



Se renouveler

pour mieux contribuer à l'avenir
de l'assurance auto



Vision

PAR SON INNOVATION, SON SOUCI DU CONSOMMATEUR ET SON EXCELLENCE DANS L'EXÉCUTION DE SES MANDATS, LE GROUPEMENT DES ASSUREURS AUTOMOBILES VISE À ÊTRE RECONNU PAR TOUS LES INTERVENANTS COMME UN ACTEUR INCONTOURNABLE DE L'INDUSTRIE DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE AU QUÉBEC.

Mission

PARTICIPER ACTIVEMENT AU DÉVELOPPEMENT DE L'INDUSTRIE DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE AU QUÉBEC EN VEILLANT AUX INTÉRÊTS DES CONSOMMATEURS, NOTAMMENT EN GARANTISSANT L'ACCÈS À L'ASSURANCE, EN SIMPLIFIANT LE RÈGLEMENT DES SINISTRES ET EN FAVORISANT UNE TARIFICATION JUSTE ET ÉQUITABLE PAR LA PUBLICATION DE DONNÉES STATISTIQUES.

Dépôt légal –
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2015

Dépôt légal –
Bibliothèque et Archives Canada, 2015

Ont contribué à cette publication :

Rédaction des pages éditoriales : équipe des communications du GAA
Conception et réalisation : Marc Rodrigue communication graphique
Photographie : Magalie Dagenais, Francis Vachon Impression : Production JG

TABLE DES MATIÈRES

FCSA
**Un système
modernisé**

6

PRR
**Règlement N° 7 :
mission accomplie**

7

**Consommateurs :
au cœur du
travail accompli**

10

**Relations avec
les membres et
les partenaires**

12

- 2 Mot du président
- 3 Mot de la directrice générale
- 4 Faits saillants de l'année 2014
- 5 Prendre la mesure de ce que nous accomplissons
- 6 FCSA
Distribution des données : un système modernisé
- 7 Plan de répartition des risques
Révision du Règlement N° 7 : mission accomplie
- 8 PRR
Un nouveau site transactionnel
Pour une meilleure efficacité
Vérifications conjointes FCSA/PRR
Des résultats concluants
- 9 Nos employés : engagés dans la réalisation de nos mandats
- 10 Les consommateurs :
au cœur du travail accompli
Polices d'assurance automobile
en langage simplifié :
le travail se poursuit
- 11 Le GAA au service des assurés
- 12 Membres et partenaires :
des relations soutenues
Coût du matériel de peinture :
un outil qui fait maintenant consensus
- 13 Encadrement de l'estimation des
véhicules et équipements lourds :
c'est parti!
- 14 Formation et information continues :
des leviers importants du travail
d'encadrement
- 15 Un cocktail couronné de succès
- 16 Liste des comités

2014 : coup d'envoi de la mise en place de nos orientations stratégiques

MICHEL
LAURIN



CETTE ANNÉE ONT EU LIEU LES PREMIÈRES RÉALISATIONS DU PLAN STRATÉGIQUE 2014-2016 QUE NOUS AVONS ADOPTÉ. CETTE DÉMARCHE AURA PERMIS D'ACTUALISER NOTRE MISSION, DE NOUS DOTER D'UNE VISION ET D'ALIGNER NOS ACTIVITÉS SUR NOTRE RAISON D'ÊTRE.

Outre l'amélioration de notre efficacité organisationnelle, les réalisations de cette année mettent aussi en relief l'importance qu'accorde notre organisation à accomplir son travail en tenant compte :

- des consommateurs, en répondant à leurs besoins ;
- de nos employés, en développant leurs compétences et leur polyvalence ;
- de nos partenaires, en maintenant et en enrichissant nos relations ;
- de nos membres, en leur fournissant des services de qualité.

Les résultats obtenus en 2014 sont probants. Le GAA, plus que jamais, s'est donné les moyens et les outils nécessaires pour lui permettre de concentrer ses efforts sur la réalisation des mandats qui lui sont confiés.

Cet exercice ne s'est toutefois pas arrêté là, les réalisations de 2014 témoignant aussi de la volonté du GAA de participer activement au développement de l'industrie de l'assurance automobile au Québec.

Pour prendre un tel virage, il a fallu accepter de revoir nos règles de gouvernance et de nous remettre en question. À cet égard, je désire remercier la direction du GAA et l'ensemble de ses employés qui se sont engagés dans cette voie prometteuse. Cette première année nous démontre que c'est ainsi que le GAA sera en mesure de relever les défis qui l'attendent, en cohérence avec sa mission.

Alors que se termine mon mandat comme président du conseil d'administration, je tiens à remercier mes collègues de même que les nombreux membres des comités du GAA qui donnent de leur temps et qui partagent leur expertise pour en faire profiter notre industrie.

Une année sous le signe de la qualité et de l'optimisation

JOHANNE
LAMANQUE



DANS LE CADRE DE SA PLANIFICATION STRATÉGIQUE, NOTRE ORGANISATION A FAIT LE CHOIX DE RÉALISER SES MANDATS EN MISANT SUR L'EXCELLENCE, L'INNOVATION ET LE SOUCI DU CONSOMMATEUR.

Cette décision nous a donc amenés, pour cette première année, à prendre la mesure de ce que nous accomplissons quotidiennement et à vérifier ainsi si l'excellence recherchée est au rendez-vous. Les consultations et les sondages divers menés en 2014 nous ont permis de constater que les consommateurs, les assureurs et les partenaires avec qui et pour qui nous travaillons affichent un haut niveau de satisfaction à notre égard. Ces résultats nous confirment aussi que les relations et les communications soutenues que nous nous efforçons de maintenir avec tous ces groupes portent leurs fruits, puisqu'elles nous permettent de tenir compte de leurs besoins et de leurs attentes.

L'innovation s'est concrétisée dans plusieurs projets en 2014, notamment par la modernisation de nos systèmes et processus, par la révision de nos normes et règlements, par la mise en place de nouveaux outils et services sur le Web de même que par la réorganisation de notre travail. Ce sont des réalisations importantes, puisqu'elles nous permettent d'augmenter la qualité de nos services, d'accroître notre efficacité, d'optimiser l'utilisation de nos ressources et de réduire notre vulnérabilité, autant d'objectifs que nous poursuivrons en 2015.

Nous ne pourrions conclure cette année sans parler du consommateur, qui est au cœur de tout ce que nous accomplissons jour après jour. Encore cette année, nous lui avons garanti l'accès à une assurance automobile, distribué le Constat amiable et donné accès à son dossier de sinistres au Fichier central des sinistres automobiles. Nous avons poursuivi la réécriture des polices d'assurance automobile en langage clair et travaillé à la mise en place de diverses activités pour mieux l'informer et mieux le servir. Au final, nous voulons que les automobilistes québécois comprennent mieux comment fonctionne l'assurance automobile au Québec et, surtout, ce que le GAA peut faire pour eux.

Permettez-moi, en terminant, de remercier les membres du conseil d'administration qui nous ont apporté plus que jamais leur soutien tout au long de cette année charnière marquée par de multiples changements. Un grand merci aussi à l'équipe de direction et à tous nos employés qui ont travaillé fort pour relever les défis inhérents à un tel renouveau.

Faits saillants de l'année 2014

FCSA

14 611
CONSULTATIONS
PAR LES
CONSUMMATEURS

PRR

RÉVISION
EN PROFONDEUR
DU RÈGLEMENT
N° 7

Polices auto en langage simplifié

ENTRÉE
EN VIGUEUR
DES F.P.Q. N° 1
ET N° 5

gaa.qc.ca

134 617
VISITES
344 357
PAGES VUES

Véhicules lourds

194
CERTIFICATS
EN ESTIMATION
DÉLIVRÉS

Assurance auto

ACCÈS
GARANTI À
186
ASSURÉS

Centre d'information

20 000
APPELS EN
ASSURANCE
AUTO

PSA

DISPONIBILITÉ
EN LIGNE
DE TOUTES
LES DONNÉES
STATISTIQUES
gaa.qc.ca/statistiques

Coût du matériel de peinture

REFONTE
DE L'OUTIL
DE CALCUL

Prendre la mesure de ce que nous accomplissons

VISER L'EXCELLENCE, C'EST ACCEPTER DE SE MESURER, un exercice que le GAA a mené en 2014 auprès de ses nombreux publics : assureurs, partenaires, estimateurs, carrossiers et consommateurs.

Des sondages portant sur divers services et projets auront permis de constater que les clients et les partenaires du GAA sont satisfaits du travail accompli et des services rendus. Ces sondages ont aussi permis de recueillir de précieux renseignements qui aideront le GAA à améliorer ses processus, à concevoir de nouveaux services et, ainsi, à mieux répondre aux attentes et aux besoins exprimés.

ESTIMATION DES DOMMAGES AUTOMOBILES

97% des assureurs et des estimateurs sont satisfaits des normes et de l'assistance technique, ainsi que du travail accompli par les contrôleurs de la qualité.

POLICES AUTO EN LANGAGE SIMPLIFIÉ

90% des assureurs sont satisfaits des outils produits et des communications faites par le GAA.

CENTRE D'INFORMATION

90% des clients sont satisfaits de la courtoisie des agents du GAA.

87% sont satisfaits de la justesse et de la neutralité de la réponse reçue.

92% recommanderaient le Centre d'information à un ami.

FICHER CENTRAL DES SINISTRES AUTOMOBILES

100% des assureurs considèrent que la vérification a été bien planifiée et que l'agent de conformité ayant traité leur demande a fait preuve de professionnalisme.

OUTILS DE COMMUNICATION

89% des utilisateurs sont satisfaits de la qualité de l'information contenue dans les bulletins (précision, formulation).

ANDRÉ BOURDAGES
DIANE PLOURDE
TOM LARRIEU



FICHER CENTRAL DES SINISTRES AUTOMOBILES

Distribution des données : un système modernisé

1,4

MILLION

de consultations
par les assureurs
et les courtiers

LE GAA A ENTAMÉ EN 2014 DES TRAVAUX D'ENVERGURE AFIN DE MODERNISER LE SYSTÈME DE DISTRIBUTION DES DONNÉES DU FICHER CENTRAL DES SINISTRES AUTOMOBILES (FCSA) AUX COMPAGNIES D'ASSURANCE ET AUX CABINETS DE COURTAGE. LE SYSTÈME AVAIT ATTEINT LA FIN DE SA VIE UTILE ET LA TECHNOLOGIE UTILISÉE LE RENDAIT VULNÉRABLE.

À la suite d'un processus d'appels d'offres, c'est la firme Systematix qui a été retenue pour mener à bien le projet de réécriture des applications informatiques. Cette dernière s'occupera également de l'hébergement et de la distribution des données du FCSA pour les cinq prochaines années.

Le nouveau système permettra d'améliorer l'expérience utilisateur par des interfaces Web repensées pour procurer un maximum d'autonomie. Des services Web remplaceront les anciennes méthodes d'interrogation du FCSA en mode système à système. De plus, le service sera désormais disponible à toute heure du jour et de la nuit.

Ces nouvelles fonctionnalités se traduiront en gains d'efficacité pour les assureurs, qui dépendront moins du fournisseur de service pour effectuer certaines opérations administratives. L'attention habituelle que porte le GAA à la sécurité informatique a fait partie intégrante de ce projet, notamment au chapitre de la protection des données et de la gestion des accès.

Consulté plus de 1,4 million de fois par les assureurs et les courtiers en 2014, le FCSA continue d'être une source d'information précieuse au moment de la souscription.

La mise en ligne du nouveau système est prévue en juin 2015.

Entente avec clicSÉQR : service encore plus rapide pour les consommateurs

Grâce à une entente conclue entre Services Québec et l'Autorité des marchés financiers, les consommateurs pourront désormais utiliser leur identifiant clicSÉQR pour accéder à leur dossier de sinistres du FCSA.

Cette option s'ajoutera au début 2015 aux méthodes déjà offertes. Avec l'authentification clicSÉQR, plus besoin de fournir la photo du permis de conduire et d'attendre la validation du GAA : le relevé de dossier sera désormais disponible sur-le-champ, et ce, en tout temps.

Révision du Règlement N° 7 : mission accomplie

Une révision en profondeur du Règlement N° 7 (R-7) a été entreprise au début 2013 afin de régler diverses problématiques soulevées au fil des ans et d'assurer une gestion optimale du Plan de répartition des risques (PRR).

C'est un travail complexe auquel le groupe de travail chargé de la révision s'est attaqué, avec le soutien précieux des sous-comités de révision – souscription et de surveillance – sinistres. Après deux ans de travaux, cet exercice est maintenant terminé.

Ayant fait l'objet d'une réflexion en profondeur, la version révisée du R-7 s'inscrit dans une nouvelle philosophie de gestion du PRR qui repose notamment sur la bonne foi des assureurs. Par conséquent, les règles ont été clarifiées et le tout a été rédigé en langage plus clair.

Grâce au nouveau R-7, le PRR saura mieux répondre à la réalité d'aujourd'hui tandis que le règlement sera plus facile à appliquer.

Au règlement lui-même, qui établit les règles de transport des différents risques, s'ajoutent quatre documents complémentaires :

- Répertoire des montants établis par le comité sur les normes et pratiques en assurance automobile ;
- Risques des entreprises – majorations et conditions ;
- Liste des frais admissibles et non admissibles ;
- Index des transports.

Cette nouvelle version favorisera une meilleure compréhension des règles à suivre par les assureurs. Le GAA espère ainsi améliorer le taux de conformité. Les changements apportés entreront en vigueur le 1^{er} avril 2016.

4

**NOUVEAUX
DOCUMENTS**

pour une meilleure
compréhension des
règles à suivre

EFFICACITÉ

ADAPTATION

UN NOUVEAU SITE TRANSACTIONNEL PRR

Pour une meilleure efficacité

Au printemps 2014, l'équipe du PRR a mis à la disposition des assureurs un nouveau site transactionnel pour le transport de lots spéciaux et des risques requérant une demande d'approbation.

Cette nouveauté a permis d'accroître l'efficacité des opérations, tout en limitant les erreurs de transcription et en éliminant les omissions. La technologie permet également aux membres du sous-comité révision – souscription de faire désormais leurs approbations à distance.

Les assureurs ont reçu une formation pour bien se familiariser avec ce nouvel outil. L'équipe du PRR a profité de ces séances pour rafraîchir les connaissances des participants sur les principaux éléments du Règlement N° 7 et les conditions de transport des risques et des sinistres.

VÉRIFICATIONS CONJOINTES FCSA/PRR

Des résultats concluants

Dans le cadre de ses activités, le GAA effectue chaque année plusieurs visites de vérification de l'utilisation des systèmes du FCSA et du PRR. Ces visites permettent d'encadrer le travail des assureurs et des cabinets de courtage.

Dans un souci d'optimisation, le GAA a mis en place en 2014 un projet pilote jumelant les visites de conformité du FCSA et du PRR. Cette nouvelle approche vise à optimiser le temps passé par le GAA chez les assureurs.

Six visites conjointes ont été réalisées dans le cadre de ce projet. Les résultats observés ont été concluants, si bien que les vérifications conjointes se poursuivront de façon permanente, et ce, lorsque possible.

OPTIMISATION

NOS EMPLOYÉS

Engagés dans la réalisation de nos mandats

LA FORCE DU GAA REPOSE SUR PLUSIEURS ÉQUIPES qui, jour après jour, travaillent activement à la réalisation de nos mandats en faisant preuve d'engagement, de collaboration et d'excellence.



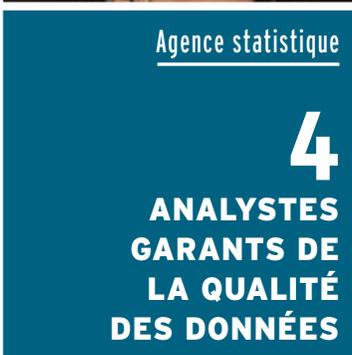
Centre d'information et FCSA

8
AGENTS
AU SERVICE DES
CONSOMMATEURS



TI

8 EMPLOYÉS
POUR DÉVELOPPER
ET ENTRETENIR
NOS 200 SYSTÈMES
ET APPLICATIONS



Agence statistique

4
ANALYSTES
GARANTS DE
LA QUALITÉ
DES DONNÉES



Administration et finances

POUR UNE
SAINE GESTION
DE NOS
RESSOURCES



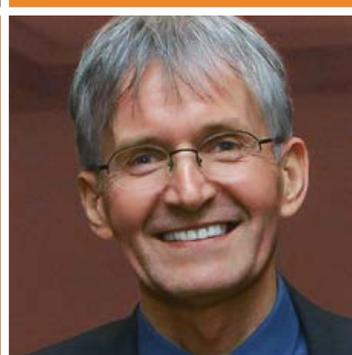
Services techniques

NOS
SPÉCIALISTES
EN ASSURANCE
AUTO



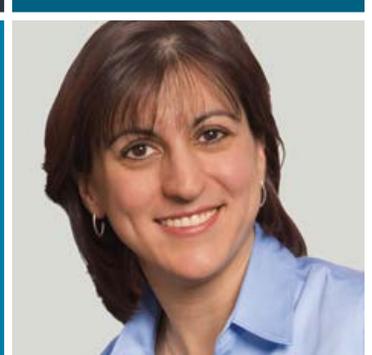
Estimation en
dommages automobiles

8
CONTRÔLEURS
ENCADRANT LES
ESTIMATEURS



Communication

POUR
FAIRE
RAYONNER
LE GAA



PRR et FCSA

5
AGENTES
POUR ASSURER
LA CONFORMITÉ

MICHELINE BOISVERT
JOSÉE AUBUCHON
CAROLINE CÔTÉ



LES CONSOMMATEURS

Au cœur du travail accompli

LE GAA ŒUVRE CHAQUE ANNÉE À ENRICHIR LA COMPRÉHENSION DES CONSOMMATEURS EN MATIÈRE D'ASSURANCE AUTO, ET CE, GRÂCE AUX DIFFÉRENTS SERVICES QU'IL LEUR OFFRE ET AUX CAMPAGNES QU'IL MET EN PLACE.

En 2014, près de 20 000 personnes ont fait appel au GAA pour obtenir de l'aide ou de l'information en vue de souscrire une assurance automobile, de régler une réclamation ou d'accéder à leur dossier de sinistres au Fichier central des sinistres automobiles (FCSA).

Soucieux de répondre à leurs besoins et à leurs attentes, les agents du Centre d'information sur les assurances prennent le temps de leur fournir des explications et, au besoin, de les accompagner dans leurs démarches.

5,6
MILLIONS
de véhicules
assurés par la
F.P.Q. N° 1

Polices d'assurance automobile en langage simplifié : **le travail se poursuit**

Quatre ans après le lancement des travaux de réécriture, les polices d'assurance automobile en langage simplifié – F.P.Q. N° 1, F.P.Q. N° 5 et leurs avenants respectifs – sont finalement entrées en vigueur le 1^{er} mars 2014.

Le travail n'est pas terminé puisqu'au Québec, il existe d'autres contrats d'assurance automobile. Le GAA, en collaboration avec l'Autorité des marchés financiers et Éducaloi, poursuit donc ses travaux de réécriture en s'attaquant cette fois à la police d'assurance des garagistes, la F.P.Q. N° 4. Précisons que cette police protège toute entreprise pour des dommages causés à des véhicules dont elle a la garde.

Nouveau mode de communication

Afin d'améliorer ses services, le GAA a analysé les modes de communication préférés des consommateurs et décidé de leur offrir le clavardage, un projet qui sera réalisé en 2015.

LE GAA

Au service des assurés

Le GAA a fait paraître, en octobre 2014, un cahier spécial de quatre pages dans *La Presse*, *La Presse+* et *Le Soleil*.

Ce cahier vise à mieux faire connaître aux consommateurs le rôle que joue le GAA en matière d'assurance automobile au Québec. On y explique comment les activités et services du GAA s'inscrivent dans le processus de règlement d'un sinistre. Le cahier présente également quelques statistiques, des informations utiles de même que des conseils aux consommateurs afin de les aider à mieux comprendre leur assurance automobile.

Outre cette campagne promotionnelle, le GAA a renforcé sa présence sur LinkedIn et Facebook en 2014 et assuré une diffusion continue de nouvelles.

Les diverses initiatives menées sur le Web ont permis non seulement de diversifier nos modes de communication, de joindre différents publics et d'accroître notre crédibilité en ligne, mais aussi d'attirer un nombre appréciable de visites de qualité sur notre site Web.

Poursuite de la campagne « En voiture, j'assure! »

Afin de sensibiliser les jeunes conducteurs à l'importance de bien connaître l'assurance auto, la campagne d'information « En voiture, j'assure! » a été reconduite pour une deuxième année.

Le GAA a créé un nouveau contenu ciblé et dynamique en misant sur des faits surprenants et en répondant aux questions des jeunes conducteurs. Grâce à un graphisme et à un style de rédaction adaptés pour les jeunes et favorisant le partage par différents médias, la dizaine d'articles publiés a généré près de 9 000 visites et plus de 10 000 pages vues sur le site infoassurance.ca.

Pour soutenir cette campagne s'échelonnant sur deux mois, le GAA a aussi organisé une campagne promotionnelle sur le Web et un concours auquel 800 jeunes ont participé.

Images de la campagne



Cahier spécial
dans *La Presse*

GAA sur LinkedIn

300
ABONNÉS

EXPERTISE
SOUTIEN

DANIEL FOREST
ALAIN CHAMPAGNE
STÉPHANE CÔTÉ



MEMBRES ET PARTENAIRES

Des relations soutenues

PAR DES RELATIONS SOUTENUES ET DES ÉCHANGES FRUCTUEUX, LE GAA A SU, ENCORE CETTE ANNÉE, ACCOMPLIR SES MANDATS ET RÉALISER DIVERS PROJETS EN VUE DE RÉPONDRE AUX BESOINS ET AUX ATTENTES DE SES MEMBRES ET DE SES PARTENAIRES.



Sous-comité technique
en estimation automobile

COÛT DU MATÉRIEL DE PEINTURE

Un outil qui fait maintenant consensus

Une de ces réalisations significatives est certainement la refonte complète de l'outil de calcul des allocations relatives au matériel de peinture. Grâce à la collaboration de divers acteurs de l'industrie de la réparation et au travail accompli par le sous-comité technique en estimation automobile, le GAA a su rallier les réparateurs et les assureurs et en arriver à un consensus.

Mentionnons que les travaux de peinture figurent dans pratiquement toutes les estimations produites dans l'industrie et qu'ils représentent environ 10 % du coût moyen d'un sinistre, une part non négligeable du coût total d'une réparation.

ENCADREMENT DE L'ESTIMATION DES VÉHICULES ET ÉQUIPEMENTS LOURDS

C'est parti!



Après des mois de travail pour établir les normes et les procédures et pour concevoir les outils de formation et d'encadrement des estimateurs exerçant leurs activités dans ce domaine, le GAA a finalement procédé en 2014 à la délivrance des premiers certificats de qualification dans la catégorie Véhicules et équipements lourds. Au total, 194 estimateurs ont été qualifiés pour exercer dans ce secteur d'activité; de ce nombre, 185 sont aussi qualifiés pour la catégorie Automobile.

Afin de permettre aux estimateurs de respecter les exigences se rapportant à la nouvelle catégorie du certificat de qualification, le GAA a multiplié tout au long de l'année les séances de formation, en plus d'offrir du soutien technique. L'objectif: que tous sachent comment procéder à l'estimation des dommages de ces véhicules, dans le respect des normes établies.

Rappelons que l'aboutissement de ce travail de longue haleine a permis de répondre à une demande des assureurs qui souhaitaient que l'estimation des dommages des véhicules et équipements lourds soit encadrée, et ce, afin d'assurer un meilleur contrôle des coûts lors du règlement des sinistres.

De nouveaux avenants pour répondre à des besoins précis

En réponse à des demandes de l'industrie, le GAA s'est employé à rédiger deux nouveaux avenants en assurance automobile.

Le formulaire d'avenant du Québec N° 5b – Véhicules loués pour une période de moins d'un an – permet désormais aux entreprises de location d'étendre la couverture des contrats en fonction des besoins de leurs clients, tant qu'elle n'excède pas une année. Cet ajout permet de répondre adéquatement aux besoins puisque l'avenant N° 5c, qui existe toujours, limite la couverture à 30 jours.

Le formulaire d'avenant du Québec N° 28b, quant à lui, permet de modifier le montant d'assurance en responsabilité civile lorsque le véhicule circule sur les lieux d'un aéroport. Un assureur pourra ainsi augmenter ou diminuer ce montant pour cet usage spécifique, tout en maintenant la couverture indiquée aux Conditions particulières lorsque le véhicule est utilisé à d'autres fins.

DÉTENTEURS DE CERTIFICATS EN ESTIMATION DE DOMMAGES

194

Catégorie Véhicules
et équipements lourds

COLLABORATION
FORMATION

Nouvelles réalités: les entreprises de réseautage de transport

Ayant fait la manchette en 2014, ces entreprises en transport, telle UberX, remettent en question certaines pratiques. Dans le cadre de son mandat visant à garantir l'accès à l'assurance automobile, l'équipe des services techniques et juridiques a analysé les enjeux associés à ce nouveau mode de transport privé et informé ses membres de la procédure qui serait appliquée, advenant le cas où le mécanisme d'accès devait être enclenché.

Des leviers importants du travail d'encadrement

ANDRÉ LECOMTE
PIERRE ST-JEAN
JOSÉE LAMONTAGNE



PAS MOINS DE 13 EMPLOYÉS AU GAA VISITENT LES ESTIMATEURS EN DOMMAGES AUTOMOBILES, LES ASSUREURS ET LES COURTIER D'ASSURANCES ET CONTRÔLENT LE TRAVAIL QU'ILS ACCOMPLISSENT AFIN D'ASSURER LE RESPECT DES NORMES ET DES RÈGLES.

Dans un souci constant de s'assurer que les normes et règlements en vigueur sont appliqués et respectés, le GAA mise sur la formation et l'information continues. L'année 2014 n'a pas fait exception.

Ainsi, quelques centaines d'assureurs, d'estimateurs, de réparateurs, de courtiers et de partenaires, dont la SAAQ, ont participé aux diverses séances et rencontres organisées par les équipes de l'estimation, du FCSA et du PRR sur les thèmes suivants :

- le relevé de dossier de sinistres ;
- les règles de conformité du FCSA ;
- le site transactionnel du PRR ;
- la révision du Règlement N° 7 ;
- les normes et procédures en estimation ;
- l'identification de véhicules ;
- l'inspection de véhicules reconstruits.

Le travail d'encadrement du GAA en chiffres

ESTIMATIONS EN DOMMAGES AUTOMOBILES

9 809 estimations
vérifiées

PLAN DE RÉPARTITION DES RISQUES

31 visites de
vérification

FICHER CENTRAL DES SINISTRES AUTOMOBILES

86 visites de
conformité

Un cocktail couronné de succès

Convaincu de l'importance de développer et de maintenir des relations étroites et harmonieuses avec ses membres et ses partenaires, le GAA les a conviés à une rencontre en fin d'année. À cette occasion, Michel Laurin, président du conseil d'administration du GAA, a exprimé toute son appréciation pour leur soutien et leur collaboration, essentiels à la réalisation de la mission du GAA. Une belle rencontre appréciée des quelque 60 personnes présentes.

Cet événement s'ajoute à toutes les autres activités de l'industrie de l'assurance et de la réparation automobile auxquels le GAA a assisté au cours de l'année.



« IL EST INDISPENSABLE POUR LE GAA D'ÊTRE PRÉSENT, PARTOUT. C'EST LA SEULE FAÇON DE FAIRE VALOIR L'IMPORTANCE DE NOTRE CONTRIBUTION AU DÉVELOPPEMENT DE L'INDUSTRIE DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE AU QUÉBEC. »

Michel Laurin, président
du conseil d'administration



Liste des comités

Conseil d'administration

MICHEL LAURIN, président
Président et chef de l'exploitation
Industrielle Alliance, Assurance auto
et habitation

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

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

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

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

CHANTALE DUBREUIL
(depuis mars 2014)
Directrice principale de l'assurance
des particuliers
Royal & Sun Alliance du Canada,
société d'assurances

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

PIERRE FROMENTIN
(Jusqu'en mars 2014)
Vice-président Rentabilité State Farm
Desjardins assurances générales

CHRISTIAN LAFLAMME
(depuis mars 2014)
Vice-président souscription,
région du Québec
Société d'assurance générale Northbridge

JOCELYN LAFLAMME (depuis mars 2014)
Vice-président, actuariat
et solutions d'affaires
Desjardins assurances générales

GUY LECOURE (depuis mars 2014)
Vice-président, assurance
Promutuel Assurance

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

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

Membres de la permanence

JOHANNE LAMANQUE
Directrice générale et secrétaire

M^e FRANCINE PELLETIER
(jusqu'en juillet 2014)
Conseillère juridique
et secrétaire corporative

Comité exécutif

MICHEL LAURIN, président
CLAUDE AUCLAIR, vice-président

GILLES MOURETTE
MARTIN-ÉRIC TREMBLAY

Membres de la permanence

JOHANNE LAMANQUE
Directrice générale et secrétaire

M^e FRANCINE PELLETIER
(jusqu'en juillet 2014)
Secrétaire

Comité des candidatures

MICHEL LAURIN, président
CLAUDE AUCLAIR
FRANÇOIS DUMAS

Membres de la permanence

JOHANNE LAMANQUE
Directrice générale et secrétaire

M^e FRANCINE PELLETIER
(jusqu'en juillet 2014)
Secrétaire

Comité d'audit

MARTIN-ÉRIC TREMBLAY, président

CLAUDE AUCLAIR

PATRICK BARBEAU

MICHEL LAURIN

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

MARC-OLIVIER FAULKNER
Aviva, compagnie d'assurance du Canada

GENEVIÈVE GARON
La Capitale assurances générales

SIMON GIRARD
Promutuel Assurance

FRANÇOIS GOUBOUT (depuis mai 2014)
Compagnie d'assurance habitation
et auto TD

JEAN-FRANÇOIS LESSARD
(depuis mai 2014)
Royal & Sun Alliance du Canada,
société d'assurances

SYLVAIN NOLET
La Compagnie d'assurance générale
Co-operators

Membre de la permanence

MARC-ANDRÉ GAGNON
Coordonnateur et secrétaire

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

LOUISE LECLERC (jusqu'en mai 2014)
Intact Compagnie d'assurance

CHRISTINE LEFEBVRE (depuis juin 2014)
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

Membres de la permanence

LINE CREVIER
Coordonnatrice et secrétaire

M^e FRANCINE PELLETIER
(jusqu'en juillet 2014)

Sous-comité technique en estimation automobile

DANIEL FOREST, président
Intact Compagnie d'assurance

RÉAL ARCAND
Fix Auto Châteauguay

YVES BRISSON
Promutuel Assurance

STÉPHANE CÔTÉ
Le Groupe Beaucauge Carrossiers

DANIEL DUBÉ (jusqu'en avril 2014)
Carrosserie Franklin Dubé

MICHEL FOURNIER (depuis avril 2014)
Uni-Select – Carrossier ProColor

GAÉTAN GADBOIS
Carstar Centre de collision Pro-Expert

SYLVAIN GUILLEMETTE
SSQ, Société d'assurances générales

ANTONIO GRECO (jusqu'en avril 2014)
Aviva, compagnie d'assurance du Canada

PIERRE JONCAS
CarrXpert

GAÉTAN MATTE (depuis avril 2014)
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

MARIO LÉPINE
Coordonnateur et secrétaire

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

CÉLINE P. MOORE (jusqu'en février 2014)
La Compagnie d'assurance générale
Co-operators

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

Membre de la permanence

SILVIA OJEDA
Coordonnatrice et secrétaire

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

Membre de la permanence

SILVIA OJEDA
Coordonnatrice et secrétaire

Comité de discipline des estimateurs

NICOLE L'ESCADRES, présidente

RICHARD BISAILLON
Intact Compagnie d'assurance

DANIEL BOUCHARD
Allstate du Canada, compagnie
d'assurance

ANDRÉ COURTEAU
B. Normand Évaluateur (2000)

SYLVAIN GUILLEMETTE
SSQ, Société d'assurances générales

BERTRAND LARIVIÈRE
Évaluations M.A. Cyr & Associés

GILLES PELLERIN
Centre d'estimation (De la Savane)

Membres de la permanence

M^e FRANCINE PELLETIER
(jusqu'en juillet 2014)
Coordonnatrice et secrétaire

JACQUELINE DOUCET
(depuis juillet 2014)
Coordonnatrice et secrétaire

Conseil d'arbitrage

MICHEL LAPORTE, président
Société d'assurance générale Northbridge

ISABELLE CIRCÉ
(depuis septembre 2014)
La Capitale assurances générales

MARIE-JOSÉE DUPONT
Industrielle Alliance, Assurance auto
et habitation

LISETTE GIRARD
Intact Compagnie d'assurance

RÉJEANNE GIRARD (jusqu'en août 2014)
Economical, compagnie mutuelle
d'assurance

ISABELLE FLAMAND
Sécurité Nationale compagnie
d'assurance

BENOIT LOYER
Desjardins assurances générales

HANH PHAM
Aviva, compagnie d'assurance du Canada

Membre de la permanence

SUSANNE BRAÛN
Coordonnatrice et secrétaire

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

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

KARINE LAVOIE
Autorité des marchés financiers

BENOIT VAILLANCOURT
Autorité des marchés financiers

Membres de la permanence

JOANNE ALLARD

SUSANNE BRAÛN

LINE CREVIER

MARIE-CLAIRE LACHANCE

Groupe de travail pour la révision du Règlement N°7

PATRICE RABY, président
SSQ, Société d'assurances générales

CHANTALE DUBREUIL
Royal & Sun Alliance du Canada,
société d'assurances

CHARLES DUGAS
Aviva, compagnie d'assurance du Canada

MARC-OLIVIER FAULKNER
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

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

Comité de travail – Pratiques en estimation automobile

DANIEL FOREST
Intact Compagnie d'assurance

SYLVAIN GUILLEMETTE
SSQ, Société d'assurances générales

GAÉTAN MATTE
Industrielle Alliance, Assurance auto et
habitation

ANDRÉ PARRA
Allstate du Canada, compagnie
d'assurance

WILLIAM PERREAULT
Desjardins assurances générales

Membres de la permanence

ALAIN CHAMPAGNE

JACQUELINE DOUCET

MARIE-PIERRE GRIGNON

MARIO LÉPINE

M^e FRANCINE PELLETIER
(jusqu'en juillet 2014)

Comité de travail – Véhicules et équipements lourds

GASTON CHARLAND
Camions Bécancour inc.

PIERRE CHABOT (jusqu'en juin 2014)
Société d'assurance générale Northbridge

LUC DELAGRAVE
(jusqu'en octobre 2014)
Services d'évaluation
Denis Barriault inc./Turmo Estimations

CHARLES DÉZIEL
Intact Compagnie d'assurance

FRANÇOIS THOUIN
Garage François Thouin

LUC TRUDEL (depuis juin 2014)
Société d'assurance générale Northbridge

JEAN TURCOTTE (depuis octobre 2014)
Jean Turcotte Évaluations

Membres de la permanence

MARIO LÉPINE

DANIEL RODRIGUE

Comité de travail – Matériel d'atelier

RÉAL ARCAND
Fix Auto Châteauguay

STÉPHANE CÔTÉ
Le Groupe Beaucage Carrossier

GAÉTAN GADBOIS
Carstar Centre de collision Pro-Expert

MICHEL FOURNIER
Uni-Select – Carrossier ProColor

PIERRE JONCAS
CarrXpert

ANDRÉ PARRA
Allstate du Canada, compagnie
d'assurance

JEAN SMITH
Desjardins assurances générales

Membres de la permanence

MARIO LÉPINE

FRANCE TOUSIGNANT

Comité de travail – Encadrement législatif en matière d'estimation automobile au Québec

MAURICE LEFRANÇOIS
La Compagnie mutuelle d'assurance
Wawanesa

KARINE ISKANDAR
Intact Compagnie d'assurance

MARJOLAINE LANGLAIS
La Capitale assurances générales

SÉBASTIEN CARON
Desjardins assurances générales

NANCY-AUDREY WHITTON
SSQ, Société d'assurances générales

Membres de la permanence

MARIE-PIERRE GRIGNON

MARIO LÉPINE

BERNARD MARCHAND

Direction

JOHANNE LAMANQUE
Directrice générale

PIERRE BABINSKY
Directeur des communications et des
affaires publiques

ALAIN CHAMPAGNE
Directeur de l'estimation automobile

JACQUES DRAPEAU
Directeur des finances et de
l'administration

MARIE-PIERRE GRIGNON
Directrice des affaires techniques et
juridiques

MICHEL LADÉROUTE
Directeur des systèmes d'information et
technologies

GAÉTAN MORIN
Conseiller principal des ressources
humaines et communications internes

**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

