

Rapport annuel
2010




Groupement
des assureurs
automobiles

Dépôt légal — Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2011

Dépôt légal — Bibliothèque et Archives Canada, 2011

Table des matières

Mot du président	4
Mot de la directrice générale	6
Garantir l'accès à l'assurance automobile	8
Gérer le Plan statistique automobile et le Fichier central des sinistres automobiles	10
Simplifier le règlement des sinistres	14
Polices d'assurance automobile	16
Le Centre d'information sur les assurances : un maillon essentiel pour éduquer les consommateurs	18
Éduquer et sensibiliser les consommateurs	20
Conseil d'administration	22
Comité exécutif, direction et cadres	22
Comités et sous-comités du GAA	22
Liste du personnel	23

Mot du président

L'année 2010 se termine au Groupement des assureurs automobiles (GAA) avec l'adoption d'un projet porteur pour toute notre Industrie, la rédaction en langage clair des polices d'assurance automobile des Québécois.

À cette fin, le Conseil d'administration a adopté les orientations qui permettront de débiter ce vaste travail de simplification.

Quand on sait qu'une telle assurance protège plus de cinq millions de véhicules moteurs et leurs propriétaires, nul doute que ce travail d'envergure saura répondre aux besoins de ses nombreux détenteurs qui profiteront d'une police plus facile à lire et à comprendre. Bien que les polices d'assurance automobile aient fait l'objet de révisions successives au fil des ans, jamais un tel travail, qui sera réalisé en partenariat avec l'Autorité des marchés financiers (AMF), n'a été entrepris.

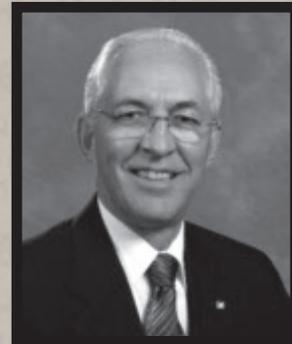
La collaboration entre le GAA et l'AMF s'est également traduite en 2010 par l'entrée en vigueur d'un nouveau produit d'assurance au Québec, l'assurance de remplacement (F.P.Q. N° 5), pour lequel le GAA a prêté son expertise et sa collaboration afin d'en faciliter l'introduction et de répondre aux multiples questions.

Le GAA a aussi effectué au cours de la dernière année diverses représentations auprès de la Société de l'assurance automobile du Québec afin de réaliser un objectif prioritaire pour ses membres : obtenir un accès rapide et efficace au dossier de conduite des automobilistes. Étant donné l'importance capitale de cette information pour l'évaluation d'un risque en assurance automobile, ces discussions se poursuivront au cours de l'année 2011.

De plus, afin de faciliter l'intégration de diverses applications et réduire les risques entourant son environnement informatique, notamment au niveau de la sécurité et de la stabilité, le GAA a élaboré et débuté la mise en place en 2010 de son Plan directeur quinquennal en technologies de l'information.

Du côté des finances, le GAA présente pour la première fois les notes relatives au Plan de répartition des risques conformément à l'*International Financing Reporting Standards (IFRS)*, une réponse aux attentes de ses membres qui y sont assujettis. De plus, notre organisation a décidé d'adopter les normes comptables se rapportant aux entreprises à capital fermé du Canada à compter du 1^{er} janvier 2011.

Finalement, je ne saurais terminer ce mandat sans souligner le travail constant et engagé des membres du Conseil d'administration et de ses multiples comités de même que de l'ensemble de la permanence du GAA. Merci à chacun et à chacune pour cette contribution inestimable au bon fonctionnement et à l'avancement de notre organisation.



Jean Vincent

Mot de la directrice générale

Dresser un bilan de l'année 2010 me permet de réaliser combien le Groupement des assureurs automobiles, un organisme dont les mandats et les activités sont multiples et variés, a travaillé activement à bien les accomplir et ainsi, à répondre aux attentes et aux exigences de ses diverses clientèles.

Les consommateurs d'abord, pour qui nous avons réalisé différentes activités afin de les informer, les éduquer et les aider à se procurer une assurance ou à régler un sinistre. Encore cette année, nombreux sont ceux qui ont profité des services de notre Centre d'information ou qui ont reçu les précieux conseils de notre Pat Lachance, personnage sympathique créé spécialement pour la campagne annuelle d'éducation. Plus de quinze mille nouveaux consommateurs ont aussi adhéré à notre infolettre, un outil précieux pour les informer et les sensibiliser à l'assurance et à la prévention.

Les membres sont évidemment au cœur des activités réalisées par le Groupement des assureurs automobiles. Soucieux de bien les outiller, le GAA a mis en place différents programmes et services à leur intention : nouveaux guides relatifs à la vérification de la conformité, suivi serré des vérifications et des rapports, élaboration de nouveaux outils informatiques et formation sur mesure. Toutes ces mesures ont été prises pour procurer à nos membres une information utile et pertinente relativement aux activités du PSA, du FCSA, du PRR et de l'estimation en dommages automobiles.

En parcourant ce rapport, vous constaterez que le GAA a aussi intensifié en 2010 son travail d'encadrement et de contrôle sur plusieurs fronts. L'augmentation et l'extension des vérifications, le resserrement de certaines règles et l'instauration de nouveaux processus auront permis d'améliorer la qualité et l'efficacité du travail accompli, tout en se dotant d'outils pour s'assurer du respect des règles établies. Un tel travail vise non seulement à répondre aux attentes de nos partenaires mais aussi, à assurer une équité pour toutes les entreprises et les personnes assujetties à notre encadrement.

Au niveau organisationnel, des efforts ont aussi été consentis afin d'accroître notre efficacité. Cela s'est traduit par la recherche et l'adoption de solutions informatiques qui permettront de mieux gérer nos immobilisations et nos ressources humaines, notamment en automatisant certains processus et en assurant une transmission efficace de l'information entre les services concernés.

En cette fin d'année, je tiens à remercier tous les membres de nos comités, spécialement ceux qui siègent au Conseil d'administration, de leur appui et de leur confiance. Un merci particulier aux représentants de l'Autorité des marchés financiers et du Ministère des finances pour leur collaboration inestimable à la réalisation de nos mandats. Je ne saurais terminer ces remerciements sans souligner le travail accompli au quotidien par l'ensemble de notre personnel.




Johanne Lamanque

Garantir l'accès à une assurance automobile

Grâce aux services offerts par le Centre d'information sur les assurances et au Plan de répartition des risques (PRR), le GAA, en collaboration étroite avec les assureurs automobiles, garantit l'accès à une assurance automobile aux consommateurs québécois.

Les services du Centre d'information

En 2010, 2 400 personnes éprouvant des difficultés à s'assurer ont communiqué avec les agents du Centre d'information qui leur ont prodigué des conseils pour trouver une assurance répondant à leurs besoins.

Lorsque les démarches de ces consommateurs se sont avérées infructueuses, les agents sont alors intervenus auprès des assureurs et ont ainsi permis à 676 d'entre eux de souscrire une police d'assurance automobile.

Mentionnons qu'il s'agit d'une baisse notable de 35 % par rapport à 2009.

Rappelons que l'intervention des agents vise à permettre aux consommateurs d'obtenir l'assurance de responsabilité civile exigée par la Loi ou, si possible, une couverture plus complète répondant à leurs besoins.

Le Plan de répartition des risques : un mécanisme indispensable

Le Plan de répartition des risques, un mécanisme méconnu mais non moins indispensable au bon fonctionnement de notre régime d'assurance automobile, permet aux automobilistes représentant un risque plus important de souscrire une assurance automobile auprès de l'assureur de leur choix. Celui-ci peut ensuite transférer ces polices au PRR et ainsi, en partager les risques avec l'ensemble des assureurs.

Par sa souplesse, ce mécanisme joue un rôle indéniable pour faciliter l'accès à une assurance automobile et permet aux consommateurs de profiter des avantages et de la concurrence qui caractérisent le marché de l'assurance automobile au Québec.

Refonte des rapports comptables : poursuite des travaux en 2011

L'équipe du PRR a travaillé activement en 2010 à la refonte de ses différents rapports (rapports d'apurement et de direction et rapports annuels primes et sinistres). Ceux-ci ont été améliorés et seront acheminés aux assureurs à compter de 2011.

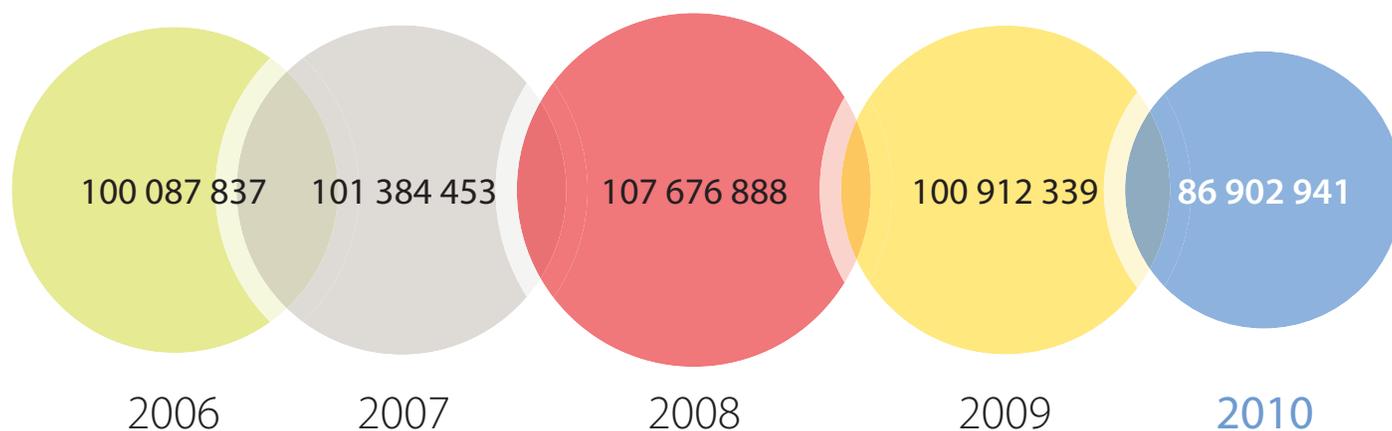
Soutien des assureurs : un nouvel outil

Par souci de transparence et afin de mieux soutenir les assureurs dans leurs opérations avec le PRR, un guide de vérification de la conformité a été élaboré en 2010 et diffusé à l'ensemble des compagnies d'assurances. L'objectif : faire connaître aux membres les différents volets sur lesquels porte la vérification de la conformité effectuée par le GAA et ainsi, les aider à améliorer leur performance à cet égard.

Le GAA a intensifié en 2010 ses efforts de formation sur le PRR en tenant des séances auprès du personnel de seize assureurs. Ces rencontres ont non seulement permis de présenter les différents volets du fonctionnement du PRR mais surtout, de pouvoir répondre aux besoins particuliers de chaque assureur qui varient selon les systèmes et les ressources dont il dispose.

Volume de primes transportées au PRR

Évolution de 2006 à 2010 ⁽¹⁾

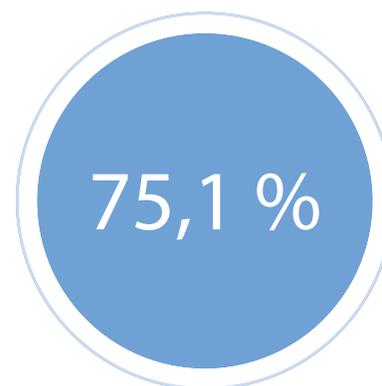


On observe une baisse notable de 14 % dans le volume de primes transportées au PRR de 2009 à 2010. Cette baisse pourrait s'expliquer par la révision des règles de transport de certains assureurs.

Note ¹ : La donnée concernant le volume de primes par année se rapporte à la période de décembre à novembre.

Taux de sinistralité du PRR

Avec 75 cents de sinistres payés pour chaque dollar de prime transportée au PRR, le taux de sinistralité de 2010, qui s'établit précisément à 75,1 %, demeure relativement bas.



Gérer le Plan statistique automobile et le Fichier central des sinistres automobiles

Depuis leur création respective, le Plan statistique automobile (PSA) et le Fichier central des sinistres automobiles (FCSA) sont gérés par le GAA. Ces mandats lui ont été délégués par l'Autorité des marchés financiers qui en demeure néanmoins propriétaire.

Ces bases de données sont essentielles au bon fonctionnement de l'assurance automobile, notamment au niveau de sa tarification. D'une part, le Plan statistique automobile permet à l'AMF de surveiller l'évolution du marché. Cela se traduit notamment par la publication annuelle de son Rapport sur la tarification. D'autre part, le FCSA fournit aux assureurs une information déterminante pour établir le plus équitablement possible la prime de chaque assuré.

En 2010, le GAA a accompli ces mandats en améliorant de manière continue ses procédés et méthodes afin d'augmenter la qualité des données, de respecter les exigences des diverses lois qui les régissent et de répondre de manière satisfaisante aux attentes de l'AMF et de ses autres clients.

Fichier central des sinistres automobiles

Vérification de la conformité et de l'utilisation des données au FCSA au sein des cabinets de courtage

Tout en débutant de façon officielle les inspections chez les assureurs, le GAA a élargi en 2010 les visites d'inspections du programme de vérification de la conformité aux cabinets de courtage. Rappelons que ce programme vise à s'assurer que la consultation du dossier sinistre d'un automobiliste se fasse conformément aux exigences de la Loi sur l'assurance automobile.

L'AMF, responsable du programme, a délégué les visites d'inspection au GAA. Par souci de transparence et afin de bien informer les assureurs et les cabinets de courtage sur les différentes étapes d'une inspection, un guide supplémentaire au programme de vérification de la conformité et de l'utilisation des données du FCSA a été élaboré et diffusé.

En 2010, 74 visites d'inspection ont été conduites, 26 chez des assureurs et 48 chez des cabinets de courtage.

Vraisemblance des données : des critères concluants

Encore cette année, le volume de corrections que les assureurs ont apportées aux dossiers-sinistres de leurs assurés s'élève à près de 85 000 : un travail important qui témoigne de la pertinence et de l'efficacité des critères de vraisemblance utilisés.

L'analyse et le resserrement des critères s'inscrivent dans une démarche continue visant à améliorer les données du FCSA.

Demandes de confirmation et de rectification : révision des procédures

Le GAA a procédé en 2010 à une révision complète des procédures internes relatives au traitement des demandes d'accès et de rectification afin de s'assurer que l'ensemble des activités respectent les dispositions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Distribution des données : appel d'offres

Le contrat d'hébergement du FCSA pour la distribution des données aux assureurs arrivera à échéance en décembre 2011. En vue de le renouveler, le GAA a entamé un processus d'appel d'offres qui verra son dénouement au début de l'année 2011.

Cet exercice a permis de revoir les processus et les services impartis afin de les améliorer et d'en accroître l'efficacité.

Le FCSA : une source d'information pour l'autopartage

Un nombre significatif d'automobilistes font leur demande de relevé de dossier-sinistres afin d'adhérer à un service d'autopartage. En 2010, ils représentaient environ 25 % de tous les automobilistes qui ont demandé leur relevé.

Baisse de 21 % dans le volume de demandes de confirmation

Les activités du FCSA en chiffres

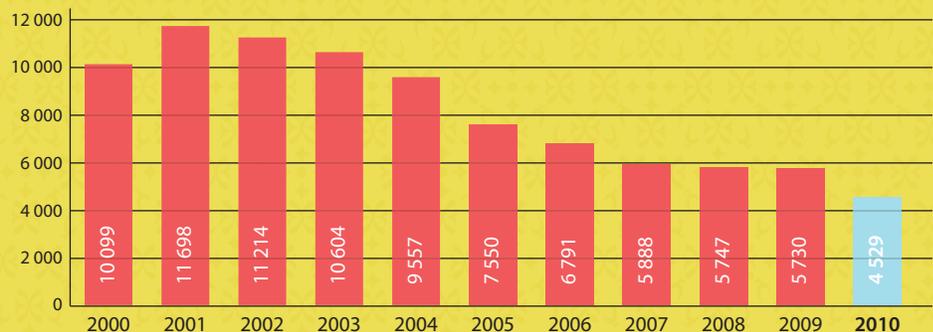
Nombre de consultations, 2000-2010



Avec plus de 1,5 millions de consultations en 2010, un volume comparable à celui de 2009, le FCSA confirme à nouveau sa grande utilité pour l'industrie de l'assurance, principalement auprès des assureurs qui en demeurent les principaux utilisateurs.

*Correction du chiffre publié en 2009

Nombre de demandes de confirmation



Le volume de demandes de confirmation a connu une baisse notable de 21 % en 2010, passant de 5 730 à 4 529. Ceci s'explique par les nombreuses interventions de vraisemblance qui ont permis une amélioration de la qualité des données contenues au FCSA et par conséquent une meilleure satisfaction des consommateurs vis-à-vis de leur dossier-sinistres.



Le Plan statistique automobile

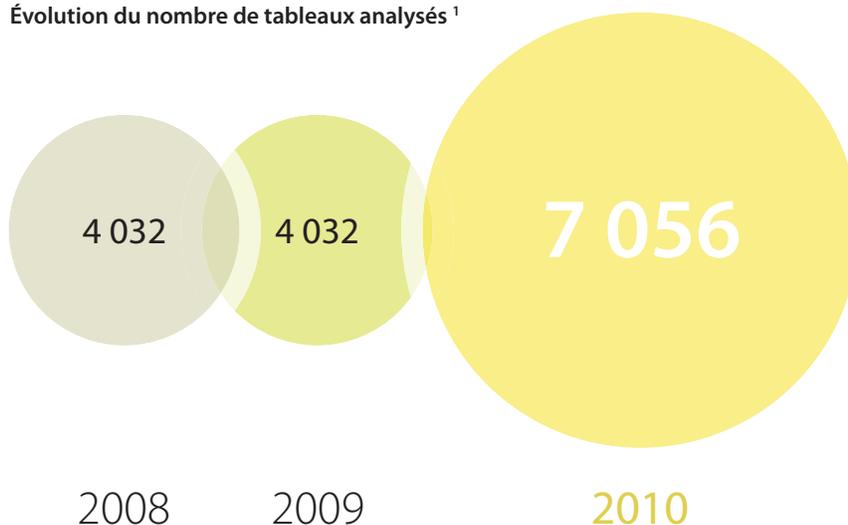
Qualité et représentativité sont encore au rendez-vous

L'équipe d'analystes a poursuivi en 2010 son travail d'analyses et de vraisemblance visant à maintenir les hauts standards de qualité qui caractérisent le Plan statistique automobile.

Encore cette année, avec 99,9 % du volume d'affaires en assurance automobile, les données publiées ont atteint un niveau de représentation très élevé.

Conformément aux exigences et échéances établies, les données du Plan statistique automobile ont été publiées chaque trimestre.

Évolution du nombre de tableaux analysés ¹



Grâce à une amélioration du processus de vraisemblance et du suivi rigoureux apporté aux dossiers ouverts, le nombre de tableaux analysés a augmenté significativement de 75 % de 2008 à 2010.

Note ¹ : En vue de la publication des rapports du Plan statistique, chaque assureur envoie mensuellement des tableaux dans lesquels on retrouve différentes données comme les primes, les sinistres subis, le nombre de sinistres et de véhicules assurés. Pour l'analyse des données d'un assureur, en général, 336 tableaux sont revus par les analystes du PSA puisque l'analyse porte sur une possibilité de 14 tableaux différents, produits chaque mois sur une période de deux ans.

Police d'assurance de remplacement : un nouveau tableau statistique

Avec l'entrée en vigueur de la police d'assurance de remplacement (F.P.Q. N° 5) le 1^{er} octobre 2010, le GAA a travaillé à l'élaboration d'un nouveau tableau statistique qui permettra de recevoir et de compiler les données se rapportant à ce nouveau produit.

Les instructions pour le codage et la transmission des données ont été approuvées par l'AMF et transmises aux assureurs. Bien que les données ne seront transmises et compilées qu'en 2011, elles seront rétroactives de manière à inclure l'information se rapportant aux polices vendues en 2010.

Simplifier le règlement des sinistres

Grâce à différentes activités, dont la promotion et la distribution du Constat amiable, la gestion de la Convention d'indemnisation directe et l'ensemble des activités reliées à l'estimation des dommages automobiles, le GAA remplit différents mandats permettant de simplifier le règlement d'un sinistre automobile au Québec.

Le Constat amiable

Chaque année, le GAA distribue gratuitement des Constats amiables aux assureurs, aux courtiers, aux services de police et autres intervenants qui en font la demande.

La campagne d'éducation 2010 destinée aux automobilistes leur a aussi rappelé avec humour l'importance de toujours avoir un Constat amiable dans le coffre à gants de leur automobile.

**851 561 Constats
distribués en 2010**

La Convention d'indemnisation directe

Outil incontournable dans le règlement d'une collision automobile, la Convention d'indemnisation directe suscite chaque année des questions non seulement de la part des consommateurs mais aussi des assureurs et d'autres intervenants de l'Industrie. En 2010, ce n'est pas moins d'un millier de questions sur ce sujet qui ont été répondues par les agents du Centre d'information de même que par les analystes du service aux membres.

La Convention, accessible sur le site Internet du GAA, a également fait l'objet d'un volume appréciable de consultations puisqu'elle a été téléchargée près de 60 000 fois en 2010.

**Près de 60 000
téléchargements
en 2010**

L'estimation en dommages automobiles

Les activités du GAA en matière d'estimation des dommages automobiles sont multiples : former et qualifier les estimateurs, établir les normes d'estimation pour les automobiles et véhicules lourds, encadrer et contrôler le travail des estimateurs. En 2010, l'équipe a poursuivi ses activités sur tous ces fronts.

Normes relatives au matériel de peinture

En respect de la réglementation fédérale qui est entrée en vigueur en 2010 et qui impose désormais aux carrossiers l'usage de la peinture à base d'eau dans la réparation automobile, le GAA a revu les allocations relatives au matériel de peinture et les a diffusées aux assureurs et aux estimateurs.

Le GAA a également multiplié les communications et les rencontres tout au long de l'année pour expliquer les changements et répondre aux préoccupations des multiples intervenants dans ce dossier.

L'encadrement de l'estimation : plus de 10 000 dossiers vérifiés

Fort d'une équipe de contrôleurs d'expérience, le GAA a effectué la vérification de 10 204 estimations en dommages automobiles d'une valeur de près de 40 millions de dollars. Rappelons que tous les estimateurs, qu'ils soient indépendants ou à l'emploi d'un assureur, sont soumis aux contrôles du GAA. Le nombre d'estimateurs en dommages automobiles s'élevait à 448 en 2010.

De ce nombre, quatre dossiers ont fait l'objet d'auditions devant le Comité de discipline, dont le rôle est d'examiner et de traiter les plaintes relatives à des manquements au Code de déontologie des estimateurs en dommages automobiles qualifiés par le GAA.

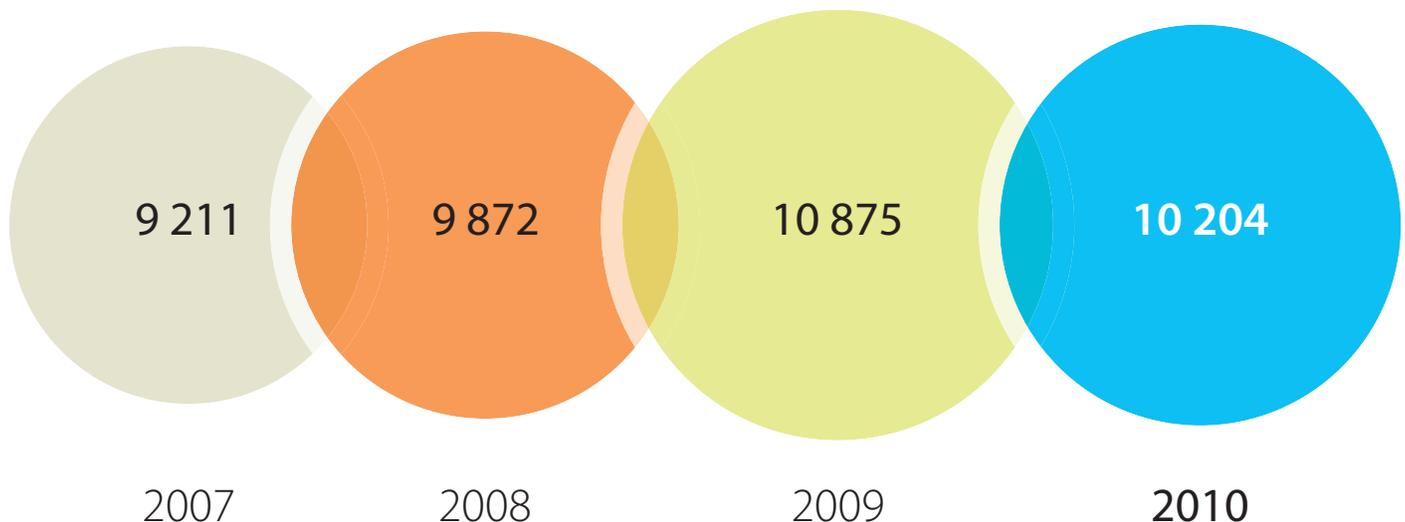
Avec l'embauche d'un contrôleur affecté exclusivement à la vérification des estimations relatives aux véhicules et équipements lourds, le GAA a entamé les démarches visant à déterminer les conditions d'admissibilité à un Certificat de qualification professionnelle et les modalités de contrôle qui seront mises en place dans ce secteur particulier.

Indicateurs de performance

En collaboration avec les services informatiques, le personnel de l'estimation a travaillé activement en 2010 à mettre en place des outils informatiques permettant de compiler plus efficacement des données de contrôle et d'établir des indicateurs de performance en matière d'estimation de dommages automobiles. Ces indicateurs serviront à évaluer de manière plus précise la performance des estimateurs faisant l'objet de contrôles.

Les nouveaux rapports ainsi développés permettront notamment d'identifier les types d'erreurs les plus fréquemment commises par les estimateurs et de cibler les éléments à améliorer pour augmenter la qualité des estimations produites dans l'Industrie. Ces rapports seront transmis aux employeurs des estimateurs, soit les assureurs ou les entreprises d'estimation indépendantes.

Encadrement des estimateurs en dommages automobiles (Nombre d'estimations vérifiées)



Polices d'assurance automobile

Revoir en
langage clair
le F.P.Q. N° 1

Introduction de
l'assurance de
remplacement
F.P.Q. N° 5

Formulaires d'assurance automobile en langage clair : un projet d'Industrie

Le GAA a pris la décision d'entreprendre un projet d'envergure, celui de revoir les polices d'assurance automobile F.P.Q. N° 1 (Formulaire des propriétaires et avenants) de même que la nouvelle assurance de remplacement (F.P.Q. N° 5) afin d'en faire des produits plus faciles à lire et à comprendre par les consommateurs.

Ce projet d'Industrie porteur touchera toutes les sphères de notre société. Parce que les véhicules – automobiles, véhicules utilitaires et motocyclettes - sont au cœur de nos activités quotidiennes et de notre économie, les polices d'assurance permettent à tous, individus et entreprises, de prendre la route en toute sécurité.

Le projet sera mené en étroite collaboration avec l'Autorité des marchés financiers de qui relèvent les formulaires d'assurance automobile du Québec.

Afin de préparer ce travail d'importance, le GAA a élaboré et fait approuver en 2010 les principes directeurs qui encadreront le travail de simplification de la police d'assurance automobile. Des rencontres individuelles ont également été tenues avec des consommateurs ciblés afin d'évaluer leur niveau de compréhension de la police actuelle et d'outiller les rédacteurs qui seront chargés de la revoir, autant dans sa forme que dans son contenu.

Assurance de remplacement (F.P.Q. N° 5) : collaboration étroite avec l'AMF

En étroite collaboration avec l'Autorité des marchés financiers, le GAA a travaillé tout au long de l'année à répondre aux multiples questionnements entourant l'introduction de l'assurance de remplacement (F.P.Q. N° 5 - Formule d'assurance complémentaire pour dommages éprouvés par le véhicule assuré – assurance de remplacement).

Il a de plus collaboré à la transmission des renseignements et des directives de l'AMF relatifs à l'introduction et à la distribution de ce nouveau produit entré en vigueur le 1^{er} octobre 2010.

Face aux préoccupations et aux questions exprimées par les assureurs et les autres parties concernées par cette nouvelle assurance, le GAA a aussi commencé à colliger les problématiques s'y rapportant afin d'y apporter des solutions.



Le Centre d'information sur les assurances : un maillon essentiel pour éduquer les consommateurs

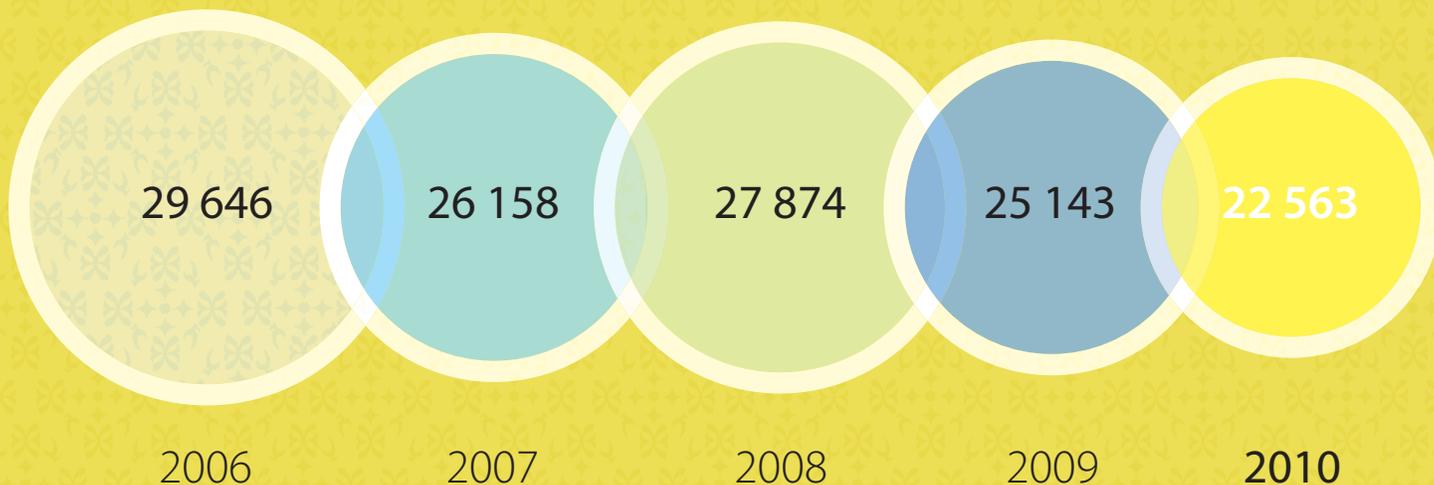
Aider le consommateur lors de la souscription d'une assurance, l'assister lors d'un règlement de sinistre et répondre à toutes sortes de questions en assurance automobile : c'est la raison d'être du Centre d'information sur les assurances géré conjointement avec le Bureau d'assurance du Canada (BAC). Bon an mal an, les agents du Centre informent et accompagnent les consommateurs québécois dans leurs démarches pour souscrire une assurance, les conseillent et interviennent s'il y a lieu auprès de leur assureur.

En 2010, les agents ont répondu à 37 331 appels, dont 22 563 en assurance automobile. D'une façon constante, l'assurance automobile continue d'être le principal sujet d'appel des consommateurs.

Appels traités au Centre d'information en 2010



Évolution des demandes d'information en assurance automobile 2006-2010



Assurance automobile

En 2010, les appels en assurance automobile ont généré 30 455 questions. Le tableau ci-dessous démontre que les principaux sujets de questionnement demeurent les sinistres, plus précisément le règlement à la suite d'une perte totale et la consultation du Fichier central des sinistres automobiles.

Sujets de questionnement en assurance automobile en 2010

Sujet général	Nombre de questions	Pourcentage	Principaux sujets
Sinistres - réclamations	10 243	34 %	Perte totale Collision
FCSA	6 550	21 %	Procédures de consultation Procédures de confirmation
Accès à l'assurance	4 558	15 %	Non-paiement de la prime Dossier criminel
Contrat	4 025	13 %	Résiliation par l'assuré Résiliation par l'assureur
Général	3 243	11 %	Comment s'assurer Demande de coordonnées
Tarifification	1 836	6 %	Critères de tarification Surprime
Total	30 455	100 %	

Niveau de satisfaction élevé

Mensuellement, un sondage de satisfaction est effectué auprès des consommateurs qui ont eu recours aux services des agents du Centre. Le but de ce sondage est de s'assurer que les standards de qualité élevés qui ont fait au fil des ans la réputation du Centre sont maintenus.

Cette année encore, les consommateurs ont exprimé leur grande satisfaction à l'endroit des agents. Environ 97 % d'entre eux sont en effet satisfaits ou très satisfaits de la courtoisie de l'agent et 96 % d'entre eux, du temps qui leur a été consacré. Plus de 91 % des consommateurs estiment également que l'agent maîtrisait son sujet.

Un tel niveau de satisfaction vient confirmer l'expertise du BAC et du GAA en matière d'assurance automobile et habitation. Il indique aussi que le service rendu par les agents du Centre répond toujours aux besoins et attentes des consommateurs.



◀ Campagne promotionnelle sur les autobus

Afin de positionner le Centre d'information sur les assurances comme référence pour toute question d'assurance au Québec, le BAC et le GAA ont lancé en 2010 une campagne promotionnelle sur les autobus. Durant tout le mois de décembre, 330 panneaux ont été placés à l'arrière des autobus sillonnant les rues de Montréal, de Laval et de la Rive-Sud ainsi que de la région de Québec.

37 331
appels reçus
par les agents

Éduquer et sensibiliser les consommateurs

Le Groupement des assureurs automobiles, en collaboration avec le BAC, a renouvelé en 2010 sa campagne d'éducation des consommateurs. Cette campagne publicitaire intégrée vise à informer et à sensibiliser les assurés en matière d'assurance et de prévention des sinistres. Également, elle contribue à situer le GAA comme organisme de référence en assurance automobile au Québec.

1 Campagne mettant en vedette Pat Lachance

En 2010, une nouvelle campagne d'éducation a été mise en place. La création d'un personnage prénommé Pat Lachance a permis la production de capsules vidéo ludiques. Ces dernières racontaient les mésaventures de Pat Lachance avec, comme toile de fond, des situations touchant l'assurance. À la fin de chaque capsule, les internautes étaient invités à réfléchir sur les choix qu'ils feraient dans des situations similaires. Pour soutenir cette campagne multimédia, le microsite pat.infoassurance.ca a été créé et accueille les capsules vidéo et les conseils de Pat Lachance.

Tout au long de l'année, des activités ont été prévues pour promouvoir la nouvelle campagne. Des mots-clés ont été achetés dans des moteurs de recherche et des e-pubs placés sur différents sites web à grand achalandage. Également, les consommateurs ont été rejoints via des publicités imprimées et des annonces diffusées sur les chaînes du groupe Astral.

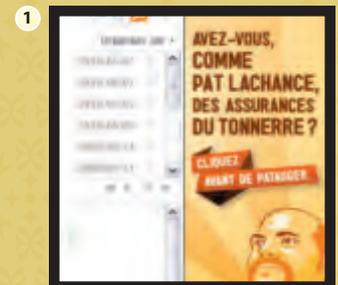
Toutes ces actions ont attiré près de 600 000 visiteurs sur le site www.infoassurance.ca.

2 Campagne Web : récipiendaire de deux prix internationaux

La campagne publicitaire Internet « Histoires de Pat Lachance » a remporté deux prix importants dans le monde des communications. Un premier prix « Or » dans la catégorie *Online Advertising and Marketing* lui a été décerné lors de la compétition internationale *Davey Awards*. Également, le concours *W3 Awards* a attribué à « Histoires de Pat Lachance » le prix « Argent » dans la catégorie *Web Marketing – Insurance*. Ces deux compétitions sont organisées par l'*International Association of Visual Arts*.

Partenariat avec Option consommateurs

Le BAC et le GAA ont renouvelé en 2010 leur partenariat avec Option consommateurs pour la production de deux guides sur les assurances, un en assurance automobile et un autre, en assurance habitation. Ces brochures seront des versions actualisées et plus concises du guide *Tout connaître*, produit et lancé en 2007. Les deux documents ont pour but de vulgariser les assurances automobile et habitation et ainsi, d'en favoriser la compréhension par les consommateurs. Le lancement de ces guides est prévu en 2011.



3 Xpress Infoassurance, un outil de plus en plus populaire

L'infolettre Xpress Infoassurance éduque et sensibilise le consommateur en matière de prévention ainsi que d'assurances automobile et habitation.

Une importante campagne promotionnelle en vue d'augmenter le nombre d'abonnés à l'Xpress Infoassurance a été mise en place en 2010. Deux concours ont été organisés. Un premier au printemps, en partenariat avec la Croix-Rouge canadienne et le Ministère de la sécurité publique, permettait aux internautes de gagner une des 50 trousse de survie s'ils s'inscrivaient à l'infolettre. À l'automne, un deuxième concours a donné la chance à des nouveaux abonnés de gagner un des trois iPads offerts. Dans les deux cas, les participants pouvaient augmenter leurs chances de gagner en invitant des amis à s'abonner à l'infolettre.

Grâce à ces activités promotionnelles, le nombre d'abonnés a presque doublé en fin d'année et s'élève à près de 40 000.

Opération Nez Rouge : un engagement des assureurs

Pour une première fois, le BAC et le GAA ont invité leurs membres assureurs automobiles à accorder un « pardon » à leurs assurés, bénévoles ou clients d'Opération Nez rouge, s'il survenait un accident dans le cadre d'un accompagnement. Le but était de faciliter le recrutement des bénévoles et la promotion du service auprès des automobilistes.

À la suite de cette initiative, 60 assureurs représentant près de 90 % du marché de l'assurance automobile au Québec ont signé cet engagement.

4 Infozone GAA : un succès

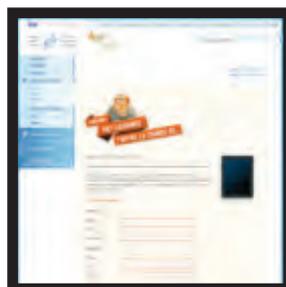
La première année d'activité du site dédié aux membres et aux partenaires du GAA a connu un franc succès. En effet, en 2010, l'infozone GAA a enregistré 18 858 visites. La section des bulletins émis par le Groupement représente quant à elle celle qui a été la plus consultée avec 6 871 visites.

En 2010, la section d'infozone réservée aux comités du GAA a également été ouverte et permet aux membres des comités d'accéder rapidement et efficacement à toute la documentation se rapportant aux travaux de leur comité.

18 858 visites
sur l'infozone
en 2010



2



3



4

Conseil d'administration

Membres

M. Bernard Boiteau
(jusqu'en mars 2010)

Vice-président exécutif,
assurances de dommages
AXA Assurances

M. François Dumas

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

M. Louis Durocher

(depuis mars 2010)
Vice-président exécutif
et chef de l'exploitation
Economical, Compagnie mutuelle
d'assurance

M. Sylvain Fauchon

(depuis mars 2010)
Chef de la direction
Promutuel Réassurance

M. Denis Garneau

Premier vice-président, Québec
Intact Compagnie d'assurance

M. Richard Lapierre

(jusqu'en mars 2010)
Vice-président régional
Compagnie canadienne
d'assurances générales Lombard

M. Michel Laurin

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

M. Serge Lavoie

Président et chef de direction
La Compagnie d'assurances Jevco

M. Gilles Mourette

(depuis mars 2010)
Président-directeur général
SSQ, Société d'assurances
générales inc.

M^{me} Sylvie Paquette

Présidente et chef de l'exploitation
Desjardins assurances générales inc.

M^{me} Patricia St-Jean

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

M. Guy Vézina

Premier vice-président
Produits d'assurance générale
Sécurité Nationale Compagnie
d'assurance

M. Jean Vincent

Vice-président principal
La Compagnie d'assurance
générale Co-Operators

Représentants du gouvernement

M. Richard Boivin

Sous-ministre adjoint
Ministère des Finances

M^{me} Danielle Boulet

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

M. Julien Reid

Directeur des normes et vigie
Autorité des marchés financiers

Membres de la permanence

M^{me} Johanne Lamanque

Directrice générale
Groupement des assureurs
automobiles

M^e Francine Pelletier

Conseiller juridique et
secrétaire corporatif
Groupement des assureurs
automobiles

Dirigeants

M. Jean Vincent

Président du conseil
d'administration

M^{me} Patricia St-Jean

Vice-présidente du
conseil d'administration

M. Denis Garneau

Trésorier

M. Daniel Demers

(jusqu'en avril 2010)
Directeur général

M^{me} Johanne Lamanque

(depuis août 2010)
Directrice générale

M^{me} Hélène Lamontagne

(par intérim d'avril à juillet 2010)
Directrice générale

M^e Francine Pelletier

Secrétaire

Comité exécutif

M. Jean Vincent, président

M. Denis Garneau

M. Michel Laurin

M^{me} Sylvie Paquette

M^{me} Patricia St-Jean

Secrétaire : **M^e Francine Pelletier**

Comité des candidatures

M. Jean Vincent, président

M. Sylvain Fauchon

M. Guy Vézina

Secrétaire : **M^e Francine Pelletier**

Comité des ressources humaines

M. Michel Laurin, président

M^{me} Patricia St-Jean

M. Guy Vézina

Coordonnatrice et secrétaire :
M^{me} Liette Bigras

Comité de vérification

M. Denis Garneau, président

M. François Dumas

M. Serge Lavoie

Conseiller : **M. John Kirouac**

Coordonnateur et secrétaire :
M. Jacques Drapeau

Comité normes et pratiques en assurance automobile

M^{me} Christine Lefebvre,
présidente

M. Henry Blumenthal

M. Jean-François Charest

M. François Dumas

M^{me} Sophie Duval

M^{me} Ginette Fortin

M. Serge Gagné

M^{me} Pascale Huneault

M. Marc-André Labrecque

Coordonnatrice et secrétaire :

M^{me} Line Crevier

Comité de l'actuariat

M. Jean-Denis Roy, président

M. Hugo Fortin

M^{me} Geneviève Garon

M. Greg Gilbert

M. François Langevin

M. Jean-François Larochelle

M^{me} France LeBlanc

M. Antoine Létourneau

M. Sylvain Nolet

Coordonnateur et secrétaire :

M. Marc-André Gagnon

Comité technique en estimation automobile

M. Benoît Duchesne, président

M. Daniel Bouchard

M. Yvon Bousquet

M. Yves Brisson

M. Stéphane Cirurso

M. Mario Couture

M. Daniel Dubé

M. David Francoeur

M. Antonio Greco

M. Robin Morissette

M. Richard Perreault

M. Rémi Roy

M. Yves Thouin

Coordonnateur et secrétaire :

M. Mario Lépine

Comité de discipline des estimateurs

M^e Nicole L'Escadres,
présidente

M. Jean Beaudoin

M. André Courteau

M. Pierre DesChatelets

M. Sylvain Guillemette

M. Gilles Pellerin

M. Mario Thivierge

Coordonnatrice et secrétaire :

M^e Francine Pelletier

Conseil d'arbitrage

M. Michel Laporte, président

M^{me} Diane Bélanger

M. Benoît Duchesne

M^{me} Lisette Girard

M^{me} Réjeanne Girard

M. Pierre Legault

Coordonnatrice :

M^{me} Lucile Benoit-Rousseau

Secrétaire : **M^{me} Susanne Braün**

Plan de répartition des risques

Sous-comité de
révision – souscription

M^{me} Aline Chapados, présidente

M^{me} Louise Desgranges

M. Michel Godbout

M^{me} Johanne Labrèche

M^{me} Danielle Lamarre

M^{me} Francine Leclerc

M^{me} Céline P. Moore

Coordonnatrice et secrétaire :

M^{me} Silvia Ojeda

Sous-comité de
surveillance – sinistres

M^{me} Diane Bélanger, présidente

M^e Paule Émond

M^{me} Dulce Gomes

M. Yves Leclerc

M. Robert Rochon

Coordonnatrice et secrétaire :

M^{me} Silvia Ojeda

Direction

M. Daniel Demers

(jusqu'en avril 2010)
Directeur général

M^{me} Johanne Lamanque

(depuis août 2010)
Directrice générale

M^{me} Liette Bigras

Directrice des ressources humaines
et de l'administration

M. Jack H. Chadirdjian

Directeur des services aux membres
et des affaires publiques et
gouvernementales

M. Alain Champagne

Directeur de l'estimation automobile

M. Jacques Drapeau

Directeur des finances

M. Michel Ladéroute

Directeur des systèmes
d'information

M^e Hélène Lamontagne

Directrice des services juridiques

Liste du personnel au 31 décembre 2010

ALLARD, Ginette	CHARTRAND, Ginette	KARAMANOUKIAN, Mirna	OJEDA, Silvia
AUBUCHON, Josée	COTÉ, Caroline	KATSHINGU, Landry (Joe)	OUIMET, Marie Pierre
BARIBEAU, Nicole	CREVIER, Line	LACOMBE, Patricia	PELLETIER, Francine
BEAUDOIN, Dave	DE LADURANTAYE, Danielle	LADÉROUTE, Michel	PENG, Wan-Lin
BÉDARD, Josée	DESROCHES, Luc	LAMANQUE, Johanne	PÉRODEAU, Diane
BÉLIVEAU, Gisèle	DORÉ, Caroline	LAMONTAGNE, Hélène	PERRON, Julie
BENOIT-ROUSSEAU, Lucile	DORION, Caroline	LARRIEU, Tom	PLOURDE, Diane
BIGRAS, Liette	DOUCET, Jacqueline	LAUZON HÉTU, Carmen	POITRAS, Dany
BOISVERT, Micheline	DOUVILLE, Sophie	LAVOIE, Suzanne	POLIQVIN, Wilfrid
BOSSÉ, Jacinte	DRAPEAU, Jacques	LE GRAND, Lise	POULIOT, Diane
BOURDAGES, André	DUBÉ, Serge	LE BLANC, Claude	REDJOUANI, Nassim
BABANT, Johanne	EBRAHIM, Adam	LECOMTE, André	ROCHELEAU, Line
BRADET, Roberto	FILION, Anik	LEDOUX, Micheline	SASSEVILLE, Charlotte
BRAÛN, Susanne	GAGNON, Marc-André	LÉPINE, Mario	THÉORÊT, Danielle
BRUNEAU, Jean-Noël	GAGNON, Yves	LÉVEILLÉ, Claude	TOUSIGNANT, France
CADIEUX, Célyne	GASCON, Nathalie	LUONG, Nancy Trang Minh	TURCOTTE, Pierrette
CHADIRDJIAN, Jack H.	GAUVREAU, Linda	LUSIGNAN, Francine	TURENNE, Carla-Valérie
CHAMBERLAND, Gaston	GOUIN, Pierre	MANGIONE, Antonio	VANASSE, Sophie Josée
CHAMPAGNE, Alain	GRENIER, Claude	MARCHAND, Bernard	VILLENEUVE, Diane
CHARTIER, Gisèle	HO, Irène	MORIN, Anne	



800, Place-Victoria, bureau 2410
C.P. 336, Tour de la Bourse
Montréal (Québec) H4Z 0A2

gaa.qc.ca
infoassurance.ca