



Questions et réponses concernant le sondage de 2003 sur la satisfaction des demandeurs

Annexe du Bulletin No. A- 03/03 de la CSFO

Avril 2003

Questions et réponses concernant le sondage sur la satisfaction des demandeurs

Ces questions et réponses ont pour but de vous aider à mieux comprendre le contenu du Bulletin No. A- 03/03 de la CSFO.

Q1. En quoi consistent les demandes d'indemnités relatives aux voitures de tourisme?

R1. Les demandes d'indemnités relatives aux voitures de tourisme sont des demandes associées à des risques assurés concernant une voiture de tourisme, selon la définition du *Plan statistique automobile du Bureau d'assurance du Canada*. Cela signifie que les demandes de règlement concernant des véhicules utilitaires, des véhicules publics, des garages, des constructeurs et des concessionnaires de véhicules automobiles ne doivent pas être déclarées.

Q2. Les Lignes directrices pour des sondages sur la satisfaction des demandeurs dans le cadre de l'assurance-automobile de l'Ontario renferment l'expression « dossier de sinistre clos ». Qu'entend-on par cette expression?

R2. Dans le cadre des activités normales de gestion des sinistres, les dossiers restent ouverts tant que la question des indemnités auxquelles peut avoir droit le demandeur n'a pas été entièrement réglée. Il s'agit alors d'un dossier ouvert ou actif. Toutefois, lorsque l'assureur a versé toutes les indemnités à un demandeur et que toutes les tâches connexes ont été accomplies, le dossier est alors considéré comme un « dossier de sinistre clos ».

Q3. À quel genre de sinistres s'appliquent Les Lignes directrices pour des sondages sur la satisfaction des demandeurs dans le cadre de l'assurance-automobile de l'Ontario?

R3. Les lignes directrices sur la satisfaction des demandeurs s'appliquent uniquement aux **quatre types de sinistres relatifs à des véhicules de tourisme** suivants : les sinistres prévus à l'Annexe sur les indemnités d'accident légales (AIAL), à l'exception des demandes d'indemnités pour frais funéraires et en cas de décès, et les sinistres associés à la garantie collision et indemnisation directe en cas de dommages matériels (ID-DM), à la garantie accidents sans collision ni versement (GASCV) et à une assurance contre le bris des glaces. Les sinistres de la FA et les sinistres sans versement sont exclus.

Q4. Les compagnies qui acceptent des assurés dans le cadre de la Facility Association (FA) devraient-elles inclure les données à leur sujet dans celles portant sur les autres assurés?

R4. Non. Les assureurs qui acceptent des assurés dans le cadre de la FA devraient remettre leur registre de dossiers de sinistres clos à la FA. Cette dernière retiendra les services d'un organisme de recherche en marketing qui effectuera un sondage au nom de la FA.

Q5. Si une compagnie ne réussit pas à effectuer le nombre requis d'interviews, comment devrait-elle traiter les demandes d'indemnités des personnes ayant plus d'un type de sinistres clos associés à la même date de sinistre?

R5. Si le nombre d'interviews requis ne peut pas être atteint, les personnes ayant plus d'un sinistre clos associé à la même date de sinistre devraient être répartis de la façon suivante : les personnes qui ont présenté une demande prévue à l'AIAL et un autre type de demande devraient être considérées comme des demandeurs en vertu de l'AIAL; celles qui ont présenté une demande associée à la garantie collision ID-DM et une demande ou plus en vertu de la garantie accidents sans collision ni versement et d'une assurance contre le bris des glaces devraient être considérées comme des demandeurs en vertu d'une garantie collision ID-DM. On doit interviewer seulement une fois les demandeurs ayant plus d'un type de sinistres clos associés à la même date de sinistre.

Q6. Comment les assureurs devraient-ils traiter les sinistres clos sans versement, par exemple lorsque la garantie n'existait pas, que le montant des dommages était inférieur à la franchise ou que la demande d'indemnités a été rejetée pour d'autres raisons?

R6. Les sinistres clos sans versement devraient être exclus du registre des dossiers de sinistres clos ainsi que du calcul du sommaire de pourcentages selon les types de sinistres effectué par la compagnie.

Q6. Dans quelle mesure les nouvelles questions occasionneront-elles des frais pour les assureurs?

R6. La CSFO a communiqué avec certains organismes de recherche en marketing qui ont indiqué que les dépenses supplémentaires engagées par les assureurs en raison des nouvelles questions seront au maximum de 1 000 \$ à 3 000 \$, selon la taille de l'échantillon.

Q7. Pourquoi faut-il poser la question dans un ordre bien précis

R7. La CSFO a consulté un organisme de recherche en marketing qui a recommandé de poser ces nouvelles questions après les questions du sondage actuel. On assurera ainsi la continuité par rapport aux sondages antérieurs. De plus, les questions 5 à 8 de l'instrument du sondage doivent être introduites par renouvellement au hasard afin d'éviter qu'un aspect qualitatif particulier du service évalué soit mis en évidence.

Q8. Que devons-nous fournir à l'organisme de recherche en marketing chargé du sondage pour qu'il soit en mesure de choisir l'échantillon?

R8. Afin que les organismes de recherche puissent choisir un échantillon représentatif, les assureurs doivent leur fournir un registre des dossiers de sinistres clos. Le registre est la liste des quatre types de dossiers de sinistres relatifs à des véhicules de tourisme qui ont été clos au cours de 2002, **peu importe** l'année où la police a été souscrite.

Par exemple, pour le sondage de 2003, le registre des dossiers de sinistres clos comporterait les quatre types de dossiers de sinistres clos pour la période allant du 1^{er} janvier 2002 au 31 décembre 2002.

REMARQUE : Les organismes de recherche **doivent** s'assurer que l'échantillon choisi est représentatif du registre des dossiers de sinistres clos d'une compagnie particulière. Par exemple, si le registre des dossiers de sinistres clos d'une compagnie comporte 20 % de sinistres prévus à l'AIAL, 20 % de sinistres associés à la garantie collision ID-DM, 50 % de sinistres associés à la garantie accidents sans collision ni versement et 10 % de sinistres associés à l'assurance contre le bris des glaces, l'échantillon choisi de demandeurs devraient correspondre à ces mêmes pourcentages. Les assureurs **doivent** fournir à leur organisme de recherche un sommaire des pourcentages relativement à leur registre de 2002 des dossiers de sinistres clos afin qu'il soit en mesure de choisir un échantillon représentatif.

Q9. Les résultats du sondage peuvent-ils être pondérés par les organismes de recherche en marketing pour les compagnies qui ne peuvent répondre à l'exigence de quotas par type de sinistre à cause de la petite taille de leur registre de dossiers de sinistres clos?

R9. Les organismes de recherche en marketing qui ne peuvent pas se conformer aux quotas de types de sinistres **parce qu'ils ne peuvent mener davantage d'interviews** à cause de la petite taille du registre de

dossiers de sinistres clos d'une compagnie, devraient pondérer les résultats par type de sinistre de façon à refléter le registre des dossiers clos de la compagnie.

REMARQUE : Un organisme de recherche en marketing qui ne peut pas mener le nombre requis d'interviews doit produire un rapport à remettre à la CSFO sur le résultat des tentatives d'appel, afin de démontrer que tout a été mis en oeuvre pour terminer l'étude. Les organismes de recherche doivent maximiser le nombre de tentatives qu'ils font pour interviewer chaque demandeur. Il faut tenter de trouver les bons numéros de téléphone et communiquer de nouveau avec les demandeurs quand ils ont déménagé ou quand le numéro de téléphone que l'on possède n'est pas le bon numéro. Les organismes de recherche en marketing doivent fournir une confirmation écrite qu'ils ont bien vérifié tous les faux numéros et que chaque numéro a été appelé au moins cinq fois.

Q10. Existe-t-il des exigences techniques particulières que pourraient demander les organismes de recherche en marketing?

R10. Les assureurs pourraient fournir à leur organisme de recherche les codes de sinistre du BAC pour l'aider à définir les types de sinistres. La liste des dossiers de sinistres clos envoyée au fournisseur devrait contenir un code ou une méthode permettant de distinguer clairement les quatre catégories de types de sinistres.

Q11. Les assureurs peuvent-ils avoir recours aux services d'organismes de recherche en marketing qui ne sont pas membres de l'Association canadienne des organisations de recherche en marketing (ACORM)?

R11. Non, les assureurs doivent avoir uniquement recours à des organisations de recherche qui sont membres de l'ACORM. La société Deloitte & Touche effectue régulièrement des vérifications des méthodes de recherche utilisées par les membres de l'ACORM afin de s'assurer que les normes de l'Association sont respectées.

Q12. Quel est le délai de présentation des résultats à la CSFO?

R12. Les résultats doivent être présentés à la CSFO au plus tard le **27 juin 2003**.