

Les canadiens satisfaits de leur assurance médicale voyage

Environ  
**1 canadien sur 3**  
souscrit une assurance  
médicale voyage, par an

Environ  
**1 canadien sur 10**  
a avec une assurance médicale voyage, finit  
par faire une demande d'assurance médicale  
voyage et très peu rencontrent des difficultés  
lors de réclamations.



(+/-% par rapport à 2015)

**30%**  
(-1%)

Pourcentage de  
Canadiens ayant  
acheté une assurance  
médicale voyage (12  
derniers mois)

**9%**  
(+2%)

Pourcentage de  
Canadiens avec  
une assurance  
médicale voyage  
ayant fait une  
demande  
d'assurance  
médicale voyage

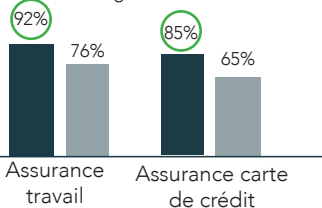
**3%**  
(+1%)

Pourcentage de  
Canadiens avec une  
assurance médicale  
voyage ayant déposé  
une plainte à propos  
d'une demande de  
règlement

Avoir une assurance  
médicale voyage  
laisse présager  
l'achat d'une  
assurance privée

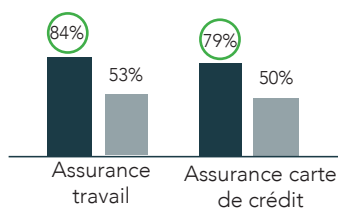
**Compréhension des  
modalités de la police**

Pourcentage très bien  
informé / global



**Informations relatives  
à la valeur de la  
couverture**

Pourcentage savent exactement /  
ont une idée globale de combien



■ Acheteurs ■ Non-acheteurs

**La confiance du marché canadien dans le secteur de  
l'assurance médicale voyage reste élevée**

Le plus haut degré de confiance est accordé aux associations  
et aux compagnies d'assurance, suivies par les banques.

Confiance en l'assurance médicale voyage	Assez confiant	Très confiant	Total	Par rapport à 2015
Apportera l'assistance dont vous avez besoins	45%	37%	82%	+2%
Offrira la qualité de service que vous attendrez	49%	31%	80%	+3%
Couvrira vos dépenses admissibles en réclamation détaillées dans votre police d'assurance	47%	31%	78%	+1%
Montant de la couverture financière suffisant pour faire face à toute urgence médicale	46%	28%	74%	NA

Confiance au fait que les prestataires d'assurances médicales voyage seront présents, en cas d'urgence	Assez confiant	Très confiant	Total	Par rapport à 2015
Associations	53%	27%	80%	-2%
Compagnies d'assurance	52%	26%	78%	0%
Banques, caisses populaires, etc.	52%	20%	72%	-2%
Courtier d'assurances	53%	16%	69%	0%
Sociétés émettrices de carte de crédit	50%	16%	66%	+2%
Agences de voyages	50%	15%	65%	+2%
Compagnies aériennes	44%	12%	56%	+2%
Entreprises de tourisme	44%	11%	55%	+3%

Niveau de confiance beaucoup plus élevé chez les « acheteurs » et les « demandeurs »

**CONCLUSIONS GÉNÉRALES**

La quantité d'informations que les consommateurs ont sur leur couverture d'assurance médicale voyage actuelle (c'est-à-dire, par le biais d'une carte de travail ou de carte de crédit) est fortement corrélée à l'achat de polices privées.

Ce qui laisse à penser que les polices actuelles ne répondent pas suffisamment aux besoins des consommateurs. Cela souligne l'importance de l'information, de la transparence et de l'accessibilité à l'assurance médicale voyage privée.

La confiance en l'industrie de l'assurance médicale des voyageurs est beaucoup plus élevée chez les « acheteurs » et les « demandeurs » que chez la population en général.

Ce qui implique que les expériences directes des consommateurs avec le secteur ont satisfait ou dépassé leurs attentes.

Les acheteurs de l'assurance médicale voyage estiment connaître très bien les modalités et les conditions relatives aux polices qu'ils achètent.

Ce qui montre que le secteur fait du bon travail en informant ses consommateurs.

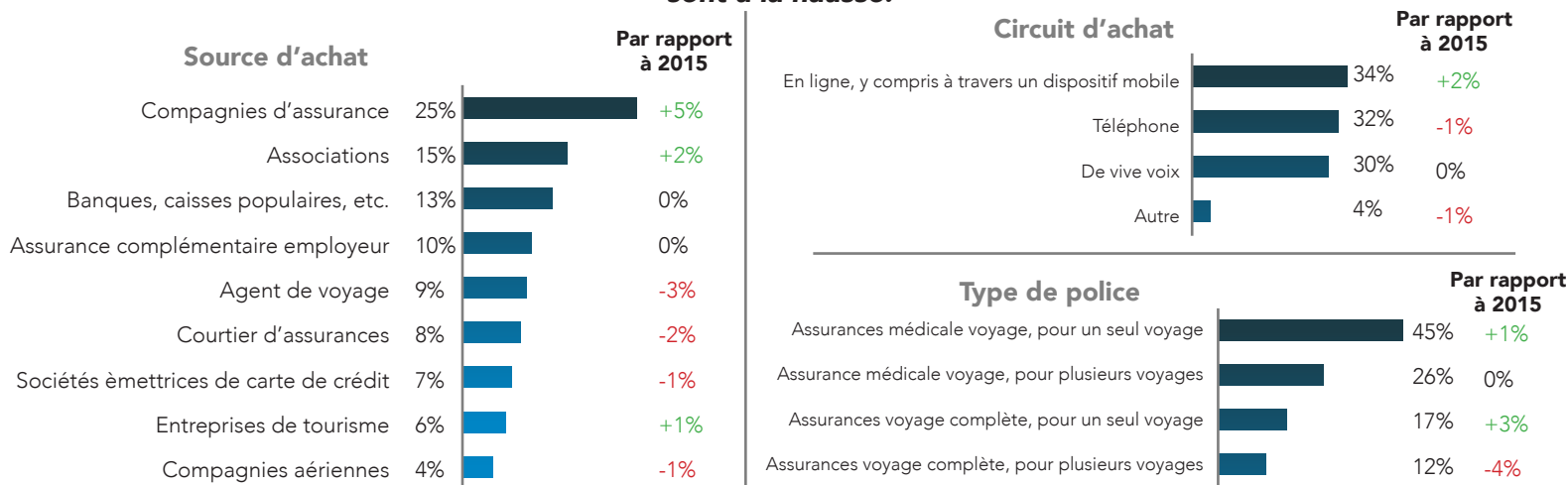
La grande majorité des demandes sont payées et les consommateurs sont très satisfaits de l'expérience de soumission des demandes de règlement.

Ce qui constitue une preuve supplémentaire que le secteur est ouvert et transparent avec les consommateurs, au moment de l'achat, faisant de la demande de règlement une expérience agréable.

Le niveau de satisfaction des Canadiens relatif à l'expérience d'achat de l'assurance voyage est très élevé

Comme en 2015, les Canadiens continuent à acheter des polices d'assurance voyage de divers sources et circuits de distribution

**Les achats auprès des sources les plus fiables (c'est-à-dire les sociétés et les associations d'assurance) sont à la hausse.**



La grande majorité de ceux qui souscrivent une assurance voyage lisent au moins une partie des informations de la police avant de procéder à l'achat

**Comportement lors de l'évaluation des polices d'assurance**

**50%** Je lis toujours en détail mes polices d'assurances médicale voyage avant d'y souscrire

**35%** Je fais une lecture rapide de mes polices d'assurances médicale voyage avant d'y souscrire

**12%** Je ne lis que les sections de ma police d'assurances médicale voyage qui me paraissent importantes

**2%** Je ne lis pas du tout mes polices d'assurance médicale voyage avant d'y souscrire

**2%** Rien de ce qui précède

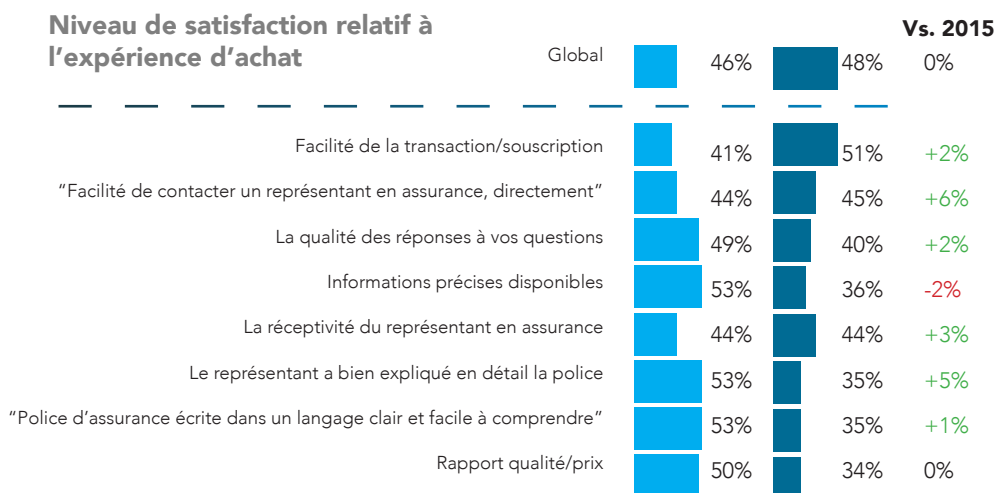
**42%** disent qu'ils sont parfaitement au courant des limitations et des exclusions

**89%** disent qu'ils ont une connaissance suffisante des modalités de la police

**83%** disent qu'ils savent qui contacter en cas d'urgence médicale

Par conséquent, ces consommateurs disent qu'ils se sentent bien informés sur les modalités et conditions de la politique.

**Niveau de satisfaction relatif à l'expérience d'achat**



Le niveau de satisfaction relatif à l'expérience d'achat de l'assurance voyage reste très élevé

■ Plutôt satisfait  
■ Très satisfait

PUBLIÉ JUIN 2018

Échantillon : Ceux qui ont souscrit une assurance en 2018 N = 800

Le niveau de satisfaction des Canadiens relatif à l'expérience de soumission des demandes de règlement est très élevé, et 98 % des réclamations sont couvertes (entièrement ou partiellement)

**Dans la plupart des cas, les réclamations dans le cadre de l'assurance voyage sont entièrement couvertes, par conséquent, le niveau de satisfaction relatif à l'expérience de soumission des demandes de règlement reste très élevé**

**% Satisfait (par rapport à 2015) Fiche de soumission de demande de règlement**

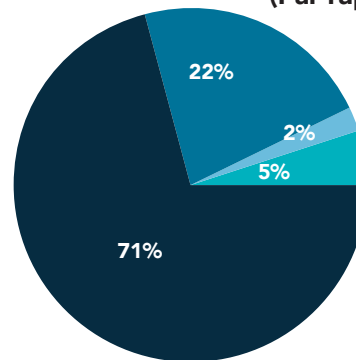
- 91% (-1%) Satisfaction globale pour l'ensemble de l'expérience de demande de règlement
- 92% (+4%) Compétence des représentants en assurance
- 91% (+1%) Empathie et compréhension du représentant en assurance
- 89% (+6%) Services/produits couverts par l'assurance
- 88% (+5%) Explication sur la façon dont le montant de paiement de la demande a été déterminé
- 88% (+2%) Clarté et exhaustivité des réponses à vos questions
- 87% (+4%) Réactivité du service de réclamations
- 87% (+4%) Explication des étapes du processus de réclamation
- 86% (+2%) La documentation requise était suffisante
- 86% (+2%) Explication sur ce qui est couvert par votre police
- 86% (+1%) Formulaires faciles à comprendre et à compléter pour les demandes de règlement
- 86% (+5%) Le nombre de formulaires de demandes de règlement que vous avez dû soumettre était raisonnable
- 85% (+5%) La demande de règlement a été payée dans les plus brefs délais

Les réclamations concernant le processus de demande de règlement concernent le plus souvent la durée du traitement

Approximativement un demandeur sur trois a déposé une réclamation à propos de sa demande, à un moment ou à un autre au cours du processus

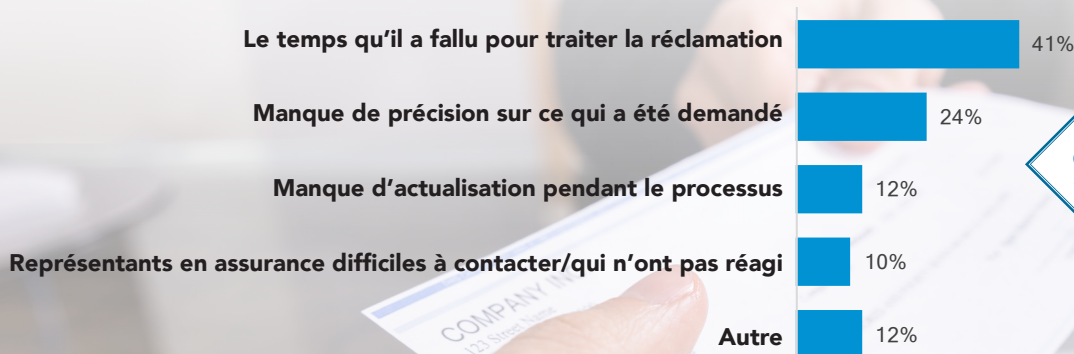
Cependant, la plupart de ceux qui avaient fait une réclamation étaient satisfaits de la façon dont le prestataire a géré la situation.

**Résultat de la demande de règlement (Par rapport à 2015)**



- Elle a été réglée sa totalité (-1% vs. 2015)
- Elle a été partiellement réglée (-1% vs. 2015)
- Elle a été refusée (+1% vs. 2015)
- La réclamation est toujours en cours de traitement (+1% vs. 2015)

**Motif de la la réclamation \***



**83%** de ceux qui ont complété le processus de réclamation sont satisfaits

\* Attention échantillon de petite taille : Demandeurs d'assurance voyage qui ont fait une réclamation en 2018 N=92