

Rapport
d'activités

2018

CONTENU

2018

MOT DU PRÉSIDENT	1
MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE	2
FAITS SAILLANTS	3
CONSTAT AMIABLE	4
Application mobile : un outil utilisé par les assurés Promotion de l'application	
NORMES ET PRATIQUES EN ASSURANCE AUTOMOBILE	5
Révision de la F.P.Q. n° 2 Projet-pilote de minibus autonome Révision du F.P.Q. n° 5 F.P.Q. n° 1 : d'autres améliorations en vue	
FICHER CENTRAL DES SINISTRES AUTOMOBILES	6
Modifications aux règles de conformité Optimisation des processus et des systèmes	
PLAN DE RÉPARTITION DES RISQUES	7
Hausse marquée du volume de primes transportées Modifications au Règlement n° 7 Formation d'un groupe d'experts en indemnisation Changements au site transactionnel	
PLAN STATISTIQUE AUTOMOBILE	8
Nouveau système de prévalidation des fichiers Publication des statistiques 2017 sur le Web	
ESTIMATION EN DOMMAGES AUTOMOBILES	9
Nouvelle mesure pour les apprentis Collaboration avec le CSMO-Auto Modernisation du Certificat de qualification d'estimateur Projet Ciblage Véhicules lourds : formation par modules Mises à jour annuelles des normes et procédures	
INFORMATION ET CONSEILS AUX ASSURÉS	11
Poursuite de la campagne « Vrai ou faux ? » Chroniques pour informer les consommateurs Répondre aux préoccupations des consommateurs Concours « Bien chaussé pour l'hiver » Médias sociaux et sites Web Centre d'information : hausse des demandes d'accès Interventions des agents du Centre d'information	
VISIBILITÉ DU GAA	14
Campagne de notoriété du GAA au sein de l'industrie	
COMITÉS	15

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

Guy
Lecours

© Photo Réjean Meloche

Lors de sa création il y a 40 ans, le GAA se voyait confier différents mandats, dont celui de garantir l'accès à une assurance à tous les automobilistes.

Ce rôle est plus important que jamais avec le resserrement qui caractérise le marché de l'assurance automobile. Les répercussions de ce resserrement se sont fait sentir au GAA, le volume d'appels relatifs à l'augmentation des primes ou aux difficultés à s'assurer reçus au Centre d'information ayant bondi cette année, tout comme le nombre de dossiers dans lesquels le GAA a dû intervenir pour garantir l'accès à une assurance. Du côté du Plan de répartition des risques, le volume de primes transportées a atteint un sommet inégalé, confirmant son importance pour les membres.

Grâce au travail et à la vigilance de nos équipes, le GAA a pu donner les renseignements attendus et répondre aux besoins des consommateurs, des assureurs et des courtiers. Dans un tel contexte, notre mission, axée sur l'accessibilité de l'assurance et une tarification équitable, prend tout son sens.

S'ADAPTER

Parmi les autres réalités avec lesquelles le GAA a composé cette année, il y a bien sûr l'économie collaborative, où l'utilisation d'un bien est partagée. Afin de mieux répondre à ces nouveaux besoins, le GAA a mené une réflexion et entrepris des travaux pour adapter la Formule des conducteurs (F.P.Q. n° 2) afin d'en faire une police d'assurance complète pour les automobilistes qui ne possèdent pas de véhicule, mais qui utilisent celui d'un tiers.

Le GAA a aussi été interpellé en 2018 par l'arrivée d'un premier véhicule automatisé autorisé à circuler sur nos routes dans le cadre d'un projet-pilote. Au-delà des enjeux technologiques qui y sont associés, ce type de véhicule remet en question certains éléments fondateurs de notre régime d'assurance automobile. Proactif, le GAA est intervenu afin de clarifier les enjeux advenant un accident et de s'assurer ainsi que tous les usagers de la route sont protégés.

Le GAA est une organisation à l'écoute des besoins de ses différents publics dans un environnement qui évolue rapidement. Grâce à nos multiples comités et aux relations fructueuses que nous entretenons avec les diverses parties prenantes, nous nous employons à nous adapter afin de rester pertinent et crédible dans l'accomplissement de notre mission.

Un grand merci à tous ceux et celles, membres ou employés, qui s'engagent envers la mission du GAA et qui contribuent à son succès.



MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Johanne
Lamanque

© Photo Réjean Meloche

Le GAA veille aux intérêts des consommateurs tout en travaillant de concert avec ses membres depuis maintenant 40 ans, et il a poursuivi en ce sens en 2018.

Le GAA répond toujours présent pour les consommateurs. Non seulement il ne ménage aucun effort pour joindre ces derniers là où ils se trouvent, mais il demeure à l'affût de leurs préoccupations et des enjeux émergents. Les consommateurs ont d'ailleurs été nombreux à consulter nos sites Web et nos médias sociaux, à visionner notre campagne « Vrai ou faux ? » et à profiter des différents outils mis à leur disposition.

À ce sujet, l'application du Constat amiable a été téléchargée par des milliers d'automobilistes et utilisée par plusieurs d'entre eux pour rapporter un accident en 2018.

Au Centre d'information, nos agents ont traité avec diligence pas moins de 14 000 demandes d'une complexité grandissante, et ce, en maintenant la qualité du service et la satisfaction de la clientèle.

AMÉLIORER NOS SERVICES AUX ASSUREURS ET AUX PARTENAIRES

L'une de nos valeurs phares, l'amélioration continue s'est concrétisée cette année de diverses façons. Au chapitre de l'estimation des dommages automobiles, nous avons revu l'encadrement des estimateurs, modifié les règles d'admissibilité des apprentis et instauré une nouvelle formation. Autant de changements qui visent à mieux répondre aux besoins de l'industrie. Des changements ont également été apportés au Fichier central des sinistres automobiles, au Plan de répartition des risques et au Plan statistique automobile, qu'il s'agisse d'optimiser les processus, d'améliorer les fonctionnalités transactionnelles ou de concevoir de nouveaux outils.

Nous avons aussi mis en ligne une version complètement renouvelée du site infozone, dont les contenus ont été révisés et les fonctionnalités modernisées. L'ensemble de ces réalisations vise un seul et même objectif : repenser nos façons de faire afin d'offrir un meilleur service à nos différents publics.

PLUS VISIBLE QUE JAMAIS DANS L'INDUSTRIE

En 2018, le GAA a également déployé une campagne au sein de l'industrie pour mieux faire connaître ses mandats et activités auprès de différents intervenants. Grâce à une présence soutenue dans divers événements et à la diffusion de plusieurs articles et annonces publicitaires dans les médias de l'industrie, le GAA a été plus visible que jamais.

Vous constaterez à la lecture de ce rapport d'activités que 2018 a été une année bien remplie et riche en réalisations de toutes sortes. Cette publication témoigne du travail accompli par nos équipes et par les professionnels de l'industrie qui siègent à nos comités. La collaboration de ces derniers, aussi remarquable qu'essentielle, nous permet d'accomplir avec succès nos différents mandats. Je les en remercie.



FAITS SAILLANTS

2018

FICHER CENTRAL DES
SINISTRES AUTOMOBILES



1 881 130
consultations

WEB



229 358
visites sur gaa.qc.ca

CENTRE
D'INFORMATION



14 133
appels liés à l'assurance auto

ACCÈS À
L'ASSURANCE AUTO



314
dossiers réglés

ESTIMATION



7 391
dossiers contrôlés

VISITES DE
CONFORMITÉ



139 FCSA **34** PRR

CONSTAT
AMIABLE



28 000
téléchargements

PLAN
STATISTIQUE

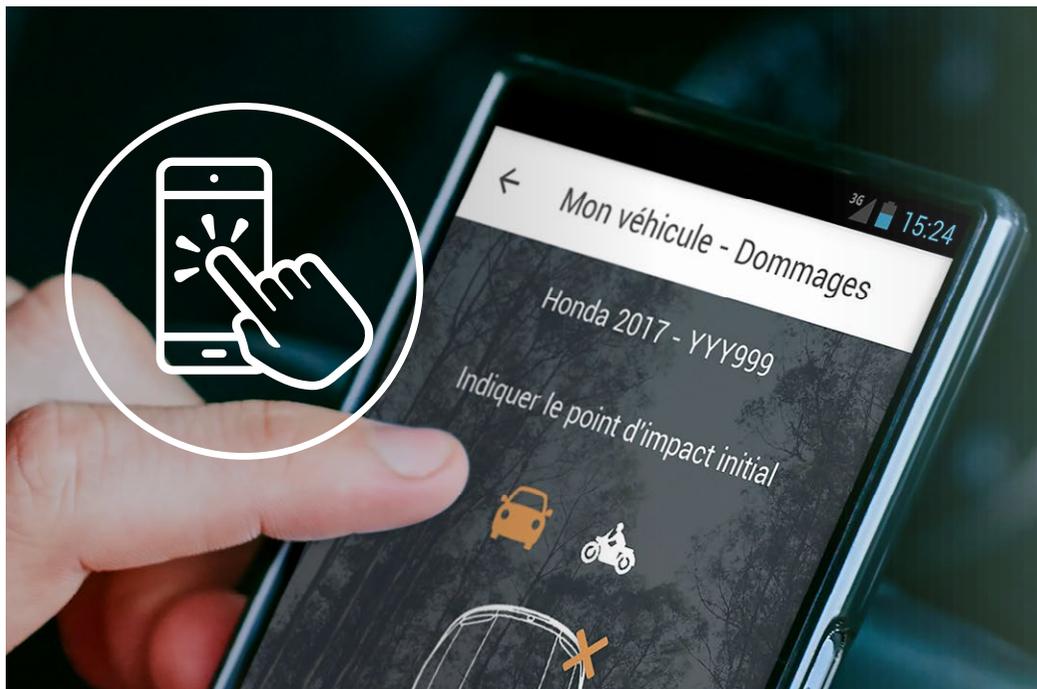


12 240
tableaux analysés

PLAN DE RÉPARTITION
DES RISQUES



205 M\$
primes transportées



CONSTAT AMIABLE

L'APPLICATION MOBILE : UN OUTIL UTILISÉ PAR LES ASSURÉS

Lancée en 2017, l'application mobile du Constat amiable continue d'être téléchargée mois après mois. Afin de mieux répondre aux besoins des utilisateurs et d'améliorer leur expérience, le GAA y a apporté des changements et des améliorations au cours de l'année.

Parmi les ajustements apportés, notons :

- L'amélioration du processus d'envoi du Constat.
- L'ajout de fenêtres et d'instructions à chacune des étapes afin de mieux guider l'utilisateur jusqu'au moment de la transmission du Constat.
- L'activation d'une notification pour informer l'utilisateur que les étapes n'ont pas toutes été complétées.

Un sondage mené par le GAA auprès des assureurs ayant adhéré à l'application a permis de constater que 71 % d'entre eux ont reçu des Constats provenant de l'application mobile. Ceux-ci ont souligné la clarté des informations reçues par l'entremise de l'application et sa simplicité d'utilisation pour les assurés.

PROMOTION DE L'APPLICATION

Le GAA a mis en place une campagne de promotion sur le Web et dans les médias sociaux afin de faire connaître l'application aux consommateurs, notamment sur Facebook, le site de MétéoMédia et Google AdWords. Par ailleurs, le chroniqueur techno François Charron a testé l'application et publié une critique très positive sur son site Web.



La vidéo de François Charron a généré 1 700 visites sur la page de téléchargements de l'application.

*L'application a été téléchargée près de **28 000 fois** en 2018, pour un total de **66 756 téléchargements** depuis son lancement en 2017.*



NORMES ET PRATIQUES EN ASSURANCE AUTOMOBILE

RÉVISION DE LA F.P.Q. N° 2 : RÉPONDRE À DE NOUVEAUX BESOINS

L'émergence de l'économie collaborative crée dans son sillon de nouveaux besoins en matière d'assurance, la plupart des produits offerts étant basés sur la propriété de biens. Cela a amené le GAA à réviser la F.P.Q. n° 2 – Formule des conducteurs pour offrir une couverture en responsabilité civile aux consommateurs qui ne sont pas propriétaires d'un véhicule, mais qui cherchent tout de même à bénéficier d'une couverture d'assurance lorsqu'ils empruntent ou louent un véhicule.

La nouvelle version de la police comportera seulement une garantie en responsabilité civile, pour couvrir les dommages aux véhicules des tiers. Offerte uniquement aux conducteurs qui ne sont pas propriétaires d'un véhicule, elle sera rédigée en langage simplifié et présentée dans un format beaucoup plus visuel.

Les travaux de rédaction de la police, réalisés au sein d'un comité réunissant des représentants des assureurs, du GAA et de l'Autorité des marchés financiers, seront achevés en 2019.

PROJET-PILOTE DE MINIBUS AUTONOME : LE GAA CLARIFIE DES VOLETS

Le GAA a effectué plusieurs démarches auprès des différents acteurs liés au projet-pilote de Keolis à Candiac afin de déterminer la couverture d'assurance adéquate pour ce type de véhicule.

Les démarches ont permis de tirer les conclusions suivantes :

- Les collisions entre les véhicules autonomes visés et les autres véhicules seront traitées en vertu de la Convention d'indemnisation directe et des formulaires d'assurance automobile en vigueur.
- L'opérateur sera considéré comme le conducteur du véhicule.
- En cas de réclamation, l'accident sera inscrit au Fichier central des sinistres automobiles.

RÉVISION DU F.P.Q. N° 5 : RÉSOUDRE CERTAINS PROBLÈMES

Le GAA a procédé à la révision du F.P.Q. n° 5 – Formulaire d'assurance complémentaire pour les dommages occasionnés au véhicule assuré (assurance de remplacement) afin de corriger certains problèmes ayant été soulevés par l'industrie. Pour ce faire, un sous-comité réunissant des représentants des assureurs, du GAA et de l'Autorité des marchés financiers a été formé. Plusieurs modifications ont été apportées à cette police dont le retrait de l'option 1, qui prévoyait le remplacement du véhicule chez le même concessionnaire. Dorénavant, l'assuré recevra le versement de son indemnisation pour remplacer son véhicule auprès du concessionnaire de son choix.

La nouvelle version de la police a été publiée le 1^{er} décembre dernier pour une entrée en vigueur le 1^{er} mars 2019.

LE F.P.Q. N° 1 : D'AUTRES AMÉLIORATIONS EN VUE

En 2014, la police d'assurance auto F.P.Q. n° 1 – Formulaire des propriétaires a été réécrite en langage simplifié dans le but de la rendre plus compréhensible pour les consommateurs. Afin de vérifier si cet objectif avait été atteint, le GAA a tenu des groupes de discussion en 2017. À la lumière des conclusions du rapport, une série d'améliorations ont été ciblées cette année et seront intégrées à la police lors d'une prochaine révision.



FICHER CENTRAL DES SINISTRES AUTOMOBILES

MODIFICATIONS AUX RÈGLES DE CONFORMITÉ : LE LÉGISLATEUR ACQUIESCE À LA DEMANDE DU GAA

Le législateur a tenu compte, dans le projet de loi n° 141, d'une demande du GAA à l'effet de modifier les règles de conformité imposées aux assureurs entourant la consultation du Fichier central des sinistres automobiles (FCSA).

L'article 179.1 de la *Loi sur l'assurance automobile* a en effet été modifié afin de permettre à l'assureur de consulter le FCSA sans que l'assuré ait préalablement à déclarer ses sinistres. Néanmoins, les assureurs conservent l'obligation de confirmer cette information avec les assurés. Le GAA tient désormais compte de ces changements dans son processus d'inspection.

OPTIMISATION DES PROCESSUS ET DES SYSTÈMES

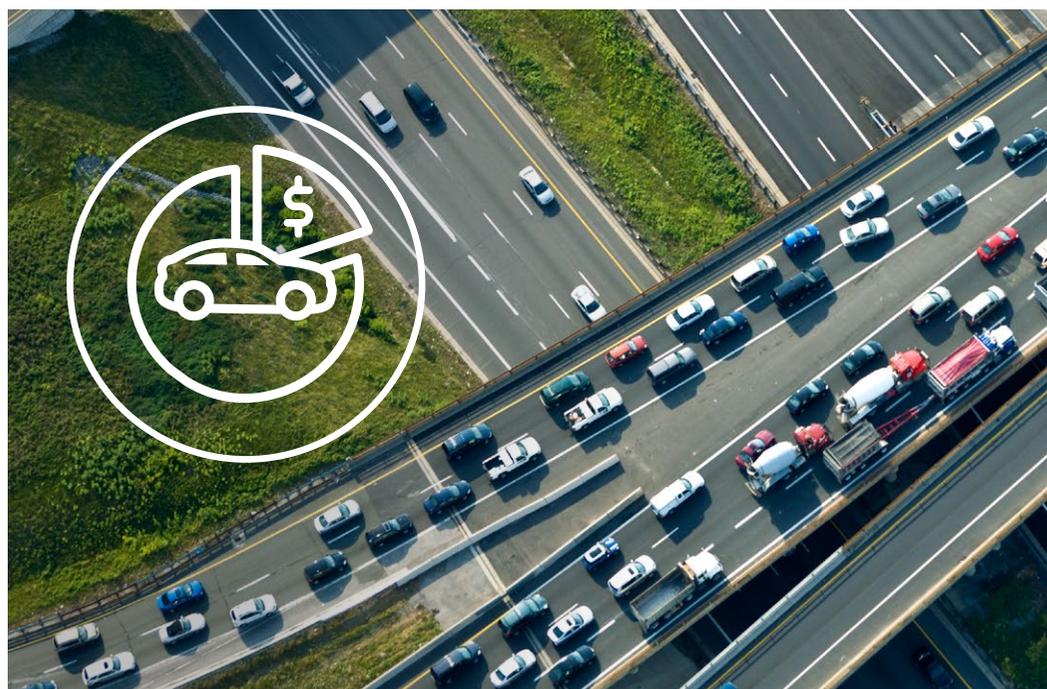
Le GAA analyse et revoit régulièrement ses façons de faire dans le but d'améliorer son efficacité et la qualité de ses services.

Dans cette optique, l'équipe du FCSA a mis en place un projet-pilote en 2018 visant à modifier son processus de sélection des cabinets de courtage appelés à faire l'objet d'une visite de conformité. Le processus révisé sera implanté en 2019 et permettra d'accroître l'efficacité du GAA en optimisant ces visites et en réduisant leur nombre chez les cabinets de courtage en région éloignée. Il permettra également de valider la conformité des cabinets qui consultent peu le FCSA.

Du côté des assureurs, une grille récapitulative des transactions non corrigées a été ajoutée au site transactionnel du FCSA, une mesure mise en place pour faciliter le travail de correction et réduire les charges administratives.

Quant aux consommateurs qui font une demande de rectification, ils reçoivent désormais leur documentation directement sur le site Web du FCSA, à mondossier.gaa.qc.ca, plutôt que par la poste. Cette nouveauté a permis de réduire sensiblement le délai de traitement de ces demandes.

Consultations du FCSA – assureurs et courtiers	1 856 469
Consultations du FCSA – assurés	24 661
• Consultations Web	15 438
• Consultations Web avec clicSÉCUR	7 849
• Autres	1 374
Nombre de personnes qui ont suivi une formation sur le FCSA	74



PLAN DE RÉPARTITION DES RISQUES

HAUSSE MARQUÉE DU VOLUME DE PRIMES TRANSPORTÉES

Le resserrement du marché de l'assurance observé au cours de la dernière année se reflète dans l'importante augmentation du volume de primes transportées par les assureurs au Plan de répartition des risques (PRR). Cette situation a amené l'équipe du PRR à effectuer davantage d'interventions ciblées auprès des assureurs qui s'approchaient des limites permises.

Volume de primes transportées (au 31 décembre 2018)

Année d'assurance	Risques des particuliers	Risques des entreprises	Tous risques
2018	196 857 181 \$	8 691 674 \$	205 548 855 \$
2017	135 891 568 \$	3 348 628 \$	139 240 196 \$
2016	99 912 497 \$	2 887 129 \$	102 799 626 \$
2015	93 544 089 \$	3 021 115 \$	96 565 204 \$
2014	96 283 668 \$	2 672 217 \$	98 955 885 \$

MODIFICATIONS AU RÈGLEMENT N° 7

Au cours de la dernière année, le GAA a apporté des changements au Règlement n° 7 en abrogeant son chapitre 4, qui touchait les conditions et les majorations additionnelles requises pour le transport d'un risque des entreprises. Ce retrait était nécessaire afin de permettre au PRR d'accepter la tarification et les normes de souscription des assureurs en lien avec ces risques.

FORMATION D'UN GROUPE D'EXPERTS EN INDEMNISATION

En juin, le PRR a mis sur pied un groupe d'experts pour l'aider à mieux comprendre les pratiques d'indemnisation des assureurs pour les cas de sinistres plus complexes et pour le conseiller dans ses prises de décision.

CHANGEMENTS AU SITE TRANSACTIONNEL

En août dernier, des modifications ont été apportées au site transactionnel du PRR pour améliorer la consultation de l'historique des transactions (primes et sinistres) soumises. L'ajout de données additionnelles permet de comparer facilement les informations consignées au PRR et celles détenues par chaque assureur et de simplifier ainsi la saisie des transactions.

84 personnes ont suivi une formation sur le PRR.

Le taux de sinistralité s'élevait à **86,09 %** au 31 décembre 2018.



NOUVEAU SYSTÈME DE PRÉVALIDATION DES FICHIERS

Le GAA a développé une application visant à prévalider plus efficacement les fichiers informatisés. Accessible sur infozone et sur le Web, cette application remplace le logiciel de prévalidation qui était auparavant déployé chez les assureurs.

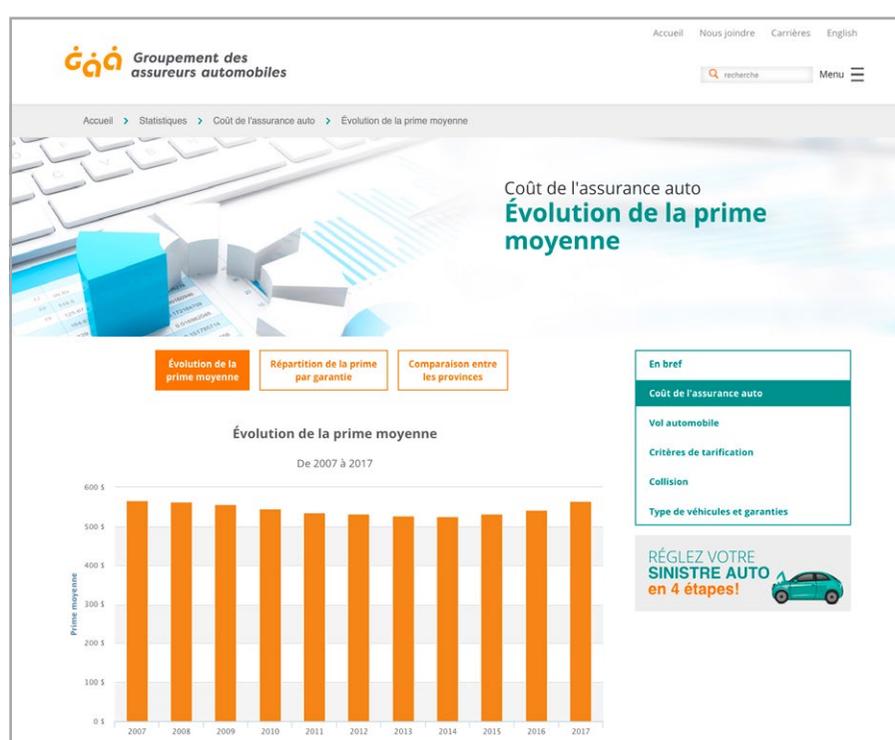
Les assureurs effectuent la prévalidation de leurs fichiers statistiques avant de les faire parvenir au GAA. Cette étape permet de déceler et de corriger les erreurs avant l'envoi définitif des fichiers vers le système du Plan statistique automobile (PSA).

Notons qu'une application semblable a été développée pour le Fichier central des sinistres automobiles.

PUBLICATION DES STATISTIQUES 2017 SUR LE WEB

À l'automne, le GAA a publié sur son site Web sa mise à jour annuelle des tableaux statistiques qui compilent une partie des données recueillies auprès des assureurs par l'équipe du PSA.

Les données de 2017 mettent en lumière une hausse de la prime moyenne pour une troisième année consécutive, confirmant le resserrement du marché de l'assurance automobile au Québec. Le GAA a publié un communiqué de presse sur les faits saillants tirés de ces statistiques.



Section Statistiques du site Web du GAA



NOUVELLE MESURE POUR LES APPRENTIS

Pour faire suite aux recommandations d'un comité de travail, le GAA a implanté une nouvelle condition d'accès au Certificat de qualification d'apprenti estimateur en dommages automobiles dans la catégorie « Auto ». Un examen de compétence a été ainsi introduit pour évaluer les candidats qui ne détiennent pas de diplôme d'études professionnelles en carrosserie et dont l'expérience se limite à avoir exercé comme estimateur en atelier. Cette mesure permettra à un plus grand nombre de candidats de postuler dans le but d'obtenir leur qualification du GAA.

LE GAA COLLABORE AVEC LE CSMO-AUTO

Le GAA collabore avec le Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles (CSMO-Auto) au développement d'une norme professionnelle pour le métier d'estimateur en dommages automobiles exerçant en atelier de carrosserie. Cette norme sera établie au terme d'une analyse des pratiques liées à la profession et de l'élaboration d'un profil de compétences. Une fois implantée, elle deviendra un outil de référence pour l'exercice du métier d'estimateur au Québec.

En participant à ce projet, le GAA est en mesure de promouvoir les meilleures pratiques en matière d'estimation automobile tout en partageant son expertise.

MODERNISATION DU CERTIFICAT DE QUALIFICATION D'ESTIMATEUR

Tout estimateur détenteur d'un Certificat de qualification actif peut dorénavant s'authentifier et imprimer au besoin son attestation de qualification d'estimateur sur le [site Web du GAA](#). L'information étant maintenant accessible sur le Web, les consommateurs et les assureurs peuvent y vérifier la qualification des estimateurs avec qui ils font affaire.

CONTRÔLE DE LA QUALITÉ : LE PROJET CIBLAGE EST CONCLUANT

Une nouvelle approche liée au contrôle de la qualité des estimateurs sera implantée en 2019. En effet, le GAA a mis en place cette année le Projet Ciblage, qui vise à optimiser son processus de contrôle de la qualité de l'estimation automobile.

Dans le cadre de ce projet, le GAA sélectionne des dossiers d'estimation selon des critères précis à des fins de vérification, plutôt que de cibler systématiquement chaque détenteur d'un Certificat de qualification. Parmi les dossiers ainsi ciblés, il y a ceux qui concernent des véhicules ayant subi des dommages plus complexes à réparer et ceux dont le coût des réparations est important. Ces vérifications se font, pour la plupart, en cours de réparation.

De plus, pour ce projet, tous les assureurs ayant des estimateurs à leur emploi ont adhéré à l'*Entente dans le cadre d'un accès électronique aux dossiers d'estimation aux fins de contrôle de qualité*, qui permet aux contrôleurs du GAA d'accéder directement aux devis d'estimation en utilisant les logiciels d'estimation Audatex ou Mitchell.

Grâce à cette nouvelle approche plus ciblée, le GAA améliore l'encadrement et l'accompagnement qu'il offre aux estimateurs et, ainsi, il répond mieux aux besoins de ses membres.

ESTIMATION DES DOMMAGES AUX VÉHICULES LOURDS : NOUVEAU PROGRAMME DE FORMATION PAR MODULES

Au cours de l'année, le GAA a lancé un nouveau programme de formation par modules. En 2018, un premier module sur les normes et les procédures en estimation de dommages aux véhicules et équipements lourds a été offert aux estimateurs et aux réparateurs.

Répondant à un besoin exprimé par l'industrie de l'assurance, cette formation permet aux participants non seulement de gagner en efficacité dans leur travail et de soumettre des estimations de meilleure qualité, mais aussi de prévenir les erreurs potentiellement coûteuses. Elle permet également aux estimateurs et aux réparateurs de bien maîtriser les outils essentiels à leur travail.

Ce module de formation s'ajoute aux deux sessions de formation offertes dans le cadre du programme complet en estimation de dommages aux véhicules et équipements lourds et aux trois sessions de formation en estimation de dommages automobiles offertes par le GAA.



Daniel Rodrigue, contrôleur de la qualité au GAA, lors d'une séance de formation du module sur les normes et procédures en estimations des dommages aux véhicules et équipements lourds donnée à Québec.

MISES À JOUR ANNUELLES DES NORMES ET PROCÉDURES

Le GAA a mis à jour certaines directives et allocations dans ses guides d'estimation (automobile et véhicules et équipements lourds), notamment :

- Ajout d'une directive relative à l'estimation à partir de photographies.
- Ajout d'une allocation de temps pour le nettoyage et la préparation de pièces d'origine recyclées.
- Ajout d'une allocation relative à un gaz réfrigérant.
- Mise à jour des allocations accordées pour la vidange et la recharge du système de climatisation.



POURSUITE DE LA CAMPAGNE « VRAI OU FAUX ? » : UN GRAND SUCCÈS

Fort du succès remporté par cette campagne en 2017, le GAA a reconduit en 2018 la diffusion des vidéos « Vrai ou faux ? ». Six nouvelles capsules portant sur des thèmes touchant l'assurance auto et le règlement de sinistres ont été produites au cours de l'année. Courtes, ces vidéos animées ont été très populaires, ayant été vues plus de 170 500 fois.

Les vidéos les plus populaires

<p>Vous pouvez aussi télécharger l'application mobile!</p>  <p><u>Le Constat amiable</u></p>	<p>C'est votre assureur qui établit votre degré de responsabilité.</p>  <p><u>La responsabilité</u></p>
--	---

DES CHRONIQUES POUR INFORMER LES CONSOMMATEURS

Le GAA a également poursuivi la diffusion d'articles sur le Web grâce aux partenariats avec *Protégez-Vous* et *Le Guide de l'auto*. Au total, les 11 chroniques publiées ont été vues plus de 13 600 fois.

 <p><u>Protégez-Vous</u></p>	 <p><u>Le Guide de l'auto</u></p>
---	---

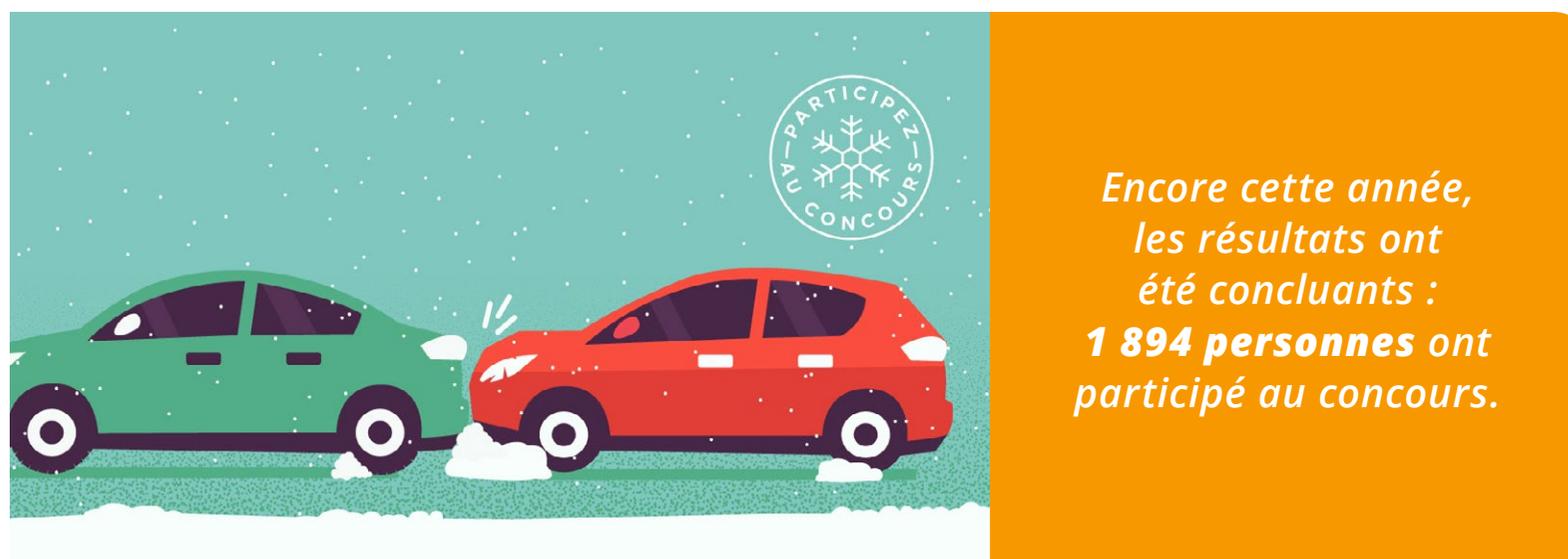
DU NOUVEAU CONTENU POUR RÉPONDRE AUX PRÉOCCUPATIONS DES CONSOMMATEURS

Le GAA a produit différents contenus, notamment des blogues et des chroniques, afin de répondre à des besoins exprimés par les consommateurs ou à des enjeux émergents. Ainsi, des articles ont été publiés sur les sujets suivants :

- Perte totale de votre véhicule : bien comprendre l'avenant 43
- Un accident : couvert ou non ? Trois questions pour le savoir rapidement
- L'assurance automobile et le cannabis
- Cinq mythes en matière d'assurance auto
- Comprendre le régime d'assurance automobile
- La fatigue et la distraction au volant

CONCOURS « BIEN CHAUSSÉ POUR L'HIVER »

Le GAA a organisé pour une troisième année son populaire concours sur Facebook, qui permet aux participants de courir la chance de gagner des pneus d'hiver.



PRÉSENCE SUR LES MÉDIAS SOCIAUX

Avec plus de 200 publications sur ses médias sociaux en 2018, le GAA a augmenté significativement son nombre d'abonnés et, par conséquent, la portée de ses communications. Le nombre d'abonnés s'élève à 1 516 pour LinkedIn et à 3 160 pour Facebook. Ce volume est important, car il procure au GAA un auditoire intéressé à en savoir plus sur ses activités et sur l'assurance automobile. Le GAA a également publié différentes nouvelles sur LinkedIn, une stratégie porteuse lui ayant permis d'accroître sa notoriété et de se faire valoir comme employeur.

	Abonnés	Interactions
Facebook	3 160	49 011
LinkedIn	1 516	4 769

SITES WEB

	Visites	Pages vues
gaa.qc.ca	229 358	489 243
infoassurance.ca	236 427	520 436

CENTRE D'INFORMATION SUR LES ASSURANCES : HAUSSE DES DEMANDES D'ACCÈS

En 2018, le nombre de dossiers d'accès à l'assurance auto traités par les agents du Centre d'information sur les assurances a augmenté de 136 % par rapport à l'année précédente. Cette hausse est liée au resserrement des règles de souscription des assureurs en matière d'assurance des particuliers et des entreprises. Elle est plus particulièrement marquée dans le cas des transporteurs, qui représentent 34 % des demandes d'accès traitées cette année.

Afin de mieux comprendre les raisons de ce resserrement, le GAA a communiqué avec les assureurs concernés dans le but de leur rappeler les modalités d'application du mandat du GAA visant à garantir l'accès à une assurance auto.

Cette année, le Centre d'information a permis à 314 consommateurs de souscrire une assurance automobile, soit celle correspondant aux exigences de la loi, soit une assurance comportant des protections supplémentaires en vue de répondre à leurs besoins.

De plus, le GAA a amorcé cette année une réflexion sur les modalités d'application de l'aide qu'il fournit aux assurés incapables de se procurer une assurance automobile. Ce service comporte deux volets : l'application par le GAA de la loi selon laquelle tous les assureurs doivent offrir l'assurance minimale prévue et, dans certains cas, une assurance plus complète suivant le mécanisme développé en collaboration avec les membres.

Le nombre de demandes reçues au Centre d'information a grimpé de 9 % comparativement à l'année précédente. Une augmentation attribuable en grande partie au resserrement du marché.

INTERVENTIONS DES AGENTS DU CENTRE D'INFORMATION

Les agents du Centre d'information sont également appelés à intervenir auprès des assureurs en vue de régler un différend entre un assuré et sa compagnie d'assurance et de trouver une solution qui satisfait les deux parties. Le nombre d'interventions réalisées a connu une hausse de 30 % par rapport à l'année précédente. Avec un taux de réussite de 42 %, ces interventions sont judicieuses ; non seulement les dossiers ciblés par les agents sont pertinents, mais ils sont aussi bien accueillis par les assureurs qui acceptent de les réviser.



CAMPAGNE DE NOTORIÉTÉ DU GAA AU SEIN DE L'INDUSTRIE

L'année 2018 marquait les 40 ans du GAA. Pour souligner cet anniversaire, une campagne comprenant diverses activités a été mise en œuvre afin de rappeler la contribution de l'organisme au développement du régime d'assurance automobile et de promouvoir ses mandats et ses services.

Le coup d'envoi de la campagne a été donné par une entrevue de fond accordée au *Journal de l'assurance* et une participation remarquable à la Journée de l'assurance de dommages dans un espace d'animation situé à côté de l'aire de repas, très fréquentée. À cette occasion, le GAA a fait la promotion de ses mandats en proposant aux visiteurs de participer à un concours et de découvrir ainsi ses activités phares. Pas moins de 250 participants ont visité l'espace du GAA et échangé avec les représentants sur place.



Le GAA a eu une présence remarquable lors de la Journée de l'assurance de dommages qui s'est tenue le 13 mars 2018 à Montréal.

© Photo Réjean Meloche

Le GAA a également approché différents organismes de l'industrie afin de diffuser des articles sur des sujets d'intérêt liés à ses mandats. Au total, quatre articles ont paru dans les publications (magazines ou bulletins) des organismes suivants : Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec, Chambre de l'assurance de dommages, Association des femmes d'assurance de Québec et Association des femmes d'assurance de Montréal. De plus, une série de publicités ont été produites et diffusées dans divers médias de l'industrie.

Finalement, tout au long de l'année, le GAA a diffusé sur sa page LinkedIn des vidéos mettant en vedette ses employés et ses dirigeants de même que des capsules « Saviez-vous que ? », qui lui ont permis d'attirer l'attention des abonnés sur ses mandats et ses réalisations.



COMITÉS

2018

Conseil d'administration

Guy Lecours, président	Chef des opérations, Promutuel Réassurance
Patricia Therrien, vice-présidente	Vice-présidente associée, conseils et surveillance, fraude à l'assurance, Compagnie d'assurance habitation et auto TD
Marcel Lortie, trésorier	Vice-président exécutif, Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation
Diane Bélanger (depuis mars 2018)	Vice-présidente Indemnisation, Société d'assurance générale Northbridge
Michèle Boulé (jusqu'en mars 2018)	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 Dufault (depuis mars 2018)	Chef de la direction financière, La Mutuelle des municipalités du Québec
Christian Fournier	Président et chef de l'exploitation, La Capitale assurances générales
Christian Laflamme (jusqu'en mars 2018)	Vice-président, assurance des entreprises – exploitation, Société d'assurance générale Northbridge
Christine Lefebvre	Vice-présidente, assurance des particuliers, La Compagnie d'assurance Belair
Ronald Pavelack (depuis mars 2018)	Vice-président région Québec, Échelon Assurance
Frédéric Saillant	Directeur principal, actuariat – R & D et contrats, SSQ, Société d'assurance
Martin-Éric Tremblay (jusqu'en avril 2018)	Vice-président principal, région de l'Est, Aviva, compagnie d'assurance du Canada
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 et des ressources humaines

Guy Lecours, président
Stephen Decoteau
Marcel Lortie
Patricia Therrien
 Membre de la permanence
Johanne Lamanque

Comité de gouvernance et de mise en candidature

Guy Lecours, président
Diane Bélanger
Frédéric Saillant
 Membre de la permanence
Johanne Lamanque

Comité d'audit

Marcel Lortie, président
François Dufault
Christine Lefebvre
 Membre de la permanence
Johanne Lamanque

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 (jusqu'en mai 2018)	Desjardins assurances générales
Simon Girard	Promutuel Réassurance
Maxime Lafleur-Forcier	Compagnie d'assurance habitation et auto TD
Phong Le (depuis mai 2018)	Desjardins assurances générales
Jean-François Lessard	Royal & Sun Alliance du Canada, Société d'assurances
Sylvain Nolet (jusqu'en mai 2018)	La Compagnie d'assurance générale Co-operators
Barbara Sylvain	SSQ, Société d'assurance
Membre de la permanence	
Marc-André Gagnon	Coordonnateur et 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	Coordonnateur et secrétaire
Michel Ladéroute	

Comité sur les normes et pratiques en assurance automobile

Linda Gosselin, présidente	Promutuel Réassurance
Laure Atangana	SSQ, Société d'assurance
Marlène Baker	Royal & Sun Alliance du Canada, Société d'assurances
Sophie Beaulieu (depuis avril 2018)	Desjardins assurances générales
Manon Carpentier	Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation
Hugues Côté-Tremblay (depuis avril 2018)	Aviva, compagnie d'assurance du Canada
Sophie Duval	Prysm Assurances générales
Sébastien Fortin	Promutuel Réassurance
Isabelle Gingras	La Capitale assurances générales
Christine Lefebvre (jusqu'en juillet 2018)	Intact Compagnie d'assurance
Vincent Quirion (depuis septembre 2018)	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 (jusqu'en mai 2018)	Intact Compagnie d'assurance
Jonathan Pilon, président (depuis mai 2018)	Desjardins assurances générales
Michel Belley	CarrXpert
Yves Brisson (jusqu'en mai 2018)	Promutuel Réassurance
Mario Couture (depuis mai 2018)	La Capitale assurances générales
Gaétan Gadbois	Carstar Centre de collision Pro-Expert
Antonio Greco (depuis mai 2018)	Aviva, compagnie d'assurance du Canada
Sylvain Guillemette (jusqu'en mai 2018)	SSQ, Société d'assurance
Mario Lépine	Uni-Select – Carrossier Procolor
Gaétan Matte	Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation
Steve Moore	Ami Carrosserie 2001
André Parra	Allstate du Canada, compagnie d'assurance
Antonio Sutura Sardo	Royal & Sun Alliance du Canada, Société d'assurances
Guy Trottier (depuis mai 2018)	Fix Auto – siège social
Jean Turcotte	Jean Turcotte Évaluations
Rémy Verreault (depuis mai 2018)	Intact Compagnie d'assurance
Membres de la permanence	
Alain Champagne (jusqu'en juin 2018)	
Denis Janelle	
Maurice Lefrançois (depuis juillet 2018)	
Daniel Rodrigue	
Martin Samson	
France Tousignant	

Comité sur les véhicules et équipements lourds

Éric Bertrand	Garage René Bertrand
Vincent Laplante (depuis mai 2018)	Garage Ronald Laplante
François Thouin (jusqu'en mai 2018)	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 discipline des estimateurs en dommages automobiles

M^e Jean-François Malette, président

Richard Bisaillon	Intact Compagnie d'assurance
Daniel Bouchard	Allstate du Canada, compagnie d'assurance
André Courteau	B. Normand Évaluateur (2000)
Sylvain Guillemette	SSQ, Société d'assurance
Bertrand Larivière (jusqu'en mars 2018)	Évaluations M.A. Cyr & Associés
Gilles Pellerin	Centre d'estimation (De la Savane)
Pierre Stromei (depuis mars 2018)	Service d'évaluation Prestige (S.E.P.)

Membres de la permanence

Marie-Pierre Grignon
Jacqueline Doucet

Conseil d'arbitrage

Benoit Loyer, président	Desjardins assurances générales
Diane Bélanger, vice-présidente	Société d'assurance des particuliers Northbridge
Isabelle Circé, vice-présidente	La Capitale assurances générales
Simon Bédard	Promutuel Réassurance
Réal Clermont	Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation
Hugues Côté-Tremblay	Aviva, compagnie d'assurance du Canada
Marie-Chantal Dion	Intact 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	Société d'assurance générale Northbridge
France Gaulin	Desjardins assurances générales
Pascale Huneault	Intact Compagnie d'assurance

Membre de la permanence

Silvia Ojeda Coordonnatrice et secrétaire

Sous-comité de révision – souscription

Plan de répartition des risques

Danielle Lamarre, présidente	Zurich Compagnie d'assurances SA
Louise Desgranges	Aviva, compagnie d'assurance du Canada
Michel Dionne	Desjardins assurances générales
Cristian Dobrica	Intact Compagnie d'assurance
Francine Leclerc	La Capitale assurances générales
Monica Marquès	La Compagnie d'assurance générale Co operators

Membre de la permanence

Silvia Ojeda Coordonnatrice et secrétaire

Sous-comité – Révision F.P.Q. n° 5 – Assurance de remplacement

Jean-Philippe Blais	Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation
Viviane Brousseau	Promutuel Réassurance
Étienne Collard-Proulx	Intact Compagnie d'assurance
Lise Constantineau	Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation
Martin Côté	Autorité des marchés financiers
Hugues Côté-Tremblay	Aviva, compagnie d'assurance du Canada
Claude-Alain Généreux	Compagnie d'assurance habitation et auto TD
Johanne Giguère	SSQ, Société d'assurance
Benoit Loyer	Desjardins assurances générales
Dominic Roy (jusqu'en octobre 2018)	Royal & Sun Alliance du Canada, Société d'assurances
Benoit Vaillancourt	Autorité des marchés financiers

Membres de la permanence

Joanne Allard
Susanne Braün

Sous-comité – Révision F.P.Q. n° 2 – Assurance pour les conducteurs non propriétaires d'un véhicule

Viviane Brousseau	Promutuel Réassurance
Martin Côté	Autorité des marchés financiers
Hugues Côté-Tremblay	Aviva, compagnie d'assurance du Canada
Antonietta Di Girolamo	Compagnie d'assurance habitation et auto TD
Claude-Alain Généreux	Compagnie d'assurance habitation et auto TD
Sylvie T. Labelle	Intact Compagnie d'assurance
Johanne Lalumière (depuis novembre 2018)	Royal & Sun Alliance du Canada, Société d'assurances
Violette Legouic	Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation
Benoit Loyer	Desjardins assurances générales
Louis-Charles McCann	Autorité des marchés financiers
Dominic Roy (jusqu'en octobre 2018)	Royal & Sun Alliance du Canada, Société d'assurances
Benoit Vaillancourt	Autorité des marchés financiers
Membres de la permanence	
Joanne Allard	
Susanne Braün	
Caroline Côté	
Marie-Claire Lachance	

Comité de travail sur les pratiques en estimation de dommages automobiles

Yves Brisson	Promutuel Réassurance
Réal Clermont (jusqu'en octobre 2018)	Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation
Mario Couture	La Capitale assurances générales
Daniel Forest	Intact Compagnie d'assurance
Antonio Greco (depuis octobre 2018)	Aviva, compagnie d'assurance du Canada
Sylvain Guillemette	SSQ, Société d'assurance
Gaétan Matte (depuis octobre 2018)	Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation
André Parra	Allstate du Canada, compagnie d'assurance
William Perreault	Desjardins assurances générales
Membres de la permanence	
Alain Champagne (jusqu'en juin 2018)	
Maurice Lefrançois (depuis octobre 2018)	
Jacqueline Doucet	

Sous-comité sur les véhicules intelligents

Jean Chicoine (jusqu'en octobre 2018)	SSQ, Société d'assurance
Jérôme Dubé	La Capitale assurances générales
Fanny Duquette-Murphy	Aviva, compagnie d'assurance du Canada
Sekeya Kouadio-Payne (depuis mars 2018)	Economical, compagnie mutuelle d'assurance
Sylvain Lachapelle (jusqu'en décembre 2018)	Intact Compagnie d'assurance
Antoine Lauzon	Allstate du Canada, compagnie d'assurance
Marie-Ève Leclerc	Promutuel Réassurance
Benoit Loyer	Desjardins assurances générales
Jocelyne Nadeau	Royal & Sun Alliance du Canada, Société d'assurances
Véronique Ouellet	Economical, compagnie mutuelle d'assurance
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

Direction

Johanne Lamanque	Directrice générale
Michel Ladéroute	Directeur général adjoint
André Bourdages	Directeur des technologies et de l'information analytique
Alain Champagne (jusqu'en juillet 2018)	Directeur de l'estimation automobile et des plans d'assurance
Maurice Lefrançois (depuis juillet 2018)	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.