

# Le Centre d'étude de la pratique d'assurance

NOUS NOUS CONSACRONS À L'AVANCEMENT DU RÉSEAU DE DISTRIBUTION DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES DEPUIS 1981

## RAPPORT ANNUEL 2010



**11 mai 2011**

**ENDROIT:**

**The Suites at One King West  
Hotel & Residence  
1 rue King ouest  
Toronto, Ontario  
M5H 1A1**

# NOTRE MISSION



La mission du CEPA est d'améliorer l'efficacité et l'avantage concurrentiel du réseau de distribution de courtage indépendant. Les activités résultant de ce mandat sont variées et prennent de l'ampleur au fur et à mesure que les opportunités technologiques augmentent.

Le CEPA encadre le développement, l'implémentation et la maintenance des normes de l'industrie dans les secteurs de l'XML, de l'EDI, des formulaires standard en format papier et électronique. Le CEPA maintient et opère également, au nom de l'industrie, le service de réseau de courrier EDI, CSIONet.

Le CEPA offre ses services à l'échelle nationale en français et en anglais (CSIO) et a des bureaux à Montréal et Toronto.

Centre for Study of Insurance Operations  
110 Yonge Street, Suite 500  
Toronto, Ontario M5C 1T4  
416-360-1773

Centre d'étude de la pratique d'assurance  
1155 rue University, bureau 1305  
Montréal (Québec) H3B 3A7  
(514) 393-8200

[www.csio.com](http://www.csio.com)



# REMERCIEMENTS



Nous profitons de cette occasion pour remercier les courtiers, les assureurs et les fournisseurs qui ont participé à nos projets, à nos différents ateliers de travail spéciaux sur les formulaires, sur le XML et l'EDI ainsi qu'à nos nombreuses réunions tenues au cours de l'année 2010.

Les volontaires sont au coeur du succès du CEPA. Votre participation et votre soutien durant la dernière année, ont contribué à améliorer l'efficacité et l'avantage concurrentiel du réseau de distribution de courtage indépendant.

## Merci!



# 2010 L'ANNÉE EN BREF

## MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL

### COMMENTAIRES DU PRÉSIDENT DU CONSEIL ET FAITS SAILLANTS FINANCIERS

Le CEPA a conclu 2010 en affichant un excellent bilan et est en bonne position pour mener à bien ses activités à venir. Les résultats financiers remarquables ont permis au Conseil d'administration du CEPA d'accorder un « congé de frais » lors du premier semestre de 2011. Ainsi, l'excédent devrait revenir à un niveau plus facile à gérer. De plus, nous songeons à une nouvelle forme de financement qui devrait se traduire par un meilleur équilibre entre les revenus et les dépenses.

Le réseau CSIONet répond toujours aux spécifications et présente un rendement et une stabilité fort acceptables. Cette stabilité des plus appréciées ainsi que les négociations fructueuses avec le nouveau fournisseur de réseau ont fait chuter les coûts d'exploitation du réseau. Ces coûts moindres se traduisent également par une baisse des coûts pour les membres du CEPA.

Le CEPA demeure bien positionné en vue d'élaborer, de gérer et de promouvoir les normes numériques contribuant à la rentabilité et, du même coup, à la compétitivité du réseau de courtiers en assurance de dommages.



David Osmars  
Président du conseil d'administration



# RAPPORT OPÉRATIONNEL DU CEPA

## NORMES XML

De nombreux projets portant sur ces normes sont en cours au sein de l'industrie. En réponse à cette demande, le CEPA a tenu six séances distinctes de formation sur les normes XML pendant l'année. Certaines ont eu lieu dans les bureaux du CEPA, tandis que d'autres se sont déroulées à l'externe ou sous forme de cyberconférence. Chacune des séances portait sur les problèmes de mise en œuvre des normes XML que les membres du CEPA avaient relevés.

Les normes XML du CEPA constituent un sous-ensemble des normes XML actuelles de ACORD. En 2010, le CEPA a resserré les liens qu'il entretenait avec ACORD. Le CEPA a d'ailleurs pris part au Congrès et au Forum sur la mise en œuvre de ACORD.

La version 1.18.0 des normes XML de ACORD - CEPA englobait, pour la première fois, les Spécifications Message d'affaires ainsi que les listes de codes de ACORD et du CEPA. Par le fait même, un fichier d'aide a été créé afin de permettre aux utilisateurs de mieux naviguer dans les normes XML. Ce fichier d'aide est un type de navigateur pour les normes XML et propose un arbre de navigation ainsi que des fonctions de recherche et de gestion des favoris. Le fichier renferme désormais la documentation complète au sujet des normes XML, y compris les demandes de mise à jour, le tableau de correspondance et les exemples de message.

Au cours de 2010, le CEPA a présenté plus de 40 demandes de mise à jour des normes XML lors des ateliers de travail nationaux sur les normes et des rencontres du CTAG correspondantes.

Le CEPA a également participé activement au projet d'échange des données de l'ACAC. Le CEPA a mis à contribution son savoir-faire en matière de messages de validation XML et de pratiques exemplaires pour le déroulement des transactions XML, en plus de présenter des exemples de message liés au projet. En 2011, le CEPA poursuivra sa contribution à la deuxième phase de ce projet.

## NORMES EDI

L'année 2010 fut fort intéressante en ce qui a trait aux normes EDI AL3. Nous avons lancé une nouvelle fonction permettant l'ajout de pièces jointes aux fichiers de détail des polices d'assurance ainsi qu'aux notes de service du CEPA. L'ajout de pièces jointes aux notes de service est devenu possible lorsque nous nous sommes convertis au réseau Telus. En 2010, le CEPA a également lancé un nouvel outil de validation EDI en ligne destiné à l'industrie. Cet outil était attendu depuis longtemps et fut grandement apprécié des membres.

Bien que les normes EDI soient en cours de mise à jour, le CEPA tient toujours deux ateliers de travail nationaux sur les normes EDI chaque année afin d'examiner les demandes de mise à jour présentées par les membres. En 2010, un atelier de travail a eu lieu en mars à Toronto, et un autre s'est tenu en septembre à Montréal.

De plus, le CEPA a tenu deux ateliers de travail sur la mise en œuvre des normes EDI cette année. Les deux ateliers ont attiré de nombreux participants. Le CEPA tient des ateliers pour ses membres dans leurs bureaux lorsque des groupes importants doivent suivre une formation. Il a organisé deux ateliers du genre en 2010.

Le CEPA demeure à la disposition de ses membres au cas où ils auraient des questions au sujet des normes ou de la mise en œuvre de celles-ci.



# RAPPORT OPÉRATIONNEL DU CEPA

## FORMULAIRES STANDARD

En 2010, le CEPA a revu et publié dix formulaires, nouveaux ou révisés, notamment diverses propositions d'assurance automobile provinciales, une révision du Certificat d'assurance responsabilité commerciale, un nouveau Supplément pour maisons mobiles, un nouveau Supplément pour caravanes, une révision du Questionnaire sur les appareils de chauffage à combustion solide, une révision de la Proposition d'assurance responsabilité civile complémentaire des particuliers et une révision de l'Entente d'autorisation de prélèvements et de débits préautorisés. Tous les formulaires révisés et les nouveaux suppléments ont été publiés en français comme en anglais et sont disponibles à remplir en direct.

À la fin de 2010, nous avons élaboré un nouveau Certificat d'assurance des biens pour entreprises et amorcé les révisions de la Proposition d'assurance habitation pour y ajouter les champs demandés par le Bureau d'assurance du Canada. Ces champs visent à faciliter le calcul de la valeur des résidences. Ces formulaires sont ajoutés au bulletin de vote sur les normes, que les membres devront approuver à la fin du mois d'avril 2011.

Le CEPA tient à remercier tous les bénévoles de l'industrie, qui, à nouveau cette année, ont consacré tellement de leur temps et de leur savoir-faire, ainsi que ses membres de leur soutien inconditionnel.

## RÉSEAU CSIONet

Le CEPA continue de desservir plus de 1 800 courtiers indépendants, compagnies d'assurance et fournisseurs à travers le Canada. Le réseau CSIONet permet aux assureurs de télécharger les données de police de façon directe et sécurisée dans le système de gestion de courtage du courtier (BMS) sans avoir recours à la double saisie de données. Il permet aussi aux courtiers de télécharger aux compagnies d'assurance par le biais de leur BMS ou d'utiliser le protocole de transfert de courrier simple (SMTP). Le tout se fait à l'intérieur d'un réseau crypté qui protège des risques externes et requiert une connexion RPV ainsi qu'une boîte à lettres unique. De cette façon nous pouvons garantir la sécurité des informations personnelles de l'utilisateur durant la communication entre les courtiers et les assureurs.

Deux ans après la transition vers le nouveau réseau de l'industrie de l'assurance de dommages, le CEPA est parvenu à ajouter une nouvelle fonction. En juin 2010, le CEPA a publié une norme EDI permettant l'ajout de pièces jointes de même que le téléchargement, en amont ou en aval, de normes EDI. En plus de rentabiliser le processus, cette norme constitue une solution plus écologique. La fiabilité du nouveau réseau ainsi que le meilleur système de production de rapports mis à la disposition du CEPA ont rendu possible cette évolution.

Le CEPA songe actuellement à mettre à niveau la fonction de cryptage du réseau afin de maintenir les normes de sécurité les plus strictes sur le marché. Ce projet est en cours et devrait s'achever pendant l'été 2011.



# RAPPORT OPÉRATIONNEL DU CEPA

## NOUVEAUX MEMBRES DU CEPA

Le CEPA a ajouté deux nouveaux assureurs à sa liste croissante de membres :

**Lombard Canada Ltd.**

**Westminster Mutual Ins. Co.**

Du côté des fournisseurs, le CEPA aimerait souhaiter la bienvenue à :

**Great Ideaz on Demand**

**Mutual Concept Computer Group Inc.**

**Informatica**

**Powersoft Development Corp.**

**Mastercom**

**Triton Data**

**T & H Services**

Ces nouveaux membres ajouteront sans aucun doute énormément de valeur et de force à notre communauté.

## ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

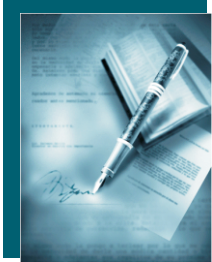
L'assemblée générale annuelle du CEPA pour l'année 2010 se tiendra le 11 mai 2011 à The Suites at One King West Hotel & Residence.

## HISTORIQUE

Le CEPA est une association nationale de normalisation canadienne regroupant des assureurs en assurance de dommages, des fournisseurs de systèmes de gestion de courtage et des courtiers d'assurance indépendants qui se sont engagés depuis 1981 à faire progresser l'industrie de l'assurance de dommages transigeant par le biais du réseau de distribution de courtage indépendant. Le CEPA encadre le développement, l'implémentation et la maintenance des normes de l'industrie dans les secteurs de l'XML, de l'EDI, des formulaires standard (normalisés) en format papier et électronique et des écrans Web. Le CEPA offre des services à l'échelle nationale dans les deux langues officielles et a des bureaux situés à Montréal et à Toronto.



# LA DIRECTION DU CEPA



## CONSEIL D'ADMINISTRATION

David Osmars  
Ted Harman  
Elan Satov  
Jack Ott  
Steve Knoch  
Bill Stinson  
Sheldon Wasylenko  
Steve White  
Rick Orr  
Keith Jordan  
Steve Whitelaw  
Keith Eva

Président du conseil d'administration  
Vice-président du conseil d'administration

AXA Insurance (Canada)  
Accent Solutions d'Assurances  
Aviva, Compagnie d'Assurance du Canada  
INTACT  
RSA Canada  
Le Groupe d'assurance Economical  
Rayner Agencies Ltd.  
Henry White Insurance Ltd.  
Orr Insurance Brokers Inc.  
Horizon Insurance  
Dominion du Canada  
Président CSIO

## DIRECTION DU CEPA

Keith Eva  
Sebastian Penalosa  
Anne-Marie Novek  
Francine Davis

Président  
Directeur, TI et relations-clients  
Directrice, région du Québec  
Directrice, Normes EDI et Formulaires



# COMITÉS CEPA



## BUREAU DE DIRECTION

Ted Harman  
Linda Gosselin  
Bryan Harper  
Eric Madelein  
Claude Pinsonneault  
Roger Primeau  
Bruno Fortin

Accent Solutions d'Assurances  
L'Union Canadienne, Compagnie d'assurances  
La Compagnie d'Assurances Jevco  
Madelein Assurances et Services financiers  
Assurance Concordia inc.  
AXA Assurances Inc.  
J.-Gérard Fortin & associés inc.

## CTAG (Groupe consultatif technique du CEPA)

Sushil Kumra  
Randy Hall  
Dave McDonald  
Chris Williams  
Paula Asiamah  
Marie Lalonde-Parsi  
Doug Stevens  
Mark Benton  
Jill Parratt

Aviva, Compagnie d'Assurance du Canada  
Aviva, Compagnie d'Assurance du Canada  
Axa Insurance (Canada) Inc.  
Le Groupe d'assurance Economical  
Le Groupe d'assurance Economical  
INTACT  
INTACT  
RSA Canada  
RSA Canada



# LES MEMBRES COURTIERS ET FOURNISSEURS 2010

## UN CERCLE GRANDISSANT

### Membres fournisseurs votants

Applied Systems Canada  
CGI ISMC INC.  
Ontario Mutual Insurance Association  
Policy Works

### Courtiers et associés

IBAC  
\*All Canadian Insurance Services Ltd.  
Aon Reed Stenhouse  
\*Canada WorldWide Underwriting Agencies Inc.  
Bureau d'assurance du Canada  
Lussier, cabinet d'assurances et services financiers inc.

### Fournisseurs participants sans droit de vote

Belyer Insurance Ltd.  
Brovada Technologies  
CIM-Data Ltd.  
Compu-Quote Inc.  
Custom Software Solutions Inc.  
Family Insurance Solutions  
\*Great Ideaz On Demand  
Group Ultima  
HarCase Software Ltd.  
\*Informatica  
Informco  
Insurance Systems Inc. (ISI)  
iter8 Inc.  
Keal Technology  
Leclerc Assurances  
Logiciels Deltek Inc.  
\*Mastercom  
\*Mutual Concept Computer Group Inc.  
\*Powersoft Development Corp.  
Promutuel Innovation Inc.  
SEH Computer Systems Inc.  
\*T & L Insurance Services Inc  
Terrace Software Inc.  
\*Triton Data (2004) Inc.  
Zycomp Systems Ltd.

\*NOUVEAU MEMBRE EN 2010



# LES MEMBRES ASSUREURS DU CEPA 2010

Aviva Canada Inc.  
 AXA Canada Inc.  
 C.A.M.I.C.  
 Bay of Quinte Mutual Ins. Co.  
 Dufferin Mutual Ins. Co.  
 Farmers' Mutual Ins. Co. (Lindsay)  
 Germania Farmers' Mutual Fire Ins. Co.  
 Gore Mutual Insurance  
 Grenville Mutual Ins. Co.  
 Groupe Ledor  
 HTM Insurance  
 Halwell Mutual Ins. Co.  
 Kent & Essex Mutual Ins. Co.  
 Lambton Mutual Ins. Co.  
 The North Waterloo Farmer's Mutual  
 Peel Maryborough Mutual Insurance Co  
 Peel Mutual Ins. Co.  
 Portage La Prairie Mutual Ins. Co.  
 Promutuel Appalaches – St-François  
 Promutuel Beauce - Etchemins  
 Promutuel Bellechasse - Lèvis  
 Promutuel Bois-Francs  
 Promutuel Coaticook-Sherbrooke  
 Promutuel des Riverains  
 Promutuel Deux-Montagnes  
 Promutuel Drummond  
 Promutuel Gaspésie – Les Îles  
 Promutuel Haut St-Laurent  
 Promutuel Lac St-Pierre – Les Forges  
 Promutuel Lanaudière  
 Promutuel Prairies/Valmont  
 Promutuel Monts et Rives  
 Promutuel Portneuf-Champlain  
 Promutuel Réassurance  
 Promutuel Verchères  
 Red River Valley Mutual Ins. Co.  
 Saskatchewan Mutual Ins. Co.  
 South Easthope Mutual Insurance Company  
 Trillium Mutual Insurance Company  
 \*Westminster Mutual Ins. Co.

Chubb Insurance Company of Canada  
 The Dominion of Canada  
 The Economical Insurance Group  
 The Guarantee Company of North America  
 Intact Insurance  
 Insurance Brokers Association of Canada  
 Jevco Insurance Company  
 L'Unique, Compagnie d'Assurances générales  
 L'Union Canadienne, Compagnie d'Assurances  
 \*Lombard Canada Ltd.  
 OPTIMUM GÉNÉRAL INC.  
 Peace Hills General Insurance Company  
 Pembridge Insurance Company  
 RSA Group  
 SGI CANADA  
 Sovereign General Insurance Company  
 Wawanesa Mutual Insurance Company  
 York Fire and Casualty Company  
 Zurich Insurance Company Ltd.

\*NOUVEAU MEMBRE EN 2010



# LE CEPA COMPTE SUR VOTRE PARTICIPATION

Le CEPA aimerait remercier personnellement tous ces participants qui ont contribué à faire de 2010 une autre année très réussie quant aux normes. Veuillez nous excuser si nous avons omis de mentionner un nom mais vous pouvez être assurés que sans vos efforts les normes ne seraient pas aussi solides qu'elles le sont aujourd'hui! Les normes continuent d'être maintenues par chacun de nos membres et continueront d'être la ressource qui pousse les implémentations à aller de l'avant vers l'avenir. La clé du succès du CEPA, c'est la participation. Encore une fois merci!

## **Accent Assurance**

Ted Harman

## **Aon**

Dane Clark

## **Applied Systems**

Andy Chow

Bob Magnuson

Carol Ambrose

Kim Opheim

Mike Corum

Murray Hicks

## **Aviva Canada**

Cheryl MacKenzie

Cindy Zhang

Grant DePoullignac

Lorna Sudu

Randy Hall

Roula Page

Steve Johnston

Sushil Kumra

William Grinton

## **AXA**

Anna Grigoryeva

Balaji Komera

Bruce Moore

Dave McDonald

David Osmars

Dennis Dumont

Francine Sherman

Goran Kulenovic

Joyce Sparrow

Kathy Betts

Lorna Sudu

Paul Schmidt

Richard Verhoeve

## **AXA Assurances Inc.**

Christelle Chambon

Line Maurais

## **Belyer Insurance Ltd. o/a EasyInsure**

Grant Belanger

Jack Zhu

Xin Wu

## **Brovada**

Charles Salmolczyk

Karl Greenlaw

Mike Wright

## **CG&B Group**

Carolyn Quibell

Diane Berdini-Palmer

Kin Wong

Pam Horner

## **CIM-Data**

Bob Hornick

## **CGI**

Andy Tryphonas

Chris McCaffrey

Clinton D'Souza

Hitesh Bhujwala

Phat So Do

Susan Warren

## **Custom Software Solutions**

Scott Andrew

## **Darling Insurance Brokers**

Anne Carswell

Aaron Sargeant

Judy Locke

## **Dominion of Canada**

Adisa Lazetic

Amy Graham

Christine Forrester

Gail Nye

Leila Joshua

Mitra Mohagheghi

Paula Clarke

Rhonda Benscome

Susan Haynes

Steve Whitelaw

## **Economical**

Betina Urban

Bill Stinson

Chris Williams

Christina Beckner

Danielle Pennock

Kelly Pfeifer

Maureen Tomlinson

Nick Davis

Patrick Adams



# LE CEPA COMPTE SUR VOTRE PARTICIPATION

## **Farmers' Mutual**

Jackie Murison  
Joy Spier  
Justin Davidson

## **Guarantee Company**

Nikola Bjelica  
Ralph Flood

## **Firstbrook Cassie**

Brenda Rose

## **Hub Sinclair-Cockburn**

Maria Philips

## **Insurance Bureau of Canada**

Rene Hepburn Rickett

## **Intact**

David Siegel  
Marie Lalonde-Parsi  
Nancy Holland  
Tracy Kronic

## **iter8**

Mathew Seguin  
Philip Hanville

## **Jevco**

Ana-Maria Mille

## **Keal Technology**

Bill Redford  
Celine Imbeault  
George Whiteside  
Jefferson Wei  
Marilyn Sorvari  
Patrick Durapos  
Valery Paderin

## **Lambton Mutual Insurance**

Peter Howe

## **Marsh**

Dean Bottschen  
Laura Hill

## **Mastercom**

Roger Dawson

## **North Waterloo Farmers Mutual**

Maria Rebelo  
Pauline Horn  
Susan Carr

## **Orr Insurance brokers**

Rick Orr

## **Peel Maryborough Mutual**

Teresa Hilpert

## **Pembridge**

Helen Temelkovski  
Judy Anderson  
Kelly Dreddy  
Suzanne McLean

## **Pictech**

Ken Clarke

## **Policy Works**

Greg Ellis  
John Eastly  
Kevin Campbell  
Lorin McCaffrey

## **Portage Mutual**

John Penner

## **Rayner Agencies**

Sheldon Wasylenko

## **RSA**

Alex Farkas  
Bryan Mo  
Dave Nicol  
Jill Parratt  
Ludmila Aranda  
Mark Benton  
Paul Zammit  
Sergey Maslov  
Shelley-Ann McAnuff  
Victor Huang  
Qing Wang  
Xun Li

## **Saskatchewan Mutual Insurance**

Evan Seabrook

## **SGI Canada**

Archie Gee  
Dawn Bloom  
Diane L. DuMont  
Dorothy Josephson  
Robert Mack

## **Sinclair & Cockburn**

Ingrid Marroquin

## **Triton data Inc.**

Bob Goss  
Neil Boland  
Scott Molloy  
Michael Bricout  
Shannon Power  
Lee Wells

## **York Fire**

Bryan Bedford  
Rob Tamburro

## **Wawanesa**

Anne Bonds  
Grant Zacharias  
Venessa Heichert

## **Zycomp**

Steve Zylak  
Stuart MacKay

## **Zurich**

Vez Zarins  
Randy Massek

