

Vous êtes ici: [Accueil](#) > [Assurance-automobile](#) > [Assurance multirisques – Bulletins d'assurance-automobile](#) > [2016](#) > A-01/16

Réformes de l'assurance-automobile et communications avec les titulaires de police, partie 2

Bulletin

No A-01/16

I.A.R.D.

- Automobile

À l'attention de toutes les compagnies d'assurances autorisées à offrir de l'assurance-automobile en Ontario

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 la suite du Bulletin no A-09/15, publié le 10 novembre 2015, la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) produit un deuxième document pour informer les consommateurs sur les réformes de l'assurance-automobile. Le document de divulgation au point de vente présente plus en détail les modifications à la police type d'assurance-automobile en Ontario entrant en vigueur le 1^{er} juin 2016, ainsi que les nouvelles options offertes.

Le document de divulgation au point de vente a été rédigé en consultation avec le groupe de travail sur l'information concernant les réformes. Pour assurer la diffusion coordonnée de renseignements uniformes aux titulaires de police de l'Ontario, les assureurs sont tenus de distribuer ou de faire distribuer ce document à leurs titulaires de police.

Le présent bulletin précise les exigences concernant le traitement et la distribution du document de divulgation au point de vente.

[Document de divulgation au point de vente](#)

Le Bulletin I.A.R.D. – Automobile A-08/15, intitulé « Formulaire révisé du certificat d'assurance-automobile et éléments de données du certificat » et publié le 18 septembre 2015, faisait mention de l'élaboration d'un document de divulgation au point de vente par le groupe de travail sur l'information concernant les réformes et annonçait que les assureurs seraient tenus de joindre ce document aux communications relatives aux nouvelles polices ou au premier renouvellement de toute police existante dès le 1^{er} juin 2016.

La version finale du document de divulgation au point de vente se trouve ci-joint :

- Le document Importants changements apportés à votre police fournit des renseignements uniformes et détaillés sur les modifications aux polices d'assurance-automobile émises à compter du 1^{er} juin 2016, ainsi que sur d'autres réformes de régime d'assurance-automobile qui touchent les consommateurs.

Un manuel didactique, illustrant dans quelle mesure les assureurs peuvent adapter le document de divulgation au point de vente, est également joint.

Le Budget de 2015 contenait un engagement à faire connaître et comprendre aux consommateurs les modifications à l'assurance-automobile les concernant afin qu'ils puissent prendre des décisions avisées sur les couvertures optionnelles offertes. En novembre 2015, la CSFO a eu recours à un fournisseur indépendant pour mettre à l'essai les versions du document de divulgation au point de vente dans le cadre de groupes de consultation avec des consommateurs. La recherche a été conçue afin d'obtenir les commentaires des consommateurs sur la lisibilité, la facilité de compréhension du contenu et l'efficacité du message livré.

Les participants ont convenu qu'ils seraient davantage portés à lire l'information si elle était livrée dans le format et la présentation du document ci-joint. La recherche a montré que l'effet visuel des éléments graphiques, comme une police de plus grande taille et l'utilisation de caractères gras, de surlignage et de couleur pour faire ressortir les principaux éléments, aidaient le lecteur à comprendre rapidement les modifications clés et l'importance d'en savoir plus à leur sujet.

Nous demandons par conséquent aux assureurs de produire ou de faire produire le document de divulgation au point de vente de sorte que le contenu et les éléments graphiques et la présentation soient conformes à ce que prescrit le manuel didactique et d'adapter le document le moins possible.

Une certaine liberté est laissée aux assureurs ou aux représentants d'assurance en ce qui a trait au format en général. Cela comprend :

- le style de police (Arial, Times New Roman. etc.)
- le jeu de couleur
- l'ajout du logo de la société
- la présentation (dépliant ou encart, recto verso, recto, le papier, etc.)

Toutefois, les directives suivantes doivent être respectées :

- le libellé et l'ordre du contenu ne peuvent pas être modifiés;
- la page doit au moins être de 8,5 x 11 po;
- les sections du document qui sont en couleur (texte et ombrage) doivent être imprimées dans la couleur de votre choix; le texte en noir doit demeurer en noir;
- le rapport hauteur/largeur ou la taille proportionnelle de la police doivent être maintenus, comme il est indiqué dans les directives (p. ex. le titre doit être plus gros que le texte, les mots ou phrases ciblés doivent demeurer plus larges par rapport au reste du texte);
- la plus petite taille de la police doit être d'au moins 10 points;
- le traitement des mots clés, comme indiqué dans les directives, doit être maintenu (p. ex. gras, surlignage);
- le contenu des tableaux doit demeurer en format tableau;
- le document de divulgation au point de vente doit être fourni sur une page distincte.

La case orientant les consommateurs vers les coordonnées de la personne-ressource dans le matériel accompagnant le document de divulgation au point de vente est obligatoire. Il est possible d'y ajouter de l'information sur des personnes-ressources, mais cela demeure facultatif.

Formulaire du certificat d'assurance-automobile

Le Bulletin I.A.R.D. – Automobile A-08/15 mentionnait également que le certificat joint au Bulletin serait modifié afin de présenter le document de divulgation au point de vente comme un élément de donnée supplémentaire faisant partie du certificat.

Le certificat, qui intègre le document de divulgation au point de vente, est joint au présent Bulletin. Ce certificat doit être utilisé pour toutes les polices émises pour une première fois ou renouvelées entre le 1^{er} juin 2016 et le 31 mai 2017. Les assureurs ne sont pas tenus de déposer à nouveau les certificats aux seules fins de tenir compte de l'inclusion du document de divulgation au point de vente.

Pour les polices émises ou renouvelées après le 31 mai 2017, le certificat n'a pas à inclure le document de divulgation au point de vente.

La CSFO prévoit que, comme l'exige l'article 236 de la Loi sur les assurances, les documents de renouvellement, y compris le certificat qui comprend le document de divulgation au point de vente, seront livrés aux titulaires de police au moins 30 jours avant l'échéance de la police.

Distribution par voie électronique

Certaines ou la totalité des publications peuvent être livrées aux titulaires de polices par voie électronique uniquement lorsque le titulaire de la police a indiqué clairement qu'il préférerait ce mode de communication et de livraison des documents liés au renouvellement de la police.

Matériels

Le texte du document de divulgation au point de vente est joint au présent bulletin et est disponible en format Word et PDF, en français et en anglais, sur le site Web de la CSFO à www.fsco.gov.on.ca. Le manuel didactique pour le formatage du document de divulgation au point de vente est aussi disponible sur le site Web de la CSFO.

Distribution par l'intermédiaire de représentants d'assurance et de tiers

La CSFO s'attend à ce que les assureurs qui prévoient procéder à la distribution par l'intermédiaire de représentants (p. ex. courtiers et agents) supervisent ce processus ainsi que celui de production pour veiller à ce que tous les titulaires de police reçoivent le publication dont il est question ci-dessus.

Audit

Les assureurs feront l'objet d'un audit pour confirmer qu'ils se conforment aux exigences de la Loi sur les assurances, comme établi dans le présent bulletin. Veuillez vous assurer de préparer et de conserver des dossiers qui démontrent votre conformité, si la CSFO en fait la demande.

Brian Mills
Directeur général et
surintendant des services financiers

4 janvier 2016

Pièces jointes :

- [Exemple de certificat d'assurance-automobile](#)  Size: ## kb
- Importants changements apportés à votre police! (Document de divulgation au point de vente) ([MS WORD](#)  Size: ## kb) ([PDF](#)  Size: ## kb)
Note : Une modification mineure a été apportée au document de divulgation au point de vente affiché le 4 janvier 2016. Prière d'utiliser la version mise à jour, affichée le 14 janvier 2016.
- [Manuel didactique pour le document Importants changements apportés à votre police!](#)  Size: ## kb