



SOUÇONNEZ UNE FRAUDE EN ASSURANCE-AUTO?

Soumettez un signalement ici

Vous êtes ici: [Accueil](#) > [Assurance-automobile](#) > [Assurance multirisques](#) – [Bulletins d'assurance-automobile](#) > [IMPRIMER](#) 2013 > Bulletin A-05/13

Tarification de l'assurance-automobile fondée sur l'usage en Ontario

Bulletin

No. A-05 / 13
IARD
-Automobile

À l'intention de toutes les compagnies d'assurance titulaires d'un permis les autorisant à faire souscrire de l'assurance-automobile en Ontario

En vertu des lois de l'Ontario, une demande d'approbation (également appelée « dépôt ») de taux d'assurance-automobile ou d'un système de classement des risques doit être présentée selon une formule approuvée par le surintendant et déposée avec les renseignements, les documents et les preuves que précise ce dernier.

Le présent bulletin consacré à la tarification de l'assurance fondée sur l'usage (TAFU) est à utiliser en conjonction avec les Directives relatives au dépôt des taux d'assurance-automobile ou des systèmes de classement des risques applicables aux voitures de tourisme.

Le présent bulletin vise à communiquer aux assureurs les autres obligations et facteurs à prendre en compte pour les dépôts concernant l'assurance-automobile qui comportent un élément de TAFU; il facilitera donc la préparation et l'examen de ces dépôts.

Généralités

Les programmes d'assurance automobile fondés sur l'usage sont relativement récents sur le marché ontarien. Toutefois, des programmes de TAFU sont en place dans diverses administrations aux États Unis et en Europe. Avec la tarification fondée sur l'usage, les conducteurs maîtrisent davantage leurs coûts d'assurance automobile, car leur comportement de conduite et leurs habitudes en matière d'usage peuvent avoir une influence directe sur leurs taux. Outre les économies ainsi accordées aux conducteurs, les programmes de TAFU pourraient avoir comme avantage de réduire le nombre d'accidents et la densité de la circulation routière en incitant les gens à conduire de manière plus sécuritaire et moins fréquente.

1. Obligations concernant les renseignements personnels et la protection de la vie privée

Les technologies de TAFU peuvent collecter des données télématiques détaillées sur les itinéraires parcourus, le mode et les moments de conduite. Actuellement, les dispositifs télématiques n'ont pas la capacité d'identifier le conducteur d'un véhicule à un moment précis, mais, dans de nombreuses circonstances (par exemple lorsqu'un véhicule n'a qu'un seul conducteur inscrit), on peut raisonnablement supposer que les données collectées par le dispositif concernent cette personne, et que ces données constituent donc des renseignements personnels aux termes de la LPRPDE.

Lorsqu'un véhicule a plusieurs conducteurs inscrits (par exemple d'une même famille), les données collectées concernent toutes ces personnes et peuvent influencer sur le taux d'une police les couvrant toutes, même si on ne peut pas identifier le conducteur du véhicule à un moment précis. La CSFO est donc d'avis que les données télématiques devraient être traitées comme des renseignements personnels, et manipulées comme tels, même si elles ne concernent pas le comportement de conduite d'une personne identifiable en particulier.

Un élément essentiel du programme de TAFU est la collecte et le traitement de ces données

REMARQUE : Les bulletins affichés sur le présent site Web sont fournis à titre de référence historique seulement. Les renseignements contenus dans ces bulletins étaient exacts en date de leur publication, mais peuvent en tout temps être modifiés ou remplacés par des bulletins plus récents.

Toute ordonnance émise à l'égard du titulaire d'un permis reflète une situation survenue à un moment donné. Le statut d'un titulaire de permis peut changer. Le lecteur est invité à vérifier le statut du permis d'une personne ou d'une entité sous [Liaison Permis](#) au site Web de la CSFO. On peut également communiquer directement avec la personne ou l'entité concernée afin d'obtenir de plus amples renseignements ou plus de précisions au sujet des événements à l'origine de l'ordonnance.

Ces bulletins peuvent inclure des formulaires qui ne sont plus à jour ou exacts. Le lecteur est invité à visiter la rubrique des [formulaires](#) du site Web de la CSFO pour s'assurer d'utiliser la version la plus récente d'un formulaire.

À propos de l'assurance-automobile >

Formulaires >

Liste des représentants autorisés >

Mesures d'application >

Publications et ressources >

Informations relatives >

Archives >

Carrières >

Explorez la CSFO

Contactez la CSFO >

Suivre @CSFOTweets

télématiques personnelles pour les besoins de la tarification de l'assurance automobile. Même si la CSFO ne supervise pas l'application de la législation relative à la protection de la vie privée, elle juge important que les programmes de TAFU respectent la vie privée des consommateurs et soient conformes à toute la législation applicable.

Les assureurs sont tenus de veiller à ce que tout programme de TAFU, y compris les documents relatifs au consentement et la collecte, l'utilisation et la divulgation connexes des renseignements personnels par l'assureur ou des tiers, respectent toutes les exigences découlant de la législation applicable relative à la protection de la vie privée, comme la LPRPDE. Il est fortement conseillé aux assureurs d'obtenir des conseils juridiques afin de comprendre les exigences pertinentes concernant la protection de la vie privée, et de tenir compte lors de l'élaboration d'un programme de TAFU des principes de respect de la vie privée dès la conception, tel que le préconise le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario.

Le surintendant peut demander aux assureurs des documents démontrant de quelle façon un programme de TAFU proposé respectera la vie privée des conducteurs et la législation applicable.

2. Données télématiques personnelles : Transparence du côté de l'assureur et consentement du consommateur

Les programmes de TAFU doivent être volontaires, et l'adhésion à de tels programmes doit s'accompagner du consentement exprès et éclairé du titulaire de la police à la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels par l'assureur ou un fournisseur tiers.

Les données télématiques qui seront collectées, de même que le mode d'utilisation et l'utilisateur de ces données, peuvent varier en fonction du degré de sophistication du dispositif, du programme de TAFU proposé par l'assureur et de la participation possible de fournisseurs tiers. Avant d'adhérer au programme, les assureurs doivent informer les consommateurs du genre de renseignements personnels qui sera collecté, des personnes qui pourraient utiliser l'information ou y avoir accès, de l'utilisation qui en sera faite, des circonstances dans lesquelles l'information sera ou pourrait être divulguée à d'autres parties ainsi que des droits des consommateurs relativement à cette information. Les consommateurs devraient également être informés de toute modification pertinente du genre de renseignements personnels collectés et du mode de collecte, d'utilisation ou de divulgation des renseignements personnels, et pouvoir donner ou refuser leur consentement à de telles modifications.

Tout renseignement personnel collecté dans le cadre d'un programme de TAFU, ou par les dispositifs ou logiciels utilisés à l'appui d'un tel programme, ne peut être divulgué à une autre partie à moins que la personne concernée n'y ait consenti de façon explicite ou que la loi l'exige.

Biens ou services non liés à la TAFU

Les conducteurs devraient être en mesure d'adhérer à un programme de TAFU sans être tenus de partager des renseignements personnels les concernant à des fins autres que la TAFU (p. ex., marketing, offre de services supplémentaires comme la location de véhicule ou l'aide en cas d'urgence). En conséquence, les assureurs ne devraient pas obliger les consommateurs à consentir à la collecte, l'utilisation ou la divulgation de renseignements au-delà de ce qui est exigé par un programme de TAFU comme condition à la participation. Les consommateurs devraient se voir proposer de consentir activement, plutôt que de refuser de consentir, à la collecte, l'utilisation ou la divulgation de renseignements personnels à des fins autres que la TAFU.

Propriété des données de TAFU par le consommateur et transférabilité

Les assureurs devraient dans la mesure du possible faciliter l'utilisation par les conducteurs des données personnelles de TAFU les concernant pour conclure un contrat avec un autre assureur, et notamment pour adhérer au programme de TAFU d'un autre assureur.

Considérations relatives au formulaire de consentement

L'adhésion d'un consommateur à un programme de TAFU suppose le consentement par le consommateur et l'assureur à des droits et obligations juridiques au-delà de ceux prévus dans la police-type d'assurance automobile. Ces exigences régissent les points tels la responsabilité qui incombe au consommateur d'installer et d'utiliser le dispositif de surveillance, et la promesse par l'assureur d'utiliser les données collectées par le dispositif à des fins précises (p. ex., le calcul du rabais) et non à d'autres fins (p. ex., le refus de renouveler une politique – voir d'autres exemples à la section « 6. Limites applicables à la collecte et l'utilisation des données de TAFU pour les besoins de l'assurance »). Les autres avantages, conditions ou exclusions doivent être clairement et intégralement présentés dans les conditions et la documentation relative à l'adhésion.

En Ontario, le mécanisme permettant de modifier la police-type d'assurance automobile (que ce soit en remplaçant ou en supprimant des clauses existantes ou en ajoutant de nouvelles clauses) se fait par la signature d'un avenant. En vertu de la Loi sur les assurances, aucun assureur automobile ne peut utiliser un avenant à moins que celui-ci n'ait été préalablement approuvé par le surintendant. Dans le cadre du processus d'examen et d'approbation par le surintendant d'un programme de TAFU proposé, les assureurs devront déposer tout formulaire par lequel le titulaire de la police consent aux conditions de participation au programme de TAFU sous la forme d'un avenant en vue de l'approbation par le surintendant conformément à l'article 227 de la Loi sur les assurances.

Matériel promotionnel

Les assureurs doivent également fournir au surintendant tout matériel publicitaire ou promotionnel qu'ils se proposent d'utiliser relativement à leurs programmes de TAFU. Cette information contribuera à faire en sorte que la promotion des programmes de TAFU soit claire, équitable et non trompeuse, et conforme aux principes fondamentaux de l'assurance.

3. Plaintes, demandes de renseignements et soutien à la clientèle

Parallèlement à l'introduction de méthodes de tarification novatrices, les assureurs doivent veiller à fournir un soutien suffisant en matière de service à la clientèle en mettant en place des mécanismes, des procédures ou des forums permettant aux titulaires de polices de soulever, de discuter ou de contester toute question ou tout désaccord à l'égard des données collectées par ces dispositifs. Les assureurs doivent présenter les mécanismes appropriés, le mode de gestion des demandes de renseignements et les systèmes de règlement utilisés pour répondre aux questions, aux préoccupations et aux différends soulevés par les clients.

4. Formation des conducteurs et transparence des systèmes de tarification et de classification des risques

Un avantage possible de la TAFU à long terme est la réduction du nombre d'accidents et des coûts des sinistres à mesure que les consommateurs changent de comportement de conduite. Les programmes de TAFU qui fournissent activement de la rétroaction utile et des activités pédagogiques pourraient contribuer à des comportements plus sécuritaires au volant et à une réduction globale des risques pour tous les conducteurs.

Afin d'encourager la conduite sécuritaire et de garantir la transparence, il est important dans le cadre d'un programme de TAFU que le modèle de tarification soit communiqué au consommateur clairement et de façon permanente, en commençant avant l'adhésion même, jusqu'à chaque renouvellement de police. L'incidence sur la prime d'assurance des données relatives à la conduite d'un consommateur doit être clairement expliquée. L'information à fournir comprend les critères d'admissibilité à un rabais, la période mesurée pour calculer le rabais, les planchers et plafonds de ce rabais et de la rétroaction régulière à l'intention du consommateur concernant ses habitudes de conduite. Pour garantir la transparence, les consommateurs devraient pouvoir accéder aux données sur lesquelles repose leur rabais et avoir la possibilité de corriger toute inexactitude.

La technologie télématique suit le véhicule dans lequel est installé un dispositif télématique, et n'est pas actuellement en mesure de détecter des conducteurs différents. Il est donc possible que la conduite d'un véhicule par un conducteur autre que le titulaire de police influe sur le taux imposé à ce titulaire. Cette incidence possible doit être communiquée dans tous ses détails aux consommateurs avant l'adhésion.

5. Modifications des taux

Conformément au processus de renouvellement de police existant en Ontario, toute modification des taux appliqués doit se faire selon les dispositions de l'article 236 de la Loi sur les assurances (c. à d. à l'occasion du renouvellement).

6. Limites applicables à la collecte et l'utilisation des données de TAFU pour les besoins de l'assurance

Comme nous l'avons déjà indiqué, les programmes de TAFU sont relativement nouveaux en Ontario, et il y a donc peu de certitudes quant à la fiabilité et l'exactitude des données. À ce stade, les programmes de TAFU, en particulier les logiciels et les dispositifs connexes fournis, devraient collecter et utiliser les données de TAFU uniquement pour la détermination du rabais, et non pour refuser de souscrire, annuler ou refuser de renouveler une police ni pour confirmer les critères de tarification actuellement utilisés (p. ex., le lieu où le véhicule est généralement garé, la distance parcourue, l'utilisation pour les affaires, les loisirs ou pour se rendre au travail). De plus, à ce stade, les assureurs ne doivent pas utiliser les données de TAFU à des fins liées aux sinistres.

7. Information générale sur les dépôts relatifs aux taux

Tout programme de TAFU doit être déposé et approuvé par le surintendant. Il est entendu qu'il peut ne pas y avoir de données particulières à l'Ontario à fournir dans les documents déposés. Toutefois, la CSFO soutient l'innovation et, comme c'est le cas pour d'autres nouveaux facteurs de tarification sur le marché, elle est disposée à examiner les données et le montant du rabais accordé dans d'autres territoires de compétence. Les assureurs devraient tenir compte du fait que les dépôts liés à la TAFU sont plus complexes et peuvent exiger une période d'examen plus longue.

Les taux et les systèmes de classement des risques liés à la TAFU doivent être équitables et raisonnables, et respecter de toute autre façon les normes prévues par la loi applicables à tous les taux et systèmes de classement des risques.

Dans le cas où le rabais à l'adhésion est offert pour une seule période assurée, ou dans le cas où le rabais réellement accordé au titre du programme de TAFU est censé différer substantiellement du rabais à l'adhésion, l'assureur sera tenu de présenter au surintendant (en plus de tous ses autres dépôts) des rapports annuels rendant compte de l'évolution annuelle du rabais moyen au titre de la TAFU et, par contre-coup, de l'évolution moyenne du niveau de tarification qui résultera du rabais, à chaque anniversaire de la mise en place du rabais.

À mesure que de plus en plus d'assureurs lancent des programmes de TAFU, il est possible qu'un nombre croissant de variables de tarification existantes en subissent les effets (comme la distance parcourue ou l'utilisation du véhicule). Les assureurs devront faire preuve de leur capacité à s'acquitter de leurs obligations régulières en matière de communication des données par l'entremise de l'Agence statistique d'assurance générale (ASAG) après l'approbation d'un programme de TAFU.

Nous recommandons aux assureurs de rencontrer des représentants de la CSFO afin d'examiner leurs modèles de TAFU proposés avant le dépôt des documents exigés. Cela permettra à la CSFO d'examiner avec l'assureur ses exigences en matière de dépôt lié à un rabais ou à une modification du tarif de base, ainsi que l'avenant associé au programme de TAFU proposé.

8. Coûts d'un programme de TAFU et incidence sur les dépenses de l'assureur

Pour encourager les conducteurs à participer, les assureurs devraient assumer tous les coûts de l'adhésion à un programme de TAFU, y compris le coût de l'installation des dispositifs et les coûts réguliers de fonctionnement ou d'entretien.

Les dépenses des assureurs sont un facteur important dans la détermination des taux. Les assureurs doivent démontrer clairement les coûts initiaux liés à l'élaboration et au lancement d'un programme de TAFU, ainsi que les frais d'entretien et les autres dépenses permanentes associés au programme, y compris tous les coûts se rapportant au dispositif de TAFU, au transfert et à l'analyse des données, au marketing et aux contrats conclus avec des fournisseurs tiers.

L'assureur doit inclure cette information dans une déclaration, qu'il ait ou non comptabilisé ce coût dans les hypothèses utilisées pour la détermination des taux. Certains assureurs peuvent inclure les coûts de lancement dans leur enveloppe de recherche et développement, sans les imputer précisément. On s'attend à ce que, au fil du temps, les coûts de fonctionnement permanents soient pris en compte dans le calcul du rabais.

9. Caractère raisonnable des hypothèses utilisées pour la TAFU et apport d'un soutien adéquat

Les modèles de TAFU proposés peuvent au préalable faire l'objet d'un examen et d'une approbation de principe par la CSFO, après quoi l'assureur ferait un dépôt officiel pour recevoir l'approbation du surintendant. L'approbation de la proposition déposée pourrait être subordonnée à des dépôts ultérieurs exigés à intervalles réguliers pour apporter le soutien continu nécessaire au système de tarification TAFU, qui comprendraient notamment une description complète de toutes les améliorations que l'assureur entend faire à mesure qu'il acquiert de l'expérience dans le programme de TAFU.

On pourrait également exiger des assureurs qu'ils démontrent que les hypothèses sous-jacentes utilisées dans un programme de TAFU sont et demeurent raisonnables. Tous les dépôts doivent indiquer clairement :

- les comportements des consommateurs qui sont mesurés (p. ex., vitesses d'accélération ou de décélération, vitesse, distance parcourue);
- comment ces données sont mesurées (c.-à-d., fréquence, faits, seuils pertinents);
- comment ces données sont normalisées et classées aux fins de tarification (c.-à-d., nombre total de faits, calcul de moyennes);
- toutes les données pertinentes sur les sinistres et les pertes qui alimentent la notation du risque.

Si un assureur décide qu'un ou plusieurs des critères utilisés dans un premier temps pour établir des rabais prospectifs doivent être modifiés, il peut être appelé à déposer de nouveau son modèle de programme TAFU, accompagné des corrections nécessaires. Par exemple, si la majorité des consommateurs participants n'observent aucune réduction de leurs primes au cours des premières périodes assurées, l'assureur peut être amené à étudier s'il doit réétalonner les variables de tarification (p. ex., les variables d'établissement des taux selon la vitesse ou les vitesses d'accélération et de décélération).

10. Conformité avec la réglementation relative aux actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers

Le programme de TAFU d'un assureur devra être offert sur tous ses territoires, de façon à ce que tous les titulaires de police aient l'occasion d'y adhérer.

En informant un consommateur du taux le moins élevé offert au sein d'un groupe d'assureurs affiliés, la mise en place d'un programme de TAFU chez un seul des assureurs affiliés peut créer un risque de non-conformité avec la réglementation relative aux actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers.

Les assureurs devront communiquer de l'information sur la voie qu'ils suivront pour assurer la conformité avec la règle relative aux assureurs affiliés s'ils ont l'intention de mettre en place le programme de TAFU pour un seul assureur au sein d'un groupe d'assureurs affiliés. Il peut ainsi être exigé des assureurs affiliés qui ne proposent pas de programme de TAFU qu'ils informent tous les titulaires de police de la possibilité d'obtenir un rabais s'ils souscrivent une police d'assurance auprès de l'assureur affilié qui propose le programme de TAFU. Sans cela, le programme de TAFU devrait être offert par tous les assureurs affiliés au sein du groupe.

11. Considérations générales concernant les données : exactitude, sécurité, stockage, cessation ou résiliation

Exactitude des données

Avant d'utiliser des données de TAFU pour les besoins de la tarification, des efforts raisonnables doivent être déployés pour s'assurer de l'exactitude des données. Les assureurs doivent veiller à la conformité avec le rabais TAFU approuvé et à ce que des mesures soient prises de manière opportune pour corriger les données dont l'inexactitude substantielle est avérée. Les assureurs doivent démontrer que des processus sont en place pour répondre à toute demande de renseignements ou régler tout différend qu'un consommateur pourrait soulever concernant l'exactitude des données utilisées à des fins de tarification.

L'assureur doit aussi être prêt à traiter les cas où des données sont communiquées de manière inexacte ou sélective. Par exemple, un consommateur pourrait tenter de falsifier les données en débranchant le dispositif à des moments donnés ou par d'autres gestes qui mèneraient à l'enregistrement ou la transmission par le dispositif télématique de données inexactes. Par ailleurs, un consommateur pourrait simplement omettre de communiquer les données tel qu'exigé.

Sécurité des données

Les assureurs doivent également veiller à ce que la saisie, la transmission et l'analyse des données se fassent dans un environnement sécurisé. L'assureur est tenu d'appliquer en permanence des normes de sécurité efficaces relativement aux renseignements personnels, et de veiller à ce que tout fournisseur tiers en fasse de même.

Stockage des données

Il est important que les données et les renseignements personnels ne soient pas conservés plus longtemps que cela est nécessaire, et l'assureur doit démontrer qu'il a en place une procédure pour gérer en bonne et due forme les renseignements personnels. Les assureurs et les tiers devraient effacer ou rendre anonymes les renseignements personnels lorsqu'il n'y a plus de besoin opérationnel clair justifiant la conservation des données. Il s'agit par exemple des cas où un consommateur décide de ne plus participer à un programme de TAFU ou ne renouvelle pas une police, ou lorsque l'information n'est plus pertinente pour établir un rabais TAFU.

Cessation de la participation ou résiliation de la police

Les assureurs doivent veiller à ne plus recevoir aucune donnée supplémentaire ni à accéder à de telles données après qu'un consommateur a mis fin à sa participation à un programme de TAFU ou résilie sa police. Les consommateurs devraient se voir offrir l'option de faire enlever tout dispositif lié à la TAFU et être en mesure d'effacer complètement toute application pour téléphone intelligent. S'il n'est pas raisonnablement possible de faire enlever le dispositif lié à la TAFU ou de mettre fin à la transmission des données par le dispositif, le lien entre le dispositif et la base de données devrait être interrompu de manière à ce qu'aucune donnée supplémentaire reçue ne soit accessible par l'assureur ou un tiers.

12. Rôles et responsabilités : Assureurs et fournisseurs tiers

Les assureurs demeurent responsables de la collecte, de l'utilisation ou de la divulgation des renseignements personnels associés à un programme de TAFU. Ils doivent également veiller à ce que tout fournisseur tiers qui collecte, utilise ou divulgue des renseignements personnels liés à la TAFU assure un niveau de protection comparable à celui que l'assureur devrait avoir. Les assureurs doivent être certains du genre de renseignements collecté par le fournisseur tiers et être sûrs que les données ne sont pas manipulées et que le fournisseur collecte, utilise et divulgue l'information uniquement selon les termes consentis par le consommateur.

Dans certains cas, le fournisseur tiers peut vouloir collecter, utiliser ou divulguer les renseignements personnels au-delà de ce qui est nécessaire pour le programme TAFU de l'assureur. Certains fournisseurs tiers ont proposé que les renseignements personnels puissent être utilisés pour offrir au consommateur des produits ou services supplémentaires (p. ex., de surveillance familiale, de notification automatique lorsque le véhicule quitte un territoire défini ou d'aide dans des cas d'urgence). Comme

nous l'avons mentionné ci-avant, les consommateurs doivent alors avoir le choix d'accepter toute collecte, utilisation et divulgation de renseignements personnels à des fins autres que la TAFU et d'y consentir expressément, et les assureurs ne peuvent pas exiger ce consentement comme condition à la participation à un programme de TAFU.

Les fournisseurs tiers doivent comprendre clairement leurs responsabilités de protéger les renseignements personnels d'un consommateur. Lorsqu'il y a plusieurs fournisseurs tiers, l'assureur doit veiller à ce que les rôles et responsabilités de chaque partie soient clairement acceptés et compris par toutes les parties.

La CSFO s'attend à ce que les assureurs aient en place des contrats écrits avec chaque fournisseur tiers pour confirmer :

- la capacité et l'engagement du fournisseur à garantir un niveau de protection des renseignements personnels égal ou supérieur à celui attendu de l'assureur, et à observer l'ensemble des lois et des règlements applicables;
- que le fournisseur de services a la capacité requise en matière de service;
- que les questions de relève soient traitées de manière à garantir une transition sans heurt à l'occasion de la résiliation ou de la modification d'une entente avec un fournisseur.

Pour nous joindre

Si vous avez des questions concernant ce bulletin, veuillez communiquer avec votre chef d'équipe ou analyste à la Direction des services d'assurance automobile de la CSFO. Il est également recommandé aux actuaire de votre compagnie de communiquer avec le personnel actuariel de la CSFO concernant les exigences actuarielles.

Veuillez noter que le présent bulletin est publié sur le site Web de la CSFO www.fsco.gov.on.ca.

Le directeur général
et surintendant, Services financiers,
Philip Howell

Le 3 octobre 2013