

DANS LE PRÉSENT  
NUMÉRO:

<b>LE MESSAGE DE STEVE : CRISE D'IDENTITÉ</b>	<b>1</b>
<b>TRAVAILLER DE CONCERT AFIN D'ACCROÎTRE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE</b>	<b>2</b>
<b>TRAVAIL D'ÉQUIPE DE L'INDUSTRIE</b>	<b>3</b>
<b>NORMES XML</b>	<b>5</b>
<b>NORMES EDI</b>	<b>5</b>
<b>FORMULAIRES</b>	<b>6</b>
<b>ONTARIO PROPOSITION D'ASSURANCE AUTOMOBILE</b>	<b>6</b>
<b>TRAVAILLER POUR VOUS DONNER L'AVANTAGE</b>	<b>7</b>
<b>CE QUE NOUS OFFRONS?</b>	<b>7</b>
<b>3<sup>E</sup> PRIX ANNUEL DE LA RÉALISATION DU CEPA</b>	<b>8</b>
<b>ÉVÈNEMENTS À VENIR</b>	<b>8</b>
<b>CONTACTEZ-NOUS</b>	<b>9</b>



## LE MESSAGE DE STEVE : CRISE D'IDENTITÉ

Depuis que j'ai accepté ce poste au sein du CEPA il y a un peu plus de trois ans, j'ai constaté que l'identité même du CEPA demeure l'un des problèmes importants du CEPA. En dehors de l'Ontario, très peu de gens dans l'industrie connaissent le CEPA ou sont au courant de ce que nous faisons. De toute évidence, une de mes tâches primordiales consiste à changer cette image.

Le manque de visibilité du CEPA donne lieu à quelques incidents cocasses au sein de l'industrie, à commencer par ma propre expérience avec le CEPA. Lorsqu'une recruteuse a communiqué avec moi pour m'offrir le poste de président du CEPA, ma première réaction fut de dire : « Je croyais que le CEPA était mort. » Elle m'a mis à l'aise en disant que le bruit courait et que je n'étais pas le premier à avoir cette impression. Bien entendu, après avoir fait mes devoirs j'ai compris la

nature du CEPA et le poste m'intéressait d'autant plus. Après avoir passé presque 25 ans au sein de l'industrie à travailler pour des assureurs, à exploiter mon propre bureau de courtage et à œuvrer plus spécifiquement dans le domaine des technologies pendant la majeure partie de cette période, j'aurais dû bien connaître le CEPA. Je me dis que si je ne connaissais pas le CEPA, par conséquent, la plupart des gens travaillant dans cette industrie étaient probablement dans la même situation.

De fait, je rencontre de vieilles connaissances et des amis (plusieurs sont maintenant des cadres supérieurs) dans le cadre d'activités organisées par l'industrie et la première question qu'ils me posent en voyant mon macaron au nom du CEPA est la suivante : « Qu'est-ce que le CEPA? »

Pour différentes raisons (bonnes et moins bonnes), le CEPA est bien connu en Ontario. Il faut cependant apporter quelques bémols. À l'occasion d'une brève

conférence devant des courtiers importants de l'Ontario, j'ai demandé combien de personnes présentes dans la salle connaissaient le CEPA. Je suis à peu près certain que tous les courtiers présents dans la salle ont levé la main. Merveilleux!, me suis-je dit. Ensuite, j'ai demandé : « Qui a déjà entendu parler du CSIONet? » Pas une main ne s'est levée. J'étais très déçu, d'autant plus que l'un des courtiers présents, j'en suis certain, était membre du conseil d'administration du CEPA. Puis j'ai demandé : « Est-ce quelqu'un parmi vous télécharge, en amont ou en aval, des fichiers reliés à des polices d'assurance? » De nouveau, presque tout le monde a levé la main. Donc, tous savaient qu'ils téléchargeaient, en aval ou en amont, des fichiers reliés à des polices d'assurance, mais ils ne savaient pas que ces téléchargements se faisaient par l'Intermédiaire d'un réseau appelé « CSIONet » et que le CEPA exploite ce réseau pour le bénéfice du secteur des assurances de dommages au Canada.

Suite à la page 2

## LE MESSAGE DE STEVE : CRISE D'IDENTITÉ (SUITE)

Apparemment, la plupart des courtiers (et je fais partie du nombre) croient que les renseignements sur les polices d'assurance sont transmis par une quelconque « fée ».

Le Centre d'étude de la pratique d'assurance (CEPA) relie approximativement 1 760 courtiers d'assurances de dommages à 80 compagnies d'assurance au Canada, à l'aide de 27 fournisseurs de logiciels ou de systèmes. Le CEPA a d'abord été créé pour uniformiser les formulaires de demande d'assurance utilisés par le réseau des courtiers. En fin de compte, quand l'ère informatique a

vraiment débuté, le CEPA, de concert avec ACORD (aux États-Unis), a élaboré des normes EDI (échange de données informatisé) qui sont encore très utilisées. Ces normes servent à transmettre des données sur les polices d'assurance par le biais du réseau appartenant à l'industrie, soit le CSIONet. Avec l'arrivée d'Internet et, en collaboration avec ACORD, le CEPA a élaboré des normes très solides sur les données en langage XML qui n'ont plus à être transmises en lots sur le réseau CSIONet, mais peuvent être transmises par Internet (dans un format sécurisé) et offrent l'assurance d'une transmission en « temps réel ». La notion de

« temps réel » signifie que l'on n'a pas à attendre pour obtenir une réponse, que ce soit une soumission, des renseignements en matière de facturation, etc.

L'objectif principal du CEPA est de fournir au réseau des courtiers indépendants du Canada un avantage concurrentiel. Nous travaillons avec plusieurs organisations qui tentent de simplifier le déroulement des activités de travail des courtiers et d'améliorer la transmission des données en « temps réel » au sein du réseau des courtiers. Veuillez visiter notre site Web, [www.csio.com](http://www.csio.com), si vous voulez en apprendre davantage sur le CEPA, ou si vous voulez participer aux activités du CEPA.

## TRAVAILLER DE CONCERT AFIN D'ACCROÎTRE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

*Par Cathy Trimble de Pathway Partners Ltd au nom d'ORBiT*

Au Canada, les courtiers d'assurance sont quotidiennement confrontés à de nombreux défis. De plus, comme notre part du marché est de plus en plus alléchante aux yeux des assureurs directs, nous sommes tous à la recherche de moyens plus efficaces et rentables d'offrir un service à la clientèle de meilleure qualité. Pour y parvenir, il nous faudra adhérer aux normes de l'industrie nationale et tirer parti des initiatives en matière de technologie en temps réel au sein de nos bureaux.

Selon un examen des résultats

d'un sondage sur les progrès technologiques mené récemment auprès des agents et des courtiers américains, les capacités en temps réel sont considérées comme un élément important à l'origine de ces progrès. D'après le sondage de l'*American Agent & Brokers* sur l'automatisation des agences de lecteurs réalisé en 2010, davantage d'agences indépendantes profitent de ces progrès technologiques, notamment les systèmes de gestion d'agences améliorés, les méthodes de marketing dans les médias sociaux et les capacités en temps réel.

Selon le deuxième sondage annuel mené auprès de plus de

500 propriétaires ou directeurs d'agences indépendantes, un nombre accru de sujets interrogés disposent de systèmes de gestion d'agences par rapport à l'an passé (88 pourcent comparativement à 76 pourcent en 2009), et de ce nombre, plus d'utilisateurs ont qualifié d'excellents les outils et la convivialité de leurs systèmes. Le nombre de transactions en temps réel effectuées était également à la hausse. En effet, 59,2 pourcent des personnes sondées ont affirmé avoir recours à ce type de transaction lors de demandes de renseignements et d'évaluations comparatives, par rapport à 55,1 pourcent l'an dernier.

« davantage d'agences indépendantes profitent de ces progrès technologiques, »

Suite à la page 3

## TRAVAILLER DE CONCERT AFIN D'ACCROÎTRE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Au Canada, l'intérêt pour les capacités en temps réel et l'appui qu'on leur apporte ne cessent de croître. Au printemps 2010, en collaboration avec les représentants du CEPA ainsi que nos sociétés d'assurances et fournisseurs associés, ORBiT a organisé, un peu partout en Ontario, plusieurs journées de formation visant à démontrer comment les capacités en temps réel permettent aux courtiers de profiter de ces progrès technologiques. La première série de Journées de formation sur les capacités en temps réel a suscité des commentaires plus que positifs. Les villes d'Ottawa, de North Bay, de Kitchener et de Markham ont servi de points de rencontre pour les courtiers, qui commencent à comprendre les possibilités effectives et réelles que leur offrent les capacités en temps réel et qui sont enthousiastes à cet égard.

Les courtiers d'assurance des particuliers et des entreprises de première ligne utilisant le même système de gestion de courtage se sont réunis afin de discuter des types de transactions en temps réel qui s'offrent à eux pour améliorer immédiatement le service offert à notre clientèle. D'après les commentaires recueillis, les renseignements étaient très utiles, la journée a comblé les attentes de tous, le contenu était bien structuré, la formation a été donnée à une vitesse adéquate et le matériel didactique se rapportait aux activités et aux pratiques de courtage. Les courtiers ont appris – mission accomplie!

Parmi les prochaines mises à jour du site Web d'ORBiT ([www.realtimecanada.com](http://www.realtimecanada.com)) figurera l'ajout de bandes vidéo de ces journées de formation, qui furent produites

pour permettre à tous les courtiers canadiens et aux autres parties concernées de l'industrie de comprendre comment les capacités en temps réel peuvent faire progresser vos opérations commerciales.

L'adhésion à ORBiT est essentielle pour nous aider à réaliser des progrès technologiques en matière de courtage. Pour ce faire, il nous faut un engagement accru de la part des courtiers. Nous comptons des courtiers qui utilisent tous les principaux systèmes de gestion de courtage, mais nous n'en avons simplement pas assez. Nous appelons tous les directeurs ainsi que les spécialistes en assurance des particuliers et des entreprises de première ligne à agir. ORBiT est une initiative axée sur les courtiers, et notre réussite en dépend.

Pour savoir comment participer ou pour vous renseigner au sujet des capacités en temps réel dont votre bureau pourrait tirer parti, écrivez-nous à l'adresse [info@orbitcanada.ca](mailto:info@orbitcanada.ca).

“ le contenu était bien structuré...”

## TRAVAIL D'ÉQUIPE DE L'INDUSTRIE

*Par Brenda Rose, Championne de la technologie, L'Association des courtiers d'assurance du Canada*

À tous les jours, pendant que des milliers de courtiers canadiens servent leurs clients, ils bénéficient de communications pertinentes et efficaces des assureurs qui prennent la forme de messages EDI et de fichiers électroniques reçus et téléchargés dans leurs systèmes de gestion de courtage (BMS). Cet échange d'information est rendu possible

par les normes du CEPA qui régissent les transmissions et font en sorte que les systèmes des assureurs et des courtiers puissent parler littéralement le même langage.

Chaque jour, plusieurs de ces mêmes courtiers consacrent un temps fou et des ressources précieuses à

transmettre des renseignements aux assureurs et à saisir des données dans des systèmes ou par le biais de portails exclusifs, dédoublant, de ce fait, le travail déjà exécuté sur leurs systèmes de courtage. Cette situation perdure, même si les normes du CEPA ont été mises au point précisément pour automatiser ces processus.



Suite à la page 4

## TRAVAIL D'ÉQUIPE DE L'INDUSTRIE (SUITE)

Logique? Pas du tout, croient les courtiers faisant partie de l'Association des courtiers d'assurances du Canada (ACAC), soit la fédération nationale qui représente les onze associations provinciales et régionales de courtiers. Par conséquent, l'ACAC collabore avec le CEPA et des partenaires de l'industrie pour utiliser la technologie à bon escient et améliorer nos façons de communiquer les uns avec les autres.

Tout comme les télécopieurs communiquent entre eux en utilisant des protocoles communs, les systèmes utilisés par les courtiers et les assureurs nécessitent des outils d'échange d'information pertinents et efficaces pour continuer à être à la hauteur des concurrents qui, eux, ne doivent communiquer qu'avec un partenaire.

En 2007, une enquête de l'ACAC a établi que la « double saisie » (des données) constituait la plus grande frustration des courtiers canadiens. Avec cette priorité en tête, le conseil d'administration de l'ACAC prenait officiellement position à l'égard des assureurs qui forçaient les courtiers à utiliser leurs sites Web exclusifs et offrait une solution de rechange visant à établir un « flux idéal des travaux entre les systèmes de gestion de courtage et les

assureurs » (Ideal BMS-Carrier Workflow).

Quelques éléments originaux définissent le système de gestion du flux de travail conçu pour les courtiers :

les transactions qui commencent dans un système de gestion de courtage doivent se conclure à l'intérieur de ce même système; les données électroniques circulent de manière transparente entre les systèmes, ne nécessitent que des interventions mineures des utilisateurs et évitent d'utiliser les portails des assureurs; le BMS maintient un registre de toutes les données transmises par le courtier; toutes les transmissions sont strictement conformes aux normes XML du CEPA; les conversions nécessaires pour assurer une harmonisation avec les systèmes des assureurs se font du côté des assureurs lors d'une transaction; les données sont transmises aux systèmes des assureurs en temps réel et entraînent, à tout le moins, des accusés de réception en temps réel.

En possession de ce concept, les courtiers ont tenté d'en valider les principes. L'effort a porté d'abord sur les changements aux polices d'assurance qui entraînent une grande partie des dépenses, des erreurs et des inefficiences que les courtiers, comme les

assureurs, doivent assumer et subir.

Pour que ces efforts aboutissent, un engagement impartial de tous les intervenants est nécessaire; les courtiers, les fournisseurs de logiciels et les assureurs doivent tous reconnaître la nécessité d'améliorer les communications. Par-dessus tout, le soutien du CEPA, à titre d'arbitre et de source d'expertise, est essentiel pour s'assurer que les normes soient respectées et continuent à évoluer.

La réaction de l'industrie a été caractérisée par l'enthousiasme et la productivité. À la fin de 2009, cinq grands fournisseurs de systèmes, soit **Keal Technology, Policy Works, Custom Software Solutions, Power Broker et CIM-Data**, avaient tous réussi à générer un message de modification de police en langage XML qui a passé l'examen minutieux du CEPA.

Les responsables du projet ont tenté ensuite d'obtenir une participation active des assureurs. Cinq assureurs, soit **Intact, RSA Group, The Economical Insurance Group, Gore Mutual et la Guarantee Company of North America**, travaillent en

partenariat avec l'ACAC et le CEPA pour analyser les messages de modification des polices et transmettre l'information entre les systèmes, tel qu'envisagé dans le concept du « flux des travaux idéal » du CEPA. On envisage l'utilisation de normes pour traiter des renseignements omis, plutôt que de s'en remettre à des formulaires ou des écrans apparaissant en mode fenêtre.

Plus tard, les responsables du projet se pencheront sur les réponses transmises par les systèmes des assureurs, en suivant les mêmes principes élémentaires et en sollicitant une participation active de tous les intervenants, soit les courtiers, les fournisseurs et les assureurs, de même que le CEPA. Le travail est harassant et long, mais les progrès, jusqu'à maintenant, sont encourageants. Tous ensemble, les différents intervenants sont déterminés à améliorer les dispositifs d'automatisation de telle sorte que les courtiers professionnels puissent, dans l'avenir, se concentrer de nouveau sur leurs clients et leurs besoins.

## NORMES XML

Les plus récentes modifications aux normes XML du CSIO ont été approuvées. La version ACORD-CSIO 1.18.0 des normes est disponible au <http://www.csio.com/fr/perstand/csiostands.html>.

C'est la première édition combinée CSIO et ACORD. En plus des changements approuvés par nos membres en 2009 et 2010, nous avons aussi fait une mise à jour des normes CSIO avec l'édition actuelle ACORD 1.18.

Nous avons aussi changé la nomenclature de l'édition afin de mieux refléter que les normes CSIO XML sont fondées sur et incluent les normes ACORD. À l'exception de quelques éléments, qui sont documentés dans la nouvelle version, cette version est rétrocompatible avec les versions 4.X.X des normes XML du CSIO.

Il n'est plus nécessaire de faire une étape distincte afin d'obtenir les normes ACORD. La documentation pertinente inclue les Spécifications Messages d'Affaires du CSIO et de ACORD dans un seul fichier d'aide. Ce document est facile à naviguer et toutes les listes de codes y sont intégrées. Tous les autres fichiers pertinents incluant la matrice des garanties, les exemples de messages, le mappage EDI/AL3, le mappage des formulaires CSIO et les utilitaires pour les développeurs continuent aussi d'être fournies.

Nous sommes confiants que ces changements faciliteront l'usage et l'implémentation des normes CSIO XML. La prochaine réunion sur les normes XML aura lieu à notre bureau de Montréal et est prévue pour le 24 septembre 2010.

“C'est la première édition combinée CSIO et ACORD.”

## NORMES EDI

Les bulletins de vote EDI nous ont été retournés et les modifications aux normes EDI AL3 sont approuvées. Ces modifications incluent une mise à jour de la norme sur l'assurance de la responsabilité civile « Umbrella » pour les lignes personnelles ainsi qu'une norme afin d'appuyer l'inclusion des pièces jointes dans les transactions EDI AL3. La nouvelle version des normes EDI AL3 est disponible sur notre site Web au <http://www.csio.com/fr/perstand/csiostands.html>

Le prochain atelier de travail national sur les normes aura lieu à notre bureau de Montréal et est prévu pour le 23 septembre 2010.



## FORMULAIRES

La nouvelle version de la proposition d'assurance automobile Ontario est maintenant affichée sur notre site Web et prête à être utilisée par nos membres en attendant l'émission de la dernière version de ce formulaire par leurs fournisseurs.

Les bulletins de vote sur les formulaires du CEPA nous ont été retournés et les formulaires révisés sont approuvés. Les formulaires révisés suivants seront/sont affichés :

- Supplément maison mobile (Septembre 2010)
- Supplément pour caravanes (Septembre 2010)

- Questionnaire sur les appareils de chauffage à combustible solide (Septembre 2010)
- Certificat d'assurance responsabilité (Septembre 2010)
- Accord - Autorisation de prélèvements et débits préautorisés (Juin 2010)
- Proposition d'assurance responsabilité civile complémentaire (Umbrella) des particuliers (Septembre 2010)



Tous les formulaires du CEPA sont disponibles au <http://www.csio.com/fr/standards/standforms.html>

## ONTARIO PROPOSITION D'ASSURANCE AUTOMOBILE

La nouvelle version de la proposition d'assurance automobile Ontario nous a été livrée de la Commission des Services Financiers de l'Ontario (CSFO) et a été retransmise aux fournisseurs de systèmes de gestion de courtage (BMS) afin d'en faire l'implémentation. Le nouveau formulaire révisé doit être utilisé pour les lignes personnelles nouvelles affaires et renouvellements des polices automobile à partir du 1 septembre 2010.

Le Centre d'Étude de la Pratique d'Assurance (CEPA) a créé une version du formulaire remplissable en ligne qui est disponible sur leur site Web au <http://www.csio.com/fr/standards/standforms.html>.

**Les formulaires sont disponibles uniquement aux membres du CEPA ainsi qu'aux courtiers membres de leur association provinciale.** Pour ceux qui ne sont pas membres et désirent accéder aux formulaires standard du CEPA, veuillez visiter le <http://www.csio.com/fr/formstand/purchforms.html> pour de plus amples renseignements.

### TYPES DE FORMULAIRES DISPONIBLES:

- **PDF** (Portable Document Format) peut s'afficher sur tout PC opérant selon le système d'exploitation Windows en utilisant Adobe Reader (Version 9) offert gratuitement à tous nos usagers. Si vous utilisez une version moins récente d'Acrobat Reader, celle-ci devra être mise à jour à la version 9.

- Afin de sauvegarder votre document PDF avec les données que vous avez entrées, vous serez obligés d'obtenir un produit éditeur/scripteur. Vous pouvez visiter le site Web d'Adobe, ([www.adobe.com](http://www.adobe.com)), afin de vous procurer une version améliorée. Par contre, des recherches sur internet peuvent fournir plusieurs options qui pourront produire les mêmes résultats à un prix moindre. Vous pouvez trouver un tel produit à: <http://www.pdfill.com/download.html>.

Si vous avez besoin d'aide avec les formulaires du CEPA, veuillez communiquer avec Francine Davis, Directrice, Normes EDI et Formulaires, par courriel à [fdavis@csio.com](mailto:fdavis@csio.com) ou par téléphone au (416) 360-1773 poste 2322 ou sans frais au 1 (800) 463-2746 poste 2322.

"...la proposition d'assurance automobile Ontario nous a été livrée de la Commission des Services Financiers de l'Ontario (CSFO) ..."

## TRAVAILLER POUR VOUS DONNER L'AVANTAGE

Fondé en 1981, le Centre d'étude de la pratique d'assurance (CEPA) est une association formée de compagnies d'assurances I.A.R.D. (incendie, accidents et risques divers) et de leurs firmes de courtage. Les courtiers sont membres du CEPA par le biais de leur Association Provinciale des courtiers d'assurance et de l'Association des courtiers d'assurance du Canada (ACAC). Les fournisseurs peuvent aussi devenir membre. Le CEPA offre des services à l'échelle nationale dans les deux langues officielles et possède des bureaux à Toronto et à Montréal.

Le mandat principal du CEPA est de soutenir les normes de l'industrie afin de procurer un avantage concurrentiel au réseau de distribution par courtiers indépendants. Les activités découlant de ce mandat sont variées et prennent de l'essor à mesure que les occasions sur le plan technologique s'accroissent.

Les programmes du CEPA qui, dès le début, se concentraient sur l'élaboration et la mise à jour de

formulaires sur les normes de l'industrie maintenant offerts sur papier et sous forme électronique, se sont ensuite articulés autour des normes d'échange de données informatisées ou EDI pour l'assurance des particuliers et des entreprises.

Avec l'avènement des nouvelles technologies telles que l'Internet et les affaires électroniques, le CEPA a commencé à établir des écrans de transaction sur le Web conformes aux normes de l'industrie pour ensuite s'avancer vers les normes sur le langage XML.

À mesure que la puissance et l'utilisation de l'Internet prennent de l'ampleur, le CEPA étudiera étroitement les moyens dont l'industrie pourrait bénéficier davantage de ces nouveaux outils. Les avantages potentiels que nous voyons dans ces technologies aujourd'hui sont probablement sous-estimés. Le CEPA cherche activement à tirer profit de ces avantages pour l'industrie en temps opportun. De cette manière, le leadership du CEPA aide l'ensemble de l'industrie à améliorer son avantage concurrentiel.

### CE QUE NOUS OFFRONS?

#### Normes EDI

Les normes EDI (échange de données informatisé) des assurances des particuliers du CEPA sont extrêmement stables et d'une utilisation très répandue au Canada. Les normes EDI des assurances des particuliers sont complètes et restent dans le mode de maintenance. Les demandes de mise à jour des normes sont étudiées et transmises par les membres du CEPA au cours de réunions tenues régulièrement et nous offrons aussi des cours de formation sur l'implémentation EDI.

#### Formulaires standard

Les formulaires du CEPA sont disponibles en format PDF (Portable Document Format). Les formulaires en format PDF peuvent être affichés à partir de Windows sur un ordinateur personnel. Plusieurs de nos formulaires sont disponibles en anglais et en français. Visitez notre site Web des Formulaires régulièrement pour les mises à jour sur le travail en cours.

#### Normes XML

Les normes XML conçues par le CEPA permettent un échange de données par l'intermédiaire d'une interface commune qui relie, en temps réel, des systèmes différents, fournissant ainsi aux courtiers et aux compagnies les outils nécessaires à la communication entre partenaires afin de favoriser l'efficacité et le service à la clientèle. Les demandes de mise à jour des normes sont étudiées par les membres du CEPA au cours de réunions tenues régulièrement et nous offrons aussi des cours de formation.

#### CSIONet

Le CSIONet est un réseau sécurisé qui permet la communication entre les compagnies d'assurance et les courtiers. Le réseau fournit une méthode plus rapide et sécuritaire de télécharger les polices d'assurance à vos partenaires d'affaire. Ce réseau a été migré à TELUS récemment afin d'offrir à nos membres un réseau plus robuste et fiable et donner un meilleur service à nos membres.



### 3<sup>E</sup> PRIX ANNUEL DE LA RÉALISATION DU CEPA

*Brovada Technologies Inc. décerné le 3<sup>e</sup> prix annuel de la réalisation du CEPA*

**Toronto, Ontario, le 11 mai 2010** – Le conseil d'administration du CEPA a choisi de rendre hommage à Brovada Technologies Inc. en leur décernant le 3<sup>e</sup> prix annuel de la réalisation du CEPA. Brovada a été honoré suite à son implémentation de demande de renseignements sur police en temps réel avec la compagnie d'assurance Pembridge.

“De tous les prix qui nous été décernés au fil des ans, celui-ci est le plus gratifiant pour moi personnellement” déclare Karl Greenlaw, PDG de Brovada. “Il est très satisfaisant d'être reconnu pour nos réalisations par le CEPA maintenant que nous avançons le rêve du 'fait en une seule fois' au point de la réalité”.

Le prix a été présenté par le Président du CEPA, Steve Kaukinen, à Karl Greenlaw, PDG de Brovada Technologies, le 11 mai 2010, à l'assemblée générale annuelle du CEPA.

Sur la photo :

Steve Kaukinen, Président du CEPA et Karl Greenlaw, PDG de Brovada Technologies



#### Évènements à venir

##### **Atelier de travail national sur les normes EDI**

23 septembre 2010 (Montréal)

##### **Atelier de travail national sur les normes XML**

24 septembre 2010 (Montréal)

##### **CTAG (EDI & XML)**

7 octobre 2010 (Toronto)

#### Évènements à venir de l'industrie

##### **Congrès des courtiers de la Nouvelle-Écosse et du Nouveau Brunswick**

30 septembre – 2 octobre 2010 (St John's, Terre-Neuve)

##### **Congrès de l'association des courtiers d'assurance de l'Ontario**

20 – 22 octobre 2010 (Niagara Falls)

## CONTACTEZ-NOUS

**Bureau de Toronto:**

Steve Kaukinen  
Président  
416-360-1773, poste 2323  
[skaukinen@csio.com](mailto:skaukinen@csio.com)

Connie Strange  
Directrice, Normes XML  
416-360-1773, poste 2321  
[cstrange@csio.com](mailto:cstrange@csio.com)

Francine Davis  
Directrice, Normes EDI et  
Formulaires  
416-360-1773, poste 2322  
[fdavis@csio.com](mailto:fdavis@csio.com)

Marica Racic  
Développeur principal,  
normes  
416-360-1773, poste 2319  
[mracic@csio.com](mailto:mracic@csio.com)

Sam Ahmed  
Analyste en assistance  
technique  
416-360-1773, poste 2330  
[sahmed@csio.com](mailto:sahmed@csio.com)

Sebastian Penalosa  
Directeur, réseau et servi-  
ces aux membres  
416-360-1773, poste 2324  
[spenalosa@csio.com](mailto:spenalosa@csio.com)

Srdan Stankovic  
Développeur de normes  
XML  
416-360-1773, poste 2318  
[sstankovic@csio.com](mailto:sstankovic@csio.com)

Tina Deus  
Administratrice de bureau  
416-360-1773, poste 2300  
[tdeus@csio.com](mailto:tdeus@csio.com)

**Bureau de Montréal:**

Anne-Marie Novek  
Directrice, Région du Québec  
514-393-8200, poste 1  
[anovek@csio.com](mailto:anovek@csio.com)

Diane Rennie  
Analyste  
514-393-8200, poste 2  
[drennie@csio.com](mailto:drennie@csio.com)

**Le CEPA est une association nationale de normalisation en assurance IARD dont les bureaux sont situés à Toronto et à Montréal. Parmi les employés, plusieurs parlent couramment l'anglais et le français. N'hésitez donc pas à communiquer avec nous si vous avez des questions.**

*Le mandat principal du CEPA est de contribuer à l'avantage concurrentiel du réseau de courtage indépendant. Les activités résultant de ce mandat sont variées et changent au fur et à mesure que les innovations technologiques se développent.*

**CENTRE D'ÉTUDE DE LA PRATIQUE D'ASSURANCE**

**Bureau de Toronto:**

110, rue Yonge

Bureau 500

Toronto, Ontario

M5C 1T4

Téléphone: 416-360-1773

Sans frais: 800-463-CSIO (2746)

Télécopieur: 416-364-1482

**Bureau de Montréal:**

1155 rue University

Bureau 1305

Montréal, Québec

H3B 3A7

Téléphone: 514-393-8200

Sans frais: 877-393-CEPA (2372)

Télécopieur: 514-393-3625

Nous sommes sur le Web  
[www.csio.com](http://www.csio.com)



Cet article sera publié électroniquement.