

Utiliser la recherche pour améliorer le système d'assurance automobile de l'Ontario

L'ARSF publie une étude sur l'assurance automobile pour 2023

L'ARSF a entrepris des recherches au début de l'année 2023 afin de mieux comprendre les comportements, les connaissances et les préférences des consommateurs lorsqu'il s'agit d'acheter ou de renouveler une assurance automobile et de présenter une demande d'indemnisation ou une réclamation en matière d'assurance automobile. L'étude s'appuie sur les résultats précédents de l'étude 2020 de l'ARSF pour suivre les tendances au sein du secteur. Elle présente également de nouvelles conclusions concernant les expériences des consommateurs d'assurance automobile vulnérables.

Les résultats de cette recherche contribueront au travail de supervision, à la prise de décision politique et aux efforts de réglementation de l'ARSF dans le secteur de l'assurance automobile. En tant qu'organisme de réglementation axé sur des principes, les résultats et les consommateurs, l'ARSF pourra ainsi identifier les principales possibilités de répondre aux besoins et aux risques des consommateurs ontariens, par exemple, dans le cadre de son travail de réforme de la réglementation des taux d'assurance automobile et de la souscription en Ontario.

Principaux points à retenir

Près de la moitié des personnes interrogées font des recherches pour obtenir une assurance automobile moins d'une fois par an.

Dans l'ensemble, 45 % des personnes interrogées font des recherches pour obtenir une assurance automobile moins d'une fois par an. Les personnes qui sont peu ou pas du tout vulnérables sont beaucoup plus susceptibles de s'informer sur une assurance automobile moins d'une fois par an que les groupes très vulnérables.

Parmi les personnes interrogées qui ont changé d'assureur automobile dans le passé, 64 % ont déclaré avoir obtenu un meilleur tarif lorsqu'elles ont changé d'assureur.

En 2023, moins de personnes interrogées ont déclaré avoir changé d'assureur automobile (30 % en 2023, contre 48 % en 2020).

Un plus grand nombre de personnes interrogées ont fait une demande d'indemnisation au titre de l'assurance automobile que celles qui n'en ont pas fait.

La moitié des personnes interrogées ont fait une demande d'indemnisation pour réparer ou remplacer leur voiture. En revanche, près d'un tiers des personnes n'ont jamais fait de demande d'indemnisation parce qu'elles n'ont jamais été impliquées dans un accident.

Si l'on compare les résultats de 2020 à ceux de 2023, on constate que la même proportion de personnes interrogées déclare n'avoir jamais fait de demande d'indemnisation parce qu'elles n'ont jamais été impliquées 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 étaient blessés a diminué, passant de 60 % en 2020 à 53 % en 2023.

Un prix bas est l'un des facteurs les plus importants lors de l'achat ou du renouvellement d'une assurance automobile.

Les cinq facteurs les plus importants lors de l'achat ou du renouvellement d'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 renseignements sur la police faciles à comprendre (54 %) et des services à la clientèle de grande qualité (49 %).

Huit personnes interrogées sur dix pensent que le prix de leur assurance automobile devrait être basé sur leurs antécédents de conduite, suivies par deux tiers pour les antécédents de sinistres. L'état civil et le sexe sont les facteurs les moins souvent cités pour déterminer le prix de l'assurance automobile.

La plupart des personnes interrogées n'ont jamais déposé ou envisagé de déposer une plainte contre un assureur automobile.

Les consommateurs très vulnérables sont plus susceptibles de déposer une plainte contre leur assureur automobile – 18 % des consommateurs très vulnérables ont déclaré avoir déposé une ou plusieurs plaintes dans le passé, contre seulement 3 % des consommateurs peu ou pas vulnérables.

Pour ceux qui ont déposé une plainte ou envisagé de le faire, la raison la plus fréquente est la procédure de demande d'indemnisation, suivie par le retard dans le règlement.

[L'étude de consommation 2023 complète sur l'assurance automobile](#) présente les résultats de l'enquête.



Mettre nos recherches en pratique

La recherche auprès des consommateurs est l'un des nombreux éléments de la stratégie de l'ARSF visant à réformer la réglementation des taux d'assurance automobile et de la souscription en Ontario, un engagement clé pris dans le [Plan d'activités annuel 2023-2026 de l'ASRA](#) de l'ARSF.

Les résultats de la recherche sur la tarification et l'achat d'une assurance automobile contribuent à l'élaboration de politiques et à la prise de décisions en connaissance de cause, notamment en encourageant les consommateurs à comparer les prix pour trouver la bonne protection au bon prix.

En accord avec les travaux en cours visant à améliorer le cadre juridique et de contrôle des tarifs et de la tarification de l'assurance automobile, l'étude suggère également que les consommateurs perçoivent des possibilités d'amélioration de l'équité dans la tarification de l'assurance automobile et la classification des risques.