

communiqué de presse



Une enquête antifraude d'Aviva révèle le besoin urgent de réformer le système d'assurance automobile

Les Canadiens versent des milliards de dollars au profit de la fraude à l'assurance automobile – la fraude liée aux réparations automobiles coûte 547 millions de dollars en Ontario seulement

Aviva recommande au gouvernement de mettre en œuvre un plan d'action en cinq points pour combattre la fraude

Le 12 mars 2018 (Toronto, Ontario) – On estime que la fraude à l'assurance automobile coûte aux Canadiens plus de 2 milliards de dollars par an. Aujourd'hui, les résultats stupéfiants d'une nouvelle enquête d'Aviva visant à déterminer l'incidence de la fraude liée aux réparations automobiles sur les assurés soulignent l'importance de réformer le système d'assurance automobile.

À la lumière de cette enquête, Aviva estime que la fraude liée aux réparations automobiles coûte aux consommateurs environ 547 millions de dollars par an en Ontario. Pendant un an, une équipe d'enquêteurs infiltrés d'Aviva a entrepris de découvrir ce qui se passe réellement au cours du processus de réparation automobile lorsque les ateliers de réparation et les conducteurs de dépanneuse trouvent des véhicules impliqués dans des accidents sur les routes ontariennes.

Tout au long de 2017, Aviva a acheté dix véhicules que les enquêteurs et les experts automobiles ont délibérément endommagés. Les experts retenus par Aviva ont examiné et évalué attentivement chaque véhicule pour mesurer l'ampleur réelle des dommages et calculer le coût des réparations.

Les véhicules endommagés, munis de caméras cachées, ont été placés au bord d'autoroutes à des emplacements aléatoires de la région de Toronto pour simuler des accidents. Les enquêteurs infiltrés se faisant passer pour des conducteurs et munis de dispositifs d'enregistrement ont attendu l'arrivée des secours. L'enquête a enregistré et suivi l'ensemble du processus de l'arrivée des secours sur les lieux de l'accident jusqu'au moment où les véhicules endommagés ont été réparés et les factures soumises.

Les preuves recueillies tout au long de l'enquête ont révélé **une fraude dans neuf cas sur dix**. Voici ce que nous avons constaté :

- **Un niveau de fraude sans précédent** : en moyenne, 57 % de l'ensemble des coûts de réparation facturés à Aviva étaient frauduleux.

- **Des dommages supplémentaires causés intentionnellement :** les caméras cachées ont montré des employés d'ateliers de réparation en train d'endommager intentionnellement les véhicules.
- **Une facturation et des réparations illégitimes :** les ateliers de réparation ont facturé le prix de nouvelles pièces, mais ont installé des pièces d'occasion ou n'ont pas remplacé les pièces du tout. En outre, des pièces non endommagées ont été indiquées comme ayant été réparées sur la facture définitive.
- **Des services facturés non dispensés :** les conducteurs de dépanneuse ont facturé Aviva pour des services de remorquage et d'entreposage non dispensés.
- **Des abus envers les consommateurs :** les conducteurs de dépanneuse ont offert un pot-de-vin aux clients pour leur donner des indices sur les accidents nécessitant des services de remorquage, ont dissuadé les conducteurs de faire appel aux ateliers de réparation automobiles accrédités d'Aviva, ont remorqué les véhicules sans autorisation appropriée et ont demandé aux conducteurs de signer un ordre de travail vierge.

[Visionnez cette vidéo montrant](#) les preuves décelées dans l'enquête antifraude d'Aviva.

Voici ce que Gordon Rasbach, vice-président du Service antifraude d'Aviva Canada, a déclaré sur l'enquête :

« Cela représente un scandale d'envergure nationale. Toutefois, nous reconnaissons que les conducteurs de dépanneuse et les ateliers de réparation automobiles ne commettent pas tous une fraude. Quant à ceux qui flouent le système, le gouvernement et l'industrie de l'assurance doivent combattre ensemble la fraude à l'assurance automobile en s'attaquant à ses causes premières qui ont mené à un système précaire et dysfonctionnel. Le gouvernement doit d'abord dicter la voie à suivre – c'est pourquoi nous lui proposons un plan d'action en cinq points au profit de nos clients honnêtes. »

Aviva demande un plan d'action en cinq points

En Ontario, Aviva est ravie de constater des progrès dans la mise en œuvre du [rapport de David Marshall](#) et l'établissement du [Bureau de la lutte contre la fraude](#), mais il reste encore beaucoup à faire.

Pendant des années, les assureurs ont soupçonné des activités frauduleuses au sein du secteur des réparations automobiles. Aviva est d'avis que les organismes de réglementation provinciaux doivent avoir un mandat précis pour réglementer l'industrie de l'assurance en vue de déceler, de prévenir et de décourager la fraude. À cette fin, elle demande au gouvernement de mettre en œuvre un plan d'action en cinq points dont voici les grandes lignes :

1. **Abolir les commissions de recommandation** pour éliminer les coûts superflus (ces coûts bénéficient aux fournisseurs tiers, mais pas aux consommateurs).

- 2. Interdire les ordres de travail vierges** pour empêcher les fournisseurs de demander aux clients de les signer.
- 3. Nous autoriser à accorder des rabais aux clients** qui acceptent de faire appel au réseau d'ateliers de réparation accrédités des assureurs.
- 4. Obliger les assureurs à déclarer** toutes les fraudes et les résultats des enquêtes à des fins de communication des données.
- 5. Alourdir les peines** pour les fournisseurs de biens et de services qui tirent profit des clients ou dupent les assureurs.

Gordon Rasbach a ajouté :

« Les extraits vidéo et les preuves irréfutables des factures frauduleuses montrent l'omniprésence de la fraude au Canada. Nous estimons que la fraude à l'assurance automobile coûte aux Canadiens plus de 2 milliards de dollars par an. Ils nous ont dit qu'ils en avaient plus qu'assez. Les conducteurs honnêtes susceptibles d'avoir fait l'objet d'une fraude à leur insu ou qui doivent payer des primes plus élevées pour couvrir le coût des activités frauduleuses méritent beaucoup mieux. »

Pour en savoir plus sur la fraude et sur la façon d'en venir à bout, consultez le site <https://www.avivacanada.com/lutteantifraude/>.

[ends]

Communications avec les médias :

Priscilla Wong

Cellulaire : 647 208-7523

Courriel : priscilla.y.wong@aviva.com

Notes à l'intention des rédacteurs :

- Pour afficher et télécharger les vidéos de l'enquête, consultez : <https://www.avivacanada.com/lutteantifraude/les-preuves>
- Les clients d'Aviva Canada qui croient avoir été victimes d'une fraude peuvent communiquer avec le Centre antifraude d'Aviva Canada, ouvert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, en composant le 1 855 332-5255 ou en écrivant à fraud.canada@aviva.com.
- Les conducteurs de dépanneuse doivent se conformer à la Loi sur la protection du consommateur. Pour obtenir des conseils sur la façon de déceler et d'éviter les escroqueries, consultez ce site : http://www.fsc.gov.on.ca/fr/auto/brochures/pages/brochure_scamtips.aspx.

Évaluation des dommages

- Tous les véhicules endommagés ont été évalués par un évaluateur indépendant avant d'amorcer l'enquête.
- Sur les neuf véhicules ayant fait l'objet d'une fraude, l'évaluation originale pour l'ensemble des dommages s'élevait à 27 657,15 \$.
- Une fois les réparations effectuées sur les neuf véhicules en question, le coût de facturation total a atteint 58 328,40 \$.
- À la suite de ces réparations, nous avons inspecté de nouveau chaque véhicule pour évaluer les travaux réellement effectués par rapport à ceux facturés à Aviva. Nous avons découvert qu'un montant de 33 179,74 \$ sur 58 328,40 \$ (57 % du coût total) était frauduleux – soit parce que les pièces n'ont pas été installées et les travaux de main-d'œuvre n'ont pas été effectués comme sur la facture, ou encore parce qu'ils étaient imputables à des dommages supplémentaires causés intentionnellement par l'atelier.
- Pour le cas non frauduleux :
 - **2 366,03 \$** = Total de l'estimation indépendante avant la simulation des accidents
 - **2 475,01 \$** = Total de la facture (pièces et main-d'œuvre) soumise par l'atelier de réparation

À propos d'Aviva Canada

Aviva Canada Inc. est l'un des FF plus importants groupes d'assurance de dommages au Canada et une filiale en propriété exclusive d'Aviva plc au Royaume-Uni. La compagnie offre des produits d'assurance aux entreprises pour protéger leurs actifs ainsi qu'aux particuliers pour protéger leur résidence, leur automobile, leurs loisirs et leur mode de vie. Aviva Canada et ses 4000 employés ont à cœur de construire un avenir durable pour le bien-être de près de trois millions d'assurés et des diverses collectivités.

Aviva Canada, c'est aussi le Fonds communautaire Aviva, la plus ancienne compétition de financement en ligne de projets communautaires au Canada. Depuis son lancement en 2009, le Fonds a versé 8,5 millions de dollars à plus de 280 groupes communautaires et organisations caritatives des quatre coins du pays. Aviva Canada – 300 ans de bon sens et de solutions d'assurance innovantes pour tous les Canadiens.

Pour en savoir plus, consulter aviva.ca, le [blogue](#) ou les pages [Twitter](#), [Facebook](#) et [LinkedIn](#) de la compagnie.