

STANDARD CEPA

OCTOBRE 2009

LE MESSAGE DE STEVE



Comme bon nombre de nos membres le savent déjà, le CEPA a entrepris une tâche énorme, mais aussi nécessaire: la

rencontre de ses membres, en personne et au téléphone, pour savoir ce qu'ils ont à dire.

Au départ, nous avons lancé ce processus simplement parce que nous avons appris,

particulièrement au cours de la conversion à notre nouveau fournisseur de service CSIONet, que la base de données de nos membres avait un réel besoin d'être réaménagée. Nous voulions vraiment l'actualiser pour savoir qui fait quoi dans nos compagnies membres, chez nos courtiers et chez nos fournisseurs et être en mesure d'appeler la meilleure personne lorsqu'un problème particulier se présente.

Comme avec la plupart des choses qui commencent à petite échelle, nous y avons vu également une occasion d'en apprendre davantage sur nos membres. Bien que le CEPA s'occupe des normes et du réseau CSIONet, nous n'avions peu d'idée de la façon dont nos membres utilisent les normes ou le réseau CSIONet.

Suite à la page 2

DANS LE PRÉSENT NUMÉRO:

LE MESSAGE DE STEVE 1

UN NOUVEAU COMMENCEMENT 1

CSIONET 3

FORMATION EDI 4

NORMES EDI 4

MISE À JOUR DES FORMULAIRES 5

NORMES EN VIGUEUR 5

OUTIL DE VALIDATION XML EN LIGNE 5

LES 5 QUESTIONS LES PLUS FRÉQUENTES 6

NOUVEAUX MEMBRES 6

UN NOUVEAU COMMENCEMENT

Le CEPA a récemment subi de nombreux changements, y compris dans son personnel. En débutant avec le relativement nouveau président du CEPA, Steve Kaukinen, beaucoup de nouveaux employés dynamiques se sont joints à l'équipe du CEPA. Cela ouvre la voie à un nouveau commencement qui permettra au CEPA de devenir encore plus efficace pour continuer à fournir un avantage concurrentiel au réseau de distribution de courtage indépendant.

« Nous avons maintenant les bonnes personnes qui occupent les bons postes pour aider le réseau de courtage indépendant

à aller de l'avant et à réussir, déclare Steve Kaukinen. Les différentes compétences de nos employés nous permettent de participer à plusieurs groupes de travail et à continuer à élaborer des normes d'une manière plus efficace. »

Avec ce nouveau personnel, le CEPA cherche à aider l'industrie à progresser de manière plus concurrentielle de plusieurs façons. « Nous avons l'intention d'établir une meilleure communication entre tous les fournisseurs, assureurs et courtiers. Tous les groupes en profiteront et nous serons en outre en

mesure d'offrir plus de soutien à des projets précis auxquels nous n'aurions pas participé auparavant », ajoute Sebastian Penalosa, directeur, réseau et services aux membres.

Une autre belle occasion à laquelle le CEPA a pu participer est celle de travailler en encore plus étroite collaboration avec ACORD. Les représentants et les compagnies qui ont des activités tant aux États-Unis qu'au Canada en profiteront puisqu'ils pourront suivre deux normes de même modèle.

LE MESSAGE DE STEVE (SUITE)

Nous avons besoin d'en savoir davantage pour devenir plus utiles à nos membres, c'est du moins ce que nous espérons.

Maintenant que nous avons commencé à rencontrer nos membres, nous avons appris beaucoup de choses. Bien sûr, au mieux, nous avons actualisé nos bases de données mais, dans la plupart des cas, nous avons beaucoup appris sur la façon dont nos membres considèrent la technologie et les projets technologiques sur lesquels ils travaillent actuellement et ce qu'ils entrevoient pour l'avenir.

Nous avons habituellement un certain nombre de mesures à prendre, de sujets de réflexion à analyser, en relation avec le CEPA. Mais, plus encore, à mesure que nous avançons dans ce processus, nous en apprenons à notre sujet et sur l'importance de rencontrer nos membres et d'écouter réellement ce qu'ils ont à dire. Nous avons eu certaines discussions de fond sur les innovations qui ont amené davantage de recherche. Le résultat, je

l'espère, mènera à plus de succès pour le réseau de distribution de courtage.

Je remercie tous ceux qui ont participé à nos discussions et ceux qui le feront sous peu. La plupart ont convenu que ce processus a été précieux et ont exprimé le désir que l'on se rencontre à nouveau. Nous sommes à votre service; alors, n'hésitez à nous dire ce que nous pouvons faire pour vous.

En plus de nos réunions individuelles avec les membres, nous participons à autant de forums de l'industrie que nous le pouvons. Outre nos groupes de travail et nos forums habituels, nous essayons également de fournir un lieu où les membres peuvent se rencontrer et discuter d'enjeux semblables. Très prochainement, nous serons les hôtes d'un forum pour nos membres fournisseurs de Systèmes de gestion du courtage.

Même ce nouveau bulletin CEPA fait partie du processus. On nous a dit que le CEPA doit élargir d a v a n t a g e l a

communication. C'est ainsi que pour amorcer le processus, nous avons lancé ce bulletin qui vise à informer nos membres de ce qui se passe au CEPA et dans le réseau de gestion de courtage. Nous essayons de ne pas être trop « technique » et de publier sur des sujets qui intéressent ceux qui font partie du réseau de distribution de courtage.

Même si je prétends que ce bulletin n'est qu'une petite partie du processus de communication avec nos membres, il représente beaucoup pour nous. Cela demande beaucoup d'efforts pour rassembler une telle publication avec si peu de personnel; alors, un « grand merci » à mon personnel du CEPA qui a contribué au contenu et, en particulier, à Connie qui a assemblé le tout.

En dernier lieu, j'espère que vous aimez le contenu de ce bulletin et, si vous avez des suggestions ou des commentaires, n'hésitez pas à nous les soumettre... nous sommes à l'écoute!



“... Je crois que nous apprenons à notre sujet et sur l'importance de rencontrer nos membres ...”

MISES À NIVEAU DU RÉSEAU TERMINÉES AVEC SUCCÈS

Après une décennie à aider les courtiers à transférer électroniquement des données sur les polices avec les fournisseurs, le Centre d'étude de la pratique d'assurance (CEPA) a mis en place avec succès des améliorations importantes au réseau de l'industrie de l'assurance de dommages.

Des essais poussés ont été effectués tout au long de 2008 et de 2009 avec l'aide de nombreux représentants et de nombreuses entreprises membres du CEPA. Au cours de ces essais, nous avons pu recueillir des renseignements jamais enregistrés et nous avons donc pu créer une solution qui non seulement équivalait en sécurité à la version précédente, mais qui a accru la productivité et la fiabilité du réseau CSIONet. TELUS a collaboré étroitement avec le CEPA pour créer une solution qui dépasserait les attentes de tous.

« Ce déplacement vers TELUS nous a apporté un nouveau réseau plus solide tout en atteignant ou même en dépassant toutes les exigences présentées par nos membres », indique Steve Kaukinen, président du CEPA.

Si vous êtes un courtier qui « télécharge » des informations sur les polices de vos compagnies d'assurance partenaires ou qui en

« transmet » à vos compagnies d'assurance partenaires, vous le faites par l'entremise du réseau CSIONet. En étant membre de votre association provinciale de courtier, vous êtes par le fait même membre du CEPA.

Heureusement, ce changement est passé inaperçu pour la plupart des courtiers, puisque tout se déroulait comme avant après la conversion effectuée au cours de la fin de semaine. Toutefois, en raison de cette activité d'« arrière boutique », beaucoup de courtiers ne sont pas au courant du travail du CEPA ni des avantages qu'ils retirent du réseau CSIONet. Lisez la suite pour en connaître davantage sur ce que le CEPA fait pour vous et sur les avantages du réseau CSIONet.

Le réseau CSIONet est un réseau sécuritaire qui permet l'échange de données informatisées (EDI) entre les compagnies d'assurance et les courtiers. Il permet le téléchargement plus rapide et plus sécuritaire des polices aux courtiers indépendants grâce à leur Système de gestion de courtage (BMS).

Le réseau CSIONet permet aux compagnies d'assurance de télécharger des polices directement dans le logiciel du poste de travail de chaque courtier sans avoir besoin

d'un double point d'entrée, là où peuvent se produire la plupart des erreurs humaines. Il permet également aux courtiers d'envoyer des documents aux compagnies par l'entremise de leur logiciel ou en utilisant un protocole SMTP de client.

Tout le processus est effectué par un réseau encodé qui n'a pas de lien avec l'extérieur et qui requiert une connexion par réseau privé virtuel (RPV) et un compte unique de messagerie. De cette façon, nous pouvons garantir la sécurité des renseignements personnels de l'utilisateur final au cours de la communication entre le courtier et l'assureur.

Au cours des derniers mois de 2008 et des premiers mois de 2009, le CEPA a travaillé d'arrache-pied sur de nombreux aspects différents du projet. Le personnel du CEPA a aidé à mettre à jour les renseignements sur les contacts pour tous les membres afin de transmettre et de recevoir les communications appropriées lorsqu'il y a lieu. Pendant ce temps, de nombreux essais et mises à niveau de logiciel ont été effectués par de multiples parties. Le CEPA aimerait remercier tous ses membres qui ont consacré du temps et n'ont pas ménagé leurs efforts pour procéder aux essais et qui ont aidé à en faire la version la plus solide que jamais auparavant.



“Le réseau CSIONet est un réseau sécuritaire qui permet l'échange de données informatisées (EDI) entre les compagnies d'assurance et les courtiers. ”

Suite à la page 4

MISES À NIVEAU DU RÉSEAU TERMINÉES AVEC SUCCÈS (SUITE)

La conversion a eu lieu le 17 avril 2009 et la transition s'est faite en toute transparence pour la grande majorité des membres du CEPA. L'organisme avait du personnel disponible au cours du processus de transition pour veiller à ce que les problèmes soient réglés avec diligence afin que les activités ne soient

pas perturbées. Pour offrir un soutien complet tout au long de la conversion, TELUS était également disponible pendant tout ce temps.

Cette transition a non seulement amélioré la fiabilité et l'efficacité du service fourni aux membres, mais elle a de plus aidé à leur montrer comment les

données qui s'affichent « par magie » dans leur Système de gestion de courtage sont transférées. Ainsi, les employés des bureaux de courtage comprennent le déroulement du travail dans l'industrie et la raison pour laquelle le courtier indépendant est très apprécié dans le secteur de l'assurance au Canada.



MISE À JOUR DES NORMES EDI

Les groupes de travail sur les normes nationales se réunissent deux fois par année, à la fin de mars et à la fin de septembre, et les mises à jour sont publiées quelques mois après la tenue des réunions des groupes de travail. Si vous avez des demandes de mise

à jour pour les normes, vous pouvez les présenter au <http://www.csio.com/fr/formstand/standardsmr.cfm>.

Si vous éprouvez des problèmes de transmission ou de réception EDI ou si vous avez des

préoccupations dont vous voudriez faire part au CEPA, vous pouvez le faire à l'adresse suivante:

<http://www.csio.com/fr/perstand/ediPDR.cfm>.



SESSION DE FORMATION SUR EDI

« Après avoir participé à l'introduction EDI du CEPA, à des ateliers sur la mise en place de l'Échange de données informatisées (EDI), nous comprenons beaucoup mieux le travail qu'exige chaque transaction. Je ne m'attendais pas cependant à m'engager à ce point dans les ateliers. Personne n'aurait pu croire que je serais à élaborer des éléments de données et de relations hiérarchiques! Et moi qui croyais qu'être courtier était difficile! Notre animatrice, Francine Davis, connaissait le sujet à fond et a été très patiente! Elle a pris le temps d'expliquer les aspects techniques et nous avons été très surpris de constater qu'en fin de compte, tout cela était logique. Nous étions contents d'avoir eu cette opportunité ».

Rose Anne Shaw,
Directrice de bureau,

Bryson & Associates Insurance Brokers Ltd.

Il y a deux séances de formation par année. L'une au printemps (à la fin de mai) et l'autre à l'automne (à la fin de novembre). Notre prochaine séance de formation EDI est prévue les 26 et 27 novembre 2009. Les places sont limitées; ne manquez pas la chance d'y participer. Inscrivez-vous tôt au <http://www.csio.com/fr/formstand/trainingregistration.cfm>.

“... nous comprenons beaucoup mieux le travail qu'exige chaque transaction ...”

MISE À JOUR DES FORMULAIRES

Grande nouvelle!

Nous avons enfin une Proposition d'assurance pour les entreprises agricoles et différents suppléments pour tenir compte de produits chimiques, de la machinerie, du bétail, etc. Les bénévoles qui ont travaillé à ce projet ont été très efficaces et nous désirons les remercier tous

de leur soutien et du temps qu'ils y ont consacré. Comme toujours, nous n'y serions pas parvenus sans eux.

En 2009, nous avons également affiché un Formulaire d'autorisation pour l'inspection de véhicule révisé ainsi qu'un Formulaire d'autorisation de prélèvements automatiques

révisé pour répondre aux nouvelles règles H1 qui entrent en vigueur le 28 février 2010.

Pour obtenir un exemplaire de ces formulaires ou de tout autre formulaire CEPA, veuillez consulter le site

<http://www.csio.com/fr/standards/standforms.html>.



POURQUOI EST-CE QUE NOS NORMES NE SONT PAS À JOUR?

Je vais peut-être révéler mon âge, mais certains d'entre vous se rappellent sans doute la très réussie campagne sur les hot-dogs: « Plus frais parce que plus de gens en mangent. Plus de gens en mangent parce qu'ils sont plus frais ». Le même concept s'applique aux normes. Les fournisseurs de Systèmes de gestion de courtage prennent les plus récentes

normes CEPA et conçoivent de nouveaux produits pour faciliter les transmissions des données des courtiers et des compagnies d'assurance. Si personne n'achète de nouveaux produits, ils demeurent sur la tablette et ne sont plus frais. Nous, au CEPA, nous désirons absolument que nos membres fournisseurs conçoivent des produits à l'aide des normes CEPA les plus à jour puisque le

déroulement du travail sera ainsi facilité pour les courtiers.

Alors, avec votre collaboration, peut-être pourrions nous changer cet ancien slogan pour en faire ce qui suit:

Les normes CEPA sont:

« Plus à jour parce que plus de courtiers les utilisent. Plus de courtiers les utilisent parce qu'elles sont plus à jour. »



OUTIL DE VALIDATION XML EN LIGNE

Le CEPA a publié un outil de validation XML en ligne. Vous le trouverez au lien suivant:

<http://www.csio.com/fr/standards/standforms.html>.

Cet outil de validation en ligne peut être utilisé pour valider les messages codés en XML par rapport aux normes XML du CEPA. Le code XML à valider peut être copié et collé dans la zone

texte fournie, ou téléchargée en attachant le fichier XML. Il fournit aux concepteurs une façon rapide de valider le code XML, sans avoir à prendre des ressources du système, sans installer divers dossiers et différentes versions de schéma dans l'environnement, sans avoir à s'inquiéter au sujet des différences entre divers analyseurs, etc.

Les avantages par rapport à des analyseurs commerciaux

comme XMLSpy sont les suivants:

- toutes les erreurs s'affichent en même temps
- l'ensemble des valeurs possibles s'affiche lorsqu'il s'agit d'erreurs de valeur de code
- l'emplacement et la version du schéma n'ont pas à être codés en dur dans le fichier. La version de la norme CEPA est plutôt sélectionnée dans un menu déroulant fourni.

“Cet outil de validation en ligne peut être utilisé pour valider les messages codés en XML par rapport aux normes XML du CEPA .”

LES 5 QUESTIONS LES PLUS FRÉQUENTES AU BUREAU D'ASSISTANCE TECHNIQUE

- 1- Accorder/renouveler les mots de passe pour le téléchargement des formulaires
- 2- Fournir/vérifier les autorisations et les détails des comptes CSIONet.
- 3- Effectuer des essais sur les comptes SSL VPN du CSIONet afin de déterminer la source du problème.
- 4- Vérifier les boîtes aux lettres EDI afin d'en vérifier le contenu et supprimer les messages qui causent des problèmes de téléchargement.
- 5- Traiter les demandes de nouveaux comptes EDI CSIONet.



NOUVEAUX MEMBRES

Le CEPA veut souhaiter la bienvenue aux nouveaux membres de l'année 2009:

**Promutuel des Riverains
MD Marine Insurance
Zurich Insurance Company Ltd.
Belyer Insurance Ltd.
Leclerc Assurances**

Avec l'addition de ces nouveaux membres le CEPA démontre le support toujours croissant au niveau de la communication des normes, afin de développer et d'améliorer le réseau de distribution de courtage. Nous grandissons sans cesse dans notre engagement envers notre communauté.

Événements à venir

Atelier de travail national sur les formulaires

Le 12 novembre 2009 à Toronto

CONTACTEZ-NOUS



Bureau de Toronto:

Steve Kaukinen
Président
416-360-1773, poste 2323
skaukinen@csio.com

Connie Strange
Analyste d'affaires principal
416-360-1773, poste 2321
cstrange@csio.com

Francine Davis
Directrice, Normes EDI et
Formulaires
416-360-1773, poste 2322
fdavis@csio.com

Marica Racic
Développeur principal,
normes
416-360-1773, poste 2319
mracic@csio.com

Sam Ahmed
Analyste en assistance
technique
416-360-1773, poste 2330
sahmed@csio.com

Sebastian Penalosa
Directeur, réseau et services
aux membres
416-360-1773, poste 2324
spenalosa@csio.com

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

Tina Deus
Administratrice de bureau
416-360-1773, poste 2300
tdeus@csio.com

Bureau de Montréal:

Anne-Marie Novek
Directrice, Région du Québec
514-393-8200, poste 1
anovek@csio.com

Doris Boucher
Analyste des normes
514-393-8200, poste 2
dboucher@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



Cet article sera publié électroniquement.