



Vers un Québec plus sécuritaire
Dernières nouvelles des assureurs habitation,
automobile et entreprise du Québec

L'année 2013 s'est avérée particulièrement difficile pour tous les Canadiens. Rappelons les inondations catastrophiques en Alberta et en Ontario, l'accident ferroviaire mortel au Québec et la tempête de verglas qui a laissé bien des gens sans électricité au Québec, en Ontario et au Canada Atlantique. Heureusement, l'industrie de l'assurance de dommages est rapidement venue à la rescousse pour aider les gens à se remettre de ces événements.

Le Bureau d'assurance du Canada (BAC), le porte-parole de l'industrie de l'assurance de dommages, prend son rôle de chef de file au sérieux en augmentant la capacité de résilience des collectivités. Pour faire progresser notre travail, nous collaborons avec le gouvernement fédéral, les gouvernements provinciaux, les administrations municipales et d'autres intervenants. Le lancement de l'outil d'évaluation du risque pour les municipalités (OÉRM) du BAC et la récente étude commandée par le BAC sur l'impact d'un important tremblement de terre sont des exemples des efforts que déploie l'industrie pour aider les Canadiens à se préparer à affronter les risques majeurs auxquels ils sont exposés.

En plus de gérer les risques, d'apporter la tranquillité d'esprit et de verser des milliards de dollars en indemnités, l'industrie de l'assurance de dommages emploie des dizaines de milliers de Canadiens et favorise le développement économique. Par ailleurs, l'industrie préconise l'amélioration de la littératie financière, la préparation aux situations d'urgence et l'adaptation aux événements météorologiques extrêmes. Nous sommes fiers d'assumer une part de la responsabilité collective de protéger nos concitoyens, qu'ils soient à la maison ou sur la route.



Johanne Lamanque
Vice-présidente, Québec

La présente publication fournit un bref sommaire du travail que nous effectuons pour contribuer à accroître la solidité et la sécurité du Québec.

L'ASSURANCE AUTOMOBILE

fonctionne bien au Québec

La tendance à la baisse de la prime moyenne pour les dommages matériels et la responsabilité civile des automobilistes québécois s'est poursuivie en 2013.

Celle-ci s'élevait à 522 \$, comparativement à 589 \$ en 2005. Cette prime moyenne combinée avec celle de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) pour les dommages corporels s'élevait à 709 \$ et figure parmi les plus basses au pays.

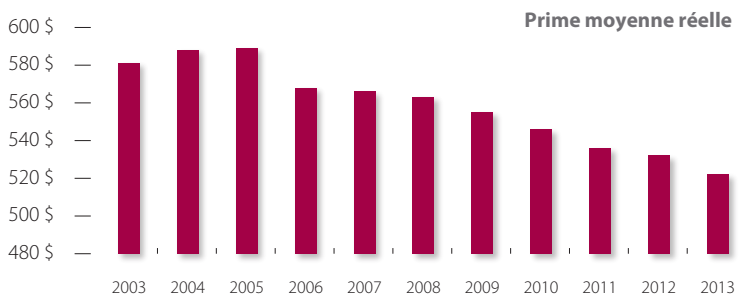
Comme l'illustre le tableau ci-dessous, la prime d'assurance pour les dommages matériels est en baisse constante depuis les huit dernières années. Cela s'explique en grande partie par la diminution constante de la fréquence et du coût des sinistres, des éléments importants dans le calcul de la prime.

Le bas niveau de la prime d'assurance auto reflète aussi l'environnement concurrentiel où plusieurs assureurs se partagent le marché, ce qui profite aux consommateurs.

Entrée en vigueur des polices automobiles en langage simplifié

Les polices automobiles en langage simplifié sont entrées en vigueur le 1^{er} mars 2014 (F.P.Q. N° 1 et N° 5). Ce travail de simplification, entrepris en 2010, a permis de rendre les contrats plus faciles à lire et à comprendre pour les consommateurs. Ce projet a été réalisé en collaboration avec l'Autorité des marchés financiers (AMF) et le Groupement des assureurs automobiles (GAA).

ÉVOLUTION DE LA PRIME MOYENNE—ASSURANCE POUR LES DOMMAGES MATÉRIELS ET LA RESPONSABILITÉ CIVILE



Source : GROUPEMENT DES ASSUREURS AUTOMOBILES, Plan statistique automobile, Résultats généraux, Voitures de tourisme, 2013.

ADAPTATION AUX ÉVÉNEMENTS MÉTÉOROLOGIQUES extrêmes et aux catastrophes naturelles

Les événements météorologiques extrêmes ont eu des conséquences dévastatrices pour la population canadienne en 2013. Après chaque crise, l'industrie de l'assurance s'est empressée à traiter et à régler les réclamations pour aider les gens à se remettre sur pied. L'industrie a versé un montant record de **3,2 milliards de dollars** aux titulaires de polices en 2013 en indemnisation suite à des sinistres attribuables aux événements météorologiques extrêmes. Il s'agit du montant le plus élevé jamais versé au Canada.

Afin de renforcer la résilience des Canadiens aux catastrophes naturelles, l'industrie de l'assurance de dommages met l'accent sur la préparation avant que survienne une crise, ainsi que sur l'intervention post-catastrophe. En 2013, l'industrie a poursuivi sa collaboration avec le gouvernement fédéral, les gouvernements provinciaux et les administrations municipales, et a pris d'autres mesures proactives pour développer et entretenir de bonnes relations avec eux :

DOMMAGES PAR L'EAU ET INFRASTRUCTURES MUNICIPALES

- Les dégâts d'eau tout comme l'état des infrastructures municipales ont été au cœur des discussions du BAC au Québec avec les multiples intervenants des cabinets ministériels notamment, ceux du ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (MAMROT), du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs (MDDEP) et à Infrastructure Québec.
- Comme ces sujets touchent directement le milieu municipal, des représentations ont également été faites auprès des dirigeants de l'Union des municipalités du Québec, de la Fédération québécoise des municipalités et de la Fédération canadienne des municipalités.
- Le BAC a lancé l'Outil d'évaluation des risques municipaux (OERM), une technologie révolutionnaire pour aider les municipalités à détecter les vulnérabilités de leurs systèmes de traitement des eaux pluviales et des égouts qui pourraient occasionner des refoulements des égouts et l'inondation de sous-sols.

TREMBLEMENTS DE TERRE

Le BAC a publié une étude scientifique sur l'impact économique d'un important tremblement de terre en Colombie-Britannique et dans le corridor Québec-Montréal-Gatineau. Un scénario de tremblement de terre dans la région de Charlevoix fait état de dommages évalués à 60 milliards de dollars :

- Le BAC est déterminé, conjointement avec l'industrie de l'assurance de dommages, à travailler étroitement avec les gouvernements et les autres intervenants à mettre sur pied un cadre d'intervention national.
- D'ailleurs, le BAC a commandité la **Grande Secousse de Charlevoix**, un exercice permettant de développer les réflexes nécessaires au moment d'un tremblement de terre pour se protéger : se baisser, s'abriter et s'agripper. Cet événement auquel ont participé plus de 13 000 citoyens sera étendu à l'ensemble du Québec en 2014.

TRAGÉDIE DU LAC-MÉGANTIC

Le BAC déploie son Unité mobile d'aide à la communauté

Une tragédie a frappé la petite ville de Lac-Mégantic la nuit du 6 juillet 2013 lorsqu'un train déraile en plein cœur de la ville.

L'ampleur de ce drame et les nombreuses questions soulevées sur l'assurance ont justifié le déploiement de l'Unité mobile d'aide à la communauté (UMAC), une première au Québec. Des membres des affaires publiques et techniques se sont déplacés sur les lieux afin d'offrir un soutien aux sinistrés et répondre au questionnement concernant les assurances.

L'équipe du BAC était également disponible pour répondre aux demandes des médias et a pu établir des liens avec les élus locaux, la Croix-Rouge, la Sûreté du Québec et le ministère de la Sécurité publique (MSP). Autant pour le programme gouvernemental que celui de la Croix-Rouge, la participation du BAC a fait en sorte d'assurer une complémentarité entre l'indemnisation prévue dans les contrats d'assurance privés et l'aide offerte par le gouvernement provincial et la Croix-Rouge.

Après sa visite initiale au lendemain de la tragédie, le BAC est retourné sur place à trois autres reprises. Le BAC reste à l'affût des développements et des nouvelles questions d'assurance qui pourraient encore être soulevées, la reconstruction de la ville étant toujours en cours.



Le BAC est appelé à déployer son Unité mobile d'aide quand :

- Les dommages assurés sont considérables
- L'aide est requise par la municipalité ou par l'organisation de la sécurité civile du Québec
- Le déploiement de l'unité est logistiquement possible et approprié

Information et sensibilisation des consommateurs

Les Québécois qui comprennent comment fonctionnent leurs assurances et qui sont couverts adéquatement sont mieux à même de se protéger personnellement et de protéger leur famille et leurs biens.

Le BAC est déterminé à être une source fiable de renseignements en matière d'assurance. Voici quelques-unes des initiatives que nous avons mises de l'avant en 2013 pour aider les Québécois à mieux comprendre leurs assurances :

- Nous avons répondu à plus de **30 000** demandes de renseignements au Centre d'informations sur les assurances pour la province.
- Nous avons répondu à **274** demandes de médias.
- Nous avons enregistré **180 000** visites sur notre site web **infoassurance.ca** en 2013.
- Nous avons mis en ligne sur notre site **infoassurance.ca** un quiz sur les dommages causés par l'eau afin d'améliorer la connaissance des citoyens sur ce sujet.
- Nous avons envoyé par la poste, pour une deuxième année, à 10 000 ménages, une enveloppe contenant nos brochures de la série *Tout connaître* de même qu'un Constat

amiable. Une petite trousse d'information pour leur rappeler l'importance de l'assurance pour bien protéger leur nouvelle acquisition et pour régler plus efficacement un simple accrochage automobile.

- Nous avons établi des partenariats avec le Service de police de la ville de Montréal et d'autres organismes pour sensibiliser les citoyens à la prévention du vol de vélos et du vol de biens dans les véhicules.



Campagnes de sensibilisation

Le BAC a réalisé des campagnes destinées aux consommateurs au cours de la dernière année.

BIEN VERROUILLER, C'EST IMPORTANT!

Chaque année, des milliers de vélos sont volés sur l'île de Montréal. En collaboration avec la Ville de Montréal et ses bureaux Tandem, le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM), Vélo Québec et la Société de transport de Montréal (STM), le BAC a créé une campagne de prévention du vol de vélo.

VOL DE BIENS DANS LES VÉHICULES

Avec près de 40 000 vols de biens dans des véhicules commis chaque année au Québec, le SPVM et le BAC ont joint leurs efforts en juillet 2013 afin de sensibiliser les automobilistes à ce fléau. Une campagne d'affichage a été réalisée dans le centre-ville, appuyée par

le travail des agents du SPVM qui ont remis aux automobilistes un signet leur rappelant différents conseils de prévention.

EN VOITURE, J'ASSURE : UNE CAMPAGNE POUR LES JEUNES CONDUCTEURS

Plus de 100 000 nouveaux conducteurs se retrouvent chaque année sur les routes du Québec. Le BAC et le Groupement des assureurs automobiles (GAA) ont développé une campagne de sensibilisation sous quatre thèmes : la prime d'assurance, la franchise, le sinistre et les fausses déclarations. En privilégiant ces sujets, la campagne visait à sensibiliser les jeunes et leurs parents à l'importance de se préoccuper d'assurance automobile.

ÉLYANE a une mauvaise surprise parce qu'elle connaissait mal les assurances...

...ET TOI ?

Concours vidéo **En voiture j'assure** GAGNE TA PRIME D'ASSURANCE AUTO! lassurance.info infoassurance

ZOË est un peu soulagée malgré son accident...

...ET TOI ?

Concours vidéo **En voiture j'assure** GAGNE TA PRIME D'ASSURANCE AUTO! lassurance.info infoassurance

Principes de base de l'assurance

Quand une personne souscrit une police d'assurance, elle met son argent en commun avec celui d'autres titulaires de polices pour venir en aide aux personnes qui subissent un sinistre (par exemple, un incendie de leur domicile, un accident de voiture ou des pertes d'exploitation) dans la même année.

La prime est calculée selon la probabilité que l'assuré puisse être indemnisé à même l'argent mis en commun s'il présente une demande de règlement.

Les assureurs recueillent des renseignements qui les aideront à fixer des tarifs justes et précis.

Le saviez-vous?

Le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux encadrent de près 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 :

ASSURANCE HABITATION	ASSURANCE AUTOMOBILE	ASSURANCE ENTREPRISE
• Que couvre ma police d'assurance? Quelles sont les limites? Y a-t-il des exclusions? • Existe-t-il un type d'assurance particulier pour une maison? une copropriété? un appartement? • Ma maison est-elle exposée à des risques non assurables? • Existe-t-il des garanties facultatives pour les risques qui ne sont normalement pas assurés par un contrat standard d'assurance habitation? • Que puis-je faire pour contrôler le montant de ma prime?	• Que couvre ma police d'assurance si je suis impliqué dans une collision? • Quelles garanties facultatives sont offertes? Devrais-je avoir une assurance collision pour une vieille voiture? • Quel montant est recommandé pour la franchise? • Que puis-je faire pour contrôler le montant de ma prime?	• Quel genre d'assurance me faut-il? • Mon entreprise est-elle exposée à des risques non assurables? • Ai-je besoin d'une assurance particulière si j'ai une entreprise à domicile? • Que couvrent l'assurance de la responsabilité civile professionnelle et l'assurance contre la faute professionnelle? • Que puis-je faire pour contrôler le montant de ma prime?

L'assurance démystifiée

Malgré le rôle important que joue l'assurance dans leur sécurité financière, les consommateurs sont nombreux à ne pas bien comprendre ce que représente une prime d'assurance et comment elle est calculée. Voici quelques-uns des facteurs qui sont utilisés par les assureurs à déterminer les primes.

CERTAINS FACTEURS INFLUANT SUR LES PRIMES D'ASSURANCE AUTOMOBILE :

- L'historique des réclamations et de sinistres du titulaire de la police
- Le dossier de conduite du titulaire de la police et celui des autres conducteurs au sein du ménage (collisions avec responsabilité, infractions au Code de la route, etc.)
- Le type de véhicule (marque, modèle, année, etc.)
- Les coûts de réparation du véhicule ou sa valeur à neuf
- La fréquence des collisions et le taux de criminalité là où le véhicule est habituellement utilisé
- La distance parcourue et l'utilisation du véhicule
- Les garanties additionnelles, les franchises et les escomptes

CERTAINS FACTEURS INFLUANT SUR LES PRIMES D'ASSURANCE HABITATION :

- L'âge, la dimension et l'emplacement du domicile
- Le type et la qualité des finitions et des matériaux
- La valeur à neuf du domicile (coût de reconstruction)
- Le type de résidence (maison unifamiliale, appartement, etc.)
- Les matériaux de construction utilisés (briques, béton, etc.)
- La distance jusqu'à la borne d'incendie et la caserne de pompiers
- L'historique des réclamations du titulaire de la police
- Le taux de criminalité dans la localité où la résidence est située
- Les garanties additionnelles, les franchises et les escomptes
- La valeur des biens assurés

DES ESCOMPTE PEUVENT ÊTRE OFFERTS DANS LES CAS SUIVANTS :

- Le véhicule est muni d'un dispositif antivol
- L'assurance de deux voitures de tourisme ou plus au sein d'un ménage
- Les clients existants combinent leurs garanties d'assurance (par exemple, assurance habitation et assurance automobile)
- Les titulaires de police n'ont jamais présenté de demande de règlement
- Les véhicules ne sont pas utilisés en hiver
- Dans le cadre de programmes de fidélisation, lors du renouvellement des polices d'assurance par des clients existants, sous réserve des critères de l'assureur

Contribution à l'économie

L'industrie de l'assurance de dommages joue un rôle essentiel dans la santé économique du Canada. En assumant le risque financier, particulièrement dans un monde de risques émergents et de besoins changeants, et en investissant dans des obligations et des valeurs mobilières canadiennes, les assureurs aident à stimuler et à promouvoir la croissance, le développement et l'emploi.

Voici les points saillants fondés sur les données les plus récentes qui sont disponibles :

L'industrie de l'assurance de dommages comptait 118 600 personnes à son emploi au Canada.



L'industrie de l'assurance de dommages détenait **104 milliards de dollars** en actifs investis, ce qui favorise la croissance et la stabilité économiques.

Les assureurs ont versé **27,8 milliards de dollars** en indemnités aux victimes d'accidents de la route, de catastrophes naturelles et d'autres sinistres au Canada.

Les assureurs canadiens ont versé plus de **7,5 milliards de dollars** en taxes et impôts au gouvernement fédéral et aux gouvernements provinciaux.

Les sociétés d'assurance de dommages emploient plus de 30 000 Québécois.

Règlements : En 2012, les assureurs ont versé **4,6 milliards de dollars** en indemnités pour aider les titulaires de police du Québec à reconstruire ce qui avait été détruit.

Charges fiscales : En 2011, les assureurs de dommages ont versé au gouvernement du Québec **1,2 milliard de dollars** sous forme de taxes et d'impôts.

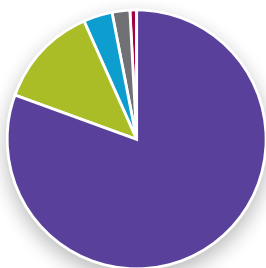
Concurrence et choix : **176** assureurs détiennent un permis pour vendre de l'assurance de dommages au Québec et servir les Québécois

Source : BAC, MSA, SCOR, AMF, Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages

Investissements judicieux

L'industrie de l'assurance de dommages offre un service essentiel de gestion des risques et s'est engagée à couvrir les sinistres lorsqu'ils surviennent. La prestation de ces services exige un investissement judicieux et prudent des ressources, pour que les fonds soient disponibles au moment voulu. En plaçant la majeure partie de son portefeuille dans des obligations fédérales, provinciales et municipales, l'industrie de l'assurance est beaucoup moins vulnérable aux fluctuations du marché boursier que les autres industries. Voilà pourquoi les assureurs de dommages ont surmonté, au cours de leur histoire, les crises économiques mieux que les autres sociétés du secteur des services financiers.

RÉPARTITION DES PLACEMENTS DE L'INDUSTRIE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES AU CANADA

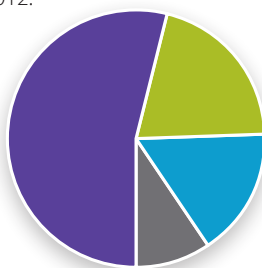


- **80,7 %**
Obligations
- **12,7 %**
Actions
- **3,8 %**
Dépôts à terme
- **2,1 %**
Autres placements
- **0,7 %**
Prêts hypothécaires

Source : BAC, MSA, SCOR, AMF

OÙ VA CHAQUE DOLLAR REÇU PAR LES ASSUREURS?

Le graphique démontre comment les assureurs habitation, automobile et entreprise du Canada ont dépensé chaque dollar de prime en moyenne sur une période de sept ans, soit de 2006 à 2012.



- **54 cents**
en indemnités remises aux titulaires de police
- **20,5 cents**
en frais d'exploitation et coûts liés à la réglementation
- **16,1 cents**
en taxes et impôts
- **9,4 cents**
affectés aux bénéfices

Source : BAC, MSA

Des questions ? Nous sommes là.

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

Tél. : 514 288-4321

Sans frais : 1 877 288-4321

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

Pour des exemplaires supplémentaires de ce livret, veuillez contacter :

Le service des communications et des affaires
publiques du Bureau d'assurance du Canada
ssimard@bac-quebec.qc.ca



Le Bureau d'assurance du Canada 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 version 2014 du document sur l'état de l'industrie ont été recueillies auprès de plusieurs sources nationales et internationales, y compris le BAC. Ces données datent de 2011, 2012 ou 2013, 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 %. En outre, parce que les sources ont recours à différentes méthodes de collecte de données, il peut exister de légères différences entre des données similaires.

07/2014