



# TRAVAILLONS ENSEMBLE

Les dernières nouvelles sur les assureurs habitation,  
automobile et entreprise du Québec

L'industrie canadienne de l'assurance de dommages aide les gens à gérer les risques quotidiens inhérents à la possession d'une maison, d'une entreprise ou d'une automobile. Les assureurs aident aussi leurs concitoyens à gérer les risques de plus grande envergure en s'efforçant de réduire l'impact économique potentiel des phénomènes météorologiques violents et des tremblements de terre qui peuvent affecter des collectivités ou des villes entières.

En plus d'offrir la tranquillité d'esprit à ses concitoyens, l'industrie de l'assurance de dommages est un moteur économique important, puisqu'elle emploie des dizaines de milliers de Canadiens et favorise le développement des affaires en périodes d'incertitude.

Elle fait également la promotion des questions qui touchent directement les Canadiens et le bien-être économique du pays, comme la littératie financière, la préparation aux situations d'urgence et l'adaptation aux changements climatiques.

Dans un monde où le contexte économique et la variabilité naturelle du climat sont de plus en plus turbulents, le Bureau d'assurance du Canada (BAC) a pris les devants pour aider les consommateurs et les collectivités à devenir plus résilients. Le BAC et ses membres collaborent également avec les gouvernements et d'autres intervenants qui partagent la vision d'un Canada plus fort et plus sécuritaire.



Le présent sommaire montre les progrès que nous avons accomplis en travaillant ensemble.

A handwritten signature in red ink that reads "Johanne Lamanque". The script is fluid and cursive.

**Johanne Lamanque,**  
*Vice-présidente, Québec*

# L'ASSURANCE AUTOMOBILE FONCTIONNE BIEN POUR LES QUÉBÉCOIS

Les automobilistes québécois profitent d'un marché très concurrentiel en assurance automobile. En effet, ceux-ci paient en moyenne 532 \$ pour l'assurance des dommages matériels et la responsabilité civile. En combinant la prime de la Société d'assurance automobile du Québec (SAAQ) pour les dommages corporels, la prime moyenne totale s'élève à 712 \$, ce qui en fait la prime moyenne la plus basse au pays.

Plusieurs mesures mises en place au cours des trente dernières années favorisent le bon fonctionnement de l'industrie dans la province.

L'accès à une assurance automobile est garanti. Grâce à un mécanisme administré par le Groupement des assureurs automobiles, tous les automobilistes québécois peuvent obtenir l'assurance automobile obligatoire. Les assureurs se sont aussi dotés d'un plan, le Plan de répartition des risques, où ils partagent entre eux les risques jugés plus importants.

D'autres mesures ont aussi été prises pour simplifier et accélérer le traitement des réclamations :

- L'utilisation du Constat amiable lors d'accrochages qui permet de rapporter l'accident à son assureur sans intervention de la police;
- La Convention d'indemnisation directe par laquelle chaque assuré est indemnisé par son assureur suite à un accident;
- L'établissement de normes en estimation de dommages automobiles qui garantissent des réparations du véhicule justes et équitables.

## Polices automobile en langage simplifié

En collaboration avec l'Autorité des marchés financiers, les assureurs ont accompli le travail d'envergure de réécriture des polices automobile en langage simplifié. Le défi : clarifier le contenu en conservant la portée des garanties actuelles des contrats. L'emploi de phrases courtes, la simplification des formulations et les présentations sous forme de puces sont au nombre des améliorations apportées.

À compter du 1<sup>er</sup> mars 2014, les automobilistes québécois pourront compter sur une police d'assurance automobile plus facile à lire et à comprendre. Il s'agit d'une première au Québec.

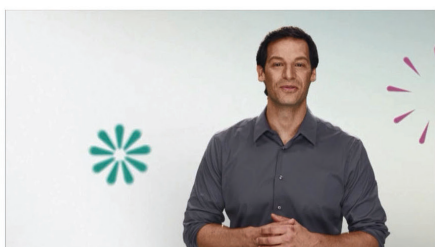
## DES GENS AU BOUT DE LA LIGNE



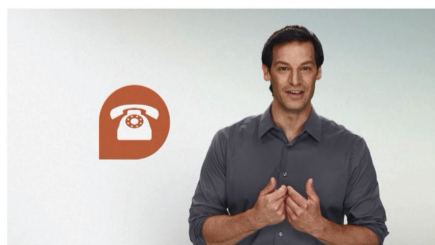
Fidèles au poste, les agents du Centre d'information sur les assurances conseillent chaque année plusieurs dizaines de milliers de consommateurs québécois en leur permettant d'obtenir des réponses justes et impartiales à leurs questions sur l'assurance automobile, habitation et entreprise.



Que ce soit pour obtenir des renseignements, des conseils ou de l'aide pour souscrire une assurance ou régler un sinistre, ils sont nombreux à faire appel à leurs services.



De plus, grâce à l'intervention des agents du Centre d'information, 167 consommateurs ont pu trouver une assurance automobile ou une assurance habitation répondant à leurs besoins.



Une campagne télévisée a d'ailleurs été diffusée en 2012 et en 2013 pour rappeler aux consommateurs québécois qu'il y a « Des gens au bout de la ligne » qui sont là pour les informer et les aider.



Publicité télé « Des gens au bout de la ligne »

# 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 à la minorité d'entre eux qui subissent un préjudice financier (par exemple, un incendie résidentiel, un accident de voiture, des pertes d'exploitation ou d'autres types de sinistres assurables) dans la même année.

La **prime** est calculée en tenant compte de la probabilité qu'une indemnité soit versée à un acheteur à même l'argent mis en commun des autres clients d'un même assureur dans une année spécifique. Les assureurs recueillent des renseignements qui les aideront à fixer des tarifs justes et précis.

Par exemple, lors du calcul de votre prime d'**assurance habitation**, les assureurs tiennent compte de facteurs comme l'âge, la dimension et l'emplacement de votre domicile.

Pour l'**assurance automobile**, divers facteurs influent sur les primes, notamment l'historique des sinistres, le dossier de conduite (et celui des autres conducteurs de la maisonnée), ainsi que la marque, le modèle et l'année du véhicule. Renseignez-vous auprès de votre représentant d'assurance au sujet de vos polices au moins une fois l'an.

## Le saviez-vous?

Les gouvernements fédéral et provinciaux réglementent le secteur de l'assurance. Au Québec, le gouvernement provincial surveille les tarifs d'assurance automobile.

## Questions à poser à votre représentant d'assurance

### HABITATION

1. Que couvre ma police d'assurance?
2. Existe-t-il un type d'assurance spécifique pour une maison? Un appartement? Une copropriété?
3. Y a-t-il des risques que je ne peux pas assurer?
4. Puis-je souscrire des garanties facultatives pour couvrir les risques qui ne sont habituellement pas inclus?
5. Y a-t-il des trucs pour réduire ma prime d'assurance?

### AUTOMOBILE

1. Que couvre ma police si je suis impliqué dans un accident de la route?
2. Quelles garanties facultatives sont offertes?
3. Dois-je souscrire la garantie collision pour une vieille voiture?
4. Quel est le montant recommandé pour la franchise?
5. Y a-t-il des trucs pour réduire ma prime d'assurance?

### ENTREPRISE

1. De quel type d'assurance ai-je besoin?
2. Y a-t-il des risques que je ne peux pas assurer?
3. Si j'ai une entreprise à domicile ai-je besoin d'une protection spéciale?
4. Que couvre l'assurance erreurs et omissions ou l'assurance contre la faute professionnelle?
5. Y a-t-il des trucs pour réduire ma prime d'assurance?

# ENJEU : L'ADAPTATION AUX CHANGEMENTS CLIMATIQUES



Les phénomènes météorologiques violents ne disparaîtront pas. Selon une étude commandée par le BAC en 2012 et menée par le Dr Gordon McBean, climatologue et récipiendaire d'un prix Nobel, le Canada peut s'attendre à des conditions météorologiques exceptionnelles au cours des 40 prochaines années. Autrement dit, il y aura plus d'inondations, de tempêtes, de feux de forêt, de sécheresses et d'ouragans.

Pour chacune des quatre dernières années, les dommages assurés liés aux catastrophes naturelles au Canada ont oscillé autour de 1 milliard de dollars. En 2012, les dommages ont atteint près de **1,2 milliard de dollars**.

## Sensibilisation auprès des municipalités québécoises

Tout au long de 2012, le BAC a fait plusieurs représentations auprès des municipalités du Québec et des intervenants en sécurité civile pour les sensibiliser à l'enjeu des dommages causés par l'eau et échanger avec eux sur les mesures et les outils disponibles pour mieux évaluer ce risque et en minimiser les impacts.

## Nous aidons les Canadiens à s'adapter

L'industrie de l'assurance a pris l'initiative d'aider les collectivités canadiennes à devenir plus résilientes aux intempéries. Voici certaines de nos initiatives :

- Une collaboration avec tous les paliers de gouvernement et d'autres intervenants afin d'assurer que les réseaux d'égouts sanitaires et pluviaux sont une priorité dans les prévisions des investissements futurs.
- Un rapport sur « *Les conséquences économiques de l'inaction* » devant les risques que posent les phénomènes météorologiques violents dans certaines régions, villes et municipalités au Canada, qui devrait être terminé en 2013.
- Une campagne d'éducation des consommateurs sur les façons de réduire et de prévenir les dommages résidentiels causés par l'eau.

# CATASTROPHES NATURELLES : BIEN SE PRÉPARER

Le BAC s'implique chaque année dans des activités pour sensibiliser la population à bien se préparer aux mesures d'urgence.

## Semaine de la sécurité civile

Chaque année, le BAC participe aux activités liées à la Semaine de la sécurité civile avec la diffusion de différents messages de prévention ainsi qu'un rappel des couvertures d'assurance disponibles en cas de catastrophes naturelles.

Le BAC en profite également pour sensibiliser les gens à poser les bons gestes pour assurer leur sécurité et celle de leur habitation.

## La Grande Secousse de Charlevoix

Le BAC s'associe à la première édition de la Grande Secousse de Charlevoix qui se tiendra le 26 septembre 2013. Comme cette région du Québec se situe dans une zone sismique à risque, les autorités locales ont pris l'initiative de mettre sur pied cet exercice, lequel s'inspire de ce qui se fait déjà en Colombie-Britannique et ailleurs dans le monde où le risque de tremblement de terre est élevé.



Participant Officiel

Joignez-vous  
à nous pour le plus grand  
exercice de tremblement  
de terre de l'histoire  
du Québec.

Baisez-vous! Abritez-vous! Agrippez-vous!

La Grande  
secousse  
de Charlevoix

26 septembre 10 h 36

Inscrivez-vous : [GrandeSecousse.org/charlevoix](http://GrandeSecousse.org/charlevoix)



La Grande  
Secousse :  
Je sais  
quoi faire.

Baisez-vous! Abritez-vous! Agrippez-vous!

La Grande  
secousse  
de Charlevoix

26 septembre 10 h 36

Inscrivez-vous : [GrandeSecousse.org/charlevoix](http://GrandeSecousse.org/charlevoix)

Pour en savoir plus : [www.grandeseccousse.org/charlevoix/](http://www.grandeseccousse.org/charlevoix/)

# CAMPAGNE D'ÉDUCATION : « SAVIEZ-VOUS QUE? »

À nouveau cette année, le BAC a mis en œuvre une campagne d'éducation, conjointement avec le Groupement des assureurs automobiles, afin de renseigner les consommateurs sur les couvertures d'assurance et le processus de règlement d'un sinistre.

Tout au long de l'année, une série de publicités animées ont été diffusées sur le Web. Celles-ci posaient des questions de type « Saviez-vous que? » et dirigeaient les internautes sur le site **infoassurance.ca** pour en connaître les réponses.

D'ailleurs, le site **infoassurance.ca** reste au cœur des campagnes d'éducation du BAC. On y trouve une foule de renseignements pour aider le consommateur à mieux comprendre son assurance automobile, habitation et entreprise. Plus de 257 400 visiteurs l'ont consulté en 2012.

Une trousse d'information sur l'assurance a aussi été postée à plus de 10 000 propriétaires et locataires ayant changé d'adresse au cours de l'année.



Publicités sur le Web



# REDONNER À LA COMMUNAUTÉ



Dans le cadre de sa campagne d'éducation, le BAC s'associe à certains partenaires pour mieux rejoindre les consommateurs.

**Bien verrouiller, c'est important !**

Roue et cadre attachés à un support solide

Cadenas en U de bonne qualité

**Conseils pratiques et ressources**

  
bienverrouiller.info



## « Bien verrouiller, c'est important! »

Afin de sensibiliser les cyclistes au vol de leur vélo, le BAC s'est joint au comité sur le vol de vélo à Montréal. Avec la collaboration du Service de police de la ville de Montréal (SPVM) et de Tandem Montréal, une campagne de prévention a été mise en place. Des affiches rappelant aux cyclistes comment bien verrouiller leur vélo ont été posées un peu partout à travers la ville avec une attention particulière aux abords des stations de métro et des campus universitaires. Rappelons que près de 3000 bicyclettes sont volées chaque année à Montréal.

## « Se baisser, s'abriter et s'agripper »

Le BAC commandite la Grande Secousse de Charlevoix dont le but est de sensibiliser la population au risque de tremblement de terre et aux mesures à prendre pour bien se préparer.

## Opération Nez rouge

Le BAC s'implique aussi à sa façon dans le cadre de l'Opération Nez rouge. Les assureurs s'engagent en effet à ne pas pénaliser un bénévole ou un client de ce service qui serait impliqué dans un accident lors d'un accompagnement.

L'objectif poursuivi est évidemment qu'une personne qui fait du bénévolat ou qui prend la sage décision de faire appel à Nez rouge ne se voit pas « pénalisée » par un sinistre inscrit à son dossier au Fichier central des sinistres automobiles.

# NOUS RENFORÇONS L'ÉCONOMIE

L'industrie de l'assurance de dommages est un collaborateur clé à la réussite économique du Canada. En 2011, soit l'année la plus récente pour laquelle des chiffres sont disponibles :

Près de **115 000** Canadiens travaillaient dans l'industrie de l'assurance de dommages.



Les assureurs ont payé plus de **7,5 milliards \$** en impôts aux gouvernements fédéral et provinciaux, dont deux taxes que les provinces perçoivent exclusivement auprès de notre industrie; une taxe pour subventionner les services d'incendie et une autre pour aider à payer les soins de santé des victimes d'accidents.

L'industrie de l'assurance détenait plus de **98 milliards \$** en actifs investis, et contribue ainsi à soutenir la croissance et la stabilité économiques.



Les assureurs ont versé **28,6 milliards \$** en règlement aux victimes d'accidents, de catastrophes et d'autres dommages.

Source : Chiffres de 2011 du BAC

## AU QUÉBEC

**187** Nombre d'assureurs titulaires d'un permis pour vendre de l'assurance de dommages au Québec.

**1,2 milliard \$** Montant payé en 2011 par les assureurs de dommages en taxes et impôts au gouvernement du Québec.

**4,8 milliards \$** Montant des réclamations payé en 2011 par les assureurs de dommages aux assurés québécois.

**30 000** Nombre de Québécois travaillant dans l'industrie de l'assurance de dommages au Québec en 2011.

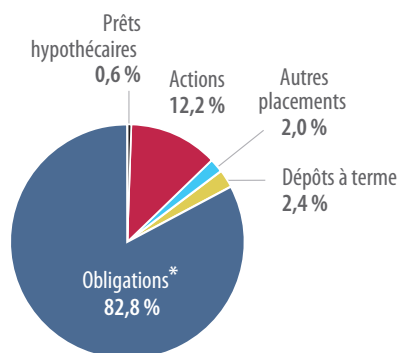
Sources : Autorité des marchés financiers, Rapport annuel sur les assurances, 2011; Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages.

# NOUS INVESTISSONS JUDICIEUSEMENT

Les assureurs habitation, automobile et entreprise sont des investisseurs prudents, et ils doivent l'être pour couvrir les demandes de règlement de leurs clients.

L'industrie de l'assurance de dommages investit principalement dans des obligations garanties, ce qui la rend beaucoup moins vulnérable aux fluctuations des marchés boursiers. Voilà pourquoi les assureurs s'en sont mieux tirés que les autres secteurs des services financiers lors de la récente crise économique.

## RÉPARTITION DES PLACEMENTS DE L'INDUSTRIE DE L'ASSURANCE AU CANADA, 2011

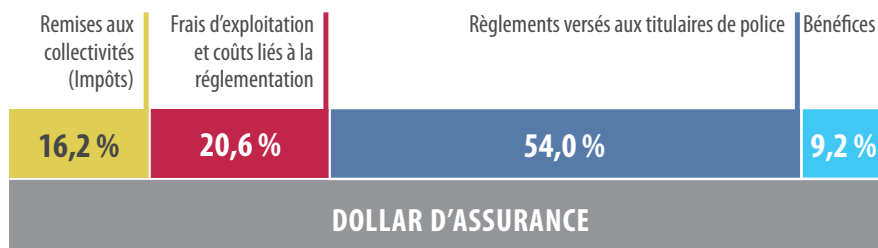


Source : BAC, Données de MSA Research [estimation préliminaire]

\* Principalement des obligations fédérales, provinciales et municipales.

## LE DOLLAR D'ASSURANCE – OÙ VA VOTRE ARGENT?

Le graphique démontre comment les assureurs ont dépensé chaque dollar de prime en moyenne sur une période de sept ans, soit de 2006 à 2012. Au total, plus de 90 cents de chaque dollar que recueille notre industrie sont réinvesties dans l'économie.



Source : BAC, MSA Research.



Le Bureau d'assurance du Canada est l'association sectorielle nationale qui représente les assureurs habitation, automobile et entreprise du Canada. Ses sociétés membres représentent 90 % du marché de l'assurance de dommages au Canada.



## **DES QUESTIONS? NOUS SOMMES LÀ POUR Y RÉPONDRE.**

### **Le Centre d'information sur les assurances**

du Bureau d'assurance du Canada

De la région de Montréal : 514 288-4321

D'ailleurs au Québec : 1 877 288-4321

Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30

ou visitez **[infoassurance.ca](http://infoassurance.ca)**

Pour obtenir des exemplaires additionnels,  
veuillez communiquer avec la division des  
Affaires publiques du BAC au 514 288-1537,  
poste 2277

