

Rapport
d'activités

2017

CONTENU

2017

MOT DU PRÉSIDENT	2
MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE	3
FAITS SAILLANTS	4
CONSTAT AMIABLE	5
NORMES ET PRATIQUES EN ASSURANCE AUTOMOBILE	7
Polices d'assurance automobile	
Formation	
Nouvelles technologies	
FICHER CENTRAL DES SINISTRES AUTOMOBILES	9
Encadrement et conformité	
Formation	
L'année en chiffres	
PLAN DE RÉPARTITION DES RISQUES	10
Encadrement et conformité	
Formation	
L'année en chiffres	
PLAN STATISTIQUE AUTOMOBILE	12
Vraisemblance	
Publication des données	
ESTIMATION EN DOMMAGES AUTOMOBILES	14
Normes et procédures	
Qualification des estimateurs	
Formation	
Encadrement	
INFORMATION ET CONSEILS AUX ASSURÉS	16
Campagne d'information et de promotion	
L'année en chiffres	
Centre d'information sur les assurances	
COMITÉS	20

Groupement des assureurs automobiles
1981, avenue McGill College, bureau 620
Montréal (Québec) H3A 2Y1
Téléphone :
514 288-4321 (région de Montréal)
1 877 288-4321 (autres régions du Québec)
gaa.qc.ca
infoassurance.ca



MOT DU PRÉSIDENT

Claude
Auclair

UNE ANNÉE SOUS LE SIGNE DE L'AMÉLIORATION CONTINUE

Un constat s'impose au terme d'une année bien remplie : les équipes du GAA ont travaillé activement à améliorer nos façons de faire et à nous donner les moyens pour mieux réaliser nos mandats.

FAIRE MIEUX POUR LES MEMBRES ET LES PARTENAIRES

Parmi nos nombreuses réalisations, il importe de souligner tout le travail accompli en matière d'estimation des dommages automobiles en 2017. Ainsi, l'encadrement des estimateurs a été bonifié pour tenir compte de la pratique de l'expertise à distance, le processus disciplinaire a été repensé, les apprentis estimateurs profitent désormais d'un accompagnement amélioré et l'industrie peut finalement compter sur une formation en français sur l'estimation des dommages aux véhicules et aux équipements lourds.

Le Fichier central des sinistres automobiles n'est pas en reste ; l'interface de consultation pour les assureurs a été améliorée tandis que le processus de sélection des courtiers aux fins de conformité a pour sa part été simplifié.

En ce qui a trait au Plan de répartition des risques (PRR), le bilan de l'année est impressionnant. La hausse significative du volume de primes transportées en 2017 et l'utilisation accrue du PRR par certains assureurs prouvent hors de tout doute que ce dernier remplit pleinement sa mission.

S'ADAPTER AUX NOUVELLES RÉALITÉS

L'évolution des technologies aura une incidence sur l'industrie de l'assurance automobile, et le GAA s'y prépare. Deux sujets ont fait l'objet de travaux en 2017 : les véhicules intelligents et l'économie collaborative. L'analyse effectuée a permis de mieux cerner leur impact sur l'assurance automobile et sur les mandats du GAA et de déterminer les actions à entreprendre.

Dans un environnement en constante évolution, les nombreux comités du GAA permettent non seulement à ce dernier d'accomplir ses mandats, mais aussi de s'assurer que les travaux réalisés et que les décisions prises demeurent ancrés dans la réalité de ses membres et de ses partenaires. En restant branché sur les attentes de ses différents publics, le GAA peut ainsi réagir rapidement et veiller à répondre adéquatement aux enjeux soulevés.

Dans une telle perspective, différents comités et groupes de travail ont été formés en 2017 pour accompagner le GAA dans ses travaux relatifs à l'estimation en dommages automobiles et aux technologies de l'information.

En ce mandat qui se conclut au moment où le GAA s'apprête à célébrer son 40^e anniversaire, je désire remercier chaleureusement tous ceux et celles qui ont contribué aux innombrables réalisations qui ont jalonné son parcours. Si notre organisation remplit avec brio sa mission année après année, c'est grâce à l'engagement et au soutien de ses employés, de ses dirigeants et de ses membres. Je tiens à remercier plus particulièrement mes collègues du conseil d'administration et les membres de tous les comités du GAA de leur appui et de leur collaboration au cours des trois dernières années.



MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Johanne
Lamanque

NOUS OUTILLER POUR ASSURER NOTRE DÉVELOPPEMENT FUTUR

L'année 2017 a permis la concrétisation de décisions qui nous donneront les outils nécessaires pour assurer notre développement.

Il y a eu certes le déménagement de nos bureaux, qui constitue un moment marquant de l'année. Non seulement ce projet d'envergure aura mobilisé des ressources humaines et financières importantes, mais il aura de plus permis au GAA de se doter d'installations et d'outils favorisant la collaboration au sein des équipes et des comités de travail. Plusieurs choix ont aussi été faits sur le plan technologique afin de mieux gérer les risques auxquels nous sommes exposés.

D'autres accomplissements de 2017 méritent notre attention. Dans un premier temps, le GAA a conçu un plan stratégique des ressources humaines. Tout en attestant de l'importance que notre organisation accorde à ses employés, ce plan procurera au GAA les leviers nécessaires pour assurer la relève ainsi que le développement et l'épanouissement de son personnel.

Nous nous sommes aussi dotés d'une politique de gestion documentaire en 2017. Il s'est ensuivi un grand chantier de travaux qui ont permis d'organiser, d'utiliser et de conserver de manière rigoureuse et conforme notre vaste documentation, laquelle est essentielle à la bonne marche de nos travaux. Ces deux activités contribueront de façon importante à réduire la vulnérabilité de notre organisation.

La lecture de ce rapport annuel vous permettra d'en savoir plus sur d'autres réalisations de notre organisme, notamment les nouveaux services et modes de communication offerts aux consommateurs.

En cette fin d'année, je désire remercier les membres du conseil d'administration d'avoir accepté de nous donner les moyens de mieux faire notre travail et, surtout, de nous doter des outils nécessaires à notre développement futur. Je souhaite aussi saluer le travail de mon équipe qui me permet de clore cette année avec le sentiment du devoir accompli.

FAITS SAILLANTS

2017

FICHER CENTRAL DES
SINISTRES AUTOMOBILES



1 628 837
consultations

WEB



193 910
visites sur gaa.qc.ca

CENTRE
D'INFORMATION



13 860
appels en assurance auto

ACCÈS À
L'ASSURANCE AUTO



128
dossiers réglés

ESTIMATION



8 386
dossiers contrôlés

VISITES DE
CONFORMITÉ



169 / 67
FCSA / PRR

CONSTAT
AMIABLE



40 000
téléchargements

PLAN
STATISTIQUE



2 688
tableaux analysés

PLAN DE RÉPARTITION
DES RISQUES



142 M\$
primes transportées



Mise en ligne à la fin 2016, l'application mobile du Constat amiable a été lancée officiellement en 2017. Développée pour iOS et Android, elle est offerte gratuitement dans l'App Store et sur Google Play. Tout comme la version papier, l'application permet aux parties impliquées dans un accident d'établir leur identité, de consigner les informations requises et de rapporter l'événement à leur assureur respectif rapidement.

Le GAA a profité de la Journée de l'assurance, tenue en mars, pour lancer l'application auprès de l'industrie. Pour l'occasion, celle-ci a été mise en vedette au stand du GAA et dans le cadre d'une animation présentée dans l'aire de repas.



Michel Ladéroute, directeur général adjoint au GAA, présente l'application du Constat amiable au journaliste de TVA Richard Olivier dans le cadre de son lancement à la Journée de l'assurance.

PROMOTION

Une campagne pour faire la promotion de ce nouvel outil a été déployée tout au long de l'année :

- Relations de presse
- Publicité dans l'édition 2018 du *Guide de l'auto*
- Diffusion d'une capsule vidéo promotionnelle sur le Web
- Placement de bannières Web

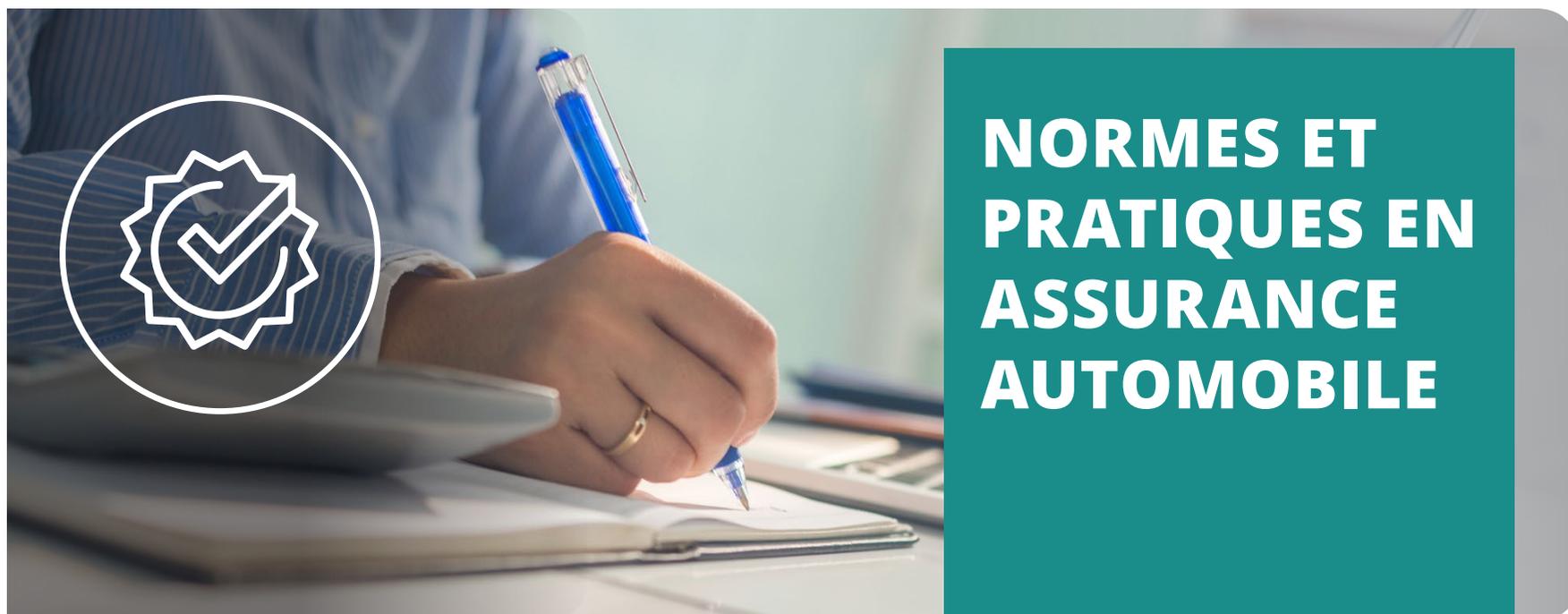


Publicité promouvant l'application

INSCRIPTION DES ASSUREURS

Le GAA a également poursuivi ses représentations auprès des assureurs afin de les inciter à figurer dans l'application. Cette fonctionnalité permet aux assurés de transmettre directement à leur assureur une copie du Constat amiable. À la fin de 2017, les assureurs inscrits représentaient 89 % des parts de marché de l'assurance automobile au Québec. Ce projet s'inscrit dans la mission du GAA de simplifier le règlement des sinistres pour les consommateurs.

*L'application a été téléchargée
40 000 fois en 2017.*



NORMES ET PRATIQUES EN ASSURANCE AUTOMOBILE

POLICES D'ASSURANCE AUTOMOBILE

PUBLICATION DE LA POLICE D'ASSURANCE F.P.Q. N° 4 – FORMULAIRE DES GARAGISTES EN LANGAGE SIMPLIFIÉ

La version simplifiée de la police d'assurance automobile F.P.Q. n° 4 – Formulaire des garagistes et ses avenants a été publiée en 2017. Le formulaire sera en vigueur le 1^{er} avril 2018.

Rappelons que ces travaux visaient à réécrire le libellé de la police en langage simplifié sans en changer les intentions. Le projet a été réalisé par un comité formé de membres de l'industrie détenant une expertise en assurance automobile des entreprises, de représentants de l'Autorité des marchés financiers ainsi que d'employés du GAA.

RÉVISION DES AVENANTS F.A.Q. N°S 8 ET 8A

Afin de répondre aux besoins exprimés par plusieurs assureurs et de refléter ainsi l'évolution des pratiques dans l'industrie, le GAA a révisé les deux avenants suivants :

- F.A.Q. n° 8 – Franchise pour les dommages matériels (Chapitre A)
- F.A.Q. n° 8a – Franchise pour les dommages matériels et les dommages corporels (Chapitre A)

Ces avenants sont ajoutés à une police d'assurance automobile lorsque l'assureur souhaite qu'une franchise soit assumée par l'assuré dans le cas où les dommages matériels ou corporels sont causés à un tiers. Les versions révisées permettent maintenant à l'assureur de choisir entre deux options pour déterminer le moment où cette franchise s'applique (ce que ne permettait pas la version précédente).

La nouvelle version est en vigueur depuis le 1^{er} août 2017.

F.P.Q. N° 1 EN LANGAGE SIMPLIFIÉ : UN PAS DANS LA BONNE DIRECTION

Trois ans après son entrée en vigueur, le Formulaire des propriétaires (F.P.Q. n° 1) en langage simplifié a été soumis à des consommateurs dans le cadre de groupes de discussion.

Le GAA voulait vérifier s'ils pouvaient retrouver dans la police simplifiée l'information recherchée ou la réponse à une question. Par différentes mises en situation, l'exercice a permis de constater que la mise en page et la structure facilite la lecture et le repérage de l'information. De plus, les assurés comprennent relativement bien la police s'ils prennent le temps de la lire.

Tout en saluant l'initiative, les consommateurs interrogés ont néanmoins souligné que le contrat pourrait être simplifié davantage.

FORMATION

F.P.Q. N° 4

Au cours de l'année, le GAA a donné six formations pour présenter la nouvelle version de la police d'assurance F.P.Q. n° 4 aux différents intervenants de l'industrie.

NOUVELLES TECHNOLOGIES

ÉCONOMIE COLLABORATIVE

Tout au long de l'année, le GAA a étudié l'incidence de l'économie collaborative sur ses mandats.

Parmi les différentes actions entreprises, le GAA a analysé les formulaires d'assurance automobile du Québec, ce qui a permis de déterminer si des protections existent pour couvrir adéquatement ce type d'activités et de préciser les changements requis.

Un constat se dégage de l'analyse : pour répondre aux impératifs de cette nouvelle réalité, l'industrie devra adapter ou promouvoir ses produits, en créer de nouveaux et sensibiliser les consommateurs et les autres intervenants aux enjeux d'assurance entourant cette nouvelle économie.

Les travaux, réalisés en collaboration avec le Bureau d'assurance du Canada, se poursuivront en 2018.

VÉHICULES INTELLIGENTS : PLUSIEURS ENJEUX POUR LE GAA

Créé en 2016, le sous-comité sur les véhicules intelligents a entrepris ses travaux et déterminé les mandats et les activités du GAA qui requerront des ajustements avec l'arrivée de ces nouveaux véhicules.

La notion de conducteur devra être revue partout, que ce soit dans les polices d'assurance, dans la Convention d'indemnisation directe (CID) ou dans le règlement régissant le Plan de répartition des risques. L'application de la CID nécessitera aussi des ajustements importants, puisqu'il faudra revoir l'attribution de la responsabilité dans un accident qui implique un véhicule n'ayant pas de conducteur. Le sous-comité a d'ailleurs procédé à l'analyse de différents scénarios et envisagé diverses solutions.

Le GAA devra par ailleurs se pencher sur la cueillette de données du Fichier central des sinistres automobiles et du Plan statistique automobile, de façon à tenir compte de cette nouvelle réalité.





FICHER CENTRAL DES SINISTRES AUTOMOBILES

ENCADREMENT ET CONFORMITÉ

OPTIMISATION DE LA MÉTHODE DE SÉLECTION DES CABINETS DE COURTAGE

Le GAA a revu en 2017 son processus de sélection des cabinets de courtage afin d'en accroître l'efficacité.

Le GAA évaluera le risque de non-conformité au moyen d'un questionnaire initial et sera ainsi à même de déterminer si une visite doit être faite. Le GAA testera ce nouveau processus d'évaluation au début de 2018.

FORMATION

INTERPRÉTATION DU DOSSIER ET CONSULTATION DES DONNÉES

L'équipe du Fichier central des sinistres automobiles a animé huit séances de formation destinées aux assureurs et aux courtiers sur l'interprétation du relevé de dossier de sinistres et sur la conformité pour la consultation des données. Au total, une cinquantaine de personnes ont assisté à ces formations.

L'ANNÉE EN CHIFFRES

Consultations des assureurs et courtiers	1 605 728
Consultations des assurés (Web et autres)	23 109
• Consultations Web totales	21 703
• Consultations Web avec clicSÉQR	7 701



PLAN DE RÉPARTITION DES RISQUES

ENCADREMENT ET CONFORMITÉ

RÈGLEMENT N° 7

Au début de l'année, des changements ont été apportés à certaines dispositions du Règlement n° 7, en vigueur depuis juillet 2016. Après quelques mois d'application, il est apparu nécessaire de faire des modifications au libellé de quatre articles pour les rendre plus précis. Une modification a également été apportée pour faciliter les opérations des assureurs avec le Plan de répartition des risques (PRR).

FORMATION

CORRECTIONS DES ERREURS LES PLUS FRÉQUENTES

Au cours de l'année, l'équipe du PRR a offert aux assureurs huit séances de formation portant sur la correction des erreurs les plus fréquemment observées lors du transport d'un risque ou d'un sinistre au PRR, selon les nouvelles règles du Règlement n° 7. Près de 70 personnes ont assisté à ces formations.

L'ANNÉE EN CHIFFRES

UNE HAUSSE NOTABLE EN 2017

À la fin 2017, le volume de primes transportées s'élevait à 142 millions, une augmentation de 38,8 % par rapport à 2016.

De plus, la proportion du volume de primes transportées est passée de 3,05 % en 2016 à 4,23 % en 2017. Selon le Règlement n° 7, chaque assureur peut transporter jusqu'à un maximum de 10 % de son chiffre d'affaires automobile au PRR. On remarque aussi en 2017 que cinq assureurs avaient un volume de transport dépassant 8 % au cours de l'année; ils n'étaient que deux en 2016.

Ces données confirment que le PRR répond aux besoins et remplit adéquatement sa mission.

Volume de primes transportées
(vu en date du 31 décembre 2017)

Année d'assurance	Risques des particuliers	Risques des entreprises	Tous risques
2017	139 361 639 \$	3 312 724 \$	142 674 363 \$
2016	99 940 423 \$	2 886 918 \$	102 827 341 \$
2015	93 561 777 \$	3 028 635 \$	96 590 412 \$
2014	96 285 279 \$	2 672 410 \$	98 957 689 \$
2013	93 788 136 \$	2 622 976 \$	96 411 112 \$

Le taux de sinistralité s'élevait à 89,5 % au 31 décembre 2017.



VRAISEMBLANCE

ASSURER LA QUALITÉ DES DONNÉES

L'équipe du Plan statistique automobile (PSA) a poursuivi en 2017 son travail d'analyse et de validation des données transmises par les assureurs afin de maintenir ses hauts standards de qualité. Les données de chaque assureur sont ainsi analysées individuellement selon une série de critères.

La vraisemblance permet donc d'améliorer la qualité des données recueillies et, par conséquent, celle des données publiées.

PUBLICATION DES DONNÉES

SUIVRE LES PRATIQUES DES ASSUREURS

Une fois le travail de vraisemblance terminé, le GAA retourne à chaque assureur leurs données respectives qu'ils peuvent télécharger directement sur le site *infozone* à l'aide d'un accès sécurisé personnalisé.

De plus, l'ensemble des données recueillies auprès des assureurs est publié tous les trimestres, conformément aux exigences et échéances établies par l'Autorité des marchés financiers. Ces données permettent de suivre les pratiques des assureurs, de déceler rapidement des tendances et de publier le Rapport annuel sur les institutions financières.

STATISTIQUES DISPONIBLES SUR LE WEB

Le GAA rend disponible sur son site Web une série de tableaux statistiques provenant du PSA. Ces tableaux, mis à jour annuellement, sont présentés de façon à en faciliter la consultation. On y trouve entre autres des données sur la prime moyenne, le vol de véhicules (dont la fréquence, le coût des sinistres et les modèles prisés par les voleurs) et la comparaison de la fréquence des sinistres et de la prime moyenne par groupe d'âge et par sexe.



La section Statistiques du site Web du GAA



NORMES ET PROCÉDURES

CONVENTION D'ADHÉSION DES ASSUREURS : SIGNÉE PAR LA MAJORITÉ

Lancée en 2016, cette convention par laquelle les assureurs s'engagent à respecter les normes, les directives et les procédures du GAA en matière d'estimation a été signée par 76 compagnies d'assurance qui représentent 97,5 % du marché.

Comme le prévoit la convention, le GAA a mis en place en 2017 un groupe de travail qui a revu certaines directives relatives à l'expertise des dommages à distance afin qu'elles reflètent mieux les besoins et les pratiques qui ont cours dans le marché.

MISES À JOUR ANNUELLES

Le GAA a effectué les mises à jour annuelles des guides d'estimation, en collaboration avec le sous-comité technique en estimation automobile et le comité de travail sur les véhicules et équipements lourds.

Les tables d'allocations relatives à la peinture (automobiles et véhicules lourds) ont également été mises à jour en tenant compte des plus récentes listes de produits provenant des différents fournisseurs de peinture.

QUALIFICATION DES ESTIMATEURS

ENCADREMENT DES APPRENTIS ESTIMATEURS

Depuis quelques années, le GAA offre un programme de mentorat pour les apprentis estimateurs. Grâce aux changements apportés en 2017, les apprentis profitent, dès la délivrance de leur Certificat de qualification, de l'expertise des contrôleurs avec qui ils sont jumelés. En 2017, les contrôleurs du GAA ont ainsi accompagné 54 apprentis, un nombre record par rapport aux années précédentes.

Cette activité permet de mieux faire comprendre le travail du GAA en matière de contrôle de la qualité. Elle vise aussi à consolider la formation pratique des apprentis et à s'assurer qu'ils sont prêts pour l'obtention du Certificat d'estimateur.

FORMATION

ESTIMATION DES DOMMAGES AUX VÉHICULES LOURDS

Les premières séances de la nouvelle formation en estimation des dommages aux véhicules et équipements lourds ont été offertes en 2017, au printemps et à l'automne. Rappelons qu'il s'agit de la première formation du genre à être proposée en français au Québec.



La nouvelle formation sur l'estimation des dommages aux véhicules lourds est offerte au Centre de formation en mécanique de véhicules lourds à Lévis, où les étudiants peuvent profiter de l'équipement disponible sur place pour réaliser les exercices pratiques.

ESTIMATION DES DOMMAGES AUTOMOBILES

Le GAA a également donné deux séances de formation sur l'estimation des dommages automobiles, qui se sont tenues cette année dans un centre de formation professionnelle mieux adapté à la matière enseignée. Cette formation subira d'ailleurs une refonte complète en 2018 afin de tenir compte de l'évolution des technologies.

ENCADREMENT

OPTIMISATION DU PROCESSUS DE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ

À la suite de la mise en place de nouvelles directives pour l'expertise à distance, le GAA a constitué en 2017 un groupe de travail qui a réévalué les méthodes de contrôle de la qualité des estimations rédigées à distance afin de cibler davantage les dommages les plus importants.

ACTUALISATION DU PROCESSUS DISCIPLINAIRE

Le GAA a travaillé sur la refonte complète du processus disciplinaire afin de garantir l'indépendance et l'impartialité des personnes chargées des enquêtes et de la prise de décision. Cette révision a été chapeautée par le comité de travail sur l'encadrement législatif en matière d'estimation.

Une nouvelle version du Code de déontologie des estimateurs en dommages automobiles a été rédigée pour tenir compte de ces changements ; elle est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2018.



CAMPAGNE D'INFORMATION ET DE PROMOTION

Pour mieux faire connaître ses mandats et ses services auprès des consommateurs, le GAA a orchestré des campagnes d'information et de promotion tout au long de l'année en assurant une présence dans les moteurs de recherche et en publiant des annonces et des bannières sur des sites spécialisés.

CAPSULES VIDÉO « VRAI OU FAUX ? »

Le GAA a été actif sur le Web en diversifiant sa présence grâce à la production de courtes vidéos interactives sur le thème « Vrai ou faux ? ». Ces vidéos posent chacune une question sur l'assurance automobile ou le règlement d'un sinistre. En plus d'être informatives, ces vidéos peuvent être facilement partagées sur les médias sociaux. Les 12 vidéos produites ont été vues plus de 77 000 fois.

Les vidéos les plus populaires

Mon ami a un accident avec mon auto.



Accident avec un véhicule emprunté

Accrochage dans un stationnement : responsable à 50 % ?



Accrochage dans un stationnement

J'aurai à payer une franchise, peu importe si je suis responsable ou non de l'accident.



La franchise

VRAI OU FAUX ?



Collision à la suite d'un feu rouge brûlé

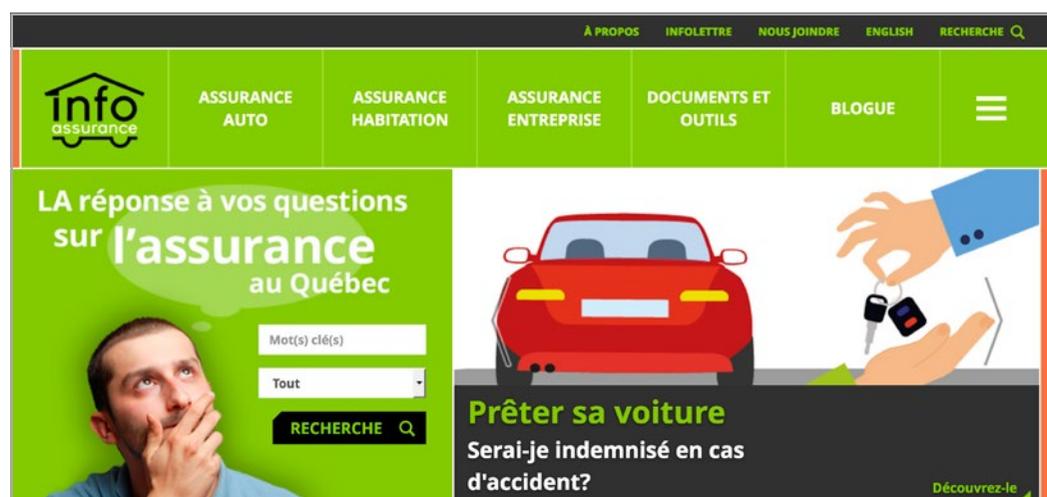
REFONTE DU SITE INFOASSURANCE.CA

En juin 2017, le GAA a mis en ligne la nouvelle version du site *infoassurance.ca*, destiné aux consommateurs.

Le site répond désormais aux normes technologiques actuelles et s'adapte à l'écran des ordinateurs, des tablettes électroniques et des téléphones intelligents. Diverses fonctionnalités ont aussi été revues afin de s'adapter aux médias sociaux et de permettre ainsi aux utilisateurs d'en partager plus aisément le contenu. Une nouvelle identité visuelle du site a de plus été créée.

Comme nouveauté, une section Blogue a été ajoutée au site. Une quinzaine de textes sur l'assurance auto permettant d'approfondir un sujet précis ont été mis en ligne depuis son lancement.

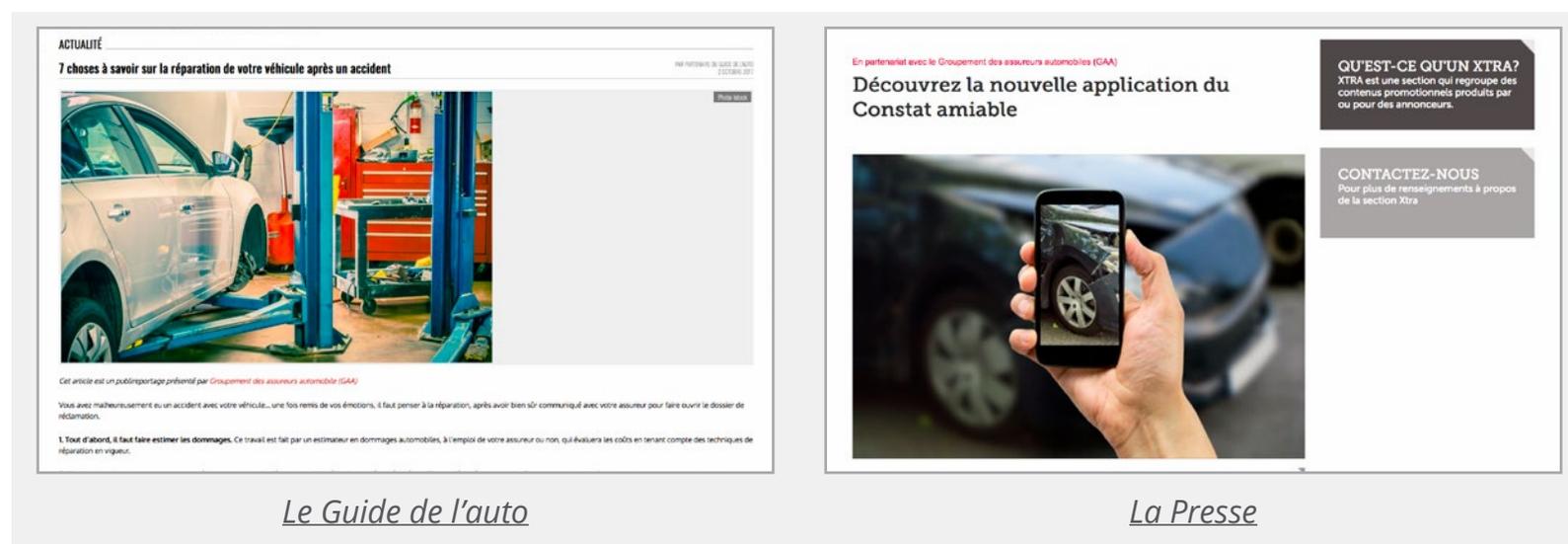
Rappelons que le site *infoassurance.ca*, développé conjointement avec le Bureau d'assurance du Canada, se veut la référence pour toutes les questions d'assurance de dommages au Québec.



Le nouveau site Infoassurance

PUBLICITÉ NATIVE

Le GAA a utilisé de nouveau cette année la publicité native, une formule toujours intéressante pour joindre les consommateurs, et fait paraître des articles sur divers sujets touchant l'assurance automobile et ses mandats. Ces articles ont été publiés autant sur des sites Web grand public (*lapresse.ca*, *ledevoir.com*, *journalmetro.com*) que sur des sites spécialisés en automobile (*autoexpert.ca*, *guideautoweb.com*), pour un total de plus de 35 300 vues.



CONCOURS PNEUS D'HIVER

À la suite du succès remporté en 2016 par le concours permettant de gagner des pneus d'hiver, le GAA a récidivé l'automne dernier. Sur Facebook, les internautes devaient répondre à une des cinq questions sur l'assurance automobile pour participer au tirage.



L'ANNÉE EN CHIFFRES

PRÉSENCE SUR LES MÉDIAS SOCIAUX

Le GAA a intensifié sa présence sur Facebook et LinkedIn avec la publication ou le partage de 77 articles tout au long de l'année. Cela lui a permis d'augmenter le nombre d'abonnés pour chacun de ces médias.

	Abonnés	Interactions
Facebook	2 288	9 540
LinkedIn	740	791

SITES WEB

	Visites	Pages vues
gaa.qc.ca	193 910	424 981
infoassurance.ca	194 278	418 312

CENTRE D'INFORMATION SUR LES ASSURANCES

NOUVEAU SERVICE DE CLAVARDAGE

Les consommateurs peuvent maintenant joindre les agents du Centre d'information sur les assurances par un nouveau mode de communication, soit le clavardage.

Grâce au clavardage, les consommateurs peuvent converser en temps réel avec un agent d'information du GAA en utilisant leur clavier. Cet outil est accessible sur les sites *infoassurance.ca* et *gaa.qc.ca*. Les consommateurs peuvent également joindre le Centre d'information par téléphone et par courriel.

SONDAGE DE SATISFACTION AUPRÈS DES ASSUREURS ET DES CONSOMMATEURS

Chaque année, le Centre d'information sonde les utilisateurs de ses services afin d'évaluer leur degré de satisfaction.

En 2017, près de 8 consommateurs sur 10 se disent très satisfaits de leur interaction avec un des agents du Centre d'information. Au-delà de 80 % d'entre eux se disent également très satisfaits des divers aspects évalués, dont la compréhension de leurs besoins, la clarté de la réponse reçue et la courtoisie des agents. De plus, 86 % recommanderaient le Centre d'information.

Du côté des assureurs, 94 % d'entre eux se disent très satisfaits des services du Centre d'information et des experts techniques du GAA. Quant aux différents éléments sondés, on note que 97 % des répondants sont très satisfaits du niveau d'expertise des agents. De plus, 97 % d'entre eux recommanderaient le Centre d'information et 96 % disent avoir l'intention de faire de nouveau appel à ses services.

Proportion des répondants qui se disent très satisfaits	Consommateurs	Assureurs
Courtoisie	90 %	99 %
Compréhension des besoins	85 %	98 %
Clarté des réponses	84 %	92 %
Neutralité	84 %	s.o.
Niveau d'expertise	s.o.	97 %

SENSIBILISATION DES MEMBRES AU RÔLE DU CENTRE D'INFORMATION

Afin de mieux faire connaître aux assureurs le rôle du Centre d'information, le GAA a organisé cinq séances d'information. Au cours de ces rencontres, il a été question du mécanisme d'accès à une assurance en rappelant, entre autres, sa raison d'être ainsi que la procédure qu'il implique. Ce fut également l'occasion d'expliquer les objectifs poursuivis par les interventions des agents auprès des assureurs, lesquelles permettent de régler efficacement un désaccord. Le GAA organisera à nouveau de telles rencontres en 2018.

*En 2017, le Centre d'information a permis à **128 automobilistes** de se conformer aux exigences de la loi grâce au mécanisme d'accès à l'assurance auto.*



COMITÉS

2017

Conseil d'administration

Claude Auclair, président	Vice-président, région du Québec, La Compagnie mutuelle d'assurance Wawanesa
Martin-Éric Tremblay, vice-président	Vice-président principal, région de l'Est, Aviva, compagnie d'assurance du Canada
Guy Lecours, trésorier	Chef des opérations, Promutuel Réassurance
Michèle Boulé	Directrice principale, exploitation, province de Québec, Pafco, Compagnie d'assurance
Stephen Decoteau	Vice-président, tarification, solutions d'affaires, modélisation et recherche, Desjardins assurances générales
François Dumas (jusqu'en mars 2017)	Vice-président, actuariat, assurances et intelligence d'affaires, La Capitale assurances générales
Christian Fournier (depuis mars 2017)	Vice-président à l'indemnisation, La Capitale assurances générales
Christian Laflamme	Vice-président, assurance des entreprises – exploitation, Société d'assurance générale Northbridge
Christine Lefebvre	Vice-présidente, assurance des particuliers, Intact Compagnie d'assurance
Marcel Lortie	Vice-président exécutif, Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation
Frédéric Saillant (depuis mars 2017)	Directeur principal, actuariat – R & D et contrats, SSQ, Société d'assurances
Patricia Therrien	Vice-présidente associée, conseils et surveillance, fraude à l'assurance, Compagnie d'assurance habitation et auto TD

Représentants du gouvernement

Richard Boivin	Sous-ministre adjoint aux politiques relatives aux institutions financières et au droit corporatif, ministère des Finances
Patrick Déry	Surintendant de l'encadrement de la solvabilité, Autorité des marchés financiers
Julien Reid	Directeur principal de l'encadrement des institutions financières et de l'assurance-dépôts, Autorité des marchés financiers

Membre de la permanence

Johanne Lamanque	Directrice générale et secrétaire du conseil
-------------------------	--

Comité exécutif

Claude Auclair, président
Martin-Éric Tremblay, vice-président
Guy Lecours, trésorier
Michèle Boulé

Membre de la permanence

Johanne Lamanque	Directrice générale et secrétaire du conseil
-------------------------	--

Comité des candidatures

Claude Auclair

Michèle Boulé

Patricia Therrien

Martin-Éric Tremblay

Membre de la permanence

Johanne Lamanque

Directrice générale et secrétaire du conseil

Comité d'audit

Guy Lecours, président

Marcel Lortie

Patricia Therrien

Membres de la permanence

Johanne Lamanque

Directrice générale

Jacques Drapeau

Coordonnateur et secrétaire

Comité de l'actuariat

Geneviève Garon, présidente

La Capitale assurances générales

Jean-François Bolduc

Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation

Hugo Corbeil

Intact Compagnie d'assurance

Stephen Decoteau

Desjardins assurances générales

Simon Girard

Promutuel Réassurance

Maxime Lafleur-Forcier

Compagnie d'assurance habitation et auto TD

Jean-François Lessard

Royal & Sun Alliance du Canada, Société d'assurances

Sylvain Nolet

La Compagnie d'assurance générale Co-operators

Barbara Sylvain

SSQ, Société d'assurances

Membre de la permanence

Marc-André Gagnon

Coordonnateur et secrétaire

Comité sur les normes et pratiques en assurance automobile

Sophie Duval, présidente (jusqu'en mai 2017)

Prysm Assurances générales

Linda Gosselin, présidente (depuis mai 2017)

Promutuel Réassurance

Laure Atangana (depuis novembre 2017)

SSQ, Société d'assurances

Marlène Baker

Royal & Sun Alliance du Canada, Société d'assurances

Manon Carpentier (depuis mai 2017)

Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation

Jean Chicoine (jusqu'en novembre 2017)

SSQ, Société d'assurances

Sébastien A. Fortin

Desjardins assurances générales

Isabelle Gingras

La Capitale assurances générales

Nathalie Guertin (jusqu'en décembre 2017)

Aviva, compagnie d'assurance du Canada

Christine Lefebvre

Intact Compagnie d'assurance

Vincent Tardif

Allstate du Canada, compagnie d'assurance

Membre de la permanence

Line Crevier

Coordonnatrice et secrétaire

Sous-comité technique en estimation automobile

Daniel Forest, président	Intact Compagnie d'assurance
Michel Belley	CarrXpert
Yves Brisson	Promutuel Réassurance
Michel Fournier (jusqu'en avril 2017)	Uni-Select – Carrossier ProColor
Gaétan Gadbois	Carstar Centre de collision Pro-Expert
Sylvain Guillemette	SSQ, Société d'assurances
Mario Lépine (depuis avril 2017)	Uni-Select – Carrossier Procolor
Gaétan Matte	Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation
Steve Moore (depuis février 2017)	Ami Carrosserie 2001
André Parra	Allstate du Canada, compagnie d'assurance
Sébastien Pichette	Fix Auto – siège social
Jonathan Pilon	Desjardins assurances générales
Antonio Sutura Sardo	Royal & Sun Alliance du Canada, Société d'assurances
Jean Turcotte (depuis février 2017)	Jean Turcotte Évaluations

Membres de la permanence

Alain Champagne

Denis Janelle

Martin Samson

France Tousignant

Comité de discipline des estimateurs en dommages automobiles

Nicole L'Escadres, présidente (jusqu'en mai 2017)

Richard Bisailon	Intact Compagnie d'assurance
Daniel Bouchard	Allstate du Canada, compagnie d'assurance
André Courteau	B. Normand Évaluateur (2000)
Sylvain Guillemette	SSQ, Société d'assurances
Bertrand Larivière	Évaluations M.A. Cyr & Associés
Gilles Pellerin	Centre d'estimation (De la Savane)

Membres de la permanence

Marie-Pierre Grignon

Jacqueline Doucet

Conseil d'arbitrage

Benoit Loyer, président (depuis mars 2017)	Desjardins assurances générales
Michel Laporte, président (jusqu'en mars 2017)	Société d'assurance générale Northbridge
Diane Bélanger, vice-présidente (depuis mars 2017)	Société d'assurance des particuliers Northbridge
Simon Bédard (depuis mars 2017)	Promutuel Réassurance
Isabelle Circé	La Capitale assurances générales
Réal Clermont	Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation
Hugues Côté-Tremblay	Aviva, compagnie d'assurance du Canada
Marie-Chantal Dion	Intact Compagnie d'assurance
Isabelle Flamand (jusqu'en mars 2017)	Sécurité Nationale compagnie d'assurance

Membre de la permanence

Susanne Braün Coordonnatrice et secrétaire

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

Dulce Gomes, présidente	La Capitale assurances générales
Diane Bélanger (depuis février 2017)	Société d'assurance générale Northbridge
Luc-Julien Fontaine (jusqu'en février 2017)	Royal & Sun Alliance du Canada, Société d'assurances
France Gaulin	Desjardins assurances générales
Pascale Huneault	Intact Compagnie d'assurance
Judith Meilleur (jusqu'en novembre 2017)	Aviva, compagnie d'assurance du Canada
Membre de la permanence	
Silvia Ojeda	Coordonnatrice et secrétaire

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

Maryse Degagné (jusqu'en octobre 2017)	Société d'assurance générale Northbridge
Louise Desgranges	Aviva, compagnie d'assurance du Canada
Michel Dionne	Desjardins assurances générales
Cristian Dobrica	Intact Compagnie d'assurance
Danielle Lamarre	Zurich Compagnie d'assurances SA
Francine Leclerc	La Capitale assurances générales
Monica Marquès	La Compagnie d'assurance générale Co operators
Membre de la permanence	
Silvia Ojeda	Coordonnatrice et secrétaire

Comité de travail sur les pratiques en estimation de dommages automobiles

Yves Brisson	Promutuel Réassurance
Réal Clermont (depuis novembre 2017)	Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation
Mario Couture (depuis novembre 2017)	La Capitale assurances générales
Daniel Forest	Intact Compagnie d'assurance
Sylvain Guillemette	SSQ, Société d'assurances
Gaétan Matte (jusqu'en octobre 2017)	Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation
André Parra	Allstate du Canada, compagnie d'assurance
William Perreault	Desjardins assurances générales
Antonio Suter Sardo (jusqu'en octobre 2017)	Royal & Sun Alliance du Canada, Société d'assurances
Membres de la permanence	
Alain Champagne	
Jacqueline Doucet	

Comité de travail – Véhicules et équipements lourds

Éric Bertrand (depuis mars 2017)	Garage René Bertrand
François Thouin	Garage François Thouin
Luc Trudel	Société d'assurance générale Northbridge
Jean Turcotte	Jean Turcotte Évaluations
Evans Villeneuve	Intact Compagnie d'assurance
Membres de la permanence	
Daniel Rodrigue	
France Tousignant	

Comité de travail – Matériel d’atelier

Michel Belley	CarrXpert
Michel Fournier (jusqu’en avril 2017)	Uni-Select – Carrossier ProColor
Gaétan Gadbois	Carstar centre de collision Pro-Expert
Steve Moore (depuis février 2017)	Ami Carrosserie 2001
Mario Lépine (depuis avril 2017)	Uni-Select – Carrossier Procolor
André Parra	Allstate du Canada, compagnie d’assurance
Sébastien Pichette	Fix Auto – siège social
Jonathan Pilon	Desjardins assurances générales
Membres de la permanence	
Denis Janelle	
France Tousignant	

Sous-comité sur les véhicules intelligents

Jean Chicoine	SSQ, Société d’assurances
Jérôme Dubé	La Capitale assurances générales
Fanny Duquette-Murphy	Aviva, compagnie d’assurance du Canada
Sylvain Lachapelle	Intact Compagnie d’assurance
Antoine Lauzon	Allstate du Canada, compagnie d’assurance
Marie-Ève Leclerc	Promutuel Réassurance
Benoit Loyer (depuis février 2017)	Desjardins assurances générales
Jocelyne Nadeau	Royal & Sun Alliance du Canada, Société d’assurances
Véronique Ouellet (depuis août 2017)	Economical, compagnie mutuelle d’assurance
Denis Poulin-Lacasse (jusqu’en février 2017)	Desjardins assurances générales
Marie-Anik Shoiry	Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation
Substituts	
Marc Bélanger	Promutuel Réassurance
Stéphanie Carrier	Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation
Simon Gagné	La Capitale assurances générales
Jean-François Héту	Aviva, compagnie d’assurance du Canada
Membres de la permanence	
Susanne Braün	Coordonnatrice
Joanne Allard	Secrétaire

Comité consultatif des technologies de l’information

Sylvain Guilbault	Intact, Compagnie d’assurance
Michel Lévesque	La Capitale assurances générales
François Pelletier	Promutuel Réassurance
Membres de la permanence	
André Bourdages	
Michel Ladéroute	

Direction

Johanne Lamanque	Directrice générale
Michel Ladéroute	Directeur général adjoint
André Bourdages	Directeur des technologies et de l’information analytique
Alain Champagne	Directeur de l’estimation automobile et des plans d’assurance
Gaétan Morin	Directeur des services administratifs et des ressources humaines

NOTE : Le service des Communications et des affaires publiques de même que celui des Affaires techniques et juridiques du Bureau d’assurance du Canada (BAC), dirigés respectivement par Pierre Babinsky et Marie-Pierre Grignon, soutiennent le GAA dans la réalisation de ses mandats en vertu d’une entente signée entre les deux organisations.