Document généré le 14 juil. 2025 16:51

Assurances et gestion des risques
Insurance and Risk Management

ASSURANCE AUTOMOBILE ET GESTION DES COMPORTEMENTS – EXPÉRIENCE ET PERSPECTIVES D'AVENIR

Pascal Le Houillier

Volume 82, numéro 1-2, 2015

URI : https://id.erudit.org/iderudit/1091603ar
DOI : https://doi.org/10.7202/1091603ar

Aller au sommaire du numéro

Éditeur(s)

Faculté des sciences de l'administration, Université Laval

ISSN

1705-7299 (imprimé)
2371-4913 (numérique)

Découvrir la revue

Citer ce document

Le Houillier, P. (2015). ASSURANCE AUTOMOBILE ET GESTION DES COMPORTEMENTS – EXPÉRIENCE ET PERSPECTIVES D'AVENIR. *Assurances et gestion des risques / Insurance and Risk Management*, *82*(1-2), 153–163. https://doi.org/10.7202/1091603ar

Tous droits réservés © Faculté des sciences de l'administration, Université Laval, 2015

Ce document est protégé par la loi sur le droit d'auteur. L'utilisation des services d'Érudit (y compris la reproduction) est assujettie à sa politique d'utilisation que vous pouvez consulter en ligne.

https://apropos.erudit.org/fr/usagers/politique-dutilisation/

Cet article est diffusé et préservé par Érudit.

Érudit est un consortium interuniversitaire sans but lucratif composé de l'Université de Montréal, l'Université Laval et l'Université du Québec à Montréal. Il a pour mission la promotion et la valorisation de la recherche.

https://www.erudit.org/fr/

Assurances et gestion des risques, Mars-juin 2015, Vol. 82 (1-2)
Insurance and risk management, March-June 2015, Vol. 82 (1-2)

ASSURANCE AUTOMOBILE ET GESTION DES COMPORTEMENTS – EXPÉRIENCE ET PERSPECTIVES D'AVENIR

Pascal Le Houillier

Le jeudi 5 février 2015, l'Université Laval a accueilli plusieurs représentants ayant des rôles de premier plan dans le monde de l'assurance publique et privée au Québec afin de discuter des plus récents développements dans l'industrie : bilan routier, gestion des risques, percées technologiques, pratiques des entreprises, changements apportés au sein des organisations et perspectives d'avenir.

Ce séminaire a été organisé par la Chaire d'actuariat de la faculté des sciences et de génie de l'Université Laval (www.act.ulaval.ca) et encadré par M. Denis Latulippe, Directeur de l'école d'actuariat. Le programme consistait en deux sections, comprenant chacune trois présentations suivies d'une discussion sous forme de panel.

Le premier groupe intervenait sur le bilan routier et était constitué de :

- M. Guy Morneau, Président du conseil d'administration de la Société d'assurance automobile du Québec (SAAQ), agissait comme modérateur ;
- M. Jean-Marie De Koninck, Président de la Table québécoise de la sécurité routière (TQSR), a exposé les recommandations de la concertation de la TQSR ;
- Mme Sylvie Tremblay, Présidente et chef de la direction de la SAAQ, a présenté les raisons derrières les tendances du bilan routier ;
- M. Nicolas Saunier, Professeur en Transports de la Polytechnique Montréal, a décrit les innovations technologiques pouvant influencer la sécurité routière.

Le second groupe couvrait les pratiques des assureurs et était composé de :

- Mme Johanne Lamanque, Vice-présidente section Québec du Bureau d'assurance du Canada et directrice générale du Groupement des assureurs automobiles agissait à titre de modératrice ;
- M. Patrick Barbeau, Premier vice-président, Assurance des particuliers, Intact, a présenté la position de l'entreprise ;
- M. Stéphane Morency, Premier vice-président, Développement et entreprises, Desjardins Groupe d'assurances générales (DGAG), a identifié les tendances qui influenceront l'industrie de l'assurance ;
- M. Michel Laurin, Président et chef de l'exploitation de l'Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation, et président du conseil d'administration du Groupement des assureurs automobiles, a illustré la situation de l'Industrielle Alliance.

BILAN ROUTIER : EXPÉRIENCE ET GESTION DES RISQUES

La Table québécoise de la sécurité routière – Recommandations pour des routes de plus en plus sécuritaires.

M. Jean-Marie De Koninck débute sa présentation en rappelant l'historique du bilan routier au Québec. De 1973 à 2001, le bilan des décès sur route a suivi une nette amélioration alors que le parc automobile a doublé. De 2001 à 2005, une détérioration du bilan routier a engendré des pressions de la part de la population et des médias sur le gouvernement, conduisant alors M. Michel Després, Ministre des transports, à former une table de concertation constituée des principaux acteurs de la société impliqués dans la sécurité routière.

Le mandat de la Table québécoise de la sécurité routière (TQSR) consiste à formuler des recommandations au Ministre des transports dans le but d'améliorer le bilan des accidents routiers sur le territoire du Québec. La table est composée d'usagers de la route, des forces policières, de six ministères, de la SAAQ, de représentants municipaux, d'assureurs et de chercheurs. Ce regroupement est divisé en 5 groupes de travail qui se concentrent sur des sujets distincts, soient la conduite avec facultés affaiblies et distractions au volant, la vitesse en milieu municipal, le transport actif, alternatif et collectif, le transport motorisé à des fins personnelles et le transport par véhicule léger pour des fins commerciales.

Après avoir élaboré des recommandations, les groupes se réunissent autour de la table et formulent des recommandations sur une base de consensus. Suite à la production de trois rapports depuis 2007, il a été possible d'obtenir un consensus sur 73 recommandations, incluant des sanctions plus sévères contre l'alcool au volant et pour les grands excès de vitesse, l'interdiction du téléphone cellulaire au volant, un projet pilote de radars photos et de caméras aux feux rouges, la mise sur pied d'un organisme de sensibilisation de la fatigue, le dépistage d'alcool systématique obligatoire aux barrages routiers, une hausse du montant maximal pour les amendes imposées aux moins de 18 ans, l'accès graduel à la conduite et plusieurs autres.

M. De Koninck a conclu en énumérant diverses statistiques démontrant que la concertation est payante. En effet, de 2006 à 2013, les décès sur les routes du Québec sont passés de 721 à 399, représentant une baisse de 44,6%. Il indique que ces changements sont dus en grande partie à tous les agents se trouvant autour de la TQSR qui se sont engagés dans la problématique.

SAAQ – le bilan routier – l'expérience et la gestion des risques

Mme Tremblay amorce sa présentation en exposant les améliorations du bilan routier des 11 premiers mois de 2014 comparativement à ceux de 2013. Une tendance à la baisse du nombre de décès et blessés graves est observée, soit une diminution de 16% et 7% respectivement. Pour Mme Tremblay, la sécurité routière doit rester une priorité sociale au Québec puisqu'elle concerne l'entière population. Par ailleurs, la situation financière du régime de l'assurance automobile du Québec s'est nettement améliorée. En 2004, les taux de financement et de capitalisation se trouvaient sous le 100% alors qu'aujourd'hui, le régime est pleinement financé et capitalisé. Le taux de capitalisation du régime projeté au 31 décembre 2015 s'établit à 118%.

Ces résultats permettront d'offrir à plus de quatre millions de clients et ce, à compter du 1er janvier 2016, une réduction de 65 $ aux contributions d'assurance. Ceci représente une baisse de 35% des frais reliés aux permis de conduire et certificats d'immatriculation. On note que 75% de cette diminution est due à l'amélioration du bilan routier.

Mme Nathalie Tremblay indique que cette amélioration fait suite, en partie, à l'application de la gestion des risques de 2005 à 2013. De plus, suivant les recommandations de la TQSR, plusieurs changements ont été effectués au niveau de la législation en rendant plus sévères les

différentes lois et règlements et en augmentant le contrôle policier. Pour Mme Tremblay, l'élément clé de la recette SAAQ a été d'innover. À titre dexemple, on cite l'entrée de la SAAQ sur les médias sociaux en 2011, le développement d'une application pour suspendre la réception de messages textes au volant, une campagne de sensibilisation aux comportements routiers à risque à l'aide d'une technologie en trois dimensions dans les cégeps et, finalement le film «Dérapage» de Paul Arcand sur la sécurité routière.

Mme Tremblay discute des temps à venir et souligne que les possibilités de modification de la législation ainsi qu'une plus grande utilisation de contrôles policiers sont limitées, tandis que la sensibilisation de la population requiert une certaine constance et de nouvelles innovations. Deux défis se présentent. Le premier est relié à l'évolution de la réalité sur les routes, soient les changements démographiques, le partage de la route et l'apparition de véhicules intelligents qui exposent les conducteurs à de nouvelles distractions. Le second défi est d'établir un lien direct entre le comportement de l'automobiliste et la contribution d'assurance.

Mme Tremblay évoque qu'un système de récompenses pourrait être ajouté au système de pénalisation pour récompenser les bons comportements sur la route. Elle ajoute que la SAAQ s'intéresse présentement au potentiel de la télématique vis-à-vis de l'amélioration du bilan routier et qu'un projet pilote est présentement en branle en Saskatchewan afin de tester cet outil au niveau provincial. Mme Tremblay conclut en rappelant que ce qui motive la SAAQ est la performance et l'innovation.

Les innovations technologiques liées la sécurité routière

M. Nicolas Saunier rappelle que le facteur principal d'accident est le comportement puisqu'il est la cause de 90 à 95% des incidents routiers. Il considère qu'outre la sensibilisation, la technologie est un élément qu'il faut prendre en considération afin d'améliorer le bilan routier face au comportement des usagers.

M. Saunier oeuvre présentement avec M. Jean-François Bruneau et M. Étienne Morin, chercheurs à l'Université de Sherbrooke, sur un projet d'expérimentation d'un système d'adaptation d'intelligence de la vitesse (SAIV) et d'enregistreur de vitesse (EDV) pour le Ministère des transports du Québec. Les principaux objectifs de ce projet sont,

d'une part, de recenser les connaissances sur les SAIV et les EDV et, d'autre part, d'améliorer le bilan routier en influençant la vitesse. Il y a plusieurs mesures pour analyser ce facteur, soit l'accélération et la vitesse moyenne vis-à-vis la probabilité et la gravité d'accident. Pour M. Saunier, plusieurs technologies sont pertinentes afin d'améliorer le bilan routier, soient :

- les enregistreurs de données de vitesse (Télématique) ;
- les systèmes d'adaptation d'intelligence de la vitesse ;
- les régulateurs de vitesse ;
- les détecteurs de collision ;
- la conduite à basse vitesse en situation de « *stop and go* » ;
- les véhicules communicants et connectés ;
- les véhicules autonomes.

Pour comparer ces technologies, le groupe de M. Saunier a étudié différents points tels que : l'assistance à la conduite offerte en temps réel ou en temps différé, l'aspect organisationnel et l'acceptation des usagers. Bien que les percées technologiques apportent beaucoup de points positifs, à savoir une meilleure présence environnementale, il faut tout de même considérer les aspects négatifs comme la surcharge mentale pour les usagers de la route.

Par la suite, M. Saunier élabore davantage à propos de l'assurance télématique. Spécifiant que son utilisation est volontaire, elle pourrait offrir une protection personnalisée grâce à un accès à des données plus précises et de nouveaux critères d'évaluation. Par contre, puisque la télématique est une technologie récente, peu d'études ont été conclusives puisqu'il y a une carence de données. Ainsi, outre une diminution des dépassements de limites de vitesse par les jeunes, l'impact de la télématique sur la sécurité routière reste à être déterminé.

Selon M. Saunier, les enjeux ne sont pas techniques, mais bien sur l'acceptabilité des usagers, les aspects éthiques et légaux et la pérennité financière des nouveaux programmes comme l'assurance télématique. Il reste aussi des fenêtres d'opportunités pour des technologies qui ne sont toujours pas exploitées, tel que le SAIV. De plus, il y a un besoin de recherche pour étudier les impacts de ces récentes technologies à court terme et à long terme afin de mieux comprendre le comportement des conducteurs et les facteurs de risque d'accident.

Quel sera l'effet de la technologie sur l'industrie de l'assurance ? (« Est-ce que la recette du passé sera la même que celle du futur ? » – Guy Morneau)

M. Jean-Marie De Koninck répond à la question en comparant le Québec à d'autres pays et à d'autres provinces. Il remarque que certains pays tels la Suède, la Norvège et la Grande-Bretagne ont un ratio de décès sur route par habitant moins élevé qu'au Québec. Par contre, lorsque l'on se compare aux États-Unis, le bilan québécois reste meilleur. Au dernier recensement, le Québec se situait à 4,9 décès par 100 000 habitants tandis que les États-Unis en étaient à 10,6.

M. De Koninck indique que les voitures sont plus sécuritaires qu'auparavant. Toutefois, les innovations ne sont pas suffisantes pour expliquer les améliorations du bilan routier québécois. Il argumente que le bilan routier des États-Unis se serait alors amélioré au même rythme. Pour M. Jean-Marie De Koninck, il y a encore place à amélioration pour les méthodes traditionnelles et la technologie pourrait aider à y parvenir.

Où se situe la SAAQ par rapport aux nouvelles technologies ?

Mme Sylvie Tremblay spécifie que la SAAQ est présentement en processus d'exploration afin de déterminer l'utilité des nouvelles technologies dans leur tarification. Bien que la SAAQ compte préserver des techniques de communication en focalisant sur l'innovation, un questionnement se pose sur l'implémentation de certaines technologies, soit attendre qu'elles soient prouvées comme étant utiles scientifiquement ou bien les adopter avant d'avoir une validation statistique.

À titre dexemple, Mme Tremblay présente la télématique. Elle indique qu'il y a présentement un projet pilote en Saskatchewan afin de tester la télématique obligatoire chez les motocyclistes. Elle pense personnellement qu'on se doit d'aller de l'avant et d'expérimenter puisqu'il faut retirer le potentiel des nouvelles technologies. Les opinions restent partagées à propos de la télématique au sein de la population mais plusieurs personnes se portent volontaires dans de tels projets pilotes.

Quel est l'impact du vieillissement de la population sur la sécurité routière ?

M. De Koninck débute en expliquant que le vieillissement de la population est une préoccupation. Toutefois, il indique que le bilan routier des personnes âgées n'est pas problématique. Bien que cette portion de la population soit plus risquée par kilomètre, la distance parcourue

reste quand même minime. M. De Koninck rappelle qu'il est important que les proches des personnes représentant un risque sur les routes tentent de convaincre ces individus d'arrêter de conduire puisque la plupart des médecins ne sont pas formés pour prendre de telles décisions.

Mme Tremblay ajoute qu'il s'agit d'une inquiétude présente à la SAAQ. Des démarches ont été entreprises afin de faire face cette difficulté telle que la mise à jour des connaissances sur les maladies et les réalités pour leur permettre d'établir les facteurs de risque de cette population vieillissante. De plus, une ligne confidentielle a été mise en place pour que les proches des personnes âgées qui ne seraient plus aptes à conduire puissent en informer la SAAQ. Il reste néanmoins que la perte du permis de conduire est un évènement très sensible et qu'il faut accompagner l'entourage et la personne âgée. En ce qui concerne l'opinion de M. Saunier, la solution se trouve dans l'autonomisation complète du véhicule.

PRATIQUES D'ENTREPRISE : ACTIONS RÉCENTES ET STRATÉGIE

Intact Assurance

M. Patrick Barbeau entame sa présentation en introduisant la compagnie Intact assurance qu'il représente. Intact est le chef de file de l'assurance de dommages au Canada avec plus de 5 $ milliards de primes souscrites et plus de 11 000 employés au pays. M. Barbeau souligne les acquisitions d'Axa Canada et de Jevco qui ont eu lieu en 2011. Aujourd'hui, ces deux compagnies sont complètement intégrées à Intact. La stratégie d'Intact est de surperformer à deux niveaux par rapport à l'industrie, soit dans la croissance des primes et la rentabilité. Les services d'Intact priorisent les segments de l'assurance automobile et commerciale, l'assurance automobile représentant 46 % du volume des primes de la compagnie au Canada.

Intact se présente au monde externe sous la forme de sept différents piliers. M. Barbeau s'arrête sur deux d'entre eux, soit l'avantage de la taille de l'entreprise et l'investissement en terme de tarification et de souscription. Sous ces deux piliers, l'option d'adopter l'assurance télématique prend tout son sens puisqu'elle permet de développer davantage le système de tarification et de souscription. Intact s'est penché sur la question de la télématique en 2010 alors que l'usage de cette technologie par diverses compagnies d'assurance s'implantait dans divers pays.

La souscription d'Intact et de Belair Direct suit un modèle de rabais applicable à la tarification de base de la prime. La possibilité d'adopter la télématique est ainsi offerte au client en offrant un rabais supplémentaire, appelé «*AutoMérite*», de 5 à 25%. Dès son acceptation, un rabais de 5% est alors ajouté et un dispositif est installé dans le véhicule du client afin d'étudier ses habitudes de conduite pendant une période de six mois. Par la suite, le rabais peut alors atteindre 25% dépendamment des résultats obtenus qui sont basés sur l'accélération, le freinage et la conduite de nuit. Pour l'instant, les clients ayant adopté cette approche ont en moyenne un rabais de 10 à 12% sur leur prime de base.

Actuellement, il y a approximativement 63 000 clients inscrits à l'assurance télématique chez Intact, ce qui représente plus de 30% d'adhésion au programme. Plus de 250 millions de kilomètres ont été parcourus, 4000 accidents ont été enregistrés et une moyenne de 5 événements par 100 kilomètres a été établie.

Desjardins Groupe d'assurances générales - les tendances qui impacteront l'industrie de l'assurance

M. Stéphane Morency débute en présentant Desjardins Groupe d'assurances générales (DGAG) comme étant un joueur en forte croissance, présentement deuxième au Canada depuis l'acquisition de «*State Farm*». Étant donné sa grande taille, la coopérative emploie une stratégie de croissance par acquisition, de partenariats et de plans organiques.

Le volume d'affaires provenant du segment de l'assurance s'établit à 4 milliards de dollars et se répartit sur différents réseaux. Environ 70% des activités de DGAG se retrouve présentement à l'extérieur du Québec.

Pour introduire l'assurance télématique, M. Morency indique que l'une des priorités de la coopérative est d'exceller en expérience client. Depuis le lancement d'Ajusto, il y a près de deux ans, l'utilisation de la télématique vise principalement à améliorer la situation de tous leurs assurés. Cette innovation n'a pas été faite sur la base d'un projet pilote. Elle a été lancée en grande pompe au Québec et en Ontario avec la plus grande campagne publicitaire réalisée par DGAG puisqu'on estimait que ce type de technologie pourrait potentiellement connaître un impact important sur l'industrie.

Suite au lancement d'Ajusto, plusieurs apprentissages ont suivi, incluant la réalisation que les conducteurs ne sont pas conscients de la qualité de leur conduite. La différence est marquante entre les «pires»

et les « meilleurs » conducteurs. En se basant uniquement sur le facteur de freinage brusque, la tranche des 10 % meilleurs conducteurs performe 16 fois mieux que celle des 10 % pires conducteurs. Ainsi, le programme Ajusto permet de conscientiser les assurés au sujet de la qualité de leur conduite et leur permet de s'améliorer, ce qui aura un impact majeur sur les routes dans un avenir rapproché aux dires de M. Morency.

Plusieurs nouvelles tendances importantes redessinent l'industrie des services financiers tels que des changements dans les attentes des clients envers les fournisseurs. Ainsi, il faudra remodeler la façon de servir les clients. L'adoption de nouvelles méthodes de gestions des comportements présente de nouveaux défis pour l'industrie.

Industrielle Alliance

M. Michel Lauzin amorce sa présentation en introduisant brièvement l'Industrielle Alliance et sa position dans le marché. Puisque la compagnie est 20 fois plus petite que DGAG et 35 fois plus petite qu'Intact Assurance, la taille ne fait pas partie des facteurs de succès de l'entreprise. Pourtant, grâce à leurs innovations, ils ont pu réécrire l'histoire de l'assurance au Québec en lançant, en 2012, la première initiative télématique.

L'Industrielle Alliance s'est vue présenter en 2010 la télématique en recevant d'un fournisseur une proposition d'améliorer leur gestion des risques et d'augmenter leur profit. S'en est suivie une période de réflexion et d'implémentation dans le but d'améliorer les comportements de conduite et ainsi réduire le nombre et la gravité des accidents à l'aide de cette nouvelle technologie.

Mobiliz, un modèle d'assurance fonctionnant à l'aide de la télématique, a ainsi été lancé le 11 avril 2012. C'est un programme simple d'assurance offrant un contrat directement via internet aux clients. Suite à l'acceptation du contrat, un appareil est installé de façon permanente et invisible dans le véhicule. Cet instrument détecte la distance parcourue, la vitesse, les accélérations forcées et les freinages brusques. Présentement, ils sont les seuls assureurs au monde en mesure de comparer la vitesse du véhicule à la limite imposée sur la route où il se trouve. La tarification de la prime est dynamique. Au début de chaque mois, elle est ajustée à un niveau de base puis, avec chaque kilomètre parcouru, elle augmente de deux sous. Elle varie aussi en fonction du comportement routier de l'assuré. Un comportement exceptionnel entraîne un rabais de 25 % alors qu'un mauvais comportement amène une surcharge pouvant aller jusqu'à 100 %.

Dans le but d'améliorer les comportements de conduite et de sensibiliser les jeunes à la vitesse, un rapport est envoyé aux conducteurs à chaque semaine. Ce rapport leur indiquant les infractions commises, l'endroit où elles ont eu lieu ainsi qu'une comparaison de leur comportement avec les assurés de leur région. De plus, les assurés de Mobiliz ont accès à un portail transactionnel sécurisé, mis à jour en temps réel et offrant un historique avec les écarts de conduite. Aujourd'hui, plus de 80 % des jeunes ayant souscrit à Mobiliz se méritent un rabais et plus de 75 % des jeunes améliorent leur comportement routier d'un mois à l'autre.

DÉBAT :

Passons-nous à une nouvelle étape en matière d'analyse du risque ?

M. Morency répond en expliquant que la méthode traditionnelle ne sera pas abandonnée mais plutôt améliorée grâce aux nouvelles technologies. Des outils comme la télématique vont vraisemblablement offrir une grande quantité de données qui permettront l'analyse du comportement des conducteurs et ainsi de gérer leurs risques avec plus de précision.

M. Lauzin indique que, pour l'instant, le passé est garant de l'avenir dans leur tarification. Par contre, grâce aux technologies, il sera probablement possible d'influencer l'avenir et ainsi améliorer le comportement des conducteurs et la sécurité sur les routes. M. Barbeau ajoute que l'utilisation des proxys dans la méthode traditionnelle reste moins précise qu'une évaluation du comportement d'un conducteur à l'aide de nouvelles technologies. La possibilité d'éliminer l'utilisation de proxys dans la tarification de base pourrait se produire lorsqu'il sera possible d'évaluer directement le comportement des conducteurs et leurs habitudes de conduites. Donc les vraies mesures pourraient être utilisées plutôt que des proxys.

Est-ce possible de détecter qui se trouve derrière le volant lorsqu'on utilise la télématique ?

M. Morency et M. Barbeau répondent que puisque la tarification est basée sur la police d'assurance et non le conducteur, il n'est pas nécessaire de le déterminer. M. Lauzin indique que même si les assureurs ne peuvent pas le détecter, les assurés sont au courant.

À l'aide dune protection offerte comme Mobiliz, est-il possible d'obtenir la totalité des conducteurs à risque ou reste-t-il une sélection adverse ? Est-il possible, à l'aide de la télématique, de capturer l'ensemble des conducteurs problématiques ? Y aura-t-il une séparation des bons automobilistes qui adopteront le nouveau modèle de tarification des mauvais automobilistes qui opteront pour la méthode traditionnelle ?

M. Lauzin répond que, pour l'instant, plusieurs personnes n'adoptent pas le programme Mobiliz puisque la possibilité d'avoir à payer une surcharge les inquiète et ils préfèrent connaître la prime qu'ils vont avoir à débourser avec le système traditionnel. Pour l'instant, Mobiliz sert à influencer les nouveaux conducteurs afin de leur inculquer de bonnes habitudes de conduite. M. Barbeau ajoute que les gens qui optent pour les nouvelles méthodes ne sont pas que de bons conducteurs, il y a aussi ceux qui pensent qu'ils le sont sans l'être.

Est-ce que le groupe de personnes demeurant avec la méthode traditionnelle sera pénalisé ?

M. Barbeau indique que, plus les bons conducteurs adopteront la télématique, plus des rabais seront octroyés et ainsi il va y avoir une répercussion sur les primes des personnes qui demeureront avec la méthode traditionnelle de tarification.