

# Rapport final du Groupe consultatif de résidents sur l'assurance automobile en Ontario

Nous sommes 36 Ontariennes et Ontariens issus de diverses cultures. Nouveaux arrivants ou résidents de longue date, nous sommes des hommes et des femmes en nombre égal, de tout âge. Vivant dans diverses grandes et petites municipalités de la province, nous apportons une pluralité de points de vue.

Notre mission consistait à donner le point de vue de citoyens ordinaires pour rendre le système d'assurance automobile plus clair, plus compréhensible et plus transparent.







# Table des matières

|                                                                                         |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <i>Note de la présidente</i>                                                            | 7  |
| <i>Ce que les décideurs politiques doivent savoir</i>                                   | 8  |
| <i>Le fonctionnement du groupe de référence</i>                                         | 10 |
| <i>Rapport du Groupe consultatif de résidents sur l'assurance automobile en Ontario</i> | 14 |
| <i>Rapports minoritaires</i>                                                            | 24 |
| <i>Annexe : Présentation des membres</i>                                                | 26 |
| <i>Annexe : Compte rendu détaillé des rencontres</i>                                    | 35 |
| <i>Annexe : Liste des présentateurs</i>                                                 | 42 |



# Note de la présidente

C'est avec grand plaisir que nous présentons le rapport final du Groupe de référence des résidents sur l'assurance automobile en Ontario à l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (« ARSF »). Ce rapport est le fruit de près de 1 000 heures d'apprentissage cumulatif et de délibérations effectuées sur une base volontaire par 36 personnes sélectionnées de façon aléatoire dans toute la province.

Le plus remarquable est sans doute que le groupe de référence ait réalisé tout son travail à distance. En effet, la pandémie de COVID-19 nous a contraints à convoquer ce groupe en ligne, un défi que les participants ont accepté de bonne grâce, avec patience et dans la bonne humeur. Pendant trois fins de semaine, les participants se sont connectés des quatre coins de la province, certains apprenant même à se servir de Zoom pour la première fois. Leur enthousiasme et leur volonté à collaborer en dépit des défis technologiques témoignent de leur sens du civisme et de leur détermination à améliorer l'avenir de la réglementation de l'assurance automobile, au profit de toute la population de l'Ontario.

En octobre 2020, l'ARSF a convoqué le Groupe de référence des résidents, un groupe divers et représentatif réunissant des Ontariennes et des Ontariens afin de connaître leurs priorités, leurs préférences et leur vision concernant l'avenir de la réglementation de l'assurance automobile en Ontario. Durant leur temps passé ensemble, les membres du groupe ont écouté 18 spécialistes – employés de l'ARSF, représentants d'assureurs, professionnels de la santé, innovateurs du secteur de l'assurance, avocats, défenseurs des droits des victimes d'accidents, courtiers et propriétaires de centres de réparation. Ils ont passé des heures à apprendre le fonctionnement du système d'assurance automobile en Ontario, à poser des questions, à délibérer entre eux et à formuler leurs recommandations. Ensemble, ils ont soupesé les avantages et les inconvénients des différentes solutions étudiées, tenu compte des divers points de vue entendus et enfin, débattu des conséquences possibles pour leurs concitoyens.

Dans ce rapport, vous trouverez des recommandations qui couvrent un large éventail de sujets, choisis par le groupe. Ce travail reflète une volonté de voir le système d'assurance automobile faire passer le consommateur en premier et offrir un meilleur rapport qualité-prix, sachant que tout automobiliste en Ontario est tenu de souscrire une assurance automobile pour conduire un véhicule. Les membres du groupe ont souligné l'importance de rendre tous les rouages du système plus faciles à comprendre et à utiliser, qu'il s'agisse de souscrire de l'assurance, de renouveler son contrat, de soumettre une demande d'indemnisation ou de faire remonter une plainte. Ils ont également souligné l'importance de simplifier les procédures, de réduire le recours au système de responsabilité délictuelle et de faciliter l'innovation pour réaliser des économies et en faire bénéficier les consommateurs ontariens.

J'espère de tout cœur que ces recommandations se révéleront utiles pour vous.



Laurie Drake

Présidente, Groupe de référence des résidents sur l'assurance automobile en Ontario



# Ce que les décideurs politiques doivent savoir

Créée en 2019, l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (« ARSF ») est un organisme indépendant qui supervise et réglemente plusieurs différents services financiers en Ontario. Au cœur de sa mission figure l'engagement de protéger la population, de renforcer sa confiance à l'égard du secteur des services financiers et de bâtir un avenir qui lui assure plus de sécurité financière, plus d'équité et plus de choix.

Conformément à son engagement d'inclure le consommateur dans le processus politique, l'ARSF a convoqué son premier Groupe de référence des résidents sur l'assurance automobile en Ontario afin de recueillir l'avis d'un groupe représentatif d'Ontariennes et d'Ontariens sur les principes et les objectifs qui, selon eux, devraient guider la réglementation de l'assurance automobile. Lors de six journées en octobre et en novembre, 36 personnes venant des quatre coins de la province se sont réunies virtuellement pour en savoir plus sur les difficultés et les possibilités auxquelles est confronté le secteur de l'assurance automobile. Ensemble, elles ont élaboré un rapport de recommandations qui résume leur vision pour améliorer le choix et l'expérience du consommateur. La présente synthèse fait ressortir six thèmes qui se retrouvent dans leurs recommandations.

**1. La confiance dans le système est faible.** Le rapport démontre l'inquiétude du groupe quant au fait que les acteurs du système de l'assurance ne travaillent pas dans l'intérêt du consommateur. Outre la fraude, un exemple manifeste de la façon dont certaines personnes et entités cherchent délibérément à profiter du système aux dépens des consommateurs, le rapport met en avant d'autres facteurs pour expliquer la défiance de la population à l'égard du système. Citons, entre autres, le coût élevé lié aux indemnisations, le manque de cohérence dans la surveillance de certains acteurs, ainsi que la longueur et la complexité des processus de demandes d'indemnisation. Plus précisément, un certain nombre de recommandations mettent en avant l'importance de réduire les facteurs de coût systémiques, notamment en simplifiant la prise en charge médicale des demandeurs ayant subi des lésions corporelles; en mettant des barèmes de frais à la disposition du public; en trouvant des moyens de réduire les coûts d'exploitation des compagnies d'assurance; et en limitant la nécessité d'avoir recours à de longs processus dans le système de responsabilité délictuelle pour accéder à une assistance ou à des aides supplémentaires après un accident.

**2. Il faut plus de transparence dans le système tout entier.** Le rapport du groupe met en lumière l'importance de renforcer la transparence dans tout le système. Qu'il s'agisse de la souscription, du renouvellement, d'une demande d'indemnisation, d'une plainte, du calcul des primes ou de la différence entre couverture obligatoire et couverture facultative, toutes les recommandations soulignent la nécessité d'une plus grande clarté concernant un produit que tous les automobilistes en Ontario sont tenus d'acheter.

**3. L'accès à des soins axés sur le rétablissement est nécessaire.** Le rapport présente une vision de l'avenir des soins qui met l'accent sur les cheminements les plus rapides menant au rétablissement et limite le nombre de rendez-vous, évaluations et papiers nécessaires. À cette fin, les recommandations soulignent l'importance de créer des processus de demande d'indemnisation à la fois normalisés et faciles

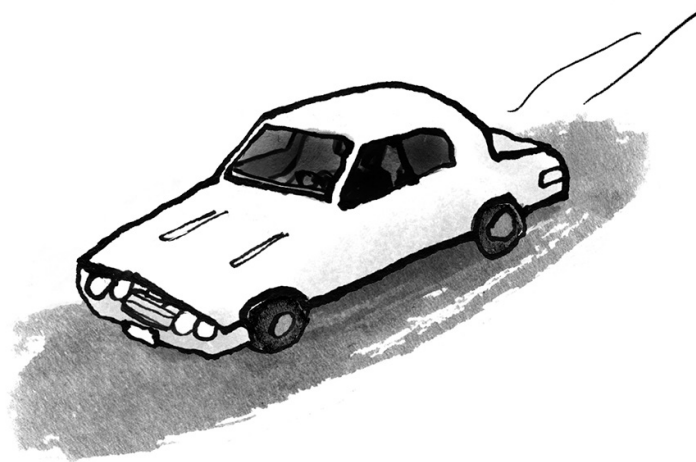


à utiliser pour tous les demandeurs ayant subi des lésions corporelles, et de réduire les obstacles à l'accès aux soins. De même, le groupe recommande de mettre en place un mécanisme externe de règlement des différends à la fois amélioré et plus visible, qui soit facile d'accès et qui favorise une résolution rapide des plaintes et l'obtention des soins requis.

**4. L'ARSF devrait guider l'élaboration d'un système d'assurance automobile plus convivial pour les consommateurs.** Qu'il s'agisse de modèles de documents en langage clair, d'un marché central en ligne, d'un système de cotation des risques facile à comprendre ou d'un système centralisé des demandes d'indemnisation pour dommages corporels, un certain nombre de recommandations dans le rapport traduisent la volonté du groupe de voir le système d'assurance automobile devenir plus convivial. Bien que l'ARSF n'interagisse pas toujours directement avec les consommateurs, les recommandations soulignent le rôle important que l'organisme peut jouer en réunissant divers intervenants, en instaurant des normes minimales et en veillant à l'impartialité des outils mis au point par l'industrie.

**5. Les automobilistes ontariens devraient avoir la possibilité de réduire leurs primes.** Le rapport du groupe met en avant l'importance de renforcer la transparence des taux. Les automobilistes pourront ainsi non seulement mieux comprendre les principales variables qui influent sur le coût de leurs primes d'assurance, mais également améliorer leurs taux et réduire leurs primes, en changeant de comportement et en adoptant des habitudes de conduite sécuritaires. Pour reprendre les mots des participants, les consommateurs devraient être en mesure d'influencer de façon positive le montant de leurs primes.

**6. Il faut innover de manière à réduire les coûts, élargir les choix et favoriser des comportements de conduite sécuritaires.** Selon le rapport du groupe, un cadre législatif désuet a entravé la capacité du secteur de l'assurance automobile à innover et à créer de nouveaux produits permettant de réduire les primes et d'accroître les choix des consommateurs. En particulier, les recommandations soulignent l'importance de faciliter des innovations qui encouragent les automobilistes ontariens à adopter des habitudes de conduite sécuritaires et rendent les routes plus sûres pour tous. Tout au long du rapport, les recommandations préconisent également l'adoption des technologies numériques pour simplifier les procédures de souscription, de renouvellement et de demande d'indemnisation.

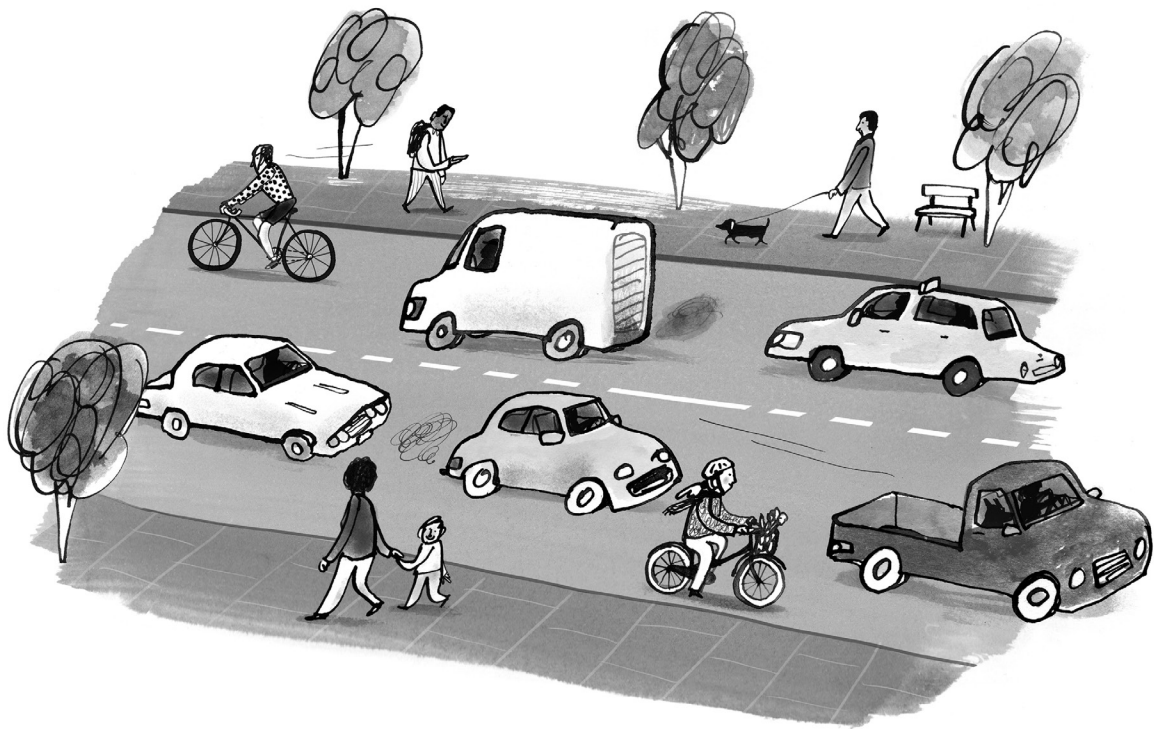


# Le fonctionnement du groupe consultatif

## Contexte

En Ontario, l'assurance automobile est un produit obligatoire qui est vendu par des compagnies privées. La province compte plus de dix millions d'automobilistes couverts par une forme d'assurance automobile. 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 déçus 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.

L'ARSF a convoqué ce groupe de référence pour veiller à ce que la voix de la population ontarienne soit entendue, alors que l'organisme réfléchit à une nouvelle politique pour remédier aux problèmes auxquels se heurtent les consommateurs de l'assurance automobile. L'ARSF est un organisme de réglementation indépendant qui supervise et réglemente de nombreux services financiers en Ontario, dont l'assurance automobile. Les assureurs automobiles doivent obtenir l'autorisation de l'ARSF avant de pouvoir modifier les taux sur lesquels ils fondent le calcul des primes de leurs clients. L'organisme de réglementation surveille et réglemente le comportement des acteurs de l'industrie, promeut la transparence et la confiance pour les consommateurs, contribue à lutter contre la fraude et éduque le public au sujet des produits financiers.



## Mandat

FSRA mandated the Residents' Reference Panel on Automotive Insurance in Ontario to provide L'ARSF a demandé au Groupe de référence des résidents sur l'assurance automobile en Ontario de fournir des recommandations sur la façon d'améliorer la réglementation de l'assurance automobile en Ontario pour élargir les choix des consommateurs.

Plus précisément, voici ce qui a été demandé aux participants :

- en apprendre davantage sur le secteur de l'assurance automobile et les difficultés auxquelles ce secteur est confronté;
- comprendre les différentes perspectives et envisager des solutions possibles en matière de réglementation;
- étudier l'incidence des différentes solutions réglementaires sur différentes personnes dans toute la province;
- collaborer avec les autres membres du groupe pour formuler des recommandations sur la manière dont l'ARSF peut réformer la réglementation de l'assurance automobile afin d'améliorer le choix et l'expérience du consommateur.

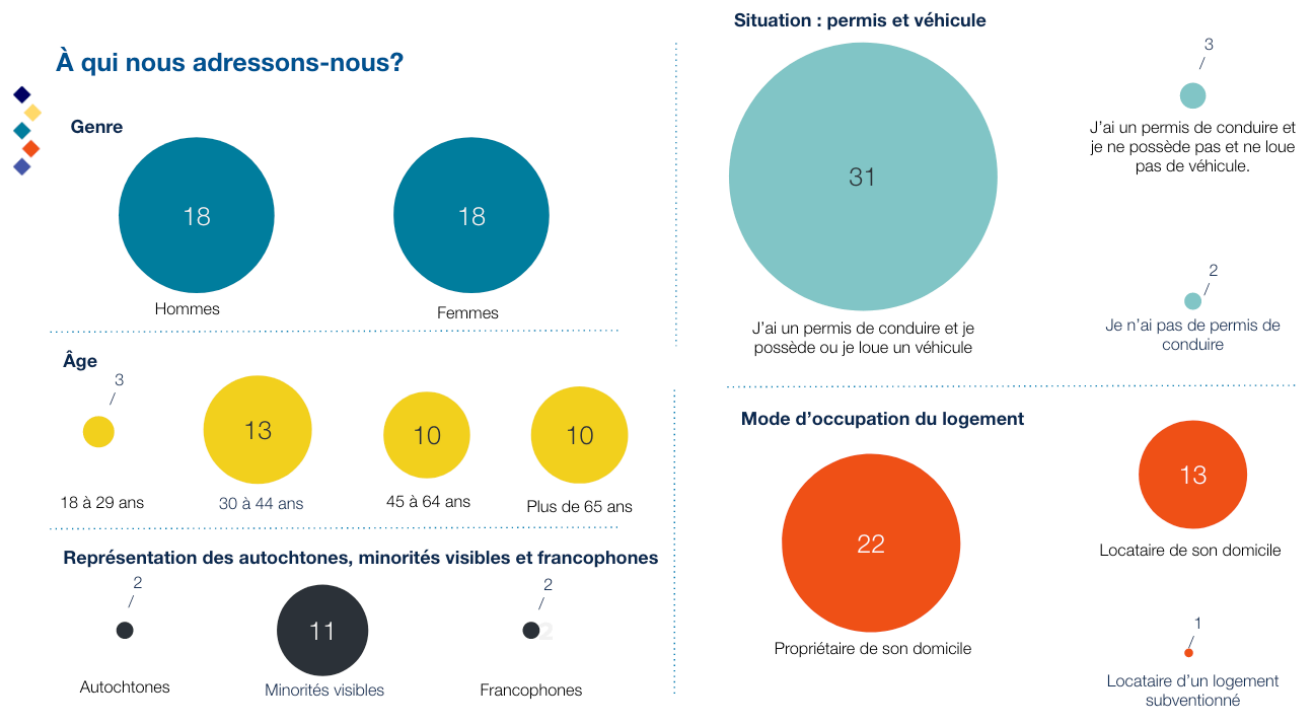
## Sélection des membres

Le groupe était constitué de 36 personnes, sélectionnées de façon aléatoire dans toute la province, qui avaient reçu une invitation à participer par le biais de la loterie civique. En juin 2020, 10 000 ménages de l'Ontario choisis de façon aléatoire ont reçu une lettre par courrier invitant un membre du ménage de 18 ans, ou plus, à se porter volontaire. Au sein d'un bassin d'environ 150 candidates et candidats, 36 résidentes et résidents ont été choisis au hasard dans un processus à l'aveugle, garantissant une représentation générale de la démographie en Ontario. La loterie civique a tenu compte de la région, de l'âge, du genre, du mode d'occupation du logement et de l'identification en tant que personne autochtone ou minorité visible. Le processus de sélection a également veillé à ce que le groupe soit représentatif des automobilistes titulaires d'un permis ayant un véhicule, des automobilistes titulaires d'un permis n'ayant pas de véhicule, ainsi que des non-automobilistes.

Après la sélection, l'ARSF a mené un sondage facultatif auprès des 36 membres et appris que 20 d'entre eux avaient été impliqués dans un accident de voiture, dont 5 ayant subi des blessures au cours de l'accident, et que 23 avaient déjà présenté une demande d'indemnité à leur assureur.

Les participants n'étaient pas des spécialistes de l'assurance automobile, mais plutôt des volontaires provenant de divers horizons qui ont puisé dans leur expérience d'automobiliste et de non-automobiliste pour suggérer des façons d'améliorer le système, au profit de toute la population ontarienne. Représentants élus, fonctionnaires chargés des politiques sur l'assurance automobile et employés d'assureurs travaillant dans le domaine de l'assurance automobile n'étaient pas autorisés à se porter volontaires pour le groupe.

Les participants n'ont pas été indemnisés pour leur travail, mais se sont vus offrir des remboursements pour garde d'enfant, des coupons pour commander des repas à domicile pendant les rencontres et la technologie requise, au besoin, pour se connecter à Zoom. Les participants ont également bénéficié d'une formation et d'une assistance pour apprendre à se servir de Zoom.



## Le processus en bref

Après leur sélection en septembre 2020, les participants se sont réunis à six reprises pour un total de 26 heures. Les rencontres ont eu lieu les 16, 17 et 18 octobre, ainsi que les 6, 7 et 14 novembre 2020. En raison de la pandémie de COVID-19, le groupe s'est réuni de façon virtuelle par Zoom.

Lors de la première fin de semaine de rencontres, en octobre, le groupe a suivi un programme d'éducation sur les principes fondamentaux du système de l'assurance automobile en Ontario et les difficultés auxquelles se heurte le système. Les participants ont étudié le produit de l'assurance automobile, la structure du système et l'état du marché en Ontario. Ils ont, en outre, découvert les nombreux intervenants et acteurs qui interagissent avec le système, exploré la façon dont les taux sont calculés et consulté des études sur l'expérience des consommateurs en matière d'assurance automobile. Des spécialistes de l'ARSF ont effectué ces présentations.

Tout au long de la première fin de semaine, les participants ont également écouté le point de vue de différents intervenants externes, lors de deux tables rondes sur les perspectives. La première table ronde portait sur le système d'assurance automobile et la seconde sur l'expérience du consommateur. Les participants ont aussi défini des principes directeurs pour le système de l'assurance automobile et discuté des problèmes et des possibilités en petits groupes.

Entre la première et la seconde fin de semaine de rencontres, les participants ont revu les travaux réalisés jusqu'alors par l'ensemble du groupe. Certains ont soumis des idées et des commentaires supplémentaires concernant le premier jet des principes directeurs ainsi que des problèmes et des possibilités établis.

Lorsque le groupe s'est à nouveau réuni en novembre à l'occasion des trois dernières rencontres, les

participants ont étudié l'innovation et le rôle de la technologie dans l'assurance automobile. Ils ont écouté le point de vue d'un groupe de présentateurs externes ayant de l'expérience dans ce domaine. Ils ont également assisté à une dernière présentation de l'ARSF faisant apparaître les difficultés et les obstacles auxquels se heurtent les consommateurs au moment de souscrire de l'assurance.

De mi-parcours jusqu'à la cinquième rencontre, les participants se sont répartis en cinq groupes thématiques : la confiance dans le système, l'innovation, les soins, les taux et les renseignements. Chaque groupe a défini les problèmes et les résultats souhaités dans sa thématique, et ébauché trois à cinq recommandations à l'intention de l'ARSF. Les participants ont suivi un processus délibératif et se sont efforcés de parvenir à un consensus au sein de leurs groupes. Ils ont travaillé en petits groupes pendant quelque temps, aidés par des animateurs qualifiés à affiner et à clarifier leurs idées. Ensuite, ils se sont à nouveau réunis en plénière pour examiner le travail des uns et des autres et échanger commentaires et suggestions. Ce processus s'est répété plusieurs fois lors des deux dernières rencontres. Le groupe a conclu en lisant ses recommandations préliminaires au personnel et à la direction de l'ARSF, à la fin de la sixième rencontre.

Après la dernière rencontre, les membres du groupe ont revu le projet de rapport et apporté des modifications à leur travail. Ils ont également été invités à soumettre des rapports minoritaires pour mettre en avant des idées supplémentaires non exploitées dans les recommandations du groupe ou pour offrir des avis divergents sur le travail du groupe.

*Pour le compte rendu complet de chaque rencontre, voir le rapport « Annexe ».*



# Rapport du Groupe consultatif de résidents sur l'assurance automobile en Ontario

## QUI NOUS SOMMES

Nous sommes 36 Ontariennes et Ontariens issus de diverses cultures. Nouveaux arrivants ou résidents de longue date, nous sommes des hommes et des femmes en nombre égal, de tout âge. Vivant dans diverses grandes et petites municipalités de la province, nous apportons une pluralité de points de vue. Certains d'entre nous conduisent, d'autres non. Certains souscrivent de l'assurance automobile, d'autres n'ont pas eu à le faire. Nous n'avons pas tous eu la même expérience du secteur de l'assurance automobile, que ce soit au moment de demander une soumission, de souscrire une police, de faire une réclamation, de requérir des soins, de réparer notre voiture ou de traiter avec des experts en sinistres et des avocats.

Selon nous, le prix payé par le consommateur pour bénéficier d'une assurance automobile est préoccupant. Nous cherchons à créer un système d'assurance automobile plus équitable et plus abordable qui apporte aux personnes la protection dont elles ont besoin, en cas de blessure dans une collision. Nous sommes des citoyennes et des citoyens engagés, désireux de prendre part au processus décisionnel du gouvernement de manière significative et d'améliorer les services à la population. L'assurance automobile nous concerne toutes et tous, et protège notre santé et notre sécurité.

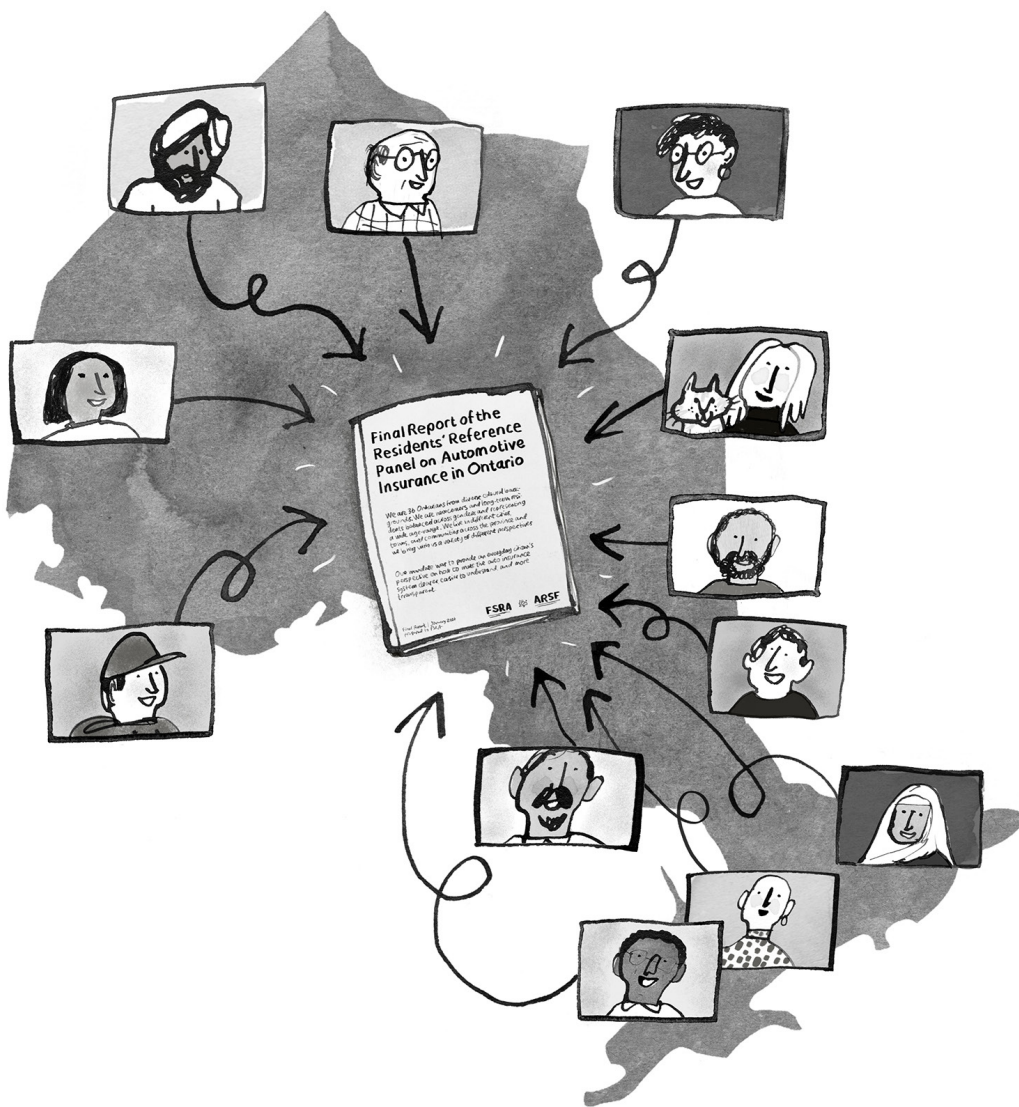
Notre mission consistait à donner le point de vue de citoyens ordinaires pour rendre le système d'assurance automobile plus clair, plus compréhensible et plus transparent. Nous avons reçu pour mandat de cerner les améliorations possibles et de proposer des recommandations visant à améliorer la réglementation de l'assurance automobile en Ontario. Pour ce faire, nous nous sommes efforcés de représenter le point de vue de tous les résidents ontariens, y compris de ceux qui n'ont pas pu participer à ce groupe de référence.

En tant que participants, notre tâche consistait à en apprendre davantage sur l'assurance automobile en général avant de pouvoir véritablement nous exprimer sur ce à quoi le système devrait ressembler dans l'avenir. Nous avons entendu et intégré les points de vue d'employés de l'organisme de réglementation, d'experts en santé, de juristes, de défenseurs des consommateurs, d'innovateurs en assurance, de réparateurs automobiles et d'autres spécialistes de l'assurance automobile.

Nous avons découvert, entre autres, la complexité et la taille du système de l'assurance automobile en Ontario. Il existe ainsi plus de 27 milliards de combinaisons possibles de polices et de taux pour 14 millions d'Ontariens. Nous avons appris que de nombreux fournisseurs de services, dont certains ne sont ni réglementés ni agréés, profitent financièrement du système d'assurance automobile sans toujours chercher à faire passer les besoins de la population en premier. Nous avons aussi appris que la législation actuelle sur l'assurance automobile a été créée en 1980, et malgré plusieurs mesures de fortune pour tenter de l'actualiser, les changements n'ont fait qu'ajouter à la complexité du système sans répondre aux besoins du consommateur. Nous avons écouté des experts nous expliquer que l'assurance automobile



est offerte de façon inefficace et qu'il faut parfois attendre des années avant de se faire indemniser pour dommages corporels, surtout en cas de contestation. C'est ce qui explique le coût élevé lié aux indemnisations. Il nous est apparu manifeste que la population mérite d'être mieux informée concernant le produit standard de l'assurance automobile, ses options et ses coûts, ainsi que la procédure à suivre pour faire remonter une demande d'indemnité en cas de contestation. En particulier, il faut plus de clarté concernant les aspects obligatoires et facultatifs de l'assurance automobile. Enfin, les automobilistes devraient mieux comprendre les choix à leur disposition.





## PRINCIPES DIRECTEURS

L'assurance automobile en Ontario devrait être :

1. **Axée sur la personne 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 au consommateur une expérience positive, à la hauteur de ses attentes, de l'étape de la souscription à celle de la demande d'indemnisation. 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. Options et approches nouvelles devraient être encouragées, en particulier lorsqu'elles permettent de réduire les coûts et d'offrir plus de 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 déclaration de sinistre, devrait être rédigée en langage clair, simple 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.
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. C'est au fondement d'un système éthique de l'assurance automobile en Ontario.



## RECOMMANDATIONS DES PARTICIPANTS

### *Thème 1 : Confiance dans le système*

Aujourd'hui, un manque de transparence et de responsabilisation, doublé d'un manque de cohérence dans la supervision et la réglementation, encourage la fraude et l'abus dans le secteur de l'assurance automobile, ce qui nuit à l'efficacité du système. De plus, la longueur des procédures de justice et d'indemnisation fait augmenter les coûts systémiques, lesquels sont répercutés sur les consommateurs. La population ontarienne n'a donc plus foi dans l'équité du système de l'assurance automobile.

Dans l'avenir, plus de transparence dans les procédures de souscription et d'indemnisation, plus de simplicité dans la formulation des contrats, moins de fraudes et moins de contestation des demandes d'indemnité inciteront à plus de confiance à l'égard du système.

Plus précisément, pour pouvoir faire confiance au système, la population devra être convaincue qu'elle est en mesure de faire des choix éclairés quant à sa couverture. Enfin, les consommateurs devraient mieux comprendre la procédure d'indemnisation de leur assureur et tous les demandeurs devraient être rapidement informés de leurs options et des résultats possibles de leur demande d'indemnité.

#### Recommandation 1

L'ARSF devrait étudier et transmettre des recommandations au ministre des Finances sur la façon de moderniser les cadres législatifs et réglementaires existants, tels que la Loi sur les assurances et l'Annexe sur les indemnités d'accident légales, afin d'empêcher les comportements frauduleux qui font augmenter les coûts. Cela pourrait être accompli de la manière suivante :

- Mettre des barèmes de frais à la disposition du public concernant les fournisseurs de services, notamment les réparateurs automobiles, les dépanneurs, les évaluateurs médicaux, les avocats et autres professionnels qui interviennent dans la procédure d'indemnisation. Cela permettrait à la fois d'informer les consommateurs du montant maximal payable et de laisser les demandeurs choisir leur fournisseur de services.
- Mettre en œuvre et faire appliquer un nouveau système de certification réglementaire visant les secteurs du dépannage et des réparations automobiles. Il faudrait notamment établir et faire respecter des normes, notamment des barèmes de frais publics, et imposer des amendes en cas de non-conformité.

#### Recommandation 2

L'ARSF devrait s'assurer que la population a connaissance du Service de conciliation en assurance de dommages et peut y accéder. Cela pourrait se faire sous forme de publicité en ligne, de publicité dans les médias traditionnels et de publicité dans les points de vente ordinaires, ainsi que lors des événements et salons automobiles.

Plus particulièrement, pour plus de transparence concernant le Service de conciliation en assurance de dommages, nous recommandons la création d'une base de données, accessible par le public, permettant de se renseigner sur :

- les types de plaintes déposées;
- les entreprises les plus visées par des plaintes;
- les résultats des plaintes déposées.

Le Service de conciliation en assurance de dommages devrait donc étudier les données et les tendances ressortant de la base de données afin de rendre compte régulièrement à l'ARSF des tendances en matière de différends.

### Recommandation 3

L'ARSF devrait renforcer les processus externes existants de règlement des différends. Cela allègerait la charge des tribunaux tout en renforçant la confiance des automobilistes à l'égard du système de l'assurance en leur permettant de régler leurs différends dans un délai raisonnable et à un coût moindre pour le système.

Plus précisément,

- L'ARSF devrait collaborer avec ses partenaires pour créer des mécanismes qui permettent aux consommateurs de faire remonter leurs plaintes concernant des fournisseurs de services, tels que les réparateurs automobiles, les avocats spécialisés en dommages corporels et les fournisseurs de santé.
- L'ARSF devrait préconiser l'inclusion de représentants citoyens dans les comités de règlement des différends.

## Thème 2: Innovation

Actuellement, le manque d'innovation dans le secteur de l'assurance automobile limite le choix du consommateur, tout en faisant augmenter les prix. Rares sont les options en ligne qui permettent de souscrire et de renouveler un contrat d'assurance automobile, ou de présenter des demandes d'indemnité. Soumis à des obligations réglementaires strictes et à une Loi sur les assurances obsolète, les assureurs ont peu de latitude pour innover et offrir plus d'options « à la carte » à la population. Il est rare d'assister à la commercialisation de nouveaux produits qui augmentent les choix et réduisent les prix (p. ex., l'assurance au kilométrage).

Dans notre vision, le futur environnement législatif et réglementaire permettra de mettre en œuvre des innovations qui contribuent à réduire les primes, à simplifier les procédures internes des fournisseurs, à offrir des solutions numériques à la population, à encourager une conduite sécuritaire et à donner les moyens aux consommateurs de faire des choix susceptibles de réduire leurs primes.

## Recommandation 1

L'ARSF devrait régulièrement étudier et cerner les meilleures pratiques à l'échelle mondiale en matière d'innovation dans l'assurance automobile. L'organisme pourra ainsi anticiper et éviter d'avoir à rattraper un retard par rapport à des technologies existantes. Cela pourrait notamment consister à :

- analyser régulièrement la façon dont d'autres provinces et pays innovent dans le secteur de l'assurance automobile;
- examiner les outils et programmes qui fonctionnent bien ailleurs (p. ex., le programme de carte verte de Nouvelle-Galles-du-Sud);
- créer des mécanismes qui permettent aux membres du public et aux experts du secteur de prendre part au processus d'examen;
- tester les innovations avant de les déployer et apporter les changements requis;
- suggérer au ministère des Finances des améliorations à apporter à la Loi sur les assurances et des façons de renforcer la résilience et la capacité d'adaptation au changement du secteur de l'assurance automobile.

## Recommandation 2

L'ARSF devrait collaborer avec le ministère des Finances pour faciliter l'accès des assureurs au marché ontarien, ce qui accroîtrait la concurrence et élargirait les choix pour les consommateurs. Cela pourrait notamment consister à :

- évaluer les obstacles existants;
- créer un plan d'action pour renverser ces obstacles;
- coopérer avec les autres organismes de réglementation provinciaux au sein du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance afin de réduire les obstacles interprovinciaux. Regulators to reduce interprovincial barriers.



## Thème 3 : Soins

Aujourd'hui, beaucoup de personnes blessées dans un accident de voiture ont de la difficulté à accéder aux soins dont elles auraient besoin. La complexité et l'opacité des procédures d'indemnisation, l'obligation constante de présenter des évaluations médicales, parfois en double, et la longueur des procédures de règlement des différends signifient que bien des citoyens ne sont pas en mesure de se rétablir aussi rapidement que possible.

Dans l'avenir, les personnes blessées dans un accident de voiture devraient bien comprendre le déroulement de la procédure d'indemnisation et les assureurs devraient s'efforcer de réduire au minimum le nombre d'évaluations médicales requises. Ainsi, les victimes d'accident bénéficieront de soins plus efficaces et plus efficaces, favorisant les cheminements les plus rapides menant au rétablissement. La simplification de la prise en charge médicale contribuera aussi à réduire les coûts systémiques de la prestation de soins aux personnes blessées dans un accident de voiture et entraînera une baisse des primes pour toute la population.

### Recommandation 1

L'ARSF devrait collaborer avec les principales parties prenantes, telles que le ministère de la Santé, les assureurs, les médecins et les fournisseurs de services paramédicaux afin d'instaurer des cheminements cliniques clairs et fondés sur les preuves menant au rétablissement, garantissant ainsi une prise en charge complète et rapide des victimes, pour les blessures courantes et sans complications.

Ces cheminements cliniques tiendront lieu de lignes directrices pour les assureurs, les fournisseurs de soins et les parties blessées quant aux soins types requis, notamment en énonçant les attentes concernant les délais raisonnables de rétablissement.

Ces cheminements auront aussi pour effet d'améliorer l'expérience du patient et de faciliter l'accès aux soins en réduisant le nombre d'évaluations nécessaires et les temps d'attente. Enfin, ils contribueront à réduire les coûts pesant sur le système de santé et le nombre de différends concernant l'accès aux soins.

### Recommandation 2

L'ARSF devrait collaborer avec les assureurs afin de normaliser la procédure d'indemnisation pour dommages corporels dans tout le secteur, et rendre sa navigation plus simple pour les demandeurs. Cela permettrait de réduire les coûts d'exploitation des assureurs tout en offrant le maximum d'avantages aux demandeurs et en simplifiant la procédure d'indemnisation.

À court terme :

- Encourager l'ensemble des assureurs à créer un système de gestion des demandes d'indemnité en ligne qui permette aux demandeurs ayant subi des lésions corporelles d'envoyer leurs documents par voie électronique, de recevoir des renseignements et de rester maîtres de leur rétablissement.

À long terme :

- Plaider pour que le gouvernement et les assureurs créent un nouvel organisme pour le secteur, comparable à la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre

les accidents du travail, à qui les demandeurs pourraient envoyer leurs demandes d'assurance médicale en cas d'accident. Cela aurait pour effet de réduire les coûts d'exploitation pour les assureurs, de lutter contre la fraude et de diminuer les primes pour toute la population.

## *Thème 4 : Taux, primes et coûts systémiques*

À l'heure actuelle, les Ontariens paient leur assurance automobile au prix fort et ont peu de contrôle sur le montant qu'ils doivent payer. Les primes sont élevées et varient grandement pour des raisons qui échappent au consommateur. Ce manque de transparence engendre un sentiment de frustration et d'impuissance.

Dans l'avenir, le système de l'assurance automobile devrait être transparent et participatif. Autrement dit, le consommateur devrait comprendre la façon dont ses primes sont calculées et quels facteurs influent sur son taux. Il pourrait ainsi agir de manière à influencer positivement sur le montant de ses primes d'assurance. L'ARSF devrait également encourager l'adoption d'innovations qui amènent plus de choix tout en réduisant les tarifs.

### Recommandation 1

L'ARSF devrait obliger les assureurs à expliquer aux assurés la façon dont leurs primes sont calculées et l'incidence de différentes variables sur ce montant. Les automobilistes auraient ainsi la possibilité de magasiner et seraient incités à changer de comportement pour faire baisser leurs primes.

Plus précisément, nous recommandons que l'ARSF collabore avec les assureurs afin de créer un système normalisé de cotation du risque, destiné au public. Ce système permettrait aux automobilistes de comprendre et de comparer la manière dont les différents assureurs évaluent leur niveau de risque et la manière dont ce niveau de risque influe sur le montant de leurs primes. La cote pourrait réunir tout un éventail de facteurs de risque et permettre aux assureurs de pondérer différemment les variables.

### Recommandation 2

L'ARSF devrait permettre aux assureurs d'encourager les automobilistes à améliorer leurs habitudes de conduite de façon proactive, et de créer des mécanismes visant à répercuter rapidement ces changements de comportement sur le montant des primes.

En particulier, l'ARSF devrait permettre aux assureurs d'offrir des outils et de la formation aux automobilistes pour leur permettre de mieux comprendre et améliorer leurs habitudes au volant, et de réduire ainsi leurs primes. Le recours aux technologies de télématique serait envisageable. Cependant, les automobilistes devraient avoir un droit de refus de la technologie et la télématique ne devrait servir qu'à récompenser la bonne conduite.

### Recommandation 3

L'ARSF devrait mettre en place des mécanismes qui incitent les assureurs à réduire leurs coûts d'exploitation et à répercuter ces économies sur les automobilistes de l'Ontario.



## Recommandation 4

L'ARSF devrait préconiser plus de souplesse et plus de choix en matière d'assurance automobile, tout en cherchant à ce que le consommateur puisse facilement comparer ses options, sans se sentir dépassé.

## Thème 5 : Renseignements

À l'heure actuelle, le système de l'assurance automobile est opaque, difficile à comprendre et intimidant. Il est difficile de trouver des renseignements à son sujet. Le consommateur peine à comprendre ce produit, à sonder ses options, à magasiner et à présenter ses demandes d'indemnisation lorsqu'il en a besoin.

Dans l'avenir, le consommateur devrait avoir les moyens de prendre des décisions éclairées en matière d'assurance automobile et de faire un tour d'horizon pour trouver les meilleurs prix et options. Il devrait avoir accès à des renseignements sur ses choix et ses options dans des formats faciles à comprendre et rédigés dans un langage simple. Enfin, il devrait disposer d'outils éducatifs en ligne pour mieux comprendre le produit de l'assurance automobile ainsi que ses droits.

## Recommandation 1

L'ARSF devrait collaborer avec les assureurs pour créer un marché en ligne centralisé où le consommateur pourrait facilement se renseigner sur l'assurance automobile, demander et comparer les devis des assureurs et se mettre en relation avec un assureur, un agent ou un courtier.

La création d'un marché en ligne à la fois fiable et digne de confiance permettrait à la population de faire des choix plus éclairés. De plus, avec une procédure simplifiée de souscription, le coût associé à l'acquisition d'une nouvelle clientèle pourrait diminuer et les économies ainsi réalisées pourraient être transférées aux automobilistes.

Pour être aussi efficace que possible, ce site Web devrait, selon nous :

- être interactif, facile d'utilisation, offert dans les deux langues officielles et accessible;
- réunir tous les assureurs de sorte que le consommateur puisse comparer les devis de toutes les compagnies;
- faire l'objet de la surveillance de l'ARSF pour en garantir l'impartialité;
- distinguer de façon explicite les options de couverture obligatoires et facultatives;
- expliquer les indemnités auxquelles les personnes ont droit en cas de blessure dans un accident de voiture;
- fournir une documentation éducative facile à comprendre sur le produit de l'assurance automobile, sur la procédure de demande d'indemnisation et sur la façon de faire remonter une plainte;



- permettre aux consommateurs de demander des renseignements complémentaires à un ou plusieurs assureurs pour mieux en comprendre les produits et les prestations;
- être produit et promu par l'ARSF, les ministères, les sociétés d'assurance automobile et les autres interlocuteurs courants des automobilistes.

*Nota bene : Les personnes sans accès à Internet devraient pouvoir disposer de renseignements comparables.*

## Recommandation 2

L'ARSF devrait collaborer avec les ministères concernés au sein du gouvernement de l'Ontario ainsi qu'avec les associations communautaires afin de promouvoir une meilleure compréhension de l'assurance automobile. La sensibilisation devrait être offerte à des points de contact naturels, par exemple, lors du passage de l'examen de conduite ou du renouvellement du permis de conduire.

Plus précisément, nous suggérons que l'ARSF procède comme suit :

- aider les associations communautaires à offrir une formation multilingue sur l'assurance automobile, en particulier à destination des nouveaux arrivants;
- créer un glossaire des termes de l'assurance automobile et une série de vidéos pour clarifier des notions telles que l'assurance « sans égard à la responsabilité ».

## Recommandation 3

En collaboration avec les consommateurs, l'ARSF devrait créer des normes sur la documentation relative aux polices d'assurance, contraignant tous les assureurs à communiquer des renseignements cohérents et comparables en langage simple et dans des formats faciles à comprendre. L'ARSF devrait autoriser la transmission des documents par voie numérique, si telle est la préférence du consommateur.

En particulier, voici les renseignements que le consommateur devrait pouvoir trouver facilement dans son contrat ou sa déclaration de renouvellement :

- le coût de la prime et son mode de calcul;
- tout rabais offert, notamment sa valeur pécuniaire;
- des informations sur les personnes-ressources ou la procédure à suivre pour déposer une plainte.

## Recommandation 4

L'ARSF devrait créer des mécanismes de consultation pour recueillir régulièrement l'avis des consommateurs sur le secteur de l'assurance automobile en Ontario, en particulier sur la façon dont les renseignements leur sont communiqués et la teneur de ces renseignements, ainsi que sur les autres aspects qui influent directement sur le choix du consommateur.

## RAPPORTS MINORITAIRES

Les membres du groupe ont été invités à soumettre des rapports minoritaires pour mettre en avant des idées supplémentaires non exploitées dans les recommandations du groupe ou pour offrir des avis divergents sur le travail du groupe.

### **Marcel Rhéaume :**

J'encourage l'ARSF à suggérer au gouvernement de s'inspirer de ce qui se fait dans d'autres provinces comme le Québec, où il existe un régime public d'assurance automobile, comme moyen de réduire le coût pour le consommateur.

### **Peter Broad:**

La technologie moderne a considérablement amélioré la sécurité des véhicules, de même que la prévention des accidents et la réadaptation des personnes blessées.

Bien que le rapport primaire traite de cette évolution technologique, le caractère relativement chaotique de l'accès aux soins sur le lieu d'un accident demeure préoccupant.

Les personnes blessées dans un accident de voiture ont parfois de la difficulté à bénéficier de soins et ne reçoivent pas toujours les traitements dont elles auraient besoin. Plus de clarté est nécessaire quant à la nature des soins auxquels l'assuré aura droit en cas de blessure. La complexité des processus d'évaluation peut empêcher les personnes de bénéficier des soins médicaux requis et de faire réparer leur véhicule. Les délais de règlement des différends et les évaluations supplémentaires requises peuvent retarder une réadaptation essentielle, surtout quand les rapports sur la scène de l'accident sont « incomplets ». C'est particulièrement vrai quand des fournisseurs de services non agréés se présentent sur la scène de l'accident.

Les équipes de police et de triage sont souvent retardées sur les lieux d'un accident et la nécessité de rouvrir la voie pour les autres usagers peut avoir une incidence sur le traitement des blessés. En outre, la vitesse et le poids des véhicules peuvent causer des dommages plus importants que prévu historiquement.

Bien que l'assureur n'intervienne pas directement dans les procédures qui suivent un accident, les soins reçus peuvent grandement influencer sur le coût et le rétablissement de la victime à long terme. En réalité, la réadaptation est sans doute la part la plus litigieuse et la plus coûteuse de l'indemnisation. Le présent rapport minoritaire s'intéresse donc à la façon dont les assureurs pourraient obtenir un contrôle plus strict sur les scènes d'accident, au-delà de leurs conseils actuels sur « quoi faire sur le lieu d'un accident ».

L'échange des coordonnées avec « l'autre conducteur » (s'il en est) dépend de la gravité des blessures. D'autres facteurs, tels que la barrière de la langue, peuvent ajouter à la difficulté de la tâche.

Lors d'un accident, il faut généralement trois documents :

- le « feuillet rose » de l'assureur;
- le certificat de propriété du véhicule;
- le permis de conduire du conducteur.

Si les dommages se limitent au véhicule, les problèmes se règlent assez facilement, en général (bien que l'attribution de la responsabilité puisse prendre plus de temps). Cependant, une personne blessée, même

si elle n'a subi qu'une simple commotion, est parfois dans l'incapacité de réfléchir ou de parler.

Le certificat actuel d'assurance, le « feuillet rose », ne donne quasiment aucune information concernant les soins et seulement des renseignements partiels sur la couverture des réparations et le réparateur de choix. J'ai suggéré que le feuillet d'assurance devienne une « carte lisible » (mais en conservant le même format physique qu'aujourd'hui).

Parmi les éléments qui pourraient figurer sur la carte :

- Après le triage initial, la personne blessée devrait-elle être soignée dans l'établissement le plus proche du lieu de l'accident ou le plus proche de son domicile?
- Où le véhicule devrait-il être réparé et à quelle hauteur les frais de dépannage seront-ils remboursés?
- À quel stade la décision de réparer le véhicule ou de le déclarer perte totale devrait-elle être prise et par qui?
- Dans quel délai les proches devraient-ils être avertis et par qui?

Les renseignements liés au permis de conduire de la personne ne devraient pas figurer sur cette carte, au cas où elle serait égarée ou volée. Les données principales seraient le numéro du contrat d'assurance, lequel serait lié aux dossiers détenus par l'assureur et l'ARSF. (Des assureurs de longue durée comme Assurant, qui fournissent des services funéraires, ont récemment lancé ce type de carte.)

À l'aide de ce numéro, les fournisseurs de services, notamment les professionnels de la santé, auraient accès à des renseignements sur les besoins particuliers du patient, ses allergies, sa religion (le cas échéant) et autres antécédents médicaux pertinents, comme une greffe ou des contre-indications à la transfusion sanguine. Les données liées à la carte devraient donc être rapidement accessibles. La principale langue parlée de l'assuré devrait être indiquée.

Les modalités de traitement devraient préciser le montant pris en charge par le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), l'assureur médical ou l'assureur automobile, et être fondées sur le besoin, pas des plafonds ou des quotes-parts, en particulier en cas d'accident hors de l'Ontario.

L'homologation des dépanneurs, des réparateurs et des assureurs médicaux serait obligatoire, tout comme les détails du traitement, surtout si l'accident se produit à l'extérieur de la province (et donc hors du système de santé ontarien) et que la personne doit payer avant de recevoir des soins. L'ARSF devrait tenir des dossiers sur les « mauvais acteurs » et les transmettre régulièrement aux organismes de réglementation provinciaux.

Le titulaire de la police ne devrait pas être obligé de faire appel à un fournisseur en particulier, mais avoir la liberté de choisir celui qui sera le plus apte à lui assurer des soins, sans aucune contrainte de son assureur ni de quiconque. Même dans les décisions de vie ou de mort, l'avis du titulaire de police devrait être accessible et pris en compte, ainsi que les renseignements sur le parent le plus proche.

# Annexes

## PRÉSENTATION DES MEMBRES

### Ahmed Husnain

Je vis aujourd'hui dans le centre-ville de Toronto, mais j'ai habité dans la RGT la plus grande partie de ma vie. J'ai une formation éclectique, d'abord en neuroscience et psychologie, et plus récemment, en gestion des ressources humaines, un domaine qui me passionne et qui réunit mon intérêt pour les affaires et mes connaissances en psychologie. En dehors du travail, j'adore le sport, surtout le base-ball et le hockey, et je viens tout juste de me découvrir une nouvelle passion, les plantes d'intérieur! Depuis plus de cinq ans, je travaille dans le secteur de la sécurité, parallèlement à mes études. Je suis récemment devenu professionnel/praticien en ressources humaines. J'ai intégré le groupe parce que c'était une occasion intéressante d'apprendre quelque chose de nouveau et la possibilité d'apporter un point de vue différent. J'habite dans l'une des plus grandes villes d'Amérique du Nord. L'assurance automobile a été un facteur très important quand j'ai décidé d'acheter un véhicule. J'espère que ce ne sera pas utile juste pour moi, mais aussi pour tous ceux et celles qui vivent dans notre région!

### Akintunde Rotimi

Je suis spécialiste en communications stratégiques, auteur et réalisateur. Je suis également cofondateur et directeur principal de Great and Mighty Things inc., une entreprise membre de l'Association canadienne des producteurs de médias (ACPM) spécialisée dans la mise en récit à impact social. Je détiens une maîtrise en études stratégiques et diplomatiques de l'Université de Lagos et un diplôme en production cinématographique de la Toronto Film School. Je suis actuellement un programme postdoctoral en relations publiques à la McKeil School of Business du Collège Mohawk. Je suis un ancien élève de l'école Edmund Walsh des affaires étrangères de l'Université de Georgetown, de la Kennedy School of Government de l'Université Harvard, du Woodrow Wilson Centre for International Scholars, de United States Institute of Peace et de l'Université panaméricaine. J'ai également pris part en 2011 au programme des Visiteurs internationaux du département d'État américain. Nouvel arrivant au Canada, je vis à Burlington, en Ontario, avec mon épouse Tina, mes deux filles Tammy (9 ans) et Timmy (6 ans), et mon fils Tommy (3 ans), depuis 2018.

### Albert Araza

Je vis à Sarnia avec mon épouse Quinin depuis maintenant trois ans. J'ai obtenu un diplôme de premier cycle en science politique de l'Université Bicol et un diplôme en droit de l'Université de Santo Tomas-Legazpi dans mon pays d'origine, les Philippines. J'ai ensuite travaillé dans des cabinets d'avocats dans le quartier central des affaires de Makati pendant dix ans avant de déménager au Canada en 2017. En tant que représentant des jeunes et des élèves, j'ai occupé les fonctions de président du conseil des élèves en droit, membre du conseil disciplinaire de l'Université UST-Legazpi (2000-2001) et délégué à la conférence ASEAN de l'Asian Law Students' Association (ALSA). J'ai été élu à deux reprises (1993-2002) président SK de Sangguniang Kabataan, un conseil qui représente les jeunes aux Philippines. J'ai créé des programmes en faveur de l'épanouissement des jeunes et lancé des programmes d'action pour la protection de l'environnement dans notre collectivité. Avec mes collègues qui sont activement impliqués dans l'action sociale, nous avons créé le Global City Eagles Club (2012), une organisation sociocivique non confessionnelle à but non lucratif qui favorise les initiatives communautaires. Citons, notamment,

des actions de sensibilisation à la sécurité lors des catastrophes naturelles (typhons, inondations, éruptions volcaniques, etc.) et de mobilisation de bénévoles (missions de soins médicaux et dentaires, et programmes de parrainage d'école, de nettoyage d'école, d'aide alimentaire, etc.). Il y a un an, j'ai intégré les Chevaliers de Colomb de Sarnia. Je pense que l'une des pierres angulaires du service humanitaire est de s'impliquer activement dans le bénévolat et se mettre au service des personnes dans le besoin. Je suis passionné par les livres d'histoire, la littérature et les ouvrages de motivation personnelle. J'adore aussi l'aménagement paysager et le jardinage. Enfin, j'aime regarder les nouvelles sportives et les films classiques. Je suis un grand voyageur, un organisateur sociocivique, un défenseur de l'environnement et un amateur de musique.

### Alexandre Boucher

Né à Toronto, je vis à Ottawa depuis 17 ans. Analyste des politiques pour le gouvernement fédéral, je travaille actuellement dans le domaine de l'immigration. J'ai deux enfants âgés de deux et quatre ans, et je joue au curling amateur. Je me suis porté volontaire pour le groupe parce que l'assurance est un secteur qui m'intéresse. Ce qui m'importe le plus, c'est le degré de flexibilité offert au consommateur et l'incidence du coût de l'assurance sur les familles à faible revenu.

### Barbara B.

J'ai vécu et étudié dans la RGT toute ma vie, sauf pendant cinq ans où j'ai travaillé dans l'Ouest du Canada. Je viens de me retirer de ma propre entreprise de planification financière pour prendre ma retraite. J'aime cuisiner et manger au restaurant. Je suis partisane des Raptors et des Blue Jays. Je m'intéresse aux langues et aux autres cultures, et j'aime visiter les galeries et les musées d'art. J'ai eu la chance de beaucoup voyager et de pouvoir planifier moi-même mes vacances, où il y avait généralement beaucoup de marche au programme.

### Bernie D. Schmidt

À part deux ans au Nunavut, j'ai toujours vécu en Ontario, à divers endroits. J'ai fait carrière dans le secteur de la santé et je suis administrateur et directeur général de services de santé depuis 35 ans. Je suis titulaire d'une maîtrise en travail social de l'Université Wilfrid Laurier et d'une maîtrise en sciences de la santé (administration sanitaire) de l'Université de Toronto. Je suis membre à vie de l'American College of Healthcare Executives et membre agréé du Collège canadien des leaders en santé. J'aime le théâtre, la gastronomie et les voyages, autant d'activités qui ont été annulées ou réduites en 2020. Bien qu'ayant consacré beaucoup de temps au perfectionnement de mes talents en cuisine, je suis très impatient de voir les restaurants rouvrir en toute sécurité. Du



côté positif, ma voiture n'a jamais aussi peu consommé d'essence. Espérons qu'en 2021, nous connaîtrons un certain retour à la normale.

### **Changjie Wu**

Je viens de Mississauga, en Ontario. Ma famille vit au Canada depuis 16 ans. Je travaille dans la gestion d'entreprise depuis 1998. J'ai commencé ma carrière à Procter & Gamble, puis j'ai été engagée par Walmart Canada, et aujourd'hui Metro inc. Mon poste actuel consiste à intégrer une technologie d'automatisation au sein de l'entreprise pour que notre clientèle puisse bénéficier de produits plus frais et moins chers, plus rapidement. J'adore pêcher. Quand l'eau est poissonneuse, je vise la productivité. Sinon, je médite sur la vie. J'ai remarqué que le coût de l'assurance automobile varie grandement d'une ville à l'autre. Le prix est terriblement élevé dans la RGT, au point que certaines personnes de ma connaissance ne peuvent même pas se le permettre. Ce coût élevé peut même être un frein à un meilleur emploi et à un meilleur style de vie. C'est un point à améliorer.

### **Christina Nichols**

Je suis une grande professionnelle de la gestion d'organismes de bienfaisance à but non lucratif. Je suis directrice générale du Conseil canadien des archives depuis 2003. Je possède le titre de Cadre d'association émérite et détiens le Brevet de l'Institut des banquiers canadiens (BIBC). Je suis également titulaire d'un diplôme d'études supérieures en affaires (MBA), spécialisée dans les services financiers et les petites/moyennes entreprises. Je me suis portée volontaire parce que je vis dans un foyer multigénérationnel avec plusieurs véhicules. Au fil des ans, ma famille a connu toute une série d'expériences en matière d'assurance automobile.

### **Cindy Alty**

Je suis retraitée de la fonction publique provinciale depuis 20 ans. Je suis membre du May Court Club de Barrie, un club philanthropique de bienfaisance où je suis bénévole depuis des années. Mon plus récent poste est celui de rédactrice en chef du bulletin du Club, publié trois fois par an. J'ai travaillé pendant plusieurs années pour la Commission des affaires municipales de l'Ontario à un poste de gestionnaire en finance et administration. Je travaillais auparavant pour l'Office d'indemnisation foncière, au secrétariat à la présidence du conseil d'administration.

### **Dan Gapic**

J'ai immigré très jeune de l'ex-Yougoslavie au Canada. J'ai vécu à Hamilton pendant la majeure partie de ma vie, mais depuis quatre ans, je vis à Toronto. Comptable professionnel agréé, j'ai travaillé toute ma carrière, ou presque, pour des services publics d'électricité. J'ai opéré un changement professionnel pendant quatre ans en travaillant dans le secteur de la réglementation énergétique auprès de la Commission de l'énergie de l'Ontario. Dans mon temps libre, j'aime voyager, marcher en montagne et faire du vélo avec la personne qui partage ma vie. Je viens de gravir l'Acropole des Draveurs du Parc National des Hautes-Gorges-de-la-Rivière-Malbaie. Le paysage était à couper le souffle.

### **Daniella Molnar**

J'habite à Guelph avec ma fille de 5 ans depuis 2017. Avant cela, j'ai vécu à Toronto pendant près de 20 ans. Je travaille pour le ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales en tant que gestionnaire de projet. J'ai fait mes études universitaires en sciences de l'environnement et en gestion. Dans mon temps libre, je fais de la randonnée avec ma fille et de la cuisine. Et pendant la Coupe du monde de soccer, je ne quitte pas mon poste de télévision. Je me suis portée volontaire parce que je



suis propriétaire d'un véhicule et que je paie des primes d'assurance. J'ai un bon dossier. Je souhaitais comprendre comment les taux sont calculés et quelles options permettraient de les réduire.

### **Donatha Dusengimana**

Je suis mariée et mère de deux enfants (Miracle 5 ans et Blessing 2 ans). Je suis née au Rwanda, en Afrique de l'Est. J'habite à Scarborough depuis un an. Je suis préposée aux services de soutien à la personne. Je possède un diplôme en comptabilité et finance, ainsi qu'un certificat en formation des enseignants. En tant que chrétienne, je consacre mon temps libre à la prière et à l'étude de la Bible, en communion avec Dieu. J'aime aussi écouter de la musique et passer du temps en famille. Je me suis portée volontaire parce que je me suis dit que ce serait une bonne façon pour moi de contribuer à ma communauté. J'ai souhaité mettre ma voix et mes idées au profit d'une vie meilleure en Ontario.

### **Ella Tkachenko**

Je suis une immigrée russe qui vient de Toronto, mais qui vit actuellement à Ottawa. J'ai obtenu mon diplôme de l'Université Carleton en 2018, un baccalauréat en criminologie et justice criminelle. Malgré mes efforts, je ne travaille pas dans mon domaine d'études; au lieu de cela, j'appuie une équipe extraordinaire spécialisée dans l'optimisation du milieu de travail. Le gouvernement du Canada est notre client. Dans mon temps libre, j'essaie de me perfectionner en tant que photographe, d'atteindre mes objectifs annuels de lecture et (sans succès) d'apprendre le français. Je suis toujours ouverte à la possibilité d'être une citoyenne active, de m'éduquer sur les questions sociales et politiques (en faisant de mon mieux) et d'offrir mes services dans la mesure du possible. Je suis ravie d'avoir été sélectionnée. Je voulais participer à des discussions productives qui peuvent éclairer les parties pertinentes et déboucher sur une amélioration du secteur.

### **Erin Donnelly**

J'ai grandi dans l'Est de l'Ontario, dans la région de Prescott-Russell. J'ai déménagé à Ottawa pour mes études il y a environ sept ans. Je vis et travaille dans le centre-ville depuis environ trois ans. Je reviens régulièrement dans la ferme d'agrément de mes parents lorsqu'ils ont besoin d'aide avec les poules. Parajuriste agréée, j'exerce dans le domaine du contentieux civil. Je suis spécialisée dans les droits de la personne, le droit du travail et le droit lié aux lésions corporelles. Mais je suis jeune et j'ai encore beaucoup à apprendre. Dans mon temps libre, je m'adonne à des activités simples comme lire des ouvrages documentaires, jouer à des jeux vidéo, faire du jogging et regarder des films d'horreur. Bien que je ne conduise pas, je me suis portée volontaire afin de mieux comprendre l'autre côté de la loi sur la réglementation et la protection du consommateur. J'étais également heureuse de pouvoir continuer à apprendre.

### **Holly Grenier**

J'ai passé toute ma vie en Ontario et possède plus de 20 ans d'expérience de conduite. Je travaille à Ottawa pour le gouvernement fédéral. J'ai occupé des emplois à Ressources naturelles du Canada, au Bureau du Conseil privé et à Résolution des questions des pensionnats indiens Canada. Je détiens une maîtrise en administration publique de l'Université Queen's et un baccalauréat en affaires, gestion internationale, de l'Université Western Sydney, en Australie. Je défends la cause des droits des personnes vivant avec un handicap et je suis en faveur d'un monde plus inclusif et accessible. Je m'intéresse à l'engagement citoyen et à la participation du public aux institutions démocratiques comme moyens d'accroître la confiance à l'égard de l'État et d'améliorer les services à la population canadienne.

### **Heather Kwok**

J'ai appris à conduire pendant les courts étés et les longs hivers d'Ottawa. De mon diplôme à l'Université McGill à mes débuts en tant que physiothérapeute à Toronto, ma maîtrise de la conduite m'a été très utile dans une grande ville. En 17 ans, je n'ai pas eu d'accident (je touche du bois)! Quand je ne travaille pas, j'aime sortir au restaurant avec mes amis et ma famille et voyager dans le monde entier, quand j'en ai l'occasion. Je me suis portée volontaire pour le groupe, car je pense que l'assurance automobile est très chère en Ontario. Je me suis dit que ce serait bien de faire entendre ma voix pour faire évoluer ce secteur.

### **Jan Stalmach**

Je vis à Sarnia, en Ontario, et j'ai immigré au Canada en 1982. Je suis né et j'ai fait mes études en Pologne. J'ai une maîtrise en électronique. J'ai d'abord travaillé pour de petites entreprises, puis pour de grandes sociétés comme GE et HP. Les ordinateurs me passionnent depuis le début. Fort de mes années d'expérience en informatique, je maîtrise différents systèmes d'exploitation et réseaux ainsi que la gestion à distance. J'ai pris ma retraite il y a environ trois ans, mais j'ai toujours du plaisir à bricoler toutes sortes d'appareils électroniques et à les faire fonctionner. En dehors de cela, mes principaux loisirs sont la musique et la photographie. Je me suis porté volontaire pour en apprendre davantage sur la façon dont fonctionne l'assurance automobile. Même si j'ai toujours conduit, je n'ai jamais vraiment compris comment certains éléments, comme le dossier du conducteur, influent sur les primes.

### **Jennifer Whyte**

Je travaille dans la communication au sein d'un organisme environnemental à but non lucratif qui défend la conservation des océans. Ce que je préfère dans mon emploi, c'est partir en expédition sur l'océan et passer du temps dans les villes côtières. Quand je n'aide pas à la préservation des océans, j'enseigne ou je pratique le yoga. Née à Kitchener, j'ai vécu de nombreuses années à Vancouver et je suis désormais établie à Toronto. J'aime faire du vélo en ville, cuisiner, marcher et faire du camping. Je retape également une maison centenaire avec l'aide de mon père et un vieux chat nommé Abby.

### **Jenny Saint**

Ma carrière est principalement centrée sur le voyage. J'ai vécu et travaillé en Europe pendant deux ans en tant que consultante, gestionnaire et propriétaire de diverses agences de voyages. Parmi mes réalisations : devenir la première membre de l'industrie du voyage à siéger au comité du ministère des Collèges et Universités; mettre en place un programme de voyage officiel dans divers collèges situés à Toronto, à London et à Winnipeg; devenir présidente de la Don Mills Merchant Association, poste que j'ai occupé pendant deux ans; et créer le premier salon du voyage dans un centre commercial au Canada. Désormais, j'organise et accompagne des excursions d'une journée en tant que bénévole pour une association d'aînés. Je suis mariée et mère de deux enfants. L'hiver, je m'échappe en Floride avec ma voiture pour me détendre, profiter du soleil et apprendre à jardiner.

### **Jose (Joe) Moniz**

Je suis né à Ponta Delgada dans l'archipel des Açores, au Portugal. J'ai immigré au Canada à l'âge de 11 ans. Par la suite, j'ai surtout vécu à Hamilton, en Ontario. J'ai étudié à Cathedral High et au Collège Mohawk en génie informatique. Je fais partie de la section locale syndicale 183. Je suis charpentier depuis 10 ans sur les chantiers de construction en hauteur. J'ai 4 enfants âgés de 5 à 13 ans. Pour me divertir, je joue à des jeux en ligne sur Steam et j'aime regarder des séries comme Star Trek ou le Trône de fer et mon film préféré, Gladiator. À mes heures perdues, j'écris un livre qui s'intitule « Delfina Wars » et je développe mon propre jeu vidéo. Depuis ma première voiture jusqu'à aujourd'hui, j'ai toujours souscrit

de l'assurance. Je souhaitais partager mes réflexions et mes idées afin d'améliorer le système actuel de l'assurance automobile en Ontario.

### **John Berehova**

Je me définirais comme un citoyen ordinaire. Retraité, je vis à Toronto avec mon épouse. J'aime vraiment l'Ontario. Cette province est d'une grande beauté naturelle (même si je me contenterais d'un hiver plus court). Je l'ai presque entièrement sillonnée. Nous aimons visiter les petites villes et aller à la rencontre des habitants. Dans mon temps libre, je fabrique des modèles réduits de bateaux et d'avions (pas télécommandés, désolé).

### **Kelly McIntosh**

Je suis ravie de faire partie de ce groupe! Je vis actuellement à Fort Frances dans le Nord-Ouest de l'Ontario, depuis six ans. J'ai déménagé dans cette ville pour poursuivre ma carrière de consultante en comportement au sein d'un organisme des Premières nations. Je suis analyste adjointe du comportement agréée par le conseil depuis huit ans et j'aime beaucoup travailler aux côtés des familles. Durant mon temps libre, j'adore aller voir mes amis et lire des biographies historiques. Je me suis portée volontaire pour le groupe parce que je me suis dit que ce serait l'occasion idéale d'en apprendre davantage sur l'assurance automobile et de la rendre plus compréhensible pour le reste de la population.

### **Laura Butler**

Je suis née dans la réserve Grand River des Six Nations où j'ai passé la majeure partie de ma vie. Je vis aujourd'hui à Brantford. Je suis diplômée du programme d'administration des affaires du Collège Mohawk. J'ai travaillé dans le privé avant d'entrer dans la fonction fédérale à un poste de planification et d'élaboration des politiques au Secrétariat d'État du Canada. J'ai ensuite intégré la fonction publique ontarienne. J'ai occupé plusieurs postes de haute direction au sein de la division ministérielle des activités relatives au logement, du ministère du Procureur général, Division du droit pénal et du Conseil de la qualité de l'enseignement supérieur de l'Ontario. J'ai pris ma retraite en 2010. Après avoir pris ma retraite, j'ai travaillé brièvement en tant qu'administratrice au sein de la Commission de promotion de la viabilité des services de bien-être de l'enfance. J'ai également fait du bénévolat en tant que membre de la communauté au sein de la Six Nations Police Commission et siégé au conseil d'administration de la section locale de l'Institut d'administration publique du Canada (IAPC) et de l'Association canadienne des individus retraités (ACIR). La retraite m'a donné l'occasion de voyager et de visiter de nombreux pays en Europe et en Asie, ainsi que l'Australie. J'ai même traversé le Canada en train! La possibilité de participer au Groupe de référence des résidents a coïncidé avec la fin de mon mandat au conseil de l'ACIR. C'est un sujet d'une importance vitale pour toute la population ontarienne.

### **Marcel Rhéaume**

Je suis né au Québec, mais ma famille a déménagé en Ontario quand j'avais 10 ans. Bien qu'ayant vécu en Ontario la majeure partie de ma vie, j'ai travaillé en Alberta dans les champs de pétrole pendant environ un an, au début des années 80. J'ai également travaillé dans une usine de production d'énergie hydraulique et occupé beaucoup d'autres emplois non qualifiés, généralement d'une durée de trois ans environ. Entre ces emplois, je suivais des cours d'université. En 1984, j'ai déménagé dans une petite ville du nord de l'Ontario qui s'appelle Hearst. J'ai aidé à lancer une station de radio communautaire locale en tant que bénévole et c'est ce qui m'a donné la confiance dont j'avais besoin pour reprendre mes études.

En 1990, je me suis inscrit à l'université en tant qu'étudiant adulte et après avoir obtenu un baccalauréat en administration des affaires, j'ai commencé à travailler pour cette même université dans un emploi de technicien en informatique. J'y ai aussi donné des cours d'informatique par la suite. Voilà ce que j'ai fait pendant les 25 dernières années qui ont précédé mon départ à la retraite en juin 2020. Je me suis inscrit au Groupe de référence des résidents sur l'assurance automobile en Ontario parce que, selon moi, les primes d'assurance sont beaucoup trop élevées, surtout pour les jeunes.

### **Margaret Gillespie**

J'ai grandi dans le Sud-Ouest rural de l'Ontario, mais je vis et travaille à Scarborough depuis une quarantaine d'années. J'ai étudié l'histoire à l'Université de Western Ontario, et passé ma carrière d'enseignante à essayer de former des esprits critiques et de bons citoyens. Désormais à la retraite, je continue de lire et d'étudier l'histoire. Je suis l'actualité de près. J'aime également lire des ouvrages de fiction, regarder des dramatiques britanniques et européennes à la télévision, suivre les Blue Jays, coudre et broder, jardiner et bricoler au chalet. Je me suis portée volontaire pour le groupe parce que j'y ai vu l'occasion d'apporter une contribution active à la société.

### **Michael Kelly**

À la retraite depuis 2016, j'habite aujourd'hui à Peterborough. J'ai travaillé dans le secteur financier à partir de 1986. J'ai été embauché sur le parquet de la Bourse de Toronto. J'ai assisté à l'effondrement boursier de 1987. Je suis veuf depuis 2018. Je joue au golf cinq fois par semaine. L'hiver, je pars dans les Caraïbes. L'an dernier, j'y suis allé sept fois pour des séjours de deux semaines à chaque fois. Ce groupe m'a donné l'occasion d'entendre des experts s'exprimer et de me forger une opinion qui aidera celles et ceux en Ontario qui, comme moi, ont un revenu fixe.

### **Mikhail Garmider**

J'ai 62 ans et je suis né en Ouzbékistan, ancienne république soviétique. Cela fait 27 ans que je vis en Ontario, depuis le 10 septembre 1993. Je vis seul. J'ai deux fils et une petite-fille qui a cinq mois. En août 1997, j'ai été victime d'un grave accident de voiture qui m'a empêché de travailler jusqu'à aujourd'hui. Malheureusement, j'ai par la suite connu d'autres accidents qui ont aggravé mon état de santé et m'ont obligé à subir des interventions chirurgicales, notamment au niveau de la colonne vertébrale et de la hanche. Malgré ces revers, mon esprit reste jeune et actif! J'aime beaucoup le Canada et c'est un magnifique pays pour moi. Mais je pense que la réglementation en matière d'assurance devrait changer. Compte tenu de mon expérience, je sais combien les demandes d'indemnisation d'assurance peuvent être compliquées.

### **Peter Broad**

Retraité, je vis à London, en Ontario, depuis 2004. Je suis marié et père de deux enfants adultes. J'ai quitté l'Afrique du Sud en 1982 pour travailler au Canada comme ingénieur dans l'industrie minière dans le domaine des procédés et de l'environnement, ce qui m'a amené dans les régions du nord de l'Ontario et du Manitoba. Mon épouse et moi-même sommes tous deux nés au Royaume-Uni, mais nous nous sommes rencontrés en Zambie, où chacun avait accepté un contrat de travail. Diplômé en métallurgie de l'Université de Manchester, j'ai fait carrière dans l'industrie minière. Mon épouse est une infirmière/sage-femme à la retraite. Je suis membre agréé de l'Ordre des ingénieurs de l'Ontario et siège à son conseil de gouvernance. Je continue d'accepter de petits projets ou des examens techniques. Ancien chef scout, je possède un Badge de bois des Scouts, mais je ne suis plus actif. Je suis également membre de la Légion royale canadienne. Même si nous faisons preuve de prudence, nous ne sommes jamais à l'abri d'un

accident. Il nous faut une assurance. Mais j'ai constaté que les promesses de réduire les taux n'ont jamais été tenues. Les tarifs continuent d'augmenter en raison du grand nombre d'incidents causés par une conduite imprudente. Je pense que les commentaires du groupe se révéleront utiles pour comprendre et régler certains problèmes.

### **Radhika Mody**

J'habite au cœur du centre-ville de Toronto depuis cinq ans. J'ai plus de huit ans d'expérience en tant que professionnelle en gestion dans les secteurs des conseils en technologie et des services financiers. Je détiens une maîtrise en administration des affaires de l'École de gestion Rotman de l'Université de Toronto et un baccalauréat en génie (technologies de l'information) de l'Université de Mumbai. Quand je ne suis pas en train de voyager ou de rêver à mes prochaines vacances, je fréquente les cafés et les restaurants de Toronto.

### **Ramakant Pete**

Je réside à Milton, en Ontario. Technicien spécialiste agréé en ingénierie (OACETT), j'ai fait carrière dans le domaine du génie électronique. Je suis également électricien industriel agréé et travaille dans le secteur de la maintenance industrielle. Je suis membre du comité mixte de santé et de sécurité (CMSS) de mon usine ainsi que membre du conseil des parents d'élèves de l'école secondaire de mes enfants. J'ai voulu intégrer ce groupe pour en savoir plus sur le fonctionnement de l'assurance automobile. Je tenais à exprimer mes préoccupations et à fournir des recommandations d'amélioration à l'ARSF.

### **Sheila Lucas**

Je vis dans le sud de la région Est de l'Ontario. Je suis originaire de Toronto/Mississauga, mais nous avons déménagé avec mon mari en 1990. J'ai travaillé pour le gouvernement de l'Ontario pendant 37 ans dans plusieurs ministères et terminé ma carrière à un poste d'administratrice des services opérationnels au centre de détention de Quinte. J'ai pris ma retraite en 2013. À mes heures perdues, l'été, je jardine et tout au long de l'année, je réalise des courtépentes pour ma famille et mes amis. Je fais aussi don de mes courtépentes à la communauté et aux membres des Forces armées avec l'association Quilts of Valour. Je suis également propriétaire de trois cylindrées anciennes que je conduis les mois d'été. Ayant contracté de l'assurance pour mes cinq véhicules, j'ai de l'expérience en la matière et j'ai pu constater la hausse des coûts. J'espère pouvoir contribuer à créer un système plus rentable et plus compréhensible de l'assurance automobile en Ontario.

### **Tim Hilliard**

Originaire des environs d'Orillia, je vis à Toronto depuis 20 ans. Je détiens un baccalauréat bilingue en études internationales et études multidisciplinaires du Collège Glendon de l'Université York. Après l'université, j'ai fait un stage d'été à Emploi-Québec à Montréal puis brièvement enseigné l'anglais en Corée avant de revenir à Toronto et de travailler pour le gouvernement de l'Ontario. Je suis employé de la fonction publique provinciale depuis près de 13 ans et aujourd'hui conseiller principal en politiques au sein du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires. Amateur de gastronomie, j'aime beaucoup cuisiner. J'aime aussi voyager et parcourir la ville à vélo. Je me suis porté volontaire pour le groupe parce que je me suis dit que ce serait une excellente occasion d'en apprendre davantage sur le secteur de l'assurance automobile et de comprendre la couverture et les services offerts, ainsi que les facteurs qui influent sur son coût. C'est une occasion formidable d'influencer l'avenir de la réglementation de l'assurance automobile en Ontario.

### **Visweswaran Jayaraman**

J'habite à Markham depuis 2004 et je suis comptable agréé, originaire d'Inde. Agent immobilier pour Century 21 depuis 2011 et courtier en hypothèques pour les Centres hypothécaires Dominion, je suis spécialisé dans la vente, l'achat et l'investissement de biens immobiliers résidentiels et commerciaux, ainsi que dans le financement des prêts hypothécaires commerciaux. J'aime lire, faire des randonnées et partir en long voyage. Je n'ai jamais eu d'accident, mais chaque année, le coût de mon assurance automobile augmente d'au moins 120 \$. Je voulais comprendre ce qui fait augmenter les coûts et comment plaider en faveur d'une réduction.

### **Waheed Amin**

Je me réjouis de faire partie de ce groupe. J'ai vécu à plusieurs endroits dans le Sud de l'Ontario, ces 30 dernières années – Oakville, St. Catharines, Toronto, Mississauga. J'habite aujourd'hui à Brampton. J'ai suivi plusieurs programmes universitaires en gestion d'entreprise et ressources humaines, en plus de ma majeure en gestion des technologies de l'information et développement de systèmes. Aujourd'hui, j'ai le titre de professionnel en gestion de projet (PMP) agréé. J'ai plus de 20 ans d'expérience professionnelle dans divers secteurs tels que la logistique, l'investissement immobilier, la construction automobile et le secteur public. Titulaire d'un permis de conduire de catégorie M, j'aime par-dessus tout sillonner à moto les belles routes de campagne de notre province, surtout en automne. J'espère que ma participation à ce groupe fera évoluer positivement le secteur de l'assurance automobile et rendra, à terme, les routes plus sûres pour tout le monde.

### **Wendy Moore**

Cela fait plus de vingt ans que j'habite en Ontario. Je suis née à Essex, en Ontario, mais j'ai également vécu en Nouvelle-Écosse et en Colombie-Britannique. Outre Essex et aujourd'hui London, j'ai également résidé à Petawawa, en Ontario. Je suis consultante en marketing et communication. J'aime jardiner et cuisiner, bref, tout ce qui touche à l'alimentation!

### **Yuki Ng**

J'ai vécu à Toronto presque toute ma vie depuis que j'ai immigré au Canada alors que j'étais enfant. Je suis une professionnelle du voyage et soutiens ardemment le féminisme, le mouvement BLM et d'autres enjeux de justice sociale. Pour l'anecdote, j'ai visité tous les parcs Disney du monde! Je suis très heureuse de participer à ce groupe parce que je veux m'investir davantage dans l'action sociale.

# COMPTE RENDU DÉTAILLÉ DES RENCONTRES

## *Rencontre 1 : Vendredi 16 octobre*

La présidente du groupe, Laurie Drake, ouvre la première rencontre en saluant tous les membres et en exprimant sa reconnaissance du territoire pour la région de Toronto. Elle présente les autres animateurs qui interviendront dans le processus et donne des conseils pratiques sur Zoom. Elle présente ensuite Mark White, directeur général de l'ARSF, chargé des observations préliminaires. M. White remercie tous les participants de s'être portés volontaires. Il leur présente brièvement l'ARSF et son mandat. Il indique dans quel objectif le groupe de référence a été créé.

Après les remarques de M. White, Mme Drake rappelle que les participants ont été sélectionnés dans le cadre d'une loterie civique pour représenter la diversité de la province. 10 000 lettres ont été envoyées par la poste à la population ontarienne et 150 personnes se sont portées volontaires. Elle montre les données démographiques du groupe réparties selon différents critères et explique que le mandat du groupe est de s'exprimer au nom de toute la population ontarienne pour faire des recommandations à l'ARSF. Elle passe également en revue l'ordre du jour et le processus du groupe, et explique leur tâche aux participants, c'est-à-dire :

- en apprendre davantage sur le secteur de l'assurance automobile et les difficultés auxquelles ce secteur est confronté;
- comprendre les différentes perspectives et envisager des solutions possibles en matière de réglementation;
- étudier l'incidence des différentes solutions réglementaires sur différentes personnes dans toute la province;
- collaborer avec les autres membres du groupe afin de formuler des recommandations sur la manière dont l'ARSF peut réformer la réglementation de l'assurance automobile afin d'améliorer le choix et l'expérience du consommateur.

Après ces remarques liminaires, Mme Drake présente Tim Bzowey, vice-président directeur, assurance automobile et produits d'assurance, à l'ARSF, qui va donner une vue d'ensemble du produit de l'assurance automobile. M. Bzowey explique qu'en Ontario, l'assurance automobile est un produit du secteur privé et que la province a un système mixte d'assurance sans égard à la responsabilité et de responsabilité délictuelle. Tous les automobilistes en Ontario ont l'obligation de souscrire de l'assurance automobile, notamment un montant minimal de couverture. Ils peuvent, s'ils le souhaitent, souscrire une protection supplémentaire. M. Bzowey passe en revue certains des facteurs qui influent sur les primes payées par les automobilistes, tels que le profil de la personne, le véhicule, les données géographiques et la couverture supplémentaire souscrite. Il précise que l'Ontario possède l'un des produits d'assurance automobile les plus dispendieux au pays et que la prime moyenne pour un automobiliste était de 1 664 \$, en juin 2020.



Après cette présentation générale du produit, les participants se répartissent en petits groupes avec les animateurs et se présentent les uns aux autres. Après 20 minutes en petits groupes, les participants reviennent en plénière et chacun a l'occasion de se présenter brièvement aux autres.

## ***Rencontre 2 : Samedi 17 octobre***

Mme Drake souhaite à nouveau la bienvenue aux participants et récapitule la première séance. Elle présente à nouveau Tim Bzowey, lequel fait le tour d'horizon du marché de l'assurance automobile. Il informe les participants que 10 millions d'automobilistes en Ontario sont tenus de contracter de l'assurance automobile. Quatre groupes d'assurance sont responsables de plus de la moitié de toutes les primes souscrites. En général, la tarification du produit repose sur l'hypothèse qu'environ 70 % des primes iront aux sinistres, 25 % aux frais d'exploitation et 5 % au bénéfice technique. En fin de compte, 4,8 milliards de dollars de coûts d'exploitation sont nécessaires pour générer 7,6 milliards de dollars d'indemnités. Les assureurs ne sont plus aussi rentables que jadis et l'assurance automobile est moins rentable que bien d'autres formes d'assurance. Ce manque de rentabilité et de prévisibilité signifie moins de concurrence et moins de choix pour les consommateurs.

Ensuite, Mme Drake présente Stuart Wilkinson, directeur, politiques (auto/IARD) à l'ARSF, qui va donner une vue d'ensemble des parties prenantes de l'assurance automobile. M. Wilkinson situe le contexte dans lequel les différents gouvernements ont tenté, au cours des 30 dernières années, de régler un grand nombre des problèmes auxquels se heurte le secteur de l'assurance automobile en Ontario. Il explique que l'ARSF a été créée en 2019 pour superviser la réglementation du secteur automobile et accroître ainsi la protection du consommateur en Ontario. Il expose ensuite le rôle de l'ARSF par rapport au gouvernement; en gros, l'État donne des directives sur la façon dont l'assurance automobile devrait être réglementée et l'ARSF applique ces directives. Il présente enfin au groupe une carte de l'écosystème de l'assurance automobile qui fait ressortir une pluralité d'acteurs, parmi lesquels le secteur des assurances, le secteur des sociétés spécialisées dans les collisions et les réparations, le secteur de la santé et le secteur juridique.

Après ces deux présentations, les participants se divisent à nouveau en petits groupes et commencent à discuter des principes qui devraient guider le système de l'assurance automobile. Ils reçoivent une liste de 16 principes préliminaires, mais peuvent en ajouter s'ils le souhaitent. Chaque groupe doit réduire la liste à cinq principes qui font le consensus et définir chacun de ces principes. Après cette discussion, les participants reviennent en plénière et présentent les cinq principes choisis. Malgré quelques divergences, les principes retenus concordent dans l'ensemble, de même que les définitions fournies.

Après le dîner, les participants tiennent à nouveau séance sur les taux avec une présentation de Bruce Green, directeur, opérations relatives aux taux, à l'ARSF. Il explique que l'ARSF a pour responsabilité d'étudier et d'approuver les demandes de taux transmises par les compagnies d'assurance. Ces demandes de taux s'appuient sur trois facteurs : les coûts liés aux sinistres, les dépenses et le profit. M. Green souligne que, malgré les variations à la hausse et à la baisse qui ont caractérisé ces dernières années, la tendance des taux s'inscrit à la hausse de manière générale. Ces hausses de taux ne sont pas répercutées de façon égale, certains conducteurs ne connaissant aucun changement de prix et d'autres, des changements plus importants. Toutefois, l'incidence des taux sur les primes de chaque

consommateur dépend de facteurs de risque individuels.

La dernière séance de la journée est une table ronde sur les perspectives qui met en présence différentes parties prenantes du système de l'assurance automobile. Les présentateurs sont Ryan Stein du Bureau d'assurance du Canada, Karin Ots d'Aviva, David Neill, avocat spécialisé en blessures corporelles (anciennement à Thomson Rogers) et Dr Nizar Mahomed, chef de la chirurgie orthopédique, Hôpital Toronto Western et directeur du programme sur l'arthrite du Réseau universitaire de santé.

Le groupe aborde trois questions :

- Quelles sont les trois principales difficultés auxquelles se heurtent les consommateurs de l'assurance automobile?
- Dans cinq ans, selon vous, à quoi le secteur de l'assurance automobile devrait-il ressembler pour le consommateur?
- Quelles solutions réglementaires recommanderiez-vous à l'ARSF de mettre en œuvre et pourquoi?

Les présentateurs relèvent plusieurs difficultés, notamment le coût élevé des primes pour le consommateur et le manque de compréhension quant à ce qui fait augmenter le coût, un manque de choix, un manque d'innovation, une trop grande complexité, la fraude et une faible valeur ajoutée.

Selon les présentateurs, dans cinq ans, le système devrait être plus concurrentiel. Cela permettrait d'accroître les choix, les innovations et les technologies; d'offrir de multiples options de couverture; de simplifier les procédures pour les consommateurs; et d'accorder la priorité aux soins plutôt qu'aux règlements en espèces.

Parmi les solutions réglementaires suggérées par les présentateurs : moderniser la Loi sur les assurances; permettre aux assureurs d'offrir plus d'options; simplifier le produit de sorte que le consommateur comprenne sa couverture et ait des attentes réalistes; mettre en œuvre une réglementation plus judicieuse; donner plus d'outils aux assureurs pour lutter contre la fraude; simplifier l'Annexe sur les indemnités d'accident légales (AIAL); mettre fin au système de responsabilité délictuelle/aux règlements en espèces; simplifier le système en créant des cheminements cliniques préautorisés; définir plus clairement ce qui est « juste et raisonnable » dans l'AIAL pour que le consommateur comprenne mieux ce à quoi il a droit; repenser la notion de « blessure invalidante » par opposition à celle de « blessure non invalidante »; et réduire, voire éliminer, la paperasserie associée aux demandes d'indemnisation.

### ***Rencontre 3 : Dimanche 18 octobre***

Le groupe de référence se réunit à l'occasion de sa troisième rencontre, laquelle va durer quatre heures. La séance s'ouvre sur une présentation de Taryn Pimento, directrice, protection des consommateurs - politiques, à l'ARSF. Mme Pimento présente les résultats d'une étude de consommation sur l'expérience des consommateurs en matière d'assurance automobile, notamment les résultats d'un sondage mené parallèlement à la loterie civique du groupe de référence, à l'été et à l'automne 2020. Elle explique que, bien que la majeure partie affirme comprendre son contrat, 16 % ont songé à magasiner ou à changer d'assureur, l'an dernier. Il est important que le consommateur puisse magasiner et comparer les prix et les contrats, car cela l'aide à valider ses choix. Elle présente une étude de cas : un site Web de Nouvelle-Galles du Sud, en Australie, permet aux consommateurs qui sont à la recherche d'une assurance automobile de facilement comparer les options proposées par les différents assureurs. Mme Pimento aborde également la question de la clarté des documents d'assurance et, montrant des exemples de formulaires existants,

fait remarquer que la population pourrait ne pas y trouver l'information dont elle a besoin pour pouvoir magasiner et prendre des décisions éclairées. Elle suggère qu'avoir accès à de l'information en langage clair est important parce que cela aide les consommateurs à comprendre ce qu'ils achètent et leur donne les moyens de prendre des décisions éclairées quant à leur couverture. L'ARSF peut influencer la façon dont les assureurs communiquent et créent des outils et des ressources pour éclairer la prise de décision des consommateurs et améliorer le comportement des automobilistes.

Après la présentation de Mme Pimento, les participants écoutent un autre groupe d'intervenants externes, lequel s'exprime cette fois sur l'expérience du consommateur. Les présentateurs sont, notamment, Bryan Yetman, président de Durham Group, Rhona DesRoches, présidente du conseil d'administration de FAIR (Association of Victims for Accident Insurance Reform), Steve Leal, directeur général de Fix Auto et Rhonda English, directrice du marketing du Groupe des clubs CAA. Ce groupe répond aux mêmes questions qui ont été posées aux intervenants la veille (les difficultés, les perspectives dans cinq ans et les solutions réglementaires).

Tout comme la veille, parmi les difficultés, les présentateurs citent la hausse des coûts et le manque de compréhension du consommateur quant à cette hausse. L'un des présentateurs fait remarquer que cette hausse s'explique en partie par l'augmentation des frais de réparations des véhicules accidentés, les modèles récents étant équipés d'une technologie de plus en plus complexe. Il souligne également que les ateliers de réparation n'ont pas toujours accès aux données dont ils ont besoin pour étalonner les véhicules à réparer ni à une formation adéquate sur la façon d'effectuer les réparations.

Parmi les autres difficultés, les présentateurs citent : le manque de choix et l'impossibilité d'adapter le produit aux besoins du consommateur; la complexité générale du système; l'accès à l'assurance (dans une conjoncture défavorable, certains assureurs peuvent se montrer réticents à accepter des clients qui présentent un risque plus élevé); et la transparence de l'assureur. Selon un présentateur, certains consommateurs ignorent ce que recouvre leur couverture ou n'y ont pas entièrement accès en cas de blessure, ce qui peut avoir d'importantes conséquences financières pour eux.

Quelques présentateurs abordent la question de la fraude dans le secteur du dépannage, laquelle désavantage le consommateur en faisant augmenter les coûts des sinistres (ce qui entraîne une hausse des taux et des primes) ou en laissant l'assuré régler la facture, car l'assureur ne la prend pas en charge.

Selon les présentateurs, dans cinq ans, le système de l'assurance automobile devrait offrir plus de choix et plus d'options « à la carte » (du type « facturation à l'utilisation »); bénéficier d'une réglementation simplifiée qui permette aux assureurs de faire passer le consommateur en premier et de réagir aux nouvelles tendances; faciliter l'accès grâce à un plus grand recours à numérisation.

Enfin, les présentateurs suggèrent des solutions réglementaires que l'ARSF devrait examiner.

Notamment : revoir le système de responsabilité délictuelle pour contrer les incitatifs à la fraude et réduire les coûts systémiques liés aux frais juridiques; adapter la réglementation pour que les assureurs puissent innover tout en protégeant le consommateur et en devant rendre des comptes; accompagner davantage les consommateurs dans la gestion des demandes d'indemnisation (par le biais d'un centre d'assistance, par exemple); encourager un plus grand nombre d'options de type « paiement à l'utilisation »; revoir ce qui est inclus dans le volet « obligatoire » de l'assurance automobile pour améliorer les choix; simplifier la formulation dans les documents destinés aux consommateurs; sensibiliser davantage les conducteurs à la sécurité routière; simplifier le processus de magasinage; et cerner les obstacles réglementaires à l'innovation.

Les participants terminent la fin de semaine en se répartissant à nouveau en petits groupes et en discutant

des problèmes et des possibilités sur lesquels l'ARSF devrait se pencher pour améliorer le choix et l'expérience du consommateur. Les participants se retrouvent ensuite en plénière et chaque groupe présente ses grandes idées aux autres.

Une fois la fin de semaine close, l'équipe de facilitation fait circuler une synthèse des discussions portant sur les principes et les problèmes/possibilités, mettant en exergue les points où les participants se rejoignent. Les participants sont invités à commenter leur travail et à ajouter des points non abordés lors de la discussion initiale.

## *Rencontre 4 : Vendredi 6 novembre*

La quatrième rencontre du groupe de référence s'ouvre sur une synthèse des trois premières séances par la présidente, Laurie Drake, suivie d'une présentation de Marlena Labieniec, directrice, innovation - politiques, à l'ARSF. Mme Labieniec explique qu'en tant qu'organisme de réglementation, l'ARSF a un rôle à jouer en réglementant l'innovation tout en laissant la latitude nécessaire aux assureurs pour tester de nouvelles offres allant dans l'intérêt du consommateur. Elle souligne que l'Ontario est à la remorque des autres provinces sur le plan des transformations numériques telles que les robots-conseils, le traitement numérique des demandes d'indemnisation ou les comparateurs en ligne. Ailleurs, les nouveaux régimes d'assurance qui font appel à l'intelligence artificielle et aux données (comme la télémétrie) pour personnaliser la couverture gagnent en popularité. Ces nouveaux modèles comportent bien des avantages, tels que la réduction des coûts et des risques, des produits et des modèles d'affaires novateurs et un meilleur service à la clientèle. Mais il faut réfléchir à ce qu'implique l'innovation sur le plan de la confidentialité, de l'accès et de l'abordabilité. Il faut aussi tenir compte des bouleversements qu'engendre l'innovation et des conséquences possibles de l'allègement du fardeau réglementaire.

Après la présentation, les participants se répartissent dans les mêmes groupes que le 18 octobre, et poursuivent leurs discussions sur les problèmes et les possibilités. L'équipe de facilitation réorganise les problèmes et les possibilités qui avaient été définis par chaque groupe lors de la fin de semaine précédente dans une feuille de travail, faisant émerger cinq thèmes : la confiance dans le système, l'innovation, les soins, les taux et les renseignements. Pendant cette activité, les groupes réexaminent leur travail par thème, clarifient les idées antérieures et ajoutent de nouvelles idées. Ils commencent à rédiger les objectifs souhaités associés à chaque possibilité. Dans la mesure permise par le temps, les groupes discutent également des enjeux liés à chaque axe thématique. En séance plénière, chaque groupe présente une idée ou une possibilité en rapport avec son axe thématique.

## *Rencontre 5 : Samedi 7 novembre*

Les participants se sont réunis pendant six heures lors de la cinquième rencontre. Le matin, les participants assistent à une dernière présentation de Bruce Green, portant cette fois sur l'expérience de souscription de l'assurance automobile et les problèmes rencontrés par les consommateurs. M. Green commence par rappeler aux participants que les études montrent que très peu de personnes magasinent l'assurance; la plupart se contentent de renouveler leur contrat avec le même assureur. Il explique ensuite qu'en Ontario, les consommateurs contractent leur assurance de trois façons possibles : auprès d'un assureur direct, d'un agent exclusif ou d'un courtier. Il énonce les droits du consommateur au moment de contracter de l'assurance.

M. Green présente ensuite la politique « visant à accepter toutes les demandes ». En vertu de cette politique, les assureurs sont tenus d'accepter toutes les demandes des consommateurs qui satisfont à leurs règles approuvées. Ils doivent proposer aux consommateurs le meilleur tarif possible et le renouvellement de leur contrat s'ils continuent de respecter les règles. L'assurance étant obligatoire, il est important que l'ensemble de la population ait la possibilité d'en contracter. Cependant, l'ARSF a appris que certains assureurs découragent certaines personnes de souscrire, souvent au moyen de procédures lentes et frustrantes qui les incitent à aller voir la concurrence. L'ARSF consulte les consommateurs et les parties prenantes pour essayer de mieux comprendre le problème et la façon dont la politique « visant à accepter toutes les demandes » pourrait être améliorée pour que les consommateurs soient traités de façon plus équitable.

Au terme de cette séance, les intervenants organisent une dernière table ronde sur les perspectives, axée sur la technologie et l'innovation dans le secteur de l'assurance automobile. Les présentateurs sont Fernand Vartanian, avocat général et responsable de l'expansion commerciale à Onlia, Kyle Nakatsuji, directeur général et cofondateur de Clearcover et Alex Morris, associé à Deloitte et dirigeant de Doblin Canada. Tim Attia de Slice Labs devait également s'exprimer, mais il s'est excusé en raison d'un conflit d'horaire de dernière minute; il a transmis sa réponse par écrit aux participants après l'événement. Les présentateurs vont répondre à trois questions :

- Quelles innovations seraient les plus avantageuses pour les consommateurs d'assurance automobile?
- Dans cinq ans, selon vous, à quoi le secteur de l'assurance automobile devrait-il ressembler pour le consommateur?
- Quelles solutions réglementaires recommanderiez-vous à l'ARSF de mettre en œuvre et pourquoi?

Sur le plan des innovations, voici ce que les présentateurs suggèrent : la numérisation pour améliorer l'expérience des consommateurs et réduire les coûts d'exploitation des assureurs; la transparence des prix; de nouveaux modèles technologiques pour lier plus étroitement la tarification au comportement au volant (plutôt qu'à d'autres facteurs de risque); et des applications qui récompensent la conduite sécuritaire. Dans cinq ans, les présentateurs veulent voir plus de points de contact avec les consommateurs; des modèles de tarification plus dynamiques qui permettent aux automobilistes de contrôler leurs primes; une expérience de l'assurance à la fois rapide et fluide; plus de transparence; plus de concurrence pour pouvoir magasiner; et l'intégration de la technologie dans l'ensemble du système de l'assurance. Pour finir, sur le plan des solutions réglementaires, les présentateurs préconisent d'instaurer une réglementation moins normative et davantage fondée sur des principes; de trouver des moyens pour que les assureurs puissent créer des solutions qui permettent de réaliser des économies comme le recours à l'intelligence artificielle pour expertiser les demandes d'indemnité; faciliter la venue de nouveaux arrivants sur le marché; permettre et promouvoir de façon générale un modèle de conception centré sur le consommateur; et réfléchir à la manière d'ouvrir la porte à la prochaine génération d'innovation.

Après cette discussion finale, les participants entreprennent de délibérer de leurs recommandations. Les participants se répartissent en cinq nouveaux groupes thématiques et passent en revue l'ensemble des idées suggérées par les autres groupes. Ils doivent ensuite réduire ces idées à trois à cinq recommandations qui seraient, selon eux, les plus avantageuses pour la population ontarienne. Pour

chaque recommandation, ils commencent également à rédiger une version préliminaire des résultats souhaités. Les participants travaillent en petits groupes pendant le reste de la journée et reviennent en plénière, à mi-parcours, dans l'après-midi pour rendre compte de leurs progrès.

Après la réunion, l'équipe de facilitation organise les recommandations ébauchées et les fait circuler pour recueillir de plus amples commentaires et clarifications.

## *Séance de questions libres : Mercredi 11 novembre (facultatif)*

Une séance facultative de deux heures a été ajoutée au programme pour permettre aux participants de poser les questions restées sans réponse et de faciliter la délibération du groupe. Les participants qui ne pouvaient pas assister à la séance ont envoyé leurs questions à l'avance. L'équipe de facilitation a également réuni les questions qui avaient été laissées en suspens au terme des rencontres des fins de semaine précédentes.

Environ un tiers du groupe a assisté à cette séance, aux côtés de Tim Bzowey, Stuart Wilkinson, Ann MacKenzie, Bruce Green et Taryn Pimento de l'équipe ARSF. Plus de 25 questions ont été analysées et les réponses ont été envoyées à celles et ceux qui ne pouvaient pas être présents.

## *Rencontre 6 : Samedi 14 novembre*

Lors de la dernière rencontre, le groupe va tenir séance pendant quatre heures et terminer la rédaction des recommandations. Chaque groupe thématique affine ses recommandations et commence à rédiger les introductions des sections portant sur les problèmes et les résultats souhaités pour son axe thématique. Quelques participants forment deux nouveaux groupes : l'un doit rédiger une section d'introduction sur le groupe de référence et l'autre, affiner et finaliser les principes directeurs. Après une heure de travail, les participants se réunissent à nouveau en plénière afin de recueillir les commentaires et les suggestions des autres groupes sur leur travail. Ils réintègrent ensuite leurs groupes pour incorporer les modifications.

À midi, les membres du personnel de l'ARSF, dont le directeur général, Mark White, rejoignent la réunion Zoom afin d'écouter les participants lire leur rapport.

Après la lecture du rapport, M. White et M. Bzowey posent quelques questions de suivi, remercient le groupe de référence pour son travail et informent les participants que leurs recommandations seront transmises à l'ARSF, laquelle en tiendra compte désormais pour élaborer ses stratégies. Mme Drake clôt le groupe de référence en expliquant aux participants comment fonctionne le processus de rédaction et les remercie pour leur temps et leurs contributions.

# Liste des présentateurs

| SUJET                                                                                                 | PRÉSENTATEUR      |                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mot de bienvenue                                                                                      | Mark White        | Directeur général, ARSF                                                                                                               |
| L'assurance automobile : le produit et le marché                                                      | Tim Bzowey        | Vice-président directeur, assurance automobile et produits d'assurance, ARSF                                                          |
| Qui est qui dans le secteur                                                                           | Stuart Wilkinson  | Directeur, politiques - auto/IARD, ARSF                                                                                               |
| Principes fondamentaux des taux et Souscrire de l'assurance automobile : accepter toutes les demandes | Bruce Green       | Directeur, opérations relatives aux taux, ARSF                                                                                        |
| Table ronde sur les perspectives : Le système de l'assurance automobile                               | Ryan Stein        | Directeur général, politique automobile et innovation, Bureau d'assurance du Canada                                                   |
|                                                                                                       | Karin Ots         | Vice-présidente principale, Réglementation et relations gouvernementales, Aviva                                                       |
|                                                                                                       | David Neill       | Avocat spécialisé en blessures corporelles (anciennement à Thomson Rogers)                                                            |
|                                                                                                       | Dr. Nizar Mahomed | Chef de la chirurgie orthopédique, Hôpital Toronto Western, et directeur du programme sur l'arthrite du Réseau universitaire de santé |
| Le choix et l'expérience du consommateur                                                              | Taryn Pimento     | Directrice, protection des consommateurs - politiques, ARSF                                                                           |
| Table ronde sur les perspectives : L'expérience du consommateur                                       | Bryan Yetman      | Président, Durham Group                                                                                                               |
|                                                                                                       | Rhona DesRoches   | Présidente, FAIR (Association of Victims for Accident Insurance Reform)                                                               |
|                                                                                                       | Steve Leal        | Directeur général, Fix Auto                                                                                                           |
|                                                                                                       | Rhonda English    | Directrice du marketing, Groupe des clubs CAA                                                                                         |
| La technologie et l'assurance automobile                                                              | Marlena Labieniec | Directrice, innovation - politiques, ARSF                                                                                             |



## SUJET

## PRÉSENTATEUR

Table ronde sur les perspectives : La technologie et l'innovation dans le domaine de l'assurance automobile

|                                                   |                                                                 |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Kyle Nakatsuji                                    | Directeur général et cofondateur de Clearcover                  |
| Alex Morris                                       | Associé, Deloitte et dirigeant, Dublin Canada                   |
| Fernand Vartanian                                 | Avocat général et responsable de l'expansion commerciale, Onlia |
| Tim Attia (A transmis ses commentaires par écrit) | Directeur général, Slice Labs                                   |

### La présidente et l'équipe de facilitation

Le groupe était présidé par Laurie Drake, directrice de la recherche et de l'apprentissage à MASS LBP, une firme reconnue dans le monde entier pour sa capacité à mener des processus délibératifs d'élaboration des politiques. La présidente a mis au point le programme du groupe de référence ainsi que son processus, et dirigé l'équipe de facilitation. L'équipe de facilitation, elle aussi de MASS LBP, était composée de huit personnes qui ont encadré les délibérations du groupe et apporté une assistance technique aux membres tout au long des rencontres.





