

Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) Sondage 2022 auprès des consommateurs : Assurance automobile

Mai 2023 – Rapport

ARSF

Autorité ontarienne de réglementation
des services financiers



**FORUM
RESEARCH**

Table des matières

Méthodologie	3
Faits saillants	6
Résultats détaillés	10
Annexe A: Notes techniques	50
Annexe B: Autres résultats détaillés	53

Méthodologie

Date de la collecte	10 au 31 Janvier 2023
Éligibilité	Résidents de l'Ontario, âgés de 18 ans et plus, qui ont actuellement une assurance automobile
Méthode de collecte de données	Sondage en ligne CAWI (Computer-assisted web interviewing)
Échantillon final	$N = 1\ 455$
Marge d'erreur	$\pm 2,57\%$

Notes:

- Les répondants ont été sélectionnés pour s'assurer que tous les répondants demeuraient en Ontario et étaient âgés de 18 ans ou plus, qui ont actuellement assurance automobile.
- Une marge d'erreur ne peut pas être associée à un échantillon non probabiliste dans le cadre d'une enquête par panel. À des fins de comparaison, un échantillon probabiliste de cette taille aurait une marge d'erreur de $\pm 2,57\%$, et ce, 19 fois sur 20.

Classification des vulnérabilités financières

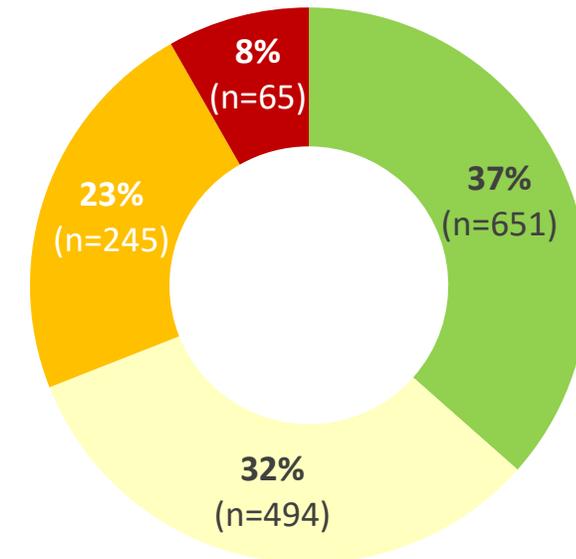
Les classifications de la vulnérabilité financière ont été déterminées sur la base de quatre catégories : santé, capacité, événements de la vie et résilience. Chacune de ces catégories comporte entre trois et quatre marqueurs de vulnérabilité qui ont été mesurés en fonction des résultats de l'enquête. Ce cadre s'inspire de la définition de la vulnérabilité établie par la Financial Conduct Authority du Royaume-Uni, publiée en février 2021 à l'intention des organisations sur le traitement équitable des clients vulnérables.

Santé	Au moins un problème de santé physique ou mentale	Un autre problème de santé physique ou mentale en plus du premier	État de santé physique ou mentale ayant un impact "assez important" ou "très important".
Capacité	"Peu confiant" ou "pas du tout confiant" en ce qui concerne les chiffres	"Peu confiant" ou "pas du tout confiant" en ce qui concerne l'utilisation d'internet ou des ordinateurs	Faibles connaissances financières (réponses correctes à 2 ou moins de 4 questions sur les connaissances financières)
Évènements de la vie	S'ils apportent une aide/un soutien financier à une personne de leur foyer	S'ils apportent une aide/un soutien financier à une personne qui n'est pas dans le foyer	A vécu un événement marquant cette année
Résilience	Ils ont le sentiment que les dépenses du ménage sont une "lourde charge".	Revenu du ménage inférieur à 40 000 dollars ou très variable	Ils ont le sentiment que leurs dettes non hypothécaires sont un lourd fardeau
			L'épargne est insuffisante pour tenir moins d'une semaine en cas de perte de la principale source de revenus du ménage.

Classification de la vulnérabilité

Les répondants ont été classés en fonction de leur niveau de vulnérabilité, défini par le nombre de marqueurs recueillis dans chaque catégorie. Le fait de classer les répondants en fonction de leur niveau de vulnérabilité permet de mieux interpréter les résultats de l'étude. De plus amples **détails** sur les questions relatives à la vulnérabilité sont disponibles dans la section "Vulnérabilité" du présent rapport.

Niveau de vulnérabilité	Vulnérabilité globale
Haute vulnérabilité	7 marqueurs ou plus pour les quatre catégories
Vulnérabilité modérée	4 à 6 marqueurs
Vulnérabilité légère	2 à 3 marqueurs
Vulnérabilité faible ou inexistante	Un ou aucun marqueur



- Vulnérabilité faible ou inexistante
- Vulnérabilité légère
- Vulnérabilité modérée
- Haute vulnérabilité

Faits saillants

Faits saillants

Les personnes interrogées achètent le plus souvent leur assurance automobile auprès d'un courtier d'assurance. *(Page 11)*

- 7 personnes sur 10 étaient satisfaites de leur expérience globale avec le courtier ou l'agent la dernière fois qu'elles ont acheté leur assurance automobile. Les personnes peu ou pas vulnérables sont beaucoup plus susceptibles d'être satisfaites que celles dont la vulnérabilité est modérée. *(Page 12)*
- Pour la plupart des répondants, le courtier ou l'agent avec lequel ils ont travaillé pour souscrire leur dernière assurance automobile leur a fourni des informations suffisantes pour prendre des décisions éclairées. *(Page 13)*
- 2 personnes sur 3 déclarent bénéficier actuellement de réductions sur leur assurance automobile. Les types de rabais les plus courants sont l'excellent historique de conduite, les pneus d'hiver et les produits multipolices. *(Page 14 & 15)*

Près de la moitié d'entre eux achètent une assurance automobile moins d'une fois par an. *(Page 16)*

- Les personnes peu ou pas vulnérables sont beaucoup plus susceptibles d'acheter une assurance automobile moins d'une fois par an que les autres groupes vulnérables. *(Page 16)*
- Lors de l'achat d'une assurance automobile, environ 6 personnes sur 10 disent qu'elles comparent parfois ou toujours différents produits d'assurance. *(Page 17)*
- 4 personnes sur 10 disent obtenir un meilleur tarif lorsqu'elles changent de fournisseur d'assurance automobile. Toutefois, un quart d'entre eux affirment ne pas obtenir de meilleur taux, et un autre quart ne savent pas s'ils obtiennent un meilleur taux ou non. *(Page 18)*
- La plupart des répondants ont renouvelé leur assurance automobile auprès du même assureur. Cependant, près de la moitié d'entre eux ont envisagé de changer d'assureur et 3 sur 10 ont changé d'assureur.

Il y a plus de répondants qui ont fait une réclamation d'assurance automobile que de répondants qui n'ont pas fait de réclamation. *(Page 27)*

- La moitié des répondants ont fait une demande d'indemnisation pour réparer ou remplacer leur voiture. En revanche, environ un tiers n'a jamais fait de demande d'indemnisation parce qu'il n'a jamais été impliqué dans un accident. *(Page 27)*
- Parmi ceux qui ont fait une demande d'indemnisation, 6 sur 10 se disent satisfaits de la procédure, les personnes peu ou pas vulnérables étant plus susceptibles d'être satisfaites que celles dont la vulnérabilité est modérée ou élevée. *(Page 29)*

Faits saillants

La plupart des répondants n'ont jamais déposé ou envisagé de déposer une plainte contre un fournisseur d'assurance automobile. *(Page 32)*

- 8 répondants sur 10 pensent que le prix de leur assurance automobile devrait être basé sur l'historique de conduite, suivi par 2 répondants sur 3 pour l'historique des sinistres. Le statut marital et le sexe sont les facteurs les moins souvent cités pour déterminer le prix de l'assurance automobile.
- Lorsqu'on leur a demandé de classer l'importance de divers facteurs au cours d'un processus de réclamation automobile, 1 personne sur 3 a classé " l'accès à des instructions claires sur ce qu'il faut faire immédiatement après un accident " comme le facteur numéro un. *(Page 40)*

La plupart des répondants n'ont jamais déposé ou envisagé de déposer une plainte contre un fournisseur d'assurance automobile. *(Page 43)*

- Les personnes présentant une vulnérabilité faible/nulle, légère et modérée sont moins susceptibles de faire une réclamation que celles présentant une vulnérabilité élevée. *(Page 43)*
- Pour ceux qui ont déposé une plainte ou envisagé de le faire, la raison la plus fréquente est le processus de réclamation, suivi du retard dans le règlement. *(Page 45)*
- 7 répondants sur 10 qui ont fait une réclamation ont déclaré que leur plainte avait été résolue, tandis qu'un quart d'entre eux ont déclaré qu'elle ne l'avait pas été. En outre, seule la moitié des personnes interrogées étaient satisfaites de la manière dont leur plainte avait été traitée. *(Pages 47, 48 et 49)*
- Seulement 3 personnes sur 10 affirment savoir où déposer une plainte contre un prestataire. Environ 4 personnes sur 10 disent qu'elles ne sont pas sûres de savoir. *(Page 44)*

Résultats de l'analyse des tendances (sondage assurance auto: 2020 / 2023)

Achats d'assurance automobile

- En 2020, davantage de répondants ont déclaré avoir changé de fournisseur d'assurance automobile (48 % en 2020 contre 30 % en 2023). *(Pages 19 et 20)*
- Parmi ceux qui ont changé ou envisagé de changer de fournisseur, la raison la plus fréquente est qu'ils ont trouvé un régime d'assurance moins coûteux auprès d'un autre fournisseur. C'était également la principale raison en 2020. *(Pages 21 et 23)*
- Pour ceux qui ont renouvelé leur contrat ou qui sont restés chez le même prestataire, la raison principale est qu'ils sont satisfaits de leur police d'assurance. En 2020, la raison la plus fréquente était également qu'ils étaient satisfaits de leur police d'assurance automobile *(Pages 24 et 26)*

Sinistres automobiles

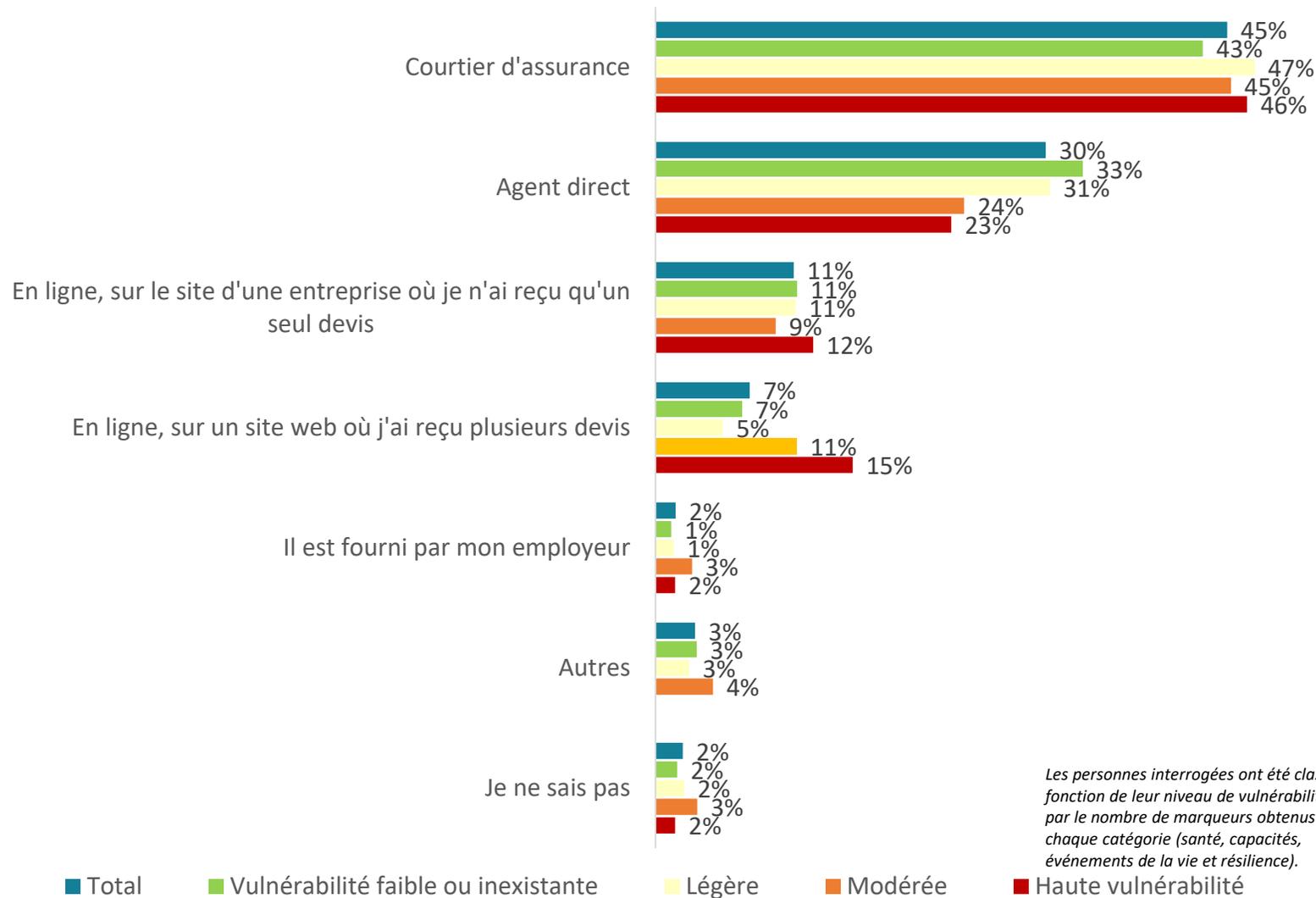
- Si l'on compare les résultats de 2020 et de 2023, on constate que la même proportion de répondants déclare n'avoir jamais fait de demande d'indemnisation parce qu'ils n'ont jamais été impliqués dans un accident. Cependant, la proportion de répondants ayant déclaré avoir fait une demande d'indemnisation pour réparer/remplacer leur voiture ou parce qu'ils ont été blessés a diminué, passant de 60 % en 2020 à 53 % en 2023. *(Page 28)*
- Pour les répondants qui n'ont pas fait de demande d'indemnisation et qui se sont occupés eux-mêmes de l'accident, la raison la plus fréquente est qu'ils craignent que cela augmente le coût de leur assurance, suivie par le fait qu'ils pensent que cela n'en vaut pas la peine puisque leur franchise est trop élevée. (Diapositive 30) En 2020, la raison la plus fréquente est qu'ils pensent que cela n'en vaut pas la peine parce que leur franchise est trop élevée, puis qu'ils craignent que cela augmente le coût de leur assurance automobile à l'avenir. *(Page 31)*

Achat/renouvellement de l'assurance automobile

- De même, en 2020, le facteur le plus important lors de l'achat ou du renouvellement d'une assurance automobile est le meilleur rapport qualité-prix, suivi d'une tarification claire et sans surprise. *(Page 34)*
- La proportion de répondants qui ont déclaré que l'assurance devrait être fondée sur le sexe a diminué, passant de 26 % en 2020 à 10 % en 2023 *(Pages 35, 36 et 37)*
- Près de la moitié des personnes interrogées seraient prêtes à accepter que leurs primes soient calculées en fonction de la distance parcourue afin de payer une prime moins élevée. Il s'agit d'une légère augmentation, passant de 42 % en 2020 à 48 % en 2023. La possibilité d'utiliser un système de suivi électronique a diminué, passant de 41 % en 2020 à 28 % en 2023. *(Pages 38 et 39)*
- En ce qui concerne les priorités en matière de couverture, la couverture illimitée de tous les traitements médicaux et de la rééducation nécessaires qui ne sont pas couverts par l'Assurance maladie de l'Ontario a été le plus souvent classée au premier rang par les répondants. Toutefois, en 2020, la priorité la plus importante en matière de couverture est la possibilité de demander une indemnisation supplémentaire en poursuivant un autre conducteur si l'on a été blessé dans un accident de voiture dont on n'est pas responsable. *(Pages 41 et 42)*

Résultats détaillés

Achat d'une assurance auto

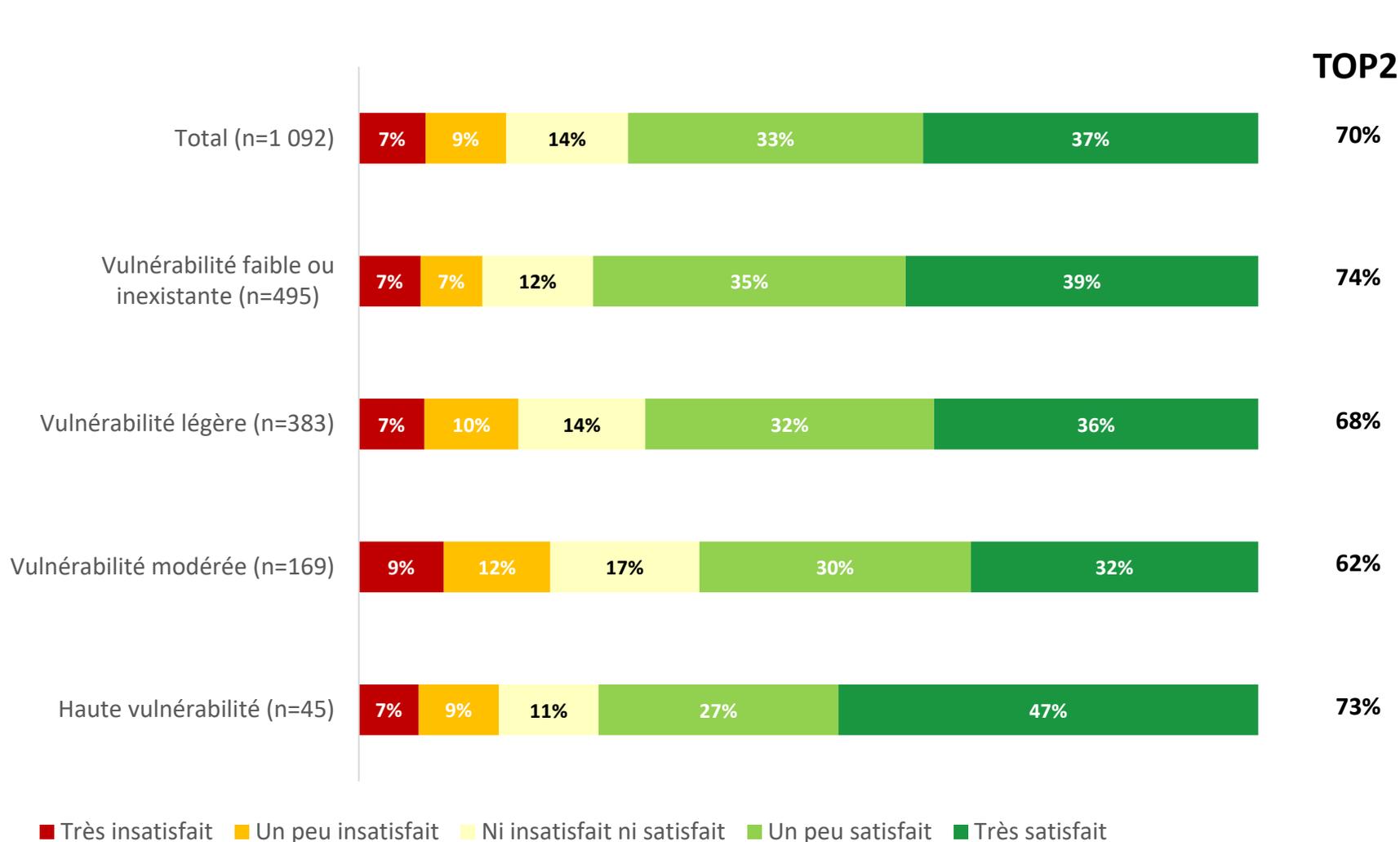


Les personnes interrogées ont été classées en fonction de leur niveau de vulnérabilité, défini par le nombre de marqueurs obtenus dans chaque catégorie (santé, capacités, événements de la vie et résilience).

- En général, environ 45 % des personnes ont souscrit leur assurance automobile auprès d'un courtier d'assurance. Les groupes suivants sont nettement plus susceptibles d'acheter leur assurance auprès d'un courtier d'assurance:
 - Les personnes âgées de 55 à 64 ans (52%) par rapport aux personnes âgées de 25 à 34 ans (41%) et de 65 à 74 ans (38%).
 - Les personnes qui ne font pas partie des minorités visibles (47 %) par rapport à celles qui font partie des minorités visibles (39 %).
- Vient ensuite l'achat auprès d'un agent direct (30 %). Les groupes suivants sont plus enclins à s'adresser à un agent pour acheter:
 - Les personnes âgées de 45 ans et plus (34 %-40 %) par rapport à celles âgées de 18 à 24 ans (18 %).
 - Les personnes qui ont pris leur retraite (37%) par rapport à celles qui travaillent à plein temps (29%).

T3A. Où souscrivez-vous habituellement votre assurance automobile ? Taille de l'échantillon : Total n=1 455, Vulnérabilité faible/non vulnérable n=651, Vulnérabilité légère n=494, Vulnérabilité modérée n=245, Vulnérabilité élevée n=65 ; les répondants ont été classés en fonction de leur niveau de vulnérabilité défini par le nombre de marqueurs obtenus dans chaque catégorie (santé, capacité, événements de la vie et résilience). Cadre : Échantillon total

Expérience globale des relations avec un courtier ou un agent

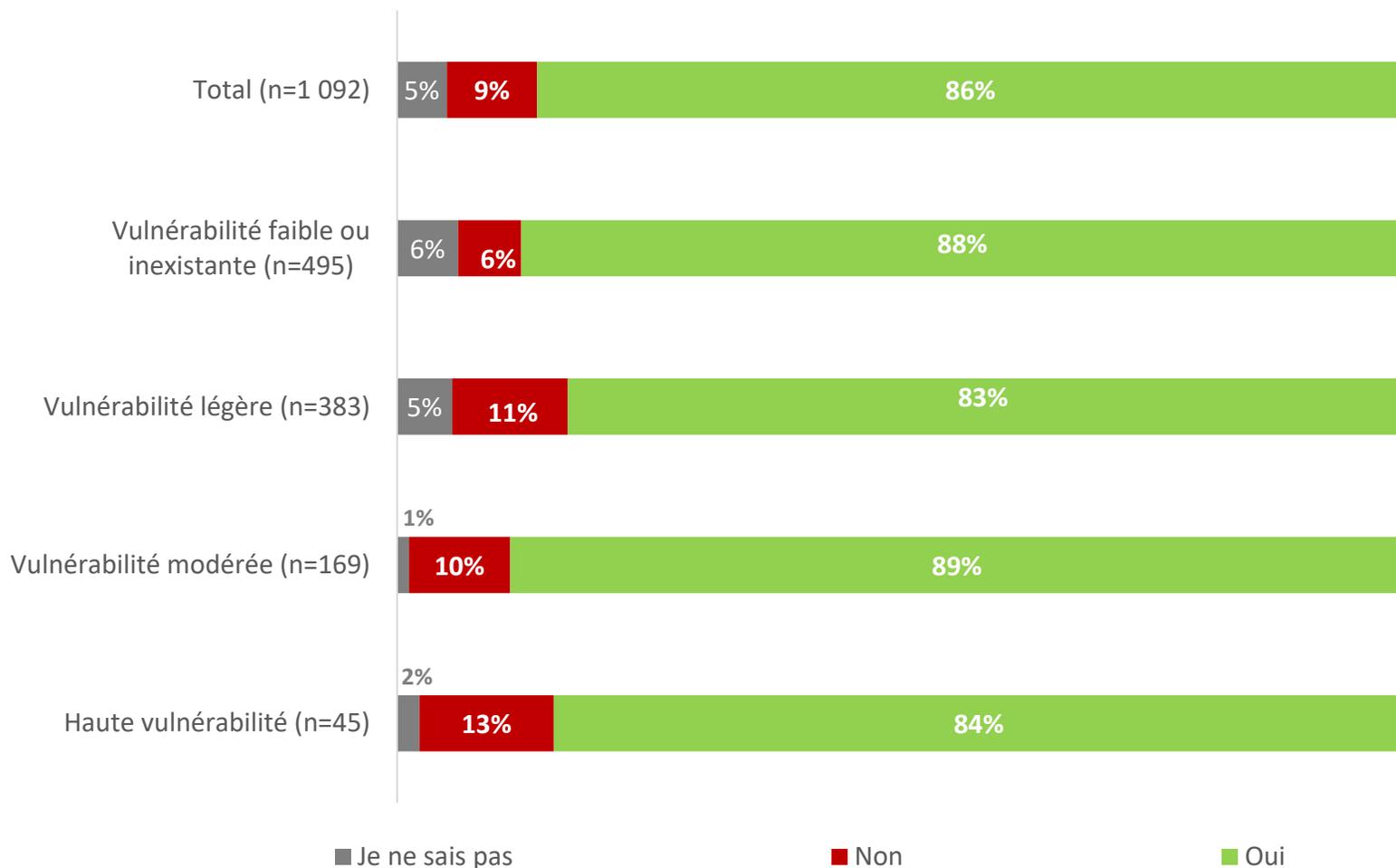


- Dans l'ensemble, 7 personnes sur 10 (TOP2 : 70%) sont satisfaites de leur expérience avec un courtier ou un agent pour leur achat d'assurance automobile. Les groupes qui ont une expérience significativement plus positive avec leur courtier sont les suivants:
 - Les personnes ayant une vulnérabilité financière faible ou nulle (TOP2 : 74%) par rapport à celles ayant une vulnérabilité financière modérée (TOP2 : 62%).
 - Les personnes dont le revenu du ménage est égal ou supérieur à 150 000 \$ (TOP2 : 75 %) par rapport à celles dont le revenu du ménage est compris entre 40 000 \$ et moins de 60 000 \$ (TOP2 : 64 %).
- De plus, les personnes qui affichent un taux d'insatisfaction significativement plus élevé à l'égard de leur expérience avec un courtier ou un agent lors de l'achat d'une assurance automobile appartiennent aux groupes suivants:
 - Ceux qui ont une vulnérabilité financière modérée (BTM2 : 21%) par rapport à ceux qui ont une faible vulnérabilité financière (BTM2 : 14%).
 - Ceux qui ont obtenu leur diplôme de l'enseignement secondaire (BTM2 : 21%) par rapport à ceux qui ont obtenu leur baccalauréat (BTM2 : 12%).

T3B. En pensant à la dernière fois que vous avez souscrit votre assurance automobile auprès d'un courtier ou d'un agent, dans quelle mesure avez-vous été satisfait de l'expérience globale que vous avez eue avec le courtier ou l'agent ? Taille de l'échantillon : Les répondants ont été classés en fonction de leur niveau de vulnérabilité, défini par le nombre de marqueurs obtenus dans chaque catégorie (santé, capacité, événements de la vie et résilience). Cadre : Répondants ayant souscrit leur assurance automobile auprès d'un courtier ou d'un agent direct.

L'expérience de la relation avec un courtier ou un agent

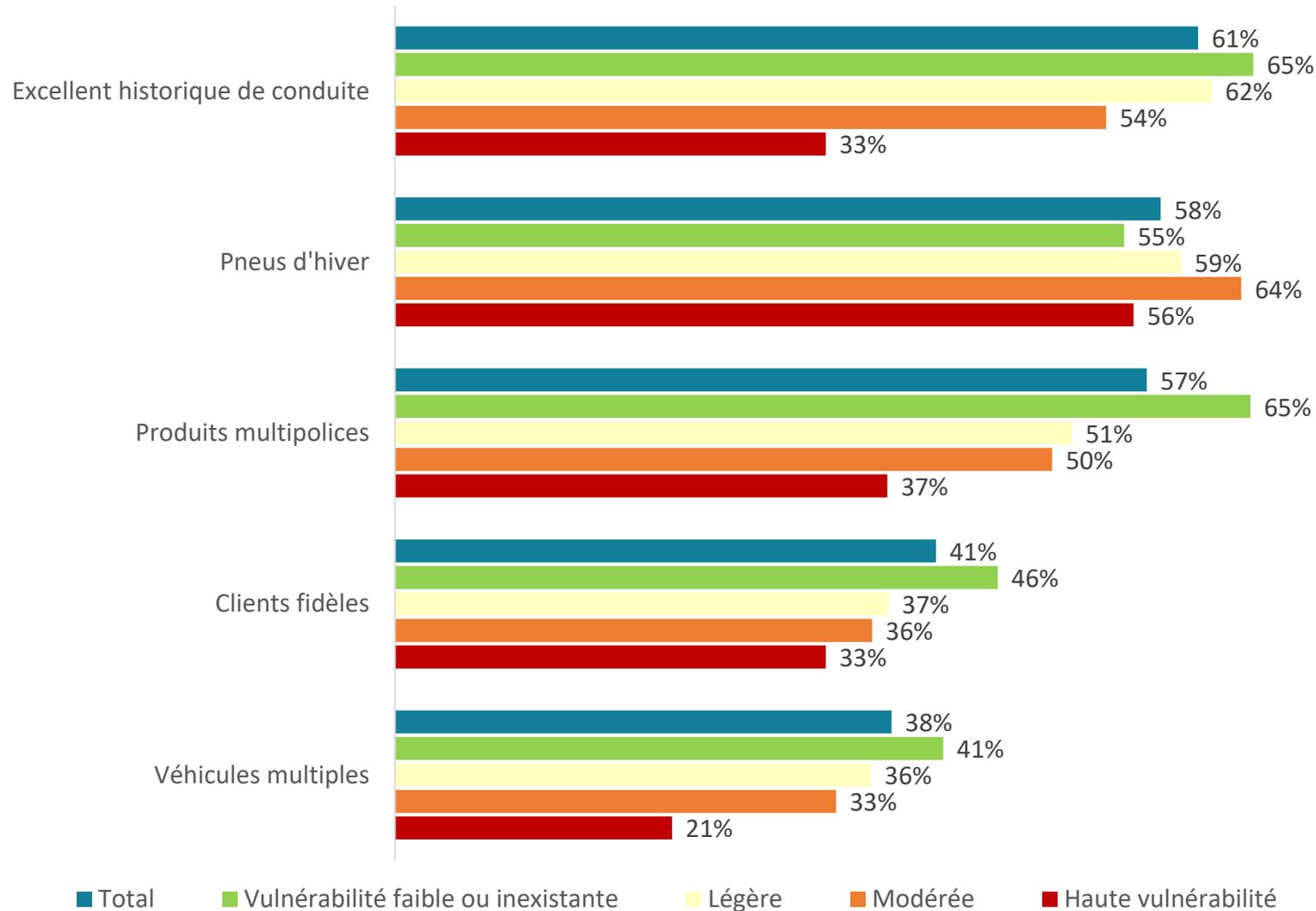
Les courtiers/agents ont fourni des informations suffisantes pour prendre une décision en connaissance de cause



- En général, 6 personnes sur 7 (86 %) ont déclaré que leur courtier ou leur agent leur avait fourni des informations suffisantes pour leur permettre de prendre des décisions éclairées concernant leur achat d'assurance automobile. Les groupes suivants sont significativement plus susceptibles d'affirmer cela:
 - Les personnes âgées de 55 à 64 ans (89 %) par rapport aux personnes âgées de 35 à 44 ans (83 %).
 - Les personnes qui s'identifient comme n'appartenant pas à une minorité visible (88 %) par rapport à celles qui s'identifient comme appartenant à une minorité visible (83 %).
 - Les personnes qui ont obtenu un diplôme d'études secondaires ou l'équivalent (93 %) par rapport à celles qui ont obtenu un certificat inférieur au baccalauréat, un baccalauréat et un diplôme professionnel ou de troisième cycle (82 %-87 %).
 - Les personnes à la retraite (90 %) par rapport à celles qui travaillent à temps plein (84 %).
- Seule une personne sur dix (9 %) a déclaré ne pas avoir reçu d'informations suffisantes pour prendre des décisions éclairées. Les groupes suivants sont nettement plus susceptibles de répondre à cette question:
 - Les personnes légèrement vulnérables (11 %) par rapport aux personnes les moins vulnérables (6 %).
 - Les personnes qui s'identifient à des minorités visibles (13 %) par rapport à celles qui s'identifient à des minorités non visibles (7 %).

T3C. La dernière fois que vous avez souscrit votre assurance automobile auprès d'un courtier ou d'un agent, celui-ci vous a-t-il fourni des informations suffisantes pour que vous puissiez prendre des décisions en connaissance de cause ? Taille de l'échantillon : Les répondants ont été classés en fonction de leur niveau de vulnérabilité, défini par le nombre de marqueurs obtenus dans chaque catégorie (santé, capacité, événements de la vie et résilience). Cadre : Répondants ayant souscrit leur assurance automobile auprès d'un courtier d'assurance ou d'un agent direct.

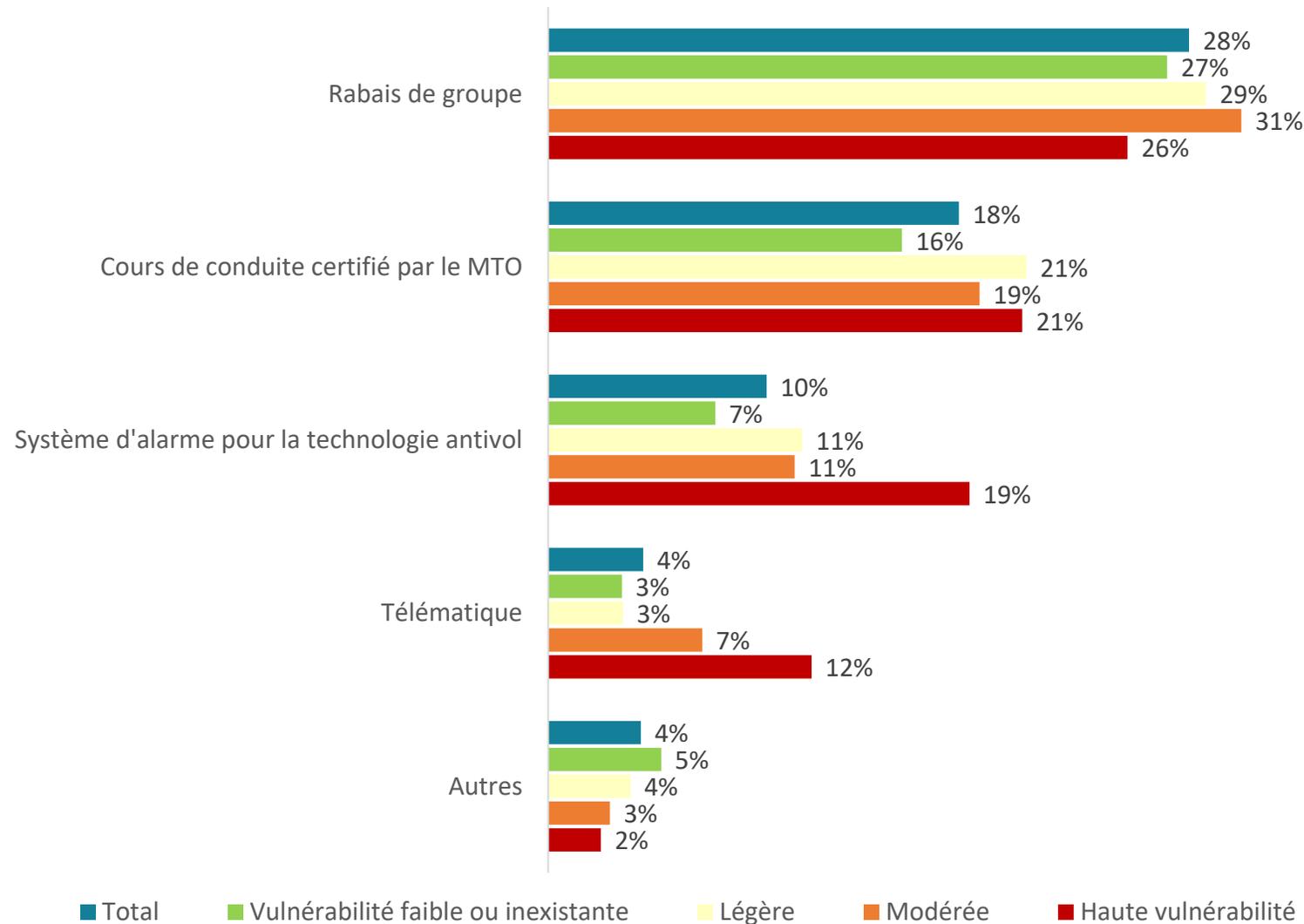
Types de rabais pour l'assurance automobile



- En général, les trois principaux types de réductions sont un excellent historique de conduite (61 %), les pneus d'hiver (58 %) et les produits multi-polices (57 %).
- Les groupes suivants sont nettement plus susceptibles de bénéficier d'une assurance auto à tarif réduit en raison d'excellents antécédents de conduite:
 - Les personnes présentant une vulnérabilité faible/nulle (65%), légère (62%) et modérée (54%) par rapport aux personnes présentant une vulnérabilité élevée (33%).
 - Les personnes âgées de 45 ans et plus (60-78 %) par rapport aux personnes âgées de 18 à 44 ans (33-49 %).
 - Les personnes qui s'identifient comme des minorités non visibles (65 %) par rapport à celles qui s'identifient comme des minorités visibles (50 %).

T5. Quelles sont les réductions dont vous bénéficiez sur votre assurance automobile ? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent. Taille de l'échantillon : Total n=1455, Vulnérabilité faible/non vulnérable n=651, Vulnérabilité légère n=494, Vulnérabilité modérée n=245, Vulnérabilité élevée n=65 ; les répondants ont été classés en fonction de leur niveau de vulnérabilité défini par le nombre de marqueurs recueillis dans chaque catégorie (santé, capacité, événements de la vie et résilience). Cadre : Répondants bénéficiant de réductions sur l'assurance automobile

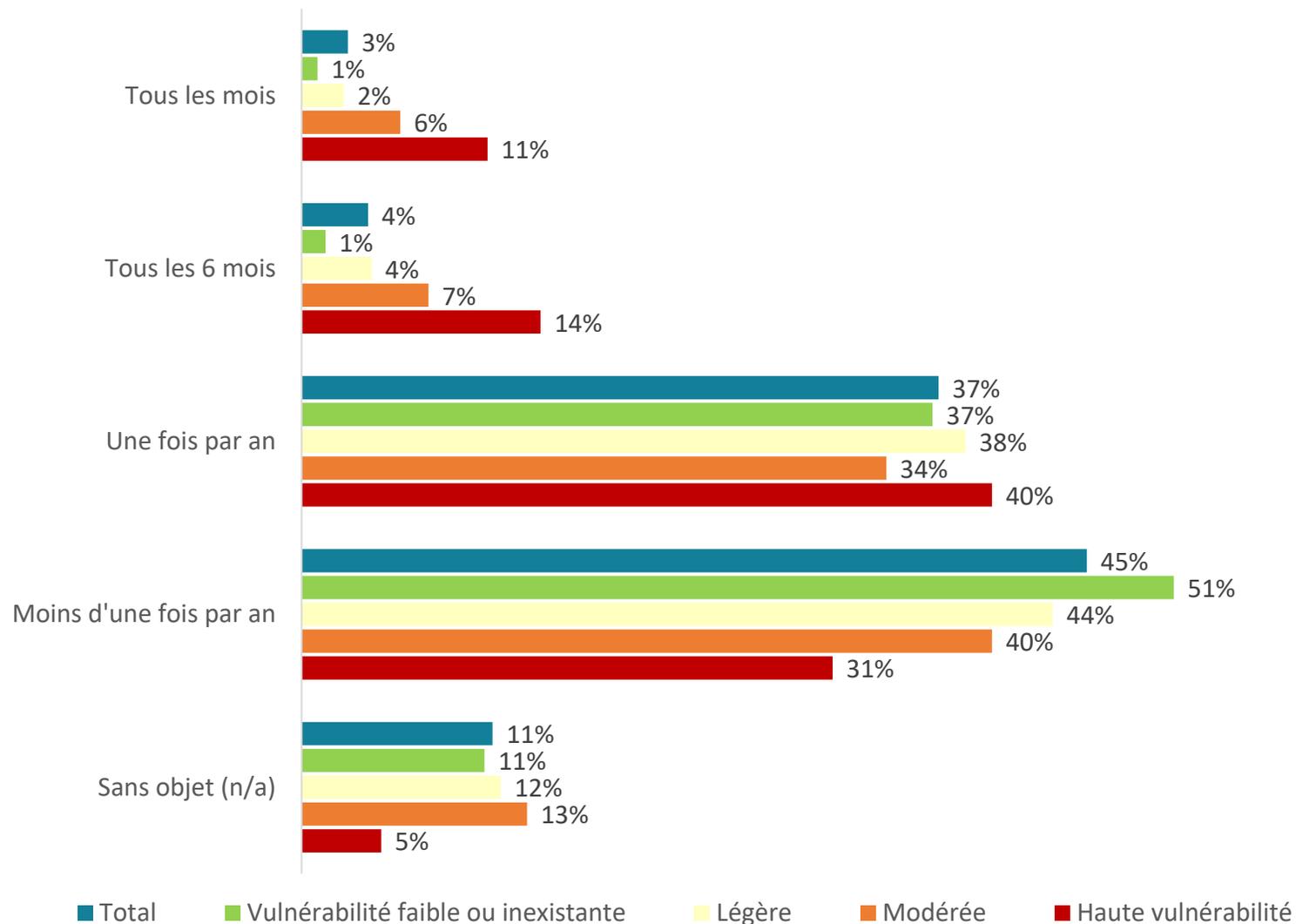
Types de rabais pour l'assurance automobile (suite)



- Le type de réduction le moins répandu est la télématique (4 %).

T5. Quelles sont les réductions dont vous bénéficiez sur votre assurance automobile ? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent. Taille de l'échantillon : Total n=954, Vulnérabilité faible/non vulnérable n=461, Vulnérabilité légère n=303, Vulnérabilité modérée n=147, Vulnérabilité élevée n=43 ; les répondants ont été classés en fonction de leur niveau de vulnérabilité défini par le nombre de marqueurs obtenus dans chaque catégorie (santé, capacité, événements de la vie et résilience). Cadre : Répondants bénéficiant de réductions sur l'assurance automobile

Fréquence des achats d'assurance automobile

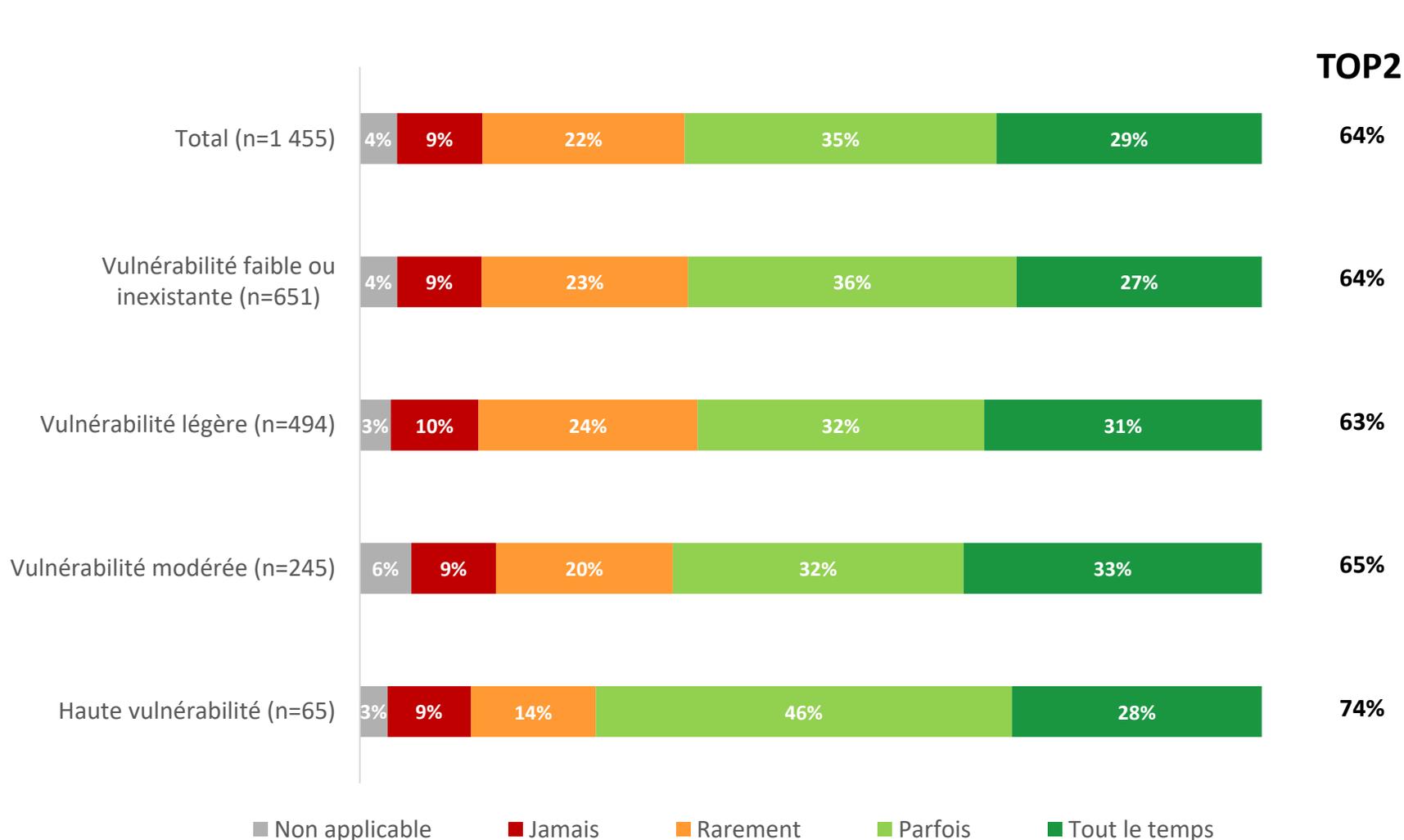


- Dans l'ensemble, 45% des gens achètent une assurance automobile moins d'une fois par an. Les personnes suivantes sont significativement plus susceptibles d'acheter une assurance automobile moins souvent qu'une fois par an:
 - Les personnes peu ou pas vulnérables (51%) par rapport à celles qui sont légèrement (44%), modérément (40%) et fortement (40%) vulnérables.
 - Les personnes âgées de 45 à 64 ans (51-52 %) par rapport aux personnes âgées de 18 à 44 ans (36-42 %).
 - Les personnes dont le revenu du ménage est supérieur ou égal à 100 000 dollars (51 %), contre 20 000 dollars ou moins (34 %) et 60 000 à 100 000 dollars (40 %-41 %).
 - Les personnes qui s'identifient à des minorités non visibles (51 %) par rapport à celles qui s'identifient à des minorités visibles (33 %).
- En 2020, 18 % des personnes interrogées ont déclaré avoir acheté des polices d'assurance automobile en ligne au cours de l'année écoulée*.

*Note: La question du sondage de 2020 était la suivante : "Au cours de l'année écoulée, avez-vous (cochez toutes les réponses qui s'appliquent)..."

T6a. Lequel des énoncés suivants décrit le mieux la fréquence à laquelle vous magasinez votre assurance automobile ? Taille de l'échantillon : Total n=1 455, Vulnérabilité faible/non vulnérable n=651, Vulnérabilité légère n=494, Vulnérabilité modérée (n=245), Vulnérabilité élevée n=65 ; les répondants ont été classés en fonction de leur niveau de vulnérabilité défini par le nombre de marqueurs obtenus dans chaque catégorie (santé, capacité, événements de la vie et résilience). Cadre : Échantillon total

Comparaison de différents prestataires d'assurance

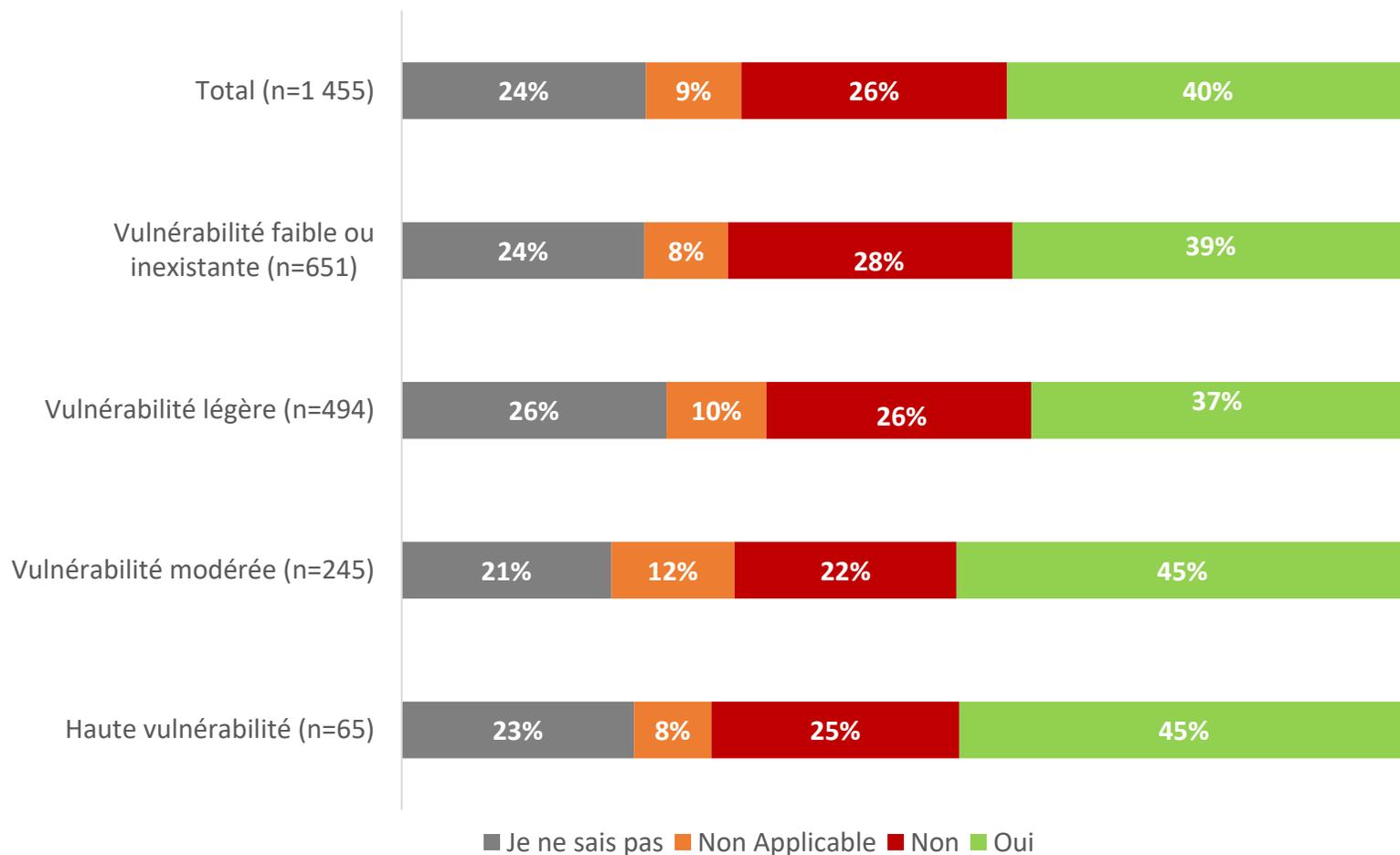


- Dans l'ensemble, environ 2 personnes sur 3 (TOP2 : 64%) comparent différents assureurs lorsqu'elles achètent une assurance automobile. Les personnes suivantes sont significativement plus enclines à comparer différents assureurs lors de l'achat d'une assurance automobile:
 - Les personnes âgées de 18 à 44 ans (TOP2 : 68%-77%) par rapport à celles âgées de 55 ans et plus (TOP2 : 51%-56%).
 - Les hommes (TOP2 : 67%) par rapport aux femmes (TOP2 : 61%).
 - Les minorités visibles (TOP2 : 77%) par rapport aux minorités non visibles (TOP2 : 59%).
 - Les salariés et les chômeurs (TOP2 : 64% - 71%) par rapport aux retraités (TOP2 : 51%).
- En 2020, 16 % des personnes interrogées ont déclaré avoir envisagé de changer de fournisseur d'assurance automobile et avoir cherché à obtenir des devis compétitifs pour leur assurance automobile*.

*Note: La question du sondage 2020 était la suivante : "Au cours de l'année écoulée, avez-vous (cochez toutes les réponses qui s'appliquent)..."

T6b. Lors de l'achat d'une assurance automobile, à quelle fréquence comparez-vous les différents assureurs ? Taille de l'échantillon : Les répondants ont été classés en fonction de leur niveau de vulnérabilité, défini par le nombre de marqueurs obtenus dans chaque catégorie (santé, capacités, événements de la vie et résilience). Cadre : Échantillon total

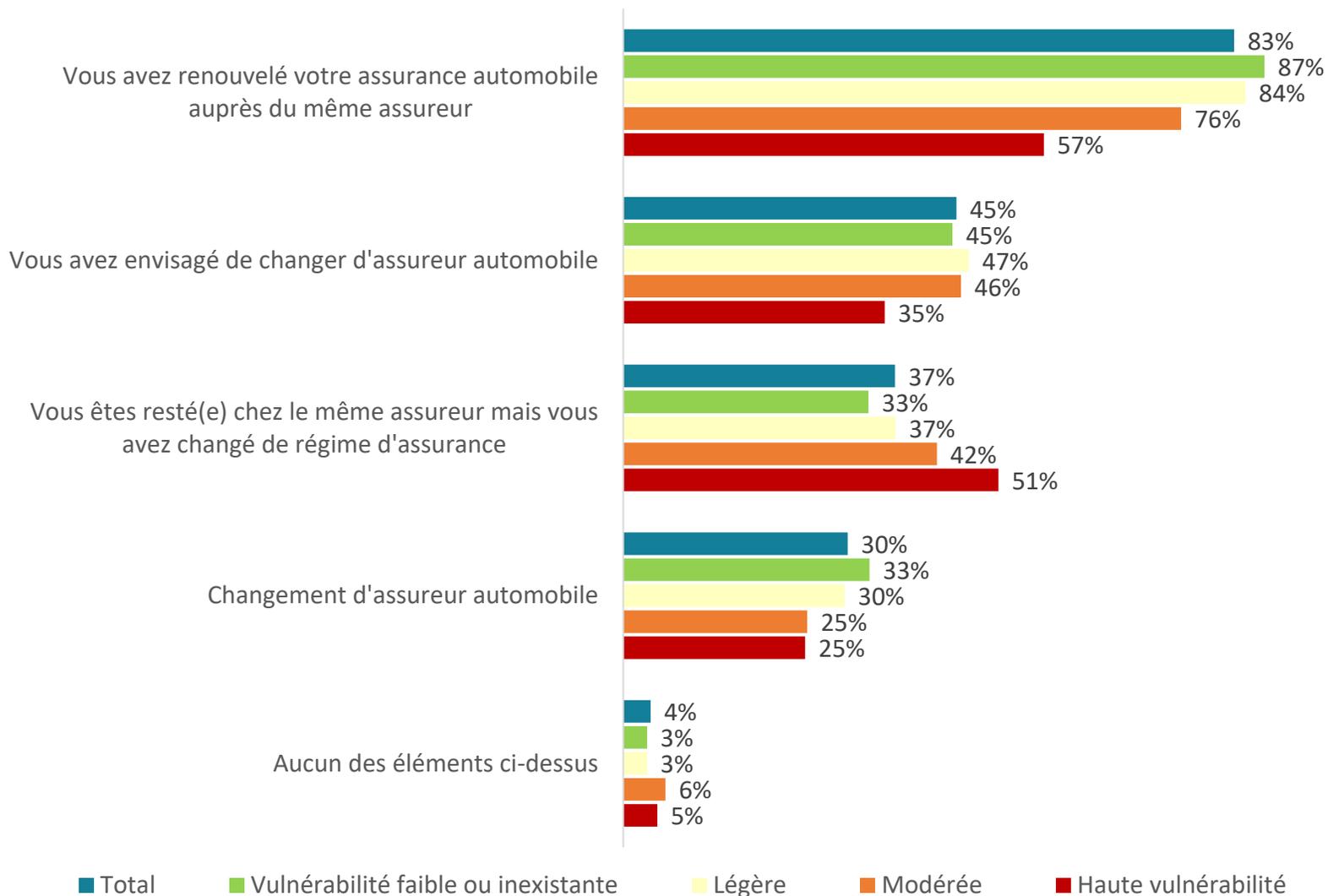
Comparaison des tarifs : Changement de fournisseur d'assurance automobile



- En général, 2 personnes sur 5 (40%) ont déclaré avoir obtenu de meilleurs tarifs lorsqu'elles ont changé d'assureur automobile. Les répondants suivants sont significativement plus susceptibles d'obtenir de meilleurs tarifs lorsqu'ils changent de fournisseur d'assurance automobile:
 - Les personnes âgées de 25 à 54 ans (43%-48%) par rapport à celles âgées de 65 à 74 ans (21%-30%).
 - Les hommes (43%) par rapport aux femmes (37%).
 - Les personnes qui s'identifient à des minorités visibles (46 %) par rapport à celles qui s'identifient à des minorités non visibles (38 %).
 - Les personnes employées à temps plein (46 %) ou les travailleurs indépendants (40 %) par rapport aux retraités (30 %).
 - Les personnes titulaires d'un certificat inférieur au baccalauréat(42 %) ou d'un baccalauréat (44 %) par rapport aux personnes titulaires d'un diplôme d'enseignement secondaire (31 %).
- Par ailleurs, environ une personne sur quatre (26 %) a déclaré qu'elle n'avait pas obtenu de meilleurs tarifs lorsqu'elle avait changé d'assureur automobile.
- Un autre quart (24 %) a déclaré ne pas savoir.

T7. D'après votre expérience, obtenez-vous un meilleur tarif lorsque vous changez d'assureur automobile ? Taille de l'échantillon : Les répondants ont été classés en fonction de leur niveau de vulnérabilité, défini par le nombre de marqueurs obtenus dans chaque catégorie (santé, capacités, événements de la vie et résilience). Cadre : Échantillon total

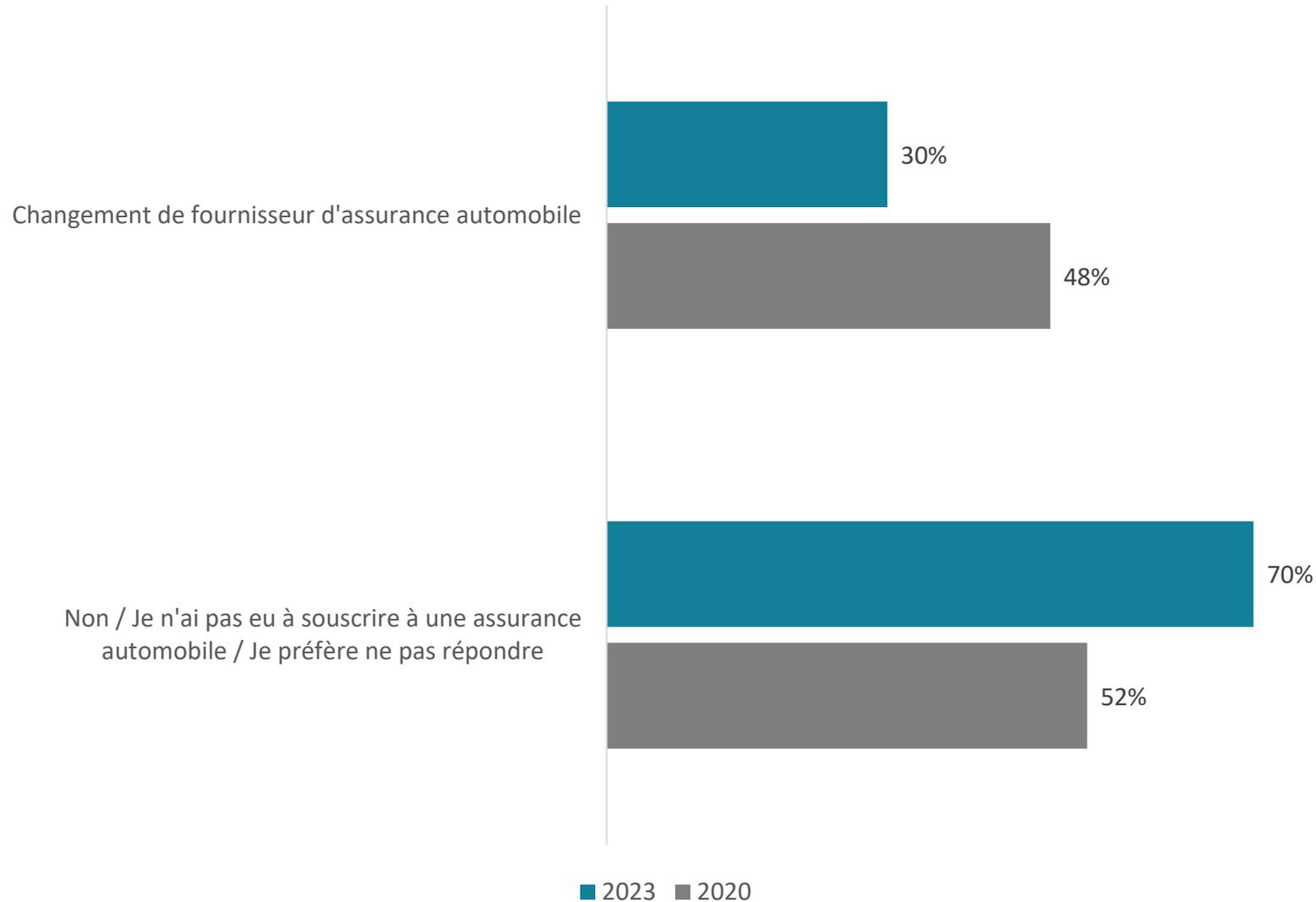
Renouvellement ou changement d'assurance automobile



- Environ 4 personnes sur 5 (83%) ont déclaré avoir renouvelé leur assurance automobile auprès du même assureur. Les personnes suivantes sont nettement plus susceptibles de l'avoir fait :
 - Les personnes ayant une vulnérabilité financière faible/pas de vulnérabilité (87%), légère (84%) et modérée (76%) par rapport aux personnes ayant une vulnérabilité financière élevée (57%).
 - Les personnes âgées de 45 ans et plus (87%-92%) par rapport aux personnes âgées de 44 ans et moins (69%-78%).
 - Les travailleurs indépendants (93 %) et les retraités (91 %) par rapport aux salariés à temps plein, aux salariés à temps partiel, aux chômeurs et aux étudiants (71 %-80 %).
 - Les personnes dont le revenu du ménage est égal ou supérieur à 40 000 dollars (80 %-93 %) par rapport à celles dont le revenu du ménage est inférieur à 20 000 dollars (59 %).
- D'autre part, 45 % des personnes interrogées ont déclaré avoir envisagé de changer de fournisseur d'assurance automobile.
- Enfin, 3 personnes sur 10 (30 %) ont déjà changé de fournisseur d'assurance automobile.

T8. Dans le passé, avez-vous déjà fait ce qui suit ? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent. Taille de l'échantillon : Total n=1 455, Vulnérabilité faible/non vulnérable n=651, Vulnérabilité légère n=494, Vulnérabilité modérée (n=245), Vulnérabilité élevée (n=65) ; les répondants ont été classés en fonction de leur niveau de vulnérabilité défini par le nombre de marqueurs obtenus dans chaque catégorie (santé, capacité, événements de la vie et résilience). Cadre : Échantillon total

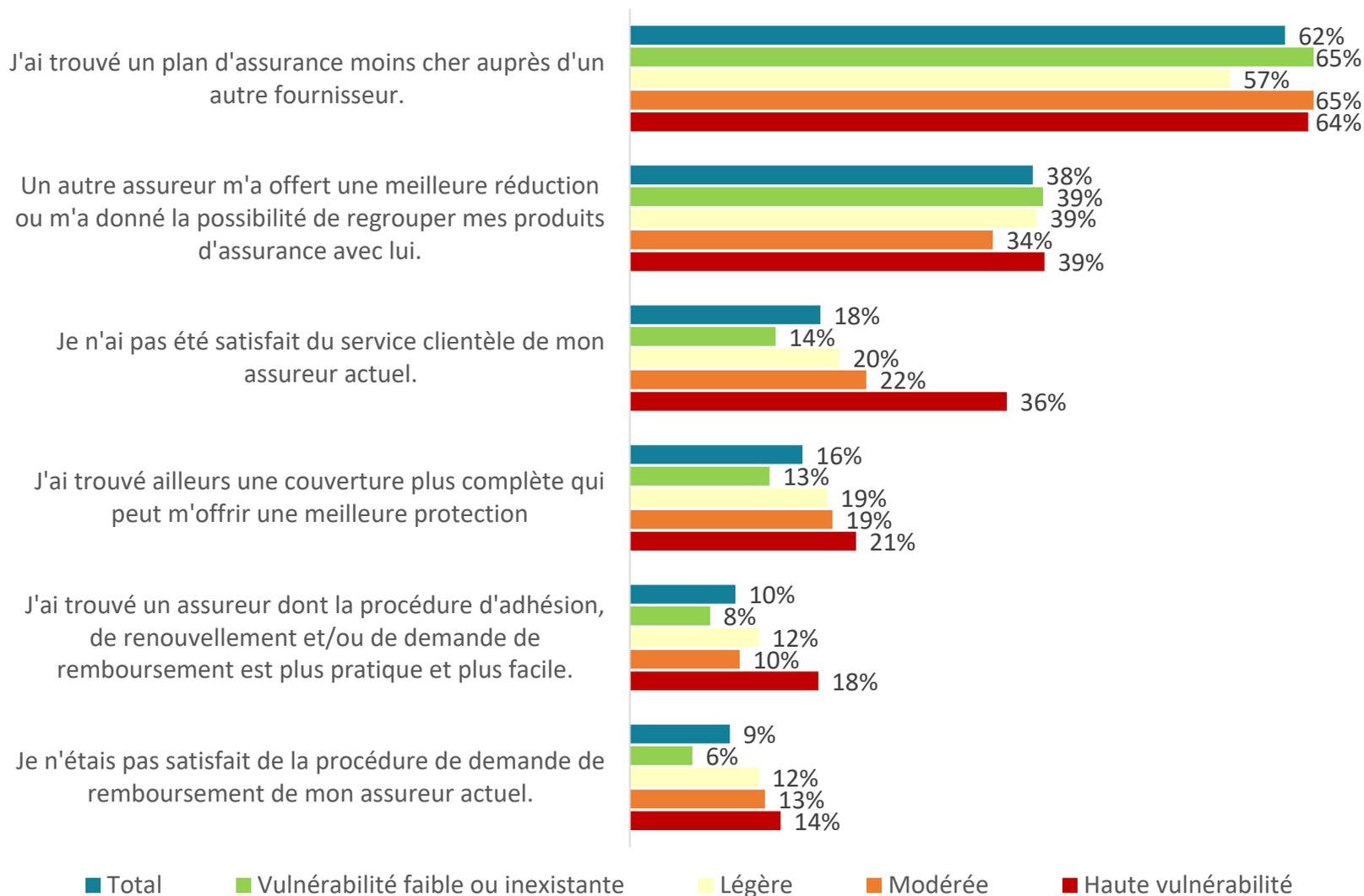
Renouvellement ou changement d'assurance automobile (Comparaison des résultats sondage 2023 / 2020)



- 3 personnes sur 10 (30 %) ont déclaré avoir changé de fournisseur d'assurance automobile dans le passé. Il s'agit d'une baisse par rapport à 2020, où 48 % des personnes interrogées ont déclaré avoir changé de fournisseur d'assurance automobile..

T8. Dans le passé, avez-vous déjà fait ce qui suit ? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent. Taille de l'échantillon : 2023 Total n=1 455, 2020 Total n=1 119
Échantillon total *Note : La question de l'enquête de 2020 demandait "Avez-vous déjà changé de fournisseur d'assurance automobile ?" avec des options de réponse : Oui / Non / Je n'ai pas eu à souscrire d'assurance automobile / Je préfère ne pas répondre.

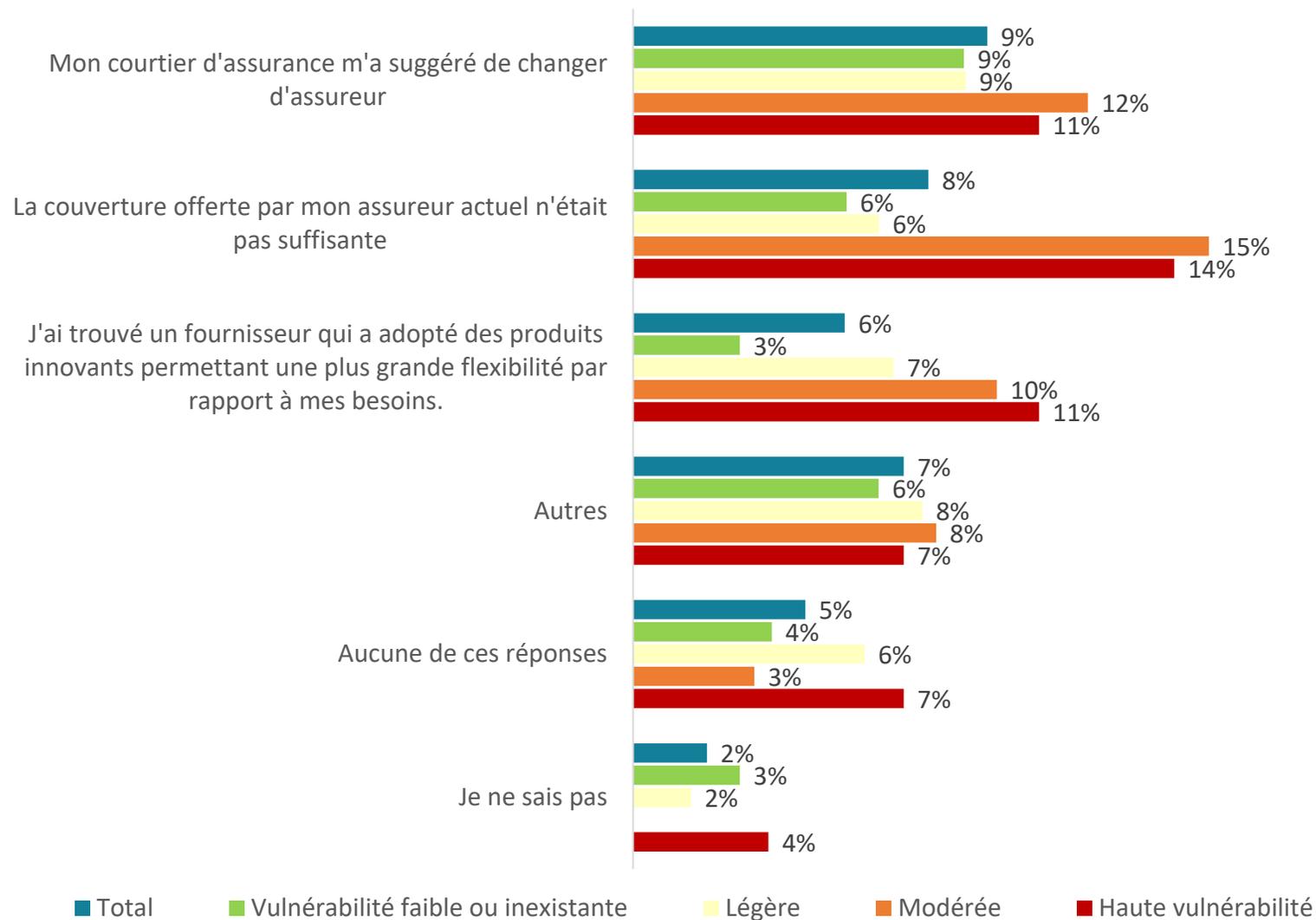
Raisons de changer d'assurance automobile



- Dans l'ensemble, les principales raisons pour lesquelles les personnes envisagent de changer d'assurance automobile sont la recherche d'une assurance moins chère auprès d'un autre fournisseur (62 %) et la découverte d'un meilleur rabais auprès d'un autre assureur (38 %).
- Les personnes peu ou pas vulnérables financièrement (65%) sont beaucoup plus susceptibles d'envisager de changer ou de modifier leur assurance automobile parce qu'elles ont trouvé une assurance moins chère, par rapport à celles qui sont légèrement vulnérables financièrement (57%).

T9. Pourquoi avez-vous envisagé de changer d'assureur automobile ? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent. Taille de l'échantillon : Total n=770, Vulnérabilité faible/pas de vulnérabilité n=355, Vulnérabilité légère n=262, Vulnérabilité modérée n=125, Vulnérabilité élevée n=28 ; les répondants ont été classés en fonction de leur niveau de vulnérabilité défini par le nombre de marqueurs obtenus dans chaque catégorie (santé, capacité, événements de la vie et résilience). Cadre : Répondants ayant envisagé de changer ou ayant changé de fournisseur d'assurance automobile

Raisons de changer d'assurance automobile (suite)



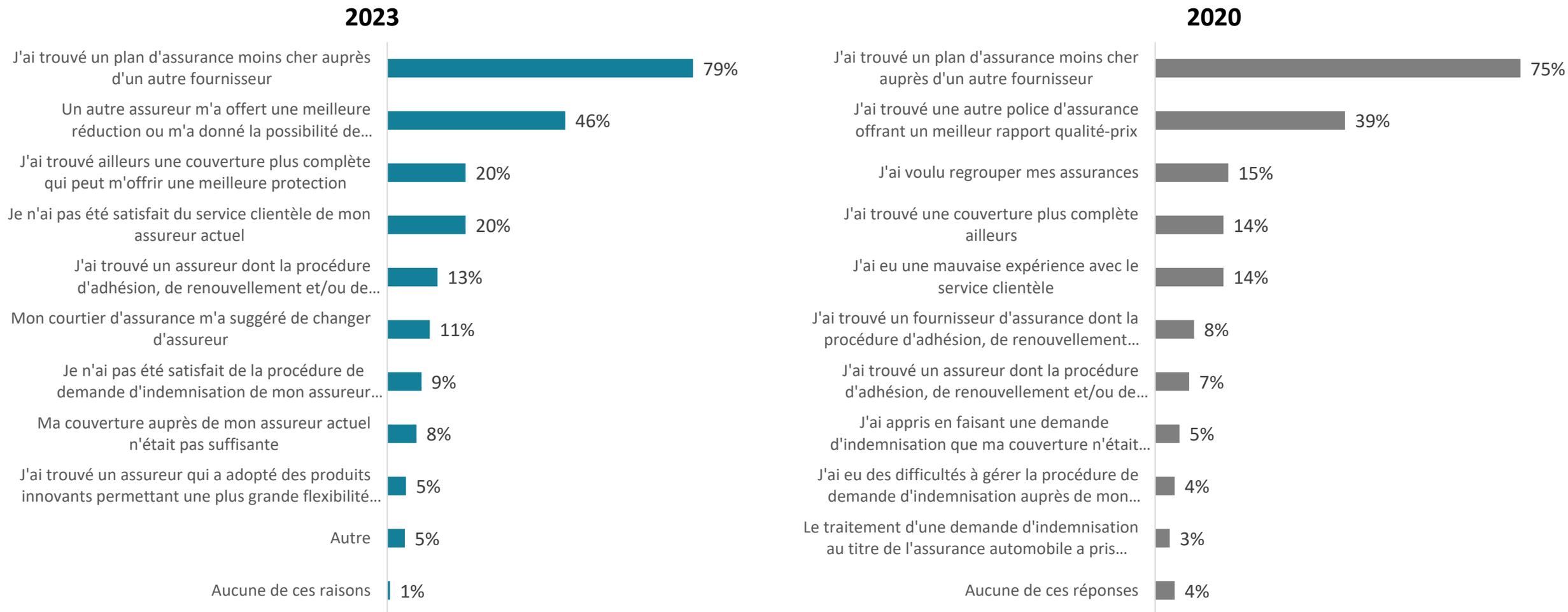
- Voici un aperçu des raisons pour lesquelles les gens ont envisagé de changer de fournisseur d'assurance automobile ou en ont changé.

T9. Pourquoi avez-vous envisagé de changer d'assureur automobile ? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent. Taille de l'échantillon : Total n=770, Vulnérabilité faible/pas de vulnérabilité n=355, Vulnérabilité légère n=262, Vulnérabilité modérée n=125, Vulnérabilité élevée n=28 ; les répondants ont été classés en fonction de leur niveau de vulnérabilité défini par le nombre de marqueurs obtenus dans chaque catégorie (santé, capacité, événements de la vie et résilience). Cadre : Répondants ayant envisagé de changer ou ayant changé de fournisseur d'assurance automobile

Raisons de changer d'assurance automobile

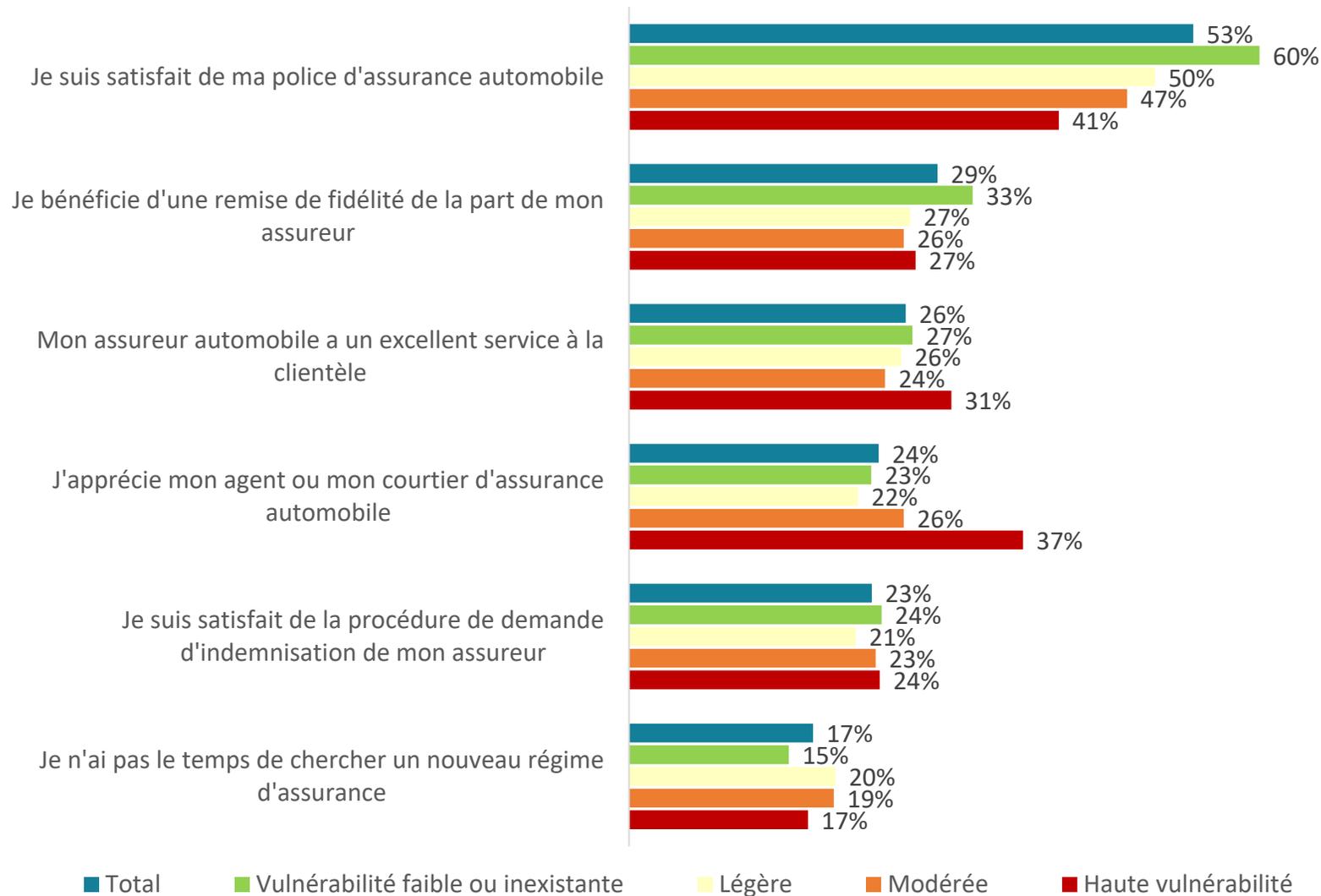
(Comparaison des résultats 2023 / 2020)

Les principales raisons pour lesquelles les particuliers ont changé de fournisseur d'assurance automobile sont similaires en 2023 et en 2020 : ils ont trouvé un plan d'assurance moins cher, ou ils ont trouvé une meilleure réduction ailleurs / ils ont trouvé une police qui offrait un meilleur rapport qualité-prix..



T9. Pourquoi avez-vous changé d'assureur automobile ? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent. Taille de l'échantillon : 2023 Total n=442, 2020 Total n=537.
Cadre : Répondants ayant changé de fournisseur d'assurance automobile. Note : À des fins de comparaison, les répondants qui ont envisagé de changer de fournisseur d'assurance automobile ont été exclus de l'analyse.

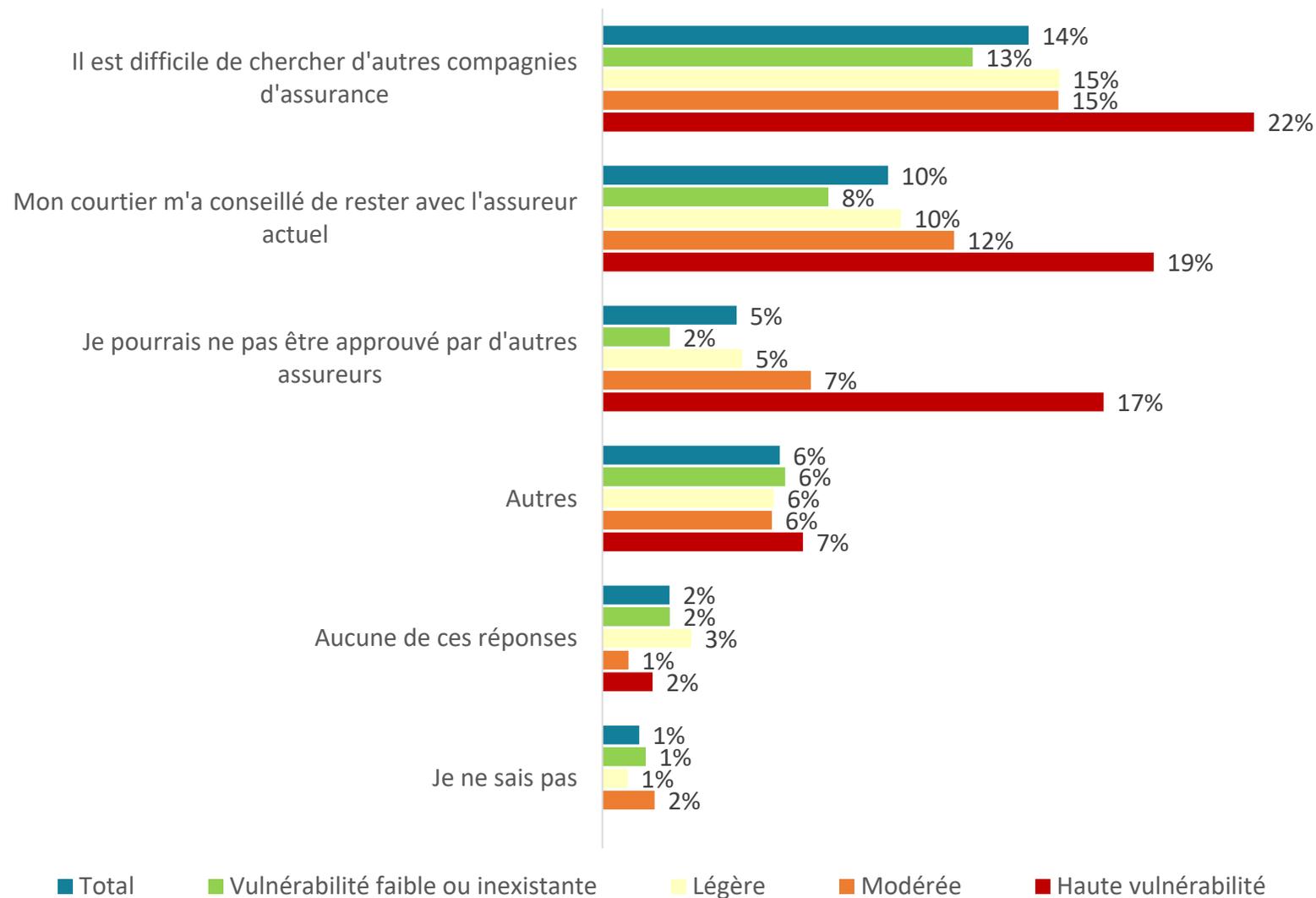
Raisons de rester avec le même fournisseur



- En général, la moitié des personnes interrogées (53 %) déclarent rester chez leur assureur automobile actuel parce qu'elles sont satisfaites de leur police. Les groupes suivants sont significativement plus susceptibles de rester chez leur assureur automobile actuel parce qu'ils sont satisfaits de leur police:
 - Les personnes peu ou pas vulnérables (60 %) par rapport aux personnes légèrement (50 %), modérément (47 %) et fortement (41 %) vulnérables.
 - Les personnes âgées de 65 ans et plus (70%) par rapport aux personnes âgées de 18 à 54 ans (42-51%).
 - Les retraités (71 %) par rapport aux employés et aux chômeurs (47 %-51 %).
 - Les personnes dont le revenu du ménage est compris entre 20 000 et 60 000 dollars et 80 000 dollars ou plus (51%-58%) par rapport à celles dont le revenu est inférieur à 20 000 dollars (33%).
 - Les minorités non visibles (57 %) par rapport aux minorités visibles (46 %).
- Par ailleurs, environ 3 personnes sur 10 (29 %) ont déclaré être restées chez leur fournisseur actuel en raison de la remise de fidélité qu'elles ont reçue.

T10. Pourquoi êtes-vous resté(e) chez le même assureur ? Pourquoi êtes-vous resté(e) chez le même assureur après avoir envisagé de changer de fournisseur d'assurance automobile ? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent. Taille de l'échantillon : Total n=1367, Vulnérabilité faible/pas de vulnérabilité n=615, Vulnérabilité légère n=466, Vulnérabilité modérée n=227, Vulnérabilité élevée n=59 ; les répondants ont été classés en fonction de leur niveau de vulnérabilité défini par le nombre de marqueurs obtenus dans chaque catégorie (santé, capacité, événements de la vie et résilience). Cadre : Répondants ayant renouvelé/resté chez le même assureur/envisagé de changer d'assureur

Raisons de rester avec le même fournisseur (suite)



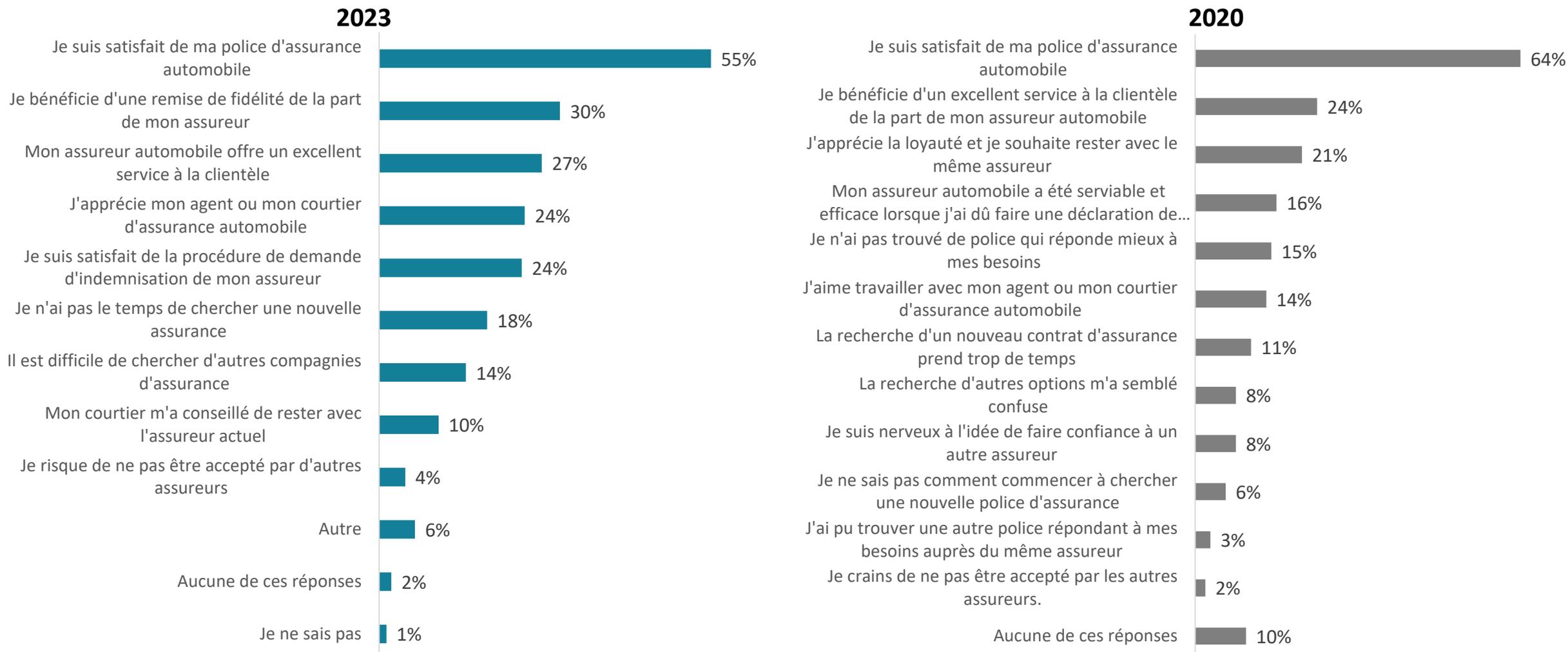
- Les personnes présentant une vulnérabilité élevée sont nettement plus susceptibles de rester chez le même assureur pour les raisons suivantes:
 - Leur courtier leur a conseillé de rester avec l'assureur actuel (19 %) par rapport à ceux qui sont peu ou pas vulnérables (8 %).
 - L'assurance pourrait ne pas être approuvée par d'autres assureurs (17 %) par rapport aux personnes peu ou pas vulnérables (2 %) ou légèrement vulnérables (5 %).

T10. Pourquoi êtes-vous resté(e) chez le même assureur ? Pourquoi êtes-vous resté(e) chez le même assureur après avoir envisagé de changer de fournisseur d'assurance automobile ? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent. Taille de l'échantillon : Total n=1 367, Vulnérabilité faible/pas de vulnérabilité n=615, Vulnérabilité légère n=466, Vulnérabilité modérée n=227, Vulnérabilité élevée n=59 ; les répondants ont été classés en fonction de leur niveau de vulnérabilité défini par le nombre de marqueurs obtenus dans chaque catégorie (santé, capacité, événements de la vie et résilience). Cadre : Répondants ayant renouvelé/resté chez le même assureur/envisagé de changer d'assureur

Raisons de rester avec le même fournisseur

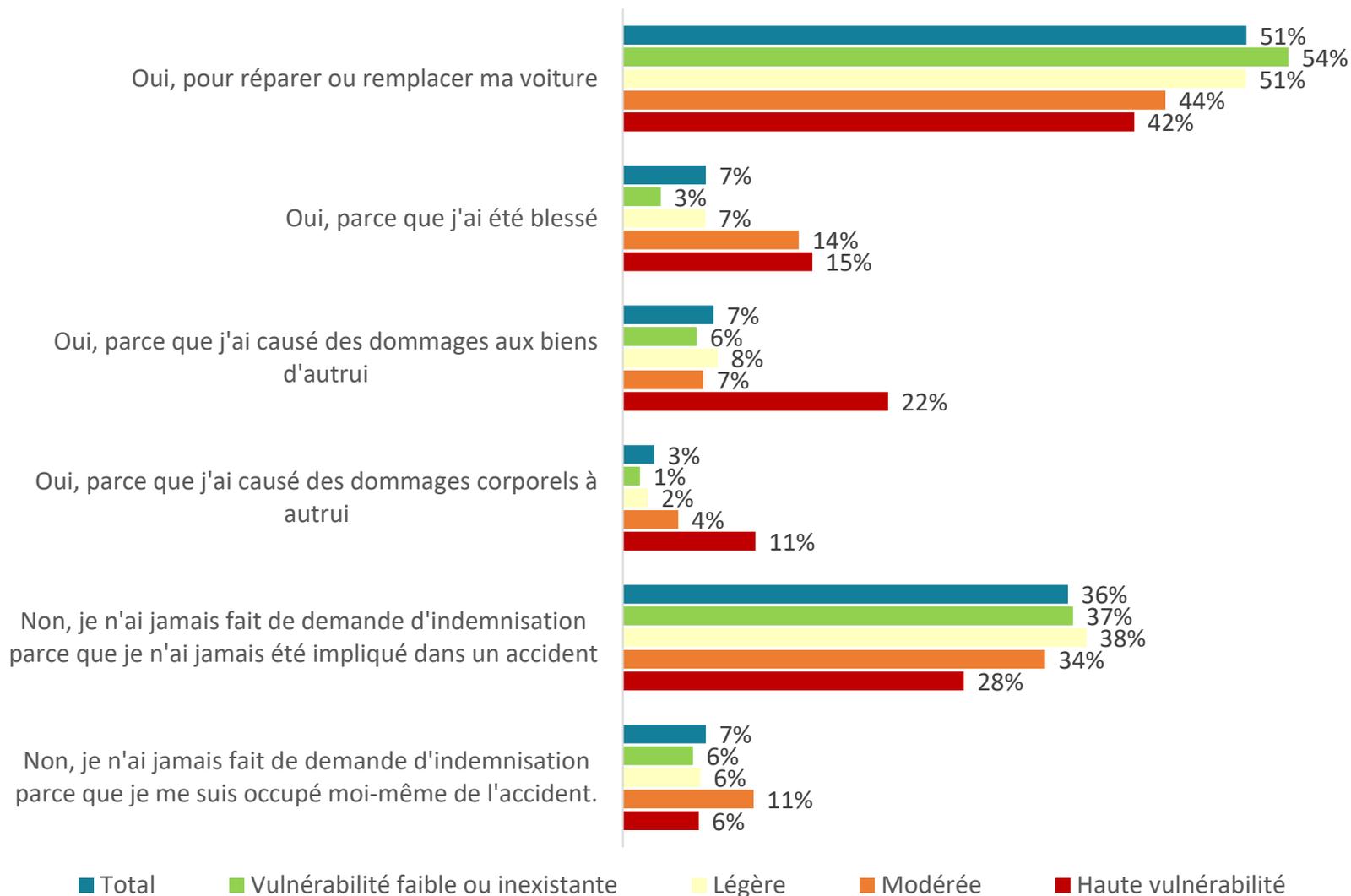
(Comparaison des résultats 2023 / 2020)

La principale raison pour laquelle les gens restent chez le même fournisseur est la même en 2023 et en 2020 : ils sont satisfaits de leur police d'assurance.



T10. Pourquoi êtes-vous resté(e) chez le même prestataire ? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent. Taille de l'échantillon : 2023 Total n=1 312, 2020 Total n=430.
Cadre : Répondants qui sont restés avec le même fournisseur d'assurance automobile. Remarque : À des fins de comparaison, pour les données de 2023, seuls les répondants ayant déclaré avoir renouvelé leur assurance automobile auprès du même assureur ou être restés chez le même fournisseur d'assurance automobile ont été inclus dans l'analyse.

Demande d'indemnisation en matière d'assurance automobile

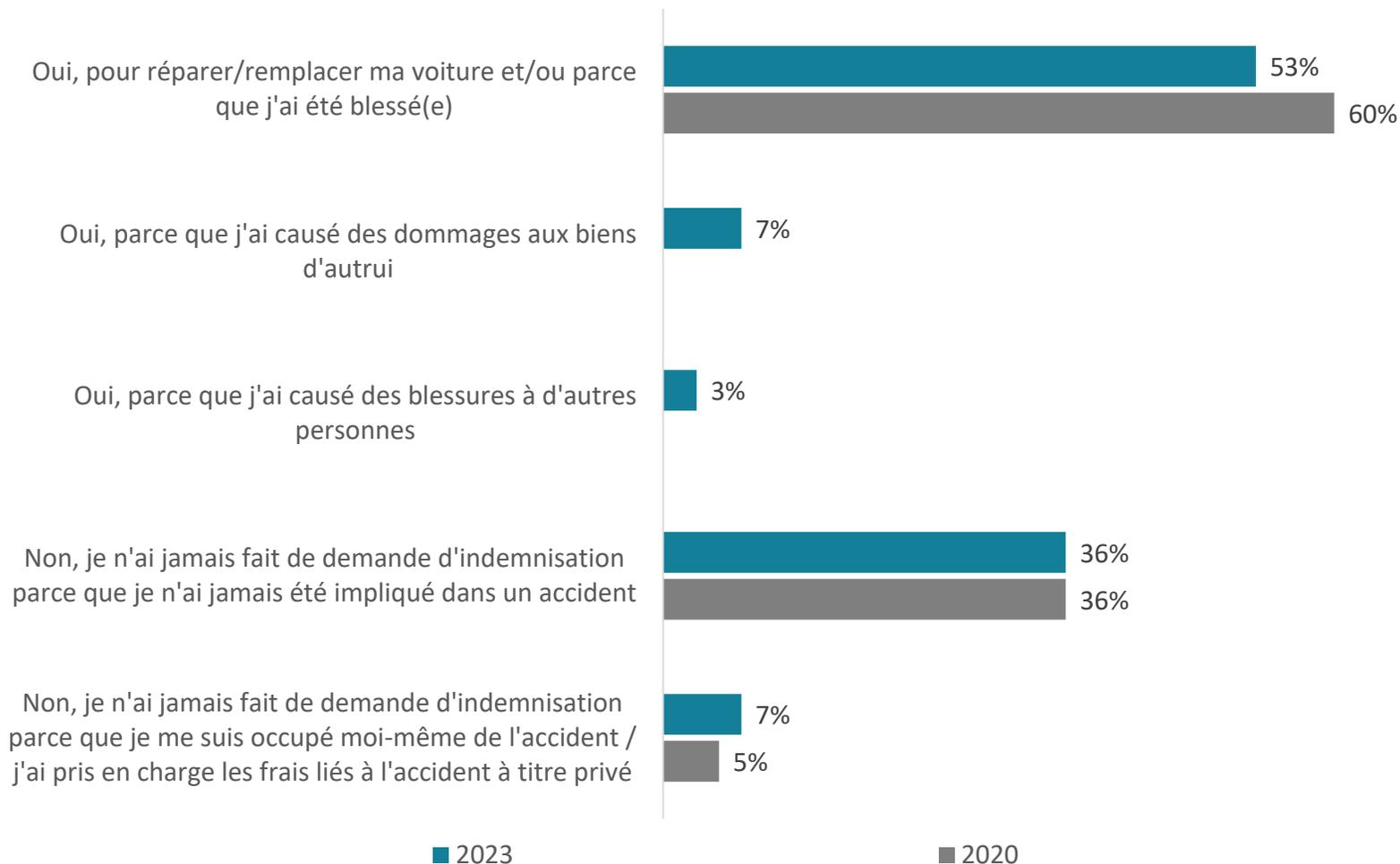


- Dans l'ensemble, environ la moitié des personnes interrogées (51%) ont déclaré avoir fait une demande d'indemnisation auprès d'une assurance automobile pour réparer ou remplacer leur voiture. Les personnes suivantes sont significativement plus susceptibles de répondre à cette question:
 - Les personnes peu ou pas vulnérables financièrement (54%) par rapport aux personnes moyennement vulnérables financièrement (44%).
 - Les personnes âgées de 55 ans et plus (59%-73%) par rapport à celles âgées de 18 à 44 ans (39%-43%).
 - Les retraités (67 %) par rapport aux salariés, aux chômeurs et aux étudiants (37 %-50 %).
 - Les personnes dont le revenu du ménage est égal ou supérieur à 150 000 \$ (57 %), contre 60 000 \$ ou moins (39 %-46 %).
 - Les personnes qui s'identifient à des minorités non visibles (55 %) par rapport à celles qui s'identifient à des minorités visibles (40 %).
- Par ailleurs, environ une personne sur trois (36 %) a déclaré ne pas avoir fait de demande d'indemnisation auprès d'une assurance automobile parce qu'elle n'a jamais été impliquée dans un accident. Les personnes suivantes sont nettement plus susceptibles de déclarer cela:
 - Les personnes âgées de 18 à 54 ans (40%-45%) par rapport aux 55 ans et plus (14%-31%).
 - Les femmes (40%) par rapport aux hommes (32%).
 - Les minorités visibles (42%) par rapport aux minorités non visibles (34%).
 - Les salariés et les étudiants (37%-47%) par rapport aux retraités (23%).

T11. Avez-vous déjà fait une demande d'indemnisation au titre de l'assurance automobile ? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent. Taille de l'échantillon : Total n=1 455, Vulnérabilité faible/non vulnérable n=651, Vulnérabilité légère n=494, Vulnérabilité modérée n=245, Vulnérabilité élevée n=65 ; les répondants ont été classés en fonction de leur niveau de vulnérabilité défini par le nombre de marqueurs obtenus dans chaque catégorie (santé, capacité, événements de la vie et résilience). Cadre : Échantillon total

Demande d'indemnisation en matière d'assurance automobile

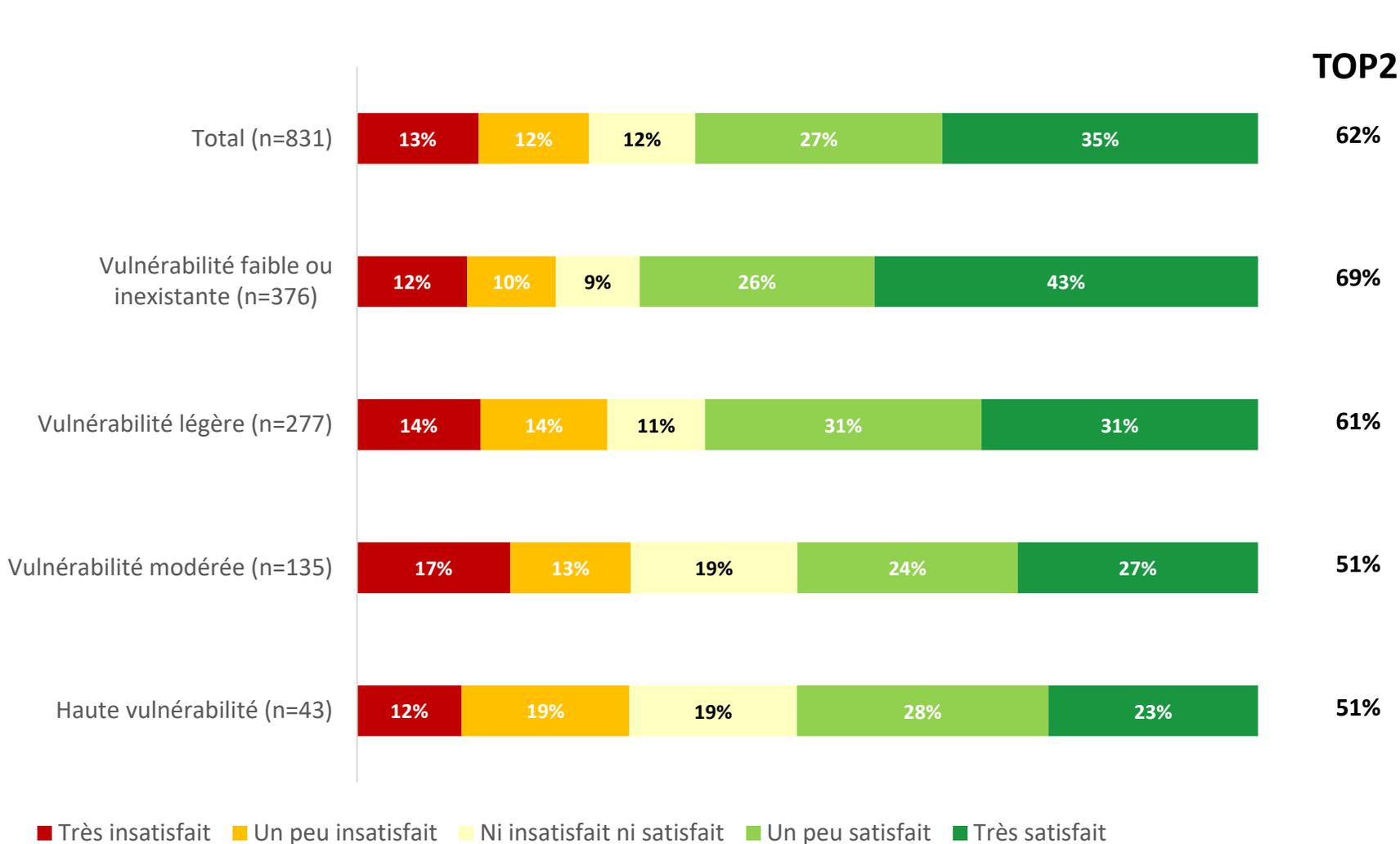
(Comparaison des résultats 2023 / 2020)



- En 2023, 1 personne sur 2 (53 %) a déclaré avoir fait une demande d'indemnisation pour réparer ou remplacer sa voiture ou parce qu'elle avait été blessée. Il s'agit d'une baisse par rapport à 2020, où 60 % des personnes interrogées avaient répondu de la sorte.
- La même proportion de répondants a déclaré n'avoir jamais fait de demande d'indemnisation parce qu'ils n'ont jamais été impliqués dans un accident (36 %).

T11. Avez-vous déjà fait une demande d'indemnisation au titre de l'assurance automobile ? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent. Taille de l'échantillon : 2023 Total n=1 455, 2020 Total n=943 Cadre : Échantillon total. Note : Les réponses des personnes ayant répondu "Non, car je n'ai pas d'assurance automobile" et "Je préfère ne pas le dire" en 2020 ont été exclues de l'analyse à des fins de comparaison. Les options de réponse "Oui, pour réparer/remplacer ma voiture", "Oui, parce que j'ai été blessé" et "Oui, à la fois pour réparer/remplacer ma voiture et parce que j'ai été blessé" ont été combinées à des fins de comparaison. En 2020, il s'agissait d'une question à choix unique, mais en 2023, il s'agissait d'une question à choix multiples.

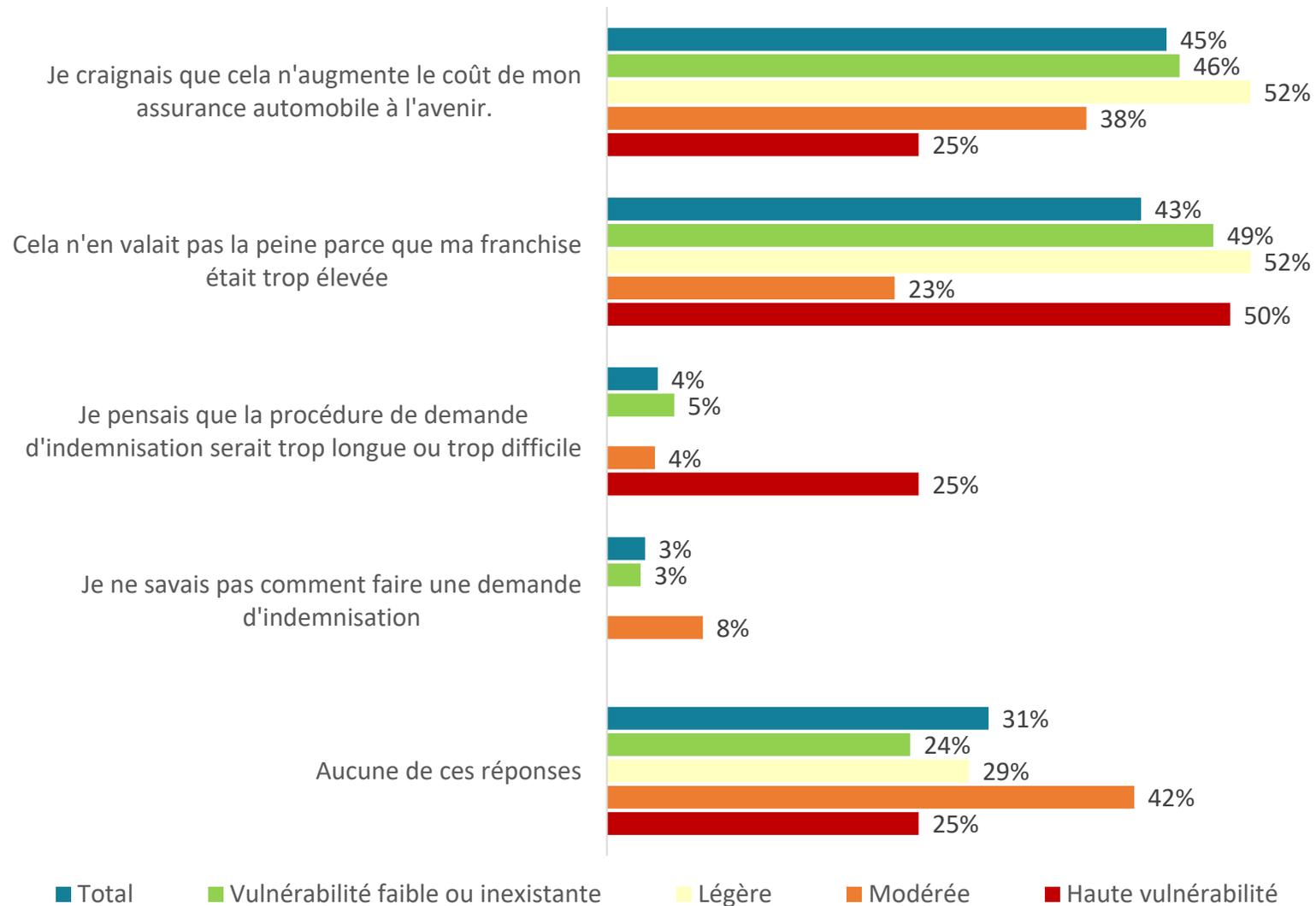
Expérience globale du processus de demande d'indemnisation de l'assurance automobile



- Dans l'ensemble, 6 personnes sur 10 (TOP2 : 62%) sont satisfaites de leur expérience de la procédure de demande d'indemnisation de l'assurance automobile. Les groupes suivants ont exprimé des niveaux de satisfaction significativement plus élevés concernant leur expérience de la procédure de demande d'indemnisation de l'assurance automobile:
 - Les personnes ayant une vulnérabilité financière faible ou nulle (TOP2 : 69%) par rapport à celles ayant une vulnérabilité financière modérée ou élevée (TOP2: 51%).
 - Les personnes gagnant entre 100 000 et 150 000 \$ (TOP2 : 70%) par rapport à celles gagnant entre 20 000 et 40 000 \$ (TOP2 : 55%).
- D'autre part, les personnes gagnant entre 20 000 et 40 000 \$ (BAS2 : 33 %) affichent un taux d'insatisfaction significativement plus élevé à l'égard de leur expérience en matière de réclamation d'assurance automobile, par rapport aux personnes gagnant entre 100 000 et 150 000 \$ (BAS2 : 19 %).

T12. Dans quelle mesure avez-vous été satisfait de la procédure de demande d'indemnisation ? Taille de l'échantillon : Les répondants ont été classés en fonction de leur niveau de vulnérabilité, défini par le nombre de marqueurs obtenus dans chaque catégorie (santé, capacité, événements de la vie et résilience). Cadre : Répondants ayant fait une demande d'indemnisation au titre de l'assurance automobile

Refus de suivre la procédure de demande d'indemnisation de l'assurance automobile

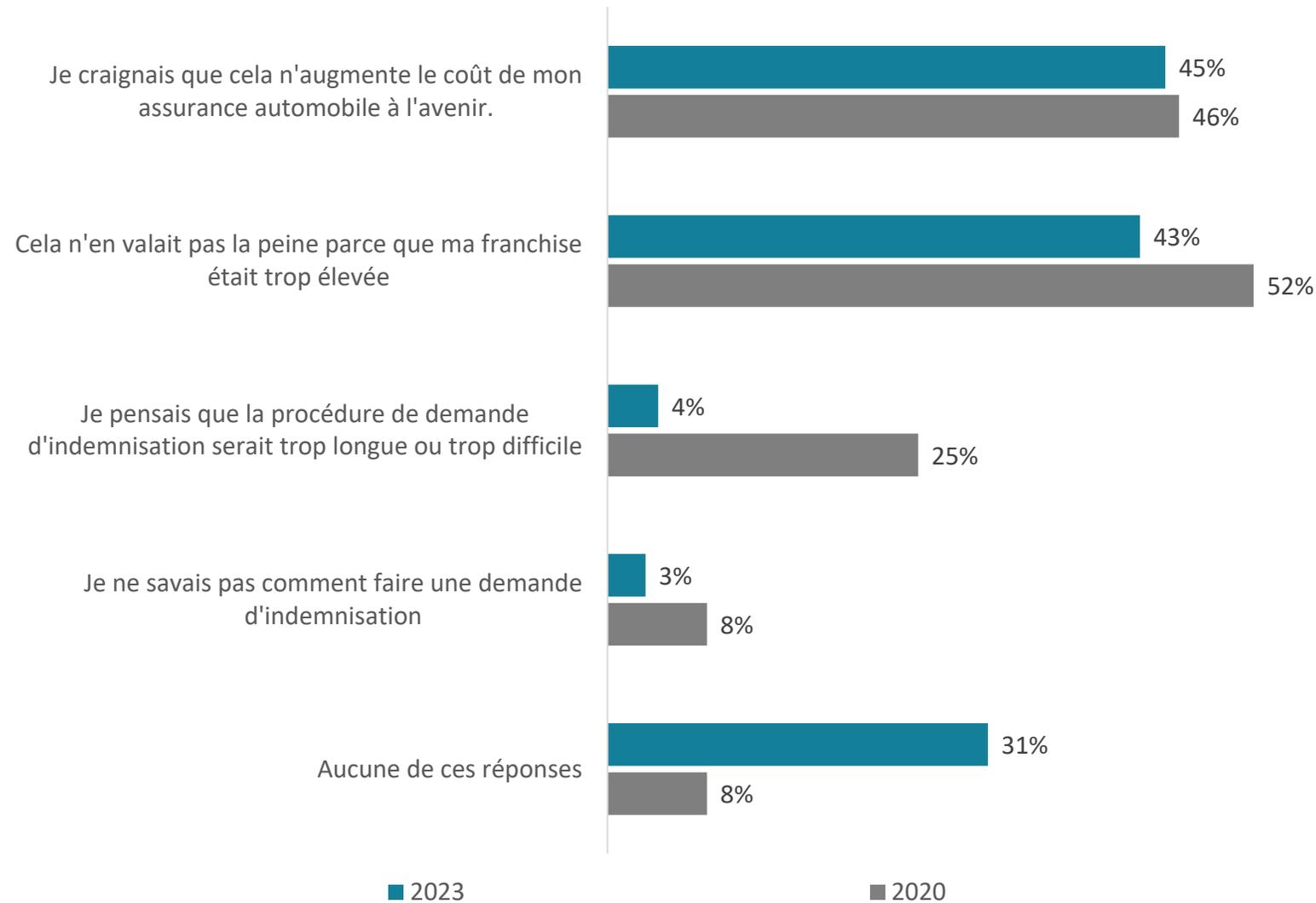


- Pour les personnes qui n'ont pas fait de demande d'indemnisation et qui ont résolu l'accident par elles-mêmes, les principales raisons sont la crainte d'une augmentation potentielle du coût de l'assurance automobile à l'avenir (45 %) et la conviction que cela n'en valait pas la peine en raison d'une franchise élevée (43 %).

T13. Pourquoi n'avez-vous pas déposé de demande d'indemnisation ? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent. Taille de l'échantillon : Total n=98, Vulnérabilité faible/non vulnérable n=37, Vulnérabilité légère n=31, Vulnérabilité modérée n=26, Vulnérabilité élevée n=4 ; les répondants ont été classés en fonction de leur niveau de vulnérabilité défini par le nombre de marqueurs obtenus dans chaque catégorie (santé, capacité, événements de la vie et résilience). Cadre : Répondants n'ayant pas fait de demande d'indemnisation et s'étant occupés eux-mêmes de l'accident

Refus de suivre la procédure de demande d'indemnisation de l'assurance automobile

(Comparaison des résultats 2023 / 2020)

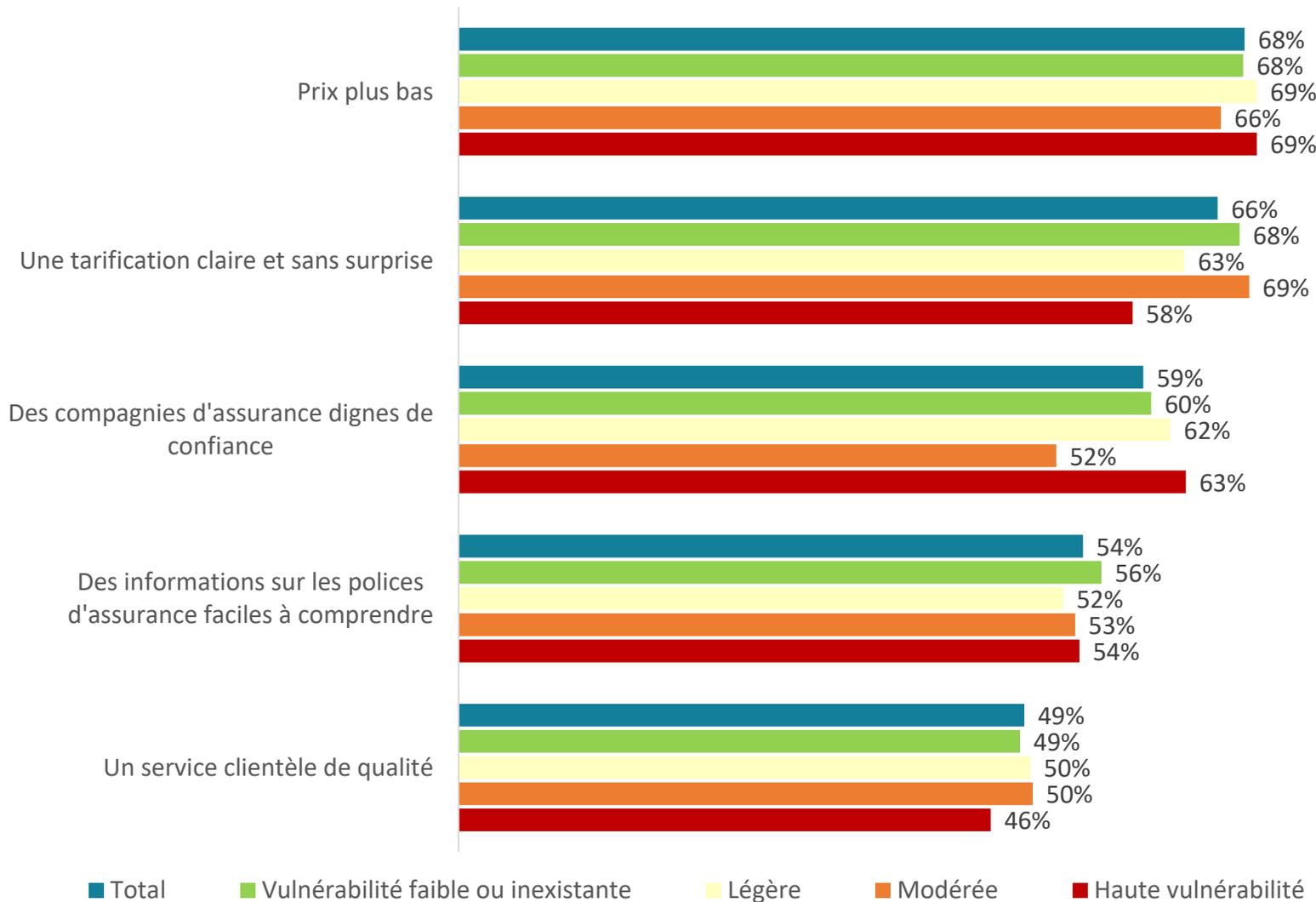


- En 2020, les deux principales raisons étaient également les mêmes : la conviction que cela n'en valait pas la peine en raison d'une franchise élevée (52 %) arrivait en tête, suivie par la crainte d'une augmentation potentielle du coût de l'assurance automobile à l'avenir (46 %).

T13. Pourquoi n'avez-vous pas déposé de demande d'indemnisation ? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent. Taille de l'échantillon : 2023 Total n=98, 2020 Total n=257.

Cadre : Répondants qui n'ont pas fait de demande d'indemnisation et qui se sont occupés eux-mêmes de l'accident (*les questions de 2020 "Je pensais que le processus d'indemnisation était trop compliqué" et "Je pensais que le processus d'indemnisation prendrait trop de temps" ont été combinées pour cette analyse*).

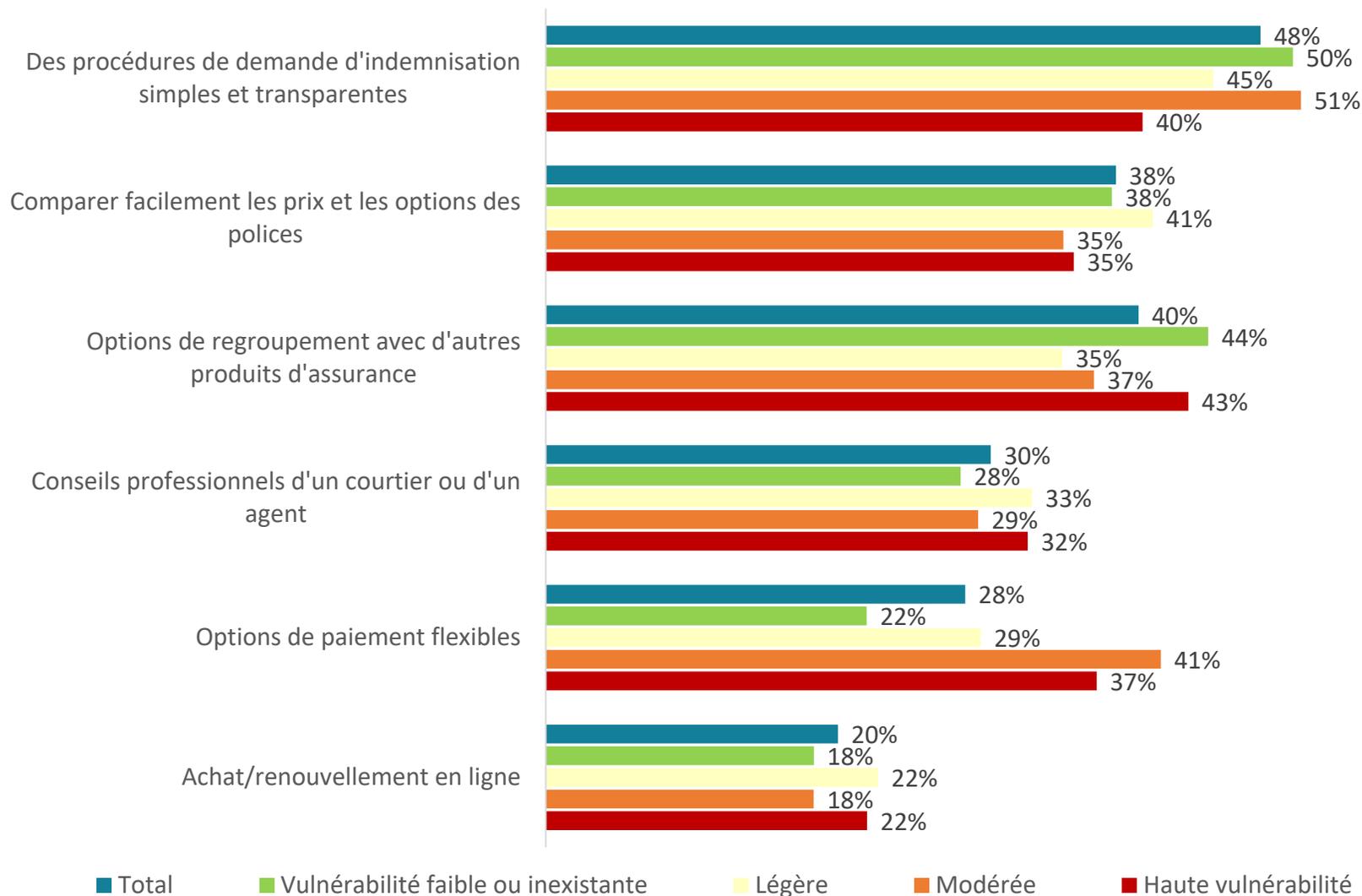
Facteurs importants liés à la souscription ou au renouvellement d'une assurance automobile



- En général, les cinq facteurs les plus importants pour les personnes qui achètent ou renouvellent une assurance automobile sont : un prix plus bas (68%) ; une tarification claire et sans surprise (66%) ; des compagnies d'assurance dignes de confiance (59%) ; des informations sur le contrat faciles à comprendre (54%) ; et des services à la clientèle de grande qualité (49%).
- Les groupes suivants sont nettement plus susceptibles d'avoir choisi le prix le plus bas comme facteur important:
 - Les personnes âgées de 18 à 64 ans (67%-75%) par rapport aux personnes âgées de 65 ans et plus (51%-55%).
 - Les personnes employées à temps plein, à temps partiel ou au chômage (71%-75%) par rapport aux retraités (57%).
 - Les personnes dont le revenu du ménage est compris entre 40 000 et 80 000 \$ et entre 100 000 et 150 000 \$ (70 %-72 %) par rapport aux personnes dont le revenu est compris entre 80 000 et 100 000 \$ (62 %).
- Les personnes employées à temps plein ou à temps partiel (66%-69%) sont beaucoup plus susceptibles de dire que les prix sont clairs et sans surprise que les travailleurs indépendants (55%).

T16a. Lors de l'achat ou du renouvellement d'une assurance automobile, quels sont les CINQ facteurs les plus importants pour vous ? Doit sélectionner 5 choix. Taille de l'échantillon : Total n=1455, Vulnérabilité faible/non vulnérable n=651, Vulnérabilité légère n=494, Vulnérabilité modérée n=245, Vulnérabilité élevée n=65 ; les répondants ont été classés en fonction de leur niveau de vulnérabilité défini par le nombre de marqueurs obtenus dans chaque catégorie (santé, capacité, événements de la vie et résilience). Cadre : Échantillon total

Facteurs importants liés à la souscription ou au renouvellement d'une assurance automobile (suite)

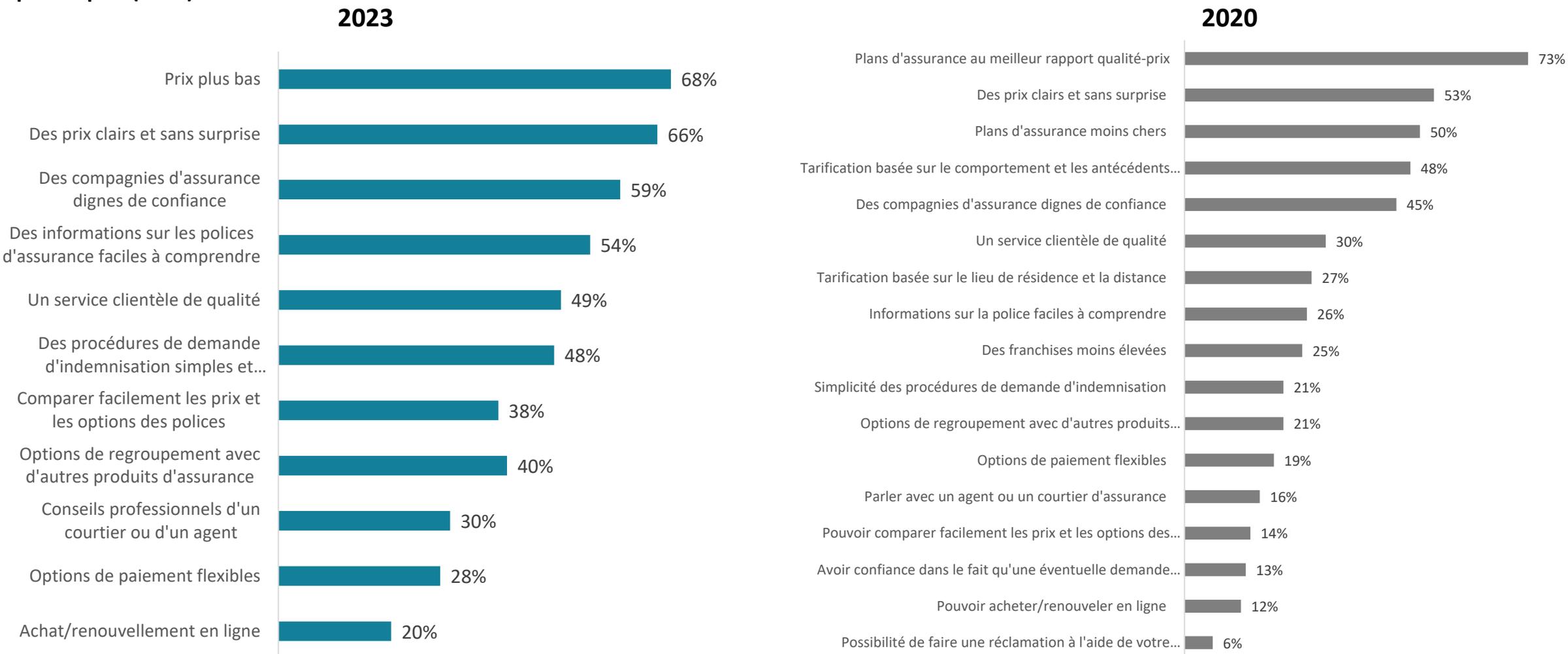


• Les facteurs suivants sont moins souvent considérés comme importants par les répondants : conseils professionnels d'un courtier ou d'un agent (30 %) ; options de paiement flexibles (28 %) ; achat/renouvellement en ligne (20 %).

T16a. Lors de l'achat ou du renouvellement d'une assurance automobile, quels sont les CINQ facteurs les plus importants pour vous ? Doit sélectionner 5 facteurs. Taille de l'échantillon : Total n=1 455, Vulnérabilité faible/non vulnérable n=651, Vulnérabilité légère n=494, Vulnérabilité modérée n=245, Vulnérabilité élevée n=65 ; les répondants ont été classés en fonction de leur niveau de vulnérabilité défini par le nombre de marqueurs obtenus dans chaque catégorie (santé, capacité, événements de la vie et résilience). Cadre : Échantillon total

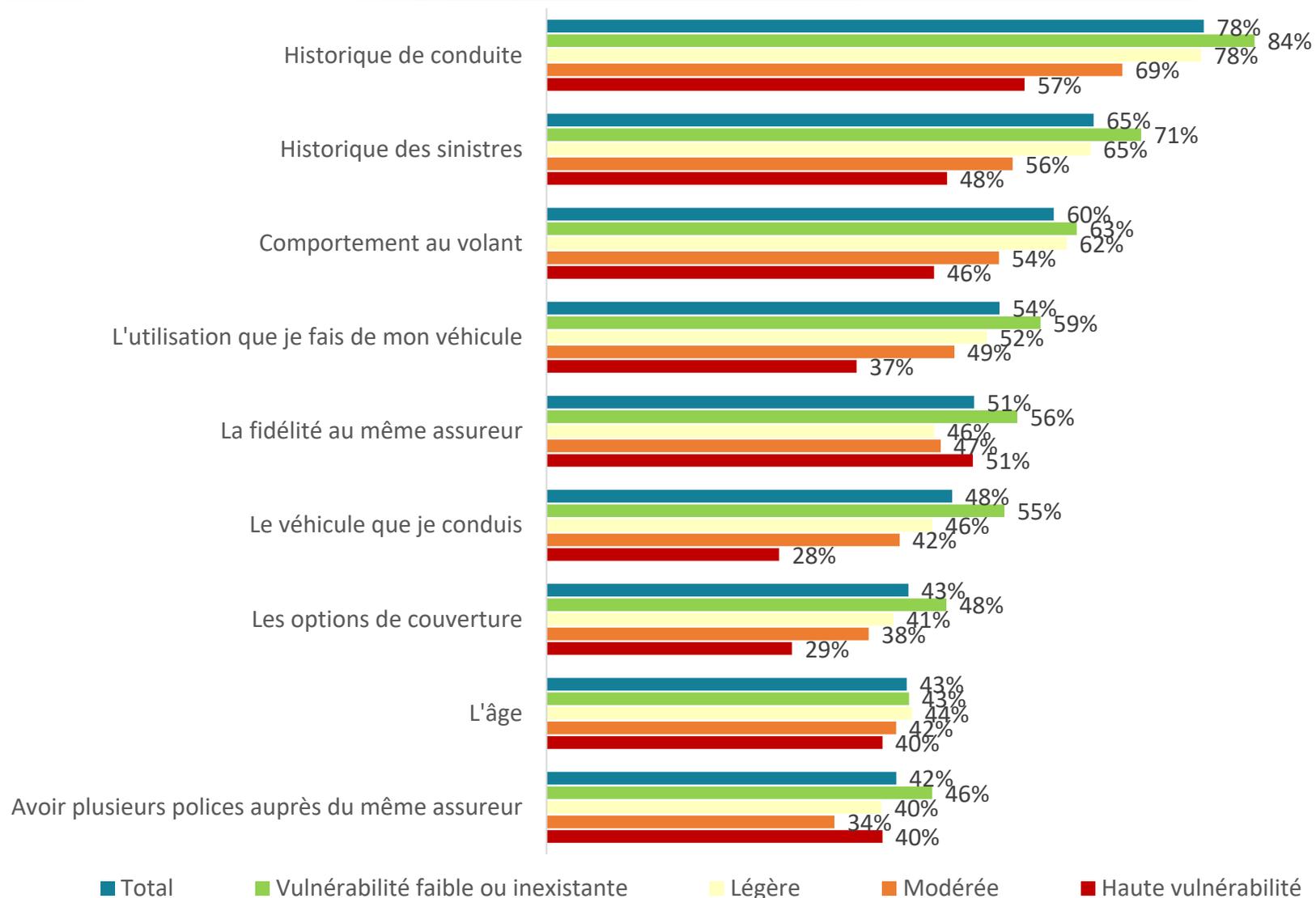
Facteurs importants liés à la souscription ou au renouvellement d'une assurance automobile (Comparaison des résultats 2023 / 2020)

Le facteur le plus important lors de l'achat ou du renouvellement d'une assurance automobile est le prix le plus bas (68 %) en 2023 et le meilleur rapport qualité-prix (73 %) en 2020.



T16a. Lors de l'achat ou du renouvellement d'une assurance automobile, quels sont les CINQ facteurs les plus importants pour vous ? Doit sélectionner 5 facteurs. Taille de l'échantillon : 2023 Total n=1 455, 2020 Total n=1 060. Cadre : Échantillon total*Note : Les options de réponse fournies en 2020 et 2023 n'étaient pas exactement les mêmes.

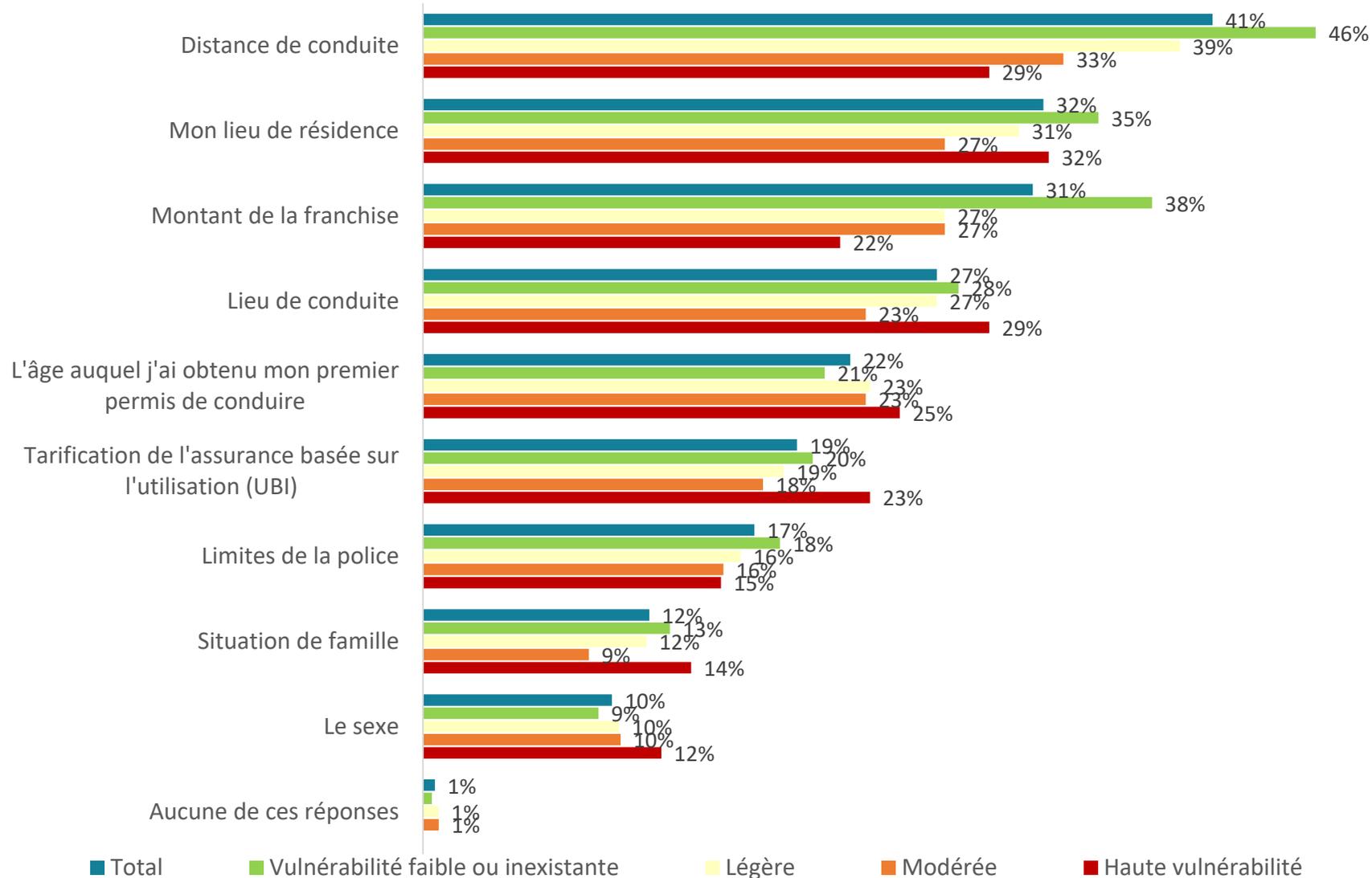
Contexte de la tarification de l'assurance automobile



- Dans l'ensemble, la majorité des personnes (78 %) considèrent que l'historique de conduite est le premier facteur sur lequel le prix de l'assurance automobile devrait être basé. Viennent ensuite les antécédents en matière de sinistres (65%) et le comportement au volant (60%). Les groupes suivants sont nettement plus susceptibles de considérer ces facteurs comme des éléments sur lesquels le prix de l'assurance automobile devrait être basé:
 - Les personnes ayant une vulnérabilité financière faible/nulle (84%) et légère (78%) par rapport aux personnes ayant une vulnérabilité financière modérée (69%) et élevée (57%) pour les antécédents de conduite.
 - Les personnes présentant une vulnérabilité financière faible/non (71 %) et légère (65 %) par rapport aux personnes présentant une vulnérabilité financière modérée (56 %) et élevée (48 %) en ce qui concerne les antécédents en matière de sinistres.
 - Les personnes présentant une vulnérabilité financière faible/nulle (63%) et légère (62%) par rapport aux personnes présentant une vulnérabilité financière modérée (54%) et élevée (46%) en ce qui concerne le comportement au volant.

T16b. Parmi les éléments suivants, sur lesquels pensez-vous que le prix de votre assurance automobile devrait être basé ? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent. Taille de l'échantillon : Total n=1 455, Vulnérabilité faible/non vulnérable n=651, Vulnérabilité légère n=494, Vulnérabilité modérée n=245, Vulnérabilité élevée n=65 ; les répondants ont été classés en fonction de leur niveau de vulnérabilité défini par le nombre de marqueurs obtenus dans chaque catégorie (santé, capacité, événements de la vie et résilience). Cadre : Échantillon total

Contexte de la tarification de l'assurance automobile (suite)

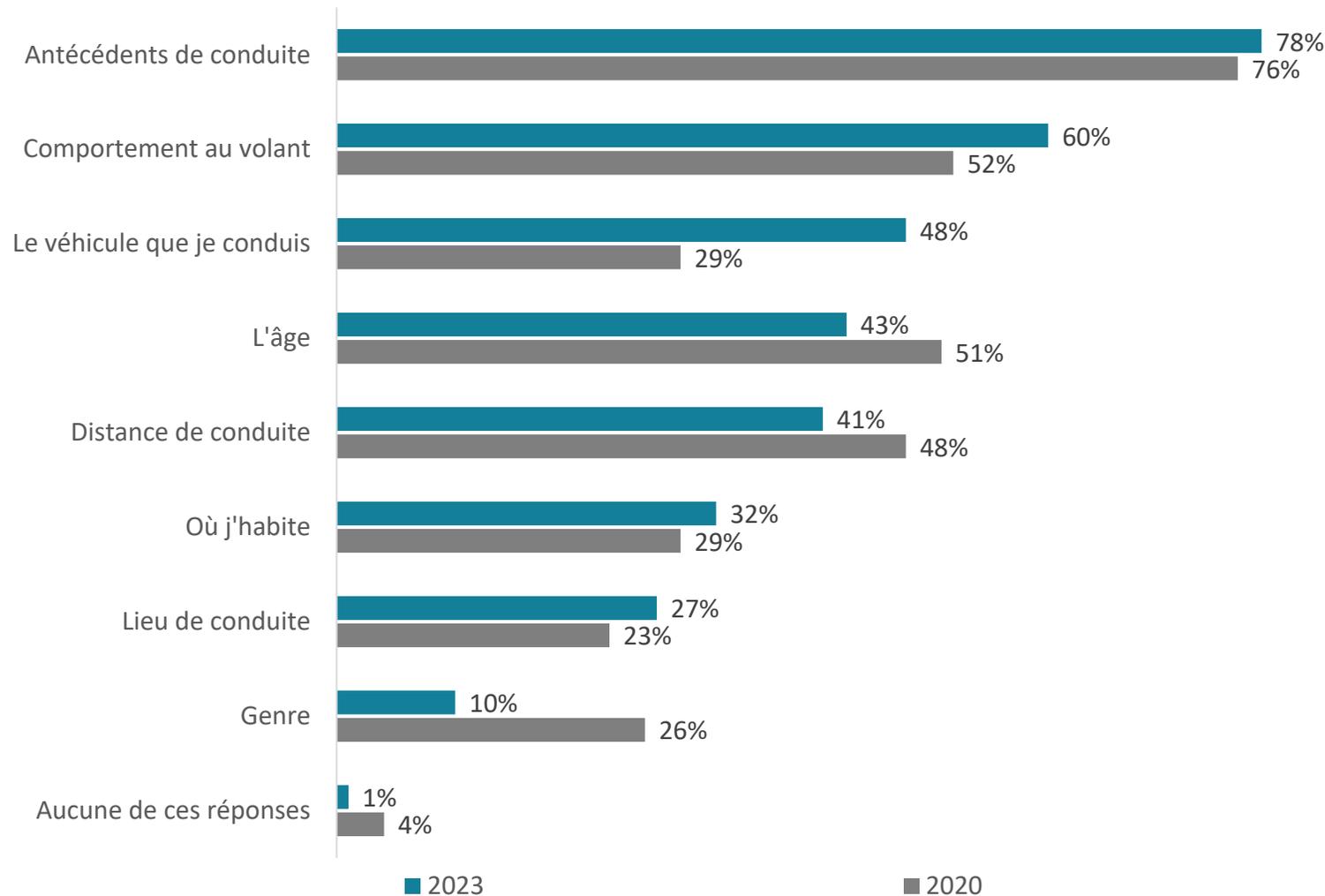


- Les plafonds de garantie (17 %), la situation de famille (12 %) et le sexe (10 %) sont les facteurs les moins souvent cités pour déterminer le prix de l'assurance automobile.

T16b. Parmi les éléments suivants, sur lesquels pensez-vous que le prix de votre assurance automobile devrait être basé ? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent. Taille de l'échantillon : Total n=1 455, Vulnérabilité faible/non vulnérable, n=651, Vulnérabilité légère n=494, Vulnérabilité modérée n=245, Vulnérabilité élevée n=65 ; les répondants ont été classés en fonction de leur niveau de vulnérabilité défini par le nombre de marqueurs obtenus dans chaque catégorie (santé, capacité, événements de la vie et résilience). Cadre : Échantillon total

Contexte de la tarification de l'assurance automobile

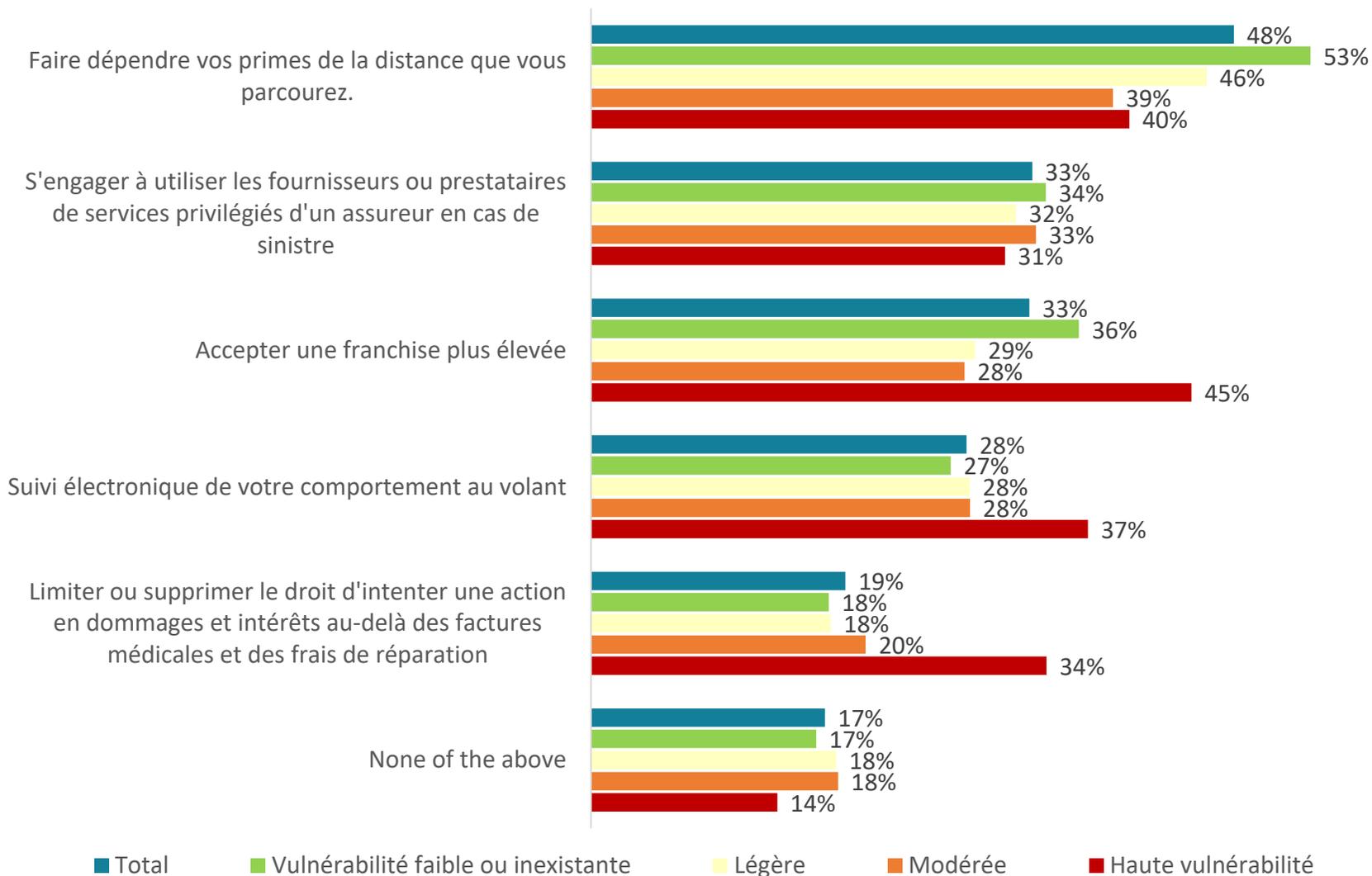
(Comparaison des résultats 2023 / 2020)



- En 2023, une plus grande proportion de répondants a déclaré que l'assurance automobile devrait être basée sur les facteurs suivants par rapport aux réponses de 2020 : les antécédents de conduite (76 % en 2020 contre 78 % en 2023), le comportement au volant (52 % en 2020 contre 60 % en 2023), le véhicule qu'ils conduisent (29 % en 2020 contre 48 % en 2023), leur lieu de résidence (29 % en 2020 contre 32 % en 2023), et le lieu de conduite (23 % en 2020 contre 27 % en 2023).
- En revanche, le pourcentage de répondants estimant que les facteurs suivants devraient déterminer le prix de l'assurance automobile a diminué : l'âge (51 % en 2020 contre 43 % en 2023), la distance à parcourir (48 % en 2020 contre 41 % en 2023) et le sexe (26 % en 2020 contre 10 % en 2023).

T16b. Parmi les éléments suivants, sur lesquels pensez-vous que le prix de votre assurance automobile devrait être basé ? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent. Taille de l'échantillon : 2023 Total n=1 455, 2020 Total n=1 056 Cadre : Échantillon total Note : Les réponses qui ne sont pas comparables en 2023 et 2020 ont été exclues de la visualisation. En 2020, la question était la suivante : "Quels facteurs les compagnies d'assurance devraient-elles être autorisées à prendre en charge ? Quels facteurs les compagnies d'assurance devraient-elles être autorisées à prendre en compte lorsqu'elles déterminent les prix des primes d'assurance automobile ? (cochez toutes les réponses qui s'appliquent)"

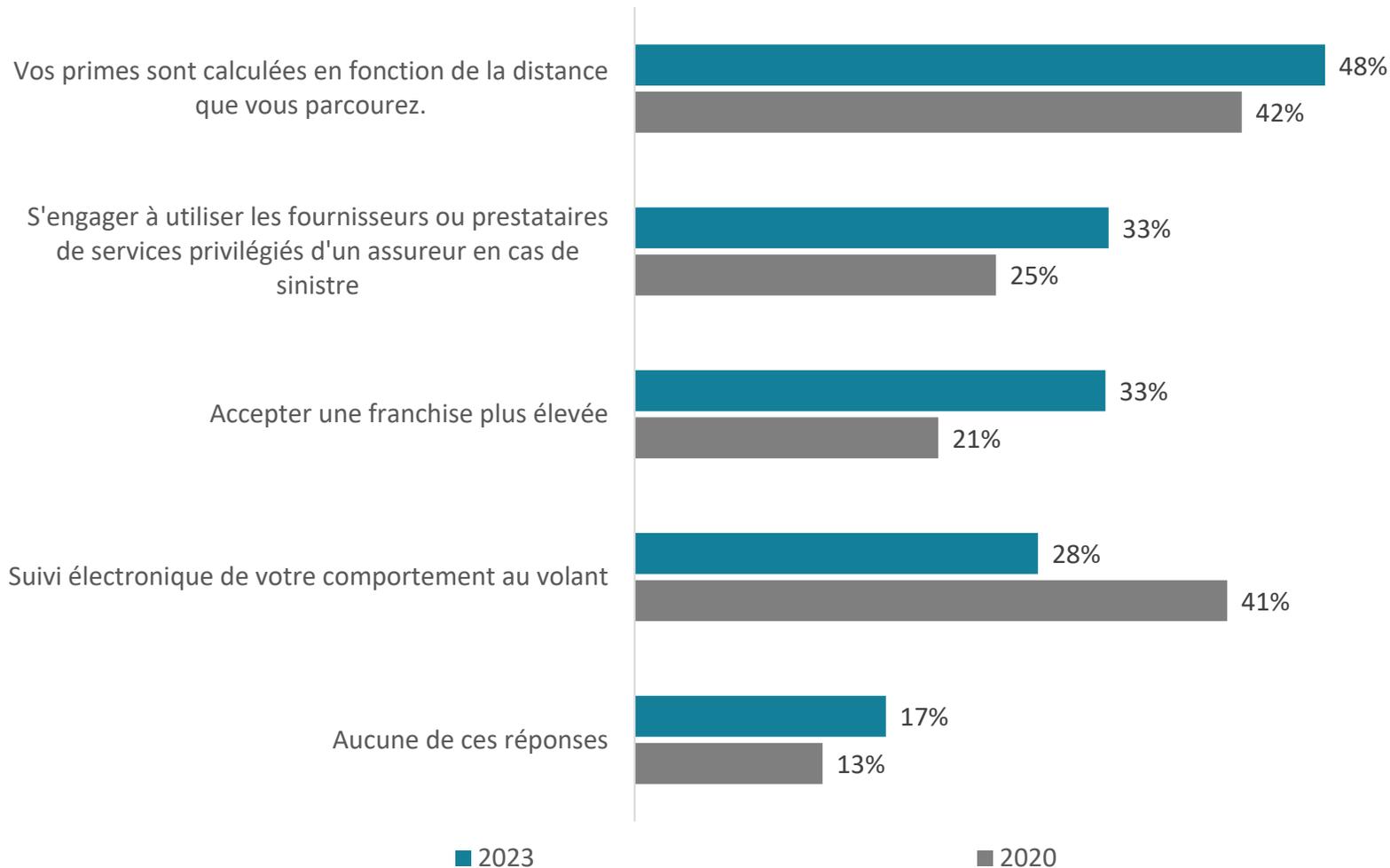
Options envisagées pour payer une prime moins élevée



- Près de la moitié des personnes interrogées (48 %) ont indiqué que le fait que leurs primes soient basées sur la distance parcourue est l'option la plus favorable à envisager pour payer une prime moins élevée sur leur assurance automobile. Les groupes démographiques suivants sont significativement plus susceptibles de choisir cette option pour payer une prime moins élevée:
 - Les personnes ayant une vulnérabilité financière faible/pas de vulnérabilité financière (53%) par rapport aux personnes ayant une vulnérabilité financière légère (46%), modérée (39%) et élevée (40%).
 - Les personnes âgées de 45 ans et plus (49-73%) par rapport à celles âgées de 44 ans et moins (30-39%).
 - Les minorités non visibles (51 %) par rapport aux minorités visibles (42 %).

T17. Plusieurs facteurs influencent le prix de la police d'assurance automobile d'un conducteur. Parmi les options suivantes, lesquelles envisageriez-vous pour payer une prime moins élevée ? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent. Taille de l'échantillon : Total n=1 455, Vulnérabilité faible/non vulnérable, n=651, Vulnérabilité légère n=494, Vulnérabilité modérée n=245, Vulnérabilité élevée n=65 ; les répondants ont été classés en fonction de leur niveau de vulnérabilité défini par le nombre de marqueurs obtenus dans chaque catégorie (santé, capacité, événements de la vie et résilience). Cadre : Échantillon total

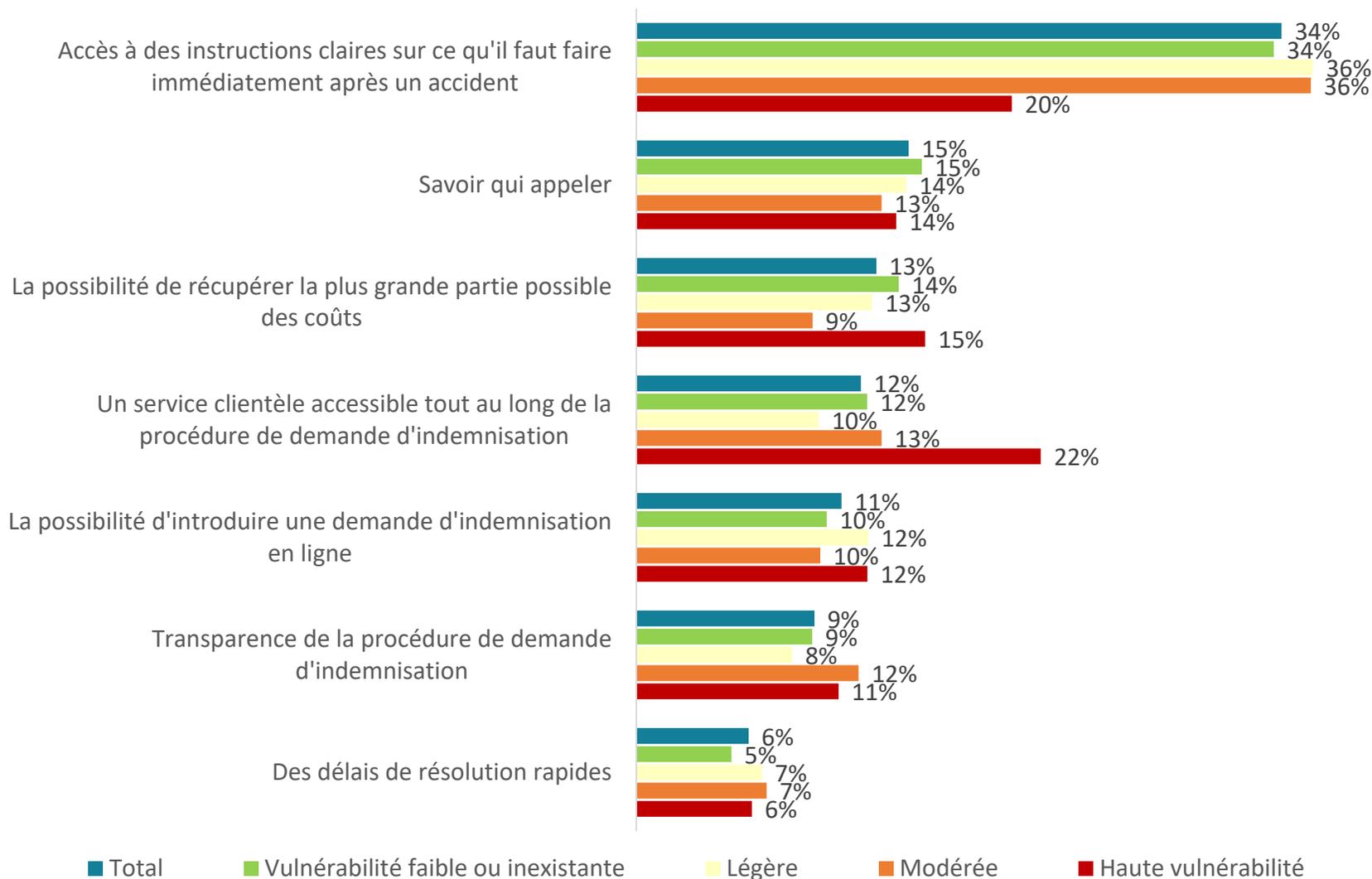
Options envisagées pour payer une prime moins élevée (Comparaison des résultats 2023 / 2020)



- En 2023, une plus grande proportion de répondants a déclaré qu'elle envisagerait les options suivantes afin de payer une prime moins élevée par rapport aux réponses de 2020 : faire dépendre ses primes de la distance parcourue (42 % en 2020 contre 48 % en 2023), s'engager à utiliser les fournisseurs ou prestataires de services préférés d'un assureur en cas de sinistre (25 % en 2020 contre 33 % en 2023), et accepter une franchise plus élevée (21 % en 2020 contre 33 % en 2023).
- En revanche, le pourcentage de personnes prêtes à accepter un suivi électronique de leur comportement au volant pour payer une prime moins élevée a diminué (41 % en 2020 contre 28 % en 2023).

T17. Plusieurs facteurs influencent le prix de la police d'assurance automobile d'un conducteur. Parmi les options suivantes, lesquelles envisageriez-vous pour payer une prime moins élevée ? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent. Taille de l'échantillon : 2023 Total n=1 455, 2020 Total n=1 056. Cadre : Échantillon total des enquêtes 2023 et 2020. Note : Les réponses qui ne sont pas comparables en 2023 et 2020 ont été exclues de la visualisation. En 2020, la question était la suivante : Un certain nombre de facteurs différents influencent le prix de la police d'assurance automobile d'un conducteur. Parmi les options suivantes, lesquelles envisageriez-vous pour payer une prime moins élevée ? (cochez toutes les cases qui s'appliquent)

Facteur le plus important dans le cadre d'une procédure de demande d'indemnisation d'assurance automobile (Par importance)

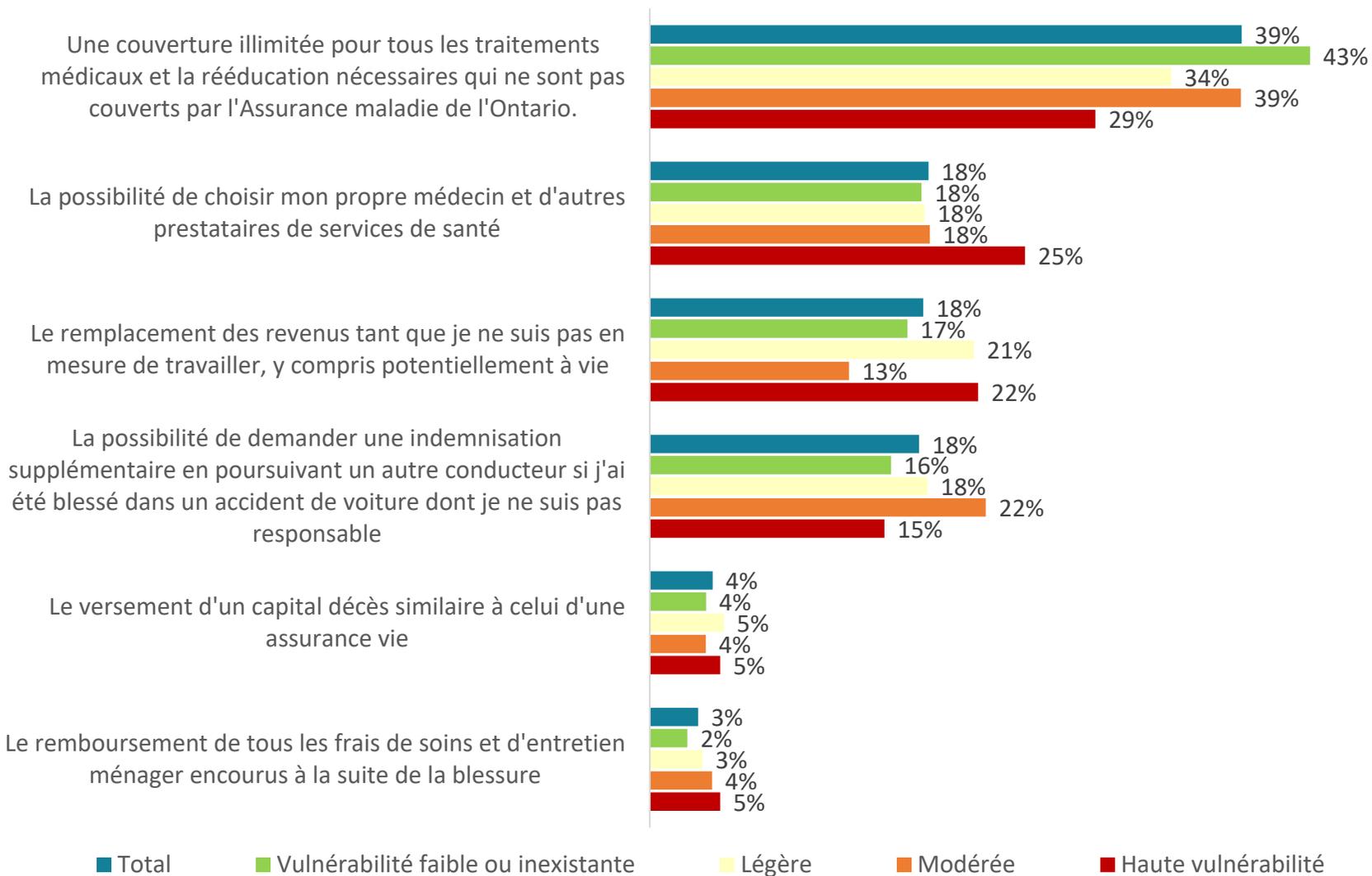


- Dans l'ensemble, 1 personne sur 3 (34%) a classé "l'accès à des instructions claires sur ce qu'il faut faire immédiatement après un accident" comme le facteur le plus important lors d'une procédure de demande d'indemnisation.
- Les groupes suivants sont significativement plus susceptibles de classer "l'accès à des instructions claires sur ce qu'il faut faire immédiatement après un accident" comme le facteur le plus important lors d'une procédure de demande d'indemnisation:
 - Les personnes ayant une vulnérabilité faible/pas de vulnérabilité (34%), légère (36%) et modérée (36%) par rapport à celles ayant une vulnérabilité élevée (20%).
 - Les personnes âgées de 18 à 24 ans (49%) par rapport à celles âgées de 25 à 64 ans (28%-33%).
 - Les retraités (40 %) par rapport aux personnes employées à temps plein (32 %) et aux chômeurs (26 %).
- En 2020, la moitié des personnes interrogées (51 %) considèrent que "l'accès à des instructions claires sur ce qu'il faut faire immédiatement après un accident" est le facteur le plus important*

*Note: La question de l'enquête de 2020 n'incluait pas la réponse "Savoir qui appeler" de l'enquête de 2023, et la question de 2023 n'incluait pas la réponse "Accès à des instructions claires sur la manière d'introduire une demande d'indemnisation" de l'enquête de 2020. Il n'est donc pas possible

T18. Quels sont les facteurs les plus importants pour vous dans le cadre d'une procédure de demande d'indemnisation au titre de l'assurance automobile ? Taille de l'échantillon : Total n=1 455, Vulnérabilité faible/non vulnérable n=651, Vulnérabilité légère n=494, Vulnérabilité modérée n=245, Vulnérabilité élevée n=65 ; les répondants ont été classés en fonction de leur niveau de vulnérabilité défini par le nombre de marqueurs obtenus dans chaque catégorie (santé, capacité, événements de la vie et résilience). Cadre : Échantillon total

Priorités de couverture les plus importantes (Par importance)

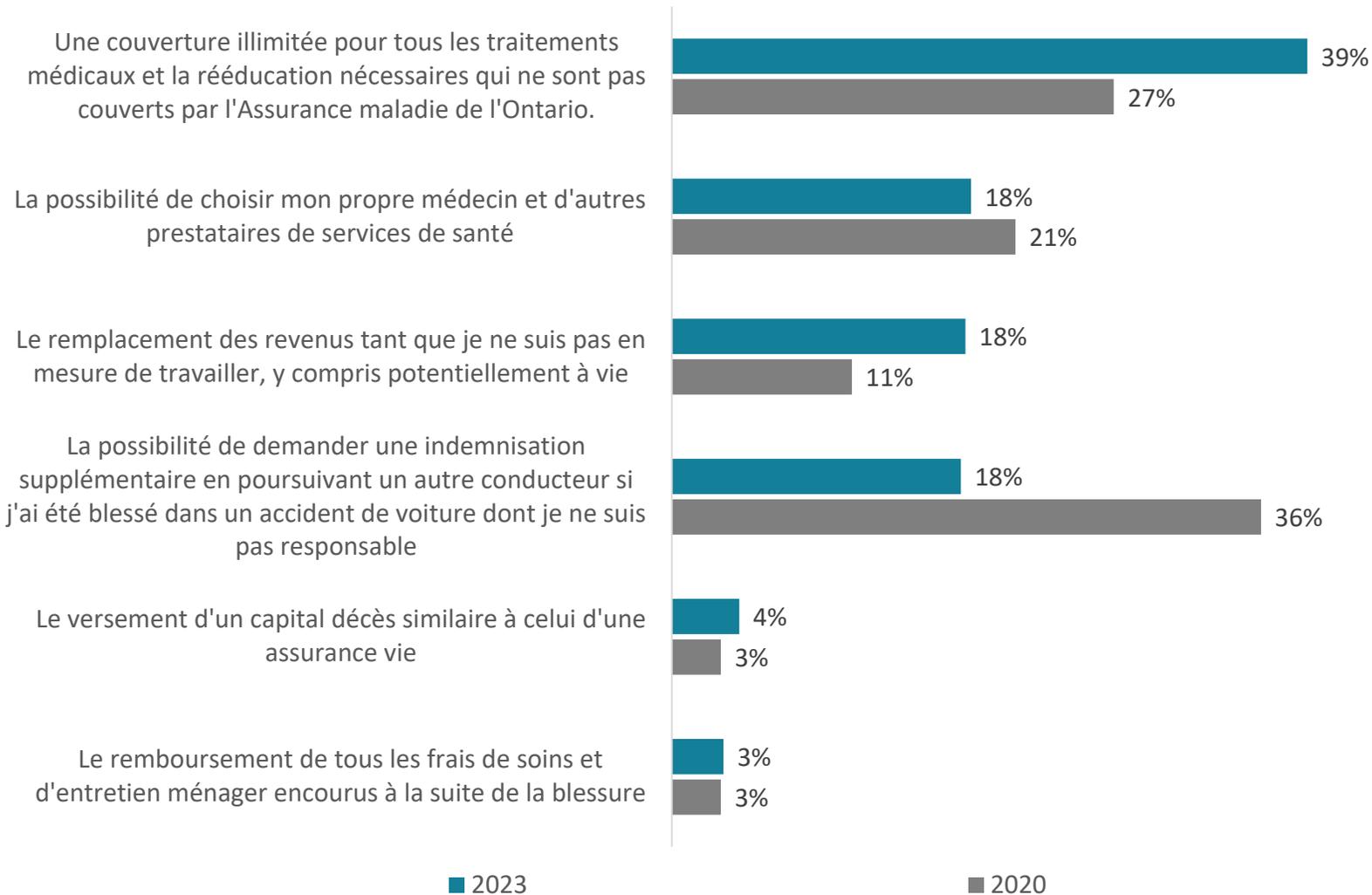


- En général, 39 % des personnes ont classé la "couverture illimitée pour tous les traitements médicaux et la rééducation nécessaires non couverts par l'Assurance-santé de l'Ontario" comme la priorité la plus importante en matière de couverture si elles étaient un jour blessées dans un accident de voiture.
- Les groupes suivants sont significativement plus susceptibles de classer la "couverture illimitée pour tous les traitements médicaux nécessaires et la rééducation non couverts par l'Assurance-santé de l'Ontario" comme la priorité la plus importante en matière de couverture s'ils ont été blessés dans un accident de voiture:
 - Les personnes peu ou pas vulnérables (43 %) par rapport à celles qui sont peu vulnérables (34 %) ou très vulnérables (29 %).
 - Les personnes âgées de 55 ans et plus (46%-50%) par rapport à celles âgées de 25 à 54 ans (31%-37%).
 - Les personnes dont le revenu du ménage est supérieur à 20 000 \$ (35 %-46 %) par rapport à celles dont le revenu du ménage est inférieur à 20 000 \$ (21 %).
 - Les minorités non visibles (41 %) par rapport aux minorités visibles (35 %).
 - Les retraités (52 %) par rapport aux salariés à temps plein, aux salariés à temps partiel et aux chômeurs (34 %-36 %).

T19. Quelles sont les priorités en matière de couverture qui seraient les plus importantes pour vous si vous étiez blessé dans un accident de voiture ? Taille de l'échantillon : Total n=1 455, Vulnérabilité faible/non vulnérable n=651, Vulnérabilité légère n=494, Vulnérabilité modérée n=245, Vulnérabilité élevée n=65 ; les répondants ont été classés en fonction de leur niveau de vulnérabilité défini par le nombre de marqueurs obtenus dans chaque catégorie (santé, capacité, événements de la vie et résilience). Cadre : Échantillon total

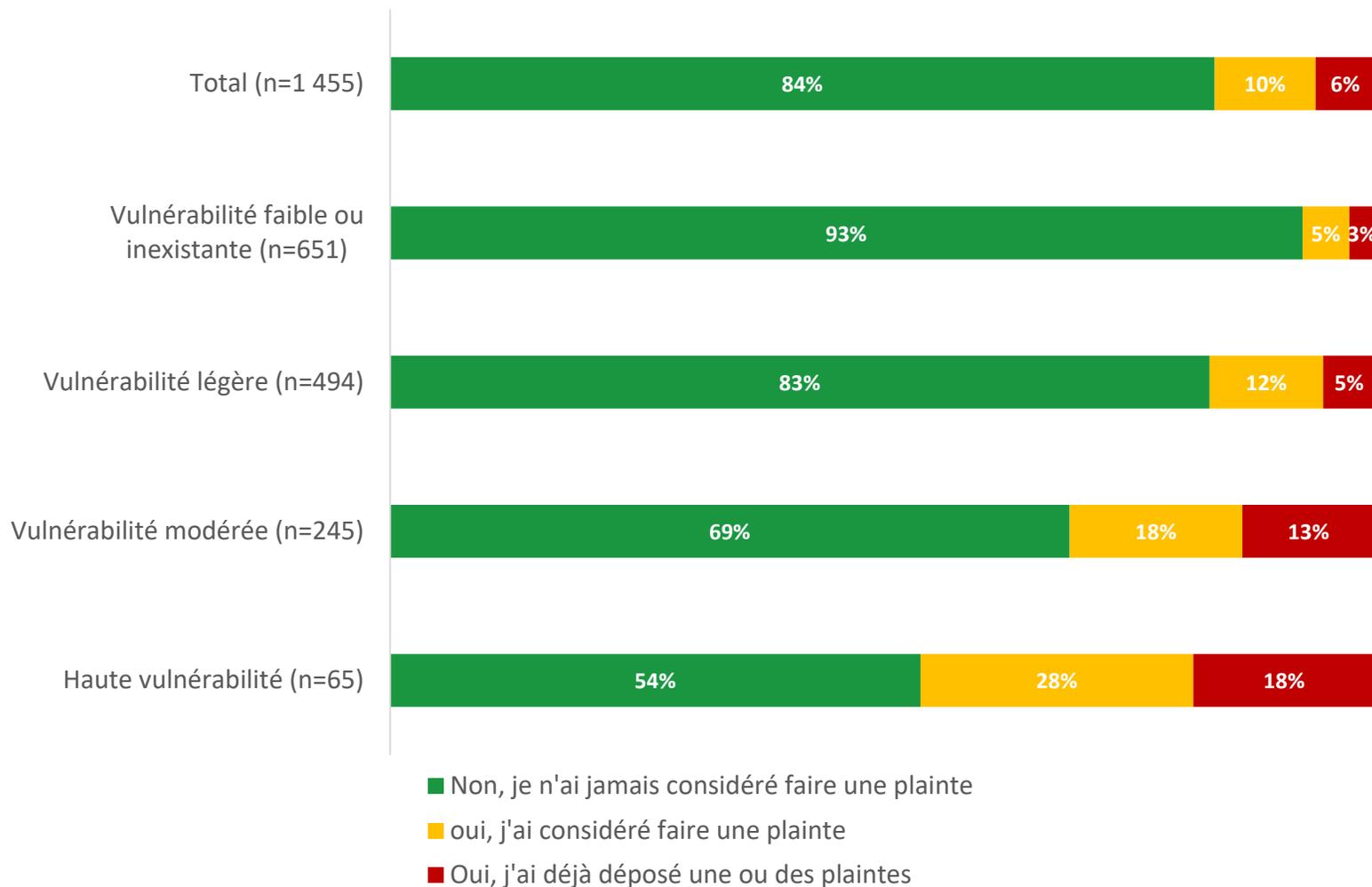
Priorités de couverture les plus importantes (Par importance)

(Comparaison des résultats 2023 / 2020)



- En 2020, la priorité la plus importante en matière de couverture (36 %) était "la possibilité de demander une indemnisation supplémentaire en poursuivant un autre conducteur s'ils ont été blessés dans un accident de voiture dont ils ne sont pas responsables". Toutefois, en 2023, les priorités ont changé : 39 % des répondants ont déclaré que leur priorité était "une couverture illimitée pour tous les traitements médicaux et la rééducation nécessaires qui ne sont pas couverts par l'Assurance maladie de l'Ontario".

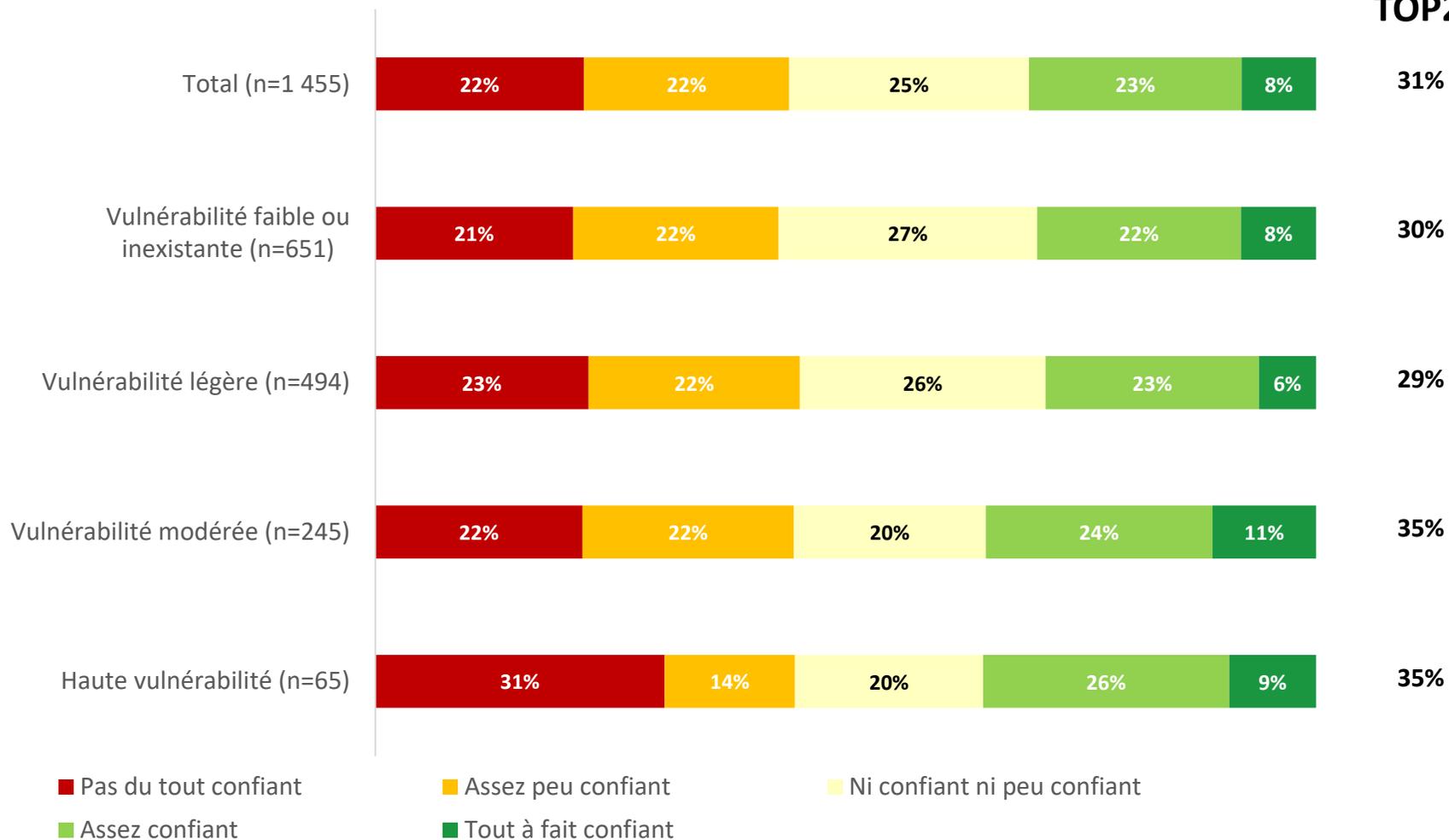
Plainte contre le fournisseur d'assurance automobile



- D'une manière générale, 84 % des personnes n'ont jamais déposé ou envisagé de déposer une plainte contre leur assureur automobile. Les groupes suivants sont significativement plus susceptibles de répondre par l'affirmative:
 - Les personnes ayant une vulnérabilité financière faible/pas de vulnérabilité (93%), légère (83%) et modérée (69%) par rapport aux personnes ayant une vulnérabilité financière élevée (54%).
 - Les personnes âgées de 45 ans et plus (87%-93%) par rapport aux personnes âgées de 18 à 34 ans (75%).
 - Les femmes (87 %) par rapport aux hommes (80 %).
 - Les retraités (90 %) par rapport aux personnes travaillant à temps plein ou à temps partiel (80 %-81 %).
 - Les personnes dont le revenu du ménage est compris entre 100 000 et 150 000 \$ (89 %), contre 20 000 à 40 000 \$ (85 %) et 60 000 à 100 000 \$ (79 %).
 - Les personnes qui s'identifient à des minorités non visibles (85%) par rapport à celles qui s'identifient à des minorités visibles (79%).
- D'autre part, 10 % ont envisagé de déposer une plainte et 6 % ont déposé au moins une plainte contre leur assureur automobile.

T20. Avez-vous déjà déposé ou envisagé de déposer une plainte contre un assureur automobile ? Taille de l'échantillon : Les répondants ont été classés en fonction de leur niveau de vulnérabilité, défini par le nombre de marqueurs obtenus dans chaque catégorie (santé, capacité, événements de la vie et résilience). Cadre : Échantillon total

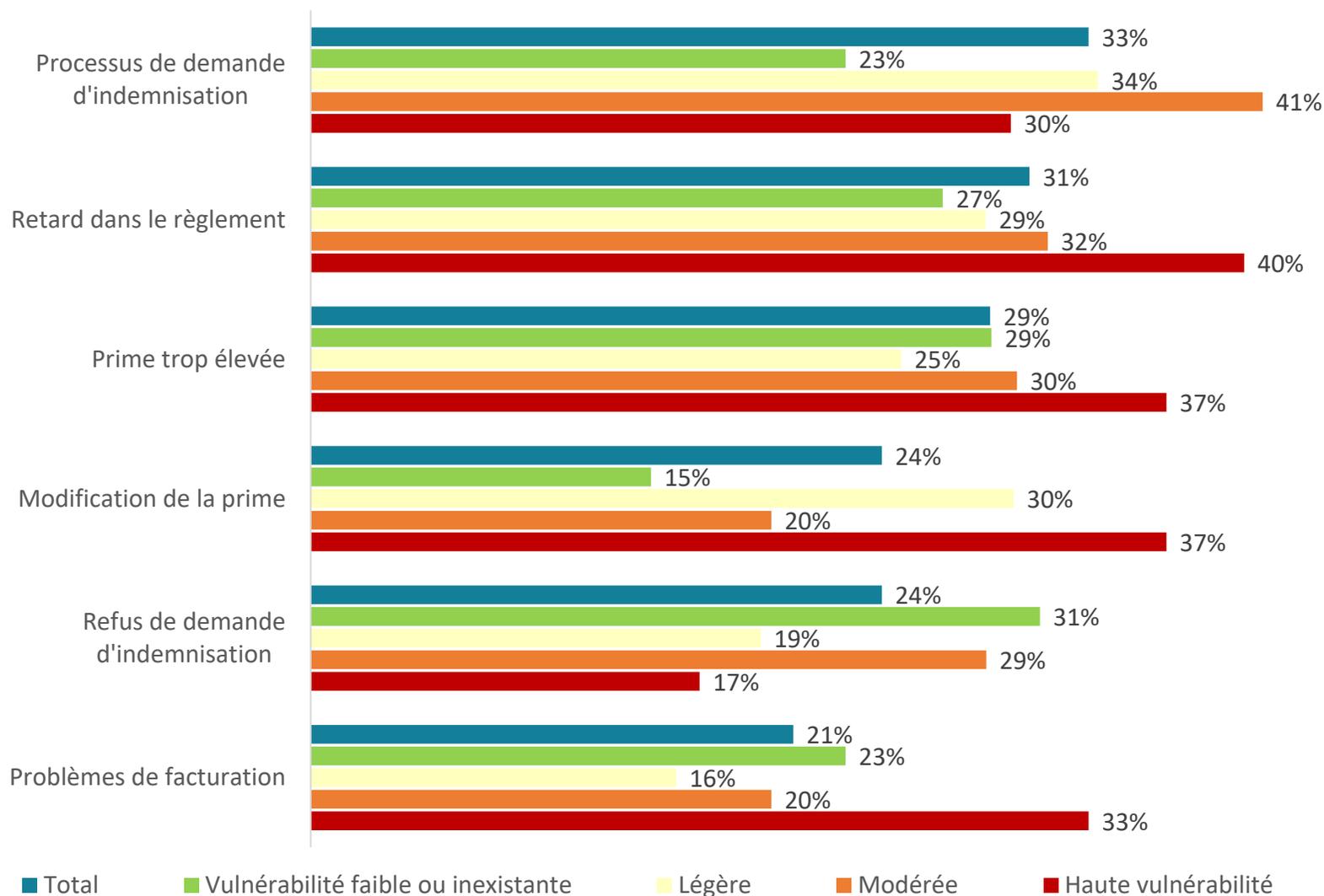
Confiance dans la procédure de plainte en matière d'assurance automobile



- Dans l'ensemble, environ 4 personnes sur 10 (BAS2 : 44%) ne savent pas où déposer une plainte contre leur assureur automobile. Les groupes suivants sont nettement plus susceptibles de ne pas être sûrs d'eux:
 - Les personnes âgées de 65 à 74 ans (BAS2 : 49%) par rapport aux personnes âgées de 18 à 24 ans (BAS2 : 35%).
 - Les personnes employées à temps partiel, les travailleurs indépendants et les retraités (BAS2 : 49%-50%) par rapport aux chômeurs (BAS2 : 33%).
 - Les personnes dont le revenu du ménage est compris entre 60 000 et 80 000 dollars et 150 000 \$ et plus (BAS2 : 48%-49%) par rapport à celles dont le revenu est inférieur à 20 000 \$ (BAS2 : 32%).
 - Les personnes qui s'identifient comme n'appartenant pas à une minorité visible (BAS2 : 47%) par rapport à celles qui s'identifient comme appartenant à une minorité visible (38%).
- À l'inverse, 3 personnes sur 10 (TOP2 : 31%) sont sûres de savoir où déposer une plainte contre leur fournisseur d'assurance automobile.

T21. Dans quelle mesure êtes-vous sûr de savoir où déposer une plainte contre un fournisseur d'automobiles ? Taille de l'échantillon : Les répondants ont été classés en fonction de leur niveau de vulnérabilité, défini par le nombre de marqueurs obtenus dans chaque catégorie (santé, capacité, événements de la vie et résilience). Cadre : Échantillon total

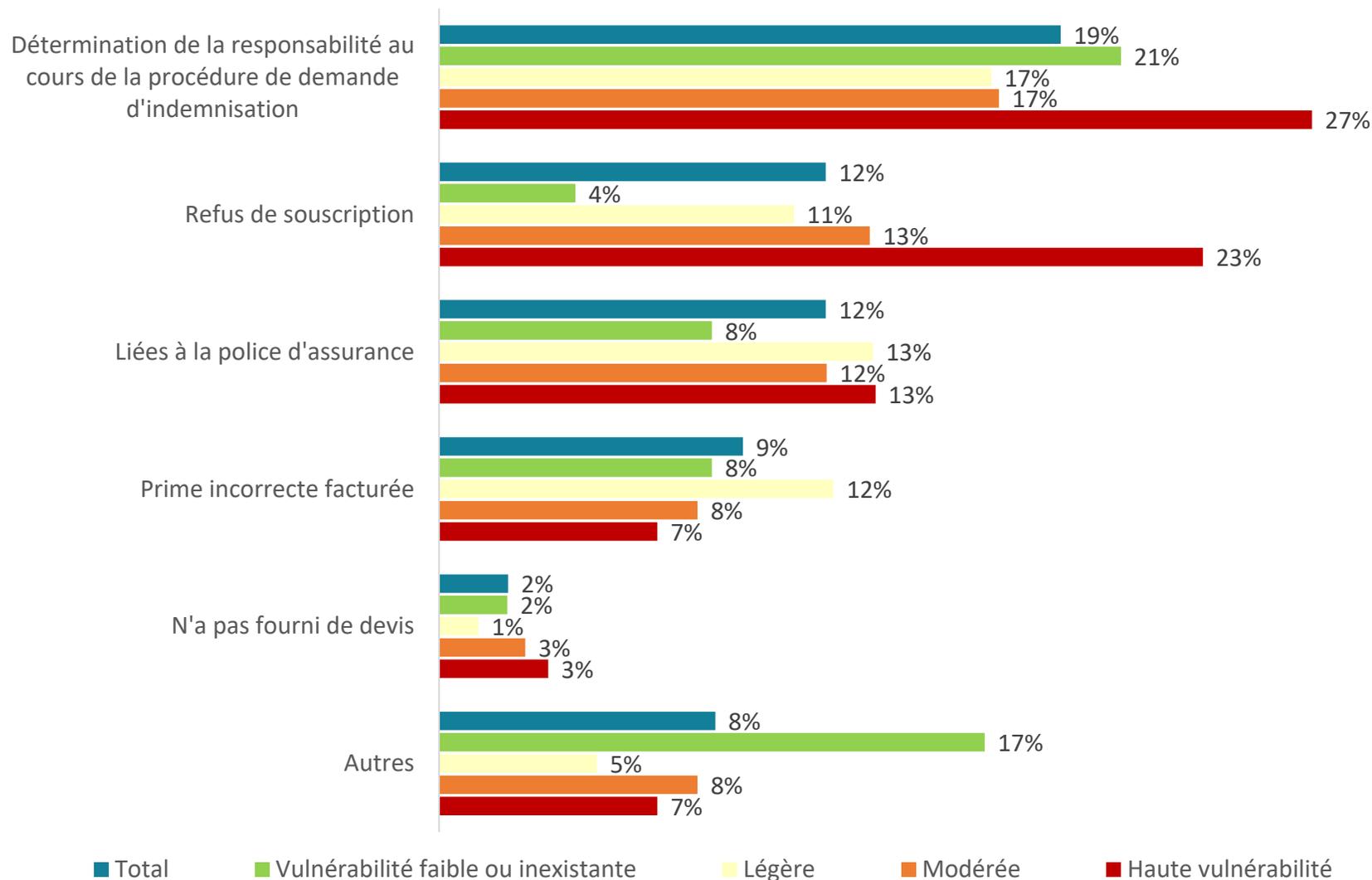
Plaintes contre les assureurs automobiles



- Dans l'ensemble, les principales raisons ou problèmes qui ont amené les gens à envisager de déposer une plainte contre leur assureur automobile sont la procédure de demande d'indemnisation (33%), les délais de règlement (31%), une prime trop élevée (29%), une modification de la prime (24%) et un refus de demande d'indemnisation (24%).

T22. Quelles sont les raisons ou les problèmes qui vous ont amené à envisager de déposer une plainte contre un fournisseur d'automobiles ? Taille de l'échantillon : Total n=237, Vulnérabilité faible/nulle n=48, Vulnérabilité légère n=83, Vulnérabilité modérée n=76, Vulnérabilité élevée n=9 ; les répondants ont été classés en fonction de leur niveau de vulnérabilité défini par le nombre de marqueurs recueillis dans chaque catégorie (santé, capacité, événements de la vie et résilience). Cadre : Répondants ayant envisagé de déposer ou de porter plainte contre un fournisseur d'assurance automobile

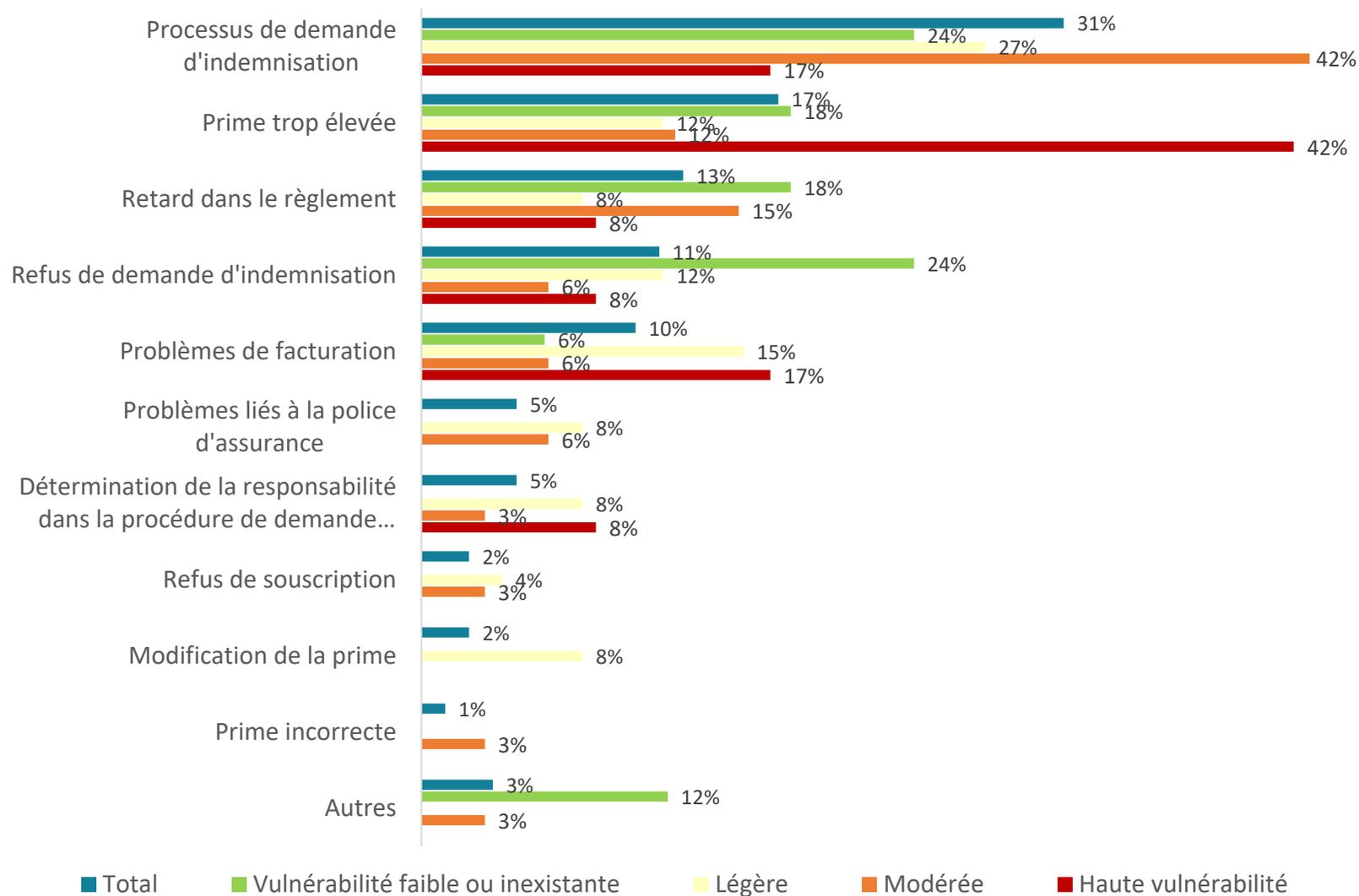
Plaintes contre les assureurs automobiles (suite)



- Parmi les raisons ou les problèmes moins souvent mentionnés qui ont incité les répondants à envisager de déposer une plainte, citons la facturation d'une prime incorrecte (9 %) et le fait de ne pas fournir de devis (2 %).

T22. Quelles sont les raisons ou les problèmes qui vous ont amené à envisager de déposer une plainte contre un fournisseur d'automobiles ? Taille de l'échantillon : Total n=237, Vulnérabilité faible/nulle n=48, Vulnérabilité légère n=83, Vulnérabilité modérée n=76, Vulnérabilité élevée n=9 ; les répondants ont été classés en fonction de leur niveau de vulnérabilité défini par le nombre de marqueurs recueillis dans chaque catégorie (santé, capacité, événements de la vie et résilience). Cadre : Répondants ayant envisagé de déposer/porté plainte contre un fournisseur d'assurance automobile

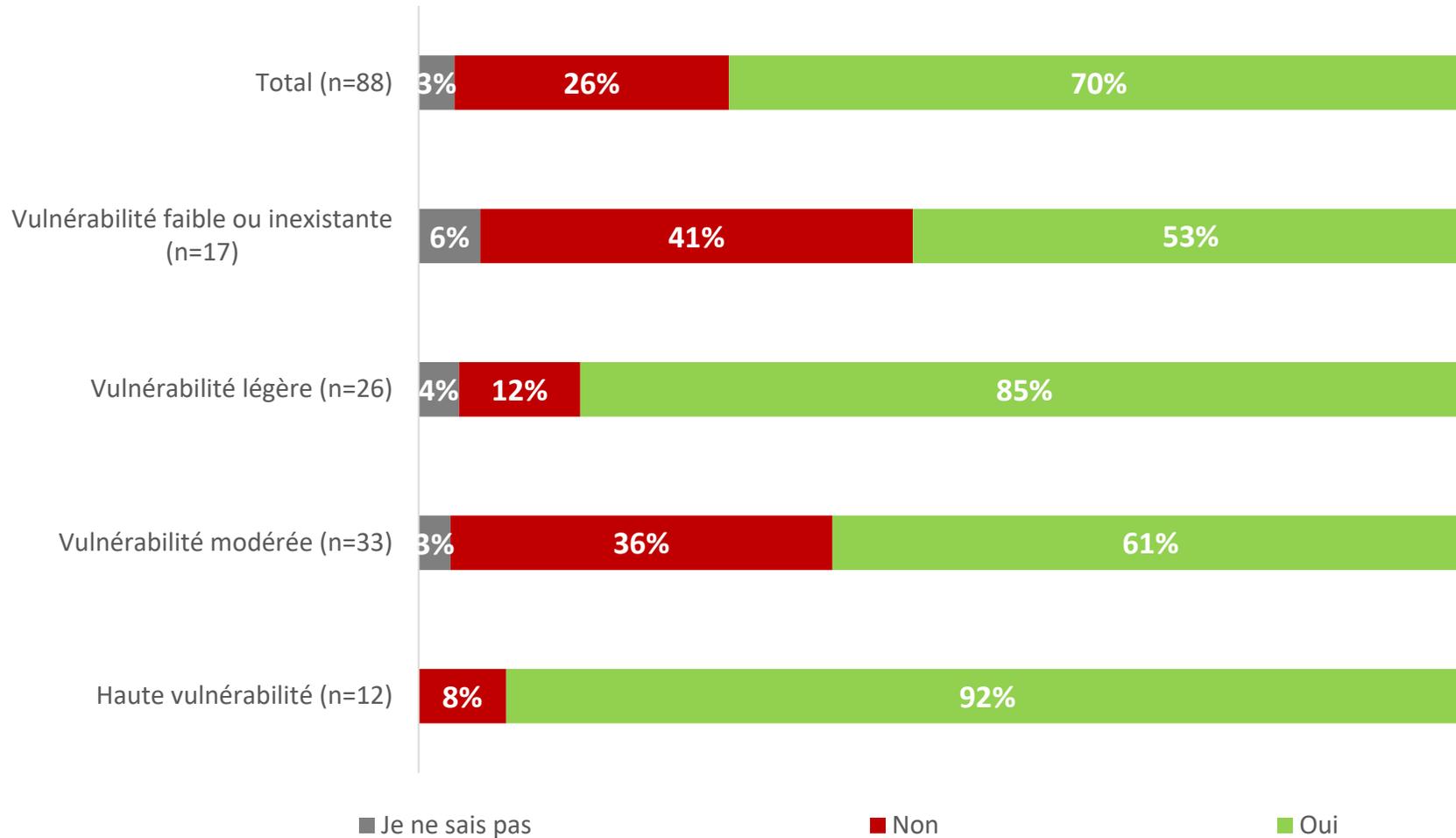
Plaintes récentes contre les assureurs automobiles



- Dans l'ensemble, les plaintes les plus fréquentes concernent la procédure de demande d'indemnisation (31 %), les primes trop élevées (17 %) et les délais de règlement (13 %).

T23. Quel est l'objet de votre dernière plainte ? Taille de l'échantillon : Total n=88, Vulnérabilité faible/nulle n=17, Vulnérabilité légère n=26, Vulnérabilité modérée n=33, Vulnérabilité élevée n=12 ; les répondants ont été classés en fonction de leur niveau de vulnérabilité défini par le nombre de marqueurs obtenus dans chaque catégorie (santé, capacité, événements de la vie et résilience). Cadre : Répondants ayant déposé une ou plusieurs plaintes

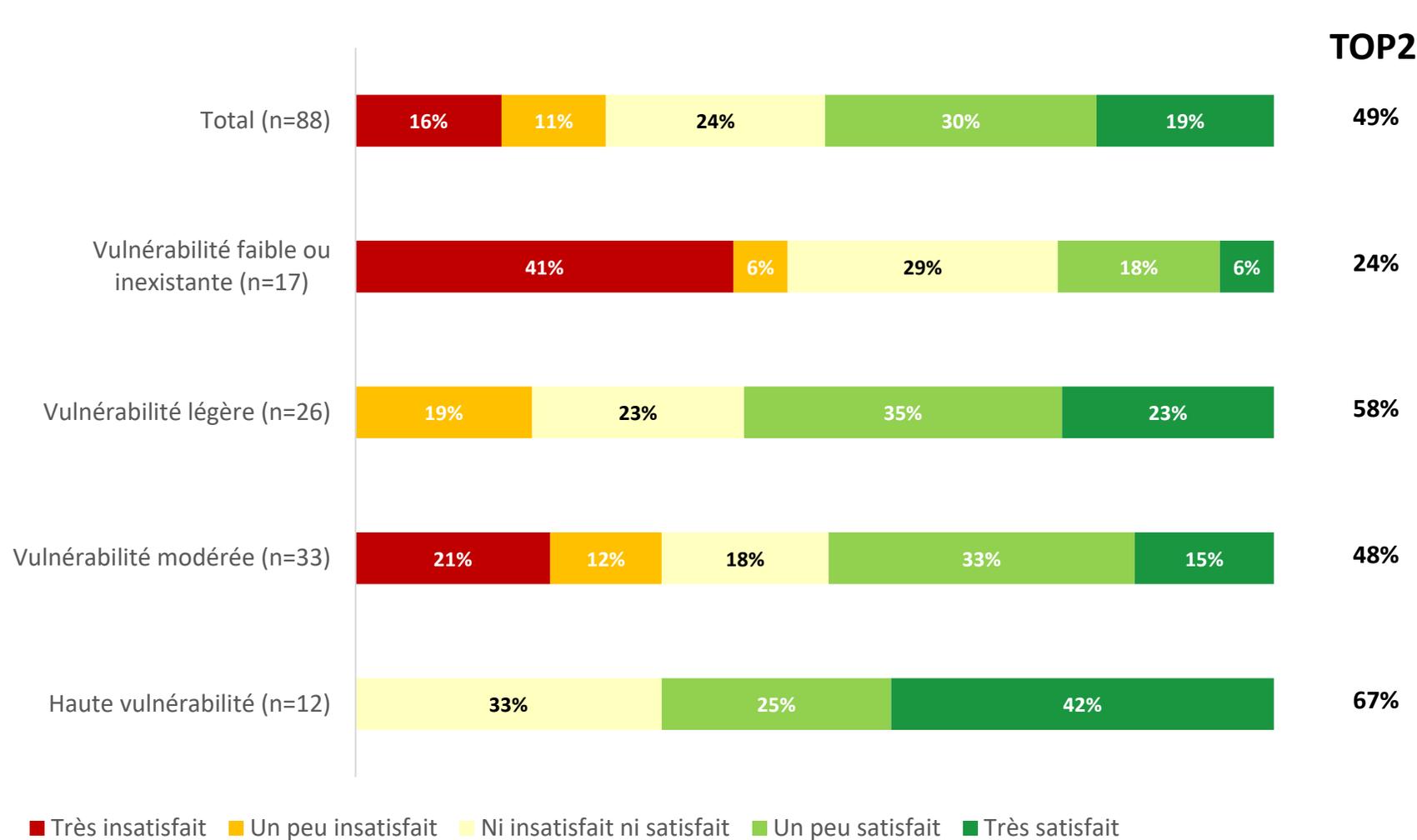
État de la résolution des plaintes récentes



- En général, 7 personnes sur 10 (70 %) ont déclaré que leur plainte avait été résolue, tandis qu'une personne sur 4 (26 %) a déclaré que sa plainte n'avait pas été résolue.

T24. Votre plainte a-t-elle été résolue ? Taille de l'échantillon : Les personnes interrogées ont été classées en fonction de leur niveau de vulnérabilité, défini par le nombre de marqueurs obtenus dans chaque catégorie (santé, capacités, événements de la vie et résilience). Cadre : Répondants ayant déposé une ou plusieurs plaintes. *Remarque : échantillon de petite taille ; à interpréter avec prudence.

Satisfaction à l'égard du traitement de la plainte



• Environ la moitié des personnes (TOP2 : 49%) se sont déclarées satisfaites de la manière dont leur plainte a été traitée, tandis qu'une personne sur quatre (BAS2 : 27%) s'est déclarée insatisfaite du processus de résolution.

T25. Dans quelle mesure avez-vous été satisfait de la manière dont votre plainte a été traitée ? Taille de l'échantillon : Les répondants ont été classés en fonction de leur niveau de vulnérabilité, défini par le nombre de marqueurs obtenus dans chaque catégorie (santé, capacités, événements de la vie et résilience). Cadre : Répondants ayant déposé une ou plusieurs plaintes. Note : échantillon de petite taille ; à interpréter avec prudence.

Annexe A: notes techniques

Interprétation du rapport

TOP2 / BAS2 Regroupement

Top 2 (TOP2) fait référence aux réponses supérieures positives collectées et BAS2, les réponses négatives lorsque c'est applicable. Par exemple, le regroupement TOP2 "satisfait" réfère aux réponses combinées de "très satisfait" et "plutôt satisfait" tandis que le regroupement BAS2 "pas satisfait" peut être la combinaison des réponses "pas très satisfait" et "pas du tout satisfait".

Arrondissement

En raison de l'arrondissement, la somme des pourcentages présentés peut ne pas équivaloir exactement à 100 %. Par exemple et dans certaines situations, la somme des fréquences des résultats d'une question peut être 101 %. La même logique s'applique pour les regroupements TOP2 et BAS2.

Mentions multiples

Dans certains cas, un répondant pouvait fournir plus d'une réponse à une question. Pour les questions qui offrent la possibilité de fournir plus d'une réponse (e.g., "*Où allez-vous pour obtenir des conseils financiers, le cas échéant ? Vous pouvez sélectionner plus d'une réponse.*"), il est important de noter que la somme des pourcentages est généralement supérieure à 100 %. Cela s'explique par le fait que le nombre total de catégories de réponses sélectionnées pour une question peut être supérieur au nombre de répondants ayant répondu à la question.

Interprétation du rapport

Test de signification

Tout au long du rapport, les différences statistiquement significatives (au niveau de confiance de 95 %) entre les segments démographiques (niveau de vulnérabilité, âge, sexe, minorités visibles, éducation, emploi et revenu) sont signalées sur chaque diapositive des résultats détaillés, lorsque des différences statistiques existent et lorsque cela est approprié. Les différences statistiquement significatives entre les segments de vulnérabilité ont également été indiquées dans les diapositives de décomposition de la vulnérabilité.

58%
(A)

Indique le pourcentage qui est significativement plus élevé (à un niveau de confiance de 95 %) que le segment portant la lettre correspondante. Chaque segment est désigné par des lettres (par exemple, A, B, C, etc.). Si la lettre "A" apparaît sous la réponse d'un certain segment, cela indique que la réponse de ce segment est significativement plus élevée que la réponse du segment désigné par la lettre "A". Il convient de noter qu'en raison de la taille des échantillons, il est possible qu'un segment soit différent d'un autre segment, sans pour autant que la différence soit statistiquement significative.

Cadre de la question

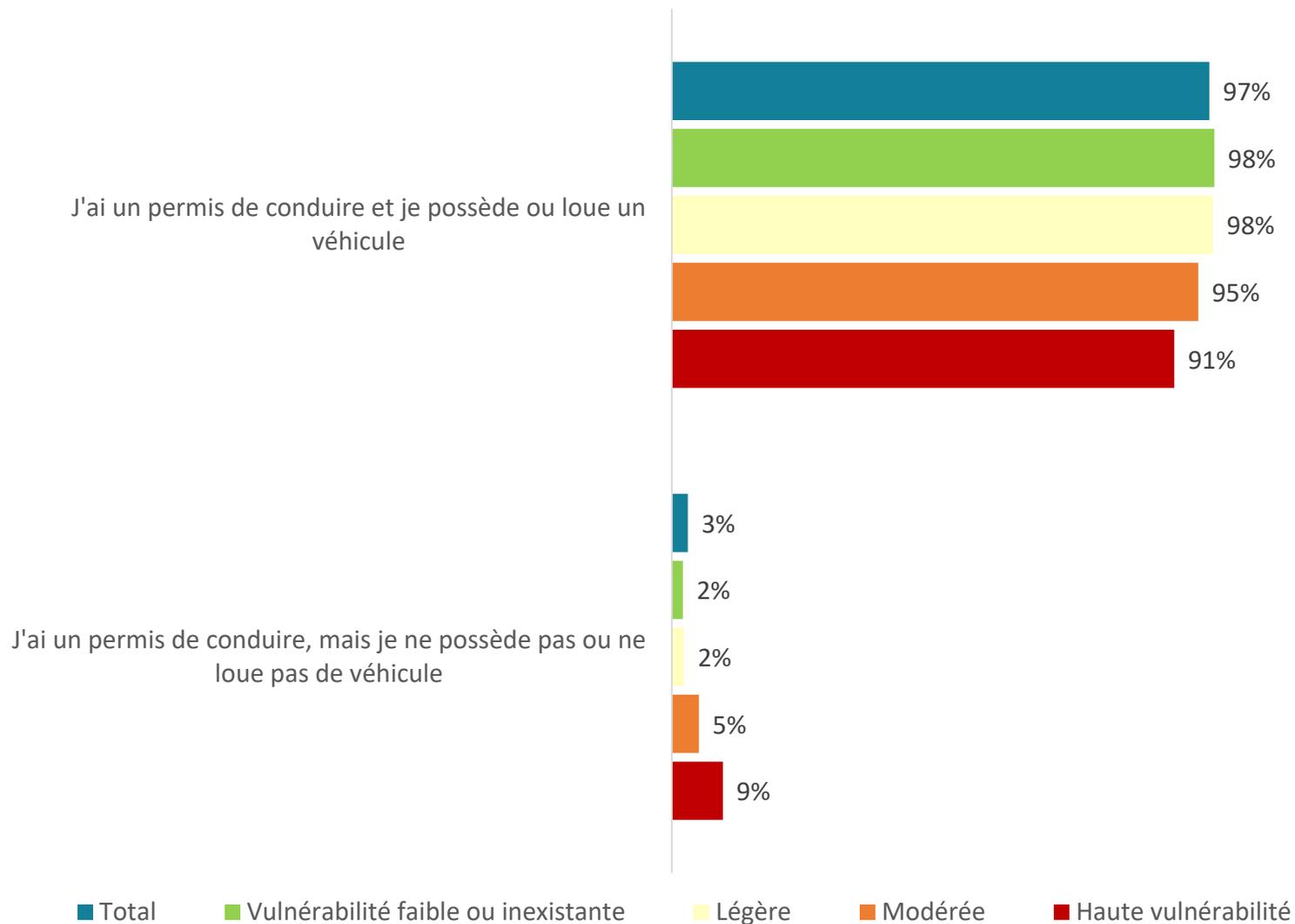
La note de bas de page de chaque page indique la question correspondante du questionnaire d'enquête, le cadre d'échantillonnage utilisé dans l'analyse et la taille de l'échantillon des données correspondantes.

Petite taille d'échantillon

Des notes de bas de page ont été ajoutées pour les échantillons de petite taille (définis comme $n < 30$) dans le rapport, et il convient d'être prudent lors de l'interprétation de ces résultats. En outre, les différences significatives entre les segments démographiques avec une petite taille d'échantillon ne sont pas signalées.

Annexe B: autres résultats détaillés

Permis de conduire et statut du propriétaire du véhicule

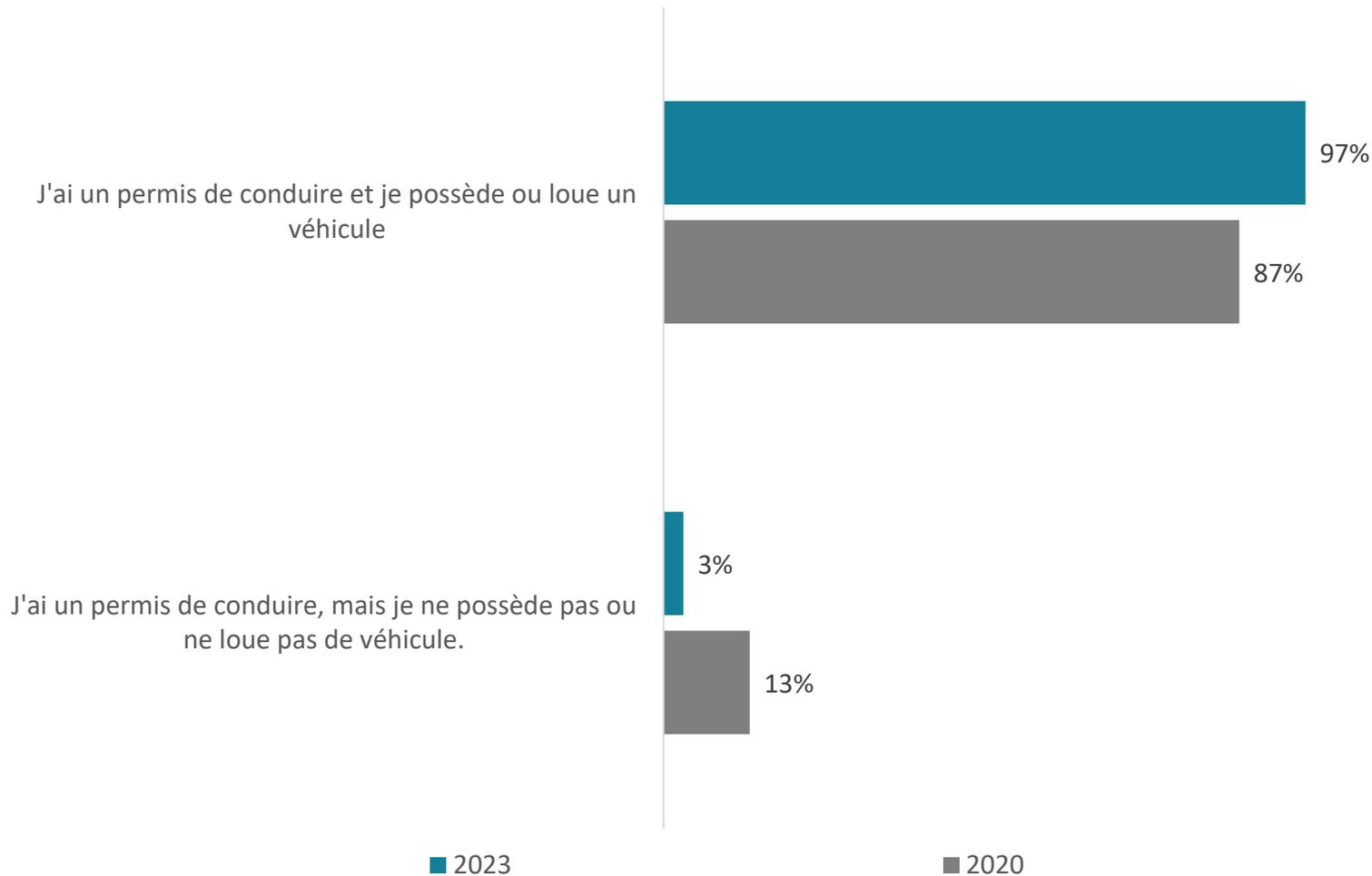


- Dans l'ensemble, la plupart des personnes (97%) titulaires d'un permis de conduire possèdent ou louent un véhicule. Les personnes suivantes sont significativement plus susceptibles de posséder ou de louer un véhicule en plus de leur permis de conduire:
 - Les personnes peu ou pas vulnérables (98 %) par rapport aux personnes très vulnérables (91 %).
 - Les personnes âgées de 55 à 64 ans (99 %) par rapport aux personnes âgées de 25 à 34 ans (96 %).
 - Les hommes (98 %) par rapport aux femmes (96 %).
 - Les minorités non visibles (98 %) par rapport aux minorités visibles (95 %).
 - Les personnes ayant un revenu familial de 60 000 \$ et plus (98 %-99 %) par rapport aux personnes ayant un revenu familial compris entre 40 000 \$ et moins de 60 000 \$ (94 %).
- Seules quelques personnes (3 %) ont un permis de conduire mais ne possèdent pas ou ne louent pas de véhicule.

T1. Lequel des éléments suivants décrit le mieux votre situation ? Taille de l'échantillon : Total n=1 455, Vulnérabilité faible/non vulnérable n=651, Vulnérabilité légère n=494, Vulnérabilité modérée n=245, Vulnérabilité élevée n=65. Cadre : Échantillon total

Les personnes interrogées ont été classées en fonction de leur niveau de vulnérabilité, défini par le nombre de marqueurs obtenus dans chaque catégorie (santé, capacités, événements de la vie et résilience).

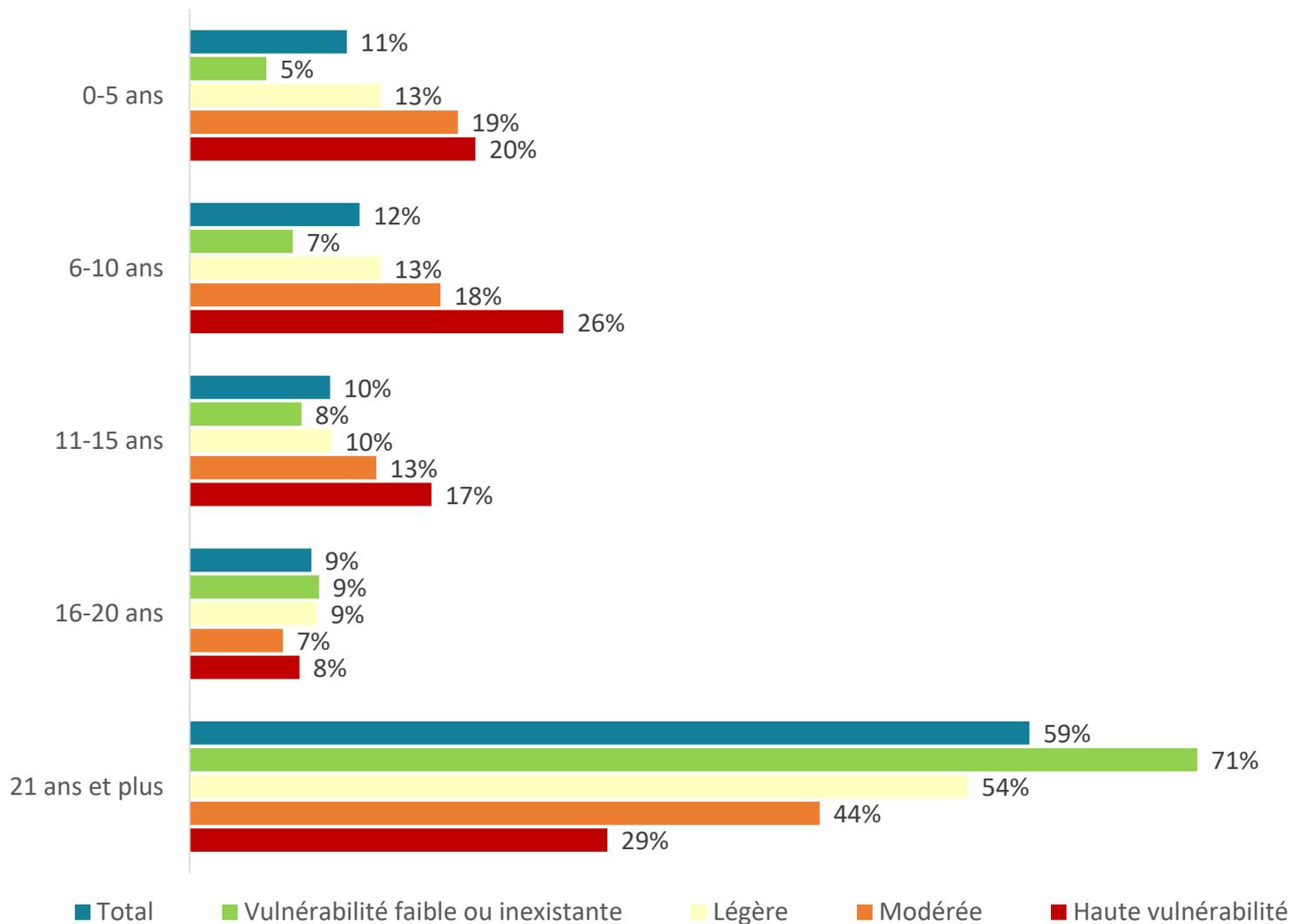
Permis de conduire et statut du propriétaire du véhicule (Comparaison des résultats 2023 / 2020)



- Le pourcentage de personnes ayant un permis de conduire et possédant ou louant un véhicule a augmenté, passant de 87 %* en 2020 à 97 % en 2023. En revanche, le pourcentage de personnes ayant un permis de conduire mais ne possédant pas ou ne louant pas de véhicule a diminué, passant de 13 %* en 2020 à 3 % en 2023..

T1. Lequel des éléments suivants décrit le mieux votre situation ? Taille de l'échantillon : 2023 Total n=1 455, 2020 Total n=985. Cadre : Échantillon total*Remarque : les réponses des personnes ayant répondu "Je n'ai pas de permis de conduire" en 2020 ont été exclues de l'analyse à des fins de comparaison.

Durée de détention du permis de conduire

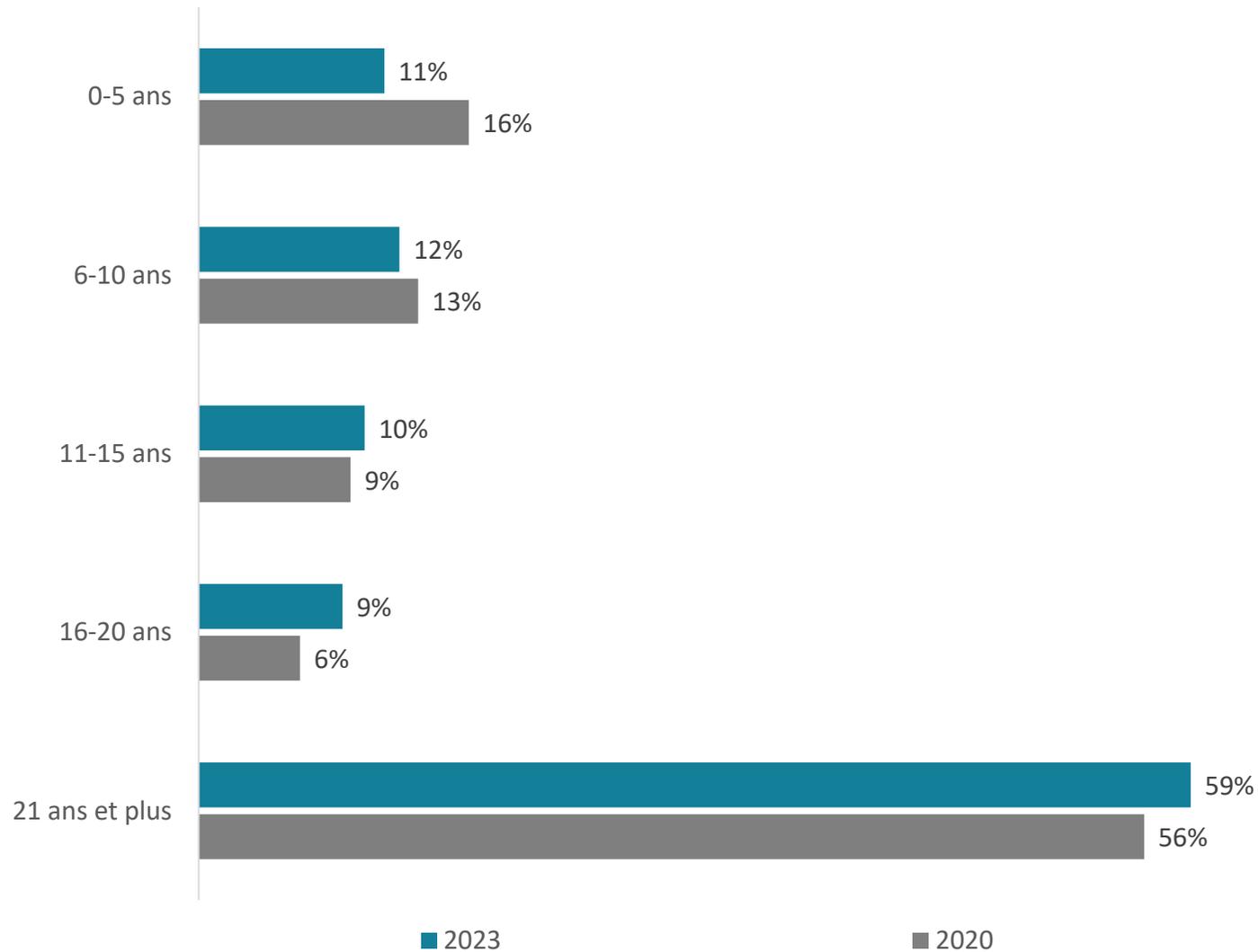


- Près de 3 personnes sur 5 (59 %) détiennent leur permis de conduire depuis plus de 21 ans. Les groupes suivants sont significativement plus susceptibles de détenir leur permis de conduire depuis plus de 21 ans.
 - Les personnes présentant une vulnérabilité faible/pas de vulnérabilité (71 %), légère (54 %) et modérée (44 %) par rapport à une vulnérabilité élevée (29 %).
 - Les hommes (62 %) par rapport aux femmes (57 %).
 - Les personnes ayant obtenu un certificat ou un diplôme de l'enseignement secondaire (65 %) et de l'apprentissage (69 %) par rapport aux personnes ayant obtenu un certificat inférieur au baccalauréat (56 %) et au baccalauréat (54 %).
- Par ailleurs, 1 personne sur 10 (11 %) est titulaire du permis de conduire depuis 0 à 5 ans. Les personnes suivantes ont une probabilité significativement plus élevée d'appartenir à cette catégorie:
 - Les personnes présentant une vulnérabilité financière légère, modérée et élevée (13-20%) par rapport aux personnes présentant une vulnérabilité faible ou nulle (5%).
 - Les femmes (12 %) par rapport aux hommes (9 %).
 - Les minorités visibles (24 %) par rapport aux minorités non visibles (5 %).

T2. Depuis combien de temps êtes-vous titulaire d'un permis de conduire ? Taille de l'échantillon : Total n=1 455, Vulnérabilité faible/non vulnérable n=651, Vulnérabilité légère n=494, Vulnérabilité modérée n=245, Vulnérabilité élevée n=65. Cadre : Échantillon total

Durée de détention du permis de conduire

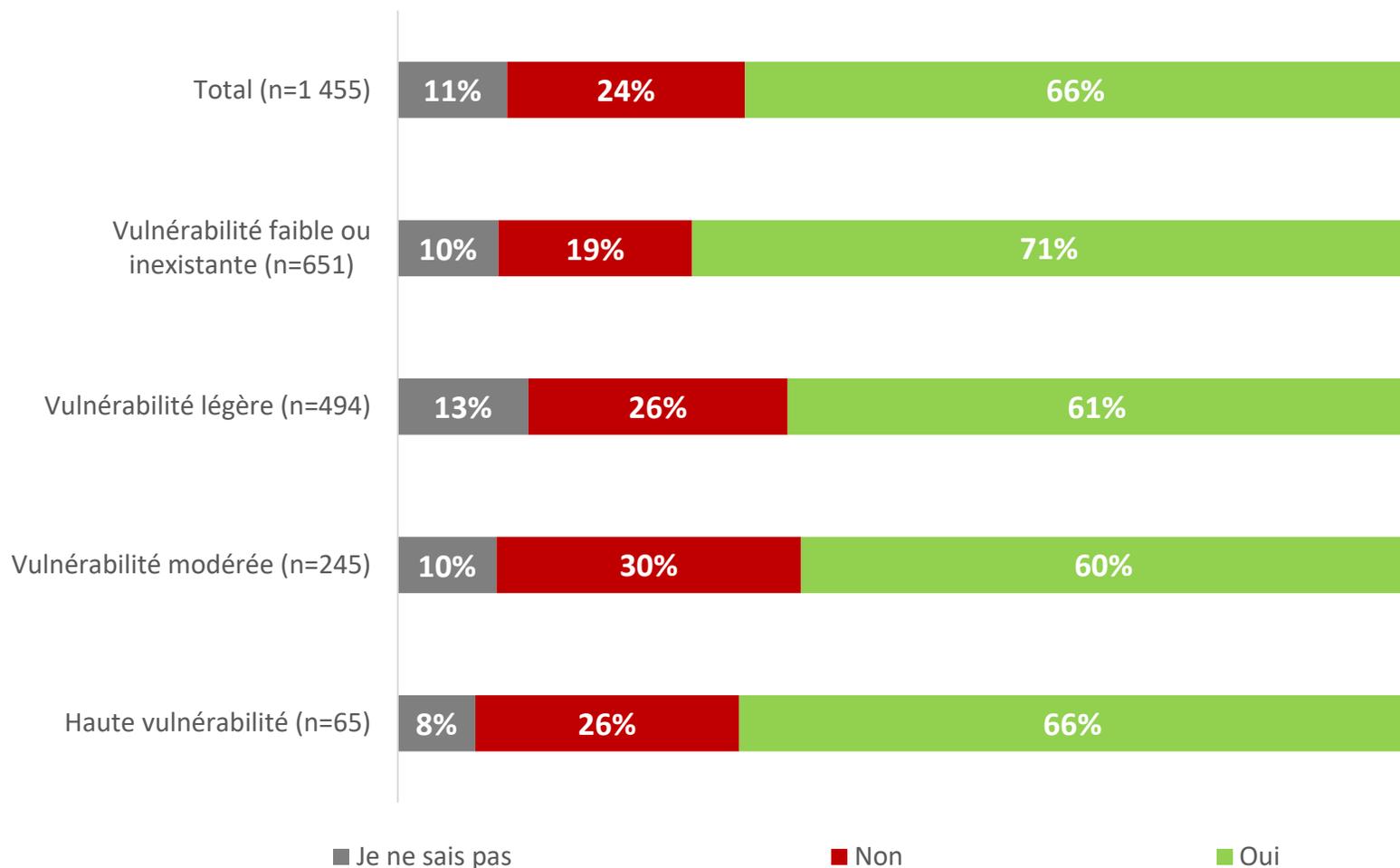
(Comparaison des résultats 2023 / 2020)



- Entre 2020 et 2023, le nombre de titulaires de permis de conduire âgés de 21 ans et plus est passé de 56 %* à 59 %, tandis que le nombre de titulaires de permis de conduire âgés de 0 à 5 ans a diminué de 16 %* à 11 %.

T2. Depuis combien de temps avez-vous votre permis de conduire ? Taille de l'échantillon : 2023 Total n=1455, 2020 Total n=981 Cadre : Échantillon total
*Note: Les réponses des personnes ayant répondu "Préfère ne pas répondre" et "Sans objet" en 2020 ont été exclues de l'analyse à des fins de comparaison

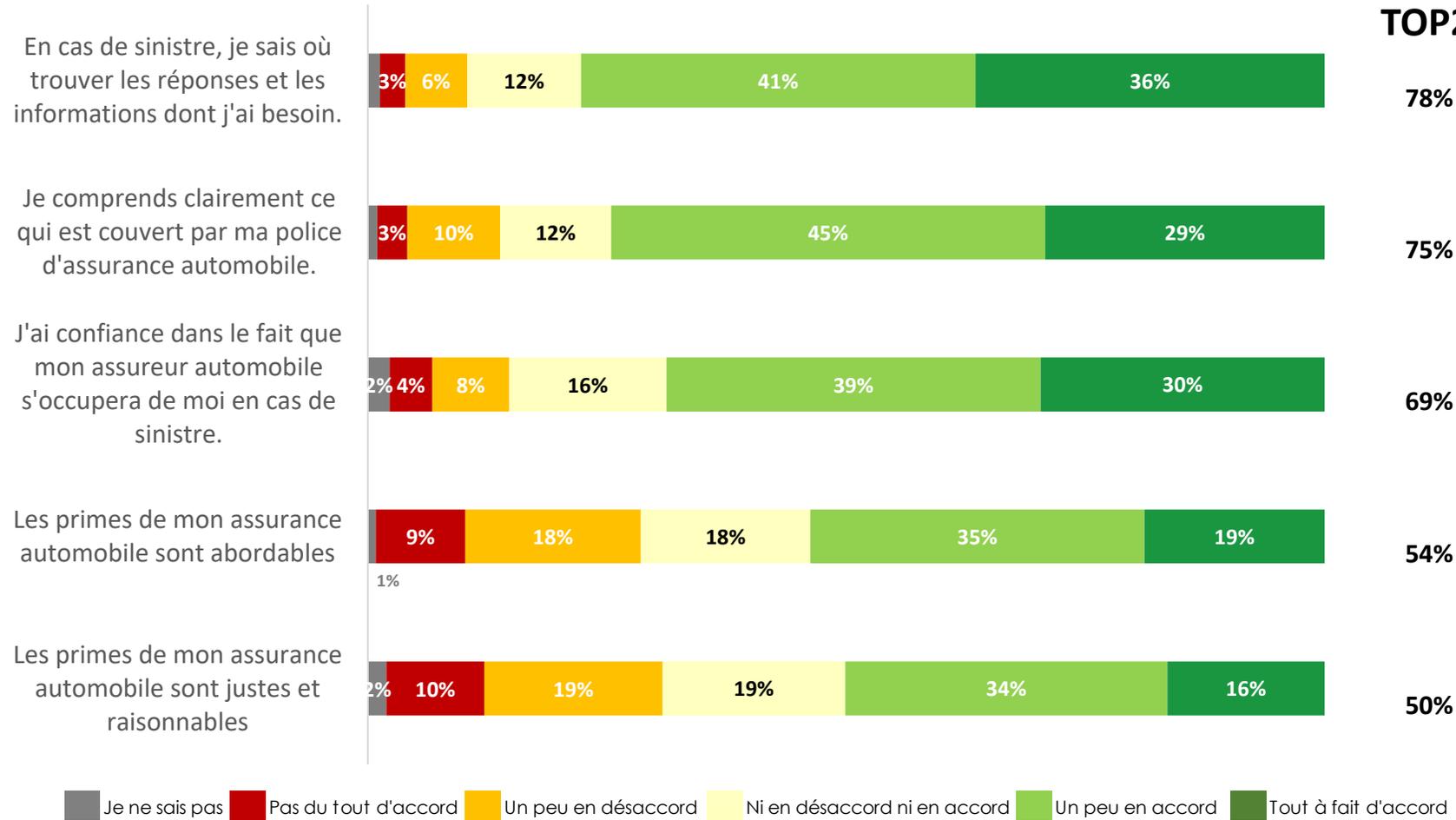
Réductions pour l'assurance automobile



- Environ 2 personnes sur 3 (66%) déclarent bénéficier actuellement de réductions sur leur assurance automobile. Les personnes suivantes sont significativement plus nombreuses à déclarer cela:
 - Les personnes ayant une vulnérabilité financière faible ou nulle (71%) par rapport aux personnes ayant une vulnérabilité financière légère (61%) et modérée (60%).
 - Les personnes âgées de 35 ans et plus (62-80%) par rapport aux personnes âgées de 18 à 34 ans (43%).
 - Les personnes employées à temps plein (66%), les travailleurs indépendants (65%) et les retraités (77%) par rapport aux personnes employées à temps partiel (52%).
 - Les personnes dont le revenu du ménage est égal ou supérieur à 80 000 \$ (71 %-73 %) par rapport à celles dont le revenu du ménage est inférieur à 80 000 \$ (57 %-60 %).
- Par ailleurs, une personne sur quatre (24 %) a déclaré ne pas bénéficier actuellement d'une réduction sur son assurance automobile. Les groupes démographiques les moins susceptibles de bénéficier d'une réduction sont les suivants:
 - Les personnes légèrement (26 %) et modérément (30 %) vulnérables par rapport aux personnes les moins vulnérables (19 %).
 - Les personnes âgées de 18 à 54 ans (29%-46%) par rapport aux personnes âgées de 55 à 64 ans (16%).
 - Les personnes employées à temps plein (24%) et à temps partiel (33%) par rapport aux personnes retraitées (12%).
 - Les personnes dont le revenu du ménage est compris entre 20 000 et moins de 80 000 \$ (28%-31%) par rapport à celles dont le revenu du ménage est de 100 000 \$ et plus (19%).

T4. Bénéficiez-vous actuellement de réductions sur votre assurance automobile ? Taille de l'échantillon : Total n=1455, Vulnérabilité faible/non vulnérable n=651, Vulnérabilité légère n=494, Vulnérabilité modérée n=245, Vulnérabilité élevée n=65. Cadre : Échantillon total

Accord avec divers énoncés sur l'assurance automobile



- Près de 8 personnes sur 10 (TOP2 : 78%) sont d'accord pour dire qu'elles savent où obtenir les informations nécessaires en cas de sinistre d'assurance automobile. Les groupes suivants sont significativement plus susceptibles d'être d'accord avec cette affirmation:
 - Les personnes âgées de 55 ans et plus (TOP2 : 85%-88%) par rapport à celles âgées de 44 ans et moins (TOP2 : 64%-72%).
 - Les personnes dont le revenu du ménage est supérieur à 20 000 \$ (TOP2 : 75%-82%) par rapport à celles dont le revenu du ménage est inférieur à 20 000 \$ (TOP2 : 57%).
 - Les minorités non visibles (TOP2 : 82%) par rapport aux minorités visibles (TOP2 : 70%).
 - Les personnes titulaires d'un diplôme d'études secondaires (TOP2 : 82%) par rapport à celles titulaires d'un diplôme professionnel ou d'études supérieures (TOP2 : 74%).
 - Les retraités (TOP2 : 89%) par rapport aux salariés, chômeurs ou étudiants (TOP2 : 57%-79%).
- Seule la moitié des personnes interrogées (TOP2 : 50%) estiment que leurs primes sont justes et raisonnables. Les groupes suivants sont significativement plus susceptibles d'être d'accord avec cette affirmation:
 - Les minorités non visibles (TOP2 : 52%) par rapport aux minorités visibles (TOP2 : 45%).
 - Les personnes titulaires d'un diplôme d'études secondaires (TOP2 : 56%) par rapport à celles titulaires d'un diplôme professionnel ou d'études supérieures (TOP2 : 46%).

Accord avec divers énoncés sur l'assurance automobile (Classification des vulnérabilités– TOP2)

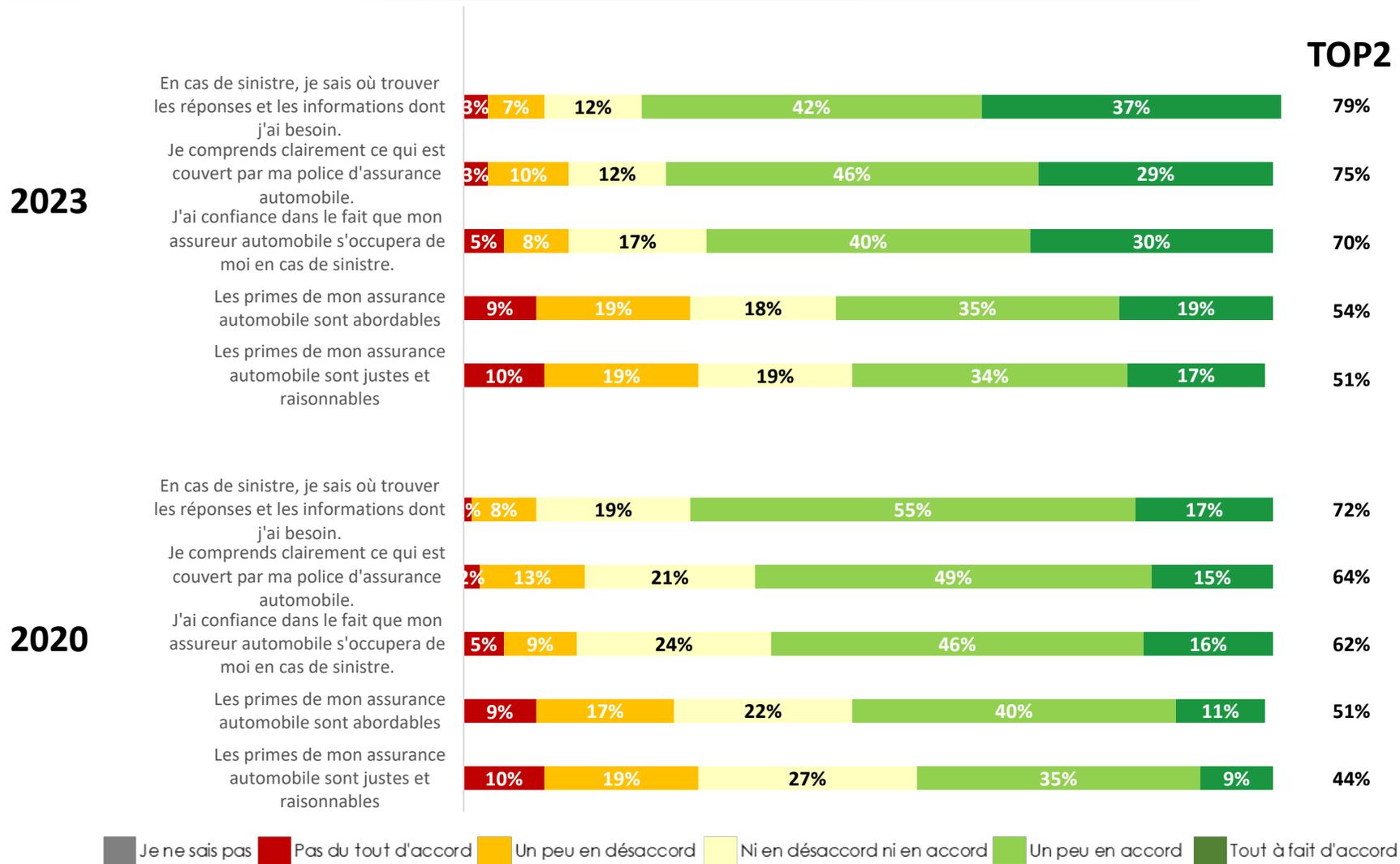
TOP2%	Total	Vulnérabilité faible ou inexistante (A)	Vulnérabilité légère (B)	Vulnérabilité modérée (C)	Vulnérabilité haute (D)
En cas de sinistre, je sais où obtenir les réponses et les informations dont j'ai besoin.	78%	83% (B,C,D)	74%	73%	68%
Je comprends bien ce qui est couvert par ma police d'assurance automobile	75%	80% (B,C)	72%	67%	72%
I trust my auto insurance provider will look after me if I make a claim	69%	73% (C)	68%	61%	65%
Je suis convaincu que mon assureur automobile s'occupera de moi en cas de sinistre.	54%	56%	53%	49%	52%
Mes primes d'assurance automobile sont justes et raisonnables	50%	50%	51%	47%	58%

- Les personnes peu ou pas vulnérables sont nettement plus susceptibles d'être d'accord avec les affirmations suivantes:
 - Savoir où obtenir les réponses et les informations dont ils ont besoin en cas de sinistre automobile (TOP2 : 83%) par rapport aux personnes présentant une vulnérabilité légère, modérée et élevée (TOP2 : 68%-74%).
 - Avoir une compréhension claire de ce qui est couvert par leur police (TOP2 : 80%) par rapport à ceux qui ont une vulnérabilité légère et modérée (TOP2 : 67%-72%).
 - La confiance dans le fait que leur assureur automobile s'occupera d'eux en cas de sinistre (TOP2 : 73%) par rapport à ceux présentant une vulnérabilité modérée (TOP2 : 61%).

T14a. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les énoncés suivants ? Taille de l'échantillon : Total n=1 455, Vulnérabilité faible/non vulnérable n=651, Vulnérabilité légère n=494, Vulnérabilité modérée n=245, Vulnérabilité élevée n=65. Cadre : Échantillon total

Accord avec divers énoncés sur l'assurance automobile

(Comparison between 2023 & 2020 survey results)

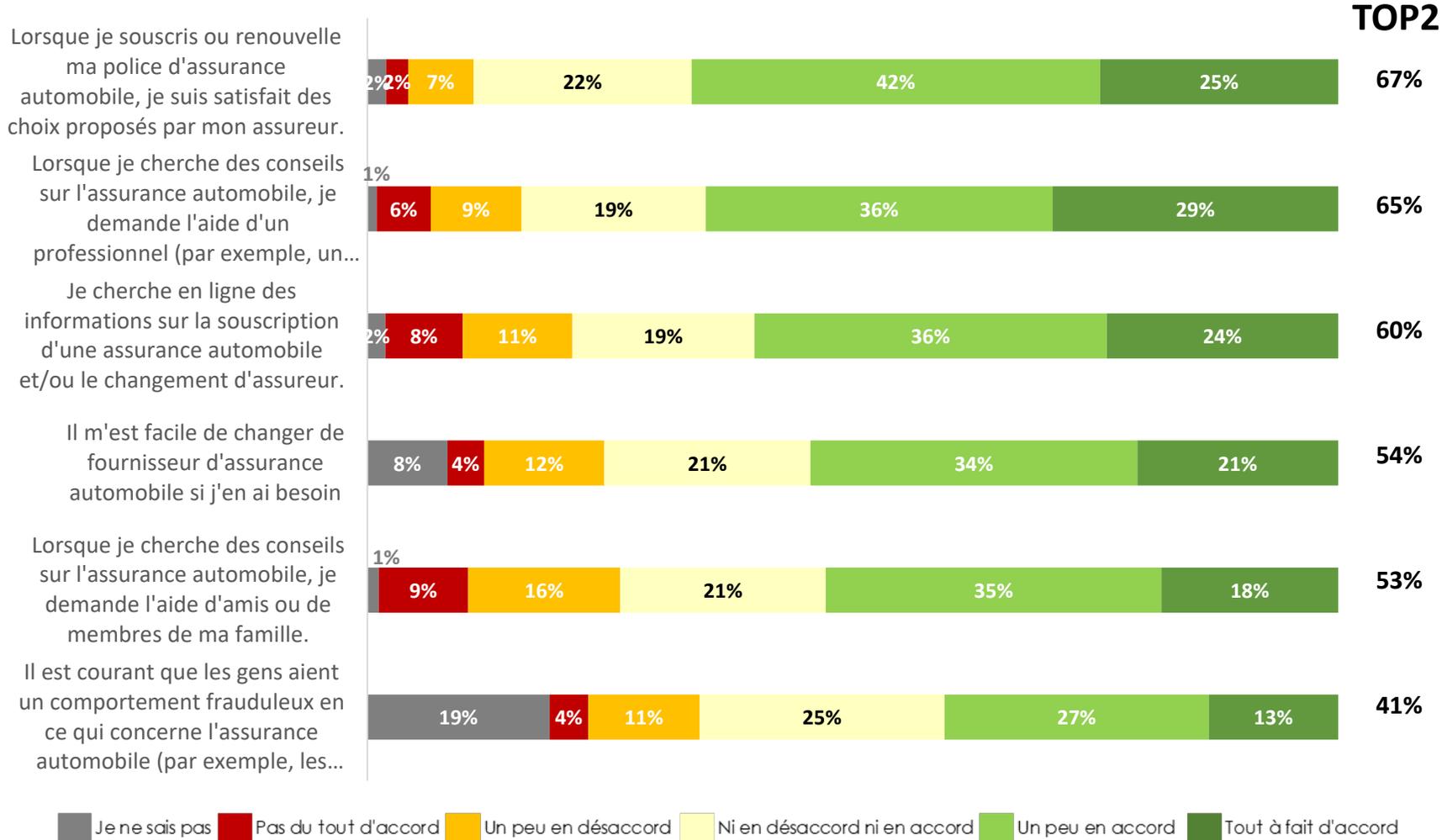


TOP2

- En 2023, l'accord avec les cinq énoncés a augmenté par rapport à 2020.

T14a. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les énoncés suivants ? Taille de l'échantillon : 2023 n=1 422-1 443 ; 2020 n=943 – 954. Cadre : Échantillon total excluant les "Ne sait pas" pour l'enquête de 2023 et les « N/A » pour l'enquête de 2020 à des fins de comparaison.*Note : L'échelle de Likert pour l'enquête de 2023 est indiquée ci-dessus, l'échelle de Likert pour l'enquête de 2020 est la suivante : Tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord, tout à fait en désaccord.

Accord avec divers énoncés sur l'assurance automobile



- 2 personnes sur 3 (TOP2 : 67) s'accordent à dire qu'elles sont satisfaites des choix qui leur sont offerts lorsqu'elles achètent ou renouvellent leur police d'assurance automobile. Les personnes suivantes sont significativement plus susceptibles d'être d'accord:
 - Les personnes âgées de 65 à 74 ans (TOP2 : 73%) par rapport à celles âgées de 18 à 24 ans (TOP2 : 58%) et de 35 à 44 ans (TOP2 : 62%).
 - Les minorités non visibles (TOP2 : 69%) par rapport aux minorités visibles (TOP2 : 61%).
 - Les retraités (TOP2 : 75%) par rapport à ceux qui travaillent à temps plein (TOP2 : 64%).
- Seulement 1 personne sur 4 (TOP2 : 41%) est d'accord pour dire qu'il est courant que les gens aient un comportement frauduleux en ce qui concerne l'assurance automobile. 1 personne sur 5 (19%) a déclaré ne pas savoir. Les personnes les plus susceptibles d'être d'accord avec cette affirmation sont les suivantes:
 - Les personnes âgées de 25 à 35 ans (TOP2 : 46%) par rapport aux personnes âgées de 65 ans et plus (TOP2 : 34%-36%).
 - Ceux qui travaillent à temps plein ou à temps partiel (TOP2 : 43%-46%) par rapport à ceux qui sont à la retraite (TOP2 : 33%).
 - Les personnes dont le revenu du ménage est compris entre 40 000 et 60 000 dollars ou 100 000 dollars et plus (TOP2 : 42%-46%), contre 20 000 à 40 000 dollars (TOP2 : 31%).

T15a. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les énoncés suivants ? Taille de l'échantillon : 1 455. Cadre : Échantillon total

Accord avec divers énoncés sur l'assurance automobile (Classification des vulnérabilités– TOP2)

TOP2%	Total	Vulnérabilité faible ou inexistante (A)	Vulnérabilité légère (B)	Vulnérabilité modérée (C)	Vulnérabilité haute (D)
Lors de l'achat ou du renouvellement de ma police d'assurance automobile, je suis satisfait des choix proposés par mon assureur.	67%	71% (B,C)	64%	62%	60%
Lorsque je cherche des conseils sur l'assurance automobile, je m'adresse à un professionnel (par exemple, un agent d'assurance, un courtier d'assurance).	65%	64%	66%	65%	72%
Je cherche en ligne des informations sur la souscription d'une assurance automobile et/ou le changement de fournisseur d'assurance.	60%	60%	63% (D)	54%	65%
Il m'est facile de changer d'assureur automobile en cas de besoin.	54%	58% (C)	52%	49%	51%
When seeking advice about auto insurance, I look for help from friends or family	53%	47%	57% (A)	58% (A)	57%
Lorsque je cherche des conseils sur l'assurance automobile, je demande l'aide d'amis ou de membres de ma famille.	41%	40%	41%	39%	55% (A,B,C)

- Les personnes peu ou pas vulnérables sont nettement plus susceptibles d'être d'accord avec les affirmations suivantes:
 - Être satisfait des choix disponibles (TOP2 : 71%) par rapport à ceux ayant une vulnérabilité légère (TOP2 : 64%) et modérée (TOP2 : 62%).
 - Il est facile de changer de fournisseur d'assurance automobile si nécessaire (TOP2 : 58%) par rapport à ceux ayant une vulnérabilité modérée (TOP2 : 49%).
- Les personnes présentant une vulnérabilité élevée sont significativement plus susceptibles d'être d'accord avec le fait qu'il est courant pour les gens de faire preuve d'un comportement frauduleux en matière d'assurance automobile (TOP2 : 55%) par rapport à celles présentant une vulnérabilité faible (TOP2 : 40%), légère (TOP2 : 41%), et modérée (TOP2 : 39%).

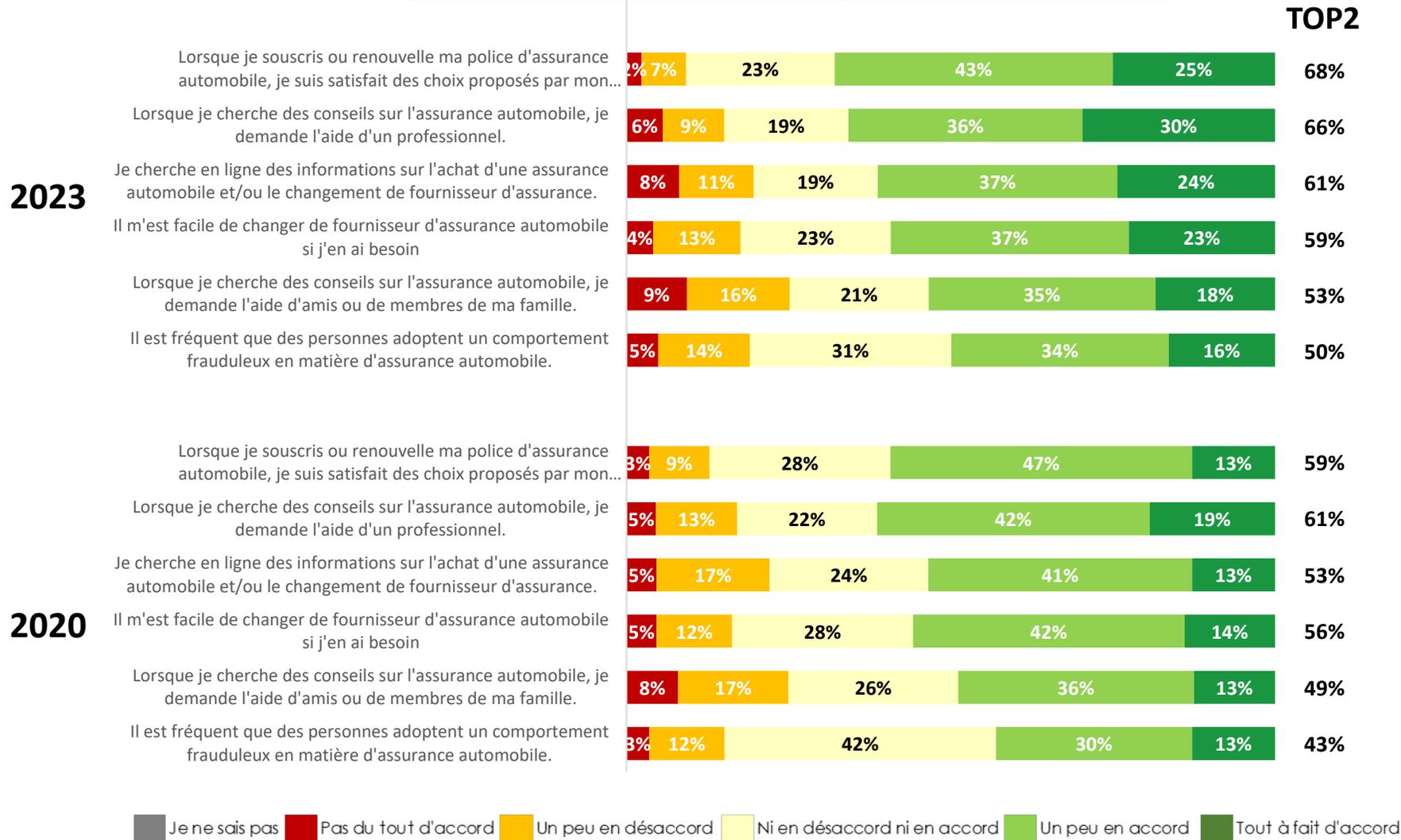
T15a. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?

Taille de l'échantillon : Total n=1455, Vulnérabilité faible/non vulnérable n=651, Vulnérabilité légère n=494, Vulnérabilité modérée n=245, Vulnérabilité élevée n=65

Cadre : Échantillon total

Accord avec divers énoncés sur l'assurance automobile

(Comparaison des résultats 2023 / 2020)



• En 2023, l'accord avec les cinq énoncés a augmenté par rapport à 2020.

T15a. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ? Taille de l'échantillon : 2023 n=1182-1441 ; 2020 n=943-965. Cadre : Échantillon total excluant les « Ne sait pas » pour l'enquête de 2023 et N/A pour l'enquête de 2020 à des fins de comparaison. *Note : L'échelle de Likert pour l'enquête de 2023 est indiquée ci-dessus, l'échelle de Likert pour l'enquête de 2020 est la suivante : Tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord, tout à fait en désaccord.