



Pour vous,  
**près de vous**



**GA**  
Groupement  
des assureurs  
automobiles

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2012

## Table des matières

- 2 Message de la présidente**
- 3 Message de la directrice générale**
- 4 Plan de répartition des risques**  
Un processus de vérification amélioré
- 6 Polices en langage simplifié**  
Une étape majeure franchie
- 8 Fichier central des sinistres automobiles**  
Encadrer et soutenir le travail sur le terrain
- 10 Estimation automobile**  
Maintenir un dialogue constructif
- 12 Tournée des Centres d'estimation**
- 13 Centre d'information sur les assurances**  
Des gens au bout de la ligne
- 14 Fichier central des sinistres automobiles**  
Les dossiers de sinistres accessibles en ligne
- 15 Campagne d'éducation**  
« Saviez-vous que ? »
- 16 Chapeau aux comités !**
- 18 Le GAA s'expose**
- 21 Efficacité et modernité**  
De grands projets réalisés en 2012
- 22 Plan statistique automobile**  
Statistiques sur la F.P.Q. n° 5

## « Pour vous, **près de vous** » : un thème éloquent

La diversité des réalisations accomplies en 2012 par le GAA témoigne avec éloquence de son dynamisme.

Une chose cependant est commune à toutes ces réalisations : les liens de proximité qu'entretient le GAA avec ses membres et ses partenaires ainsi que sa volonté de placer le consommateur au cœur de ses préoccupations.



# Message de la présidente

Plusieurs des dossiers pilotés par le Groupement des assureurs automobiles en 2012 reflètent un souci de placer le consommateur au cœur des préoccupations. Un de ceux-ci est certainement la rédaction en langage simplifié des polices F.P.Q. n° 1, F.P.Q. n° 5 et leurs avenants. Réalisé avec l'Autorité des marchés financiers, ce projet sans précédent procurera des bénéfices certains aux millions de consommateurs titulaires d'un contrat d'assurance automobile au Québec.

Les nouvelles polices ont en effet été réécrites en adoptant la perspective du consommateur. Lorsqu'elles seront introduites sur le marché en 2014, il ne sera donc plus nécessaire d'être un expert pour les lire et les comprendre.

Ce projet majeur démontre avec brio la capacité d'innover du GAA ainsi que sa volonté de remettre le statu quo en question. Je salue le travail remarquable accompli par les membres du comité responsable de simplifier ces contrats. Ils ont su relever un double défi, soit rendre les polices plus compréhensibles tout en veillant à respecter fidèlement les intentions de couverture de ces contrats.

Le consommateur est également au cœur de l'initiative visant à lui donner accès en ligne à son dossier de sinistres au FCSA. Conscient des attentes d'une population de plus en plus branchée sur les technologies, le GAA offre désormais aux consommateurs la possibilité d'accéder à leur dossier par le Web, une procédure beaucoup plus rapide et efficace que par les modes traditionnels.

Par ailleurs, je profite de l'occasion pour remercier tous les membres du conseil d'administration de leur contribution à l'avancement de nos travaux. Le conseil, qui a accueilli plusieurs nouveaux membres en 2012, a ainsi pu bénéficier d'une diversité de points de vue très enrichissante.

Un organisme comme le GAA ne pourrait accomplir son mandat sans l'apport précieux des membres de l'industrie qui siègent à l'un ou l'autre de ses multiples comités. J'aimerais donc, en terminant, souligner le travail de toutes ces personnes qui consacrent temps et efforts à faire progresser le GAA.

Patricia St-Jean



**Ce projet majeur démontre avec brio la capacité d'innover du GAA ainsi que sa volonté de remettre le statu quo en question.**

# Message de la directrice générale

La diversité des réalisations accomplies en 2012 par le Groupement des assureurs automobiles témoigne avec éloquence de son dynamisme. Une chose cependant est commune à toutes ces réalisations: les liens de proximité qu'entretient le GAA avec ses membres et ses partenaires.

Voilà pourquoi nous avons choisi de publier notre rapport d'activités 2012 sous le thème «**Pour vous, près de vous**». Que ce soit par ses programmes d'encadrement et de contrôle, les cours offerts à ses membres, les travaux de ses divers comités ou encore sa participation à des événements clés de l'industrie, le GAA est présent sur le terrain pour écouter, informer, conseiller, échanger.

C'est ainsi que nous parvenons à maintenir un dialogue fructueux dans le but d'améliorer constamment nos façons de faire, tout en étant en prise directe avec les réalités de l'industrie. J'aimerais, à ce chapitre, souligner l'indispensable collaboration de l'Autorité des marchés financiers, un partenaire qui joue un rôle clé dans le succès du GAA.

Ce rapport d'activités vous présente par ailleurs certaines initiatives mises en œuvre en vue de moderniser les pratiques administratives et de gestion du GAA. En informatisant nos processus, nous sommes en mesure de réaliser d'importants gains d'efficacité qui nous permettent de consacrer plus de temps au développement de notre organisation. Ces projets de modernisation sont le résultat d'un travail d'équipe concerté, la plupart ayant nécessité l'apport et l'expertise de plusieurs groupes au sein du GAA.

Pendant l'année, nous avons également mis à jour notre site Web afin d'en accroître la convivialité. Sa facture graphique dynamique et son contenu simplifié contribuent à en faire une source d'information précieuse pour ceux et celles qui veulent en savoir plus sur le GAA et ses services.

En terminant, je remercie tous les membres de l'équipe de leur dévouement et des efforts qu'ils consacrent jour après jour à l'essor de notre organisation. Je tiens à souligner plus particulièrement leur attitude proactive et leur ouverture au changement, gages de notre réussite.

Johanne Lamanque



**Le GAA est présent sur  
le terrain pour écouter,  
informer, conseiller,  
échanger.**

# PLAN DE RÉPARTITION DES RISQUES

Nathalie Gascon

AGENTE DE VÉRIFICATION

SES VISITES DE VÉRIFICATION  
PEUVENT DURER DE TROIS  
JOURS À TROIS SEMAINES,  
SELON LE VOLUME DE PRIMES  
TRANSPORTÉES PAR L'ASSUREUR  
AU PRR.



# Un processus de vérification amélioré

**SUR LA PHOTO: Nathalie Gascon effectue une visite de vérification en vue de s'assurer de l'application des dispositions du Règlement n° 7 du PRR. Une fois l'inspection terminée, elle consignera ses observations dans un rapport qui sera transmis à la compagnie d'assurances.**

Le Plan de répartition des risques (PRR) est un outil qui favorise l'accès à l'assurance automobile au Québec tout en permettant à un assureur de partager certains de ses risques avec ses pairs de l'industrie.

En 2012, les membres de l'équipe du PRR ont poursuivi leurs activités de vérification auprès des compagnies d'assurances afin de veiller à ce que les règles et les conditions entourant le transport d'un risque au PRR soient respectées.

Fait à souligner, le processus de vérification a fait l'objet d'une révision complète cette année afin de corriger certains irritants soulevés par les membres.

Cette révision a mené à plusieurs améliorations qui ont été apportées dans un souci d'efficacité et de simplification. Ces améliorations ont été proposées par l'équipe du PRR et par un comité de travail mandaté pour revoir ce processus.

Une d'entre elles porte sur la fréquence des visites de vérification. Les quelque 65 compagnies d'assurances qui transportent des risques au PRR reçoivent désormais la visite des agents de vérification du GAA une fois tous les deux ans, plutôt qu'aux trois ans, ce qui permet de corriger plus rapidement les irrégularités constatées.

D'autres changements touchent la correction des dossiers. Les assureurs ne sont désormais plus tenus de corriger ces derniers lorsque le montant total des erreurs commises n'excède pas la somme de 2 000 \$. Visant à recentrer la vérification sur des problèmes importants, ce changement permettra aux compagnies d'assurances et au GAA de réaliser des économies et des gains d'efficacité.

Le comité de travail a de plus proposé la mise en place d'une méthode de règlement global lorsque la vérification met en lumière

un grand nombre de dossiers problématiques. Ce règlement se fondera désormais sur un échantillon représentatif de l'ensemble des dossiers analysés, mettant ainsi fin aux analyses et aux corrections rétroactives sur des milliers de dossiers. Il en résultera donc un processus de vérification plus simple et plus rapide.

Mentionnons que les changements ne modifient en rien le transport annuel autorisé pour chaque assureur, qui est demeuré à 10 % du volume de primes.

Ces recommandations, qui ont reçu l'aval du conseil d'administration du GAA, ont été reçues positivement par les compagnies d'assurances. Voilà une initiative qui illustre la volonté du GAA d'être à l'écoute de ses membres et d'accroître son efficacité opérationnelle.

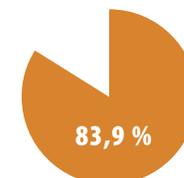


**Gilles C. Gagné,**  
directeur général,  
Promutuel Haut-  
Saint-Laurent

**VOLUME DE PRIMES TRANSPORTÉES AU PRR**  
1<sup>ER</sup> DÉCEMBRE 2011 AU 30 NOVEMBRE 2012



**TAUX DE SINISTRALITÉ**  
EN 2012



## POLICES EN LANGAGE SIMPLIFIÉ

# Une étape majeure franchise



LES MEMBRES DU COMITÉ RESPONSABLE DE RÉDIGER LA POLICE EN LANGAGE SIMPLIFIÉ SE SONT RÉUNIS À UNE VINGTAINE DE REPRISES EN 2012. LES ÉCHANGES SE SONT DÉROULÉS DANS UN CLIMAT DE COLLABORATION ET D'OUVERTURE.

L'approbation des polices d'assurance automobile en langage simplifié par le conseil d'administration du GAA et par l'Autorité des marchés financiers (AMF) a marqué un jalon important de ce projet qui constitue une première au Québec.

Rappelons brièvement le contexte. Au début de 2011, le GAA, en collaboration avec l'AMF, entamait un vaste travail de simplification des polices d'assurance automobile F.P.Q. n° 1, F.P.Q. n° 5 et leurs avenants en vue de les rendre plus compréhensibles pour tous les assurés.

Le comité sur les normes et pratiques en assurance automobile du GAA confiait

alors à un groupe de travail réunissant des représentants de l'industrie, de l'AMF, du GAA et d'Éducaloi le mandat de simplifier ces contrats qui couvrent plus de cinq millions de véhicules motorisés et leurs propriétaires.

Tout au long de 2012, les travaux de refonte se sont poursuivis à un rythme soutenu dans un climat de collaboration. Une vingtaine de réunions auront été nécessaires pour mener à bien ce projet d'envergure où chaque mot et chaque phrase ont été pesés et soupesés.

Le groupe avait tout un défi : clarifier le contenu avec l'objectif de conserver la portée des garanties actuelle des contrats. L'emploi

de phrases courtes, la simplification des formulations et les présentations sous forme de puces sont au nombre des améliorations apportées.

En parallèle, l'AMF, en collaboration avec le GAA, a mis au point un guide de familiarisation convivial qui vise à expliquer les changements apportés aux polices et ainsi, à aider les assureurs et l'ensemble de l'industrie à s'y retrouver.

En prévision de leur entrée en vigueur en 2014, les polices d'assurance seront publiées au sein de l'industrie en 2013 afin de permettre aux professionnels de se familiariser avec leur contenu.

Le GAA a également préparé un plan de communication qui sera mis en œuvre en 2013 auprès des différentes parties prenantes – assureurs, courtiers, experts en sinistres, formateurs, établissements scolaires – afin de veiller à ce que le passage aux nouvelles polices se fasse en douceur.

# Exemple de texte simplifié

## AVANT

### DISPOSITIONS GÉNÉRALES

#### 5. Interdictions

*L'Assuré ne doit ni conduire ou faire fonctionner le véhicule assuré, ni permettre à qui que ce soit d'en faire usage :*

- a) sans être soit autorisé par la loi, soit apte à conduire ou à faire fonctionner le véhicule, ni sans avoir atteint soit seize ans, soit l'âge requis par la loi pour conduire ;*
- b) à des fins illicites de commerce ou de transport ;*
- c) dans une course ou épreuve de vitesse.*

## APRÈS

### CONDITIONS GÉNÉRALES

#### 7. Usages interdits d'un véhicule assuré

Les personnes assurées ne doivent pas conduire le véhicule assuré, ni le faire fonctionner, dans les situations suivantes :

- a) Les personnes assurées :
  - n'ont pas au moins 16 ans ou l'âge légal pour conduire ; et
  - ne sont pas autorisées à conduire selon la loi, ou aptes à conduire ou à faire fonctionner le véhicule.
- b) Pour faire du transport ou du commerce illégalement.
- c) Pour participer à une course ou à une épreuve de vitesse.

Les personnes assurées ne doivent pas non plus permettre à toute **autre personne** de faire usage du véhicule assuré dans ces situations.

## Le comité de validation

Depuis 2011, plusieurs personnes ont travaillé d'arrache-pied pour réaliser ce projet phare du GAA. Le travail de rédaction a été accompli par Éducaloi et validé ensuite par un comité formé d'assureurs de même que de représentants du GAA et de l'AMF.

### Assureurs

**Jean-François Charest** (jusqu'en septembre 2012)  
Economical, Compagnie mutuelle d'assurance

**Bruno Couture** (à partir de mars 2012)  
Desjardins assurances générales inc.

**Claude-Alain Généreux**  
Sécurité Nationale Compagnie d'assurance

**Lisette Girard**  
Intact Compagnie d'assurance

**Pascale Huneault** (jusqu'en novembre 2011)  
Intact Compagnie d'assurance

**Mario Joannette** (jusqu'en février 2012)  
Desjardins assurances générales inc.

### Autorité des marchés financiers

**Cynthia Imbeault**

**Karine Lavoie**

**Benoit Vaillancourt**

### Groupement des assureurs automobiles

**Susanne Braün**

**Line Crevier**

**Francine Pelletier**

### Éducaloi

**Astrid Daigneault-Guimond**

**Guillaume Rondeau**

**Stéphanie Roy**



# FICHER CENTRAL DES SINISTRES AUTOMOBILES

Josée Bédard

INSPECTRICE

EN PLUS D'EFFECTUER DES VISITES D'INSPECTION ET DE SUIVI, JOSÉE FORME DES AGENTS DE COMPAGNIES D'ASSURANCES ET DE FIRMES DE COURTAGE À L'UTILISATION APPROPRIÉE DU FCSA.



# Encadrer et soutenir le travail sur le terrain

**SUR LA PHOTO :** Josée Bédard effectue une inspection de conformité à l'Industrielle Alliance afin de s'assurer que le FCSA est consulté dans le respect des règles en vigueur. Une fois l'inspection terminée, elle rédigera un rapport dans lequel seront formulées des recommandations à l'intention de l'assureur.

Consulté près de 1,4 million de fois par année par les assureurs, les courtiers et les consommateurs, le Fichier central des sinistres automobiles (FCSA) est un outil indispensable au processus de souscription d'une assurance auto. La consultation du FCSA est encadrée par une vingtaine de règles qui touchent notamment la confidentialité des données et l'éthique professionnelle des personnes qui le consultent.

Depuis 2010, le GAA effectue des inspections de conformité chez les assureurs et les courtiers afin de veiller à ce que la consultation des dossiers de sinistres des automobilistes se fasse conformément aux

exigences de la *Loi sur l'assurance automobile* et de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

À ce rôle de vérification s'ajoute un rôle de soutien à l'application des règles. En effet, l'équipe du FCSA a offert en 2012 deux types de formations à des membres du personnel de compagnies d'assurances et de firmes de courtage en vue de les sensibiliser au respect des règles d'utilisation du fichier. La première formation couvrait les règles à respecter lors de la consultation du fichier tandis que la seconde portait sur l'interprétation du relevé de dossier de sinistres.

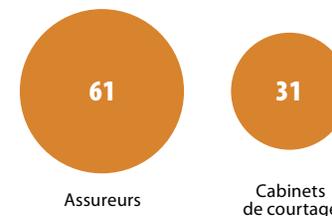
Signe que cette approche axée sur le conseil est appréciée, les inspectrices du GAA ont formé plus de 520 personnes en 2012, ce qui représente une nette augmentation par rapport à l'année précédente. Lors de ces formations données dans les bureaux mêmes des assureurs et des courtiers, les inspectrices au FCSA ont insisté plus particulièrement sur les règles qui peuvent poser des difficultés au personnel au quotidien.

En adoptant ainsi une approche axée sur les véritables besoins de ses membres, le GAA s'assure de leur offrir un soutien précieux, dans une optique de résolution de problèmes et d'amélioration continue.



**Marie-Claude Robitaille,** directrice, Conformité, Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation inc.

## PROGRAMME DE VÉRIFICATION DE LA CONFORMITÉ NOMBRE DE VISITES



## ESTIMATION AUTOMOBILE

Claude Grenier

CONTRÔLEUR DE LA QUALITÉ

IL EST L'UN DES NEUF  
CONTRÔLEURS DE L'ÉQUIPE DE  
L'ESTIMATION AUTOMOBILE.  
LES VÉRIFICATIONS EFFECTUÉES  
PAR L'ÉQUIPE PEUVENT AVOIR  
LIEU AVANT, PENDANT OU APRÈS  
LES RÉPARATIONS.



# Maintenir un dialogue constructif

**SUR LA PHOTO: Claude Grenier**

**vérifie la conformité de**

**l'estimation relative aux**

**réparations à apporter à un**

**véhicule automobile accidenté.**

**Il remettra par la suite un rapport**

**à l'estimateur, qui comportera ses**

**constats et recommandations.**

En vertu de la *Loi sur l'assurance automobile*, le GAA est responsable de la qualification des personnes qui souhaitent agir à titre d'estimateur ainsi que du contrôle de la qualité du travail réalisé par quelque 400 estimateurs certifiés répartis à travers la province.

L'estimateur en dommages automobiles est responsable d'évaluer le coût des réparations en tenant compte des techniques de réparation qui seraient adéquates pour réparer un véhicule, dans le respect des normes et des procédures en estimation de dommages automobiles définies par le GAA et des protections choisies par l'assuré.

Tout au long de l'année, les contrôleurs de la qualité du GAA ont procédé à des vérifications de dossiers d'estimation partout au Québec, que ce soit avant, pendant ou après les réparations. Cet important mandat de l'équipe vise à maintenir et améliorer la qualité des estimations rédigées dans l'industrie en

recommandant les correctifs appropriés, dans un souci d'équité et de conformité.

En 2012, l'équipe de l'estimation automobile a mené de front plusieurs projets en concertation avec divers intervenants et partenaires de l'industrie. Elle est ainsi à l'origine de la formation d'un nouveau comité qui réunit des représentants de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), des membres assureurs et des employés de la permanence du GAA. Un des premiers mandats de ce comité, qui s'est réuni à trois reprises en 2012, consiste à mettre à jour le document *Programme de contrôle des pertes totales* produit par la SAAQ en 1992.

Par ailleurs, en collaboration avec I-CAR Canada, un organisme de formation en réparation automobile, le GAA a produit quatre bulletins sur les nouvelles tendances dans ce secteur à l'intention des intervenants de l'industrie. À titre d'exemple, l'un de ces bulletins

a porté sur l'impact des nouveaux matériaux utilisés par les constructeurs automobiles sur la réparation.

À l'automne, un représentant du GAA s'est adressé à des étudiants en réparation de carrosserie automobile de Trois-Rivières et de Québec. L'objectif: présenter les activités du GAA et établir un premier contact avec la relève.

Pour ce qui est de la formation, le GAA a notamment offert le cours *Estimation I* à trois reprises et donné une formation en matière d'identification de véhicules à des policiers de la Sûreté du Québec. De plus, le GAA a participé aux cinq sessions du cours *Travaux d'inspection sur des véhicules reconstruits* destiné à du personnel et des mandataires de la SAAQ.

Enfin, le groupe a entrepris des travaux relatifs à l'encadrement de l'estimation de dommages aux véhicules lourds en vue d'améliorer les pratiques dans ce secteur. Ces travaux se poursuivront en 2013.

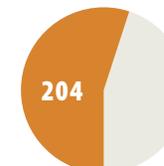


**Marcel Charbonneau**, directeur de la carrosserie, CarrXpert Carle Ford

## DES VÉRIFICATIONS CHEZ PLUS DE 50 % DES ESTIMATEURS ASSUJETTIS AUX CONTRÔLES DU GAA



Nombre d'estimations vérifiées en 2012



Estimateurs ayant fait l'objet d'une vérification



Valeur totale des estimations

# Tournée des Centres d'estimation



Afin d'uniformiser ses liens d'affaires avec l'ensemble des entreprises faisant partie de son réseau d'estimation, le GAA a pris la décision d'élaborer un contrat unique qui s'appliquera dorénavant aux Établissements accrédités de même qu'aux Centres d'estimation.

Alain Champagne et Johanne Lamanque ont effectué une tournée des Centres d'estimation agréés afin de présenter cette nouvelle orientation du GAA aux exploitants qui entrera en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2014.

Tout en adaptant le contrat à la réalité des pratiques actuelles en matière d'estimation de dommages automobiles, ce changement permettra aussi au GAA une gestion plus efficiente de ses relations d'affaires dans un secteur d'activités marqué par une plus grande concentration.



**Gilles Pellerin**, directeur des opérations du centre d'estimation De la Savane, discute avec Alain Champagne et Johanne Lamanque.

# CENTRE D'INFORMATION SUR LES ASSURANCES

# Des gens au bout de la ligne

Ginette  
Chartrand



Micheline  
Boisvert

Fidèles au poste, les agents du Centre d'information sur les assurances ont conseillé près de 35 000 consommateurs au cours de l'année 2012, leur permettant ainsi d'obtenir des réponses justes et impartiales à leurs questions en assurance de dommages.

Que ce soit pour obtenir des renseignements, des conseils ou de l'aide pour souscrire une assurance ou régler un sinistre, les consommateurs ont été nombreux à poser des questions sur l'assurance

automobile. Il s'agit du principal sujet pour lequel les consommateurs communiquent avec le Centre, avec 59 % des demandes. L'assurance habitation et l'assurance entreprise suivent avec respectivement 28 % et 4 % des questions posées.

Un des mandats du GAA est de garantir l'accès à l'assurance automobile à tout propriétaire d'un véhicule. Grâce à ce service, 1 500 consommateurs ont reçu l'aide du Centre d'information, qui est aussi intervenu dans 413 de ces cas pour garantir cet accès.

Afin de promouvoir le Centre d'information, une campagne télé a été produite et diffusée à l'automne. Sous le thème «**Des gens au bout de la ligne**», la campagne interpellait les téléspectateurs en leur posant des questions et en les invitant à contacter un agent.

Nombreux sont ceux qui ont répondu à cette invitation, faisant de cette campagne un franc succès. En effet, grâce à la diffusion de ces publicités, les agents ont reçu 24 % plus d'appels en novembre 2012 qu'à la même période l'année précédente.

Campagne télé



## Les dossiers de sinistres accessibles en ligne

L'équipe du Fichier central des sinistres automobiles (FCSA), en collaboration avec le groupe des technologies de l'information, a travaillé à développer un module permettant aux consommateurs de consulter leur dossier de sinistres en ligne.

Grâce à ce nouveau service, les consommateurs peuvent obtenir l'accès à leur dossier en quelques heures seulement, ce qui se traduit en gains d'efficacité appréciables tant pour le GAA que pour les assurés.

Offert sur le site du GAA depuis la fin de l'année, le formulaire Web a rapidement prouvé sa pertinence et sa popularité auprès des consommateurs. En effet, les agents du FCSA ont reçu 1 050 demandes en l'espace de seulement 40 jours.

Soulignons qu'il est toujours possible pour les consommateurs de faire leur demande par la poste ou en personne aux bureaux du GAA. Au total, 13 571 consommateurs ont fait une demande de consultation au FCSA en 2012. Le GAA a par ailleurs traité 3 543 demandes de confirmation, une baisse de 6 % par rapport à 2011.

Notons que cette initiative ne modifie pas les règles de consultation du FCSA établies pour les assureurs et les courtiers qui, avec plus de 1 370 000 consultations, ont été encore nombreux à l'utiliser au moment de la souscription.

Suzanne  
Lavoie

Josée  
Aubuchon



# CAMPAGNE D'ÉDUCATION

# « Saviez-vous que? »



Publicité Web animée

Trousse d'information



À nouveau cette année, le GAA a mis en œuvre une campagne d'éducation, conjointement avec le Bureau d'assurance du Canada, afin de renseigner les consommateurs sur les couvertures d'assurance et le processus de règlement d'un sinistre.

Tout au long de l'année, une série de publicités animées ont été diffusées sur le Web. Celles-ci posaient des questions de type «Saviez-vous que?» et dirigeaient les internautes sur le site [infoassurance.ca](http://infoassurance.ca) pour en connaître les réponses.

D'ailleurs, le site [infoassurance.ca](http://infoassurance.ca) reste au cœur des campagnes d'éducation du GAA. On y trouve une foule de renseignements pour aider le consommateur à mieux

comprendre son assurance automobile. Plus de 257 400 visiteurs l'ont consulté en 2012.

Une trousse d'information sur l'assurance a aussi été conçue et postée à plus de 10 000 propriétaires et locataires ayant changé d'adresse au cours de l'année. Contenue dans une enveloppe rappelant une boîte de carton utilisée lors d'un déménagement, la trousse contenait la série de brochures *Tout connaître* de même qu'un Constat amiable.

Finalement, le GAA a poursuivi la collaboration amorcée avec le groupe Transcontinental; quatre chroniques ont ainsi été rédigées et publiées dans 13 hebdomadaires distribués dans des villes du Québec non desservies par un quotidien.

# Chapeau aux comités!

## CONSEIL D'ADMINISTRATION

### **Claude Auclair**

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

### **Michèle Boulé** (depuis mars 2012)

Directrice régionale, province de Québec  
Pafco, Compagnie d'assurance

### **François Dumas**

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

### **Sylvain Fauchon** (jusqu'en mars 2012)

Premier vice-président, assurance  
Promutuel Réassurance

### **Pierre Fromentin**

Premier vice-président actuariat et solutions  
d'assurances  
Desjardins assurances générales inc.

### **Denis Garneau**

Premier vice-président, Québec  
Intact Compagnie d'assurance

### **Christian Jobidon** (depuis mars 2012)

Vice-président et chef de la souscription  
Sécurité Nationale Compagnie d'assurance

### **Michel Laurin**

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

### **Serge Lavoie** (jusqu'en septembre 2012)

Président et chef de la direction  
La Compagnie d'assurances Jevco

### **Gilles Mourette**

Président-directeur général  
SSQ, Société d'assurances générales inc.

### **Patricia St-Jean**

Vice-présidente principale, région de l'Est  
Aviva, compagnie d'assurance du Canada

### **Martin-Éric Tremblay** (jusqu'en octobre 2012)

Premier vice-président, Assurances IARD  
et président, Québec  
La Compagnie d'assurance générale Co-Operators

### **Guy Vézina** (jusqu'en mars 2012)

Fondé de pouvoir et  
vice-président principal  
Sécurité Nationale Compagnie d'assurance

## Représentants du gouvernement

### **Richard Boivin**

Sous-ministre adjoint  
Ministère des Finances

### **Danielle Boulet** (jusqu'en mai 2012)

Surintendante de l'encadrement de la solvabilité  
Autorité des marchés financiers

### **Julien Reid**

Directeur principal des normes et de  
l'assurance-dépôts  
Autorité des marchés financiers

## Membres de la permanence

### **Marie-Pierre Grignon**

Directrice des affaires techniques et juridiques

### **Johanne Lamanque**

Directrice générale

### **M<sup>e</sup> Francine Pelletier**

Conseiller juridique et secrétaire corporatif

## COMITÉ EXÉCUTIF

### **Patricia St-Jean**, présidente

**Michel Laurin**, vice-président

### **Denis Garneau**

**Johanne Lamanque**

**Serge Lavoie** (jusqu'en septembre 2012)

### **Gilles Mourette**

Secrétaire

**M<sup>e</sup> Francine Pelletier**

## COMITÉ DES CANDIDATURES

### **Patricia St-Jean**, présidente

**Denis Garneau**

**Johanne Lamanque**

**Michel Laurin**

**Guy Vézina** (jusqu'en mars 2012)

Secrétaire

**M<sup>e</sup> Francine Pelletier**

## COMITÉ D'AUDIT

### **Claude Auclair**

**Denis Garneau**

**Johanne Lamanque**

**Serge Lavoie** (jusqu'en septembre 2012)

**Patricia St-Jean**

Conseillère externe

**Johanne Cassis**

Coordonnateur et secrétaire

**Jacques Drapeau**

## COMITÉ DE L'ACTUARIAT

### **France LeBlanc**, présidente

SSQ, Société d'assurances générales inc.

### **Stephen Decoteau** (depuis mai 2012)

Desjardins assurances générales inc.

### **Marc-Olivier Faulkner**

Aviva, compagnie d'assurance du Canada

### **Hugo Fortin**

Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation inc.

### **Geneviève Garon**

La Capitale assurances générales inc.

### **Simon Girard**

Promutuel Réassurance

### **François Langevin**

Compagnie d'assurance habitation et auto TD

### **Jean-François Larochelle**

Intact Compagnie d'assurance

### **Antoine Létourneau** (jusqu'en mai 2012)

Allstate du Canada, Compagnie d'assurance

### **Sylvain Nolet**

La Compagnie d'assurance générale Co-Operators

Coordonnateur et secrétaire

**Marc-André Gagnon**

Les membres des divers

comités du GAA sont appelés

à se pencher sur une foule de

dossiers et de projets, mettant

ainsi leur expertise au service de

l'industrie. Grâce à leur précieuse

contribution, le GAA est en

mesure de piloter des initiatives

innovatrices qui s'appuient sur

des avis éclairés.

*À toutes et à tous,  
un **grand** merci!*

Marc-André  
Labrecque



Lisette Girard



Ginette Fortin

## COMITÉ SUR LES NORMES ET PRATIQUES EN ASSURANCE AUTOMOBILE

**Sophie Duval**, présidente  
Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation inc.

**Claude Auclair** (depuis mai 2012)  
La Compagnie mutuelle d'assurance Wawanesa

**Jean-François Charest** (jusqu'en mai 2012)  
La Compagnie d'assurance Missisquoi

**François Dumas** (jusqu'en mai 2012)  
La Capitale assurances générales inc.

**Ginette Fortin**  
SSQ, Société d'assurances générales inc.

**Marc-André Labrecque**  
Desjardins assurances générales inc.

**Louise Leclerc** (depuis mai 2012)  
Intact Compagnie d'assurance

**Christine Lefebvre** (jusqu'en mai 2012)  
La Compagnie d'assurance Belair inc.

**André Parra** (depuis mai 2012)  
Allstate du Canada, Compagnie d'assurance

**Jacqueline Pellerin**  
Compagnie d'assurance habitation et auto TD

**Hélène Tremblay** (depuis mai 2012)  
La Capitale assurances générales inc.

Coordonnatrice et secrétaire  
**Line Crevier**

### Sous-comité technique en estimation automobile

**Daniel Bouchard**, président  
Allstate du Canada, Compagnie d'assurance

**Yves Brisson** (depuis mai 2012)  
Promutuel Réassurance

**Stéphane Cirurso**  
FIX Auto Montréal-Ouest

**Stéphane Côté**  
Le Groupe Beauce Carrossiers

**Mario Couture**  
L'Union Canadienne, Compagnie d'assurances

**Daniel Dubé**  
Carrosserie Franklin Dubé inc.

**Daniel Forest**  
Intact Compagnie d'assurance

**David Francoeur**  
Desjardins assurances générales inc.

**Gaétan Gadbois**  
Carstar Centre de collision Pro-Expert

**Antonio Greco**  
Aviva, compagnie d'assurance du Canada

**Sylvain Guillemette**  
SSQ, Société d'assurances générales inc.

**Pierre Joncas**  
CarrXpert

**Gilles Pellerin**  
Centre d'estimation (De la Savane)

**Alain Champagne**  
Groupement des assureurs automobiles

Coordonnateur et secrétaire  
**Mario Lépine**

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

**Johanne Labrèche**, présidente  
Intact Compagnie d'assurance

**Aline Chapados**  
Société d'assurance générale Northbridge  
(jusqu'en avril 2012)

**Maryse Degagné** (depuis avril 2012)  
Société d'assurance générale Northbridge

**Louise Desgranges** (depuis avril 2012)  
Chubb du Canada Compagnie d'assurance

**Michel Dionne** (depuis novembre 2012)  
Desjardins assurances générales inc.

**Francine Jacques** (jusqu'en octobre 2012)  
La Compagnie d'assurances Jevco

**Danielle Lamarre**  
Zurich Compagnie d'assurances SA

**Denis Lauzé** (jusqu'en novembre 2012)  
Desjardins assurances générales inc.

**Francine Leclerc**  
La Capitale assurances générales inc.

**Manon Lussier** (depuis avril 2012)  
Royal & Sun Alliance du Canada, Société d'assurances

**Céline P. Moore**  
L'Union Canadienne, Compagnie d'assurances

Coordonnatrice et secrétaire  
**Silvia Ojeda**

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

**Robert Rochon**, président  
L'Union Canadienne, Compagnie d'assurances

**Diane Bélanger** (depuis avril 2012)  
Desjardins assurances générales inc.

**Paule Émond** (jusqu'en avril 2012)  
Desjardins assurances générales inc.

**Dulce Gomes**  
La Capitale assurances générales inc.

**Yves Leclerc**  
Intact Compagnie d'assurance

**Judith Meilleur**  
Aviva, compagnie d'assurance du Canada

Coordonnatrice et secrétaire  
**Silvia Ojeda**

## 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) inc.

**Sylvain Guillemette**  
SSQ, Société d'assurances générales inc.

**Bertrand Larivière**  
Évaluations M.A. Cyr & Associés inc.

**Gilles Pellerin**  
Centre d'estimation (De la Savane)

Coordonnatrice et secrétaire  
**M<sup>e</sup> Francine Pelletier**

## CONSEIL D'ARBITRAGE

**Michel Laporte**, président  
Société d'assurance générale Northbridge

**Michel Clavet**  
Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation inc.

**Lisette Girard**,  
Intact Compagnie d'assurance

**Réjeanne Girard**,  
Economical, Compagnie mutuelle d'assurance

**Isabelle Flamand**  
Sécurité Nationale Compagnie d'assurance

**Benoit Loyer**  
Desjardins assurances générales inc.

**Hanh Pham**  
Aviva, compagnie d'assurance du Canada

Coordonnatrice et secrétaire  
**Susanne Braün**

## DIRECTION

**Johanne Lamanque**  
Directrice générale

**Jack H. Chadirdjian** (jusqu'en octobre 2012)  
Directeur des affaires publiques et relations  
avec le consommateur

**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

## LE GAA S'EXPOSE

Plus de 100 personnes  
au cocktail-conférence  
sur les nouvelles  
technologies

En 2012, le GAA a poursuivi son objectif  
d'accroître sa notoriété auprès des  
intervenants de l'industrie automobile et  
a multiplié, tout au long de l'année, les actions  
afin de faire connaître ses mandats et activités.

Le Salon urbain de la Place des Arts



Gabriel  
Gélinas



C'est sous le thème « **Attendez-vous à tout** » que le GAA a présenté en novembre un cocktail-conférence sur les nouvelles technologies du marché automobile. L'événement, qui a regroupé plus de 100 invités issus du milieu de l'assurance, de la carrosserie et des médias spécialisés en automobile, a eu lieu au Salon urbain de la Place des Arts. Le conférencier, Michel Matte de BMW, a livré une prestation dynamique et fort intéressante qui a suscité plusieurs questions, notamment en ce qui a trait à la certification des ateliers de carrosserie pour la réparation des véhicules de nouvelle génération (hybrides et électriques).

En organisant un tel événement, le GAA s'est positionné comme un précurseur afin d'ouvrir la voie à des discussions sur ce nouvel enjeu qui touche les estimateurs, les carrossiers et les assureurs.



Silvia  
Ojeda

Michel  
Matte



Pierre  
St-Jean

# Rayonnement du GAA dans les grands événements de l'industrie

Le GAA a participé à plusieurs événements en 2012, notamment à la Journée de l'assurance de dommages et au congrès du Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec. Ces deux événements se sont avérés des occasions idéales de promouvoir le projet de simplification des polices d'assurance automobile et le nouveau service de consultation en ligne du Fichier central des sinistres automobiles (FCSA).

En août, le congrès Carstar a constitué une plateforme efficace pour faire valoir le rôle de l'organisation, le GAA y étant présent non seulement comme exposant, mais aussi à titre de conférencier.

Le GAA a aussi assuré une présence importante à deux événements de la Canadian Collision Industry Forum, l'un présenté en début d'année à Toronto, l'autre tenu en septembre à Saint-Hyacinthe et dans le cadre duquel Johanne Lamanque a prononcé une allocution devant près de 200 personnes.



Bernard Marchand et  
Nathalie Guertin



Daniel  
Rodrigue

Line Crevier et  
Diane Plourde

Mario Lépine et  
Alain Champagne



Roberto  
Bradet



# LE GAA S'EXPOSE

Publicité pour le  
lancement du site



## Un tout nouveau site Web informatif, dynamique et coloré!

Ayant fait l'objet d'un remaniement complet en juillet 2012, le site Web du GAA est devenu la référence pour qui veut comprendre le rôle, les mandats et les réalisations de l'organisme.

En plus de contenir des données statistiques à jour, le nouveau site offre désormais un service en ligne d'accès à l'assurance en vue d'aider les consommateurs qui éprouvent des difficultés à s'assurer, un tableau qui présente différents scénarios d'accidents pouvant être rapportés au FCSA et la marche à suivre en quatre étapes simples pour obtenir une copie de son dossier de sinistres.

Plusieurs annonces ont paru à l'automne afin de promouvoir le nouveau site, notamment dans *La ChAExpress*, *Le Journal de l'assurance*, le magazine *Liaison* et le site *FlashFinance.ca*.



Diane  
Plourde

## Une présence accrue auprès de la relève

Afin de faire connaître le GAA auprès de la relève en assurance, quatre membres de l'équipe, Silvia Ojeda, Diane Plourde, Mario Lépine et Marc-André Gagnon, ont effectué une tournée dans trois cégeps: Lévis-Lauzon, Vieux Montréal et Collège O'Sullivan. Ces rencontres visaient plus spécifiquement à faire connaître le Fichier central des sinistres automobiles, le Plan de répartition des risques, le Plan statistique automobile et l'estimation en dommages automobiles.

## Poursuite de la collaboration avec le magazine *Le Carrossier*

Le GAA a poursuivi en 2012 sa collaboration avec le magazine *Le Carrossier*. Alain Champagne, directeur de l'estimation automobile, a signé six chroniques qui ont traité de différents enjeux en estimation, tels que l'évolution dans la conception des véhicules, l'encadrement en estimation et les nouvelles technologies automobiles.



Publicité sur  
l'estimation

## EFFICACITÉ ET MODERNITÉ

# De grands projets réalisés en 2012

Dans un souci d'accroître son efficacité, de moderniser ses pratiques et d'assurer la continuité de ses affaires, le GAA a mis en place en 2012 plusieurs projets d'envergure dont bon nombre font appel à la technologie.

Un premier projet a porté sur l'implantation d'un site de relève. Au moyen d'une technologie de virtualisation, certaines informations contenues dans les serveurs du GAA se trouvent répliquées sur des serveurs situés sur la Rive-Sud de Montréal, une mesure qui garantit la poursuite des activités clés de l'organisme.

Le GAA a également entamé un travail colossal en gestion intégrée des documents. Ce projet vise à moderniser le classement des dossiers, à améliorer leur repérage et à mieux gérer le risque lié au plan de continuité des affaires.

Un tel travail s'ajoute à plusieurs autres activités ayant pour but de continuer à réduire progressivement l'utilisation du papier, dont la mise en place d'outils de gestion électronique

de l'encadrement de la qualification des estimateurs, la migration des abonnements en format papier vers un format électronique de même qu'une réduction significative du volume d'envois postaux.

Cette année, le GAA a aussi réévalué ses besoins en matière de classement et d'entreposage, un exercice qui a permis de réduire l'espace requis, et ainsi de réduire les coûts. Le GAA a également procédé au renouvellement et à la modernisation de ses équipements téléphoniques en adoptant la téléphonie IP.

Finalement, au chapitre de la gestion des ressources humaines, le GAA a franchi une nouvelle étape en 2012 en implantant deux nouveaux modules qui permettent la gestion électronique des absences et des évaluations annuelles de la performance.

Antonio Mangione, Dany Poitras et Jacinte Bossé

Marc-André Gagnon et  
Caroline Dorion



Le GAA a produit les premiers tableaux statistiques se rapportant à l'assurance de remplacement (F.P.Q. n° 5) pour l'année 2011. Cette assurance qui, rappelons-le, s'est substituée à la garantie de remplacement, est généralement vendue pour une période pouvant aller jusqu'à huit ans ou 96 mois.

Les données statistiques colligées par le Plan statistique automobile permettent à l'Autorité des marchés financiers de suivre les pratiques et les tendances de l'industrie de l'assurance automobile, notamment sur le plan de la tarification.

## Assurance de remplacement (F.P.Q. n° 5) Voiture de tourisme – 2011

| DURÉE<br>DU CONTRAT | NOMBRE DE<br>VÉHICULES ASSURÉS | PRIMES ÉMISES  | PRIME MOYENNE ÉMISE |
|---------------------|--------------------------------|----------------|---------------------|
| 1 à 48 mois         | 23 982                         | 27 292 099 \$  | 1 138 \$            |
| 49 à 96 mois        | 67 455                         | 109 747 898 \$ | 1 627 \$            |

Les contrats d'assurance de remplacement d'une durée de cinq et de sept ans (60 et 84 mois) sont les plus vendus, puisqu'ils représentent respectivement 32 478 et 22 613 véhicules assurés.

Ont contribué  
à cette  
publication

### RÉDACTION

#### Pages éditoriales

Équipe des affaires publiques,  
GAA  
Nataly Rainville

### CONCEPTION ET RÉALISATION GRAPHIQUE

Protocole communications  
d'affaires

### PHOTOGRAPHIE

Magalie Dagenais

### IMPRESSION

Production JG

Dépôt légal –  
Bibliothèque et Archives  
nationales du Québec,  
2013

Dépôt légal –  
Bibliothèque et Archives  
Canada, 2013



**Groupement  
des assureurs automobiles**

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

