

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

Bulletin

No A-16/16

I.A.R.D.
– 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

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.

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. Les formulaires d’assurance-automobile sont également soumis à l’approbation du surintendant.

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 de la CSFO, s’il y a lieu.

Le [bulletin no A-05/13](#), publié en octobre 2013, signalait aux assureurs les exigences et les facteurs liminaires à prendre en compte pour le dépôt des documents d’assurance-automobile comportant un élément de TAFU. Le présent bulletin vise à fournir une vue d’ensemble des exigences et des facteurs à prendre en compte pour les dépôts actualisée en fonction des observations faites par la CSFO depuis octobre 2013 relativement aux programmes de TAFU.

Les modifications apportées au [bulletin no A-05/13](#) visent à :

- tenir compte des modifications amenées par la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE) du Canada relativement à la cueillette, à l'utilisation et à la divulgation des renseignements personnels des consommateurs;
- présenter le mécanisme déjà en place en vertu de la Loi sur les assurances afin d'autoriser la modification de polices à mi-parcours concernant le rabais lié à la TAFU;
- permettre l'utilisation d'un « rabais de contrepartie » dans certaines circonstances afin de renforcer la capacité des consommateurs d'obtenir le plus bas taux disponible au titre du programme de TAFU;
- actualiser les restrictions applicables à la collecte et à l'utilisation des données de TAFU aux fins de l'assurance-automobile :
 - les assureurs peuvent utiliser les données de TAFU pour examiner les critères de tarification utilisés à l'heure actuelle (par exemple, le lieu où le véhicule est généralement garé, la distance parcourue, etc.);
 - les assureurs peuvent utiliser les données de TAFU pour détecter et prévenir la fraude ainsi que pour gérer les demandes d'indemnités, tel que le permet la loi et conformément au Règlement de l'Ontario 7/100 : Actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers;
- sensibiliser les assureurs aux exigences en matière d'attestation technologique et de divulgation de renseignements aux consommateurs relativement aux programmes de TAFU en ce qui a trait aux téléphones intelligents;
- rappeler aux assureurs leurs obligations de déclaration relativement aux programmes de TAFU.

Nous recommandons aux assureurs de rencontrer des représentants de la CSFO afin d'examiner leurs obligations en matière de dépôt et leurs modèles de TAFU proposés avant le dépôt des documents exigés. 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.

Généralités

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

La LPRPDE définit les « renseignements personnels » comme « tout renseignement concernant un individu identifiable ».

Les technologies de TAFU permettent de collecter des données télématiques détaillées sur les itinéraires parcourus, le mode et les moments de conduite. Toutes les technologies 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 au moyen de la technologie télématique concernent cette personne, et que ces données constituent donc des renseignements personnels aux termes de la LPRPDE.

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 nécessairement 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 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, il est 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 tous les volets de leur 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 prévues dans la législation et la réglementation applicables sur la protection de la vie privée, comme la LPRPDE. Les assureurs devraient obtenir des conseils juridiques afin de bien comprendre les exigences pertinentes concernant la protection de la vie privée.

Le surintendant demandera les documents qu'il juge satisfaisants au chef de la direction, au chef de l'information ou aux autres hauts dirigeants de l'assureur attestant que le programme de TAFU proposé respecte la vie privée des conducteurs et est conforme à la législation applicable.

En outre, les assureurs sont priés 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.

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 de la technologie télématique, 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 de ce qui suit :

- 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;
- 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 ne le permette ou ne l'exige par ailleurs.

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 (par exemple, 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 exigé par un programme de TAFU comme condition à la participation. Les consommateurs pourraient 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, notamment pour adhérer au programme de TAFU d'un autre assureur, en procurant aux consommateurs un accès aux données de TAFU, à la rétroaction ou aux rapports d'évaluation.

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 telles la responsabilité qui incombe au consommateur d'installer et d'utiliser la technologie télématique, et la promesse par l'assureur d'utiliser les données collectées par la technologie télématique à des fins précises (par exemple, le calcul du rabais) et non à d'autres fins (voir de plus amples détails à la section « **8. Limites applicables à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation des données de TAFU pour les besoins de l'assurance-automobile** »). Les autres avantages, conditions ou exclusions doivent être clairement et intégralement présentés dans les documents relatifs à l'adhésion et dans les modalités applicables.

En Ontario, le mécanisme permettant de modifier le formulaire type de police 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. 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 et aux lignes directrices applicables à de tels dépôts.

En raison de la complexité des questions abordées dans l'avenant sur la TAFU, le conseiller juridique de l'assureur devrait examiner soigneusement le contenu de celui-ci avant de le déposer auprès de la CSFO pour examen.

Matériel promotionnel

Les assureurs pourraient également devoir fournir au surintendant tout matériel publicitaire ou promotionnel qu'ils se proposent d'utiliser relativement à leurs programmes de TAFU.

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 technologies télématiques. Les assureurs doivent présenter dans leur programme de TAFU liminaire proposé 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; notamment tout ce qui pourrait découler de l'utilisation des données de TAFU aux fins du calcul des rabais, de l'examen des critères de tarification, de la détection et la prévention de la fraude, ainsi que de la gestion des demandes d'indemnités. Les assureurs devront par ailleurs rendre périodiquement compte à la CSFO des plaintes formulées par les consommateurs, des mesures prises pour régler les différends et des résultats obtenus dans le cadre des rapports périodiques dont il est question ci-après.

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 améliorent leur comportement de conduite. Les assureurs devraient élaborer des programmes de TAFU qui fournissent activement et périodiquement de la rétroaction utile et des activités pédagogiques contribuant à des comportements plus sécuritaires au volant et à une réduction globale des risques pour tous les conducteurs.

Afin d'encourager une conduite plus 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 la manière dont les rabais sont calculés, la période mesurée pour calculer le rabais, les planchers et plafonds du 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.

À l'heure actuelle, les technologies télématiques ne sont pas toutes en mesure de détecter qui est réellement au volant. 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 au moment du renouvellement

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. Modifications d'une police à mi-parcours aux fins de l'application d'un rabais lié à la TAFU

Comme la CSFO estime que la TAFU est un bon moyen de promouvoir les objectifs d'une conduite plus sécuritaire, de faire innover le marché de l'assurance-automobile et de réduire les primes, le surintendant entend examiner la possibilité de modifier une prime à mi-parcours de la police aux fins de l'application d'un rabais lié à la TAFU, conformément à l'article 127 de la Loi sur les assurances.

Suivant l'article 127, une police d'assurance-automobile peut comprendre la manière selon laquelle l'assurance est fixée ou doit être fixée, mais elle ne peut fixer le montant de la prime. Aux termes d'une telle police, la modification à mi-parcours d'une prime sera calculée et appliquée de la manière prévue dans l'avenant sur la TAFU approuvé par le surintendant. Dans le cadre du processus d'adhésion et de consentement du consommateur aux programmes de TAFU, les assureurs ayant l'intention de modifier le rabais lié à la TAFU à mi-parcours doivent clairement expliquer que la prime maximale qui sera imputée correspondra au taux non réduit (le taux sans le rabais lié à la TAFU) indiqué dans le Certificat d'assurance-automobile et doivent décrire la manière dont sera calculé le rabais lié à la TAFU.

7. Transférabilité des données de TAFU et du rabais de contrepartie lié à la TAFU

Les assureurs devraient, dans la mesure du possible et à la demande de l'assuré, faciliter le transfert des données de TAFU relatives à un conducteur à un autre assureur de façon à ce que ce dernier puisse en tenir compte dans le calcul du taux ou du rabais, ou des deux, qu'il offrira. La transférabilité des données de TAFU renforce la capacité des consommateurs d'obtenir le plus bas taux disponible aux termes de la TAFU.

Le transfert des données de TAFU pourrait néanmoins s'avérer impossible en raison des disparités entre les différents programmes de TAFU et entre les divers dispositifs télématiques. Plutôt que de permettre le transfert des données de TAFU, un assureur peut proposer d'offrir à un conducteur nouvellement inscrit au programme un rabais initial correspondant au rabais le plus récent obtenu aux termes de l'ancienne police TAFU de celui-ci, sous réserve de certaines conditions :

- un rabais de contrepartie lié à la TAFU peut seulement être offert par les assureurs ayant mis en place un programme de TAFU approuvé;
- les assureurs devraient obtenir des documents ou une preuve attestant du rabais le plus récent obtenu par le conducteur auprès de son ancien assureur;
- un rabais de contrepartie ne peut être offert qu'aux conducteurs nouvellement inscrits au programme de TAFU durant la période initiale de collecte des données de la manière prévue au programme de TAFU du nouvel assureur. Au maximum, le rabais de contrepartie ne peut être offert pour une période qui excède la durée de la police. Au-delà de la période initiale de collecte des données ou de la durée de la police, selon la première de ces éventualités à survenir, le conducteur devra payer le taux établi en fonction des données recueillies dans le cadre du programme de TAFU de l'assureur;
- le rabais de contrepartie peut être offert pour remplacer le rabais lié à la TAFU annoncé par l'assureur au moment de l'adhésion, mais ne peut s'ajouter à ce dernier. De plus, un assureur ne peut pas offrir un rabais de contrepartie supérieur au rabais maximal (par exemple, établi selon un pourcentage) disponible aux termes de son propre programme de TAFU;
- l'applicabilité des rabais de contrepartie doit être clairement expliquée dans le système de classement des risques de l'assureur.

8. Collecte, utilisation et divulgation des données de TAFU pour les besoins de l'assurance-automobile

Bien que la CSFO ait approuvé des taux et des systèmes de classement des risques liés à la TAFU en Ontario, ces programmes demeurent relativement nouveaux dans cette province et une certaine incertitude règne toujours en ce qui a trait à l'exactitude et à la fiabilité statistiques des données recueillies. Chaque donnée de TAFU doit être utilisée à des fins appropriées.

Une donnée de TAFU ne peut être utilisée pour :

- refuser de consentir une police;
- annuler une police;
- refuser de renouveler une police;
- imposer une surprime.

Une donnée de TAFU peut être utilisée pour :

- établir les rabais conformément à un système de classement des risques approuvé;
- examiner les critères de tarification actuellement utilisés (par exemple, le lieu où le véhicule est généralement garé, la distance parcourue, etc.);
- détecter et prévenir la fraude, ainsi qu'à des fins liées aux sinistres, tel que le permet la loi et conformément au Règlement de l'Ontario 7/100 : Actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers. Par exemple, l'utilisation d'une donnée de TAFU ne devrait pas entraîner des retards ou une résistance déraisonnables à l'égard de l'expertise et du règlement équitables des demandes d'indemnités. De plus, il est prévu que les données de TAFU compléteront – et ne remplaceront pas – les pratiques habituelles en matière de gestion des demandes d'indemnités.

Les documents relatifs à l'adhésion et au consentement des consommateurs liés aux programmes de TAFU doivent décrire de façon claire les manières dont les données de TAFU peuvent être utilisées aux fins du calcul des rabais, de l'examen des critères de tarification, de détection et de prévention de la fraude et de la gestion des demandes d'indemnités.

À ce stade, les assureurs peuvent uniquement utiliser les données de TAFU à l'une ou à plusieurs des fins susmentionnées **après** que le consommateur ait fourni un consentement éclairé explicite. À titre de rappel, les assureurs doivent déposer leur avenant sur la TAFU, dans sa nouvelle version ou dans sa version mise à jour, auprès du surintendant aux fins d'approbation.

9. Information générale sur les dépôts

Les taux et les systèmes de classement des risques liés à la TAFU doivent être déposés et approuvés 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 des autres territoires de compétence.

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.

Certains programmes de TAFU prévoient l'utilisation de dispositifs ou d'outils technologiques qui n'ont pas été utilisés par le passé pour collecter des données aux fins du calcul des taux et du classement des risques (par exemple, des applications pour téléphone intelligent permettant de collecter et de transmettre des données télématiques). Le surintendant exigera des assureurs qu'ils fournissent des garanties satisfaisantes que ces dispositifs et ces outils technologiques sont utilisés conformément à ce qui est décrit dans les documents qui ont été déposés.

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). Un rappel est fait aux assureurs concernant leurs obligations normales 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.

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

Pour encourager les conducteurs à participer, les assureurs devraient assumer les coûts de l'adhésion à un programme de TAFU. Lorsque le programme de TAFU exige l'installation d'un dispositif télématique dans un véhicule, l'assureur devrait également assumer le coût de l'installation de ce dispositif et les coûts réguliers de fonctionnement ou d'entretien.

Concernant les programmes de TAFU prévoyant l'utilisation d'applications pour téléphone intelligent, les assureurs devraient noter, dans les documents d'adhésion ou dans les modalités du programme, ou les deux, toutes les exigences éventuellement applicables aux données mobiles associées à l'utilisation de telles applications. Afin de réduire au minimum les frais supplémentaires imputés aux consommateurs, les assureurs, uniquement si cela est justifié par la demande de données au moyen de l'application concernée et si cela est faisable, offrir la possibilité de choisir que les données de TAFU recueillies soient transmises par le biais de réseaux Wi-Fi ou par le biais de réseaux cellulaires.

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 à la technologie 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 uniquement pris en charge par les participants du programme de TAFU.

11. 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 par la CSFO aux fins de rétroaction, 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.

Les assureurs doivent démontrer 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 (par exemple, 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);
- tous les résultats pertinents relatifs aux demandes d'indemnités (gravité, fréquence et coûts des sinistres, etc.) et nécessaires pour justifier le rabais proposé au titre d'un programme TAFU.

Si un assureur décide qu'un ou plusieurs des critères utilisés dans un premier temps pour établir des prix 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 (par exemple, les variables d'établissement des taux selon la vitesse ou les vitesses d'accélération et de décélération).

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

Le programme de TAFU d'un assureur doit être offert à tous les titulaires de police (c.-à-d. sans égard à l'âge, au territoire, etc.), pourvu que ces titulaires respectent les exigences minimales en matière de participation (par exemple, il faut que le véhicule ou le téléphone intelligent, ou les deux, soient compatibles avec la technologie ou les systèmes utilisés par l'assureur dans le cadre de son programme de TAFU).

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'adhérer à un programme de TAFU 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.

13. Considérations générales concernant les données : exactitude, sécurité, stockage, cessation de la participation ou résiliation de la police

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 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, et ce, en temps opportun.

L'assureur doit aussi être prêt à traiter les cas où des données sont communiquées de manière inexacte ou sélective. Par exemple, un dispositif utilisé dans le cadre d'un programme de TAFU ou une application pour téléphone intelligent pourrait mal fonctionner ou la connexion pourrait être perdue, un consommateur pourrait à des moments donnés désactiver le dispositif ou l'application pour téléphone intelligent ou encore falsifier les données recueillies ou bien un consommateur pourrait simplement omettre de communiquer les données tel qu'exigé.

Sécurité des données

Les assureurs doivent également s'assurer 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 appropriées et efficaces relativement à la protection des renseignements personnels, et de veiller à ce que tout fournisseur tiers en fasse de même.

Stockage des données

Les assureurs doivent également s'assurer que les données et les renseignements personnels ne soient pas conservés plus longtemps que cela est nécessaire, et doivent démontrer qu'ils ont 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, notamment :

- lorsqu'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 aux fins du programme de TAFU.

Cessation de la participation ou résiliation de la police

Les assureurs doivent veiller à ne plus recevoir aucun renseignement personnel 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, de même que les données connexes. 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.

14. 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 les renseignements personnels uniquement selon les termes consentis par le consommateur ou autrement tel que la loi le permet ou l'exige.

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 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 (notamment, la LPRPDE);
- que le fournisseur 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.

15. Exigences relatives aux dépôts périodiques et anniversaires touchant les programmes TAFU (demandes de taux visant les voitures de tourisme seulement)

Dans le cadre du processus d'approbation, les assureurs sont informés qu'ils doivent présenter des rapports périodiques de mise à jour à la CSFO pendant la période intermédiaire de deux ans (entre l'approbation et le dépôt d'une demande subséquente exigé). Ces rapports devront être produits annuellement et dans le format prescrit par la CSFO.

Les rapports périodiques aident à suivre les résultats du nouveau modèle TAFU de l'assureur, dont les résultats de souscription, les rabais moyens et tout problème éventuel que l'assureur aurait observé. Cela peut comprendre la rétroaction et les plaintes de la clientèle, les problèmes touchant les variables retenues ou la méthodologie utilisée pour calculer le rabais.

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 actuaires de votre compagnie de communiquer avec le personnel actuariel de la CSFO concernant les exigences actuarielles.

Le directeur général
et surintendant, Services financiers,
Brian Mills

Le 5 décembre 2016