

HIVER 2002

MISE À JOUR DU PORTAIL

par Klaas Westera, Président

Je suis heureux de vous annoncer que le Portail d'assurance du CEPA (connu comme l'environnement de production) est désormais en activité. Les équipements et logiciels de l'ordinateur du Portail ont été installés et se sont révélés très stables. Le Service de soumission comparative (SSC), inclus dans la phase 1, est entièrement fonctionnel. Le SSC comprend la tarification comparative rapide et complète, habitation et automobile. Tous ces éléments ont été largement testés et tous les problèmes fonctionnels ont été corrigés. Ça ne veut pas dire que tout est parfait, mais c'est fiable et de bonne qualité. La réaction d'un courtier « J'aime ça! » après avoir fait un premier essai du Portail se passe de commentaires.

Les courtiers membres de la direction régionale de l'Association des courtiers de l'Ontario (IBAO) se sont portés volontaires pour être nos premiers courtiers pilotes. Nous avons donc eu l'occasion d'effectuer nos tests parmi plusieurs types et grandeurs de cabinets de courtage, de systèmes de gestion de courtage et de liens de communications. Tout au long du processus des essais pilote, nous avons gardé vos commentaires en dossier, tout en établissant la priorité des problèmes et en effectuant les ajustements et corrections au besoin. Les mises à jours actuelles du SSC sont effectuées sur l'environnement du Portail sur une base bi-hebdomadaire ou mensuelle. Trois essais pilotes ont débuté en septembre, ce qui portera le nombre d'essais pilotes à 15 d'ici la fin de novembre.

En ce qui concerne l'échéancier de livraison, la disponibilité des taux des compagnies d'assurance demeure un facteur clé. Nous avons maintenant atteint une masse critique de compagnies d'assurance en Ontario qui peuvent offrir leur taux sur le Portail. Les taux en assurance habitation seront bientôt prêts à être testés. Pendant que les tests se déroulent en Ontario, nous ajouterons au Portail les taux des assureurs des autres provinces pour qu'à la longue le Portail soit lancé à de plus en plus de provinces. Jusqu'à un certain point, la rapidité de cet horaire dépendra de l'ampleur des changements rendus nécessaires par le processus des essais pilotes. Toutefois, nous sommes assez confiants, que rien de sérieux se produira en cours de route pour ralentir de façon significative ce lancement.

Les compagnies d'assurance qui travaillent présentement à rendre disponible leurs taux pour les courtiers pilotes de l'Ontario, sont les suivantes :

Suite au verso....

LE SERVICE D'ASSISTANCE TECHNIQUE DU CEPA

par Laurence Delomosne,
Directrice nationale, normes et technologie

Maintenant que le lancement du Portail d'assurance du CEPA est quasiment un fait accompli, voici quelques mesures prises par le CEPA pour prendre en charge ce nouvel outil technologique. Le CEPA a mis en place un Service d'assistance technique comme point de contact unique pour gérer les inscriptions au Portail de tous les courtiers et assureurs, pour répondre aux questions et aux demandes d'ordre général et pour résoudre les problèmes de logiciels d'application et de processus de travail. Le personnel du Service d'assistance solutionnera également des problèmes tiers tels que des questions sur la connexion et le fureteur, des problèmes de téléchargement et téléchargement ainsi que des questions sur la facturation du Portail.

De plus, le Service d'assistance technique du CEPA offrira un large éventail de services en ligne sur le site Web du Service d'assistance technique à www.csiohelpdesk.com. Ce site a été conçu dans le but d'aider les courtiers avec leurs problèmes de formation et fournira plusieurs outils d'auto-assistance tels qu'un accès à des services d'inscription en ligne, une base de connaissances (liste de solutions à des problèmes-types), demandes de service interactives, statuts de problèmes en cours, accès à du matériel de formation, documents utiles, trucs et astuces et beaucoup plus. Ces services en ligne seront disponibles 24 heures par jour dans le but de donner aux courtiers l'assistance technique et le service à la clientèle dont ils ont besoin.

La section sur la formation et l'entraînement du courtier est une des composantes clés du site Web du Service d'assistance technique. Treize modules de formation distincts ont été mis au point pour mener les courtiers pas à pas à travers les différentes fonctionnalités du Portail telles que les modules de soumissions rapides et complètes et le module d'Administration courtier. Ces solutions de formation Web, disponibles en français et en anglais, ont été conçues pour servir d'outils d'apprentissage aux courtiers pour leur permettre d'exploiter toutes les possibilités du Portail à leur rythme et à la demande. Elles peuvent être consultées à : www.csiohelpdesk.com/English/portaltutorials.htm.

Le Service d'assistance technique du CEPA est

Suite au verso....

LANCEMENT DU PORTAIL

par Bill Wallace, Chef de projet du Portail

Les essais pilotes ont débuté en Ontario à la mi-septembre. Les essais ont lieu à une cadence de plus en plus accélérée, présentement plus de 15 assureurs sont soit à faire approuver leurs taux d'assurance automobile dans l'environnement de production (le Portail en opération) ou en train de vérifier leurs taux dans l'environnement test (le système test du Portail.) Présentement, les taux proviennent directement des propres systèmes d'entreprise de l'assureur ou de l'outil de tarification du fournisseur Insurance Systems Inc. « ISI ». Bien qu'il ait toujours été connu que les taux provenant des systèmes de l'assureur soient précis, la qualité des taux générés par l'outil de tarification ISI a toujours été reconnue comme étant fiable.

Plusieurs courtiers sont présentement en train de tester leurs taux d'assurance habitation en Ontario. Nous nous sommes fixés comme objectif que, d'ici la fin de 2002, les taux d'assurance habitation et automobile de plus de 12 assureurs seraient disponibles sur notre système de production. Nous recueillons également les taux d'assurance habitation et automobile du Nouveau-Brunswick et de la Nouvelle-Écosse en vue du lancement prochain du Portail dans ces provinces.

Nous avons débuté la première phase des essais pilotes avec trois cabinets de courtage. Toutefois, de plus en plus de cabinets de courtage s'ajouteront à mesure que les taux seront approuvés sur l'environnement de production. Nous prévoyons que 15 firmes de courtage effectueront des essais pilotes d'ici la fin de novembre. Les courtiers pilotes ont été sélectionnés parmi les membres de la direction régionale de l'Association des courtiers de l'Ontario « IBAO ». À ce groupe s'est joint d'autres cabinets de courtage qui répondent à des critères techniques et d'affaires spécifiques. Les critères techniques comprennent une solide infrastructure technique avec un accès Internet haute vitesse. Les critères d'affaires portent sur l'étendue du marché du courtier.

Nous estimons que les essais pilotes se termineront en décembre. Les premiers commentaires reçus des utilisateurs du Portail ont été très élogieux. Le temps de réponse des soumissions est non seulement toujours rapide mais le temps de réaction à l'interface de l'utilisateur est également très positif. Nous recevons également des commentaires favorables sur la convivialité.

Suite au verso....

L'ÉVOLUTION CONTINUE DU XML

par Howard Bender, Chef de projet, Normes XML

La fusion de toutes les listes de code XML Automobile et Habitation en une seule et même liste aux fins d'insertion dans les Spécifications XML du CEPA progresse tel que prévu. Dès que les travaux seront terminés, nous aviserons tous ceux dont les noms apparaissent sur notre liste de contacts XML. Si vous désirez faire partie de cette liste, veuillez m'en aviser par courriel à hbender@csio.com en incluant votre adresse courriel ainsi qu'une brève note exprimant votre désir d'être inscrit sur la liste de contacts XML du CEPA.

Le CEPA contribue de façon majeure au développement de la norme XML pour les entreprises agricoles nord-américaines vu la nature exhaustive du matériel contenu dans notre norme EDI actuelle. La plupart d'entre vous se rappelleront que la norme EDI du CEPA pour l'assurance des entreprises agricoles a été compilée et publiée en milieu d'année 2001 à la suite d'efforts acharnés de la part des membres du Groupe de travail sur les normes des entreprises agricoles. Les exigences de l'utilisateur professionnel canadien seront incluses dans le document XML qui devrait être terminé à temps pour le vote du sous-comité ACORD en juin 2003.

Pour ceux qui désireraient recevoir de la formation sur le XML du CEPA...restez à l'écoute car le lancement de notre Séminaire XML est commencé. Un cours pilote a déjà eu lieu et, au cours des prochains mois, nous enverrons une invitation aux membres du CEPA qui seraient intéressés à recevoir une formation de base sur le XML selon le point de vue des normes XML du CEPA. Nous examinerons tout d'abord les origines des normes XML du CEPA, le pourquoi de leur développement ainsi que leur évolution future. Pour plus de renseignements ou pour nous faire part de votre intérêt, n'hésitez pas à communiquer par courriel avec hbender@csio.com. ■

Mise à jour du Portail

suite de la page 1

Economical, Lombard, CGU, Scottish & York, Traders, AXA, Dominion du Canada, Chieftain, ING, Pilot, Pembroke et Royal & SunAlliance. Les taux de risques « facility » seront également disponibles sur le Portail.

Le Portail d'assurance du CEPA incarne une nouvelle vision du monde des communications à l'intérieur de l'industrie de l'assurance transigeant par le biais du réseau de courtage indépendant. Les efforts collectifs déployés par tous les intéressés impliqués depuis les tous débuts de ce projet ont abouti à un nouvel outil bien conçu et avantageux pour l'industrie. Une toute première en technologie et en coopération dans l'industrie. ■

DES NOUVELLES DU QUÉBEC

par Marielle Tousignant,
Directrice adjointe de la distribution de solutions
d'assurance, Bureau régional - Québec

Activités de traduction

Au CEPA nous avons le souci constant de vous offrir des produits et services dans les deux langues officielles. Nous avons donc profité de la période estivale pour nous concentrer sur des activités de traduction majeures :

- Nous sommes heureux de vous annoncer que nous avons livré en version française les cinq formulaires standard du CEPA, offerts jusqu'à maintenant uniquement en version anglaise, soit les formulaires pour les Entreprises agricoles, Proposition d'assurance automobile Alberta, Demande d'annulation/remise en vigueur Alberta, Carte d'assurance responsabilité ainsi que le formulaire des Véhicules utilitaires - Supplément.
- Le Guide et le site Web du Service d'assistance technique du CEPA sont maintenant offerts en version française. De plus, les modules de formation électroniques portant sur les différentes fonctionnalités du Portail d'assurance du CEPA sont également disponibles en français.

Participation du bureau régional du CEPA Québec aux activités de l'industrie

Cet automne, le bureau du CEPA s'implique dans le lancement du Portail d'assurance du CEPA dans l'industrie en participant au Congrès 2002 de l'Assurance et des Produits financiers qui a eu lieu à Montréal le 7 novembre 2002. Le CEPA participera également au Congrès 2002 du Regroupement des cabinets de courtage du Québec qui se tiendra à Québec les 21 et 22 novembre 2002. ■

En provenance du Service d'assistance technique du CEPA

Communiqué Bien que la gestion totale des services de soutien du réseau CSIONet, auparavant administrés par le Bureau d'assurance du Canada (BAC), ne sera pas assumée par le Centre d'étude de la pratique d'assurance (CEPA) avant le 1^{er} janvier 2003, le CEPA a instauré un Service d'assistance technique et commencera à prendre les appels le 1^{er} décembre 2002. Le CEPA et le BAC se sont entendus qu'une période de transition serait bénéfique pour les membres du réseau CSIONet afin de faciliter la transition entre le BAC et le CEPA. Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec Hilary Syme à hsyme@csio.com.

Remarque : À compter du 1^{er} janvier 2003, tous les appels destinés au réseau CSIONet seront redirigés vers le service d'assistance technique du CEPA au 1 800 463-2746. ■

Lancement du Portail, suite de la page 1

Les courtiers en retirent de nombreux avantages, notamment des processus de travail plus efficaces, un service amélioré et une précision accrue. La cause principale en est la qualité des taux. Les taux sont vérifiés et approuvés par l'assureur avant qu'ils soient transférés à l'environnement de production. Les taux sont toujours à jour et tout changement est automatiquement inscrit au Portail. Le courtier n'aura pas à se souvenir de vérifier les changements de taux, n'y a télécharger ou modifier son propre système. La qualité s'améliore tandis que les frais d'entretien pour le courtier diminuent. Dans l'ensemble, c'est une situation gagnante autant pour les courtiers que pour les assureurs! ■

FORMULAIRES ÉLECTRONIQUES

par Daphne Horn, Spécialiste des normes

Les formulaires pour les maisons mobiles et les caravanes sont approuvés à l'unanimité!

Le CEPA est heureux d'annoncer que les formulaires pour les maisons mobiles et les caravanes ont été approuvés par nos membres. Les formulaires anglais sont en train d'être convertis en format PDF et devraient être disponibles sur notre site Web d'ici le mois de décembre. La version française de ces formulaires devrait être disponible sur notre site Web d'ici la fin du mois de décembre. Merci à tous ceux qui ont participé à la création de ces formulaires!

Carte d'assurance responsabilité en format PDF

Le CEPA est heureux d'annoncer qu'une nouvelle version électronique de la carte d'assurance responsabilité est maintenant disponible. Ce formulaire en format PDF (Portable Document Format), conçu au début pour le Portail d'assurance du CEPA, fera désormais partie de la vaste collection de formulaires standard que le CEPA met à la disposition de ses membres. Les utilisateurs pourront remplir la carte d'assurance responsabilité à l'écran et l'imprimer sur papier. Veuillez accéder notre site Web à l'adresse www.csio.com, section Formulaires standard, pour télécharger une copie de ce fichier en format PDF. Les formulaires électroniques standard du CEPA sont disponibles aux assureurs et courtiers membres du CEPA.

Pour utiliser la carte d'assurance responsabilité en format PDF, vous aurez besoin de cartes d'assurance responsabilité pré-imprimées conçues pour être imprimées sur une imprimante laser. Elles comportent un fond pré-imprimé qu'on retrouve sur une carte d'assurance responsabilité standard. Vous pouvez les commander par l'entremise d'Informco au 416-285-1700 ou par Internet à l'adresse www.informco.com/forms.html. ■

Le service d'assistance technique du CEPA

suite de la page 1

complètement opérationnel, le personnel est en poste et travaille présentement avec les courtiers pilotes qui testent le Portail. Ces innovations reflètent notre souci constant d'offrir un service exceptionnel et des composantes de qualité aux courtiers pour qu'ils retirent le maximum d'avantages de leur utilisation du Portail.

Enfin, le Service d'assistance technique concentre également ses efforts sur la gestion du réseau CSIONet en janvier 2003. Notre personnel a déjà été formé et travaille de concert avec la Division d'informations en assurance du BAC pour que la transition s'effectue de la façon la plus harmonieuse possible. Si vous désirez plus de renseignements sur le Service d'assistance technique du CEPA, veuillez communiquer avec Madame Hilary Syme au 416-360-1773, poste 2325 ou Madame Laurence Delomosne au 416-360-1773, poste 2318. Vous pouvez également communiquer avec le Service d'assistance technique du CEPA au 416-360-1773 (appels locaux) ou au 1 800 463-2746. ■