



MESSAGE FROM THE PRESIDENT LA PLUME DU PRÉSIDENT

PATTI KERNAGHAN

CIAA is in an important period of reflection and change and for an organization whose roots date back over five decades — this is a significant undertaking that will help shape the profession of independent adjusting in the years to come. As the president, I am honoured to be at the helm during this pivotal time and humbled at the work our volunteers are engaging in on the association's behalf.

Our creative strategic planning (CSP) session took place in early December. I was very pleased with the camaraderie and intellectual power of our stakeholder group and CSP committee. The ultimate goal of reassessing the direction of our association was front and center and we made great strides. Concerto Research presented the results of our p&c *Industry Constituents Survey*, which included members, non-members and stakeholders in the industry. This was an important catalyst for the advice from our stakeholder group: Ted Hellyer, vice president programs, Insurance Institute of Canada; James Geuzebroek, manager communications, IBC; Justin MacGregor, president IBAC/ EVP Martin Merry & Reid; John Welton, associate senior consultant, Transformation Dynamics; Michelle Reid, vice president ORIMS/ risk manager, TSSA; Carmen Place, past president CDL/ partner Lindsay Kenney; Bob Grouchy, manager, Claims Allianz Global Risks; Carol Jardine, president, CUMIS General; Keith Shakespeare, COO, CURIE; Heidi Sevcik, vice president claims, Gore Mutual; Mark Weir, special projects claims, Intact; and Joel Baker, chair NICC and principal Baron Quarterly Outlook. Their unrestrained comments during the four-hour morning session were taken very seriously by CIAA's CSP committee. The CSP committee worked diligently over the next thirty-six hours to build the framework for CIAA's future plans.

Our CSP committee includes Mary Charman, Greg Merithew, Pat Battle, Ted Baker, Miles Barber, Reno Daigle, Jim Eso, Allan Hart, Jean-Marc Laurin, Carol Messervey, John Seyler, Craig Walker, Lesia Yacht and myself. The group was very engaged and arrived at a solid strategy map focusing on six key areas: designations, education, branding & communication, financial & resource, value to member and license harmonization.

I would like to thank the many respondents to our survey and also congratulate our survey winners. iPods were won by:

L'ACEI traverse actuellement une phase importante de réflexion et de changement. Pour une organisation dont les racines remontent à plus de cinq décennies, il s'agit d'une tâche énorme qui devrait permettre de caractériser la profession d'experts indépendants en sinistre dans les années à venir. En tant que présidente, je suis honorée d'être à la barre de l'ACEI durant cette période charnière et suis remplie d'admiration envers nos bénévoles qui se consacrent à cette tâche au nom de notre association.

Notre session de la planification stratégique créative (PSC) a eu lieu au début de décembre. J'ai beaucoup apprécié les bonnes relations et les échanges intellectuels entre notre groupe des parties prenantes et le comité PSC. Notre but ultime de réévaluation de l'orientation de notre association était au coeur des débats, car nous avons fait d'énormes progrès dans ce domaine. Concerto Research a présenté les résultats de notre étude sur l'industrie des dommages représentée par des membres, des non membres et diverses parties prenantes. Ces résultats ont joué un rôle catalyseur sur les réactions du groupe des parties prenantes composé de: Ted Hellyer, vp programmes, Institut d'assurance du Canada; James Geuzebroek, directeur des communications, IBC; Justin MacGregor, président IBAC/evp Martin Merry & Reid; John Welton, consultant associé principal, Transformation Dynamics; Michelle Reid, vp ORIMS/risk manager, TSSA; Carmen Place, président sortant CDL/partenaire Lindsay Kenney; Bob Grouchy, directeur, claims Allianz Global Risks; Carol Jardine, président CUMIS General; Keith Shakespeare, COO, CURIE; Heidi Sevcik, vp claims, Gore Mutual; Mark Weir, special projects claims, INTACT; et Joel Baker président du conseil NICC et mandant Baron Quarterly Outlook. Les remarques spontanément exprimées au cours de la séance matinale de quatre heures ont été accueillies favorablement par le comité PSC de l'ACEI. Ce groupe a travaillé diligemment au cours des trente-six heures qui ont suivi pour jeter les bases des plans futurs de l'ACEI.

Notre comité PSC est formé de Mary Charman, Greg Merithew, Pat Battle, Ted Baker, Miles Barber, Reno Daigle, Jim Eso, Allan Hart, Jean-Marc Laurin, Carol Messervey, John Seyler, Craig Walker, Lesia Yacht et moi. Ce groupe a travaillé d'arrache-pied pour rédiger un Plan stratégique solide axé sur six secteurs clés: appellations d'origine, éducation, image de marque et communication, finances et ressources, valeur pour les membres et harmonisation des permis.

Jane Richardson of Crawford, Halifax; Heather Hanna of MPI, Winnipeg and Nelson, BC's Ashcroft Insurance Adjusters principal, Leona Ashcroft who entered as a non-member and has now decided to join the CIAA!

My personal thanks to the companies that sponsored our initiative — gold sponsors: IBC, IIC and Aviva; silver sponsors: Portage Mutual, Wawanesa Mutual, *Canadian Underwriter*, Canadian Defense Lawyers, *Claims Canada*; and bronze sponsors: Gore Mutual and ACE INA. Without their support it would have been very difficult to achieve the success we have had to date. Both our survey results and actionable plans will be presented at CIAA's mid-year meeting on Feb. 1, 2010.

Our CIAA/CICMA Joint Conference on Feb. 2 is sold out again this year! The value of building relationships between the Canadian Claims Managers' Association and the Canadian Independent Adjusters' Association cannot be underestimated — hence the importance of this conference. I look forward to meeting with many of you at the Joint Conference and also discussing CIAA's survey results, which will be made public at the conference. Please watch for changes at the CIAA throughout 2010! ■

J'aimerais remercier les nombreuses personnes qui ont participé à notre étude et féliciter également les gagnants de ce projet. Ont gagné un iPod: Jane Richardson de Crawford, Halifax; Heather Hanna de MPI, Winnipeg et Nelson, Leona Ashcroft, directrice, Ashcroft Insurance Adjusters, C.-B. Cette dernière, d'abord inscrite comme non membre, a décidé d'adhérer maintenant à l'ACEI.

Je tiens à remercier personnellement les sociétés qui ont commandité notre projet — catégorie or: IBC, IIC et AVIVA; catégorie argent: Portage Mutual, Wawanesa Mutual, Canadian Underwriter, Canadian Defense Lawyers, Claims Canada; catégorie bronze: Gore Mutual et ACE INA. Sans leur appui, le succès obtenu jusqu'ici, aurait difficilement pu être atteint. Les résultats des études et les plans d'actions seront dévoilés à la réunion semestrielle de l'ACEI du 1er février 2010.

La conférence conjointe ACEI/ACDSA du 2 février se tiendra à guichet fermé cette année encore! L'importance de créer de bonnes relations entre l'Association canadienne des directeurs de sinistres d'assurance et l'Association canadienne des experts indépendants ne doit pas être sous-estimée — d'où l'intérêt de cette conférence. Je me ferai un plaisir de vous voir à la conférence conjointe et d'y discuter avec vous des résultats des études de l'ACEI qui y seront dévoilés. Soyez aux aguets — l'année 2010 réserve de grands changements à l'ACEI! ■

Translation provided by Henry Arcache, Themis Translations.



NATIONAL EXECUTIVE 2009 – 2010

PRESIDENT

Patti M. Kernaghan, FCIP, CRM
Kernaghan Adjusters
Limited
300-1575 West Georgia Street
Vancouver, BC
V6G 2V3
Phone: 1-800-387-5677
Fax: 1-800-387-5644
Email: pkernaghan@kernaghan.com

1ST VICE-PRESIDENT

Mary Charman, CIP
Crawford & Company
(Canada) Inc.
1 – 120 Mulock Drive
Newmarket, ON
L3Y 7C5
Phone: (905) 898-0008
Fax: (905) 898-1705
Email: Mary.Charman@crawco.ca

2ND VICE-PRESIDENT

Greg G. Merrithew, CIP, FIFAA
Arctic West Adjusters Ltd.
401 – 5204 – 50 Ave.
Yellowknife, NT
X1A 1E2
Phone: (867) 920-2212
Fax: (867) 873-2244
E-mail: gregm@arcticwest.ca

SECRETARY

Marie C. Gallagher, FCIP, CRM
McLarens Canada
71 King Street, Suite 204
St. Catharines, ON
L2R 3H7
Phone: (905) 984-8282
Fax: (905) 984-8290
Email: marie.gallagher@mcclarens.ca

TREASURER

Randy P. LaBrash, CIP, CFE, CFEI
Crawford & Company
(Canada) Inc.
300 – 191 Lombard Avenue
Winnipeg, MB
R3B 0X1
Phone: (204) 947-2340
Fax: (204) 943-9168
Email: Randy.Labrash@crawco.ca

PAST-PRESIDENT

Reno Daigle, CIP, CLA, FCIAA
Crawford & Company
(Canada) Inc.
326 McIntyre Street W.
North Bay, ON
P1B 2Z1
Phone: (705) 476-2120
Fax: (705) 476-9280
Email: Reno.Daigle@crawco.ca

EXECUTIVE DIRECTOR

Patricia M. Battle
Canadian Independent Adjusters'
Association/ L'Association Canadi-
enne des Experts Indépendants
Centennial Centre,
5401 Eglinton Avenue West, Suite 100
Etobicoke, ON M9C 5K6
Phone: (416) 621-6222
Toll Free: 1-877-255-5589
Fax: (416) 621-7776
Email: pbattle@cicaa-adjusters.ca

DIRECTOR

James B. Eso, BA, CIP
Crawford & Company
(Canada) Inc.
539 Riverbend Drive
Kitchener, ON N2K 3S3
Phone: (519) 578-5540
Fax: (519) 578-2868
E-mail: Jim.Eso@crawco.ca

DIRECTOR

Jean-Marc Laurin, FPAA, CRM, FCIAA
Cunningham Lindsey
1250 Guy Street, Suite 1000
Montreal, PQ H3H 2T4
Phone: (514) 938-2124
Fax: (514) 938-5445
E-mail: jmlaurin@cl-na.com

DIRECTOR

John Jones, BA
McLarens Canada
Suite 300, 5915 Airport Road
Mississauga, ON
L4V 1T1
Phone: (905) 671-3164
Fax: (905) 671-1889
Email: john.jones@mcclarens.ca

DIRECTOR

Carol A. Messervey, CIP, FCIAA,
FIFAA
Marsh Adjustment Bureau Limited
1550 Bedford Highway, Suite 711
Bedford, NS
B4A 1E6
Phone: (902) 469-3537
Fax: (902) 469-2396
Email: cmesservey@marshadj.com

