

La Voix de l'Est

TOUT CONNAÎTRE SUR L'ASSURANCE



AUTOMOBILE



HABITATION

En quoi consiste l'assurance automobile, l'assurance habitation? Quels sont les différents types de protections? Quoi faire en cas de sinistre? Ce cahier spécial répond à de nombreuses questions que l'on peut se poser en la matière. Vous y trouverez notamment de l'information sur les différentes couvertures, les facteurs qui déterminent la prime et la marche à suivre si vous avez un accident. Il vous indique également ce que vous pouvez faire si vous avez du mal à vous assurer. Un outil incontournable pour quiconque souhaite en connaître davantage sur l'assurance automobile et l'assurance habitation.

gaa
Groupement
des assureurs
automobiles

INSURANCE BUREAU
OF CANADA

BUREAU
D'ASSURANCE
DU CANADA

option
consommateurs

17

17

17



UNE ASSURANCE

Vous vous interrogez sur les caractéristiques de l'assurance automobile au Québec? Vous avez du mal à vous y retrouver quant à la nature et à l'étendue des protections offertes? Ce qui suit devrait vous intéresser.

DEUX RÉGIMES : UN PUBLIC ET UN PRIVÉ

Au Québec, nous avons deux régimes d'assurance automobile. Le premier est public et administré par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), le second est privé et géré par les assureurs.

LE RÉGIME PUBLIC

Tous les Québécois sont couverts par le régime public, qu'ils roulent chez eux ou à l'étranger. Il s'agit d'un régime sans égard à la faute qui couvre les blessures corporelles subies dans un accident automobile. Les automobilistes financent ce régime en payant leur permis de conduire et leur certificat d'immatriculation.

LE RÉGIME PRIVÉ

Le régime privé couvre principalement les dommages matériels.



VOTRE PRIME



Votre prime est déterminée en fonction de plusieurs facteurs :

- Le véhicule que vous conduisez (marque, modèle, année, valeur, etc.).
- L'usage que vous en faites (votre prime sera plus élevée si vous utilisez votre véhicule pour le travail que si ce n'est pas le cas).
- La classe de conducteur à laquelle vous appartenez (elle est établie selon votre âge, votre sexe, votre profession et votre état civil).
- Votre lieu de résidence (faire assurer une même voiture contre le vol coûte presque deux fois plus cher à Montréal qu'à Québec, par exemple).
- Votre dossier de conducteur (on y trouve des informations sur votre expérience de conduite, vos points d'inaptitude et le nombre d'accidents que vous avez eus au cours des dernières années).
- Le nombre de demandes d'indemnité que vous avez faites (plus il est élevé, plus ça coûte cher), que vous ayez été responsable ou non des dommages.
- Les protections choisies (mieux vous êtes protégé, plus votre prime sera élevée).

LES PROTECTIONS

Les automobilistes peuvent acheter différentes protections auprès d'un assureur privé. Elles sont de trois types.



LA RESPONSABILITÉ CIVILE

(on la trouve au chapitre A du contrat d'assurance).

Cette garantie couvre les dommages matériels causés à autrui et qui sont de la responsabilité de l'assuré. Depuis 1978, les dommages matériels au véhicule de l'assuré qui résultent d'une collision, qui n'engagent d'aucune manière la responsabilité de l'assuré et qui sont couverts par la Convention d'indemnisation directe sont également indemnisés en vertu de cette garantie. Ces accidents, sont donc dits « non responsables » et sont indemnisés en vertu de la Convention d'indemnisation directe. Enfin, pour des accidents survenus à l'extérieur du Québec, cette garantie couvre la responsabilité civile dans les cas de dommages corporels et matériels.

UNE PROTECTION POUR LES DOMMAGES AU VÉHICULE ASSURÉ

(on en trouve la liste au chapitre B du contrat d'assurance).

Elle peut prendre différentes formes.

- « **Accidents sans collision ni versement** » : cette protection couvre votre véhicule notamment en cas de vol, d'incendie, de tempête de vent, de grêle, de crue des eaux, d'actes malveillants et de collisions avec les personnes et les animaux. La franchise demandée est généralement de 100 \$ à 250 \$.
- « **Collision ou versement** » : couvre les dommages au véhicule en cas de collision ou de capotage. En cas de perte totale, vous recevrez la valeur marchande de votre véhicule au moment du sinistre. La franchise demandée est généralement de 250 \$ à 1 000 \$.
- « **Tous risques** » : couvre tous les dommages mentionnés dans les deux types de protection précédents. La franchise demandée est généralement de 500 \$.
- « **Risques spécifiés** » : elle couvre certains risques bien précis que l'on trouve dans la protection « accidents sans collision ni versement ». Relativement limitée, cette protection est généralement offerte pour les véhicules remisés.

Moyennant le paiement d'une somme additionnelle, vous pouvez faire ajouter un ou des avenants à votre contrat d'assurance. Ceux-ci vous permettront, par exemple, d'obtenir une voiture neuve en cas de perte totale (c'est ce que l'on appelle la garantie « valeur à neuf ») ou encore d'être protégé lorsque vous conduisez un véhicule qui ne vous appartient pas.

LE MINIMUM PRESCRIT PAR LA LOI

Tous les automobilistes du Québec sont tenus de contracter, auprès d'un assureur privé, une assurance responsabilité civile d'au moins 50 000 \$. Cette assurance couvre les dommages matériels causés à autrui. Elle protège également contre les éventuelles poursuites. Les personnes qui conduisent une automobile sans avoir la protection minimale exigée par la loi sont passibles d'une amende. Elles encourent de plus la suspension de leur permis de conduire.

LOCATEURS ET PRÊTEURS ONT DES EXIGENCES

Vous louez votre voiture chez un concessionnaire ou faites affaire avec une entreprise de crédit pour la financer? La plupart de ces entreprises exigent que leurs clients aient une assurance responsabilité civile d'au moins un million de dollars ainsi qu'une protection « collision et accident sans collision ». Dans certains cas, elles demandent également que la franchise soit d'au plus 500 \$, mais elles ne peuvent exiger que vous fassiez affaire avec un assureur en particulier.

AVENANT « VALEUR À NEUF » OU GARANTIE DE REMPLACEMENT OFFERTE PAR LE CONCESSIONNAIRE?

Vous hésitez entre l'avenant « valeur à neuf » proposé par votre courtier ou votre assureur et la garantie de remplacement que vous offre votre concessionnaire? Bien que ces deux contrats se ressemblent, ils ne sont pas identiques. Par exemple, en cas de perte totale, les détenteurs d'un avenant « valeur à neuf » peuvent généralement se procurer un véhicule accidenté, de même nature et de même qualité que le véhicule accidenté, peu importe sa marque. Quant à ceux qui ont acheté une garantie de remplacement, ils doivent se procurer chez leur concessionnaire un véhicule de la même marque que le véhicule accidenté. De plus, pour continuer à bénéficier de cette protection une fois qu'ils sont en possession de leur nouveau véhicule, les détenteurs d'un avenant « valeur à neuf » continueront simplement à payer leur prime, alors que ceux qui avaient une garantie de remplacement devront en acheter une nouvelle, leur contrat ayant pris fin au moment où la garantie a été utilisée.

TRAVAILLEUR AUTONOME, SOYEZ VIGILANT!

Vous êtes travailleur autonome? Dites-le à votre assureur ou à votre courtier. Cela vous permettra d'être adéquatement couvert. Si vous omettez de l'en informer et que vous avez un accident dans le cadre de votre travail, vous risquez de n'être indemnisé qu'au prorata de la prime que vous avez payée, voire de ne pas être indemnisé du tout. Vous ne pouvez travailler sans votre auto? Faites ajouter à votre contrat un avenant permettant la location d'un véhicule à la suite d'un sinistre. Ainsi, vous ne risquez pas d'être privé de votre instrument de travail.

DES TRUCS POUR PAYER MOINS CHER

Le prix demandé par les divers assureurs peut varier du simple au triple. Avant de souscrire une assurance, faites faire plusieurs évaluations. Pour tirer le maximum de cet exercice, déterminez à l'avance la couverture qui vous convient et répondez avec précision aux questions qui vous sont posées.

Il est aussi possible de faire baisser votre prime d'assurance en faisant installer sur votre véhicule un dispositif antivol (antidémarrageur, système d'alarme, GPS, système de repérage, etc.), en souscrivant une assurance auto et une assurance habitation auprès du même assureur, ou encore en demandant une franchise plus élevée. Enfin, si vous êtes diplômé universitaire ou membre d'un ordre professionnel, sachez que certaines compagnies d'assurances pourraient vous offrir des rabais.

ZÉRO FRANCHISE

Certains assureurs offrent la possibilité de vous indemniser sans que vous ayez à payer de franchise. Ce type d'assurance s'accompagne généralement de primes élevées. Demandez-vous si ça vaut le « coût », d'autant que vous devrez payer la prime chaque mois ou chaque année, alors que la franchise sera due uniquement en cas de sinistre.

DITES LA VÉRITÉ, TOUTE LA VÉRITÉ

Pour économiser, vous cachez certaines informations à votre assureur? Mauvais calcul! Si vous avez l'impression que quelque chose peut modifier le risque que vous représentez, dites-le. Sinon, lorsque vous ferez une demande d'indemnité, votre petit jeu aura une incidence sur la somme que l'on vous remettra en guise de dédommagement. Dans certains cas, vous pourriez même ne pas être dédommagé du tout.

LE CONDUCTEUR PRINCIPAL... ET LES AUTRES

Le conducteur principal est celui qui utilise le plus le véhicule assuré. Si une autre personne l'utilise régulièrement, elle doit figurer au contrat à titre de conducteur occasionnel. Pour fixer la prime, l'assureur tiendra compte du dossier du conducteur principal ainsi que de celui de l'occasionnel. Enfin, si un conducteur occasionnel a un accident, l'événement sera mentionné tant dans son dossier que dans celui du premier conducteur.

QUI RÉPOND À VOS BESOINS



Vous croyez que vous n'avez pas besoin d'une assurance parce que vous avez peu de biens? Détrompez-vous. Que vous soyez propriétaire, copropriétaire ou locataire, vous êtes responsable de vos biens et des dommages que vous pourriez causer à autrui. C'est pourquoi il est important de souscrire une assurance habitation.

QUI EST ASSURÉ?

L'assurance habitation couvre les biens de l'assuré, ainsi que ceux de son conjoint et de ses enfants. Si l'assuré a la garde de jeunes de moins de 21 ans, ou encore si un étudiant à temps plein est à sa charge, même s'il réside en dehors de l'habitation principale, ces personnes seront également couvertes. Pour être considérées comme conjoints, deux personnes doivent se trouver dans l'une des situations suivantes :

- être mariés ou unies civilement et faire vie commune;
- être de sexe opposé ou de même sexe, faire vie commune et se présenter publiquement comme conjoints depuis au moins trois ans;
- vivre ensemble depuis au moins un an s'il y a eu naissance, adoption d'un enfant ou encore si un enfant est à naître.

Sinon, l'assurance habitation doit être souscrite au nom des deux partenaires.

CE QUI EST COUVERT

LES RISQUES

En général, l'assurance habitation protège vos biens contre les risques liés aux événements suivants : incendie, explosion, fumée, dégâts d'eau (fuite ou débordement de conduites publiques d'eau potable ou d'installations sanitaires comme le bain, la toilette, la laveuse), vol et vandalisme.

Elle les protège également contre certains désastres naturels, tels les tornades, les tempêtes de vent, les ouragans et la grêle. Le débordement ou roulement des égouts est également couvert moyennant une garantie additionnelle (avenant).

En outre, elle comporte une assurance responsabilité civile, contre les dommages corporels et matériels involontaires causés à autrui et dont vous seriez tenu responsable. Cela pourrait être le cas, par exemple, si l'incendie qui a entraîné la perte totale de la maison voisine avait pris naissance chez vous. Ou encore, si l'eau qui a débordé chez le voisin du dessous provenait de votre baignoire. De même, si un ouvrier se blesse en faisant des travaux chez vous, vous serez protégé.

À noter : tous les contrats comportent des exclusions. En voici quelques exemples : les dommages résultant de la guerre, du terrorisme, du risque nucléaire, de la pollution, des tremblements de terre, des éboulements et des glissements de terrain, des inondations; les dommages aux biens illégalement acquis; les sinistres reliés aux actes criminels de l'assuré.

LES BIENS

Vous vous demandez quels biens seront assurés? Les biens meubles, bien sûr, comme les électroménagers, les vêtements et les équipements électroniques. Les contrats d'assurance prévoient toutefois des limites aux sommes que vous pourrez réclamer pour certains articles en cas de sinistre. Vous possédez des logiciels? Votre assurance pourra vous indemniser, mais généralement jusqu'à concurrence de 1 000 \$ seulement. Cette somme peut facilement être plus élevée si on est un crack en informatique ou un mordu des jeux sur ordinateur. Il faut alors ajouter un avenant à son contrat (garantie supplémentaire) de façon à couvrir ce matériel.

De même, si vous travaillez à la maison, il faut vous assurer en conséquence. Bien que les livres, les logiciels et les équipements liés aux activités professionnelles soient couverts, cette protection est souvent limitée à 1 000 \$, sur les lieux assurés seulement. Cette somme pourrait se révéler nettement insuffisante en cas de sinistre. Songez, par exemple, que le vol de votre ordinateur portatif (utilisé dans le cadre de vos activités professionnelles) dans votre véhicule ne serait pas couvert. Par conséquent, si vous exercez des activités professionnelles à votre domicile, vous devez en aviser votre assureur. Il pourra alors ajuster votre contrat en fonction de vos besoins.

Vous venez d'acquérir un canoë, un kayak ou un voilier. En général, le contrat offre une protection de 500 \$ à 1 000 \$ pour les dommages et seuls certains types de bateaux sont couverts en responsabilité civile. Avant de mettre le cap sur la Barbade, parlez à votre courtier ou à votre assureur. De même, les métaux précieux, l'argent, les fourrures, les bijoux, les pièces de collection et les vélos doivent faire l'objet de couvertures particulières sous forme d'avenants, si vous souhaitez une protection plus élevée que celle prévue au contrat.

Voici les biens dont la couverture est limitée sur la plupart des contrats d'assurance :

| | |
|--|----------------------|
| Animaux | 1 000 \$ à 2 000 \$ |
| Bateaux | 500 \$ à 1 000 \$ |
| Espèces, métaux précieux | 100 \$ à 200 \$ |
| Logiciels | 500 \$ à 1 000 \$ |
| Tracteurs de jardin, remorques d'équipement | 5 000 \$ |
| Valeurs | 500 \$ à 1 000 \$ |
| Biens meubles se rapportant à des activités professionnelles | 1 000 \$ |
| Vol - collections de monnaie | 100 \$ |
| Vol - bijoux, fourrures | 1 000 \$ à 2 000 \$ |
| Vol - manuscrits/timbres | 500 \$ |
| Vol - articles en argent ou en or | 5 000 \$ |
| Vol - bicyclettes | 500 \$ à 1 000 \$ |
| Vol - supports audio et vidéo (incluant les disques compacts et les DVD) | 1 000 \$ à 2 000 \$ |
| Vol - cartes sportives et artistiques | 500 \$ à 1 000 \$ |
| Vol - objets d'art | 5 000 \$ à 10 000 \$ |
| Vol - collections | 1 000 \$ à 2 000 \$ |

Attention : les indemnités accordées pour certains biens (ordinateurs et instruments de musique) ne sont pas limitées, mais si vous possédez bon nombre de ces biens, il serait sage de demander à votre assureur un avenant spécial pouvant en couvrir l'ensemble et offrant une protection plus étendue que celle prévue dans les contrats de base.

Vous avez acheté une œuvre d'art, fait installer une cheminée? Vous avez rénové votre cuisine, remplacé portes et fenêtres ou aménagé le sous-sol? Votre couverture risque d'être insuffisante en cas d'incendie. N'hésitez pas à informer votre assureur ou votre courtier des ajouts qui peuvent modifier substantiellement la valeur de ce que vous possédez ou encore le risque représenté (cela pourrait être le cas si vous effectuez des travaux de rénovation majeurs). En tout temps, il est possible de faire augmenter votre couverture ou de faire ajouter un avenant.

À noter : votre assureur a le droit d'inspecter votre maison afin de vérifier la sécurité des nouvelles installations.

Attention : les piscines, les spas, les saunas et leur équipement fixe sont seulement couverts par le biais d'un avenant (protection additionnelle) ajouté au contrat d'assurance.



ÉVALUER SES BIENS

Afin de connaître la couverture d'assurance dont vous avez besoin, vous devez dresser l'inventaire de vos biens, en notant la valeur approximative de chacun d'eux et son numéro de série. Faites une liste de ce que vous possédez dans chaque pièce, et tenez-la à jour. Vous pouvez aussi prendre des photos de vos biens ou encore les filmer à l'aide d'une caméra vidéo. Conservez également vos factures. Surtout, placez vos pièces justificatives en lieu sûr, par exemple au bureau ou, idéalement, dans un coffre à la banque.

HORS DE LA MAISON

Votre police d'assurance habitation couvre contre le vol les biens que vous avez emportés avec vous, par exemple vos bagages ou l'appareil photo laissé dans votre auto, dans la mesure où vous avez souscrit la garantie « vol ». Cette garantie pourrait toutefois faire l'objet d'une limitation. Dans la police de base, cette limitation est de 10 % de la somme totale du montant d'assurance de vos biens meubles. Par exemple, si vos biens meubles sont assurés pour 25 000 \$, vos biens seront couverts jusqu'à concurrence de 2 500 \$ s'ils sont volés ou endommagés à l'extérieur de chez vous.

BESOIN D'UN COUP DE POUCE?

Le Bureau d'assurance du Canada met gratuitement à votre disposition divers outils pour vous aider dans vos efforts de prévention.

Pour vous aider à faire l'inventaire de vos biens, remplissez le formulaire conçu à cet effet ou commandez-le sur le site www.infoassurance.ca. Vous pouvez également vous procurer une trousse d'information en appelant au 514 288-4321 (région de Montréal) ou au 1 877 288-4321 (sans frais, ailleurs au Québec).

QUOI FAIRE EN CAS D'ACCIDENT

Nous espérons tous ne jamais avoir d'accident. Mais lorsque cela se produit, il faut suivre certaines règles. Les voici.



- Il y a des blessés? Appelez les secours. Les personnes doivent toujours être traitées en priorité. De plus, dans une telle situation, il faut un rapport de police.
- Il n'y a pas de blessés et vous êtes en sécurité? Si votre automobile est entrée en collision avec une autre, remplissez un Constat amiable; ainsi, vous serez certain d'avoir tous les renseignements sur l'autre automobiliste impliqué. À noter : ce document peut aussi être utilisé lors d'une collision entre une automobile et un objet; dans ce cas, il sert en quelque sorte d'aide mémoire.
- Vous n'avez pas de formulaire de Constat amiable? Demandez à l'autre automobiliste de vous donner les renseignements suivants : son nom, adresse et numéro de téléphone, la marque de sa voiture et son numéro de plaque, son numéro de permis de conduire, le nom de son assureur et son numéro de police.
- Plusieurs personnes ont été témoins de l'accident? Prenez en note les nom et numéro de téléphone de chacune d'elles (une section est prévue à cet effet dans le Constat amiable).
- Contactez votre assureur ou votre courtier le plus tôt possible et racontez-lui ce qui s'est passé.
- Votre courtier ou votre assureur vous désignera un endroit accrédité où vous pouvez faire faire une évaluation, mais vous pouvez aussi choisir un autre garage. Si votre véhicule est en état de rouler, rendez-vous-y. Sinon, indiquez à votre assureur ou l'expert en sinistres peut venir voir votre véhicule.
- Une fois l'évaluation terminée, vous désirez faire affaire avec un garagiste de votre choix? Remettez à votre compagnie d'assurances ses nom et coordonnées.
- Avant de faire réparer votre automobile, veillez à ce que votre compagnie d'assurances ait autorisé les réparations.
- S'il y a un écart entre l'évaluation et le coût des réparations, informez-en votre courtier ou votre assureur.
- Avant de récupérer votre voiture au garage, assurez-vous que toutes les réparations nécessaires ont été faites et que vous en êtes satisfait.



LE FICHER CENTRAL DES SINISTRES AUTOMOBILES (FCSA)

Il s'agit d'une base de données dans laquelle se trouvent tous les sinistres automobiles survenus au cours des six dernières années (accident, vol, vandalisme, etc.). En s'y référant, les assureurs trouveront vos antécédents en matière de sinistre automobile, ce qui aura une influence sur la prime qu'ils vous demanderont.

CONSULTER SON DOSSIER

Les détenteurs d'un permis de conduire peuvent consulter en tout temps leur dossier au Fichier central. Cela vous intéresse? Rendez-vous sur le site Internet www.infoassurance.ca afin d'imprimer le formulaire intitulé « Demande de consultation ou de vérification du Fichier central des sinistres automobiles » (il se trouve sous l'onglet Documents). Après avoir rempli ce formulaire, signez-le et faites-le parvenir au Fichier central des sinistres automobiles accompagné d'une copie lisible de votre permis de conduire. Vous recevrez une réponse dans les vingt jours.

Les personnes qui n'ont pas accès à Internet peuvent faire parvenir une demande écrite signée de leur main et accompagnée d'une copie lisible de leur permis de conduire. Elles peuvent aussi se rendre au Groupement des assureurs automobiles, qui gère le Fichier central, et consulter leur dossier sur place. Elles devront alors présenter l'original de leur permis de conduire.

LE CONSTAT AMIABLE

Ce document, rédigé par le Groupement des assureurs automobiles, sert à identifier les parties en cause lors d'un accident afin d'accélérer le règlement du sinistre. Il est utilisé seulement lorsqu'il n'y a pas de blessés. Tous les automobilistes impliqués dans l'accident doivent le remplir. Pour cela, ils doivent avoir en main leur permis de conduire, leur certificat d'immatriculation et leur attestation d'assurance (des renseignements apparaissant sur ces trois documents leur seront demandés). Une fois le Constat amiable rempli, tous les automobilistes doivent le signer; le document ne doit donc pas être modifié par la suite.

Il doit être envoyé à votre courtier ou à votre assureur dans les cinq jours suivant l'accident.

Le nombre de formulaires à utiliser dépend du nombre de véhicules impliqués dans l'accident. On utilise un Constat amiable pour deux véhicules, deux constats pour trois, et ainsi de suite.



Vous pouvez commander gratuitement votre Constat amiable en communiquant avec le Centre d'information sur les assurances, au 514 288-4321 (région de Montréal) ou au 1 877 288-4321 (sans frais, ailleurs au Québec). Vous pouvez aussi le commander en visitant notre site internet au www.infoassurance.ca.

EN CAS DE DÉLIT DE FUITE

Vous garez votre voiture le long du trottoir et, quelques heures plus tard, vous réalisez qu'une des ailes a été emboutie? Si vous avez la protection « Collision ou versement » ou encore « Tous risques », vous êtes couvert. Dans un tel cas, vous devez vous rendre au poste de police le plus proche afin de faire faire un rapport d'accident. Vous remettez ensuite ce rapport à votre courtier ou à votre assureur.

EN CAS DE PERTE TOTALE

Règle générale, en cas de perte totale, on remet à l'assuré une somme égale à la valeur de son véhicule au jour du sinistre. Mais si vous avez un avenant « valeur à neuf » ou si vous avez acheté une garantie de remplacement auprès de votre concessionnaire, vous obtiendrez un véhicule neuf (voir p. 2 pour plus de détails).

LA CONVENTION D'INDEMNISATION DIRECTE

En vertu de la Convention d'indemnisation directe, chaque assureur se charge de l'indemnisation des dommages matériels de son assuré, qu'il soit ou non responsable de l'accident. Si l'assuré est responsable, il sera indemnisé dans la mesure où sa police d'assurance couvre la collision; il devra alors payer une franchise. S'il n'est pas responsable, il sera indemnisé même dans le cas où sa police d'assurance ne couvre pas la collision, et il n'aura pas à payer de franchise. Vous pouvez obtenir une copie de la Convention sur le site www.infoassurance.ca.



LA RÉSILIATION DU CONTRAT

Vous pouvez résilier votre contrat d'assurance en tout temps, et pour n'importe quelle raison. Cependant, votre assureur pourra vous imposer une pénalité (plus la date d'échéance de votre contrat est éloignée, plus elle sera élevée). Vous résiliez votre contrat parce que vous avez eu une proposition plus avantageuse d'un autre assureur? Vérifiez si cela en vaut vraiment la peine. C'est le cas? Avisez-en votre courtier ou votre assureur par écrit (un formulaire de résiliation se trouve dans les documents joints à votre police).

De son côté, votre assureur peut aussi décider de résilier votre contrat dans les soixante jours après son entrée en vigueur. Il peut agir de la sorte si le risque couvert s'est aggravé ou si vous n'avez pas payé votre prime. Il peut également décider de ne pas renouveler votre contrat à échéance. Parmi les raisons les plus couramment évoquées s'ajoutent alors les fausses déclarations et le nombre élevé de demandes d'indemnité.



PRENDRE DES VACANCES

Vous partez en vacances avec votre véhicule automobile? Il peut être utile d'en informer votre assureur. Faites-le si vous comptez voyager à l'extérieur du Québec. Dans certains cas, vous pourriez avoir besoin d'une protection supplémentaire en responsabilité civile, utile advenant une poursuite. De plus, sachez que votre police d'assurance ne vous couvre que lorsque vous êtes au Canada et aux États-Unis. Par conséquent, si vous avez l'intention de vous rendre partout ailleurs dans le monde, communiquez avec votre courtier ou votre assureur.

LOUER UN VÉHICULE

Vous prévoyez louer un véhicule? L'entreprise de location avec laquelle vous ferez affaire vous proposera d'acheter une « exonération de responsabilité » en vertu de laquelle elle s'engage à ne pas vous poursuivre s'il y a dommage à son véhicule ou à des tiers (cette protection est moins complète qu'une assurance). Informez-vous auprès du locateur afin de connaître l'étendue des protections qui vous sont offertes ainsi que les exclusions prévues au contrat.

Vous louez régulièrement des véhicules? Pourquoi ne pas demander à votre assureur d'ajouter l'avenant 27 à votre contrat? Cet avenant vous protégera en cas de dommage à un véhicule loué, dans la mesure où ce véhicule est de la même catégorie que le vôtre. Il est souvent plus avantageux que l'assurance offerte par le locateur. À noter : les détenteurs d'une carte de crédit Or qui paient la location de leur voiture avec cette carte ont souvent accès à des protections équivalant à celles qu'offre l'avenant 27.

PRÊTER SON VÉHICULE

Plutôt que de laisser votre véhicule dans l'entrée de garage, vous préférez le prêter à un ami? Informez-en votre assureur. S'il considère que votre ami ne court pas plus de risque que vous d'être victime d'un sinistre, votre prime n'augmentera pas. En revanche, s'il le considère plus à risque, vous aurez à payer une surprime. Si vous prêtez votre véhicule pour plusieurs jours sans en aviser votre compagnie d'assurances, vous pourriez ne pas être indemnisé complètement en cas de sinistre. Autre aspect à prendre en considération : si la personne à laquelle vous prêtez votre voiture a un accident et que vous faites une demande d'indemnité, celle-ci apparaîtra à son dossier de conducteur... et au vôtre. Prêter sa voiture demande réflexion.

Fichier central des sinistres automobiles

800, Place-Victoria, bureau 2410
Case postale 336, succ. Tour de la Bourse
Montréal (Québec) H4Z 0A2

LES DIFFÉRENTS TYPES DE CONTRAT

Après avoir estimé la valeur de vos biens, vous devez déterminer le type de contrat dont vous avez besoin. Celui-ci variera selon que vous êtes locataire, copropriétaire, ou encore propriétaire. En général, les assureurs proposent deux formules aux locataires et aux copropriétaires. La **formule de base** couvre vos biens contre un nombre limité de risques précisés dans le contrat, ainsi que votre responsabilité civile. La **formule tous risques** « sauf » protège vos biens contre tous les risques, sauf ceux qui sont expressément exclus du contrat. Ce type de couverture coûte généralement plus cher que la formule de base, mais offre une protection supérieure. Quant aux propriétaires, ils ont également accès à la **formule étendue**. Celle-ci offre deux types de protection. La première s'applique à la maison et couvre tous les risques sauf ceux qui sont expressément exclus dans le contrat. La deuxième couvre les biens meubles contre un nombre limité de risques précisés au contrat.

LES PRIMES

La prime du contrat d'assurance habitation est établie d'après plusieurs facteurs. Par exemple, si vous êtes propriétaire, l'assureur tiendra compte du type d'habitation : unifamiliale, appartement, bâtiment à logements multiples. Il considérera également les dimensions de la maison, son âge, les matériaux qui la composent, son système de chauffage ainsi que la distance qui la sépare d'une borne d'incendie. Évidemment, la valeur de votre maison sera aussi prise en compte. Elle sera établie selon ce qu'il en coûterait pour la reconstruire, et non selon le prix que vous avez payé, la valeur marchande de l'immeuble ou celle du terrain.

L'assureur tiendra aussi compte de votre lieu de résidence. Votre logement est situé au-dessus d'un restaurant? Vous demeurez dans un quartier qui est la cible systématique des voleurs? Cela pourrait influencer votre prime à la hausse en raison des risques plus élevés. Pour avoir une bonne idée du risque lié à votre demeure, l'assureur se renseignera également sur le nombre de demandes d'indemnité faites par le passé.



DES TRUCS POUR PAYER MOINS CHER

Au moment de souscrire une nouvelle assurance ou de renouveler celle que vous avez déjà, il est recommandé de demander des évaluations à un certain nombre d'assureurs ou de courtiers. Si vous traitez avec un courtier, demandez-lui à quel assureur il confie la plupart de ses dossiers. La prime d'assurance habitation peut varier jusqu'à 150 % d'un assureur à l'autre. Il est donc important de vous enquérir des prix auprès d'au moins trois assureurs ou courtiers.

Il est aussi possible de faire baisser votre prime d'assurance en souscrivant une assurance auto et une assurance habitation auprès du même assureur, ou encore en demandant une franchise plus élevée. Généralement, la franchise est de 300 \$. Si votre situation financière vous permet d'augmenter votre franchise à 500 \$, cela aura un effet positif sur votre prime.

Pour économiser, vous pouvez aussi vous équiper, par exemple, d'un système d'alarme qui serait relié à une centrale, ou encore d'un système de chauffage plus récent. Par ailleurs, si vous êtes diplômé universitaire ou membre d'un ordre professionnel, certaines compagnies d'assurances peuvent vous offrir des rabais. Enfin, il est possible d'adhérer au contrat de base. Les protections sont moins étendues, mais le prix est moins élevé.

TROP CHER, L'ASSURANCE?

Vous vous dites que vous n'avez pas les moyens de vous assurer? Vous êtes locataire et vous pensez qu'il n'est pas nécessaire de vous assurer? Renseignez-vous. Certains contrats offrent une couverture minimale (formule de base). Vous pourriez sans doute trouver une police qui correspond à vos moyens.

Saviez-vous qu'un locataire peut facilement s'assurer pour 20 000 \$ moyennant une prime annuelle de 200 \$.

DITES LA VÉRITÉ, TOUTE LA VÉRITÉ

Pour économiser, vous passez sous silence certains renseignements à votre assureur? Mauvais calcul! Si vous avez l'impression que quelque chose peut modifier le risque que vous représentez, dites-le. Sinon, lorsque vous ferez une demande d'indemnité, votre petit jeu aura une incidence sur la somme que l'on vous remettra en guise de dédommagement. Dans certains cas, vous pourriez même ne pas être dédommagé du tout.



MODE DE RÈGLEMENT

En souscrivant votre assurance habitation, vous pouvez également décider du mode de règlement en cas de sinistre. Vous avez le choix entre la valeur à neuf et la valeur au jour du sinistre.

VALEUR À NEUF

La valeur à neuf signifie que l'assureur remplacera vos biens endommagés ou volés par des neufs de même nature et de même qualité. Pour bénéficier de cette garantie, vous devez remplacer les biens endommagés ou volés par des biens similaires. Vous ne pouvez pas être indemnisé par une somme d'argent. Dans le cas de biens meubles, le remplacement peut coûter plus cher que ce qui avait été payé à l'origine. Par exemple, vous avez payé votre laveuse 600 \$ il y a dix ans. Aujourd'hui, le prix d'un appareil ayant les mêmes caractéristiques est de 900 \$. L'indemnité sera alors de 900 \$.

En ce qui a trait à votre résidence, la valeur à neuf correspond à la valeur de la reconstruction ou du coût des réparations. Pour vous prévaloir de cette garantie, vous devez respecter trois conditions :

- Faire réparer ou reconstruire votre résidence au même endroit, avec des matériaux de même nature et de même qualité.
- Ne pas changer l'usage du bâtiment.
- Avoir souscrit une assurance suffisante.



VALEUR AU JOUR DU SINISTRE

Vous avez choisi la valeur au jour du sinistre? L'assureur versera alors une indemnité qui tient compte de la dépréciation, en fonction des années de possession, de l'usure et de la durée de vie normale du bien. Par exemple, vous avez payé votre laveuse 600 \$ il y a dix ans. Aujourd'hui, le prix d'un appareil ayant les mêmes caractéristiques est de 900 \$. Pour calculer l'indemnité, il faut tenir compte de la dépréciation. Si celle-ci représente 40 \$ par année pendant dix ans, l'indemnité sera alors de 500 \$, soit 900 \$ - 400 \$.



RENOUVELER SA POLICE D'ASSURANCE

Votre assurance habitation ne se renouvelle pas automatiquement. Généralement, l'assureur vous fait parvenir un avis de renouvellement trente jours avant la date d'échéance du contrat, mais il n'est pas tenu de le faire. Si les conditions de renouvellement ne vous satisfont pas, vous pouvez faire modifier votre contrat ou encore essayer de trouver mieux ailleurs. Vous n'avez pas reçu d'avis? D'une façon ou d'une autre, vous devez aviser votre courtier ou votre assureur de votre intention ou non de renouveler votre contrat.

POUR RÉSILIER UN CONTRAT

Vous pouvez résilier votre contrat d'assurance en tout temps, et pour n'importe quelle raison. À cette fin, vous devez faire parvenir un avis écrit à votre courtier ou à votre assureur. Celui-ci pourra toutefois vous imposer une pénalité (plus la date d'échéance de votre contrat est éloignée, plus elle sera élevée).

Votre assureur peut aussi décider de résilier votre contrat d'assurance. Il peut agir de la sorte si, entre autres, vous n'avez pas payé votre prime. Dans ce cas, l'assureur doit vous faire parvenir un avis écrit; la résiliation prendra effet quinze jours après la réception de cet avis. Enfin, votre assureur peut également décider de ne pas renouveler votre contrat à échéance. Parmi les raisons les plus couramment évoquées s'ajoutent les fausses déclarations et le nombre élevé de demandes d'indemnité. Dans les deux cas, l'assureur devra vous rembourser, s'il y a lieu, une partie de la prime selon la table de résiliation indiquée à votre contrat.

Attention : si vous payez vos primes par prélèvements automatiques, veillez à ce qu'il y ait une somme suffisante dans votre compte. Sinon, votre assureur pourrait résilier votre contrat pour non paiement.





LE VOL D'AUTOMOBILE

Au Québec, près de 39 000 véhicules sont volés chaque année, ce qui équivaut à un vol toutes les 14 minutes. La plupart du temps, ces vols sont l'œuvre des réseaux de crime organisé. Parfois, ils sont aussi commis pour des raisons opportunistes (on utilisera alors l'auto pour commettre un méfait).

Les vols d'automobiles coûtent cher aux Québécois. Au Québec, le vol automobile coûte aux assureurs près de 300 millions de dollars par année en indemnités, soit 10 % des primes d'assurance qu'ils ont reçues, seulement pour ce type de sinistre. Les vols d'automobiles ont un impact sur votre prime d'assurance. Si vous payez mille dollars par année en assurance automobile, 10 % de cette somme sert à payer les indemnités versées pour les vols d'automobiles.

COMMENT PRÉVENIR LE VOL?

Il existe plusieurs manières de prévenir le vol, mais aucune n'est infaillible. La plupart du temps, une mesure découragera un type de voleurs, mais n'aura aucun effet sur les autres. Par exemple, faire buriner les différentes pièces de votre automobile rendra celle-ci moins intéressante pour les réseaux organisés, mais cela n'aura aucun effet sur les voleurs opportunistes. En revanche, un système d'antidémarrage, un système d'alarme efficace ou un système d'immobilisation ne découragera probablement que le voleur amateur. Il est donc opportun d'utiliser simultanément plusieurs solutions.

Votre comportement a aussi son importance. Voici quelques conseils à ce propos.

- Ne laissez jamais votre voiture en marche sans surveillance.
- Ne laissez jamais vos clés dans votre voiture lorsque vous vous en éloignez, même pour un court moment.
- Avant de quitter votre automobile, tournez vos roues et enclenchez votre frein à bras (les voleurs auront ainsi plus de mal à la remorquer), puis fermez les fenêtres et verrouillez les portières.
- Évitez de stationner votre auto dans les endroits sombres et déserts.
- Lorsque vous laissez votre voiture dans un stationnement payant, gardez toujours le billet avec vous.
- Évitez de cacher votre clé de secours dans une boîte magnétique; c'est un truc que les voleurs connaissent bien.

SE FAIRE VOLER DES BIENS DANS SA VOITURE

Votre voiture est toujours là, mais un voleur en a forcé les serrures et s'est emparé de votre appareil photo et de votre manteau que vous aviez placés dans le coffre? En cas de vol, les biens qui se trouvent dans votre voiture et qui vous appartiennent sont couverts par votre contrat d'assurance habitation (si ces biens appartiennent à un tiers, ils sont couverts par le contrat d'assurance habitation de cette personne). Vous devez donc faire deux demandes d'indemnité : une pour les dommages causés à votre voiture et une autre pour les biens volés. À noter : si vous avez contracté votre assurance auto et votre assurance habitation auprès du même assureur, peut-être n'aurez-vous qu'une seule franchise à payer.

BARRER LA ROUTE AUX CAMBRIOLEURS

Au Québec, une maison ou un appartement reçoit « la visite » des cambrioleurs toutes les treize minutes et, dans la grande majorité des cas, il a suffi de deux ou trois minutes à ces derniers pour s'y introduire. Voilà des raisons suffisantes pour prendre quelques précautions avant de partir en vacances.



- Évitez d'ébruiter vos projets de vacances.
- Avant de partir, faites cesser la livraison de votre courrier et des journaux.
- Apposez sur votre boîte aux lettres un autocollant indiquant que vous ne voulez pas de publicité.
- Ne mentionnez jamais dans votre message sur votre répondeur que vous êtes absent pour une longue période.
- À l'extérieur, taillez votre haie et vos arbres de manière que vos portes et vos fenêtres soient visibles de la rue et des voisins.
- Remisez les échelles et autres objets dont on pourrait se servir pour atteindre vos fenêtres à l'étage.
- Installez des minuteries sur quelques lampes, de même que sur la télé et sur la radio (les stations AM sont les plus bruyantes).
- Si votre voiture est restée dans l'entrée de garage, demandez à un voisin de confiance de la déplacer à quelques reprises.
- Faites buriner tous vos objets de valeur.

PRÉVENIR LES INCENDIES

Bon an, mal an, de nombreuses familles se retrouvent à la rue à la suite d'un incendie. Voici ce qu'il faut faire pour prévenir une telle tragédie.

- Pensez à éteindre complètement vos cigarettes et ne fumez pas au lit.
- Tenez les allumettes et les briquets hors de portée des enfants et ne laissez jamais ces derniers seuls à la maison (ils pourraient être pris au piège).
- Branchez un seul appareil par prise électrique.
- Rangez les produits inflammables loin des ampoules, des radiateurs et des plaques chauffantes.
- Faites vérifier régulièrement vos installations électriques ainsi que celles du gaz et du chauffage par un professionnel.
- Installez un ou plusieurs détecteurs de fumée (un par étage y compris au sous-sol) et, s'il y a lieu, changez la pile tous les six mois. (Il faut remplacer ses détecteurs de fumée au moins une fois tous les dix ans.)
- Dans le doute, communiquez avec votre service d'incendie local.

EN CAS D'INCENDIE

Même s'il s'agit d'un feu de faible intensité, appelez immédiatement les pompiers. Un petit feu peut se transformer en un grave incendie en quelques minutes.

À PROPOS DES EXTINCTEURS

Dans le cas d'un petit feu, un extincteur peut être utile. Pour la maison, il est recommandé de choisir un extincteur de type ABC (il peut venir à bout de tous les types de feu). Évidemment, il faut savoir s'en servir. Au moment d'acquiescer votre appareil, lisez bien les instructions. Enfin, rangez-le dans un endroit facilement accessible, ailleurs que dans la cuisine.



LA FRAUDE

Dans le domaine de l'assurance, la fraude est monnaie courante. Plusieurs personnes oublient de donner des renseignements au moment de conclure leur contrat, d'autres gonflent légèrement la facture de leur demande d'indemnité, comme si cela n'était pas grave. Pourtant, ça l'est.

La fraude exercée à l'égard des compagnies d'assurances est évaluée à quelque 1,3 milliard de dollars par année. Elle a un effet à la hausse de 10 à 20 % sur la prime de tous les assurés. Pour tenter de renverser la vapeur, le Bureau d'assurance du Canada a mis sur pied une ligne confidentielle anti-fraude. Si vous êtes témoin d'une fraude, appelez sans frais la ligne anti-fraude : français : 1 866 422-4331 anglais : 1 877 IBC-TIPS

Les fraudeurs risquent gros. S'ils sont pris en défaut lors du règlement d'une indemnité, ils peuvent perdre cette dernière en tout ou en partie. À tout moment, leur contrat peut être annulé. Et, par la suite, ils peuvent avoir beaucoup de mal à s'assurer de nouveau.

VOUS AVEZ DU MAL À VOUS ASSURER?

Tous les propriétaires d'un véhicule automobile doivent avoir accès à la protection minimale exigée par la loi. Quelle que soit votre situation, vous devriez donc pouvoir trouver une compagnie qui acceptera de vous assurer. Ce n'est pas le cas? Si vous avez effectué au moins cinq démarches qui ont été vaines, vous pouvez vous tourner vers le Centre d'information sur les assurances. Des spécialistes étudieront votre dossier, se pencheront sur les motifs qui ont amené les assureurs à refuser votre demande, entreprendront des démarches pour vous et vous aideront à trouver une solution. Ce service est gratuit.

Centre d'information sur les assurances
De Montréal : 514 288-4321
D'ailleurs au Québec : 1 877 288-4321 (sans frais).





APRÈS UN VOL OU UN INCENDIE, COMMENT FAIRE UNE DEMANDE D'INDEMNITÉ?

Vous êtes victime d'un sinistre? Voici la marche à suivre.

- Communiquez immédiatement avec les autorités compétentes (police ou service d'incendie). S'il s'agit d'un vol ou de vandalisme, vous devrez donner le numéro de rapport de police à votre assureur.
- Protégez les biens qu'il vous reste, par exemple en placardant les fenêtres.
- Appelez votre assureur ou votre courtier.
- Ne prenez aucun engagement avec un expert en sinistres indépendant ou un entrepreneur dans les moments suivant le sinistre, alors que vous êtes encore sous le choc.
- Ne faites pas de réparations permanentes et ne remplacez pas vos biens avant d'avoir parlé à votre assureur.
- Conservez les biens endommagés ou détruits, à moins qu'ils ne constituent un risque pour votre santé.
- Préparez votre demande d'indemnité. À cette fin, dressez la liste des biens endommagés, détruits ou volés, et joignez-y les preuves d'achat (factures, reçus, garanties, etc.) afin de transmettre à votre assureur un dossier aussi complet que possible.
- Ne gonflez pas la note. Si votre assureur se rendait compte que vous avez fait une déclaration mensongère, il pourrait ne pas vous indemniser.

- Prenez rendez-vous avec l'expert en sinistres de votre assureur ou mandaté par lui. Pour évaluer votre indemnité, cet expert enquêtera sur les circonstances du sinistre, évaluera les dommages et discutera avec vous des modalités de règlement. (Vous pouvez retenir les services d'un expert en sinistres indépendant afin de disposer d'une contre-expertise. Dans ce cas, vous devrez payer ses honoraires.)
- Si vous avez fait l'inventaire de vos biens et avez des photos, montrez-les à l'expert en sinistres. Cela facilitera votre réclamation.
- Sachez qu'une offre de règlement se négocie. Si vous n'êtes pas satisfait de celle de l'assureur, soyez prêt à faire valoir votre point de vue en connaissant les prix de vos biens.
- Vous avez reçu l'autorisation de votre assureur? Si le bien est réparable, vous devrez alors le faire réparer. Sinon, votre assureur procédera au remplacement, ou vous remboursera la valeur du bien selon que vous avez acheté ou non la garantie valeur à neuf.
- Vous pouvez choisir le réparateur ou le fournisseur de votre choix.
- Votre assureur dispose de soixante jours pour vous indemniser après la réception de la déclaration du sinistre ou, s'il en a fait la demande, des renseignements pertinents et des pièces justificatives. À noter : l'assureur doit remettre vos biens dans le même état qu'avant le sinistre.
- Certains assureurs peuvent vous demander de faire affaire avec des fournisseurs précis avec lesquels ils ont passé des ententes. Cela pourrait vous éviter, par exemple, de devoir avancer les sommes pour acheter vos nouveaux biens.

EN CAS DE DÉMÉNAGEMENT

Vous prévoyez déménager? Il vous faut en aviser votre agent ou courtier et vous assurer que votre couverture est appropriée à votre nouvelle résidence. Intéressant à savoir : vos biens seront couverts pendant trente jours aux deux adresses. Vous avez donc la certitude d'avoir une protection en cas de perte ou de dommage.



Par ailleurs, il est important de vérifier le degré de protection que votre police d'assurance vous procure pendant le transport de vos biens. Par exemple, si vous laissez échapper votre téléviseur et qu'il se brise, sa perte sera couverte seulement si vous avez souscrit une assurance tous risques. Vous faites affaire avec des déménageurs professionnels? Vérifiez s'ils possèdent des assurances.

PENDANT VOS VACANCES

Si vous vous absentez de la maison plus de trente jours (pour les vacances d'été, par exemple), avisez votre assureur. Peut-être exigera-t-il que vous preniez certaines précautions. Vous passez une partie de l'année en Floride ou ailleurs? Dites-le à votre assureur. La protection des lieux et de leur contenu pourrait cesser automatiquement si votre maison est vacante pendant plus de trente jours consécutifs.



Vous prévoyez vous absenter plus de quatre jours consécutifs l'hiver? Dans ce cas, vous ne serez peut-être pas couvert si, par exemple, un tuyau éclatait à cause du froid. À moins que vous puissiez faire la preuve qu'une personne est venue chaque jour vérifier le bon fonctionnement de votre système de chauffage en votre absence, ou encore si vous aviez coupé l'alimentation en eau et vidangé les tuyaux. Faites de même si vous êtes propriétaire d'un chalet que vous n'occupez pas l'hiver.

VOUS AVEZ DU MAL À VOUS ASSURER?

Si vous avez effectué au moins cinq démarches qui ont été vaines, vous pouvez vous tourner vers le Centre d'information sur les assurances du Bureau d'assurance du Canada. Des spécialistes étudieront votre dossier et se pencheront sur les motifs qui ont amené les assureurs à refuser votre demande et entreprendront des démarches pour vous. Ce service est gratuit.

Centre d'information sur les assurances
De Montréal : 514 288-4321
D'ailleurs au Québec : 1 877 288-4321



Voyez clair!

Devenez membre d'Option consommateurs

Vous avez apprécié la lecture de ce guide? Il a été réalisé par Option consommateurs, une association sans but lucratif qui renseigne et aide des milliers de consommateurs. De plus, nous nous employons à faire changer des choses en exerçant des recours collectifs, en effectuant des pressions auprès des décideurs et en influençant les pratiques commerciales des entreprises.

Devenez membre d'Option consommateurs. Par votre adhésion, vous nous aiderez à en faire encore plus. Et vous participerez activement à la défense des droits de tous les consommateurs.

OUI, je désire devenir membre d'Option consommateurs

- 1 an : 5\$ tx incl. (2\$ pour la part sociale + 2,61\$ de cotisation annuelle taxable)
- 2 ans : 8\$ tx incl. (2\$ pour la part sociale + 5,22\$ de cotisation annuelle taxable)

prénom et nom _____
adresse _____
ville _____ province _____
code postal _____ tél. _____
courriel (en lettres majuscules) _____

En qualité de membre d'Option consommateurs, vous recevrez le bulletin *De nous à vous* par la poste ou serez avisé par courriel dès sa parution en ligne sur notre site Web.

Option consommateurs
2120, rue Sherbrooke Est, bureau 604 Montréal (Québec) H2K 1C3

Pour plus d'information :
Site Web : www.option-consommateurs.org

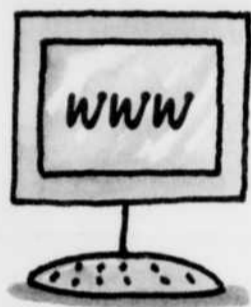


PORTER PLAINTE

Si vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre plainte par votre assureur, vous pouvez vous adresser au Centre de renseignements aux consommateurs de l'Autorité des marchés financiers.

L'Autorité étudiera votre dossier et pourra recommander une médiation, si elle le juge opportun et si vous et l'entreprise avec laquelle vous avez un différend y consentez.

Autorité des marchés financiers
Renseignements et plaintes
Centre de renseignements aux consommateurs
Tél. : 514 395-0337 (Montréal)
418 525-0337 (Québec)
Numéro sans frais : 1 877 525-0337
Site Internet : www.lautorite.qc.ca



COORDONNÉES UTILES

Pour en savoir plus, vous pouvez consulter les sites Web suivants :

www.option-consommateurs.org

le site Web d'Option consommateurs, une association sans but lucratif qui renseigne et aide des milliers de consommateurs.

www.infoassurance.ca

un site complet du Bureau d'assurance du Canada et du Groupement des assureurs automobiles sur les questions d'assurance.

www.bac-quebec.qc.ca

le site du Bureau d'assurance du Canada.

www.gaa.qc.ca

le site du Groupement des assureurs automobiles.

www.chad.qc.ca

le site de la Chambre de l'assurance de dommages.

www.lautorite.qc.ca

le site de l'Autorité des marchés financiers.

www.scadcanada.org

le site du Service de conciliation en assurance de dommages.

Ce document a été rédigé à titre informatif et ne se substitue pas au contrat d'assurance. Si vous avez besoin de renseignements supplémentaires, n'hésitez pas à communiquer avec votre courtier ou votre assureur. Vous pouvez aussi joindre le Bureau d'assurance du Canada.

Ouvrage destiné uniquement aux consommateurs québécois

Bureau d'assurance du Canada
Groupement des assureurs automobiles
800, Place-Victoria, bureau 2410
C.P. 336, Tour de la Bourse
Montréal (Québec) H4Z 0A2

Option Consommateurs
2120, rue Sherbrooke Est, bureau 604
Montréal (Québec) H2K 1C3

Ouvrage produit par le Bureau d'assurance du Canada, le Groupement des assureurs automobiles et Option consommateurs

Coordination : Claire Harvey, Service d'agence de presse, Option consommateurs

Rédaction : Maryse Guénette et Claire Harvey, Option consommateurs

Illustrations : Philippe Béha

Conception graphique : Simple Détail



À PROPOS DU BUREAU D'ASSURANCE DU CANADA

Créé en 1964, le Bureau d'assurance du Canada est une association qui regroupe la majorité des assureurs de dommages au pays. Les membres fournissent environ 90 % de l'assurance IARD (incendie, accidents et risques divers) vendue au Canada. De concert avec ses membres, il s'efforce sans cesse d'aider les consommateurs à mieux comprendre leurs assurances et se veut une source précieuse de renseignements en matière de protections et de garanties, de prévention et de règlement de sinistres.

Vous êtes insatisfait des services d'un courtier, d'un agent d'assurances ou d'un expert en sinistres? Vous pouvez porter plainte au syndic de la Chambre de l'assurance de dommages (un formulaire à cet effet se trouve sur le site Internet de l'organisme, sous l'onglet Consommateurs assurés). Si votre plainte est retenue, le syndic enquêtera afin d'établir si les actes professionnels de ces personnes contreviennent à leur code de déontologie, à une loi ou à un règlement.

Chambre de l'assurance de dommages
999, boul. de Maisonneuve Ouest, 12^e étage
Montréal (Québec) H3A 3L4
Tél. : 514 842-2591 ou 1 800 361-7288
Site Internet : www.chad.qc.ca

Vous pouvez également vous adresser au Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD). En cas de différend, ses médiateurs et ses représentants des services aux consommateurs aident les parties à trouver des solutions.

Service de conciliation en assurance de dommages
Sans frais : 1 877 225-0446
Site Internet : www.scadcanada.org



L'ASSURANCE AUTOMOBILE EN QUELQUES MOTS

Avenant – Ajout au contrat qui modifie les garanties et protections. Ex. : la valeur à neuf (avenant 43) et la protection pour les véhicules loués à court terme ou empruntés (avenant 27) sont deux avenants populaires.

Chapitre A – Au Québec, la Loi sur l'assurance automobile oblige tout propriétaire d'un véhicule à souscrire, auprès d'un assureur privé, une assurance responsabilité civile d'au moins 50 000 \$. Celle-ci est présentée au chapitre A de votre police. Elle couvre tout dommage que vous pourriez causer aux biens d'autrui lors d'un accident survenant au Québec. Elle couvre également les dommages matériels et corporels causés à des tiers lors d'accidents qui surviennent ailleurs au Canada ou aux États-Unis.

Chapitre B – Vous pouvez aussi souscrire une assurance pour couvrir les dommages matériels à votre véhicule. Celle-ci constitue le chapitre B de votre police. Cette protection n'est pas obligatoire.

Dépréciation – Diminution de la valeur d'un véhicule ou d'une pièce de véhicule à cause de son usure.

Fichier central des sinistres automobiles – Ce fichier public est la propriété de l'Autorité des marchés financiers qui en a confié la gestion au Groupement des assureurs automobiles. Le fichier contient les données sur tous les sinistres automobiles survenus au cours des six dernières années.

Franchise – Aussi connue sous le mot « déductible », la franchise est la somme que vous vous engagez à payer en cas de sinistre. Une franchise de 250 \$ pour la collision signifie qu'en cas d'accident responsable, vous déboursez les premiers 250 \$ et votre assureur paie le reste.

Indemnité – Somme que vous recevez pour faire réparer ou pour remplacer votre véhicule endommagé.

Prime – Somme que vous devez verser à l'assureur pour votre contrat d'assurance.

Responsabilité – Votre responsabilité dans un accident automobile est déterminée par la Convention d'indemnisation directe, qui dispose de barèmes en cette matière.

Sinistre – Tout événement causé par un véhicule et entraînant des dommages corporels ou matériels.

Pour un lexique complet, veuillez consulter le site www.infoassurance.ca.



À PROPOS DU GROUPEMENT DES ASSUREURS AUTOMOBILES

Mis sur pied en 1978, le Groupement des assureurs automobiles rassemble toutes les compagnies d'assurances autorisées à vendre de l'assurance automobile au Québec. Ses principales missions sont de garantir l'accès à l'assurance automobile, d'établir une convention d'indemnisation directe et de contrôler l'estimation des dommages automobiles. Il gère aussi différents programmes notamment le Plan statistique automobile du Québec et le Fichier central des sinistres automobiles pour l'Autorité des marchés financiers.

POUR EN SAVOIR PLUS

Pour recevoir d'autres brochures sur l'assurance automobile ou sur l'assurance habitation, vous pouvez communiquer avec le Centre d'information sur les assurances du Bureau d'assurance du Canada et du Groupement des assureurs automobiles au 514 288-4321 (région de Montréal) ou au 1 877 288-4321 (sans frais, ailleurs au Québec). Elles traitent des aspects clefs de l'assurance sous forme de capsules informatives.

Vous pouvez aussi les commander au www.infoassurance.ca. Vous y trouverez également le Constat amiable et l'inventaire de biens. Ce dernier est un outil pratique pour dresser la liste de vos biens personnels.

L'ASSURANCE HABITATION EN QUELQUES MOTS

Avenant – Ajout au contrat qui modifie les garanties et protections. Ex. : avenant pour une piscine ou avenant pour la protection contre le refoulement d'égout.

Biens meubles – Tous les biens dont vous avez la propriété ou l'usage et qui se trouvent habituellement dans une habitation. Sont aussi couverts, sous la garantie Biens meubles, les biens appartenant à des étudiants (couverts par le contrat) résidant temporairement hors de l'habitation principale. Certains biens, notamment les fauteuils roulants motorisés, les bateaux, les remorques d'équipement et le matériel de jardin, font aussi partie de la garantie Biens meubles mais attention, la couverture de certains d'entre eux est limitée.

Dépréciation – Diminution de la valeur d'un bien à cause de son usure.

Exclusions – Tout événement ou sinistre non couvert par la police d'assurance habitation. Par exemple : les dommages résultant de la guerre, du terrorisme, du risque nucléaire, de la pollution, des tremblements de terre, des éboulements et des glissements de terrain, des inondations; les dommages aux biens illégalement acquis; les sinistres reliés aux actes criminels de l'assuré; les sinistres survenant lorsque l'habitation est vacante depuis plus de trente jours consécutifs.

Franchise – Aussi connue sous le mot « déductible », la franchise est la somme que vous vous engagez à payer en cas de sinistre. Une franchise de 200 \$ sur vos biens meubles, par exemple, signifie que si vous déboursez les premiers 200 \$, votre assureur paie le reste.

Garanties ou protections – C'est l'engagement de l'assureur de prendre en charge les risques prévus au contrat et de vous dédommager si l'un de ces risques se réalise. L'étendue des garanties varie selon la formule que vous choisissez. Il en existe trois : la formule de base, la formule étendue et la formule tous risques « sauf ».

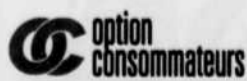
Indemnité – Somme que vous recevez pour faire réparer ou pour remplacer un bien endommagé.

Limitation – Somme maximale que vous recevez pour un bien donné en cas de sinistre. Tous les contrats d'assurance contiennent des limitations particulières. Elles varient en fonction de la formule choisie.

Prime – Somme que vous devez verser à l'assureur pour votre contrat d'assurance.

Sinistre – Tout événement causant des dommages (vol, incendie, etc.).

Pour un lexique complet, veuillez consulter le site www.infoassurance.ca.



À PROPOS D'OPTION CONSOMMATEURS

Créée en 1983, Option consommateurs (anciennement ACEF-Centre) est une association sans but lucratif vouée à la défense et à la promotion des droits des citoyens-consommateurs. Pour ce faire, elle s'intéresse de près aux questions reliées notamment aux services financiers, à la santé, à l'agroalimentaire, à l'énergie et aux pratiques commerciales. Elle ne craint pas non plus de s'engager dans de nombreux recours collectifs, lorsqu'elle le juge utile.