



Pour un secteur des assurances plus innovant en Ontario : obstacles et possibilités

Avant-propos

En 2020, l'ARSF a lancé le Bureau de l'innovation pour aider le secteur des services financiers de l'Ontario à créer des innovations fortes, durables et compétitives qui bénéficient aux consommateurs.

Depuis son lancement, le Bureau de l'innovation a créé une nouvelle vision coordonnée de l'innovation, définie par le [cadre d'innovation](#) et le lancement de ses [environnements d'essai et d'apprentissage](#), conçus pour aider les innovateurs à tester de nouveaux produits, services et modèles commerciaux. L'ARSF s'est également engagée à examiner comment elle peut utiliser ses outils de réglementation pour mieux soutenir l'innovation responsable.

Dans le cadre de l'examen des outils de réglementation de l'ARSF, le Bureau de l'innovation a contacté de manière proactive les intervenants du secteur de l'assurance afin de recueillir leurs commentaires sur les occasions d'innovation dans leur secteur. Le Bureau de l'innovation a également sollicité leurs commentaires concernant les obstacles qui, selon eux, entravent la poursuite de l'innovation.

Le rapport suivant présente un résumé de ce que l'ARSF a entendu au cours de la consultation des intervenants. Ces renseignements aideront le Bureau de l'innovation à définir l'état de la situation de l'innovation dans le secteur de l'assurance et à guider l'approche de l'ARSF à l'appui de l'innovation.

L'ARSF considère cette consultation avec le secteur de l'assurance en Ontario comme un dialogue ouvert et continu. N'hésitez pas à transmettre vos questions ou commentaires par l'entremise du [Bureau de l'innovation](#).

Résumé

Processus

L'approche de l'ARSF en matière d'innovation est guidée et définie par le très complet cadre d'innovation. Deux approches du soutien à l'innovation ont été recensées dans le cadre de ce projet : l'approche « de l'intérieur vers l'extérieur » et l'approche « de l'extérieur vers l'intérieur ».

L'approche de l'extérieur vers l'intérieur implique que le Bureau de l'innovation de l'ARSF tende la main aux intervenants de façon proactive pour cerner les tendances du secteur, valider les occasions d'innovation, communiquer les approches de l'ARSF et discuter des moyens de parvenir à un secteur des services financiers plus innovant en Ontario.

L'ARSF est toujours disposée à s'entretenir avec les intervenants au sujet des nouveaux produits, services et modèles d'affaires qu'ils aimeraient présenter ou valider. L'ARSF collaborera avec les innovateurs venant de l'ensemble des secteurs réglementés afin d'instaurer un environnement réglementaire propice à l'innovation, tout en adaptant la réponse réglementaire en fonction des pratiques émergentes du marché.

Dans le cas de l'approche de l'intérieur vers l'extérieur, le Bureau de l'innovation dirige les équipes pertinentes de l'ARSF dans l'examen des cadres législatifs et réglementaires de l'Ontario dans le but de découvrir et de mettre en œuvre des approches favorables à l'innovation concernant l'utilisation des outils de réglementation de l'ARSF. L'ARSF veillera à utiliser l'ensemble de ses outils réglementaires et à exercer son pouvoir réglementaire lorsqu'il y a lieu.

Le Bureau de l'innovation a utilisé les deux approches pour étudier comment il pourrait mieux soutenir l'innovation dans tous les segments du secteur de l'assurance en Ontario. En plus de mener une recherche complémentaire « de l'intérieur vers l'extérieur » par des experts de l'ARSF, le Bureau de l'innovation a organisé une série de tables rondes avec les intervenants du secteur de l'assurance afin de discuter des obstacles et des possibilités pour l'innovation.

Les discussions de l'ARSF avec les intervenants ont été fructueuses, offrant un contexte aux possibilités d'innovation et à la manière dont l'organisme de réglementation pourrait jouer un rôle dans leur concrétisation.

Messages à retenir

Le commentaire le plus important qui ressort des discussions avec les intervenants est que l'ARSF n'est pas un frein à l'innovation. Les intervenants n'ont pas non plus trouvé que son approche crée des obstacles supplémentaires à l'innovation. Ils se disent, en revanche, en faveur d'une réglementation proactive de l'ARSF à l'avenir et de la mise en place d'un « code de la route » pour guider l'innovation dans la province et éclairer les innovateurs quant à l'approche de l'ARSF à l'égard des technologies et des modèles d'affaires émergents dans le secteur de l'assurance.

Ce constat général ne signifie pas, pour autant, que l'ARSF doive cesser de chercher à remédier aux principaux obstacles à l'innovation mis en lumière dans le présent rapport ni à agir comme catalyseur de l'innovation dans le secteur. Cela ne va pas non plus à l'encontre des commentaires des intervenants sur la réforme de la *Loi sur les assurances* qui ressortent d'autres consultations. Le Bureau de l'innovation entend donc se pencher à l'interne sur la façon dont l'ARSF peut gérer ces obstacles et possibilités.

La section qui suit porte, notamment, sur le soutien que l'ARSF peut apporter au secteur de l'assurance, dans l'ensemble de ses segments, en faveur de l'innovation. Pour faciliter la compréhension et refléter la nature des commentaires que nous avons reçus, nous avons divisé cette section en deux catégories : les commentaires concernant l'assurance automobile et ceux concernant l'assurance vie et l'assurance santé.

Les commentaires que nous avons entendus dans le cadre de nos discussions avec les intervenants du secteur de l'assurance automobile mettent en lumière trois grands thèmes à l'appui de l'innovation :

- Les nouvelles solutions en matière de mobilité;
- L'assurance fondée sur l'usage (AFU) et la télématique;
- La recherche sur l'utilisation des données de crédit dans la tarification de l'assurance automobile.

Les commentaires que nous avons entendus dans le cadre de nos discussions avec les intervenants du secteur de l'assurance vie et assurance santé mettent en lumière trois grands thèmes à l'appui de l'innovation :

- La numérisation;
- La désignation électronique des bénéficiaires;
- La normalisation et l'harmonisation.

Le Bureau de l'innovation a également dirigé une équipe interne de l'ARSF dans le but de dégager les grandes lignes du secteur de l'assurance et les considérations notables à garder à l'esprit, ainsi que mener une analyse préliminaire de la Loi sur l'assurance pour cerner les possibilités en faveur de l'innovation.

La voie de l'avenir

Bien que le rapport présente les commentaires que nous avons entendus à ce jour dans le cadre de discussions ciblées, le Bureau de l'innovation pratique la politique de la porte ouverte avec les intervenants.

Quels obstacles à l'innovation ou quelles occasions d'innovation voyez-vous dans le secteur de l'assurance de l'Ontario? Veuillez soumettre vos idées à l'étude du [Bureau de l'innovation](#).

« Ce que nous avons entendu » – Perspectives des intervenants

Le Bureau de l'innovation s'est intéressé au point de vue externe des assureurs en engageant la discussion avec eux. Ce point de vue gravite autour de deux grands sujets :

- Le recensement des obstacles réglementaires et pratiques à l'innovation dans le secteur de l'assurance;
- Le recensement des possibilités pour l'ARSF de soutenir l'innovation dans le secteur de l'assurance.

Les tables rondes avec les intervenants se sont déroulées en deux temps, avec des intervenants externes représentant tout un éventail de participants du marché. Ce travail de communication a été salué par les intervenants de l'ensemble du secteur de l'assurance, nombre d'entre eux notant que l'ARSF se forge une réputation d'organisme de réglementation progressiste et favorable à l'innovation.

Les intervenants sont très désireux de poursuivre leur engagement auprès du Bureau de l'innovation et de renforcer ces relations à l'avenir. Le Bureau de l'innovation partage ce sentiment et attend avec intérêt de poursuivre la discussion alors que l'ARSF continue sa quête d'innovation.

Secteur de l'assurance automobile

Grandes lignes

S'il est entendu qu'une réforme de la *Loi sur les assurances* en général et de l'Annexe sur les indemnités d'accident légales (AIAL) en particulier favoriserait l'innovation dans le secteur de l'assurance automobile, les commentaires reçus lors des discussions avec les innovateurs de ce secteur concernent surtout l'innovation que l'ARSF peut actuellement faciliter sans attendre de réformes législatives.

Ces commentaires font ressortir trois grandes possibilités :

- Les nouvelles solutions en matière de mobilité;
- L'assurance fondée sur l'usage (AFU) et la télématique;
- L'utilisation des données de crédit dans la tarification de l'assurance automobile.

Les nouvelles solutions en matière de mobilité

L'innovation de la technologie numérique a fait naître de nouveaux modèles d'affaires où le consommateur peut disposer d'un véhicule sans avoir à l'acheter ni à le louer. Cette réalité a des conséquences pour le marché de l'assurance en Ontario concernant les nouveaux modèles d'autopartage et d'abonnement automobile.

L'autopartage est un modèle de location de voiture où la personne loue un véhicule auprès d'un particulier pour de petits trajets. Le facilitateur même du service fonctionne généralement depuis une application et n'a pas d'intérêt dans les véhicules en soi. Le modèle de l'autopartage est apparu comme une réponse à la demande de citoyens loueurs de voitures, non propriétaires d'une automobile.

Par conséquent, selon les intervenants, les Ontariens pourraient de plus en plus gagner à souscrire une assurance automobile à la demande capable de les accompagner au besoin, ce que l'on appelle le « paiement à l'usage ». Ils pourraient ainsi recourir à des services d'autopartage qui s'écartent du modèle traditionnel de la propriété automobile. Ce serait particulièrement utile pour les conducteurs qui veulent pouvoir disposer occasionnellement d'un véhicule afin de satisfaire des besoins ponctuels comme un trajet à l'épicerie ou un déplacement interurbain régional, mais qui ne veulent pas souscrire d'assurance traditionnelle, laquelle repose sur le principe qu'ils possèdent et utilisent régulièrement une voiture.

L'abonnement automobile est un autre modèle émergent qui, selon les intervenants, représente une innovation possible pour les assureurs et les consommateurs en Ontario. Aux termes des abonnements automobiles qui existent dans les autres compétences, l'abonné paie des frais récurrents à un fournisseur pour avoir accès à un véhicule. Certains abonnements ressemblent à des modèles de location modifiés où les frais d'abonnement couvrent l'assurance, l'entretien et l'assistance routière.

Consciente de l'émergence de ce modèle dans des compétences comparables, l'ARSF a mis en place, en janvier 2020, la ligne directrice en matière d'approche relative aux Produits d'assurance automobile innovants – Abonnements. Cette ligne directrice énonce les principes, les processus et les exigences de l'ARSF concernant les demandes d'approbation et d'exemption des assureurs en vertu de la Loi sur les assurances qui sont nécessaires pour mettre en place une nouvelle solution d'assurance automobile pour les abonnements.

La ligne directrice indique que l'ARSF est disposée à faciliter le lancement de nouveaux produits en Ontario pour offrir plus de choix au consommateur.

Le modèle de l'abonnement automobile doit encore s'implanter sur le marché ontarien : l'ARSF demeure disposée à en discuter avec les innovateurs, mais elle n'a pas encore reçu de demande de modèle d'abonnement qui réponde aux critères.

L'assurance fondée sur l'usage (AFU) et la télématique

L'AFU est une catégorie d'assurance automobile où le coût du titulaire de police est calculé selon des facteurs comme le type de véhicule conduit, la distance parcourue, le comportement du conducteur et les lieux visités. La télématique, qui allie télécommunications et informatique, consiste à utiliser les données d'un capteur et d'autres données automatiquement transmises à distance par les véhicules ou d'autres dispositifs informatisés.

Dans le contexte de l'assurance automobile, la télématique permet aux assureurs d'obtenir, directement ou indirectement, les informations dont ils ont besoin pour établir le coût du propriétaire aux termes d'un produit d'AFU. Le prix à payer par le client dépendra de ses habitudes de conduite. Les données de conduite sont recueillies au moyen d'un appareil embarqué dans le véhicule ou à l'aide du téléphone cellulaire du client.

Certains intervenants ont relevé qu'une tarification exclusivement fondée sur les données de la télématique pourrait être un facteur d'équité dans l'établissement des prix. En effet, une telle tarification ne reposerait pas sur des variables qui sont indépendantes de la volonté du consommateur. Si, actuellement, certaines variables dépendent bel et bien du consommateur (p. ex. condamnations antérieures, accidents responsables, dossier de conduite), une grande partie du pouvoir prédictif d'un modèle de tarification repose sur des variables qui échappent complètement au contrôle du consommateur (p. ex. âge, genre, années de permis, territoire).

Les intervenants ont signalé l'existence d'un autre modèle d'AFU : le modèle de souscription des équipementiers. En vertu de ce modèle, les équipementiers mettent à profit leur système de télématique embarqué dans le véhicule pour offrir des polices d'assurance aux consommateurs par le biais d'agences qu'ils dirigent eux-mêmes, le taux étant principalement calculé à partir des données de la télématique embarquée.

D'après les innovateurs du secteur de l'assurance automobile, les modèles d'AFU suscitent beaucoup d'intérêt chez les consommateurs et connaissent un véritable essor depuis le début de la pandémie. Selon un sondage mené en 2021 par l'ARSF auprès des assureurs qui offrent des produits d'AFU, l'inscription à des programmes d'AFU en Ontario s'est accrue de 28 % en 2021, portant l'inscription générale à ces programmes à environ 10 %.

Au moment de la consultation, les offres d'AFU étaient plus limitées en Ontario. Compte tenu de cela, les intervenants ont encouragé l'ARSF à favoriser l'adoption de l'AFU en engageant activement le dialogue avec le secteur et les consommateurs en Ontario. Ce dialogue pourrait agir comme catalyseur pour lever des barrières à l'adoption et répondre à l'intérêt marqué des consommateurs à l'égard des produits d'AFU. Les intervenants n'ont pas avancé d'obstacle réglementaire particulier à la généralisation des produits d'AFU.

L'ARSF a réalisé des progrès importants à l'appui de l'innovation dans ce domaine depuis la suppression, à la fin de novembre 2020, des bulletins A-16/16 et A-05/13 datant de l'époque de la CSFO, intitulés « Tarification de l'assurance automobile fondée sur l'usage en Ontario ». Depuis, le nombre de programmes d'AFU actifs en Ontario a presque doublé. Rien qu'en 2022, l'ARSF a approuvé trois nouveaux programmes d'AFU. Parmi eux, citons le novateur programme de télématique vidéo de la Facility Association destiné aux chauffeurs de taxi en Ontario. Rapidement approuvé par l'ARSF en juillet 2022, le programme est entré en vigueur en décembre 2022.

L'an dernier marque la première année depuis 2015 où plus d'un nouveau programme d'AFU a été conçu et approuvé. La dynamique amorcée en 2022 devrait se poursuivre en 2023. Le lancement d'un nombre toujours plus important de programmes d'ABU innovants, ces deux dernières années, a fait de l'Ontario un chef de file de l'AFU au Canada, tant sur le plan du nombre que de la diversité.

L'utilisation des données de crédit dans la tarification de l'assurance automobile

Comme le rappellent les intervenants, si le pointage de crédit est actuellement utilisé dans la tarification de l'assurance de biens, c'est une pratique interdite dans le contexte de l'assurance automobile depuis 2005. Certains participants du secteur voient cela comme un obstacle inutile à l'innovation dans l'assurance automobile.

Le rapport entre le pointage de crédit d'un assuré et la probabilité qu'il produise une réclamation d'assurance automobile a fait l'objet de vastes études menées dans le contexte du marché américain. En revanche, il semble qu'aucune analyse complète n'ait jamais été réalisée en Ontario sur la façon dont l'utilisation des données de crédit dans la tarification de l'assurance a une incidence, ou dans le cas de l'assurance automobile, pourrait avoir une incidence sur différents groupes démographiques.

Assurance vie et assurance santé

Grandes lignes

Les commentaires que nous avons entendus dans le cadre de nos discussions avec les innovateurs du secteur de l'assurance vie et assurance santé mettent en lumière trois grandes possibilités :

- La numérisation;
- La désignation électronique des bénéficiaires;
- La normalisation et l'harmonisation.

La numérisation

Les intervenants ont affirmé sans hésitation que, pour la plupart des assureurs, la numérisation de la vente, de la prestation et de la gestion des offres de produits d'assurance constitue l'axe central de leur démarche d'innovation.

La pandémie a agi comme un catalyseur à cet égard. Les intervenants ont souligné que si la plupart des assureurs – en particulier dans le secteur de l'assurance vie et l'assurance santé – ont toujours tardé à adopter des solutions numériques qui s'adressent directement au consommateur, la pandémie et le virage nécessaire vers des solutions numériques accessibles à distance ont accru la compétence et l'attente du consommateur à l'égard de ces solutions.

L'assurance n'est pas épargnée par cette tendance. Les assureurs se sont adaptés en conséquence. Les intervenants ont mentionné que la pandémie a donné lieu à des changements importants dans les pratiques de souscription sous l'effet du virage numérique. Ils ont également fait remarquer que certains grands assureurs ont mis au point des applications numériques exclusives accessibles aux clients qui permettent à ceux-ci de contrôler et de gérer leurs contrats, de produire et de suivre leurs réclamations et de bénéficier de conseils, grâce à des robots conversationnels alimentés par l'intelligence artificielle.

La numérisation est particulièrement mise en avant en tant que solution potentielle face à ce que les intervenants décrivent comme une « vague imminente de départs à la retraite » des conseillers en assurance. Les cabinets de conseil en assurance ont la particularité d'être essentiellement composés de conseillers expérimentés dont la relève par des plus jeunes n'est

pas assez rapide. Sans la numérisation et les options de libre-service, selon les intervenants, bien des cabinets de conseil en assurance auront de la difficulté à conseiller adéquatement leur clientèle, et encore plus à en attirer une nouvelle.

Pour autant, cela ne signifie pas que les consommateurs se détournent des conseillers humains et que ceux-ci n'ont plus lieu d'exister. [Une enquête de juillet 2021](#) mandatée par l'Association canadienne des institutions financières en assurance indique clairement que si les consommateurs veulent avoir plus d'outils numériques à leur disposition et ont rapidement adopté ces outils dans le sillage de la pandémie, la vaste majorité des Canadiens (88 %) « ... préféreraient avoir [la possibilité de traiter avec des représentants financiers], en particulier en matière de prêts et d'assurance ». Ce qu'il faut retenir est qu'une démarche de numérisation conviviale doit chercher à accroître le nombre de modèles dans lesquels l'élément humain est conservé, et non pas remplacé, et à simplifier ces modèles.

Selon les intervenants, malgré l'utilité et l'appui manifestes de la numérisation dans le secteur de l'assurance, les outils numériques de libre-service ne sont pas monnaie courante au Canada. Les consommateurs ne bénéficient donc pas de la commodité de pouvoir librement adapter et contrôler leurs polices. Certains obstacles à l'innovation et à la numérisation empêchent la généralisation des outils et modèles numériques.

Le fait que les assureurs fassent appel à des partenaires technologiques tiers soulève la question de la responsabilité sur le plan réglementaire. Des technologies comme l'intelligence artificielle et l'informatique en nuage sont essentielles dans la quête d'innovation et de numérisation des assureurs, mais ceux-ci ne possèdent souvent pas le savoir-faire et la compétence nécessaires pour créer eux-mêmes de telles capacités technologiques. Les assureurs concluent donc des partenariats avec des entreprises d'assurtech tierces afin que celles-ci leur fournissent des infrastructures technologiques critiques et en assurent la maintenance.

La mesure dans laquelle l'ARSF réglemente ces partenaires technologiques tiers varie, cependant, selon le modèle d'affaires et le rôle joué par le tiers dans la distribution des produits d'assurance et l'interaction avec les demandeurs et les titulaires de police.

Les intervenants ont fait valoir qu'il est parfois difficile de savoir quand et comment un fournisseur technologique tiers entre dans la portée réglementaire de l'ARSF. Cette confusion peut créer des obstacles à l'innovation quand un nouveau modèle d'affaires voit le jour, mais qu'il existe un manque de clarté perçu quant aux exigences de l'ARSF à l'égard du partenaire technologique tiers.

C'est une question courante qui se pose généralement au moment du déploiement d'une technologie tierce. Quand les assureurs décident de recourir à des données tierces, de déployer des outils créés par des parties externes ou de faire appel à un tiers pour développer entièrement des produits qui leur sont destinés, ils doivent prendre des mesures raisonnables pour superviser ce recours à des données ou à des services tiers. Les assureurs conserveront leurs obligations sur le plan réglementaire, s'ils font appel à des fournisseurs tiers. Ce sont eux, et non les fournisseurs, qui assument la responsabilité ultime des résultats pour les consommateurs.

Les intervenants ont soulevé une autre question liée à la numérisation, celle de l'utilité potentielle des interfaces de programmation d'applications (API) ouvertes pour faciliter l'échange d'informations et de données. Les API sont des ensembles de règles qui régissent la communication entre les ordinateurs ou les applications. Elles fonctionnent comme des couches intermédiaires entre les applications et les serveurs Web qui transfèrent les données entre les systèmes.

Les API ouvertes sont des API accessibles au public qui confèrent aux développeurs un accès programmatique à une application logicielle ou à un service Web exclusifs. Les API présentent, en général, trois caractéristiques principales :

- Elles peuvent être utilisées par les développeurs et d'autres utilisateurs avec relativement peu de restrictions;
- Elles s'appuient généralement sur des données ouvertes, librement disponibles, que chacun peut utiliser et republier à sa guise, sans restrictions liées au droit d'auteur, aux brevets ou à d'autres mécanismes de contrôle;
- Elles sont basées sur une norme ouverte.

Les API ouvertes sont l'élément technologique central derrière la récente émergence des systèmes bancaires ouverts. Elles devraient conduire à un état plus avancé de « finance ouverte », caractérisé par un élargissement des nouveaux systèmes bancaires ouverts à la quasi-totalité des secteurs des services financiers.

Ce paradigme implique donc des systèmes d'assurance eux-mêmes ouverts. Les API ouvertes pourraient faire passer l'assurance d'un secteur dominé par des systèmes exclusifs et fermés à un secteur caractérisé par le dynamisme et la concurrence. Les plus petites entreprises devraient pouvoir se doter de ces normes et données ouvertes, soit pour livrer directement concurrence aux assureurs historiques, soit pour accroître les offres de ces derniers en tant que fournisseurs tiers spécialisés.

Étant un secteur qui repose tout particulièrement sur l'accès à l'information, l'assurance connaîtrait une véritable vague d'innovation si les assureurs en Ontario adoptaient une norme d'API ouverte comme dans le secteur bancaire. Cela donnerait également aux consommateurs plus de contrôle sur leurs données d'assurance et de santé, tout en permettant aux entreprises concurrentes d'obtenir le consentement des consommateurs avant de pouvoir accéder à leurs données et les utiliser. Bien exécuté, ce changement pourrait accroître la concurrence dans le secteur et autonomiser les consommateurs en leur donnant accès à des offres d'assurance plus adaptées. Cependant, le risque de conflits d'intérêts pourrait faire obstacle à l'avènement des API ouvertes dans le secteur de l'assurance.

L'obstacle le plus immédiat défini par les intervenants est la réticence potentielle des assureurs historiques qui verront plus d'inconvénients que d'avantages à renoncer au contrôle absolu sur leurs données exclusives. Les intervenants ont également fait valoir que les consommateurs eux-mêmes pourraient ne pas vouloir adopter un tel système en raison du caractère sensible des données de santé personnelles. Associer la notion d'ouverture à ce type de donnée pourrait susciter des réactions hostiles de la part des consommateurs.

Le concept de système bancaire ouvert et d'API ouverte est un enjeu intersectoriel pour l'ARSF, qui n'a pas manqué d'attirer également l'attention du secteur des caisses et de celui du courtage d'hypothèques. L'ARSF continue de se pencher sur la question et s'emploiera à en étudier les probables répercussions dans l'ensemble des secteurs réglementés, dont l'assurance.

La désignation électronique des bénéficiaires

Selon les intervenants, bien que les outils numériques et la communication électronique soient devenus la norme plutôt que l'exception dans le secteur de l'assurance vie et l'assurance santé, la question de la désignation électronique des bénéficiaires demeure à ce jour sans réponse. Cette question intéresse particulièrement les agents d'assurance selon qui c'est une source de friction pour les clients qui souhaitent gérer leurs opérations en ligne.

Les intervenants ont mis en avant le manque de consensus et de clarté quant à la façon de procéder à une désignation électronique valide des bénéficiaires. Par conséquent, à ce jour en Ontario, beaucoup d'assureurs interdisent tout simplement cette pratique ou l'autorisent, mais seulement sous forme de déclaration après l'entrée en vigueur du contrat. Les agents aimeraient que la situation évolue, faisant valoir qu'avec le virage amorcé pendant la pandémie, les consommateurs s'attendent désormais à pouvoir effectuer leurs opérations par voie numérique.

Normalisation et harmonisation

Les intervenants ont souligné l'importance de deux formes de normalisation et d'harmonisation :

- La collaboration au sein du secteur pour créer des approches standard et alléger le fardeau administratif, en particulier la normalisation des principaux formulaires et processus des assureurs;
- La clarté et l'harmonisation de la réglementation avec les autres compétences canadiennes et internationales.

Concernant la normalisation des principaux formulaires et processus au sein de l'industrie, les agents d'assurance ont expliqué que les assureurs n'exigent pas tous les mêmes formulaires et questionnaires dans le cadre des demandes d'assurance, même lorsqu'ils vendent des produits semblables. Ce manque de normalisation est onéreux à la fois pour les agents d'assurance qui essaient de faciliter les demandes et pour les demandeurs qui sont obligés de recenser une gamme de données et d'informations non normalisées.

Les intervenants ont fait valoir que la normalisation des principaux formulaires et processus liés aux demandes d'assurance permettrait de considérablement simplifier la tâche tout en rendant les processus de demande moins stressants et plus rapides. Toutefois, le manque de coopération au sein de l'industrie sur le sujet demeure un obstacle.

Selon les agents d'assurance, ce manque de coopération s'inscrit dans une culture du cloisonnement de l'information entre assureurs et une volonté de protéger leurs approches exclusives, plutôt que favoriser la commodité et le choix pour le consommateur. En réponse à cela, les intervenants assureurs ont précisé que même s'ils étaient prêts à collaborer les uns avec les autres, la *Loi sur la concurrence* fédérale risquerait de les en empêcher.

Certains intervenants ont suggéré que l'ARSF demande aux plus grands assureurs en Ontario de créer des formulaires et des processus standard pour les demandes d'assurance. Autre option, les assureurs ont fait remarquer que l'ARSF pourrait concevoir de façon proactive des pratiques exemplaires en la matière, lesquelles, selon eux, seraient globalement adoptées par leurs homologues et pourraient devenir un sceau d'approbation standard facile à référencer.

Concernant la clarté et l'harmonisation de la réglementation, les plus grands assureurs qui exercent à l'échelle du Canada sont les plus susceptibles d'être les fers de lance de l'innovation dans le secteur de l'assurance. Ils risquent cependant de se heurter à des obstacles au moment de lancer leurs innovations technologiques en raison d'un manque de clarté quant aux modèles d'affaires émergents autorisés dans une province donnée et en raison d'un manque d'harmonisation provinciale.

Selon les intervenants, il manque un « code de la route » fiable qui puisse guider l'innovation technologique en général, qu'il s'agisse d'intelligence artificielle, de mégadonnées, de systèmes bancaires ouverts ou d'API ouvertes, ou de l'informatique en nuage, qui est en plein essor. Les intervenants n'ont pas exprimé d'inquiétude particulière quant à la bureaucratie, à la réglementation à outrance ou à un interventionnisme excessif des organismes de réglementation relativement à l'utilisation de ces technologies dans l'assurance. L'idée est que, quel que soit le « code de la route » décidé par les organismes de réglementation, les innovateurs souhaitent qu'il soit rapidement mis en place et qu'il soit aussi pancanadien que possible.

Conclusion

Le présent rapport résume ce que l'ARSF a entendu de la part des intervenants au sujet des obstacles et des possibilités d'innovation dans le secteur de l'assurance. L'organisme de réglementation continue de travailler en interne à la recherche des points de vue et des idées exprimés lors de ces consultations, afin de confirmer les domaines dans lesquels le Bureau de l'innovation peut lancer d'autres initiatives pour soutenir l'innovation en matière d'assurance.

Entre-temps, le Bureau de l'innovation voit une occasion pour l'ARSF de défendre activement l'innovation et de jouer un rôle dans le soutien aux innovateurs du secteur.

Dans le cadre de l'approche « de l'intérieur vers l'extérieur » du soutien de l'innovation, l'ARSF reste engagée à tenir un dialogue ouvert avec le secteur de l'assurance. L'enthousiasme et la passion avec lesquels les intervenants ont partagé leurs idées et se sont engagés lorsqu'ils ont été sollicités ne sont pas passés inaperçus. L'ARSF se réjouit à l'idée de poursuivre ces discussions et encourage les intervenants à transmettre leurs commentaires liés à l'innovation au [Bureau de l'innovation](#) ou à leurs personnes-ressources à l'ARSF.

L'ARSF est particulièrement intéressée par vos réflexions sur les questions suivantes :

- Quelles innovations et tendances observez-vous, dans le secteur de l'assurance, qui pourraient profiter aux consommateurs ou améliorer l'efficacité des activités des acteurs du secteur?
- Quels sont les avantages pour le consommateur associés à ces innovations et à ces tendances?
- Quels risques notables pour le consommateur sont à prévoir suite à la mise en œuvre ou à l'adoption de ces tendances et innovations?
- L'environnement réglementaire de l'Ontario est-il propice à l'innovation? Dans le cas contraire, quels obstacles voyez-vous dans la Loi sur les assurances ou les règlements connexes?

- Votre entreprise souhaiterait-elle participer à un environnement d'essai et d'apprentissage de l'ARSF afin de saisir une occasion d'innovation? Dans l'affirmative, quel type de travail souhaiteriez-vous réaliser?