

Gérer le risque dans un environnement incertain



DES NOUVELLES DES ASSUREURS HABITATION,
AUTOMOBILE ET ENTREPRISE DU QUÉBEC

AVOIR LA TRANQUILITÉ D'ESPRIT

Nous vivons dans une ère d'incertitude. En effet, de l'effondrement financier mondial en 2008 à la crise économique, le monde entier vit une période de grande turbulence. Fort heureusement l'industrie de l'assurance de dommages au Canada demeure une force fiable de stabilité.

L'industrie gère les risques inhérents à la possession d'une habitation, d'une automobile et d'une entreprise. Sans assurance, aucune économie moderne ne saurait se maintenir et se développer. Au Canada, l'industrie demeure un investisseur prudent et solide financièrement, dans les bonnes années comme dans les moins bonnes. En outre, elle crée des dizaines de milliers d'emplois, paie des milliards de dollars en impôts et contribue à la santé économique des collectivités urbaines et rurales.

Composée de Canadiens, l'industrie de l'assurance est au service des Canadiens. Les représentants qui y travaillent vivent au sein des diverses communautés du pays. En plus de fournir de l'assurance, ils conseillent les Canadiens en matière de sécurité et de prévention, notamment sur des sujets comme la sécurité-incendie, la prévention du vol et l'adaptation aux conditions météorologiques extrêmes.



Photo en page de couverture : Rocher-Percé, Gaspésie, Québec

ASSURER LA PROTECTION DE TOUS LES CONSOMMATEURS

Le Bureau d'assurance du Canada travaille à maintenir un cadre réglementaire équilibré qui favorise la compétition entre les assureurs, tout en garantissant aux consommateurs l'accès et la disponibilité de produits d'assurance à un coût raisonnable.

Au Québec, les consommateurs profitent indéniablement d'un marché très concurrentiel en assurance automobile. La prime d'assurance automobile moyenne relative aux dommages matériels a connu une baisse continue depuis sept ans. La prime totale moyenne en 2011 s'établissait à 712 \$. C'est d'ailleurs au Québec que la prime d'assurance automobile moyenne est la plus basse au pays.

Outre ce marché avantageux pour les consommateurs, les assureurs membres du BAC, en collaboration avec le Groupement des assureurs automobiles, se sont donnés comme objectif de garantir l'accès à une assurance, automobile ou habitation, à tous.

Cette aide, offerte gratuitement par le Centre d'information sur les assurances, s'ajoute aux autres services offerts par les agents du Centre qui sont disponibles pour informer et accompagner les consommateurs lors de l'achat de leurs assurances ou le règlement d'un sinistre.

Les assureurs automobiles du Québec, en collaboration avec l'Autorité des marchés financiers, ont entrepris un projet d'envergure, celui de la réécriture en langage simplifié du contrat d'assurance automobile, un contrat standard propre au Québec. Le but de cet exercice est de rendre le contrat plus compréhensible au plus grand nombre d'assurés québécois.

Évolution de la prime moyenne souscrite d'assurance automobile pour les véhicules de tourisme (toutes garanties confondues)

Année	Québec		
	Dommages ¹	SAAQ ²	Total
2004	588 \$	130 \$	718 \$
2005	578 \$	130 \$	708 \$
2006	568 \$	130 \$	698 \$
2007	566 \$	130 \$	696 \$
2008	563 \$	144 \$	707 \$
2009	555 \$	160 \$	715 \$
2010	546 \$	174 \$	720 \$
2011	536 \$	176 \$	712 \$

Source : Groupement des assureurs automobiles, Plan statistique automobile, 2010.

¹ Dommages matériels et responsabilité civile – Assureurs privés

² Dommages corporels – Société d'assurance automobile du Québec (SAAQ)

COMPRENDRE L'ASSURANCE



La répartition des risques est au cœur de l'assurance. Lorsque les consommateurs souscrivent une assurance, ils mettent leurs primes en commun avec plusieurs autres afin d'aider la minorité d'entre eux qui subira des sinistres (incendie résidentiel, collision automobile, interruption des affaires, etc.) durant l'année en cours. Le rôle de la compagnie d'assurance, outre le règlement des sinistres, est d'assurer une gestion judicieuse de ces fonds, en respectant les règles établies par le gouvernement.

La prime de chaque consommateur est calculée en fonction du risque qu'il représente, un risque calculé selon la probabilité qu'il doive réclamer de l'argent en présentant une réclamation au cours de l'année. Par exemple, une personne qui conduit 100 kilomètres par jour pour se rendre au travail présente un risque plus élevé d'être impliquée dans une collision qu'une personne qui ne conduit que la fin de semaine. Par conséquent, la personne qui parcourt davantage de kilomètres dans une semaine paiera vraisemblablement une prime d'assurance automobile plus élevée que celle qui en fait moins.

Le calcul d'une prime d'assurance est une tâche complexe puisque les assureurs doivent établir les prix avant de savoir quels seront les coûts véritables qu'ils devront déboursier. Comme les assureurs ne peuvent savoir avec certitude si un consommateur présentera une réclamation, ni de quel montant elle sera, ils se basent sur des prédictions pour établir le niveau des primes qu'ils exigent de chacun de leurs clients.

Les assureurs recueillent alors différents renseignements qui leur permettent d'établir des primes justes et équitables. Consultez la liste des principaux facteurs utilisés par les assureurs pour établir une prime en assurance automobile et habitation (voir page ci-contre).

LE SAVIEZ-VOUS?

- Les dommages causés par l'eau représentent environ la moitié des montants de réclamations versés en assurance habitation, devant ceux pour le feu et le vol.
- Chaque année, les indemnités versées par les assureurs pour les dommages par l'eau sont estimées à 500 millions de dollars, au Québec seulement.

PRINCIPAUX FACTEURS DE TARIFICATION EN ASSURANCE :

- Le dossier de sinistres du titulaire de police
- Le dossier de conduite et les points d'inaptitude du titulaire de police et des autres assurés au contrat
- Le type de véhicule (marque, modèle, année, etc.)
- Le coût des réparations ou de remplacement du véhicule
- Le taux de collision ou de criminalité
- L'utilisation du véhicule et la distance parcourue
- Les protections choisies, les avenants, la franchise et les rabais
- La réglementation gouvernementale et les taxes

PRINCIPAUX FACTEURS DE TARIFICATION EN ASSURANCE :

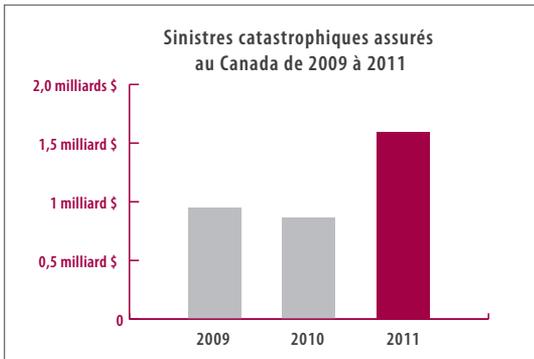
- L'âge, les dimensions et l'emplacement de l'habitation
- Le type de résidence (maison unifamiliale, appartement, etc.)
- Les matériaux de construction utilisés (brique, ciment, etc.)
- La proximité d'une borne-fontaine, d'un poste d'incendie, etc.
- Les antécédents en matière de sinistres du titulaire de police
- Les protections choisies, les avenants, la franchise et les rabais
- Le taux de criminalité et la sinistralité reliés au lieu de résidence
- Les taxes

S'ADAPTER AUX CONDITIONS MÉTÉOROLOGIQUES EXTRÊMES

Les conditions météorologiques extrêmes attribuables aux changements climatiques représentent un risque croissant qui perturbe des vies, menace les collectivités et engendre des milliards de dollars en coûts.

Selon Environnement Canada, les événements météorologiques extrêmes qui survenaient tous les 40 ans, sévissent maintenant tous les 6 ans. Cela se traduit par une augmentation du nombre de tempêtes de neige, de pluies diluviennes, de tornades et de vents violents. Cela représente également une augmentation du nombre de dommages par l'eau : débordements de cours d'eau qui emportent routes et infrastructures, inondations des habitations, refoulements des égouts et infiltrations d'eau.

Les sinistres assurés attribuables à des catastrophes naturelles sont en hausse. Pour chacune des trois dernières années, ils ont atteint environ un milliard de dollars par année au Canada. En 2011, le coût de ces sinistres atteignait **1,59 milliard de dollars**.



Source : BAC, à l'aide de données fournies par PCS-Canada. Les chiffres de 2009-2010 ont été rajustés pour tenir compte de l'inflation.

LA SOLUTION : IL FAUT S'ADAPTER

Convaincue que l'adaptation est la voie à privilégier, l'industrie de l'assurance de dommages mène au Canada diverses stratégies en :

- informant les consommateurs des mesures pour réduire les risques, notamment par des solutions pratiques comme l'installation de clapets anti-retour ou l'utilisation de barils d'eaux pluviales;
- collaborant avec les municipalités à la conception d'un outil d'évaluation du risque pour les municipalités qui permettra d'identifier les zones à risques dans le traitement des eaux pluviales et des égouts. Cet outil aidera les gouvernements à planifier et à prioriser leurs investissements dans les infrastructures;
- militant pour faire de l'adaptation aux conditions météorologiques extrêmes un élément central des stratégies élaborées par les différents paliers de gouvernement.

2011 : UNE ANNÉE D'ÉVÉNEMENTS MAJEURS DANS PLUSIEURS RÉGIONS DU QUÉBEC

L'année 2011 a été marquée par diverses catastrophes naturelles au Québec : crues printanières et inondations, pluies diluviennes, vents violents et tornades qui ont touché plusieurs régions de la province.

Afin de permettre aux sinistrés de reprendre le cours de leur vie le plus rapidement possible, le Bureau d'assurance du Canada, en étroite collaboration avec ses membres, travaille à informer les assurés de la couverture des contrats et des mesures à prendre pour éviter toute aggravation des dommages et pour accélérer le traitement de leur réclamation.

Le BAC a aussi travaillé en 2011 à sensibiliser les citoyens à l'importance de se préparer à de telles catastrophes grâce à une offensive menée conjointement sur le Web avec le ministère de la Sécurité publique.



Inondations en Motetregie, Québec – Printemps 2011

Mesures que les propriétaires d'habitation peuvent prendre :

- se préparer à faire face à une situation d'urgence (pour de plus amples renseignements, téléchargez la brochure *En cas de situation d'urgence, êtes-vous prêt?* disponible sur le site infoassurance.ca dans la section Documents);
- faire un inventaire de leurs biens (pour télécharger ou commander votre copie, visitez le site infoassurance.ca);
- vérifier que leurs biens soient adéquatement assurés.

INFORMER ET SENSIBILISER LES CONSOMMATEURS POUR BIEN LES PROTÉGER

Depuis plusieurs années, le BAC informe et éduque les assurés québécois par différentes activités et outils de communication.

Bien s'informer pour bien s'assurer, tel est le message central de cette campagne annuelle d'éducation qui vise à sensibiliser les consommateurs à l'importance de s'informer avant que ne survienne un accident ou un sinistre. Publicité sur le Web, partenariats divers, participation à des salons ou congrès, diffusion de chroniques, relations avec les médias partout au Québec, diverses activités sont réalisées à chaque année pour rejoindre le consommateur et lui donner l'heure juste en matière d'assurance.

www.infoassurance.ca : la référence pour toute question d'assurance au Québec

Afin de fournir des réponses claires aux questions que se posent fréquemment les consommateurs, le BAC a entièrement refait son site infoassurance.ca; en toute transparence, le nouveau site traite des sujets d'intérêt et fournit une foule de conseils pratiques pour l'achat d'une assurance ou le règlement d'une réclamation.

The screenshot shows the homepage of [infoassurance.ca](http://www.infoassurance.ca). At the top, there is a navigation bar with links for 'À PROPOS', 'INFOLETTRE', 'CONTACTEZ-NOUS', and 'ENGLISH'. Below this is a search bar and a menu with categories: 'VÉHICULE', 'HABITATION', 'ENTREPRISE', 'PRÉVENTION', 'NOUVELLES', and 'DOCUMENTS'. The main content area features a large banner titled 'Dommages par l'eau : 1^{ÈRE} CAUSE de RÉCLAMATION au QUÉBEC'. Below the banner are two green boxes: 'Tout connaître...' with a 'COMMANDEZ' button and 'Prévention d'incendies' with an 'EN SAVOIR D'AVANTAGE' button. The bottom section is divided into three columns: 'Contenus populaires' with links to 'Difficultés à assurer votre auto?' and 'Difficultés à assurer votre habitation?'; 'Nouvelles' with articles from '30 janvier 2012' and '17 novembre 2011'; and 'Outils' with sections for 'Infolettre', 'Constat amiable', and 'Inventaire des biens'. The footer contains contact information: 'Centre d'information sur les assurances 514.288.4321 | 1 877.288.4321' and a search bar.

LES CONSOMMATEURS : AU CŒUR DE NOS PRÉOCCUPATIONS

Les consommateurs se questionnent souvent en matière d'assurance, que ce soit pour l'achat du bon produit, de la couverture de leurs assurances ou des mesures pour réduire leur risque de subir un sinistre.

L'industrie de l'assurance de dommages, par l'entremise du BAC, aide les consommateurs de diverses façons :

- en répondant à près de **40 000** appels sur les assurances;
- en garantissant l'accès à une assurance automobile et habitation;
- en attirant plus de **350 000** visiteurs sur le site infoassurance, un site d'information dédié à l'assurance automobile et habitation;
- en privilégiant différents partenariats comme avec *Protégez-vous* pour diffuser de l'information et des conseils sur l'assurance de dommages;
- en travaillant avec le Groupement des assureurs automobiles à réécrire la police d'assurance automobile du Québec en langage simplifié;
- en distribuant gratuitement des guides sur l'assurance et des brochures sur la prévention des sinistres.



Tout connaître sur les dommages causés par l'eau

Face à l'importance des dommages causés par l'eau, le BAC a produit une brochure exclusive sur ce sujet d'actualité.

Ce nouvel outil, offert gratuitement, donne des conseils pour éviter ou pour réduire les risques de dommages causés par l'eau. Il présente également les différentes couvertures d'assurance offertes par les assureurs.

Tout connaître sur votre crédit et les assurances

Intitulé Tout connaître sur votre crédit et les assurances, ce nouveau guide explique les raisons pour lesquelles l'information du crédit figure parmi les critères de tarification des assureurs de dommages au Québec.

ENRICHIR L'ÉCONOMIE

L'assurance est un élément clé de notre développement économique. Sans assurance pour assumer les risques financiers, la plupart des gens ne pourraient se permettre de conduire une automobile, de posséder une maison ou de démarrer une entreprise.

Au Canada en 2010, l'industrie de l'assurance habitation, automobile et entreprise emploie plus de **114 000** Canadiens, paye des impôts et taxes aux gouvernements fédéral, provincial et municipaux et investit environ **77 milliards de dollars** dans des obligations d'État et de sociétés.

QUÉBEC

186

Le nombre d'assureurs titulaires d'un permis pour vendre de l'assurance de dommages au Québec.

1,2 milliard \$

Montant payé en 2010 par les assureurs de dommages en taxes et impôts au gouvernement du Québec.

4,3 milliards \$

Montant des réclamations payé en 2010 par les assureurs de dommages aux assurés québécois.

30 000

Québécois à l'emploi de l'industrie de l'assurance de dommages au Québec en 2011.

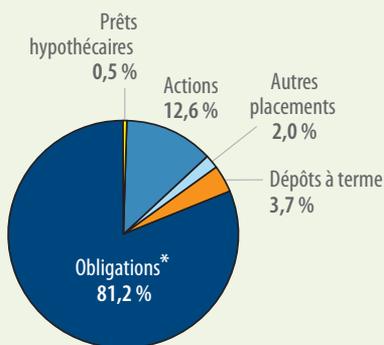
Sources : Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages; Autorité des marchés financiers, Rapport annuel sur les assurances, 2010; Groupement des assureurs automobiles, Plan statistique automobile, 2010.

INVESTIR JUDICIEUSEMENT

Les assureurs habitation, automobile et entreprise sont des investisseurs prudents. Étant donné que la majeure partie de leurs portefeuilles de placement est composée d'obligations, un placement sûr, ils sont moins vulnérables aux fluctuations du marché boursier que d'autres types d'investisseurs.

C'est pourquoi les assureurs ont traversé la crise économique de 2008 et sont en meilleure position que d'autres services financiers.

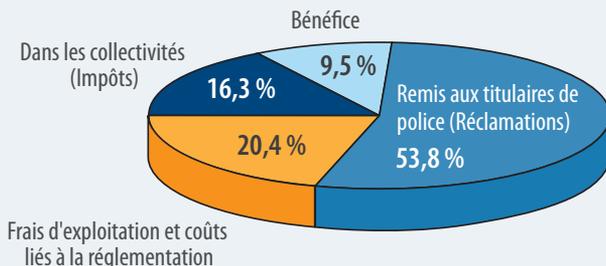
RÉPARTITION DES PLACEMENTS DE L'INDUSTRIE DE L'ASSURANCE À L'ÉCHELLE NATIONALE



Source : BAC, MSA Research

* Principalement des obligations fédérales, provinciales et municipales.

LE DOLLAR D'ASSURANCE — OÙ VA VOTRE ARGENT? MOYENNE NATIONALE DE 7 ANS [2005-2011]



Source : BAC, MSA Research

Le tableau ci-dessus illustre un profit moyen de 9,5 % au cours d'un cycle d'assurance de 7 ans.



Johanne Lamanque,
Vice-présidente, Québec
Bureau d'assurance du Canada



**Des questions?
Nous sommes ici pour vous aider.**

Centre d'information sur les assurances
Région de Montréal : 514 288-4321
Autres régions du Québec :
1 877 288-4321
Du lundi au vendredi,
de 8 h 30 à 16 h 30

infoassurance.ca

Pour des copies supplémentaires de
cette brochure, veuillez communiquer
avec le service des affaires publiques
du BAC au 514 288-1563, poste 277.