Groupe consultatif de résidents sur l'assurance automobile en Ontario

2022

Rapport de la session sur les données et l'analyse 5 mars

FSRA
Financial Services Regulatory Authority of Ontario

Ontario

ARSF
Autorité ontarienne de réglementation des services financiers

Table of Contents

1. À propos du Groupe consultatif de résidents sur l'assurance automobile en Ontario de 2022 5

Qui a participé : 6

1.1 Qui a été convoqué? 6

1.2 Ce qu'on leur a demandé de faire 6

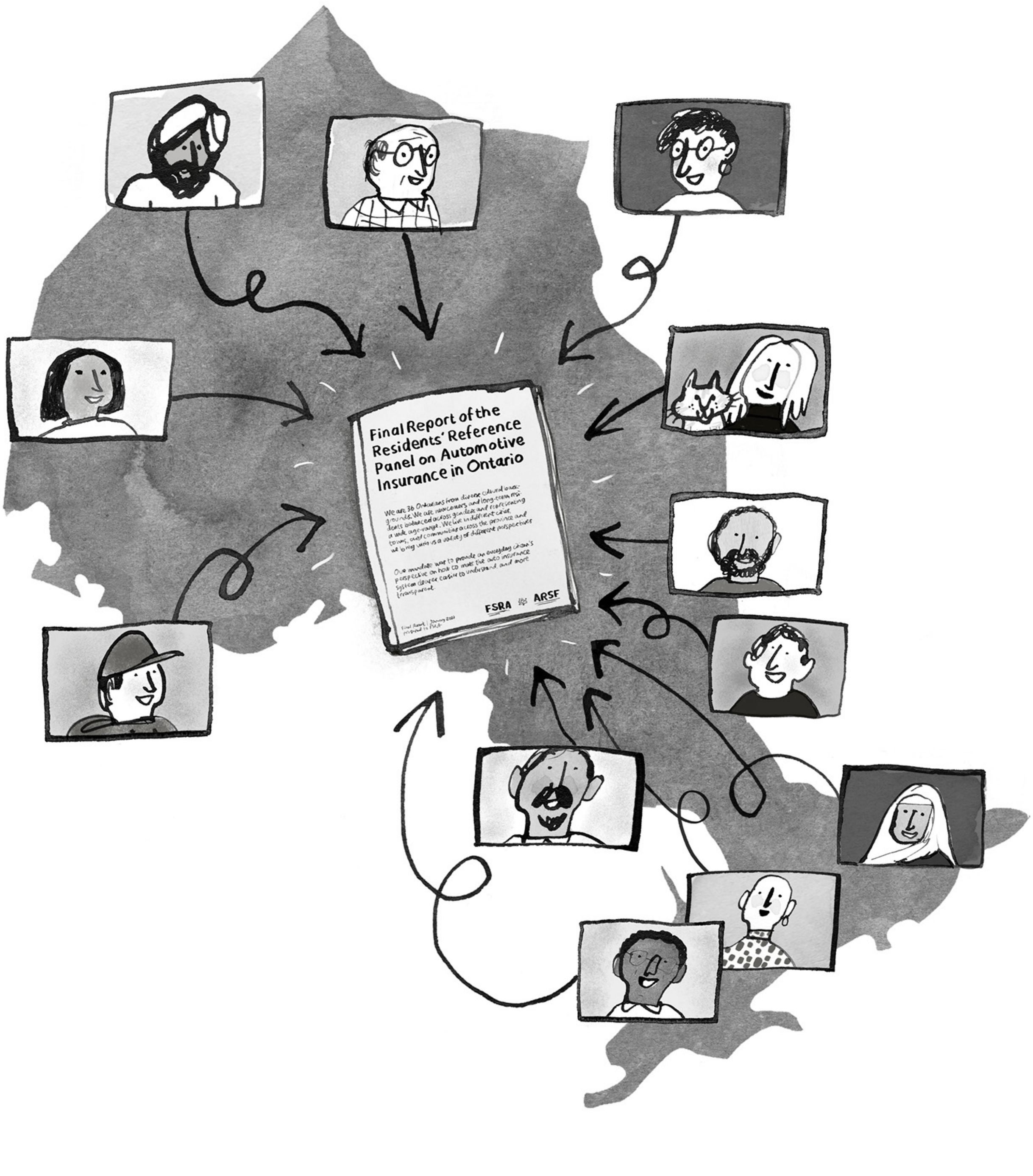
2. Apprentissage : orientation 8

2.1 Délibération : enjeux pour les consommateurs 9

2.2 Délibération : principes directeurs 11

3. Apprentissage : Données et analyses 13

3.1 Délibération : Menaces liées au partage des données et possibilités 15


Final Report of the Residents' Reference Panel on Automotive Insurance in Ontario
FSRA
ARSF

1. À propos du Groupe consultatif de résidents sur l'assurance automobile en Ontario de 2022

Inspiré par le succès et les leçons tirées du processus de consultation de 2020, l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) a convoqué son deuxième Groupe consultatif de résidents sur l'assurance-automobile en Ontario pour fournir des conseils de façon continue. Le Groupe consultatif de 2022 s'est réuni trois fois en février et mars de la même année.

Un processus de délibération, comme un groupe consultatif, vise à donner à un groupe très représentatif de résidents l'occasion de mieux s'informer et de participer activement aux processus de politiques publiques. Les groupes de référence renforcent la pratique démocratique en augmentant la confiance du public dans les institutions publiques et les résultats des politiques. Le Groupe consultatif de 2020 a montré à l'ARSF et à l'industrie de l'assurance-automobile que les gens ordinaires sont prêts à donner de leur temps pour se renseigner sur les problèmes techniques et complexes auxquels l'industrie est confrontée régulièrement. De plus, le Groupe consultatif a démontré qu'avec un soutien encadré, un groupe représentatif d'Ontariennes et d'Ontariens peut mener des conversations axées sur les principes qui établissent une compréhension commune et un terrain d'entente pour éclairer les politiques publiques.

Le premier groupe consultatif, le Groupe consultatif des résidents sur l'assurance-automobile en Ontario de 2020, a été chargé de fournir le point de vue du citoyen sur la façon de rendre le système d'assurance-automobile de l'Ontario plus clair, plus facile à comprendre et plus transparent.

Entre les mois d'octobre et de novembre de 2020, le Groupe consultatif a passé un total 26 heures à en apprendre davantage et à délibérer sur la façon dont l'ARSF pourrait améliorer la réglementation de l'assurance-automobile afin d'élargir l'éventail de choix offert aux consommateurs et d'améliorer leur expérience.

À la fin de son mandat, le Groupe consultatif des résidents sur l'assurance-automobile en Ontario de 2020 a rédigé un rapport final détaillant 15 recommandations sur 6 thèmes.

La province compte plus de dix millions d'automobilistes couverts par une forme d'assurance-automobile. Toutes les personnes qui conduisent en Ontario sont légalement tenues d'avoir une assurance-automobile, qui est vendue par des entreprises privées. C'est en Ontario que les primes sont les plus élevées au pays. D'après une étude de consommation, beaucoup d'automobilistes se disent contrariés par les coûts ainsi que déconcertés par les options et le fonctionnement du système. En outre, un grand nombre se contentent de renouveler passivement leur contrat, sans magasiner ni les tarifs ni les options.

Le Groupe consultatif de 2022 a été chargé d'en apprendre davantage sur l'industrie de l'assurance-automobile et de délibérer sur des sujets précis touchant aux politiques, lesquels ont été déterminés par l'ARSF. Les séances d'hiver de 2022 étaient axées sur la réglementation des taux, les données et les analyses. Une journée d'apprentissage et de conversation sur des sujets précis a été élaborée pour appuyer chaque domaine. Les membres du Groupe consultatif ont travaillé ensemble pour fournir à l'ARSF des commentaires et des conseils qui refléteraient largement les intérêts des Ontariennes et Ontariens.

Qui a participé :

Sexe :

- Hommes (15)
- Femmes (15)

Âge:

- 18 - 29 (2)
- 30 - 44 (10)
- 45 - 64 (11)
- 65+ (7)

Représentation autochtone, racialisée et francophone :

- Autochtones, Premières Nations, Métis ou Inuit (1)
- Groupes racialisés (10)
- Francophone (4)

Permis de conduire et statut du véhicule :

- J'ai un permis de conduire et je possède ou loue un véhicule (27)
- J'ai un permis de conduire et je ne possède pas de véhicule (2)
- Je n'ai pas de permis de conduire (1)

Situation du logement :

- Propriétaire de son logement (19)
- Locataire de son logement (11)

1.1 Qui a été convoqué?

Les participants ont été recrutés dans le cadre d'un processus de loterie civique et une invitation spéciale a été envoyée par la poste à tous ceux qui se sont portés volontaires ou qui ont participé au processus de 2020. Sept de ces 30 bénévoles faisaient partie du Groupe consultatif de 2020. Ils ont manifesté leur enthousiasme pour le processus et ont apporté une bonne connaissance de certains des enjeux. Les participants n'étaient pas des experts en assurance-automobile, mais ils présentaient une diversité de points de vue et d'interactions avec l'industrie. On a pris soin d'éviter les conflits d'intérêts : les représentants élus, les fonctionnaires chargés des politiques sur l'assurance-automobile et les employés d'assureurs travaillant dans le domaine de l'assurance-automobile n'ont pas été autorisés à se porter volontaires pour le groupe. Un résumé du processus de recrutement et de la loterie civique, ainsi que les biographies de tous les participants, se trouvent dans les annexes du rapport, un document d'accompagnement indépendant des rapports de réunion.

1.2 Ce qu'on leur a demandé de faire

Les résidents ont été convoqués pour trois séances en février et mars 2022. Chacune s'est déroulée un samedi à l'aide de Zoom, une plateforme de vidéoconférence en ligne. La première séance, qui a eu lieu le 5 février, était une séance d'orientation générale sur l'industrie de l'assurance-automobile afin que les participants aient une compréhension commune de l'industrie et des principaux enjeux qui l'affectent.

Les séances subséquentes ont consisté en des analyses approfondies d'une journée complète des secteurs de politique précis déterminés par l'ARSF.

- ➜ 12 février : La réglementation des tarifs, qui met l'accent sur l'interfinancement, est un sous-produit des efforts déployés pour classer toutes les personnes assurées en groupes avec d'autres qui ont un profil de risque semblable, mais non identique.

- 5 mars : Il a été question de données et d'analyses axées sur les pratiques de partage des données pour faciliter la surveillance et l'application des règles dans le système d'assurance-automobile.

Un rapport de réunion autonome, le présent rapport, pour chaque secteur de politique, a été rédigé et distribué aux participants pour obtenir leurs commentaires quant à son contenu. Chaque rapport contient ce qui suit :

- Un résumé de la séance d'orientation, suivi des résultats des délibérations de la journée.
- Un résumé des apprentissages et des activités de la journée, suivi des résultats des délibérations du Groupe consultatif.
- Des annexes avec les biographies des participants, une description de la loterie civique et les biographies des conférenciers invités sont offertes dans un document d'accompagnement : Annexes du rapport.

L'ARSF communiquera les rapports à son personnel, au Conseil d'administration et à d'autres intervenants pertinents, dont les comités techniques et consultatifs des consommateurs. L'ARSF rendra également les rapports publics sur son site Web.

2. Apprentissage : orientation

5 février 2022

Le Groupe consultatif des résidents sur l'assurance-automobile en Ontario de 2022 s'est réuni pour la première fois à 9 h le samedi 5 février, pour une séance d'orientation. La journée comprenait trois présentations de l'ARSF, deux discussions avec des conférenciers invités et deux activités en petits groupes. Les profils des conférenciers invités se trouvent dans les annexes du rapport.

Judy Pfeifer, directrice générale des relations publiques de l'ARSF, a accueilli les membres du groupe consultatif. Elle a parlé de l'engagement de l'ARSF à représenter l'intérêt public et à faire en sorte que les consommateurs contribuent aux décisions réglementaires. Judy a également présenté quelques faits saillants relatifs au groupe consultatif de 2020, expliquant de quelle façon ses recommandations finales ont éclairé les conversations avec les intervenants clés sur un certain nombre de dossiers. Elle a indiqué que la décision de convoquer un deuxième groupe consultatif est le résultat direct du succès de celui de 2020 et de l'engagement de l'ARSF à inclure les consommateurs dans le processus d'élaboration de politiques.

Les coprésidents du Groupe consultatif, Chris Ellis et Jasmin Kay, ont ensuite présentent un aperçu du mandat et du programme du Groupe consultatif. Par la suite, les membres se sont réunis en petits groupes pour une série de présentations.

Stephanie Windsor, conseillère principale, communications d'entreprise à l'ARSF, a ensuite pris la parole. Elle a présenté le parcours du consommateur d'assurance-automobile en décrivant les trois principaux points d'interaction entre le consommateur et l'écosystème de l'assurance, soit l'achat d'une police, le maintien et le renouvellement de l'assurance et la présentation d'une réclamation. Stephanie a également présenté les résultats d'une étude des besoins des consommateurs qui décrivent les préférences, les défis et les priorités exprimés par les consommateurs ontariens.

Ensuite, les participants ont entendu deux conférenciers invités : Rhona DesRoches (présidente, association FAIR) et Ellen Roseman (journaliste et défenseure des droits des consommateurs). Rhona et Ellen ont toutes deux parlé des difficultés des consommateurs à comprendre le fonctionnement de l'industrie de l'assurance-automobile. Le faible niveau de littératie financière des consommateurs et le manque de surveillance des données recueillies par les compagnies d'assurance ont été soulignés comme étant des défis systémiques.

Le Groupe consultatif a poursuivi son apprentissage après le dîner avec un exposé de Tim Bzowey, vice-président directeur, assurance-automobile et produits d'assurance. Tim a présenté aux participants le produit d'assurance-automobile et a décrit le système d'assurance-automobile de l'Ontario. Il a souligné que toutes les caractéristiques d'un produit (par exemple, les avantages) ont un coût. Lorsque les coûts sont modifiés, cela a des répercussions sur les avantages qui peuvent être offerts. Il a exhorté le groupe à examiner les compromis entre les coûts et les avantages.

La présentation de Tim a été suivie d'un groupe de trois conférenciers invités, chacun représentant différents groupes ou associations de l'industrie : Geoff Beechey (chef de la direction, Association canadienne des assureurs en relation directe), Trevor Foster (directeur, Bureau d'assurance du Canada) et Tim Goff (directeur, Courtiers d'assurances inscrits de l'Ontario). Ils ont discuté de la façon dont la nature du

processus de réclamation très conflictuel et l'incidence de la fraude contribuent aux prix élevés, mais ils ont aussi expliqué comment le système d'assurance-automobile de l'Ontario est en mesure d'offrir un meilleur service que le système du Québec, qui est moins coûteux. Lors de la période de questions, les participants ont soulevé des préoccupations au sujet de l'assurance basée sur l'utilisation, des données et de la protection des renseignements personnels.

On a ensuite demandé aux participants de travailler en petits groupes. Chaque groupe a été chargé **de déterminer trois défis auxquels les Ontariennes et Ontariens font face en matière d'assurance-automobile.** La section 2.1 présente un résumé des problèmes liés aux consommateurs qui ont été soulevés dans les petits groupes.

À la suite de la discussion sur les enjeux, on a présenté aux participants les principes directeurs élaborés par le Groupe consultatif de 2020. Ces principes visent à offrir des conseils d'orientation à l'ARSF et à d'autres intervenants de l'écosystème de l'assurance-automobile. On a demandé aux participants de retourner en petits groupes pour déterminer si ces principes demeuraient adéquats pour orienter la prise de décisions. On a demandé au Groupe consultatif de se servir de l'apprentissage et des questions soulevées au cours de la journée pour apporter des **modifications importantes aux principes de 2020.** Les principes révisés sont décrits à la section 2.2.

Les présidents ont remercié les participants pour leur travail et ont levé la séance à 16 h.

2.1 Délibération : enjeux pour les consommateurs

Les participants, qui travaillent en cinq petits groupes, ont cerné les problèmes suivants liés aux consommateurs d'assurance-automobile en Ontario.

Le produit d'assurance-automobile n'est pas clair

- Les Ontariennes et Ontariens ne comprennent pas ce que leurs polices couvrent et ce qui est exclu. Les conséquences de leurs décisions d'achat ne sont pas claires au moment de l'achat, ce qui entraîne souvent une mauvaise expérience et des considérations financières imprévues lors du processus de réclamation.
- Le langage et les documents utilisés par l'industrie sont très compliqués. En tant que produit obligatoire, l'assurance-automobile doit être compréhensible pour tous les Ontariens, peu importe leur niveau d'éducation ou leur maîtrise de l'anglais. Les documents et les produits d'assurance-automobile devraient être rédigés dans un langage clair afin que chacun comprenne ses droits et ses responsabilités.
- Les augmentations de prix ne sont pas expliquées aux consommateurs, ce qui donne l'impression que le processus est arbitraire et injuste et entraîne une baisse du niveau de confiance des consommateurs.
- Les Ontariennes et Ontariens veulent comprendre le processus de réclamation et l'incidence des différentes options de produit sur leur expérience de réclamation.

Les politiques et les processus de collecte des données ne sont pas clairs

- Les Ontariennes et les Ontariens ne comprennent pas vraiment comment leurs données sont utilisées par l'industrie.
- Les Ontariennes et les Ontariens ont l'impression de ne pas avoir de contrôle sur la façon dont leurs données sont partagées au sein de l'industrie et au-delà.

La variabilité des prix et des produits dans l'ensemble du système d'assurance-automobile crée de la confusion

- Les options de produits sont trop diversifiées d'un assureur à l'autre, et les coûts varient également considérablement. Il est donc difficile pour les consommateurs de comparer les options lorsqu'ils magasinent.
- Les prix facturés par les fournisseurs de services (p. ex., entreprises de remorquage, ateliers de réparation automobile, avocats, physiothérapeutes) varient. Les prix devraient être plus uniformes pour aider à contrôler la façon dont les fonds d'assurance collective sont utilisés.

Les coûts d'assurance sont trop élevés

- C'est un défi pour tous les consommateurs et cela peut être particulièrement pénible pour certains groupes, comme les jeunes conducteurs.
- Les Ontariennes et Ontariens ne comprennent pas où vont leurs primes ni pourquoi le coût de leur assurance est si élevé. On suppose donc que les profits des compagnies d'assurance sont exorbitants et que les augmentations de taux sont injustes.

« Lorsque les tarifs augmentent, les consommateurs veulent aussi connaître en détail les raisons de cette hausse… surtout si rien du côté du consommateur n'a vraiment changé. »

—Participant

Les niveaux de service à la clientèle ne sont pas satisfaisants

- Souvent, le personnel de première ligne ne possède pas les renseignements ou les compétences nécessaires pour aider les consommateurs à résoudre des problèmes tirés du monde réel concernant leur police d'assurance-automobile.
- Les consommateurs doivent souvent composer avec de multiples niveaux de service à la clientèle, ce qui est frustrant et prend du temps.
- Un virage vers le numérique serait un obstacle pour certains Ontariens, soit ceux qui ont une connaissance numérique limitée et ceux qui n'ont pas un accès fiable à la technologie ou à Internet.

Il est difficile de s'y retrouver dans le système d'assurance-automobile

- Les Ontariennes et Ontariens ne savent pas à qui s'adresser s'ils ont un problème avec leur assureur ou veulent déposer une plainte à son égard.
- Il n'est ni facile ni simple de contester une demande de réclamation.
- L'Ontario a besoin d'un ombudsman de l'assurance-automobile.

La littératie financière chez les consommateurs est faible

- ➜ Les Ontariennes et Ontariens ont du mal à prendre les « bonnes » décisions parce qu'ils ne comprennent pas toujours comment leurs choix et leurs comportements influent sur le prix de leur produit, leur expérience du produit ou leur admissibilité à la couverture.

2.2 Délibération : principes directeurs

Le Groupe consultatif de 2022 était d'avis que les principes élaborés dans le cadre du processus de 2020 étaient toujours pertinents. Par conséquent, ils n'ont pas apporté de changements importants aux principes originaux, mais ils en ont ajouté deux nouveaux. Le Groupe consultatif de 2022 voulait s'assurer que :

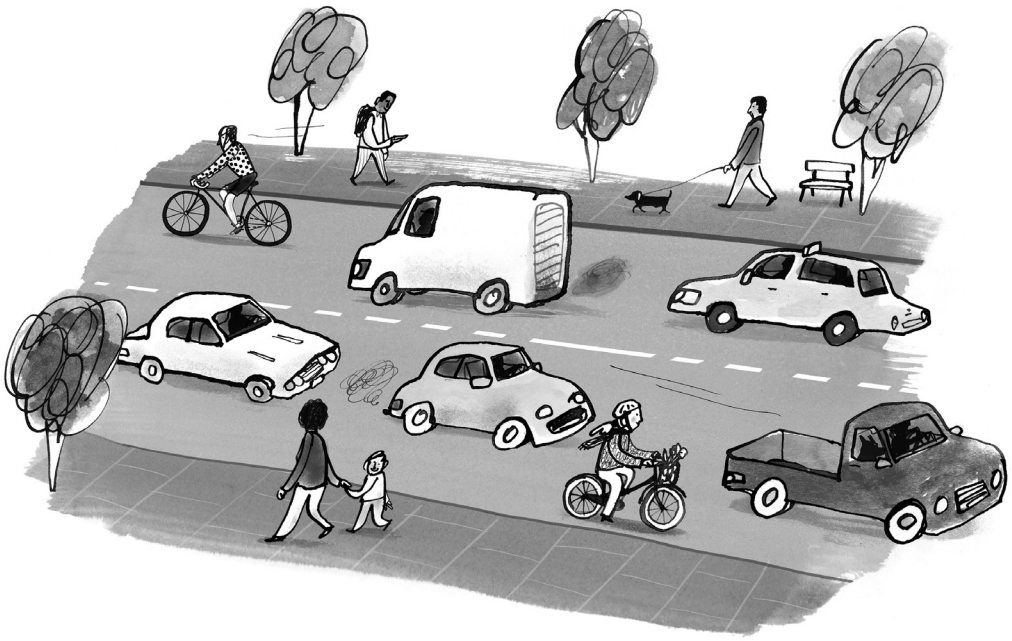
- ➜ les pratiques de collecte et d'échange de données protègent la vie privée et les intérêts des consommateurs;
- ➜ le système d'assurance-automobile est à l'épreuve du temps afin de pouvoir s'adapter aux changements technologiques et sociaux émergents, ainsi qu'à ceux qui ne se profilent pas encore à l'horizon.

Les principes directeurs pour la réglementation et le fonctionnement de l'assurance-automobile, actualisés par le Groupe consultatif de résidents sur l'assurance-automobile en Ontario de 2022, sont les suivants :

1. **Une assurance axée sur le consommateur et sur les soins.** Le système de l'assurance-automobile devrait faire passer le consommateur en premier, et s'efforcer de créer des politiques et des processus transparents qui garantissent à tous les consommateurs, peu importe la situation, une expérience positive, à la hauteur de leurs attentes, de l'étape de la souscription à celle de la réclamation. Le règlement des réclamations se doit d'être à la fois juste et rapide. En cas de blessure, les gens devraient pouvoir accéder de façon fiable aux soins dont ils ont besoin.
2. **Rentable.** Le système de l'assurance-automobile devrait être efficient et chercher sans cesse à innover pour créer des options plus économiques. De nouvelles options et approches devraient être encouragées, en particulier lorsqu'elles permettent de réduire les coûts et d'offrir un plus grand choix au consommateur.
3. **Offerte au consommateur à un prix équitable.** Les primes d'assurance-automobile devraient être abordables et dépendre essentiellement du comportement de la personne au volant.
4. **Facile à comprendre.** Toute communication concernant l'assurance-automobile, de la souscription à la réclamation, devrait être rédigée en langage clair, simple, précis et accessible. La population devrait être capable de comprendre ce qu'elle souscrit et avoir accès à des renseignements de qualité pour pouvoir prendre des décisions éclairées. Les communications, le cas échéant, devraient être uniformes afin que les consommateurs puissent facilement comprendre les différences entre les fournisseurs.
5. **Digne de confiance.** Tous les acteurs du système devraient avoir un comportement fiable et responsable, et dans le cas contraire, devoir rendre des comptes. Cela constitue le fondement d'un système éthique de l'assurance-automobile en Ontario.
6. **Protection des données des consommateurs, de la vie privée et de la sécurité.** Le système d'assurance-automobile devrait protéger les intérêts des consommateurs en ce qui concerne la collecte, la gestion, l'exactitude et la protection des données des consommateurs. Les consommateurs

devraient avoir un contrôle raisonnable sur leurs propres données et avoir le pouvoir de s'assurer qu'elles sont exactes. Le fournisseur doit donner un avis clair sur la façon dont les données personnelles sont ou seront utilisées.

7. **À l'épreuve du temps.** Le système d'assurance-automobile devrait être prêt à faire face aux transformations sociales et technologiques, ainsi qu'aux changements inattendus du marché. Les stratégies visant à faire face à ces changements devraient tenir compte des principes susmentionnés.



3. Apprentissage : Données et analyses

5 mars 2022

Les deux nouveaux principes élaborés par le groupe de 2022 montrent à quel point les changements technologiques, les données et la protection de la vie privée sont au cœur des préoccupations des consommateurs d'assurance automobile. Il s'agit de questions essentielles auxquelles l'industrie et l'ARSF sont également confrontées.

En novembre 2020, l'ARSF a convoqué un comité à vocation spéciale, le Comité consultatif technique (CCT) pour la stratégie en matière de données et d'analytique dans l'assurance automobile, afin de lui fournir des conseils d'experts sur la manière de traiter équitablement les consommateurs en ce qui concerne les mégadonnées et l'analytique dans l'assurance automobile. Le CCT était composé d'experts en matière de données, d'analyse et de technologie issus de prestataires de services financiers, de sociétés fintech et de cabinets de conseil. Le processus, qui a duré un an, a abouti à la rédaction d'un rapport à l'intention de l'ARSF qui fournit des conseils sur la façon dont les données devraient être recueillies, traitées, communiquées et utilisées par tous les intervenants du marché de l'assurance automobile de l'Ontario afin que les consommateurs soient traités équitablement.

Le travail du CCT s'inscrivait dans le cadre d'une stratégie plus large de données et d'analyse de l'assurance automobile que l'ARSF est en train de mettre en œuvre et qui lui permettra de se concentrer sur les résultats pour les consommateurs et sur une approche de supervision fondée sur des preuves. Le comité de 2022 a été l'occasion de recueillir l'avis des consommateurs sur cette stratégie.

La séance sur les données et l'analytique du Groupe consultatif de résidents sur l'assurance automobile en Ontario de 2022 s'est tenue le samedi 5 mars et comprenait deux présentations par le personnel de l'ARSF et une discussion en groupe avec trois experts de l'industrie provenant du CCT sur les données et l'analytique de l'assurance automobile. Les panélistes ont également délibéré en petits groupes sur deux activités. Les profils des orateurs invités de l'industrie se trouvent dans les annexes du rapport.

La première présentation était une introduction à l'analyse des mégadonnées. Paul Shires, directeur principal des systèmes de classification des risques et de l'analyse à l'ARSF, a parlé de la façon dont l'analyse des mégadonnées, l'intelligence artificielle (AI) et l'apprentissage automatique révolutionnent l'assurance automobile en Ontario. Paul a décrit les compromis entre la protection de la vie privée et l'équité des prix qui accompagnent la collecte de données; des compromis qui sont une caractéristique de nombreuses industries.

Dans le domaine de l'assurance automobile, les nouvelles technologies telles que l'assurance basée sur l'utilisation recueillent des données sur les conducteurs qui permettent de repérer les conducteurs les plus risqués en suivant les comportements de conduite qui ont une relation de cause à effet plus élevée avec les accidents et les pertes (p. ex. excès de vitesse, accélération). Au fur et à mesure que les données sont collectées, l'analyse des mégadonnées peut décomposer les groupes généraux de profils de risque en profils nettement plus petits ou individualisés, ce qui conduirait à une tarification plus précise pour les

consommateurs. Cependant, l'amélioration de la précision dépend d'un accès accru aux renseignements personnels, et il existe un risque perçu que les données disponibles soient de plus en plus utilisées comme un proxy pour les renseignements que les assureurs ne sont pas en mesure de collecter. Par exemple, les données relatives au code postal, utilisées comme indicateur du volume de trafic et d'autres indicateurs de risque, pourraient entraîner une discrimination involontaire par procuration en raison de leur corrélation avec des facteurs socio-économiques et démographiques liés au code postal qui n'ont pas d'incidence sur le risque d'assurance. À l'heure actuelle, l'ARSF ne dispose pas de mégadonnées auxquelles les assureurs ont accès, ce qui fait qu'il leur est difficile de détecter, de surveiller ou de minimiser la discrimination injuste par procuration. Il s'agit d'une lacune que l'organisation souhaite combler, et la session sur les données et l'analyse visait à informer les panélistes et à recueillir leur avis sur les perceptions du public et son degré d'aisance à l'égard du partage des données des consommateurs avec les intervenants de l'assurance automobile.

« Si les gens sont conscients de la valeur de la collecte de données et voient également comment elle leur est bénéfique aujourd'hui ou à l'avenir, cela contribuerait à atténuer la peur de la collecte de [données] personnelles. »

—Participant

Après la présentation de Paul, trois membres de la section Données et analyses du CCT ont rejoint la session pour une discussion et des questions-réponses avec le comité. Chris Cooney (vice-président, données et analyses d'assurance, TD), Achraf Louitri (vice-président, actuariat d'Intact Insurance) et Deb Upton (vice-présidente, tarification et actuariat de Gore Mutual) ont chacun parlé des possibilités et des défis posés par l'analyse des mégadonnées et par l'intelligence artificielle. Ils ont convenu que des profils de risque plus individualisés augmenteraient l'équité dans la tarification, et que les technologies qui encouragent de meilleures habitudes de conduite pourraient avoir une incidence directe sur la réduction des risques, et donc sur la tarification pour l'ensemble du secteur. La sécurité des données et le droit à la vie privée ont été désignés comme des défis majeurs à relever par le secteur dans un monde qui se numérise rapidement, et les orateurs invités ont convenu que des systèmes de gouvernance solides seraient nécessaires. Au cours des questions-réponses avec les panélistes, les intervenants invités ont parlé des droits des consommateurs sur leurs données, de la nature propriétaire des algorithmes d'IA et de l'incidence potentielle de l'ascension de l'analyse des mégadonnées et de l'IA pour les petites entreprises et les marchés.

Les panélistes ont ensuite rejoint leurs groupes de travail du matin pour discuter des **menaces liées au partage des données personnelles et des possibilités avec les compagnies d'assurance automobile, l'organisme de réglementation de l'assurance automobile et le service de médiation du secteur.** Les résultats de cette discussion sont résumés dans la section 3.1.

Je suis tout à fait favorable à la création d'un registre des fraudes et je pense qu'il ne faut pas hésiter à rendre ces renseignements publics et à imposer des sanctions sévères qui devraient également être connues du public.

—Participant

Durant l'après-midi, Ivy Ou, directeur de la classification des risques automobiles, des produits et des dépenses à l'ARSF, a parlé au comité de la fraude à l'assurance. Elle a décrit les différents types de fraudes (p. ex. la fraude aux politiques, à la distribution, aux réclamations et aux fournisseurs) et la manière dont le partage des données pourrait faciliter le repérage, l'enquête et la répression de la fraude de manière plus efficace. Ivy a également parlé de l'Insurance Fraud Bureau au Royaume-Uni, et de la manière dont il a permis au secteur et à d'autres utilisateurs de partager des renseignements qui leur permettent d'analyser, de surveiller et d'enquêter sur les fraudes en temps réel. Il n'existe pas de registre de ce type en Ontario pour le moment, et l'ARSF étudie comment un registre pourrait réduire la fraude dans le système.

Après cette présentation, les panélistes ont travaillé en petits groupes l'après-midi pour déterminer les **préférences de conception** que les Ontariennes et les Ontariens pourraient appuyer dans **un registre centralisé des fraudes** à l'assurance automobile. Le registre serait un dépôt d'informations sur les fraudes confirmées dans le secteur de l'assurance automobile. Les résultats de cette discussion sont résumés dans la section 3.2.

Après une brève synthèse des présidents, la séance a été levée à 16 heures..

3.1 Délibération : Menaces liées au partage des données et possibilités

Répartis en cinq petits groupes, les panélistes ont été invités à repérer les menaces, les possibilités et les considérations liées au partage des données personnelles des consommateurs. Certaines de ces données ne sont actuellement pas collectées par le secteur de l'assurance automobile, d'autres ne sont partagées qu'en cas de sinistre. On a demandé aux groupes de discuter si le partage des données présentait des possibilités et des menaces différentes pour l'ARSF, pour un service de médiation, pour le personnel de vente de l'industrie des assurances ou pour le personnel de souscription de l'industrie des assurances. Chaque petit groupe a également envisagé les conséquences de ne pas partager de données avec ces différentes organisations sur le marché de l'assurance automobile.

Le comité a reconnu la valeur du partage des données avec différentes organisations sur le marché de l'assurance automobile, en citant comme principales occasions associées au partage des données une précision accrue de la tarification, un personnel mieux informé conduisant à un meilleur service à la clientèle, ainsi qu'une surveillance et un contrôle plus complet du secteur par le régulateur et le service de médiation.

> *« Plus les données sont partagées, plus elles sont susceptibles d'être piratées »*
>
> *—Participant*

La contrepartie de ces possibilités semble toutefois tenir autant à la gêne occasionnée par le partage des données avec une organisation ou une entreprise donnée, qu'aux risques pour la vie privée et la sécurité posés par un nombre toujours croissant d'organisations et d'entreprises ayant accès aux renseignements personnels des consommateurs. Cela est démontré par le fait que les menaces posées par le partage des données étaient largement similaires dans les différentes organisations du marché de l'assurance automobile, et soulevées de manière cohérente dans les différents groupes de discussion.

Ce ne sont pas tous les groupes de discussion qui ont repéré les risques liés au non-partage des données, mais lorsqu'ils l'ont fait, ces risques se sont alignés sur les occasions de partage des données, et vice versa. Par conséquent, les menaces et les possibilités associées au non-partage des données ne sont pas ventilées dans le résumé détaillé ci-dessous.

MENACES

Les menaces posées par le partage des données avec l'ARSF, le service de médiation, les équipes de vente et de souscription des compagnies d'assurance sont les suivantes :

- Risque de violation ou de piratage des données par des parties externes.
- Risque de mauvaise utilisation ou d'erreur humaine de la part des parties internes qui met en danger la vie privée ou la sécurité des consommateurs.
- Risque que les données soient mal interprétées.

- Risque que les intervenants nuisent au système en exploitant les données à leurs propres fins. Parmi les exemples partagés par les groupes, citons les excès de zèle de l'ARSF ou l'utilisation par une entreprise des données d'un secteur d'activité au profit d'un autre secteur, ce qui entraîne un avantage commercial déloyal qui, en fin de compte, compromet la santé du marché dans son ensemble.
- Les consommateurs ne sont pas conscients de ce à quoi ils ont souscrit ou consenti.
- Risque que l'augmentation des coûts d'exploitation pour protéger les données et la vie privée soit répercutée sur les consommateurs.

Pour le personnel en contact avec les consommateurs, comme les équipes de vente ou de souscription d'assurance, et le service de médiation, des inquiétudes ont été exprimées quant au fait que le partage des données personnelles pourrait également entraîner :

- Un service médiocre pour certains groupes de consommateurs,
- Des primes plus élevées pour certains consommateurs, qu'elles soient justifiées ou non,
- Des entreprises utilisant les données pour manipuler le comportement des consommateurs dans leur propre intérêt.

OCCASIONS

Les panélistes de l'ARSF et de l'Ombudsman ont ciblé les possibilités associées au partage des données personnelles :

- L'amélioration de la surveillance et de la mise en œuvre du secteur a été désignée comme une occasion précieuse par tous les groupes. Les panélistes ont estimé que cela conduirait à une réduction des subventions croisées injustes et des activités frauduleuses.
- La plupart des groupes se sont explicitement déclarés à l'aise avec le fait que l'ARSF ait accès aux données personnelles anonymisées et agrégées des consommateurs.
- Certains groupes ont également apprécié le fait que l'accès de l'ARSF et de l'Ombudsman à ce type de données offrait une autre utilisation des données, au-delà du résultat net et de la recherche de profit des assureurs.
- Certains groupes de discussion ont également estimé que la capacité d'utiliser les données agrégées pour comprendre les tendances et les besoins généraux permettrait à l'ARSF et à l'Ombudsman de fournir une orientation à l'industrie concernant les problèmes systémiques et d'entreprendre des changements systémiques.
- Un groupe a suggéré que l'ARSF devrait protéger les consommateurs en élaborant des lignes directrices sur la manière dont l'industrie utilise les données qu'elle collecte.
- Un autre groupe s'est demandé si l'ARSF avait un rôle à jouer pour assurer l'égalité des chances, afin que les petites entreprises ne soient pas trop désavantagées par les coûts de l'analyse des mégadonnées.

Pour les compagnies d'assurance et les courtiers :

- Un large consensus s'est dégagé sur le fait que le partage des données personnelles avec les assureurs automobiles permettrait une tarification plus précise et contribuerait à un système plus équi-

table. Un groupe s'est demandé si cela pourrait également conduire à des taux plus homogènes entre les fournisseurs d'assurance.

- L'amélioration des relations entre les assureurs et les consommateurs a également été considérée comme un avantage potentiel, à condition que la collecte accrue de données s'accompagne d'une plus grande transparence sur l'utilisation de celles-ci.
- Un groupe a suggéré que si les équipes de vente et de réclamation avaient accès à la même profondeur de détails et de données, il y aurait un meilleur alignement et une meilleure coordination entre les deux. Ils ont estimé que cela pourrait conduire à une expérience plus cohérente pour les consommateurs.

AUTRES ÉLÉMENTS À PRENDRE EN COMPTE

Les groupes de discussion ont également soulevé un certain nombre de questions ou de considérations au cours de leurs délibérations :

- Les données seraient-elles partagées à l'extérieur du Canada?
- Combien de temps les données personnelles seront-elles conservées et utilisées par chaque acteur?
- Auprès de qui l'ARSF obtiendrait-elle les données? Des assureurs? Par les consommateurs directement?

> *« Je pense que les données sont la chose la plus importante que les compagnies d'assurance puissent posséder, c'est votre plus grand actif... et si les petites compagnies ne peuvent pas se permettre ces actifs, cela va affecter les consommateurs à long terme. »*
>
> *—Participant*

- L'ARSF, en tant que partie indépendante sans intérêt direct ni but lucratif, pourrait-elle être l'acteur responsable de la collecte et de la distribution des données aux autres acteurs?
- Les données seraient-elles mesurées de la même manière dans les différentes entreprises?
- Les données des consommateurs sont déjà collectées dans de nombreux domaines de la vie. Pourrait-on en tirer parti, de manière explicite et transparente, pour réduire le nombre de questions et de formulaires répétitifs?
- Que signifie la prolifération accrue de l'analyse des mégadonnées pour le futur marché de l'assurance automobile et pour le choix des consommateurs? Les consommateurs seront-ils en mesure de choisir un assureur qui n'est pas arbitré par la technologie et dirigé par l'analyse des mégadonnées?

3.2 Délibération : Préférences de conception pour un registre central des fraudes

Répartis en cinq petits groupes, les panélistes ont pris le temps de déterminer les préférences de conception d'un registre central des fraudes fabriqué en Ontario. Le registre serait un dépôt d'informations sur les fraudes confirmées dans le secteur de l'assurance automobile.

Les panélistes ont reçu huit questions : quatre questions portaient sur la portée potentielle du registre et quatre autres exploraient les seuils d'adhésion du public. Chaque groupe de discussion a fait un rapport sur les éléments clés de sa conception, de sorte que le comité a pu examiner les cinq groupes pour voir où il y avait un large consensus et où il y avait des différences d'opinions importantes.

Un consensus s'est dégagé autour de quelques grands thèmes :

- La conception du registre doit donner la priorité aux actes intentionnels de fraude. Les actes délibérés de fraude sont considérés comme plus importants à surveiller et à enregistrer, et devraient être traités plus sévèrement que les actes posés lorsqu'une occasion s'est présentée ou les omissions.
- La conception du registre doit prendre en compte le coût et le préjudice causés par la fraude. Plus le préjudice est important, et plus la valeur monétaire est élevée, plus le registre doit être restrictif : les dossiers doivent être conservés plus longtemps et les procédures d'appel doivent être plus strictes.
- La conception du registre doit trouver un équilibre entre la protection des consommateurs par le partage de renseignements sur les mauvais acteurs du système et la protection du droit à la vie privée des individus. Le comité a estimé que les dossiers des entreprises et des autres acteurs organisés devraient être accessibles au public afin que les consommateurs puissent prendre des décisions en connaissance de cause, mais que les dossiers des particuliers ne devraient pas être accessibles au public.

Les panélistes ont également soulevé des considérations sur le mode de fonctionnement du registre :

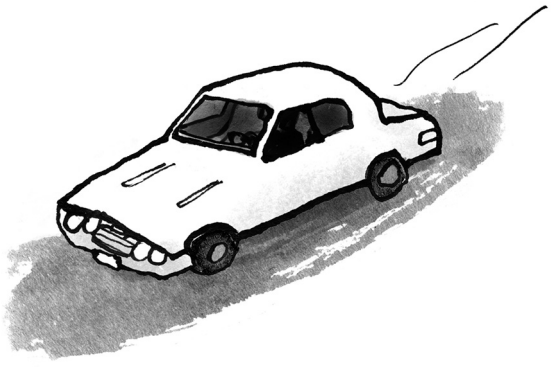
- Un registre centralisé semble être un choix judicieux, mais il doit être indépendant des différents départements gouvernementaux, comme le ministère des Transports. La crainte était que le ministère puisse utiliser les dossiers pour limiter l'accès à d'autres services.
- Qui serait chargé de gérer le registre et de garantir l'intégrité/exactitude des renseignements téléchargés et partagés?
- Comment pouvons-nous garantir que les compagnies d'assurance ne signalent pas trop ou pas assez les fraudes afin de protéger leurs résultats?
-

TABLEAU 1 : Quatre éléments de conception et préférences

Éléments de conception	Préférences de conception
1. Quelles sont les catégories de fraude à inclure? Organisé (système coordonné impliquant de multiples participants)/Prémédité (frais répétitifs pour des services inutiles ou non fournis)/ Opportuniste (personne qui gonfle sa demande)	Les 5 groupes ont estimé que la fraude organisée et préméditée devait être incluse dans le registre, car il y avait une intention claire et un degré élevé de préjudice potentiel pour les consommateurs et le système. Deux groupes ont estimé que la fraude opportuniste devrait être incluse dans le registre, mais trois groupes ont exprimé des hésitations. Ils se sont interrogés sur le rapport coût-efficacité de la lutte contre cette catégorie de fraude et certains ont estimé que pour ce type de fraude, l'intention serait difficile à prouver et les préjudices potentiellement moins graves.
2. Quel type de fraude à l'assurance doit être inclus? Politique/Distribution/ Réclamations/Fournisseur	La fraude au sein des chaînes de distribution, de réclamations et de fournisseurs a reçu un large soutien pour son inclusion dans le registre. L'inclusion de la fraude politique dans le registre a toutefois suscité des inquiétudes chez certains groupes. Il serait important de comprendre l'intention d'un individu afin de ne pas pénaliser inutilement l'erreur humaine.
3. Qui devrait-être inclus dans le registre? Consommateurs individuels/ employés de compagnies d'assurance/courtiers ou agents/fournisseurs de services individuels/entreprises	Un large consensus s'est dégagé au sein des groupes de discussion sur le fait que les entreprises, les courtiers et les fournisseurs de services devraient être inclus dans le registre. Le comité était toutefois divisé sur la question de savoir si les consommateurs individuels et les employés des entreprises devaient être inclus. La question de la rentabilité de la poursuite des consommateurs individuels a été soulevée, et certains panélistes ont suggéré que des infractions multiples pourraient justifier une inclusion, mais pas un seul cas. Une autre suggestion était que la valeur monétaire de la fraude pourrait être utilisée comme seuil d'inclusion, les fraudes entraînant des pertes de 5 000 $ ou plus justifiant l'inclusion. Les personnes nommées en tant que titulaires de police secondaire doivent être exclues du registre. Pour les employés, des considérations ont été soulevées sur la formation et le soutien, sur l'existence ou non d'une intention, et sur la responsabilité finale de l'employeur face au comportement de ses employés.
4.Qui peut accéder au registre? Organisme de réglementation, services policiers/unités d'enquête dans les compagnies d'assurance/unités de souscription/gestionnaires de sinistres/personnes ou sociétés inscrites au registre	Les panélistes se sont montrés largement favorables à ce que les régulateurs, les services de police et les unités d'enquête des compagnies d'assurance aient accès au registre. L'idée d'autoriser les responsables de la souscription et des sinistres à consulter le registre a suscité des sentiments mitigés. Un groupe a estimé qu'aucune des deux unités ne devrait avoir un accès direct, mais que le flux d'informations pourrait être arbitré par l'unité d'enquête de la compagnie d'assurance. D'autres groupes ont estimé que ces unités devraient avoir besoin de présenter un dossier pour pouvoir consulter les renseignements du registre, et un groupe a suggéré que des règles différentes pourraient s'appliquer à l'assurance de groupe/société et à l'assurance individuelle.

TABLEAU 2 : Quatre problèmes et des seuils acceptables

Problèmes	Seuils
1. Quels sont les critères d'inclusion? Après que les parties ayant fait l'objet de l'enquête ont pris des mesures/après que les compagnies d'assurance ont pris des mesures/après que les autorités policières aient été alertées/après que les poursuites ont abouti/après que les recours ont été épuisés	Deux groupes ont estimé que la fraude ne devrait être ajoutée au registre qu'après avoir été confirmée par une action réglementaire ou judiciaire : après une poursuite judiciaire réussie. Deux groupes ont estimé qu'un seuil d'inclusion plus bas était approprié, une fois que le cas avait été transmis à l'organisme de réglementation/aux autorités policières. Un seul groupe a estimé que la fraude devrait être incluse dans le registre à la fin de l'action du secteur de l'assurance.
2.Combien de temps la fraude res te-t-elle dans le registre? Indéfiniment/5 ans/Dépend de X	Un groupe a estimé que cinq ans était une durée raisonnable pour que les dossiers restent dans le registre. Les quatre autres groupes ont tous estimé que l'inscription au registre devrait dépendre de la nature et de la gravité de la fraude, à l'instar du système judiciaire où les crimes moins graves sont sanctionnés plus légèrement. Un groupe a suggéré une durée minimale de 3 ans d'inscription au registre.
3. Les protections des consommateurs sont-elles efficaces? Avis aux particuliers/Accès aux dossiers/Procédure d'appel	Un large consensus s'est dégagé pour que les personnes dont les renseignements sont ajoutées au registre soient clairement averties. Un groupe a suggéré qu'un résultat de facto d'une enquête devrait être un avis sur l'inclusion dans le registre. Les panélistes ont estimé que les individus avaient besoin de suffisamment de temps pour faire passer leur dossier au niveau supérieur ou contester, si nécessaire. La majorité des panélistes ont estimé que l'accès à ses propres dossiers sur le registre devrait être facile. La plupart des groupes ont estimé qu'il devrait y avoir une procédure d'appel simplifiée, afin que les personnes puissent contester l'inclusion si elles estiment que des erreurs ont été commises. Un groupe a suggéré que les appels devraient être plus difficiles pour les cas importants et complexes de fraude préméditée, et à l'inverse, plus simplifiés pour les cas de fraude plus petits et opportunistes.
4. Quel type d'accès le public a-t-il au registre? Accès aux données à caractère personnel uniquement/ accès à toutes les données avec enregistrement pour les consulter/possibilité d'effectuer des recherches et ouvert au public/autre	La majorité des groupes ont choisi Autre et ont défini l'accès public comme étant celui qui protège la vie privée des individus en ne rendant pas ces documents publics, tout en protégeant les intérêts des consommateurs en rendant les documents des entreprises accessibles au public. Un groupe a estimé que l'accès au registre devrait être limité aux personnes ou aux entreprises qui consultent leurs propres dossiers.



Groupe consultatif de résidents sur l'assurance automobile en Ontario

Rapport de la session sur les données et l'analyse 5 mars