



Rapport sur la recherche sur l'assurance-maladie voyage, volet 2

acifa

L'association canadienne des
institutions financières en assurance

pollara

Juin 2018



Contexte et méthodologie

pollara

Contexte et objectifs de la recherche

- En 2015, un sondage a été mené par Pollara, pour le compte de l'ACIFA, dans le cadre d'une évaluation sectorielle de l'assurance médicale voyage, demandée par les organismes de réglementation du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance, suite à des certaines inquiétudes soulevées par les médias. En 2018, l'ACIFA a décidé de réitérer cette étude quantitative pour déterminer si les perceptions et l'expérience des consommateurs avaient changé au cours des trois dernières années.
- Les objectifs spécifiques de cette étude sont de tester quantitativement :
 - Les perceptions du grand public concernant le secteur de l'assurance médicale voyage et le degré de confiance qu'il accorde à cette assurance
 - Les expériences et le niveau de satisfaction concernant le processus d'achat de l'assurance médicale voyage chez les acheteurs récents (12 derniers mois)
 - Expériences et satisfaction concernant le processus de demande de remboursement des frais médicaux de voyage et les résultats obtenus par les demandeurs récents (24 derniers mois)
- L'ACIFA a de nouveau retenu les services de Pollara, une société d'études de marché indépendante, pour mener une étude pancanadienne, pour fournir des réponses relatives aux sujets susmentionnés.
- Dans la mesure du possible, un parallèle est établi entre les résultats de cette étude et celle de 2015.

Méthodologie

- Enquête réalisée à l'échelle nationale, entre le 16 février et le 5 mars, en utilisant une méthodologie en ligne
 - La première vague s'est déroulée du 17 au 28 août 2015
- L'échantillon stratifié est passé de 1 000 en 2015 à 1 200 adultes canadiens en 2018, pour une analyse plus approfondie des acheteurs et des demandeurs:
 - Population générale - ceux qui n'ont pas souscrit d'assurance, ou en ont acheté il y a plus de 12 mois : n = 400 (n = 400 en 2015)
 - Assurance médicale voyage achetée au cours des 12 derniers mois : n = 800 (n = 600 en 2015)
 - Sous-échantillon numéro 1 : a présenté une demande au cours des 24 derniers mois : n = 400 (2015 - a présenté une demande au cours des 12 derniers mois n = 300)
- Enquête en trois parties, remplie par les groupes de répondants suivants :
 - Paragraphe 1 : Perceptions de l'assurance médicale de voyage - rempli par tous les répondants (n = 1 200 2015 n = 1 000)
 - Paragraphe 2 : Expérience d'achat de l'assurance médicale voyage et satisfaction - rempli par les acheteurs (n = 800 2015 n = 600)
 - Paragraphe 3 : Expérience et satisfaction concernant l'expérience en matière d'urgence pendant le voyage, la soumission des demandes et les résultats - rempli par les demandeurs (n = 400 (255 étant en mesure de se rappeler et de parler de cette demande) 2015 n = 300)
- En raison du très faible taux d'incidence des acheteurs et des demandeurs, des quotas ont été établis pour s'assurer d'avoir un nombre suffisant de paragraphes complétés pour ces sous-segments



RÉSUMÉ DU RAPPORT

pollara

Principaux points à retenir

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.

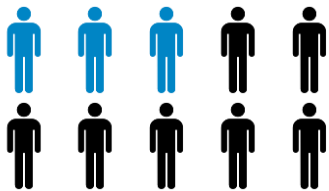
Environ un Canadien sur trois souscrit une assurance médicale voyage, par an

- Environ un Canadien sur dix finit par faire une demande d'assurance médicale voyage et très peu rencontrent des difficultés lors de réclamations.

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

30 %

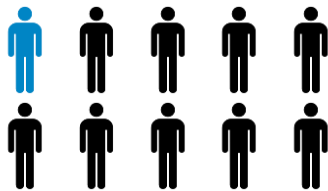
(-1 % par rapport à 2015)



Pourcentage de Canadiens qui ont souscrit une assurance médicale voyage et présenté une demande de règlement

9%

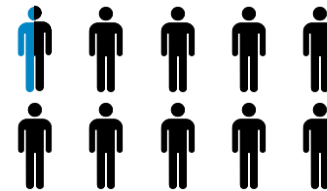
(+2% par rapport à 2015)



Pourcentage de Canadiens qui ont souscrit une assurance médicale voyage et ont déposé une réclamation au sujet d'une demande de règlement

3 %

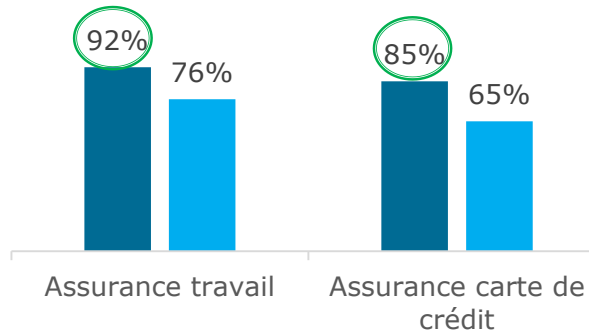
(+1% par rapport à 2015)



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

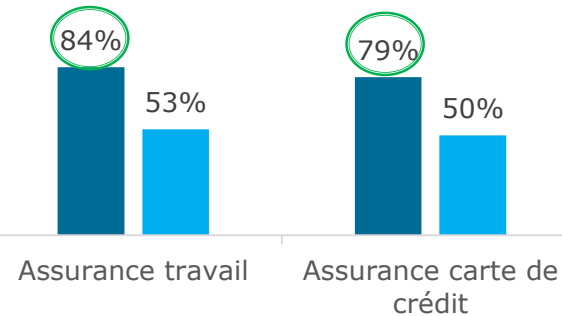
Compréhension des modalités de la police

Pourcentage très bien informé / global



Informations relatives à la valeur de la couverture

Pourcentage savent exactement / ont une idée globale de combien

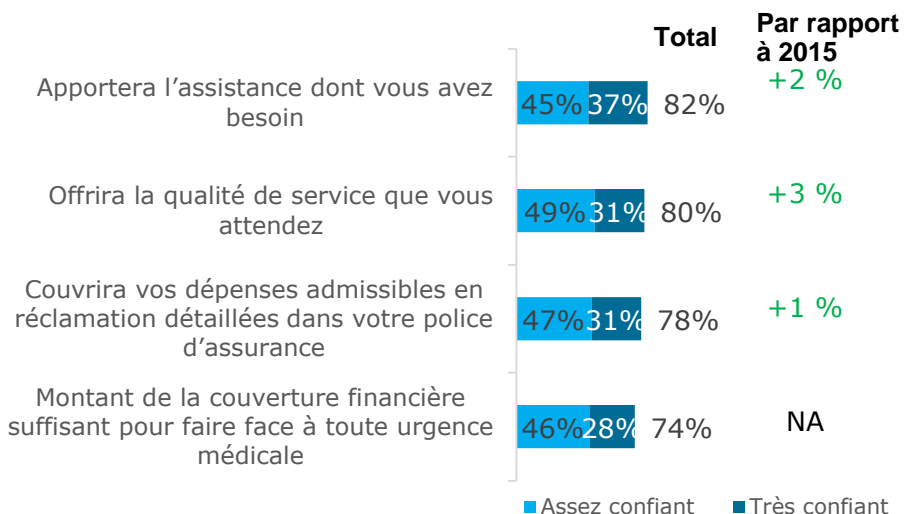


■ Acheteurs ■ Non-acheteurs

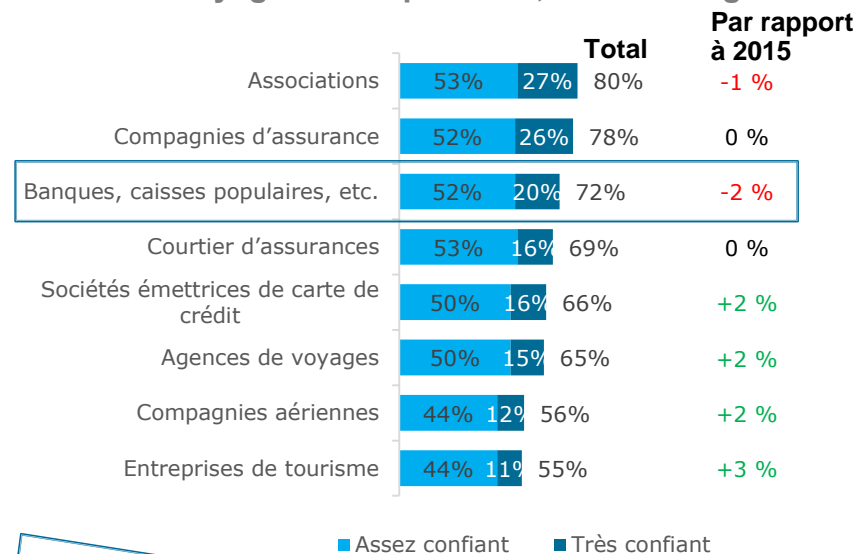
La confiance du marché canadien dans le secteur de l'assurance médicale voyage reste élevée

- 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



Confiance au fait que les prestataires d'assurances médicales voyage seront présents, en cas d'urgence

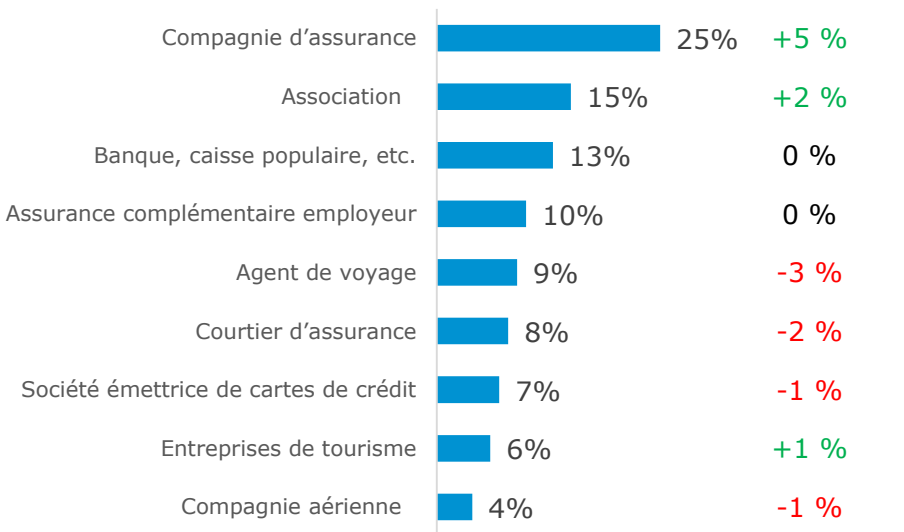


Niveau de confiance beaucoup plus élevé chez les « acheteurs » et les « demandeurs »

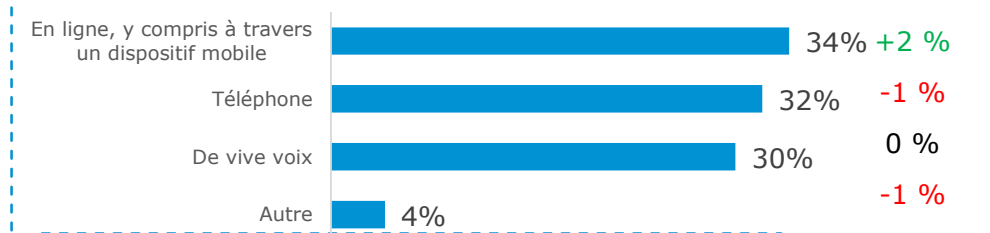
Comme en 2015, les Canadiens continuent à acheter des polices d'assurance voyage de divers sources et circuits de distribution

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

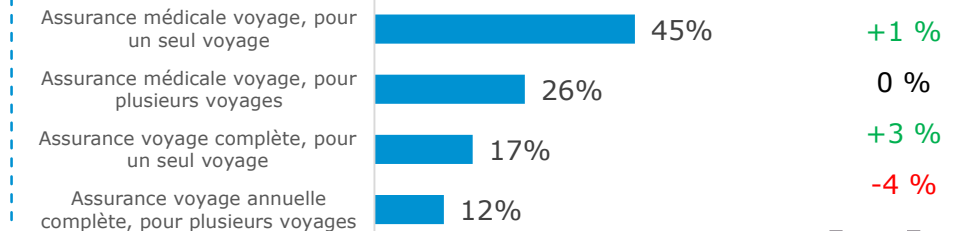
Source d'achat



Circuit d'achat



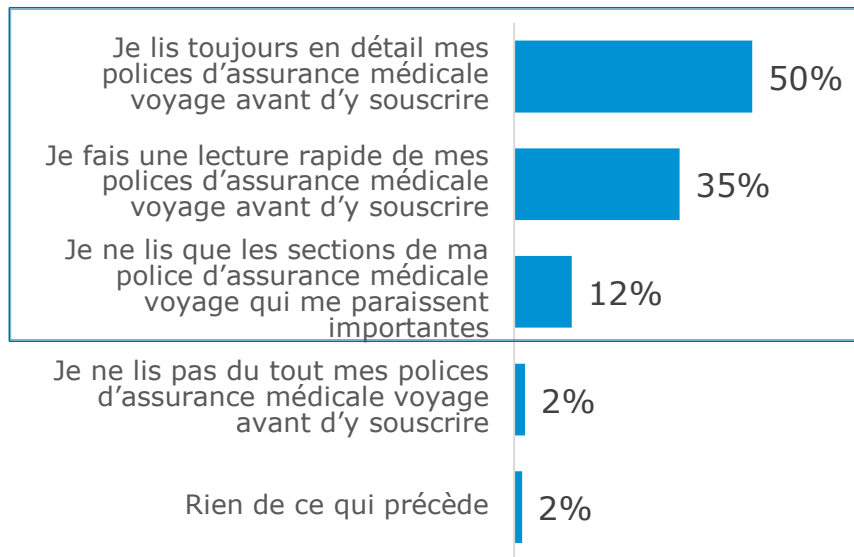
Type de police



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

- Par conséquent, ces consommateurs ont le sentiment d'être assez bien informés des modalités et conditions de la police.

Comportement lors de l'évaluation des polices d'assurance



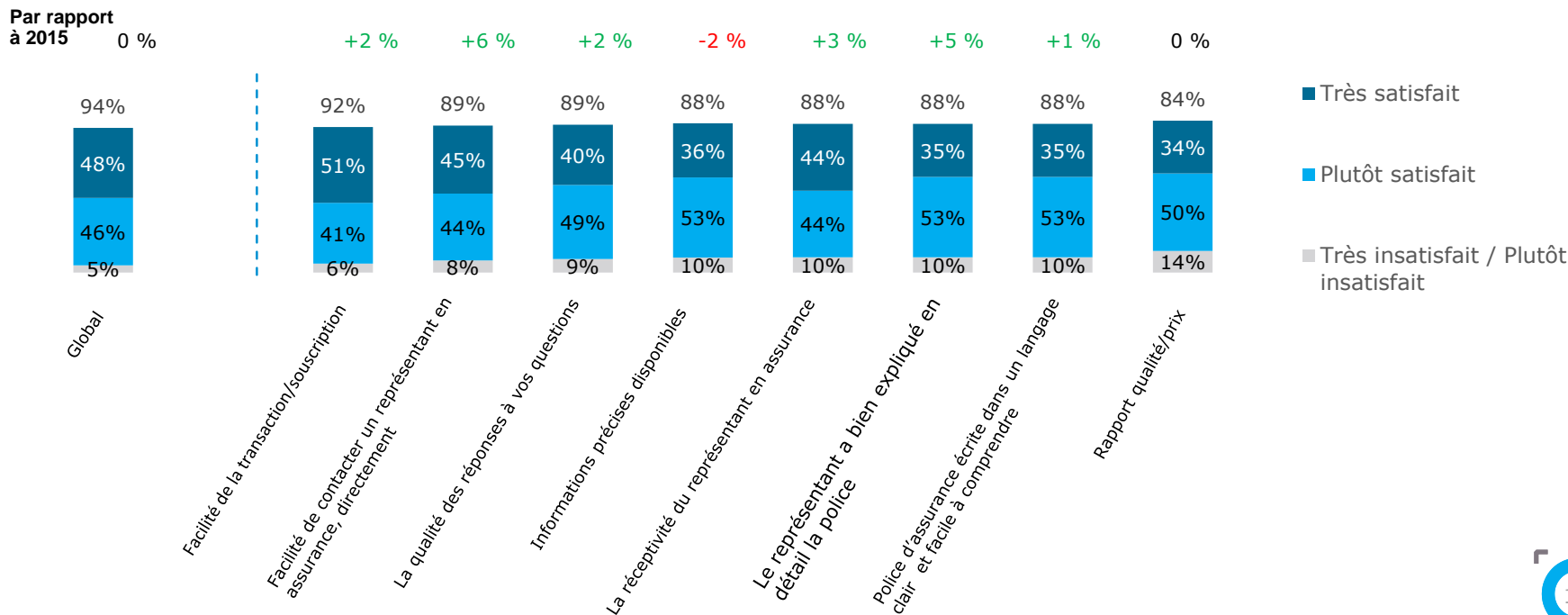
42 % affirment être **parfaitement** au courant des limites et des exclusions.

89 % affirment avoir une connaissance **suffisante** des modalités de la police.

83 % affirment **savoir qui contacter** en cas d'urgence médicale.

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

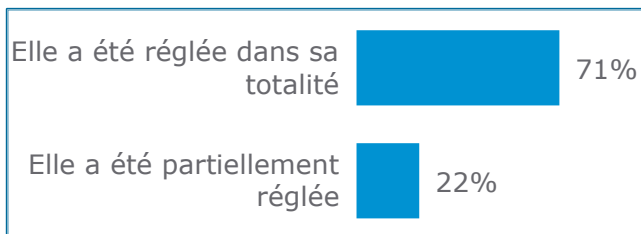
Niveau de satisfaction relatif à l'expérience d'achat



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

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

Résultat de la demande de règlement



Par rapport à 2015

-1 %

-1 %

Elle a été refusée 2%

+1 %

La réclamation est toujours en cours de traitement 5%

+1 %

Fiche de soumission de demande de règlement

% Satisfait (par rapport à 2015)

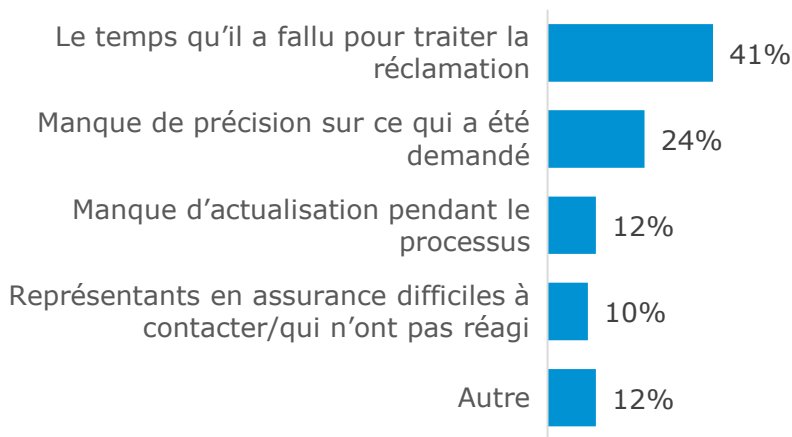
✓ 91 % (-1 %)	Satisfaction globale pour l'ensemble de l'expérience de demande de règlement
✓ 92% (+4 %)	Compétence des représentants en assurance
✓ 91 % (+1 %)	Empathie et compréhension du représentant en assurance
✓ 89% (+6 %)	Services/produits couverts par l'assurance
✓ 88 % (+5%)	Explication sur la 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

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

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

Motif de la la réclamation *



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



Lesli Martin

Vice-Présidente

leslimartin@pollara.com
416.921.0090 Poste 2306

pollara

www.pollara.com