

2015

Vers une sécurité accrue au
Québec
Un compte rendu des assureurs
habitation, automobile et
entreprise du Québec.



La fréquence des phénomènes météorologiques violents est en progression depuis des décennies, et cette tendance est très coûteuse pour les gouvernements, car les catastrophes naturelles entraînent des pertes de recettes fiscales et des interruptions des activités et des chaînes d'approvisionnement, sans compter la nécessité de fournir des secours et une aide à la reconstruction.

Selon une récente étude de la Banque mondiale, les catastrophes font augmenter les déficits des gouvernements de 25 % en moyenne. Le Canada l'a appris à ses dépens en 2013 lorsque des inondations survenues à Toronto et dans le sud de l'Alberta ont fait gonfler le déficit fédéral de deux milliards de dollars.

Dans ces circonstances difficiles, les assureurs jouent un rôle crucial parce qu'ils transfèrent les risques des particuliers et des gouvernements et canalisent rapidement les fonds vers ceux qui en ont besoin. Dans le cadre de ces deux mêmes inondations survenues en 2013, les assureurs ont versé 2,64 milliards de dollars.

Les assureurs aident les gens à gérer les risques au quotidien et à se rétablir après un sinistre, petit ou grand, qu'il s'agisse d'une collision de voiture, d'un incendie de maison ou de pertes d'exploitation. En outre, les assureurs procurent un emploi à des milliers d'habitants de partout au Québec, paient des millions de dollars en taxes et impôts et participent à des événements locaux qui favorisent la solidité et la sécurité des collectivités.

Par l'entremise de son porte-parole, le Bureau d'assurance du Canada (BAC), le secteur de l'assurance de dommages contribue à renforcer la résilience du Québec par la poursuite de recherches avant-gardistes, par la sensibilisation du public et par une collaboration avec tous les paliers du gouvernement en vue de trouver des solutions pour atténuer les conséquences des futures catastrophes et maintenir les assurances à un coût abordable.

La collaboration continue entre les assureurs, le gouvernement et les intervenants est primordiale. En unissant nos efforts, nous pouvons aider les Québécois à améliorer leur sécurité au quotidien et à gérer les risques auxquels ils peuvent être confrontés en toute quiétude afin qu'ils puissent mieux se concentrer sur leur avenir.



Johanne Lamanque,
Vice-présidente, Québec, BAC



L'assurance automobile fonctionne au Québec

Les automobilistes québécois profitent d'une des primes moyennes les plus basses au pays pour leur assurance auto.

Pour les dommages matériels et la responsabilité civile, la prime moyenne en 2014 s'élevait à 525 \$. En ajoutant la prime moyenne pour les dommages corporels de la Société de l'assurance automobile (SAAQ), la prime moyenne totale s'élevait à 713 \$.

Les différents outils et mécanismes dont se sont dotés les assureurs au Québec depuis la création du Groupement des assureurs automobiles (GAA) en 1978 – avec la mise en place de la réforme de l'assurance auto – ont permis de contrôler la prime, laquelle est d'ailleurs en baisse pour une 10^e année consécutive.

Ceci a été rendu possible grâce entre autres aux outils qui ont été implantés afin de simplifier le règlement des sinistres :

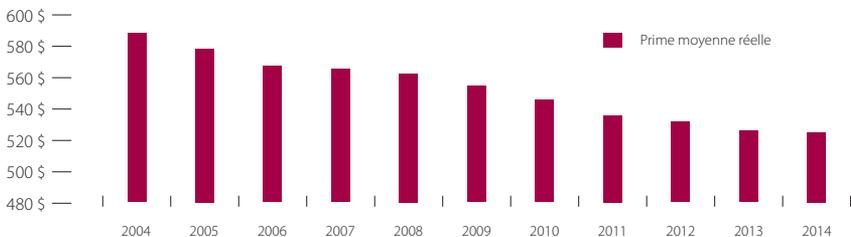
- » Mise en place de la Convention d'indemnisation directe (CID);
- » Encadrement de l'estimation des dommages automobiles;
- » Distribution du Constat amiable.

Les Québécois profitent d'un cadre règlementaire qui favorise une gestion efficace des risques et une saine concurrence, lesquelles contribuent à un marché de l'assurance auto favorable aux consommateurs.

Hausse de la taxe de vente sur l'assurance automobile

À la suite de l'annonce en décembre 2014 de la hausse de la taxe de vente sur l'assurance auto – qui passait de 5 % à 9 % le 1^{er} janvier 2015 – le BAC a rapidement entrepris des démarches auprès du bureau du ministre des Finances afin de l'informer des impacts directs et indirects d'une telle mesure sur notre industrie. Le BAC a proposé avec succès au gouvernement des mesures de transition pour aider les assureurs dans l'application de ce changement.

Évolution de la prime - Assurance pour les dommages matériels et la responsabilité civile



*Source : Groupement des assureurs automobiles, Plan statistique automobile, Résultats généraux, Voitures de tourisme, 2014.

Renforcer la résilience du Canada

L'industrie de l'assurance de dommages s'est engagée à aider les Canadiens à mieux se préparer aux catastrophes naturelles. Le BAC fait des représentations en faveur de l'amélioration des codes du bâtiment, de l'investissement dans les infrastructures et de l'établissement d'un plan national d'atténuation des conséquences des catastrophes naturelles. Nous unissons nos efforts à ceux de tous les paliers du gouvernement dans le but de trouver des moyens de s'adapter aux phénomènes météorologiques extrêmes.

Le BAC est également à la tête d'importants projets de recherches et de sensibilisation – des projets concrets pouvant être adaptés à la vie courante. Au nombre des projets mis en œuvre en 2014, notons :

- » La rédaction d'un mémoire de recherche sur les programmes de gestion des inondations dans les pays du G8 en vue de cerner les solutions pouvant être appliquées au Canada.
- » En collaboration avec Ressources naturelles Canada, l'élaboration d'une trousse d'outils permettant aux municipalités d'évaluer les coûts économiques des phénomènes météorologiques violents afin de les aider à promouvoir l'adaptation. Cet outil sera disponible à l'été 2015.
- » La conception de l'Outil d'évaluation du risque pour les municipalités (OÉRM), qui aide les municipalités à détecter les déficiences de leurs infrastructures de gestion des eaux usées et des eaux pluviales. Dans le cadre d'un projet-pilote, l'OÉRM a été mis à l'essai avec succès dans trois villes (Hamilton, Ont.; Coquitlam, C.-B.; Fredericton, N.-B.). Le BAC est maintenant à la recherche d'un partenaire pour prendre l'outil en charge et le mettre à profit dans d'autres villes du pays.



Le BAC a tenu à Vancouver un symposium national sur les tremblements de terre qui a permis de réunir 160 spécialistes nationaux et internationaux incluant des représentants du ministère de la Sécurité publique du Québec, de l'Autorité des marchés financiers et des universitaires québécois.



- » De concert avec l'Institut de prévention des sinistres catastrophiques, la rédaction d'un mémoire de recherche sur l'incorporation de la résilience au Code national du bâtiment.
- » La tenue d'un symposium avant-gardiste, « Préparer le Canada en vue d'un tremblement de terre – un débat national », qui a permis de réunir 160 spécialistes nationaux et internationaux de divers domaines. Les thèmes abordés portaient principalement sur les enseignements que nous pouvons tirer d'autres pays en matière de rétablissement et de la nécessité incontournable des partenariats et de la collaboration continue. Des représentants du ministère de la Sécurité publique du Québec, de l'Autorité des marchés financiers, ainsi que des universitaires québécois ont participé à ce symposium.
- » Les tremblements de terre de faible magnitude sont courants au Québec, selon Ressources naturelles Canada : on dénombre environ 450 secousses par année dans l'est du Canada. Néanmoins, la plupart des Québécois sous-estiment le risque d'un tremblement de terre d'importance.
- » Les sismologues estiment que le risque d'une secousse sismique importante au Québec est de 5 % à 15 % dans le corridor Québec-Montréal-Ottawa, au cours des 50 prochaines années.

« Nous surmonterons ce problème [de la préparation aux tremblements de terre] et nous rehausserons la sécurité des Canadiens en œuvrant ensemble, en partenariat... Je suis fier de pouvoir compter sur le BAC. »

Steven Blaney

*Ministre de la Sécurité publique
et de la Protection civile,
au symposium national sur les
tremblements de terre du BAC qui a eu
lieu à Vancouver le 16 octobre 2014*



Pierre Babinsky, directeur des communications et des affaires publiques du BAC en compagnie du contre-amiral Bill Truelove, Commandant des Forces maritimes du pacifique et de la Force opérationnelle interarmées du pacifique, ministère de la Défense nationale.



Aider les Canadiens à s'adapter aux phénomènes météorologiques extrêmes

Les conditions météorologiques extrêmes ont durement frappé les Canadiens, et cette tendance a peu de chance de s'atténuer. Le Canada enregistre des températures plus humides; il compte désormais 20 jours de pluie de plus par année par rapport aux années 1950. Selon Environnement Canada, les phénomènes météorologiques extrêmes qui se produisaient habituellement tous les 40 ans peuvent désormais survenir tous les six ans.

Les gens voient leur vie perturbée et leur maison endommagée. Les pertes assurées et économiques attribuables aux conditions météorologiques extrêmes sont en hausse. L'industrie paie désormais en moyenne un milliard de dollars en sinistres liés aux conditions météorologiques extrêmes, avec un sommet de 3,2 milliards de dollars enregistré en 2013. L'industrie a encore versé près d'un milliard de dollars en 2014.

Le BAC aide les familles, les propriétaires de maison et les entreprises du Canada à s'adapter aux conditions météorologiques extrêmes. En 2014, les tempêtes de grêle qui se sont produites à Airdrie, en Alberta, ont entraîné des pertes assurées de 537 millions de dollars, et les inondations survenues dans les Prairies ont coûté 103 millions de dollars. En Ontario, une tornade s'est abattue sur Angus et une importante inondation a eu lieu à Burlington. Le Québec a connu en 2014 plusieurs épisodes de conditions météorologiques extrêmes, dont les inondations survenues au printemps en Estrie.

L'industrie de l'assurance est réputée pour sa gestion des risques. Voici quelques conseils du BAC pour aider les consommateurs à gérer leurs risques.

Propriétaires occupants :

- » La construction d'une maison neuve adaptée au changement climatique pendant son cycle de vie complet n'ajoute généralement pas plus de 5 % aux coûts de construction initiaux.
- » L'installation d'un dispositif antiretour à la conduite d'égout peut permettre d'épargner de 20 000 \$ à 25 000 \$ en coûts de réparation du sous-sol, en plus d'éviter bien des inconvénients aux résidents.
- » Le BAC encourage tous les propriétaires occupants à avoir des détecteurs de fumée fonctionnels.

Entreprises :

- » Le BAC encourage les entreprises à se doter d'un plan de continuité des activités.
- » Il les encourage également à reconnaître les cyberrisques, à installer des alarmes d'incendie fonctionnelles, à se doter d'une source d'énergie de secours et à prévoir des locaux de secours en cas d'inaccessibilité des lieux habituels.

L'assurance copropriété : deux contrats, deux solitudes?

L'assurance des condos revêt un caractère bien particulier : il faut conjuguer deux contrats. Celui des copropriétaires couvre les biens personnels, les améliorations apportées aux unités, etc. Celui des syndicats de copropriétés couvre, pour sa part, la bâtisse et les parties communes, ainsi que la responsabilité civile. Cette dualité peut rendre le règlement des sinistres difficile.

Avec l'augmentation des réclamations, notamment pour des dommages causés par l'eau, copropriétaires et syndicats de copropriétés ne savent pas toujours vers qui se tourner quand survient un sinistre.

Le BAC travaille activement à améliorer l'assurance copropriété :

- » Formulaires d'assurance habitation révisés pour les copropriétaires;
- » Guide de règlement des sinistres à l'intention des assureurs spécialement conçu pour la copropriété.

Saviez-vous que :

- » 95 % des réclamations faites par les syndicats de copropriété sont liées à l'eau
- » 60 % des indemnités versées se rapportent à l'eau

Les causes principales sont :

- » 50 % tuyauterie
- » 33 % infiltration
- » 6 % chauffe-eau



Information et sensibilisation des consommateurs

Le BAC s'applique à fournir des renseignements qui aideront les résidents du Québec à gérer leurs risques et à comprendre leurs garanties. Parmi les moyens que nous avons pris pour aider les gens à comprendre leur assurance, nous avons :

- » répondu à plus de 32 000 consommateurs au Centre d'information sur les assurances pour la province;
- » répondu à plus de 200 demandes de médias;
- » enregistré 168 782 visiteurs sur notre site web infoassurance.ca en 2014;
- » fait la promotion de notre quiz sur les dommages causés par l'eau en ligne sur infoassurance.ca;
- » envoyé par la poste, pour une troisième année, à 10 000 foyers, une enveloppe contenant nos brochures de la série *Tout connaître sur l'assurance*, de même qu'un Constat amiable;
- » reconduit notre partenariat avec le Service de police de Montréal et d'autres organismes pour sensibiliser les citoyens à la prévention du vol de vélo.

Dégât d'eau...

Couvert?

Non couvert?

Testez vos connaissances sur les dommages causés par l'eau

Répondez au quiz!

infoassurance.ca

 **BAC** | Bureau d'assurance du Canada

Campagnes de sensibilisation

« En voiture, j'assume! »

Le BAC a reconduit pour une deuxième année sa campagne « En voiture, j'assume! » destinée aux jeunes conducteurs, afin de les sensibiliser à l'impact de leur comportement au volant sur leurs assurances.

Du nouveau contenu ciblé a été mis en ligne sur le site infoassurance.ca. Les textes proposaient des faits surprenants et répondaient aux questions des jeunes. La campagne misait aussi sur le partage à travers les différents médias de la dizaine d'articles publiés.

La Grande Secousse

Le BAC, qui avait pris part à la Grande Secousse de Charlevoix en 2013, a renouvelé l'expérience en 2014, en collaborant activement à la toute première version de la Grande Secousse du Québec. Organisée de concert avec l'Association de sécurité civile du Québec (ASCQ), la Grande Secousse a conquis de nombreuses villes, organismes et particuliers l'an dernier.

D'ailleurs, le 16 octobre à 10 h 16, ce sont quelque 152 000 Québécois inscrits à l'événement qui ont mis en pratique les trois gestes qu'il est recommandé de poser pour se protéger en cas de tremblement de terre, soit s'abaisser, s'abriter et s'agripper.



Campagnes sur le Web

Le BAC a été présent sur le Web avec des campagnes destinées aux consommateurs pour les sensibiliser à divers sujets d'intérêt, dont les tremblements de terre, les dommages causés par l'eau et la campagne pour les jeunes conducteurs.



Depuis janvier 2015, le bureau du Québec est présent sur Twitter : [@BAC_Quebec](https://twitter.com/BAC_Quebec)



Lutte au crime d'assurance

Le crime d'assurance se présente sous de nombreuses formes et coûte chaque année des millions de dollars aux Canadiens. La perception selon laquelle ce crime ne fait aucune victime est tout simplement fausse. Dès qu'il est question de vol et de fraude, tous les Canadiens finissent par payer la note.

Les réseaux du crime organisé commettent diverses formes de crime d'assurance, tel que le vol d'automobiles et le vol de marchandises.

Les assureurs de dommages, par l'entremise du BAC, enquêtent sur le crime d'assurance organisé partout au Canada :

- » Les Services d'enquête du BAC ont recouvré des véhicules volés représentant une valeur de plus de 18,8 millions de dollars, y compris 8,8 millions de dollars aux ports de Montréal et d'Halifax.
- » Le vol de cargaisons est un problème qui coûte quelque cinq milliards de dollars par année et qui touche durement l'industrie du camionnage et ses partenaires d'assurance. En 2014, le BAC et l'Alliance canadienne du camionnage, avec l'appui des organismes d'application de la loi, ont lancé un programme national de lutte au vol de cargaisons. Depuis, le BAC a reçu plus de 200 déclarations de vol de cargaisons d'une valeur d'environ 15 millions de dollars qui ont permis de recouvrer pour cinq millions de dollars de marchandises. Le programme a été lancé en octobre 2014 au Québec, avec la collaboration avec l'Association du Camionnage du Québec, la Sûreté du Québec et le Service de police de Montréal.
- » Chaque année, le BAC publie son palmarès des dix véhicules les plus volés à l'échelle nationale. Bien que le vol d'automobiles au Canada ait diminué de 8 %, ce crime représente toujours un fléau et les consommateurs doivent apprendre à s'en protéger. Nous recommandons aux gens d'acheter leur véhicule d'occasion d'une source digne de confiance et d'effectuer une recherche sur l'historique du véhicule avant de l'acheter.
- » Comme les véhicules déclarés avoir été endommagés par l'eau sont enregistrés, le Service de vérification de NIV du BAC permet de protéger les consommateurs.



Accroître la sécurité sur nos routes

La distraction au volant constitue le plus grave problème de sécurité routière auquel doivent faire face les Canadiens. Les assureurs de dommages se sont engagés à aider la population à prendre davantage conscience des risques que représente la distraction au volant. Nous avons à cœur de prévenir les blessures et de sauver des vies.

Sur cette question, le BAC est sur la même longueur d'onde que les gouvernements provinciaux. Partout au pays, les gouvernements dissuadent les conducteurs à texter au volant en augmentant les amendes et, dans certains cas, en imposant des points d'inaptitude aux conducteurs qui textent. Les assureurs se réjouissent à l'avance du jour où, tout comme conduire en état d'ébriété, texter en conduisant cessera d'être socialement acceptable.

Par l'entremise de Twitter, le BAC a communiqué des messages liés à la sécurité routière aux consommateurs, notamment sur les moyens à prendre pour éviter la distraction au volant.



Participation à des comités externes : porter la voix du BAC

Le BAC partage son expertise sur différents comités :

- » **Table québécoise de la sécurité routière** : Son mandat consiste à formuler des recommandations au ministre des Transports dans le but d'améliorer le bilan routier sur le territoire du Québec. Celle-ci relève maintenant de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ).
- » **Comités consultatifs BAC-Autorité des marchés financiers** : Dans le but de discuter sur une base régulière des enjeux et des pratiques commerciales de l'industrie ainsi que de son encadrement, trois comités de travail ont été formés en 2014 réunissant des représentants de l'Autorité des marchés financiers, des assureurs et le BAC.
- » **Comité consultatif sur la sécurité civile et incendie** : Ce comité est coordonné par le ministère de la Sécurité publique (MSP) afin de discuter et d'échanger de l'information relative à la sécurité civile.

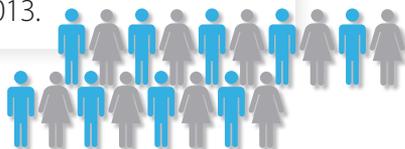


Apport à l'économie

Les assureurs contribuent grandement à la vitalité de l'économie canadienne en atténuant les effets économiques et fiscaux d'une catastrophe. Par la prise en charge du risque financier, l'assurance permet aux Canadiens de se rétablir après un sinistre. L'industrie de l'assurance soutient le Canada en investissant dans des titres obligataires et de participation. Ces investissements permettent de créer et de soutenir la croissance et l'emploi. De plus, l'assurance incite les consommateurs à réduire leurs risques.

Voici certains faits saillants de 2013, nos données les plus récentes :

L'industrie de l'assurance de dommages avait un effectif de **118 800** employés au Canada en 2013.



Les assureurs ont versé 12,1 milliards \$ en sinistres biens seulement – **6,8 milliards \$** en biens des particuliers

En pourcentage des réclamations totales, les **réclamations en assurance des biens...**

37,3%



23,9%

ont augmenté sensiblement
au cours de la dernière décennie

Les assureurs ont versé **30 milliards \$** en réclamations aux victimes de collisions automobiles, de catastrophes et d'autres sinistres au Canada

6,7 milliards \$ – montant que l'industrie de l'assurance de dommages a versé en taxes et impôts aux gouvernements fédéral et provinciaux en 2013



Sources : BAC, MSA



Sources : BAC, MSA, SCOR, AMF



Apport à l'économie du Québec

Faits saillants de 2013 :

Au Québec, **180 sociétés** d'assurance de dommages fournissent des assurances habitation, automobile et entreprise aux consommateurs.

Taxes et impôts :
1,3 milliard \$

Sinistres encourus directs :
5,1 milliards \$

Assurance 101

Lorsqu'une personne souscrit une assurance, elle place de l'argent dans un fonds commun qui sera utilisé pour venir en aide aux quelques personnes qui subiront une épreuve financière (incendie d'une maison, collision automobile ou pertes d'exploitation) au cours d'une année donnée.

La prime est fondée sur les probabilités que l'assuré puise dans le fonds commun en présentant une réclamation. Les assureurs analysent les résultats techniques pour réunir l'information qui leur permettra de produire des taux équitables et précis.

Renseignez-vous sur vos contrats d'assurance auprès de votre représentant au moins une fois l'an.

Le saviez-vous? Les gouvernements fédéral et provinciaux réglementent étroitement l'industrie de l'assurance. Au Québec, l'Autorité des marchés financiers effectue une vigie des tarifs d'assurance automobile et publie chaque année un rapport sur la tarification.

Questions à poser à votre représentant d'assurance :

Habitation

- Que couvre mon contrat? Quelles sont les limites? Quelles sont les exclusions, le cas échéant?
- Existe-t-il un type d'assurance précis pour une maison? Une copropriété? Un appartement?
- Est-ce que je présente des risques qui restreignent ma capacité à obtenir une assurance?
- Des garanties facultatives sont-elles offertes pour des risques qui ne sont normalement pas couverts par une police ordinaire?
- Que puis-je faire pour que mes primes demeurent abordables?

Auto

- Que couvre ma police si je suis impliqué dans une collision?
- Quelles sont les garanties facultatives offertes? Devrais-je souscrire une assurance collision si ma voiture est vieille?
- Quel est le montant recommandé pour une franchise?
- Que puis-je faire pour que mes primes demeurent abordables?

Entreprise

- De quel type d'assurance ai-je besoin?
- Mon entreprise présente-t-elle des risques qui restreignent ma capacité à obtenir une assurance?
- Si j'exploite mon entreprise à domicile, ai-je besoin d'une assurance particulière?
- Que couvre l'assurance civile professionnelle?
- Que puis-je faire pour que mes primes demeurent abordables?



L'assurance démystifiée

Malgré l'importance que revêt l'assurance pour leur sécurité financière, les consommateurs ne savent pas toujours très bien ce que représente une prime et comment elle est calculée. Voici certains des facteurs dont tiennent compte les assureurs pour fixer le montant des primes.

Assurance automobile :

- Antécédents du titulaire de la police d'assurance en matière de réclamations;
- Dossier de conduite du titulaire de la police d'assurance et des autres conducteurs du ménage (collisions responsables, infractions relatives à la conduite d'un véhicule, etc.);
- Type de véhicule (marque, modèle, année, etc.);
- Coût de réparation du véhicule ou valeur à neuf;
- Taux de collisions et de crimes dans le secteur où le véhicule est habituellement garé;
- Distance parcourue et fréquence de conduite;
- Garanties supplémentaires, franchises et rabais.

Assurance habitation :

- Âge, taille et localisation de la résidence;
- Type et qualité des produits finis et des matériaux;
- Valeur à neuf de la résidence;
- Type de résidence (habitation unifamiliale, appartement, etc.);
- Matériaux de construction de la résidence (briques, ciment, etc.);
- Distance d'une borne d'incendie et d'une caserne d'incendie;
- Antécédents du titulaire de la police d'assurance en matière de réclamations;
- Taux de crime dans le secteur où est située la résidence;
- Garanties supplémentaires, franchises et rabais;
- Valeur des biens assurés;

Des rabais peuvent être offerts dans les cas suivants :

- Le véhicule est muni d'un dispositif antivol;
- Le même ménage assure deux véhicules de tourisme ou plus;
- Le client regroupe ses assurances auprès d'un même assureur (par exemple, assurance automobile et habitation);
- Le titulaire de la police d'assurance n'a jamais présenté de réclamation d'assurance;
- Le conducteur est âgé de plus de 55 ans;
- Le véhicule n'est pas utilisé en hiver;
- Rabais de « fidélité » au renouvellement du contrat par le client, sous réserve des critères de l'assureur.



Si vous avez des questions,
nous pouvons vous aider.

Centre d'information sur les assurances du BAC

Tél. : 514 288-4321

Sans frais : 1 877 288-4321

Heures d'ouverture : L-V de 8 h 30 à 16 h 30

Visitez www.infoassurance.ca

Suivez-nous sur Twitter : @BAC_Quebec

Pour obtenir des exemplaires supplémentaires de la présente brochure, prière de communiquer avec

le service des communications et des affaires publiques
du Bureau d'assurance du Canada

ssimard@bac-quebec.qc.ca

Le BAC est l'association sectorielle nationale qui
représente les sociétés privées d'assurance habitation,
automobile et entreprise du Canada.

Ses sociétés membres représentent 90 % du marché de
l'assurance de dommages au Canada.

Les données présentées dans la présente brochure ont été rassemblées à partir
de diverses sources nationales et internationales, y compris le BAC. Ces données
datent de 2012, 2013 ou 2014, selon le moment de leur publication par ces
sources. Dans certains cas, en raison de l'arrondissement des nombres, le total
peut ne pas correspondre à 100 %. Parce que les sources ont recours à différentes
méthodes de collecte de données, il peut exister de légères différences entre des
données similaires.