

Gaa

Rapport d'activités 2011

« POUR QUE TOUT SOIT BIEN CLAIR ENTRE NOUS! »

Lancement du projet de simplification
des polices d'assurance automobile à l'industrie

LES CONSOMMATEURS : UNE CLIENTÈLE PRIORITAIRE AU GAA

Innovater, informer et simplifier

LE GAA S'EXPOSE

Sensibiliser et informer afin de mieux collaborer

LA TECHNOLOGIE AU SERVICE DES MEMBRES



2011 UNE ANNÉE
D'ACCOMPLISSEMENTS

Ginette Allard **Josée Aubuchon** Josée Bédard **Gisèle Béliveau** Julie Bellemare **Lucile**
Benoît-Rousseau Micheline Boisvert **Jacinthe Bossé** André Bourdages **Johanne**
Brabant Roberto Bradet **Susanne Braün** Jean-Noël Bruneau **Célyne Cadieux** Jack H.
Chadirdjian **Gaston Chamberland** Alain Champagne **Isabelle Chardon** Gisèle
Chartier **Ginette Chartrand** Caroline Côté **Line Crevier** Danielle De Ladurantaye **Luc**
Desroches Caroline Doré **Caroline Dorion** Jacqueline Doucet **Sophie Douville** Jacques
Drapeau **Adam Ebrahim** Anik Fillion **Marc-André Gagnon** Yves Gagnon **Nathalie**
Gascon Linda Gauvreau **Nicole Geoffrion** Pierre
Gouin **Claude Grenier** Marie-Pierre Grignon **Michel**
Henri Mirna Karamanoukian **Landry Katshingu** Patricia
Lacombe **Michel Ladéroute** Johanne Lamanque **Hélène Lamontagne** Josée
Lamontagne **Tom Larrieu** Carmen Lauzon Héту **Suzanne Lavoie** Lise Le Grand **Claude**
LeBlanc André Lecomte **Micheline Ledoux** Mario Lépine **Claude Léveillé** Nancy Trang
Minh Luong **Francine Lusignan** Antonio Mangione **Bernard Marchand** Anne
Morin **Gaétan Morin** Silvia Ojeda **Francine Pelletier** Wilfrid Péloquin **Wan-Lin**
Peng Diane Pérodeau **Diane Plourde** Dany Poitras **Diane Pouliot** Nassim
Redjouani **Line Rocheleau** Jimmy Roy **Pierre St-Jean** Danielle Théorêt **France**
Tousignant Pierrette Turcotte **Sophie Josée Vanasse** Diane Villeneuve

LES ACTEURS DE NOTRE RÉUSSITE



Patricia St-Jean, présidente, et Johanne Lamanque, directrice générale

Nous sommes fières de vous

présenter, dans ce rapport annuel, nos réalisations et tous les acteurs qui ont contribué à faire de 2011 une année d'accomplissements pour le GAA.

TABLE DES MATIÈRES

3 **Réflexion de
notre présidente du conseil
d'administration**

4 **Point de vue
de notre directrice générale**

15 **La mission
et les valeurs du GAA**

Le conseil d'administration

**Les comités et sous-comités
du GAA**

Les grandes réalisations de 2011



5 **LE LANCEMENT
DU PROJET
DE SIMPLIFICATION
DES POLICES
D'ASSURANCE AUTOMOBILE
À L'INDUSTRIE**



8 **LES CONSOMMATEURS :
UNE CLIENTÈLE PRIORITAIRE
AU GAA**



11 **LE GAA
S'EXPOSE**

14 **LA TECHNOLOGIE
AU SERVICE DES MEMBRES**

Ont contribué
à cette édition

RÉDACTION

Pages éditoriales
Équipe des Affaires
publiques, GAA
Nataly Rainville

Pages financières
Finances et administration

CONCEPTION ET RÉALISATION GRAPHIQUE

Protocole
communications d'affaires

IMPRESSION
Production JG

PHOTOGRAPHIE
Magalie Dagenais

Le GAA tient à remercier
Magil Laurentienne
pour lui avoir donné
accès à la Place Victoria
pour certaines prises
de vue.

Dépôt légal –
Bibliothèque et Archives
nationales du Québec,
2012

Dépôt légal –
Bibliothèque et Archives
Canada, 2012

RÉFLEXION DE NOTRE PRÉSIDENTE

Patricia St-Jean



Parmi tous les dossiers qui ont occupé le conseil d'administration en 2011, le projet de simplification de la police d'assurance automobile des Québécois a figuré en tête de nos priorités.

Ce projet fait suite à la demande de l'Autorité des marchés financiers qui nous a amenés à faire le constat suivant : dans sa forme actuelle, le contrat d'assurance automobile est rédigé par des experts, pour des experts. Ainsi, seules les personnes familières avec le langage juridique et le domaine de l'assurance peuvent le comprendre, ce que nous a confirmé un sondage réalisé l'an dernier auprès d'un échantillon d'assurés.

Pourtant, il s'agit de l'un des contrats les plus répandus au Québec, puisqu'il couvre plus de cinq millions de véhicules motorisés et leurs propriétaires. Il est donc primordial que les consommateurs soient en mesure d'en saisir la teneur et la portée.

UNE POLICE PLUS SIMPLE

Depuis plus d'un an, le GAA, en étroite collaboration avec l'Autorité des marchés financiers, s'emploie à changer les choses et à faire en sorte que ce contrat soit rédigé dans un langage simple et accessible.

En quoi consiste un tel langage ? Il s'agit par exemple d'utiliser des termes compréhensibles, plutôt que des mots savants, de privilégier les phrases courtes et de découper le texte pour en faciliter la lecture.

En plus d'avantager les assurés, ce travail de simplification sera aussi très profitable pour les assureurs, qui pourront expliquer plus facilement le contenu de la police d'assurance automobile à leurs clients. Par exemple, au lieu de dire « privation de jouissance en cas de vol », on parlera de « frais de déplacement ».

UNE NOUVELLE APPROCHE

Il faut toutefois savoir qu'il s'agit d'un changement qui va bien au-delà des mots. En effet, ce projet est le reflet de notre volonté de placer les consommateurs au cœur de nos actions.

Voilà pourquoi le GAA a mis sur pied un comité de travail qui aura pour mandat d'évaluer l'incidence de cette approche sur les différentes parties prenantes – assureurs, courtiers, experts en sinistre, formateurs, établissements scolaires et autres – et de veiller à ce que son intégration se fasse en douceur.

Je profite de ce mot pour remercier tous les membres qui siègent au comité responsable de mener à bien ce projet sans précédent au Canada. La réussite de cette initiative ne serait pas possible sans leur collaboration éclairée.

Il s'agit d'un
changement qui va
bien au-delà des mots.

En effet, ce projet est le
reflet de notre volonté de
placer les consommateurs
au cœur de nos actions.

POINT DE VUE DE NOTRE DIRECTRICE GÉNÉRALE

Johanne Lamanque



Le GAA a entrepris l'année en amorçant une démarche interne de réorganisation et de restructuration. Ciblée par les membres du conseil d'administration comme l'une des trois priorités du plan d'action 2011 du GAA, cette démarche nous a permis de moderniser nos pratiques administratives et de gestion dans le but de réaliser des gains d'efficacité.

Ainsi, au cours de l'année, nous avons procédé à une révision des processus de travail dans plusieurs divisions. Cette révision visait essentiellement à éviter le dédoublement de tâches en ce qui a trait aux fonctions Finances, Administration et Ressources humaines. Déjà, les retombées positives de cette réorganisation ont commencé à se faire sentir.

UNE RÉUSSITE D'ÉQUIPE

Une telle démarche ne saurait porter ses fruits sans la participation pleine et entière de nos employés. Je tiens à remercier les membres de notre personnel qui ont redoublé d'efforts pour mettre en œuvre le plan d'action et pour faire de cette initiative un succès dont nous pouvons être fiers.

Parmi les autres priorités de notre plan d'action, on retrouve la mise en œuvre de l'an deux de notre plan directeur en technologies de l'information qui, rappelons-le, vise à accroître la sécurité de nos systèmes informatiques. Et bien entendu, nous avons poursuivi le très important projet de révision des polices d'assurance automobile en langage simplifié, un exercice qui devrait se conclure en 2012.

ACCROÎTRE NOTRE NOTORIÉTÉ

Par ailleurs, le GAA a intensifié ses efforts afin d'accroître sa notoriété. Le rôle que joue notre organisation demeure en effet méconnu de plusieurs acteurs de l'industrie. Pour pallier cette situation, nous avons participé en 2011 à plusieurs événements clés de l'industrie, dont des colloques, des congrès et des expositions, et nous continuerons de le faire à l'avenir.

En terminant, je souhaite remercier tous nos membres, particulièrement ceux et celles qui siègent aux différents comités du GAA et au conseil d'administration. Leur collaboration est précieuse pour nous permettre de réaliser les mandats qui nous sont confiés.

S' il fallait choisir
un seul mot
pour décrire
l'année qui vient de se
terminer, « changement »
serait sans doute le plus
approprié.

« POUR QUE TOUT SOIT BIEN CLAIR ENTRE NOUS ! »

Le lancement du projet de simplification des polices d'assurance automobile à l'industrie

Au début de l'année 2011, le GAA, en collaboration avec l'Autorité des marchés financiers, a entamé un vaste travail de simplification des polices d'assurance automobile des propriétaires (F.P.Q. N^{os} 1 et 5 et leurs avenants) en vue de les rendre plus compréhensibles pour tous les assurés.

Afin d'annoncer le projet à l'industrie, deux événements ont été organisés : l'un a eu lieu au Musée national des beaux-arts de Québec, le 7 décembre dernier, et l'autre au Centre des sciences de Montréal, le 14 décembre. Ces deux événements, qui se déroulaient sous le thème « Pour que tout soit bien clair entre nous », ont réuni plus de 160 intervenants de l'industrie.



SUSANNE BRAÜN
ANALYSTE EN ASSURANCE AUTOMOBILE

« C'est une grande fierté pour moi de participer aujourd'hui à l'aboutissement de ce projet que j'avais d'ailleurs identifié comme prioritaire lors de mon arrivée au GAA. J'ai l'impression que je vais laisser ma marque, moi qui travaille dans les assurances depuis 34 ans. »

LANCEMENT DU PROJET À L'INDUSTRIE

Un accueil plus que favorable



DEUX PORTE-PAROLE CRÉDIBLES ET RESPECTÉES

À cette occasion, Danielle Boulet, surintendante de l'encadrement de la solvabilité à l'Autorité des marchés financiers, a rappelé aux invités présents que l'éducation financière est une priorité pour l'Autorité, ajoutant qu'il est primordial que les consommateurs soient en mesure de comprendre les gestes qu'ils posent, qu'ils apprennent à être vigilants et qu'ils améliorent leurs connaissances en matière de finances. Elle a affirmé qu'avec ce projet, le Québec est appelé à jouer un rôle de leader non seulement au Canada, mais aussi sur la scène internationale.

La présidente du GAA, Patricia St-Jean, a mis en garde les intervenants de l'industrie en expliquant que le défi des assureurs sera très grand. En effet, il faudra qu'ils planifient la transition et s'assurent d'avoir les bons outils et les bonnes connaissances pour que le passage à la police simplifiée se fasse en douceur. Elle a aussi souligné l'important travail accompli par les membres du comité qui pilote ce projet et

annoncé que le travail de révision a été confié à Éducaloi, un organisme sans but lucratif dont la mission est d'informer les Québécois de leurs droits et de leurs obligations en mettant à leur disposition de l'information juridique de qualité, diffusée dans un langage simple et accessible.



Ce joli grattoir de pare-brise orangé était remis au stand du GAA à tous les participants du congrès annuel du Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec.



Danielle Boulet de l'Autorité des marchés financiers (debout, au centre) et son équipe: Jean-François Routhier, Julien Reid, Benoît Vaillancourt, Camille Beaudoin, Karine Lavoie, Sophie Garon et Cynthia Imbeault.



Patricia St-Jean discute avec une participante lors de l'événement à Québec.



Johanne Lamanque (première rangée, deuxième à droite) accompagnée de membres de l'équipe du GAA: Jack Chadirdjian, Julie Bellemare, Line Crevier, Diane Pouliot, Anne Morin, Jacques Drapeau, Alain Champagne, Susanne Braün, Patricia Lacombe et Marie-Pierre Grignon.



Tous les participants se sont prêtés à un jeu d'équipe et ont su relever un défi de taille, soit trouver sept nouveaux mots utilisés dans la F.P.Q. N° 1. Grâce à ce jeu, nos invités ont pu se rendre compte de la grande complexité associée à un tel travail de révision et de l'ampleur de la tâche à réaliser.

LES CONSOMMATEURS : UNE CLIENTÈLE PRIORITAIRE AU GAA

Les consommateurs sont toujours au cœur des préoccupations du GAA, qu'il soit question du Centre d'information, des campagnes d'éducation ou du site [Web infoassurance.ca](http://Web.infoassurance.ca). Chaque année, l'équipe des Affaires publiques cherche à innover et à améliorer sans cesse les outils de communication en place.



BIEN S'INFORMER

pour bien s'assurer !

La campagne d'éducation « Bien s'informer pour bien s'assurer » s'est prolongée en 2011, mais cette fois-ci en exploitant un nouveau média de diffusion : la webtélé. Une campagne diffusée sur les sites tou.tv et vtele.ca a battu son plein en juin et en octobre. Des publicités animées ont aussi été diffusées d'avril à décembre sur les sites Web duproprio.com et auto123.com. Finalement, une campagne percutante a été orchestrée en novembre afin de faire connaître le nouveau site infoassurance.ca.



Publicités animées diffusées d'avril à décembre sur les sites Web duproprio.com et auto123.

UN NOUVEAU LOOK POUR INFOASSURANCE.CA

L'un des grands projets du GAA en 2011 a été sans conteste la refonte complète du site Web infoassurance.ca.

Ce projet de refonte visait à répondre encore plus efficacement aux questions les plus fréquentes des consommateurs et à faire en sorte qu'ils s'y retrouvent plus facilement en matière d'assurance automobile. La nouvelle mouture du site infoassurance.ca a donc été pensée et conçue afin de répondre à une grande majorité de questions des consommateurs.

Avec ce nouveau site, le GAA et le BAC ont fait le pari de répondre aux vraies questions, en toute transparence. À titre d'exemple, les consommateurs y trouvent des renseignements utiles sur les limitations et les exclusions d'un contrat, sur le processus de règlement d'une réclamation ou encore sur les conséquences que peut engendrer une fausse déclaration.





SOPHIE DOUVILLE
AGENTE D'INFORMATION

« Les consommateurs qui téléphonent au Centre d'information le font souvent en dernier recours. Je pourrais comparer mon rôle à celui d'un phare, car je prends le temps de les écouter afin de bien comprendre leur situation. Je les éclaire alors dans les démarches qu'ils peuvent entreprendre et, dans la plupart des cas, j'arrive à leur donner l'heure juste. »

LE CENTRE D'INFORMATION SUR LES ASSURANCES

L'assurance automobile, avec près de 60 % des demandes, continue d'être le principal sujet pour lequel les consommateurs communiquent avec nos agents. Encore cette année, les demandes ont porté principalement sur le règlement d'une réclamation.

Cinq cents personnes ont aussi pu profiter des services du Centre et obtenir une assurance automobile, conformément aux exigences de la loi. Encore cette année, l'accès au marché

de l'assurance automobile pour les gens représentant un risque plus grand a été garanti par le GAA.

Les agents ont répondu en 2011 à 36 833 appels et sont intervenus auprès des assureurs et des consommateurs pour valider des renseignements ou discuter d'un dossier. Le temps accordé au traitement de chaque demande se reflète dans les sondages effectués auprès de la clientèle, qui confirment que le Centre jouit toujours d'un niveau élevé de satisfaction, et ce, depuis plusieurs années.



En 2011, c'est près de 900 000 Constats amiables qui ont été distribués au Québec.



UNE NOUVELLE BROCHURE TOUT CONNAÎTRE AMUSANTE, COLORÉE ET INFORMATIVE

En partenariat avec l'organisme Option consommateurs, le contenu et la mise en pages de la brochure *Tout connaître sur l'assurance automobile* ont été révisés à l'été 2011. L'objectif était de fournir l'information dont a besoin le consommateur à deux moments importants: lors de l'achat d'une assurance ou lors du règlement d'un sinistre.

De plus, cette révision a permis d'ajouter de nouvelles informations recherchées par les consommateurs, notamment une présentation schématique des étapes du règlement d'un sinistre ainsi qu'un tableau comparatif de l'assurance de remplacement et de l'avenant Modification à l'indemnisation en assurance automobile.

LE GAA S'EXPOSE



En 2011, le GAA a relevé le défi d'accroître sa notoriété auprès de différents intervenants de l'automobile et de réaffirmer sa volonté d'être une référence dans l'industrie de l'assurance et auprès de partenaires privilégiés.

SENSIBILISER ET INFORMER

afin de mieux collaborer



UNE TOUTE NOUVELLE CHRONIQUE DANS LE CARROSSIER

À l'automne 2011, le GAA a conclu une entente d'un an avec le magazine *Le Carrossier*. En vertu de cette entente, le directeur de l'estimation automobile, Alain Champagne, s'est engagé à signer quatre chroniques qui traitent de différents enjeux en matière d'estimation. Par exemple, sa chronique d'octobre portait sur la révision de l'allocation pour disposer des déchets dangereux alors que celle de décembre avait trait à la confusion entourant l'allocation pour l'agencement de couleurs.

UNE PRÉSENCE ACCRUE DANS LES GRANDS ÉVÉNEMENTS

Le GAA a participé à titre d'exposant et de conférencier à plusieurs événements importants de l'industrie de l'automobile en 2011, dont les congrès de l'Association des industries de l'automobile du Canada et d'Autopro en mars, de CarrXpert en août et de Fix Auto en décembre.

De plus, le GAA a pris part au symposium annuel de la Corporation des carrossiers professionnels du Québec, tenu dans la région de Charlevoix. À cette occasion, Johanne Lamanque a prononcé une allocution devant les 400 congressistes présents sur le thème «Le GAA, un acteur incontournable en assurance automobile au Québec». Elle y abordait notamment les enjeux de l'industrie et dressait un historique du GAA, en mettant l'accent sur l'importance de la collaboration entre l'organisation, les carrossiers et les estimateurs.



Présentation du GAA au congrès CarrXpert à Mont-Tremblant.



Josée Bédard, Josée Aubuchon, Michel Ladéroute et Diane Plourde



Silvia Ojeda, France Tousignant et Nathalie Gascon



LES FORMATIONS SUR LE FICHER CENTRAL DES SINISTRES AUTOMOBILES

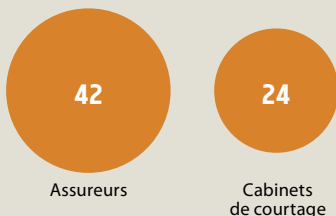
Avec près de 1,5 million de demandes de consultation par année, le Fichier central des sinistres automobiles (FCSA) demeure un outil majeur de soutien au processus de souscription. Le GAA a multiplié les formations en 2011, et ce, sur deux thèmes.

Une première formation a été donnée à des équipes d'indemnisation afin d'assurer la qualité des données, ce qui permet de diminuer le nombre de demandes de confirmation de dossiers-sinistres. D'ailleurs, en six ans, on remarque une baisse notable de 50 % du nombre de ces demandes.

Une seconde formation destinée aux équipes de souscription visait à faire en sorte que les données du FCSA soient utilisées à bon escient ainsi qu'à sensibiliser les assureurs et courtiers aux règles à respecter lors de la consultation du fichier.

Au total, 15 sessions de formation ont été diffusées aux assureurs et aux cabinets de courtage. Ainsi, près de 150 personnes ont acquis des connaissances leur permettant de mieux comprendre les obligations relatives au FCSA.

PROGRAMME DE VÉRIFICATION DE LA CONFORMITÉ – NOMBRE DE VISITES



Le pourcentage d'anomalies soulevées à la suite des visites d'inspection des assureurs et des cabinets de courtage a diminué, passant de 24,2 % en 2010 à 17,5 % en 2011.

LA TOURNÉE DE L'ÉQUIPE DU PLAN DE RÉPARTITION DES RISQUES

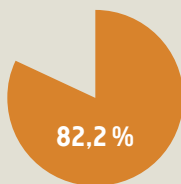
C'est sous le thème « Pour en savoir plus sur le PRR! » que l'équipe du Plan de répartition des risques (PRR) a animé à l'automne cinq séances d'information à l'intention de gestionnaires de l'industrie. Ces séances ont permis d'aborder les principales facettes des règles visant le transport des dossiers-contrats et des dossiers-sinistres, le résultat des vérifications menées auprès des assureurs et les indicateurs de performance. Elles ont aussi permis de faire un survol des rapports produits par le PRR.

Plus de 140 personnes ont assisté à ces activités d'information qui ont eu lieu à Montréal, Québec et Toronto. Les participants ont manifestement apprécié ces séances, leur taux de satisfaction atteignant 80 %.

VOLUME DE PRIMES TRANSPORTÉES AU PRR EN 2011



TAUX DE SINISTRALITÉ



MARIO LÉPINE RESPONSABLE DES NORMES ET PRATIQUES EN ESTIMATION AUTOMOBILE

« Il y a 30 ans, quand j'ai entrepris ma carrière dans le domaine de l'automobile, le GAA était perçu comme une police, un chien de garde. Les intervenants de l'industrie de la réparation automobile communiquaient peu entre eux et les relations étaient souvent tendues. Nous avons fait des pas de géant au cours des dernières années. Grâce à une plus grande communication ainsi qu'à une présence accrue aux événements et au sein des comités de l'industrie, nous avons su établir un dialogue constructif entre les carrossiers, les estimateurs et les assureurs. Cela facilite énormément notre travail, surtout lorsqu'on doit établir de nouvelles normes. »



LA TECHNOLOGIE AU SERVICE DES MEMBRES

ANDRÉ BOURDAGES RESPONSABLE DE L'INFORMATIQUE

« L'équipe informatique du GAA joue un rôle de premier plan, et ce, à plusieurs niveaux. En plus de veiller au bon fonctionnement de l'équipement et des systèmes d'information et d'être à l'affût des nouvelles tendances, nous avons le souci constant de protéger les données et les renseignements de nos membres. Nous faisons régulièrement auditer notre environnement informatique par une firme externe afin de tester la sécurité de nos systèmes et de réduire ainsi au minimum les risques de défaillance ou de piratage. »



Marc-André Gagnon, Wan-Lin Peng, Nancy Trang Minh Luong et Tom Larrieu

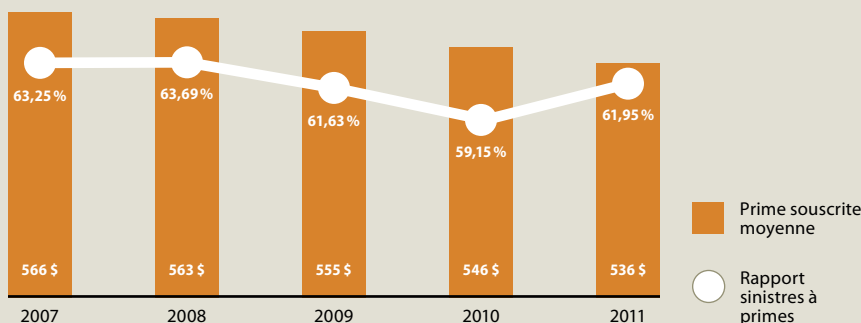
ASSURANCE DE REMPLACEMENT (F.P.Q. N° 5)

À la suite de l'entrée en vigueur de cette assurance de remplacement en octobre 2010, le GAA a développé en 2011 tous les outils informatiques qui permettront à l'Agence statistique de recueillir, auprès des assureurs, les données se rapportant à ce nouveau produit, afin d'en publier les résultats à compter de 2012.

SÉCURITÉ INFORMATIQUE : DES TRAVAUX IMPORTANTS SUR LES SITES WEB

Soucieux de bien gérer les risques informatiques liés à ses différents sites Web, le GAA a mis en place diverses mesures en 2011 afin de rendre plus étanches le site **infozone**, de même que les sites transactionnels du FCSA et du PRR. L'objectif : augmenter la sécurité entourant l'accès et la diffusion des données contenues dans ces sites en colmatant toute brèche potentielle, et éviter ainsi toute intrusion.

ÉVOLUTION DE LA PRIME SOUSCRITE MOYENNE ET DU RAPPORT SINISTRES À PRIMES





Groupement des assureurs automobiles

MISSION

Le Groupement des assureurs automobiles regroupe tous les assureurs automobiles du Québec et accomplit différents mandats visant à garantir l'accès à l'assurance automobile et à simplifier le règlement d'un sinistre automobile.

VALEURS

La satisfaction de la clientèle

Nous sommes centrés sur la qualité des services offerts tout d'abord à nos clientèles externes : les consommateurs, les autorités réglementaires, nos membres et les estimateurs. La même approche est requise lorsque nous servons nos collègues de travail. La qualité repose sur la compétence technique, le dévouement et le désir d'aller au-delà des attentes du client.

L'intégrité et la transparence

Nous ferons preuve d'intégrité et de loyauté dans la conduite de nos affaires, ce qui implique une transparence de toutes nos actions.

La collaboration

Nous contribuons à bâtir une seule grande équipe motivée. Chacun de nous doit reconnaître les intérêts de l'équipe avant ses intérêts personnels et doit apporter sa contribution pour aider l'organisation à atteindre les objectifs visés.

L'équité et le respect

Nous favorisons le mieux-être des employés dans un milieu de travail que nous voulons sain et sécuritaire. Nous prônons l'équité et le respect absolu de tous et nous nous objectons fermement à la discrimination et au harcèlement. Nous soutenons la formation et le développement de chacun. Nous demandons aussi le respect envers toutes les clientèles externes et nos fournisseurs.

L'excellence et l'engagement

Nous comptons sur le professionnalisme de chacun de nous, ce qui inclut l'efficacité, l'initiative, l'innovation ainsi qu'un sain contrôle budgétaire.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Claude Auclair

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

François Dumas

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

Sylvain Fauchon

Chef de la direction
Promutuel Réassurance

Denis Garneau

Premier vice-président Québec
Intact Compagnie d'assurance

Michel Laurin

Président et chef de l'exploitation
Industrielle alliance, assurance auto
et habitation

Serge Lavoie

Président et chef de direction
La compagnie d'assurances
JEVCO

Gilles Mourette

Président-directeur général
SSQ, société d'assurances
générales

Patricia St-Jean

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

Guy Vézina

Premier vice-président, produits
d'assurance générale
Sécurité Nationale compagnie
d'assurance

Représentants du gouvernement

Richard Boivin

Sous-ministre adjoint
Ministère des Finances

Danielle Boulet

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

Julien Reid

Directeur des normes et vigie
Autorité des marchés financiers

Membres de la permanence

Johanne Lamanque

Directrice générale
Groupement des assureurs
automobiles

M^e Francine Pelletier

Conseiller juridique et secrétaire
corporatif
Groupement des assureurs
automobiles

Dirigeants

Patricia St-Jean

Présidente du conseil
d'administration

Michel Laurin

Vice-président du conseil
d'administration

Denis Garneau

Trésorier

Serge Lavoie

Membre

Johanne Lamanque

Directrice générale

M^e Francine Pelletier

Secrétaire

COMITÉ EXÉCUTIF

Patricia St-Jean – Présidente

Michel Laurin – Vice-président

Denis Garneau

Serge Lavoie

Gilles Mourette

Secrétaire

M^e Francine Pelletier

COMITÉ DES CANDIDATURES

Patricia St-Jean – Présidente

Sylvain Fauchon

Guy Vézina

Secrétaire

M^e Francine Pelletier

COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES

Michel Laurin – Président

Claude Auclair

Patricia St-Jean

Guy Vézina

Coordonnatrice et secrétaire

Johanne Lamanque

COMITÉ DE VÉRIFICATION

Denis Garneau – Président

Serge Lavoie

Patricia St-Jean

Conseillère

Johanne Cassis

Coordonnateur et secrétaire

Jacques Drapeau

COMITÉ NORMES ET PRATIQUES EN ASSURANCE AUTOMOBILE

Christine Lefebvre – Présidente
Intact Compagnie d'assurance

Jean-François Charest
La Compagnie d'assurance
Missisquoi

François Dumas
La Capitale assurances générales

Sophie Duval
Industrielle Alliance,
assurance auto et habitation

Ginette Fortin
SSQ, Société d'assurances
générales

Serge Gagné
La Compagnie d'assurance
générale Co-operators

Marc-André Labrecque
Desjardins assurances
générales

Jacqueline Pellerin
Compagnie d'assurance
habitation et auto TD

Conseillère juridique
M^e Francine Pelletier
Coordonnatrice et secrétaire
Line Crevier

COMITÉ DE L'ACTUARIAT

France LeBlanc – Présidente
SSQ, Société d'assurances
générales

Marc-Olivier Faulkner
Aviva, compagnie d'assurance
du Canada

Hugo Fortin
Industrielle Alliance,
assurance auto et habitation

Geneviève Garon
La Capitale assurances
générales

Simon Girard
Promutuel Réassurance

François Langevin
Compagnie d'assurance
habitation et auto TD

Jean-François Laroche
Intact Compagnie d'assurance

Antoine Létourneau
Allstate du Canada

Sylvain Nolet
L'UNION CANADIENNE,
COMPAGNIE D'ASSURANCES

Coordonnateur et secrétaire
Marc-André Gagnon

COMITÉ TECHNIQUE EN ESTIMATION AUTOMOBILE

Daniel Bouchard – Président
Allstate du Canada

Stéphane Cirurso
FIX Auto Montréal-Ouest

Stéphane Côté
Le Groupe Beaucauge Carrossier

Mario Couture
L'Union Canadienne,
Compagnie d'assurance

Daniel Dubé
Garage Franklin Daniel Dubé

Daniel Forest
Intact Compagnie d'assurance

David Francoeur
Desjardins assurances générales

Gaétan Gadbois
CARSTAR, Centre de collision
Pro-Expert

Antonio Greco
Aviva, compagnie d'assurance
du Canada

Sylvain Guillemette
SSQ, Société d'assurances
générales

Pierre Jocas
CarrXpert

Lucien Paré
Intact Compagnie d'assurance

Gilles Pellerin
Centre d'estimation (De la Savane)

Coordonnateur et secrétaire
Mario Lépine

COMITÉ DE DISCIPLINE DES ESTIMATEURS

Nicole L'Escadres – Présidente
Avocate

Richard Bisailon
Intact Compagnie d'assurance

André Courteau
B. Normard Évaluateur (2000)

André Dalzill
Industrielle Alliance,
assurance auto et habitation

Pierre Deschâtelets
Évaluateurs DesChâtelets Appraisers

Sylvain Guillemette
SSQ, Société d'assurances
générales

Bertrand Larivière
Évaluations M.A. Cyr & Associés

Gilles Pellerin
Centre d'estimation (De la Savane)

Coordonnatrice et secrétaire
M^e Francine Pelletier

CONSEIL D'ARBITRAGE

Michel Laporte – Président
Compagnie canadienne
d'assurances générales Lombard

Diane Bélanger – Vice-présidente
AXA Assurances

Réjeanne Girard – Vice-présidente
La Compagnie d'assurance Missisquoi

Isabelle Flamand
Sécurité Nationale compagnie
d'assurance

Lisette Girard
Intact Compagnie d'assurance

Benoit Loyer
Desjardins assurances générales

Hanh Pham
Aviva, compagnie d'assurance du Canada

Coordonnatrice et secrétaire
Susanne Braün

PLAN DE RÉPARTITION DES RISQUES

Sous-comité de révision – souscription

Aline Chapados – Présidente
Compagnie canadienne d'assurances
générales Lombard

Louise Desgranges
Aviva, compagnie d'assurance du Canada

Michel Godbout
Intact Compagnie d'assurance

Johanne Labrèche
Intact Compagnie d'assurance

Danielle Lamarre
Zurich Compagnie d'assurances SA

Denis Lauzé
Desjardins assurances générales

Francois Leclerc
La Capitale assurances générales

Céline P. Moore
L'UNION CANADIENNE COMPAGNIE
D'ASSURANCES

Coordonnatrice et secrétaire
Silvia Ojeda

Sous-comité de surveillance – sinistres

Diane Bélanger – Présidente
AXA Assurances

M^e Paule Émond
Desjardins assurances générales

Dulce Gomes
La Capitale assurances générales

Yves Leclerc
Intact Compagnie d'assurance

Robert Rochon
L'UNION CANADIENNE,
COMPAGNIE D'ASSURANCES

Coordonnatrice et secrétaire
Silvia Ojeda

DIRECTION

Johanne Lamanque
Directrice générale

Jack H. Chadirdjian
Directeur des affaires publiques
et relations avec le consommateur

Alain Champagne
Directeur de l'estimation automobile

Jacques Drapeau
Directeur des finances

Michel Ladroute
Directeur des systèmes d'information
et technologies

M^e Hélène Lamontagne
Directrice des affaires techniques
et juridiques

DES GENS DÉVOUÉS

Pour que des projets aussi ambitieux que ceux décrits aux pages précédentes prennent forme, il faut de l'audace et du dynamisme. Mais il faut aussi le dévouement et l'expertise des 77 employés du GAA qui, chaque jour, donnent le meilleur d'eux-mêmes. Ensemble, ils saisissent les nouveaux besoins, repoussent les limites et veillent à la satisfaction des membres et des consommateurs. C'est grâce à eux que le GAA peut aller plus loin.

À CHACUN DES MEMBRES DE CETTE GRANDE ÉQUIPE, MERCI !





**Groupement
des assureurs automobiles**

800, rue du Square-Victoria, bureau 240
C.P. 336, Tour de la Bourse
Montréal (Québec) H4Z 0A2
gaa.qc.ca
infoassurance.ca