## L'assurance au Québec:

## ce que vous devez savoir





# **FAMILIARISEZ-VOUS** AVEC VOTRE POLICE

L'assurance est un élément important de votre **sécurité financière.** 

#### L'ASSURANCE PEUT VOUS VENIR EN AIDE :

- si vous avez été impliqué dans un accident d'automobile;
- si un phénomène météorologique violent
   vous force à quitter votre maison; ou



 si des dommages matériels interrompent vos activités commerciales.

Il est important de **prendre le temps** de bien choisir une police d'assurance qui va convenir le mieux à vos besoins et votre situation financière.

Il est également important de lire sa police afin de savoir ce qui est couvert et ce qui ne l'est pas. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à les poser à votre courtier d'assurance ou appelez votre compagnie d'assurance.



#### **SAVIEZ-VOUS QUE...**

L'assurance est une affaire de partage du risque. Les pertes subies par une minorité sont épongées au moyen des primes versées par la majorité. Même si vous n'avez pas présenté de réclamation, votre prime peut augmenter à cause des gestes des autres.

### **CONCURRENCE** ET CHOIX

#### Vive la concurrence!

Les consommateurs sont mieux servis lorsque les compagnies d'assurance se livrent concurrence pour offrir des produits et services au tarif le moins élevé possible.

#### COMPAREZ AVANT D'ACHETER



Dans un marché concurrentiel, les consommateurs peuvent, avant d'acheter, comparer les produits, les prix et les services qui répondent le mieux à leurs besoins. Faire jouer la concurrence en assurance, ça rapporte, tout comme pour tout autre bien ou service important.

#### Voici les deux moyens pour souscrire une assurance :

- 1. Par l'entremise d'un courtier, qui traite avec un certain nombre de compagnies d'assurance et qui recherche la meilleure affaire pour vous: ou
- **2.** Par l'entremise d'un **agent**, qui représente une seule compagnie d'assurance

Si vous souscrivez de l'assurance par l'entremise d'un courtier, n'oubliez pas de lui demander quelles sont les compagnies qu'il représente.

En raison du grand nombre d'assureurs autorisés à vendre de l'assurance de dommages au Québec, ceux-ci tentent de se démarquer de la compétition en offrant des produits avantageux pour les consommateurs, et ce, au plus bas prix possible.

**FAIT :** Au Québec, **186** assureurs sont titulaires d'un permis pour vendre de l'assurance de dommages.

## L'EAU A REMPLACÉ LE FEU

De nos jours, l'eau est la principale cause de dommages matériels au Canada. Les sinistres attribuables aux dégâts d'eau coûtent désormais aux assureurs et aux titulaires de police canadiens au moins 1,3 milliard de dollars canadiens par année.



Les dégâts d'eau attribuables à un refoulement d'égout sont couverts par un avenant ajouté à la police d'assurance habitation. Des refoulements d'égout peuvent se produire à l'occasion d'intenses averses de pluie lorsque les réseaux pluviaux et les égouts sanitaires vieillissants de la municipalité deviennent surchargés. Communiquez avec votre représentant d'assurance afin de vérifier si yous êtes couvert.

#### Que faire lorsqu'un dégât d'eau survient :

- Soyez prudent! Ne mettez aucun interrupteur électrique sous tension tant que le système électrique n'a pas été vérifié. Si vous avez l'approvisionnement en gaz, vérifiez la présence d'émanations.
- Protégez vos biens contre toute aggravation des dommages.

  Condamnez les trous à l'aide de planches ou coupez l'alimentation en eau afin d'éviter que vos biens ne soient davantage endommagés. Sortez les objets du sous-sol humide ou des parties inondées de votre domicile.
- Communiquez avec votre représentant d'assurance pour lui faire part de la situation le plus rapidement possible. Il vous aidera à évaluer les dommages et veillera à ce que vous soyez indemnisé le plus rapidement possible pour les pertes couvertes par votre police.

## Pourquoi les inondations dues au débordement d'un cours d'eau ne sont-elles pas couvertes par l'assurance habitation?

Le but de l'assurance est de répartir le risque entre plusieurs titulaires de police. En règle générale, les inondations dues au débordement d'un cours d'eau représentent un risque pour seulement un faible pourcentage de la population - c'est-à-dire, ceux qui vivent sur des terres inondables ou dans une zone exposée aux inondations. En conséquence, les primes de l'assurance contre les inondations seraient très élevées pour le petit nombre de personnes qui en auraient besoin.

### CATASTROPHES **NATURELLES**

Encore une fois, des records ont été fracassés en 2010 au chapitre des événements liés au climat. Partout au pays, des phénomènes météorologiques violents ont causé des souffrances personnelles et d'immenses pertes économiques aux Canadiens. Sans surprise, la gravité et la fréquence accrues des phénomènes météorologiques ont également entraîné une hausse considérable des coûts liés aux réclamations d'assurance.

Personne n'est à l'abri de vivre les conséquences d'une catastrophe naturelle, comme nous l'a démontrée la dernière année. Au Québec, de violents incendies de forêt se sont déclarés tout près de plusieurs zones habitées, et de hautes marées accompagnées de grands vent ont déferlé en fin d'année sur les côtes de la Gaspésie, du Bas-Saint-Laurent et de la Côte-Nord.

La nature a aussi frappé ailleurs au Canada. Calgary et le sud de l'Alberta ont vécu une impressionnante tempête de grêle et de vent, des tornades ont sévi en Ontario, et les Maritimes ont goûté à la force des ouragans Earl et Igor.







Lorsqu'une catastrophe se produit, l'Unité mobile d'aide à la communauté du BAC vient en aide aux victimes en leur fournissant sur place, ou via le Centre d'information, des renseignements sur l'assurance. Lancée officiellement en mai 2010, l'Unité mobile d'aide à la communauté du BAC intervient pour répondre aux questions sur les assurances des Canadiens qui subissent d'importantes pertes assurées.

# **POUR UN MEILLEUR**CONTRÔLE DES PRIMES

Pour tirer le maximum de votre assurance habitation, automobile ou entreprise, examinez avec soin votre police et suivez les conseils suivants :

# CONSEILS

- ✓ COMPAREZ avant d'acheter. Réfléchissez bien quant au type de protection dont vous avez besoin. Les détails ont leur importance.
- **DEMANDEZ** une franchise plus élevée. Vos primes seront plus basses si vous augmentez le montant des réclamations que vous êtes disposé à assumer en cas de sinistre.
- **GÉREZ** vos risques. Par exemple, installez un système d'alarme cambriolage ou avertisseur d'incendie relié à une centrale dans votre demeure ou votre entreprise ou un système antivol approuvé dans votre véhicule.
- SOYEZ À L'AFFÛT des rabais que vous pouvez obtenir auprès d'un même assureur. Demandez à votre assureur automobile s'il serait à votre avantage d'obtenir votre assurance habitation auprès de lui.
- **ENTRETENEZ-VOUS** avec un professionnel en assurance lorsque vous recherchez une assurance entreprise. Il s'emploiera à comprendre votre secteur d'activité particulier et vous prodiquera des conseils éclairés.

#### UN LOCATAIRE A-T-IL BESOIN D'ASSURANCE? La réponse est oui.

L'assurance de locataire peut vous protéger de nombreuses manières : vos biens sont assurés, vous bénéficiez d'une assurance responsabilité civile et, advenant que le logement que vous louez soit inhabitable, vous avez accès à une indemnité pour frais de subsistance supplémentaires.

#### LE SAVIEZ-VOUS?

Il faut assurer sa maison en fonction du prix à payer pour la reconstruire en cas de destruction. Son montant est différent de la valeur marchande de la maison et même de son évaluation foncière. Il est essentiel de faire une évaluation exacte du **coût de reconstruction** de sa maison pour pouvoir l'assurer adéquatement. Parlez à votre représentant d'assurance.

### **PRÉVENTION DES SINISTRES**

# Pour prévenir ou réduire au minimum les dommages causés par l'eau:

- Installez une pompe de puisard.
- Si les règlements municipaux le permettent, installez un clapet de retenue ou un clapet antirefoulement.
- · Utilisez un baril d'eaux pluviales.
- Assurez-vous que le nivellement du terrain entourant votre domicile est adéquat.
- Enlevez les objets de valeur entreposés dans le sous-sol ou surélevez-les.

# Pour prévenir ou réduire au minimum les dommages causés par le vent :

- Installez des fenêtres résistantes aux impacts.
- Renforcez les portes de garage.
- Veillez à ce que les arbres et arbustes soient toujours bien taillés.

#### Pour éviter le gel des tuyaux :

- Installez une gaine isolante sur les tuyaux qui sont exposés aux éléments.
- Ouvrez les portes d'armoires durant une vague de froid pour permettre à la chaleur de circuler autour des tuyaux.

# À NE PAS OUBLIER :

 Préparez un plan d'action en cas de catastrophe et équipez-vous d'une trousse d'urgence pour votre famille.

Pour vous renseigner sur ce que votre trousse devrait contenir, parcourez le site infoassurance.ca.

- Signalez toutes vos rénovations domiciliaires à votre société d'assurance.
- Faites l'inventaire de vos biens, ajoutez-y des photos, puis placez ce document en lieu sûr. Mettez-le à jour au moins une fois l'an.
- Votre inventaire vous permet également d'évaluer la valeur totale des biens à assurer.

Pour faire l'inventaire de vos biens, utilisez l'aide-mémoire disponible sur infoassurance.ca.

- Installez un dispositif de dissuasion du vol approuvé dans votre véhicule.
   Placez les objets de valeur dans le coffre ou dans la boîte à gants.
- Ne laissez jamais votre voiture déverrouillée avec le moteur en marche.
- Ne soyez pas distrait au volant!
   Un conducteur distrait est tout aussi dangereux qu'un conducteur en état d'ébriété.

**POUR UN COMPLÉMENT D'INFORMATION** sur l'assurance habitation, automobile ou entreprise, veuillez communiquer avec le Bureau d'assurance du Canada.

#### CENTRE D'INFORMATION AUX CONSOMMATEURS DU QUÉBEC

De 8 h 30 à 16 h 30, du lundi au vendredi De la région de Montréal : 514 288-4321 D'ailleurs au Ouébec : 1 877 288-4321

#### **ADAPTATION** AUX CHANGEMENTS CLIMATIQUES

D'un bout à l'autre du pays, les Canadiens assistent aux effets dévastateurs des phénomènes météorologiques violents.

Militant actif de l'adaptation aux changements climatiques partout au Canada, le BAC conçoit de nouveaux moyens d'aider les consommateurs et les collectivités à prévenir les pertes attribuables à l'eau, en communiquant d'importants messages sur l'adaptation au changement climatique et en exhortant les gouvernements à améliorer l'infrastructure sanitaire.



Le BAC a entrepris de concevoir le tout premier **Outil d'évaluation des risques** au monde à l'intention des municipalités dans le but de les aider à repérer les faiblesses des réseaux pluviaux et des égouts sanitaires et à affecter les fonds là où les risques sont les plus grands.

### Pour aider les Québécois à résister aux phénomènes météorologiques violents, le BAC continue :

- ✓ De militer en faveur de l'amélioration de l'infrastructure actuelle liée aux eaux de surface et eaux usées dans les collectivités les plus vulnérables.
- D'encourager l'entretien périodique de l'infrastructure dans les collectivités moins à risque.
- D'encourager la mise en place de saines politiques de gestion de l'eau et d'utilisation des terres afin de contrôler l'écoulement de l'eau de surface dans les systèmes d'égouts.
- De chercher des moyens d'améliorer la résistance des maisons et des immeubles à la pluie, au vent extrême et aux incendies.



# Prix Clé des eaux

Le prix Clé des eaux du Bureau d'assurance du Canada vise à reconnaître les municipalités canadiennes qui ont pris des mesures proactives pour s'adapter aux effets du changement climatique en réduisant leur vulnérabilité aux dommages causés par les tempêtes et les eaux usées.

Le prix 2010 pour le Québec a été décerné à la Ville de Saint-Jérôme pour son projet du bassin de rétention du parc Schulz.

#### **BIEN S'INFORMER** POUR BIEN S'ASSURER

#### Campagne d'éducation annuelle

Le BAC, en collaboration avec le Groupement des assureurs automobiles (GAA), met sur pied chaque année une campagne d'éducation visant à informer et éduquer les consommateurs sur l'assurance de dommages et sur la prévention des sinistres.





La campagne actuelle met en vedette le personnage Pat Lachance : éternel malchanceux, il nous raconte les péripéties qu'il a vécues, avec comme toile de fond des questionnements sur l'assurance et la prévention.

Pat nous raconte ses histoires à l'aide de capsules vidéo disponibles sur le microsite Web **pat.infoasurance.ca**. La campagne est aussi appuyée par une publicité télé.

#### Informer les consommateurs

Une infolettre à l'intention des consommateurs québécois – l'Xpress Infoassurance – est publiée sur une base mensuelle. Chaque numéro traite d'un sujet en assurance habitation et en assurance automobile, en plus de donner des conseils de prévention des sinistres.

Toujours dans le but d'informer et éduquer les consommateurs, le BAC produit différentes brochures dont les guides Tout connaître sur l'assurance automobile et habitation.





Le BAC et le GAA mettent à la disposition du grand public le site **infoassurance.ca** pour aider les consommateurs à bien comprendre leurs assurances automobile et habitation et se familiariser avec les différentes couvertures disponibles.

### L'ASSURANCE AUTOMOBILE AU QUÉBEC

Il y a déjà plus de 30 ans, le Québec s'est doté d'une structure unique en matière d'assurance automobile qui procure des avantages certains aux automobilistes québécois.



#### Assurance pour les dommages corporels

- Tous les assurés de la route sont protégés pour leurs dommages corporels (régime public);
- Un régime « no fault » qui indemnise les victimes de la route, indépendamment de leur responsabilité;
- Interdiction du droit de poursuite.

#### Assurance pour les dommages matériels

- Un régime privé pour les dommages matériels et la responsabilité civile;
- L'accès à une assurance garanti;
- Une indemnisation directe pour le règlement des dommages matériels;
- Aucune poursuite entre les assureurs.

#### Préservons les nombreux avantages

- Les citoyens sont bien protégés et servis;
- L'assurance est accessible et les coûts sont abordables:
- Les coûts sont contrôlés par des règles encadrant l'indemnisation.

C'est d'ailleurs au Québec que la prime moyenne d'assurance automobile a été la plus basse au pays en 2009. Son coût est resté stable et abordable au cours des 10 dernières années. La prime moyenne totale en 2010 s'élevait à 717 \$ (dommages corporels et matériels).

De plus, pour les dommages matériels seulement (assureurs privés), la prime moyenne a été en baisse au cours des six dernières années au Québec (baisse de 7,3 %).

### **INVESTISSONS** DANS NOS COLLECTIVITÉS

On dit de l'assurance qu'elle est le « **poumon de l'économie** ». Elle favorise la croissance économique en aidant les particuliers et les entreprises à assumer des risques qu'ils ne pourraient autrement pas prendre en charge. Lorsque la tragédie frappe ou qu'un accident se produit, les Canadiens peuvent compter sur les assureurs de dommages du Canada pour les aider à se rétablir. En 2009, les assureurs ont versé plus de **26 milliards** de dollars en réclamations, dont plus de **4,7 milliards** de dollars aux titulaires de police du Québec.





#### **IF SAVIF7-VOUS?**

L'industrie de l'assurance de dommages du Canada est l'une des industries les plus fortement taxées et réglementées au pays.

Les assureurs de dommages du Canada sont des investisseurs très prudents. Comme leur portefeuille de placement est investi à 83 % dans des obligations et des débentures garanties, ils sont moins vulnérables aux fluctuations des marchés boursiers.

Source: BAC, MSA Research



# LES FAITS QU'IL VOUS FAUT, **D'UN COUP D'ŒIL**.

L'assurance au Québec : ce que vous devez savoir fournit d'importants renseignements sur l'assurance habitation, automobile et entreprise. Vous y trouverez des mises à jour sur les tendances clés touchant l'assurance au Québec – notamment les événements météorologiques violents – et apprendrez ce que fait l'Industrie pour apporter son aide à cet égard.

Des faits sur l'**empreinte économique de l'Industrie** y sont également présentés - comment les assureurs privés contribuent à l'économie du Québec par la création d'emplois, des investissements et le paiement de réclamations aux titulaires de police qui traversent une épreuve.

En dernier lieu, vous y trouverez des **astuces et des conseils** sur la façon de contrôler vos primes, d'obtenir la meilleure protection qui soit et de protéger les membres de votre famille, vous-même et vos biens contre les pertes.

Le Bureau d'assurance du Canada représente les sociétés privées d'assurance habitation, automobile et entreprise du Canada et favorise la compréhension des consommateurs depuis plus de 45 ans.

#### DES QUESTIONS? NOUS SOMMES LÀ.

Chaque année, notre Centre d'information aux consommateurs répond à des **milliers** de demandes de renseignements sur tous les aspects de l'assurance habitation, automobile et entreprise.

Si vous avez des questions ou désirez obtenir d'autres exemplaires du présent livret, veuillez communiquer avec le :

Centre d'information aux consommateurs du Bureau d'assurance du Canada

De la région de Montréal : 514 288-4321

D'ailleurs au Québec: 1877 288-4321

Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30 ou visitez le site infoassurance.ca

QC FR/03/2011



