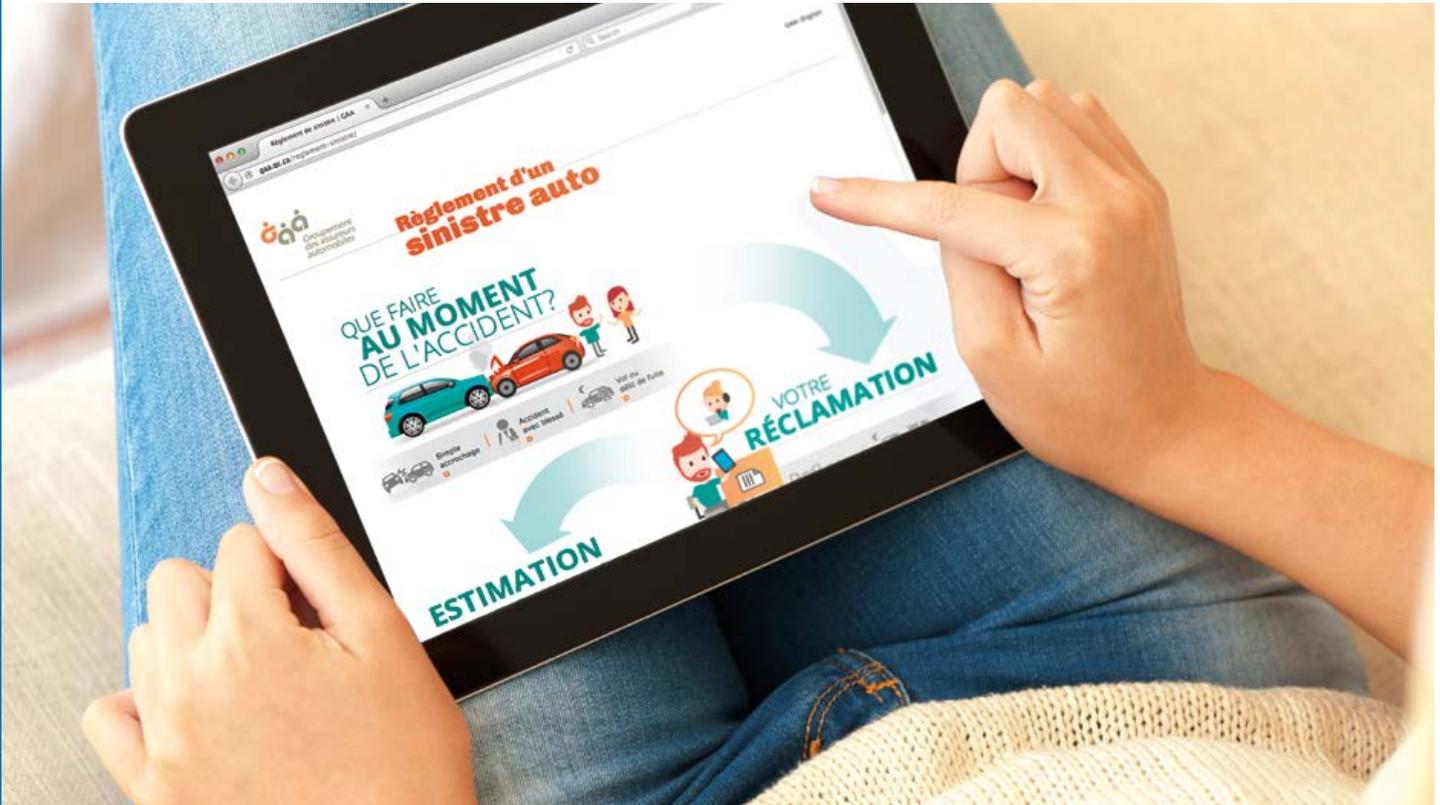
ÉMISSION SALUT BONJOUR 6 octobre 2015



MARC-ANDRÉ GAGNON
et ANNE MORIN

Règlement d'un sinistre auto

Nouvel outil Web



Fidèle à sa mission, le GAA a développé au fil des ans plusieurs outils destinés à simplifier le processus de règlement des sinistres automobiles.

Cette année, un nouvel outil d'information a été mis en ligne à l'intention des conducteurs victimes d'un accident, d'un vol ou de tout autre sinistre. Dynamique et convivial, il accompagne les automobilistes étape par étape dans le processus de règlement, leur propose des scénarios possibles et répond à plusieurs de leurs questions. Il a été conçu dans le but de combler les besoins d'information des consommateurs et de les préparer en cas de pépin.

L'outil de règlement d'un sinistre auto en ligne s'inscrit dans le mandat du GAA, qui consiste à soutenir et à éclairer les consommateurs en matière d'assurance automobile. En effet, le nombre de demandes relatives au règlement de sinistres automobiles a représenté en 2015 le quart des 16 800 des appels liés à l'assurance auto reçus au Centre d'information sur les assurances.

À voir à
gaa.qc.ca/reglement-sinistre

Campagne d'information et de promotion intensive

Afin de promouvoir les services qu'il offre aux consommateurs et de se positionner comme une référence en matière d'assurance automobile, le GAA a innové en 2015 en publiant une série de chroniques Web (publicités natives) sur des sites consacrés à l'automobile (**autonet.ca**, **auto123.com** et **guideautoweb.com**). Ces textes ont également paru dans la section *Xtra* du site **lapresse.ca**.

Les résultats sont concluants, les articles ayant été vus par 20972 internautes qui ont consacré un temps de lecture moyen de plus de deux minutes par chronique.

Le GAA a aussi été actif dans les médias sociaux tout au long de l'année. Au total, une soixantaine d'articles ont été publiés ou relayés sur Facebook (page **infoassurance**) et sur LinkedIn (profil GAA). En 2015, nos diverses publications sur notre page Facebook ont été vues par près de 110 000 personnes. Sur LinkedIn, le GAA comptait 500 abonnés à la fin de l'année, une augmentation de 68 % par rapport à 2014.

PUBLICITÉS NATIVES

Les autres volets de la campagne

La campagne comportait aussi un volet publicitaire important sur le Web, notamment avec la parution d'une publicité interactive dans *La Presse+* qui a généré plus de 170 000 interactions et 8 670 visites sur le site **gaa.qc.ca**. Le GAA a également fait paraître une annonce dans *Touring*, le magazine du CAA tiré à plus de 900 000 exemplaires.

PUBLICITÉS LA PRESSE+

Fichier central des sinistres automobiles Nouveau système de distribution des données

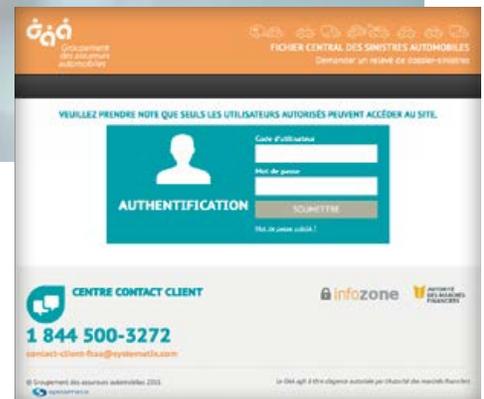


Au terme de travaux échelonnés sur plus d'un an, le GAA a procédé avec succès en juillet au lancement du nouveau système de distribution des données du Fichier central des sinistres automobiles (FCSA).

Un processus de certification obligatoire a été complété par tous les assureurs concernés afin de s'assurer de la qualité des données affichées par les différents systèmes informatiques.

Rappelons que le nouveau système offre une autonomie et une souplesse accrues, entre autres au chapitre de la gestion des utilisateurs. Celle-ci se fait maintenant directement dans une interface Web par les compagnies d'assurance et les cabinets de courtage. Les données sont hébergées et distribuées aux assureurs par l'entreprise Systematix, à qui l'on doit le développement du système informatique.

Il s'agit du dernier volet de la modernisation des modes de distribution des données du FCSA. Il fait suite au lancement du service de demandes en ligne pour les consommateurs en 2012, qui a été enrichi en 2015 par l'ajout de l'option d'authentification clicSÉCUR.



Plan de répartition des risques

Implantation du Règlement n° 7

Au cours de l'année, l'équipe du Plan de répartition des risques (PRR) a travaillé activement à préparer l'entrée en vigueur du Règlement n° 7, prévue le 1^{er} juillet 2016. Elle a tenu les assureurs informés des changements à venir, entre autres en les invitant à des séances de formation. La documentation a également été mise à jour et un nouveau guide pour la certification a été rédigé.

À compter de 2016, un processus de certification sera proposé aux assureurs relativement au transport des risques au PRR. Ce processus, qui pourra être entrepris de façon volontaire, aura pour but d'augmenter la qualité des transactions soumises et d'améliorer la conformité au moment des vérifications. Le GAA s'assure ainsi que les règles entourant le transport de risques sont bien comprises.

FCSA et PRR

Officialisation des visites conjointes de vérification

Après un projet-pilote convaincant, les visites conjointes du FCSA et du PRR ont été instaurées officiellement en 2015. Tout en augmentant l'efficacité du GAA, cette nouvelle pratique a contribué à l'amélioration du service offert aux assureurs qui, lorsque la situation le permet, reçoivent une seule visite des agentes, réduisant ainsi le temps alloué à la vérification.

En 2015, l'équipe de conformité a pu vérifier l'utilisation des deux systèmes lors d'une même visite chez 12 assureurs.

FCSA

La notion de gardien du véhicule a maintenant six ans

Le 1^{er} avril 2015, la règle du FCSA qui attribue un sinistre seulement à la personne qui avait la garde du véhicule au moment du sinistre a franchi ses six ans d'application. En conséquence, la base de données du FCSA n'inclut désormais que les sinistres attribués au gardien du véhicule.

Rappelons que cette règle, mise en place le 1^{er} avril 2009 dans un souci d'équité, visait à éliminer l'enregistrement d'un même sinistre à deux individus.



SILVIA OJEDA,
MÉLANY BEAUCHEMIN et
SOPHIE JOSÉE VANASSE

Une amélioration continue

S'il est un défi que le GAA a encore relevé cette année, c'est bien celui de conjuguer efficacité et réduction de sa vulnérabilité, des objectifs ambitieux considérant la taille de l'organisation. Pour le réaliser, le GAA a mis en place plusieurs changements dont le plus important est certainement le réaménagement des rôles de l'équipe de direction.

Tout en répondant aux impératifs d'une meilleure gouvernance, la configuration des nouvelles équipes de travail permet d'améliorer la gestion des activités et de réduire les risques inhérents à notre organisation, dont celui de la relève à certains postes clés.

Le GAA a également poursuivi la formation de son personnel et le partage des connaissances, des moyens privilégiés pour accroître les compétences de l'organisation. Nous avons ainsi réduit notre vulnérabilité en nous donnant les moyens de pouvoir toujours offrir le service attendu.

Dans un souci d'amélioration continue, le GAA s'est aussi doté de nouveaux processus d'affaires en plus d'alléger les processus existants. Projets informatiques, consultation du FCSA, processus d'approbation au PRR, sélection des estimateurs en dommages automobiles et diffusion des nouvelles : nous avons éliminé des irritants et réduit le temps requis pour accomplir certains travaux.

Tous ces changements témoignent d'une organisation en action, capable de revoir ses façons de faire. La résultante est une plus grande efficacité et un meilleur service offert à nos diverses clientèles.



**JOHANNE
LAMANQUE**

Directrice
générale



**MICHEL
LADÉROUTE**

Directeur général
adjoint



**ALAIN
CHAMPAGNE**

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



**ANDRÉ
BOURDAGES**

Directeur des
technologies et de
l'information analytique



**GAÉTAN
MORIN**

Directeur des
services administratifs et
des ressources humaines

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

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

MICHÈLE BOULÉ
Directrice principale, exploitation,
province de Québec
Pafco, Compagnie d'assurance

STEPHEN DECOTEAU
(depuis mars 2015)
Vice-président, Tarification, Solutions d'affaires,
Recherche et Modélisation
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

JOCELYN LAFLAMME
(jusqu'en mars 2015)
Desjardins assurances générales

GUY LECOURE
Vice-président, assurance
Promutuel Assurance

MARCEL LORTIE
(depuis mars 2015)
Vice-président exécutif
Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation

GILLES MOURETTE
Président-directeur général
SSQ, Société d'assurances générales

PATRICIA THERRIEN
(depuis mai 2015)
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

PATRICK BARBEAU, trésorier

MICHÈLE BOULÉ

Membre de la permanence

JOHANNE LAMANQUE
Directrice générale et secrétaire

Comité des candidatures

CLAUDE AUCLAIR

MICHÈLE BOULÉ

MARTIN-ÉRIC TREMBLAY

Membre de la permanence

JOHANNE LAMANQUE
Directrice générale et secrétaire

Comité d'audit

PATRICK BARBEAU, président

CLAUDE AUCLAIR

GUY LECOURE

MARCEL LORTIE

Conseillère externe

JOHANNE CASSIS

Membres de la permanence

JOHANNE LAMANQUE
Directrice générale

JACQUES DRAPEAU
Coordonnateur et secrétaire

Comité de l'actuariat

JEAN-FRANÇOIS LAROCHELLE, président
Intact Compagnie d'assurance

SIMON CAREAU
Allstate du Canada, compagnie d'assurance

STEPHEN DECOTEAU
Desjardins assurances générales

GENEVIÈVE GARON
La Capitale assurances générales

SIMON GIRARD
Promutuel Assurance

FRANÇOIS GODBOUT
Compagnie d'assurance habitation et auto TD

JEAN-FRANÇOIS LESSARD
Royal & Sun Alliance du Canada,
Société d'assurances

SYLVAIN NOLET
La Compagnie d'assurance générale Co-operators

Coordonnateur et secrétaire

MARC-ANDRÉ GAGNON

Comité sur les normes et pratiques en assurance automobile

SOPHIE DUVAL, présidente
Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation

CLAUDE AUCLAIR
La Compagnie mutuelle d'assurance Wawanesa

GINETTE FORTIN
SSQ, Société d'assurances générales

NATHALIE GUERTIN
Aviva, compagnie d'assurance du Canada

MARC-ANDRÉ LABRECQUE
Desjardins assurances générales

CHRISTINE LEFEBVRE
Intact Compagnie d'assurance

ANDRÉ PARRA
Allstate du Canada, compagnie d'assurance

JACQUELINE PELLERIN
Compagnie d'assurance habitation et auto TD

HÉLÈNE TREMBLAY
La Capitale assurances générales

Coordonnatrice et secrétaire

LINE CREVIER

Sous-comité technique en estimation automobile

DANIEL FOREST, président
Intact Compagnie d'assurance

RÉAL ARCAND
Fix Auto Châteauguay

MICHEL BELLEY
CarrXpert

YVES BRISSON
Promutuel Assurance

STÉPHANE CÔTÉ
Le Groupe Beaucauge Carrossier

MICHEL FOURNIER
Uni-Select – Carrossier ProColor

GAÉTAN GADBOIS
Carstar Centre de collision Pro-Expert

SYLVAIN GUILLEMETTE
SSQ, Société d'assurances générales

GAÉTAN MATTE
Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation

ANDRÉ PARRA
Allstate du Canada, compagnie d'assurance

GILLES PELLERIN
Centre d'estimation (De la Savane)

JEAN SMITH
Desjardins assurances générales

ANTONIO SUTERA SARDO
Royal & Sun Alliance du Canada,
Société d'assurances

Membres de la permanence

ALAIN CHAMPAGNE

DENIS JANELLE

MARTIN SAMSON

FRANCE TOUSIGNANT

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

JOHANNE LABRÈCHE, présidente
Intact Compagnie d'assurance

MARYSE DEGAGNÉ
Société d'assurance générale Northbridge

LOUISE DESGRANGES
Aviva, compagnie d'assurance du Canada

MICHEL DIONNE
Desjardins assurances générales

DANIELLE LAMARRE
Zurich Compagnie d'assurances SA

FRANCINE LECLERC
La Capitale assurances générales

MANON LUSSIER
Royal & Sun Alliance du Canada,
Société d'assurances

Coordonnatrice et secrétaire
SILVIA OJEDA

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

ROBERT ROCHON, président
Royal & Sun Alliance du Canada,
Société d'assurances

DIANE BÉLANGER
Desjardins assurances générales

DULCE GOMES
La Capitale assurances générales

YVES LECLERC
Intact Compagnie d'assurance

JUDITH MEILLEUR
Aviva, compagnie d'assurance du Canada

Coordonnatrice et secrétaire
SILVIA OJEDA

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
LINE CREVIER

SUSANNE BRAÛN

JOANNE ALLARD

MARIE-CLAIRE LACHANCE

Groupe de travail pour la révision du Règlement n° 7

PATRICE RABY, président
SSQ, Société d'assurances générales

CHARLES DUGAS
Aviva, compagnie d'assurance du Canada

SERGE GAGNÉ
Promutuel Assurance

ISABELLE GINGRAS
La Capitale assurances générales

MARC-ANDRÉ LABRECQUE
Desjardins assurances générales

CHRISTINE LEFEBVRE
Intact Compagnie d'assurance

JACQUELINE PELLERIN
Sécurité Nationale compagnie d'assurance

DOMINIC ROY
Royal & Sun Alliance du Canada, Société
d'assurances

VINCENT TARDIF
Allstate du Canada, compagnie d'assurance

HÉLÈNE TREMBLAY
La Capitale assurances générales

LORRAINE YACOVELLI
La Compagnie mutuelle d'assurance Wawanesa

Membres de la permanence
MICHEL LADÉROUTE

SILVIA OJEDA

SOPHIE JOSÉE VANASSE

Groupe de travail – Véhicules et équipements lourds

GASTON CHARLAND
Camions Bécancour inc.

CHARLES DÉZIEL
Intact Compagnie d'assurance

FRANÇOIS THOUIN
Garage François Thouin

LUC TRUDEL
Société d'assurance générale Northbridge

JEAN TURCOTTE
Jean Turcotte Évaluations

Membres de la permanence
DANIEL RODRIGUE

FRANCE TOUSIGNANT

Comité de travail – Matériel d'atelier

BENOIT CONTANT
Gestar inc. – Atelier de carrosserie

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
ALAIN CHAMPAGNE

FRANCE TOUSIGNANT

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 : Les services des Communications et des Affaires publiques de même que 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.

Dépôt légal –
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
2016

Dépôt légal –
Bibliothèque et Archives Canada
2016

Ont contribué à cette publication :

Rédaction des pages éditoriales :
équipe des communications du GAA

Conception et réalisation :
Marc Rodrigue communication graphique

Photographie :
Magalie Dagenais et iStock

Impression :
Production JG

**Groupement
des assureurs automobiles**

800, rue du Square-Victoria, bureau 2410
C.P. 336, succ. Tour de la Bourse
Montréal (Québec) H4Z 0A2
gaa.qc.ca
infoassurance.ca

