

L'ASSURANCE VOYAGE AU QUÉBEC



Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2007
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2007

ISBN : 978-2-550-49368-6 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-49369-3 (version en ligne)

L'Autorité des marchés financiers

L'Autorité des marchés financiers est l'organisme de réglementation et d'encadrement du secteur financier du Québec.

Sa mission est de veiller à la protection du public en appliquant les lois et règlements qui régissent les secteurs d'activité suivants : assurances, valeurs mobilières, distribution de produits et services financiers et institutions de dépôt (sauf les banques).

But de la brochure

Cette brochure vise à vous sensibiliser à l'importance de l'assurance voyage. Elle décrit comment se procurer ce type d'assurance ainsi que les protections, incluant les exclusions et limitations, qui sont proposées aux voyageurs. De plus, elle rend compte des protections offertes par la Régie de l'assurance maladie du Québec pour le Canada et l'étranger.

L'Autorité des marchés financiers vous propose cette brochure à titre d'information. Elle n'offre aucun conseil sur l'achat de produits ou l'utilisation de services financiers particuliers.

TABLE DES MATIÈRES

1	L'assurance voyage	5
2	Où se procurer de l'assurance voyage ?	6
3	Les protections offertes par l'assurance voyage	7
4	Les exclusions et limitations à surveiller	9
5	L'assurance de véhicules de location	11
6	La Régie de l'assurance maladie du Québec	12
7	Les six conseils sur l'assurance voyage	14

Régulièrement, les médias présentent les problèmes de personnes qui ont voyagé à l'étranger sans assurance voyage. Des campagnes de souscription sont parfois même organisées pour payer le rapatriement d'un citoyen, ou ses frais médicaux et hospitaliers. Un simple séjour dans l'État du Maine ou du Vermont, sur la plage ou en ski, ne serait-ce que de quelques heures, peut avoir des conséquences financières très importantes advenant un accident ou une maladie soudaine.



1

L'ASSURANCE VOYAGE

L'assurance voyage est une protection pour les voyageurs qui séjournent à l'extérieur du Québec. Elle protège contre des dépenses imprévues et urgentes comme des soins de santé en cas de maladie ou d'accident, l'annulation ou l'interruption d'un voyage, le vol de bagages, et les conséquences financières à la suite d'un décès.

Elle complète le régime québécois d'assurance maladie¹ et les assurances personnelles.

Les contrats d'assurance voyage les plus complets offrent généralement les protections suivantes :

- l'assurance soins de santé d'urgence (appelée parfois médico-hospitalière) ;
- l'assurance annulation et interruption de voyage ;
- l'assurance décès/mutilations accidentels ;
- l'assurance bagages.

Le service d'assistance est également de plus en plus offert dans les contrats d'assurance voyage.

1. Voir la section 6 sur la Régie de l'assurance maladie du Québec.

OÙ SE PROCURER DE L'ASSURANCE VOYAGE ?

L'assurance collective

Les employeurs offrent de plus en plus à leurs employés une assurance collective. Cette assurance peut offrir une ou plusieurs des protections mentionnées précédemment. Si c'est votre cas, vérifiez les garanties qui sont incluses dans cette assurance ainsi que ses limitations et exclusions.

Les cartes de crédit

Certaines cartes de crédit incluent une assurance voyage. Elles comportent généralement des frais annuels. Encore là, vérifiez soigneusement les protections qu'elles offrent ainsi que leurs limitations et exclusions. De plus, la protection est habituellement conditionnelle à l'utilisation de la carte de crédit pour le paiement de votre voyage. Lisez donc attentivement la documentation que vous avez reçue avec votre carte de crédit.

Les représentants en assurance

L'assurance voyage est aussi disponible auprès de certains représentants en assurance.

Les agents de voyages

Les agents de voyages peuvent vous offrir de l'assurance voyage. Selon la loi, ils doivent vous remettre un guide de distribution qui décrit le produit et met en relief les **exclusions**. Ce document doit être remis **avant la vente** de l'assurance voyage. Si vous voulez en savoir davantage, consultez notre dépliant *La distribution sans représentant* sur le site Web de l'Autorité.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Êtes-vous assuré « en double » ?

Évitez d'être assuré « en double », c'est-à-dire de payer deux fois pour des assurances similaires. En effet, vous ne pourrez pas être indemnisé au-delà de la perte subie, sauf en cas de décès. Vérifiez d'abord votre assurance collective, puis celle fournie avec votre carte de crédit. Si vous êtes suffisamment assuré, vous n'avez pas besoin d'une assurance voyage individuelle.

Délai de souscription pour une assurance voyage

Si vous avez besoin d'une assurance voyage, souscrivez-en une le plus tôt possible. En effet, certains assureurs accordent des délais très courts pour y adhérer. Par exemple, certains accordent un délai de 48 heures suivant les réservations pour souscrire une assurance annulation et interruption de voyage.

3

LES PROTECTIONS OFFERTES PAR L'ASSURANCE VOYAGE

L'assurance soins de santé d'urgence

Appelée parfois médico-hospitalière, l'assurance soins de santé d'urgence prend en charge les frais excédant ceux couverts par la Régie de l'assurance maladie du Québec, et certains services que cette dernière ne couvre pas. Ces frais doivent résulter d'un accident ou d'une maladie soudaine. Les services hospitaliers et médicaux seront ainsi remboursés.

Les protections diffèrent d'un assureur à l'autre. Prenez le temps d'étudier les protections et comparez-les pour vous assurer d'obtenir les meilleures couvertures. Cette assurance est la plus importante composante de l'assurance voyage, puisque le coût des soins de santé à l'étranger est souvent beaucoup plus élevé qu'au Québec.

MISE EN GARDE

Certaines cartes de crédit n'offrent pas l'assurance soins de santé d'urgence, ou l'offrent moyennant une prime supplémentaire. Vérifiez méticuleusement si cette protection est incluse avec les avantages de votre carte de crédit.

L'assurance annulation et interruption de voyage

L'assurance annulation et interruption de voyage prévoit le remboursement des sommes payées d'avance (billet d'avion, réservation d'hôtel, etc.) si vous devez annuler ou écourter votre voyage. Les motifs d'annulation ou d'interruption du voyage donnant droit à la protection sont limités à ceux mentionnés au contrat.

Les principaux risques couverts sont le décès, un accident, un problème de santé survenant durant le voyage et qui n'existait pas avant le voyage. Les personnes visées par l'assurance sont, en plus de l'assuré, le conjoint, la famille proche, etc. Lisez attentivement les clauses de votre contrat pour identifier les personnes qui sont protégées.

Par ailleurs, le contrat comporte l'obligation d'aviser votre assureur, votre agent de voyages ou le transporteur concerné aussitôt que vous savez que vous devrez annuler votre voyage. En effet, les frais d'annulation d'un voyage augmentent au fur et à mesure que la date de départ approche. Si vous tardez à aviser l'assureur, ce dernier pourrait payer seulement une partie des frais d'annulation.

Les contrats peuvent être différents. Comparez-les pour connaître l'étendue précise des risques couverts.

L'assurance décès/mutilations accidentels

L'assurance décès/mutilations accidentels est une protection qui prévoit des indemnités en cas de décès ou de mutilation survenant lors d'un **accident** au cours d'un voyage. En cas de mutilation (perte d'un membre, de la vue, etc.), l'indemnité correspond à un pourcentage du montant assuré selon le type de préjudice subi. Par exemple, pour la perte des deux bras, l'assureur paiera 100 % du montant assuré, d'un bras, 50 % du montant, d'un œil, 50 %, etc.

L'assurance bagages

Comme son nom l'indique, l'assurance bagages couvre vos bagages et vos effets personnels en cas de perte, de vol ou de dommages, tout en tenant compte de certaines exclusions et limitations mentionnées au contrat. Par exemple, généralement, les bijoux et les caméras font l'objet de **limitations** particulières, et l'argent liquide, les lunettes et les antiquités font l'objet d'**exclusions**. Ces limitations et exclusions ne sont que des exemples. D'autres risques peuvent être limités ou exclus. Prenez donc le temps de lire et de bien comprendre votre contrat d'assurance.

L'indemnité est habituellement calculée en fonction de la valeur réelle des biens qui tient compte de leur dépréciation. De plus, l'assureur se réserve habituellement le droit de réparer ou remplacer les biens endommagés ou perdus par d'autres biens de même nature, qualité et valeur.

Précisons que votre assurance habitation peut couvrir vos bagages. Elle assure généralement les biens que vous transportez jusqu'à concurrence de 10 % du montant d'assurance applicable à vos biens meubles. Elle couvre ces biens pour les **mêmes garanties** et avec les **mêmes limitations** prévues à votre contrat d'assurance habitation.

Cependant, vous devrez payer la franchise prévue en cas de réclamation. Une réclamation pourrait aussi augmenter les primes futures de votre assurance habitation pour quelques années. Si vous jugez que votre assurance habitation couvre suffisamment vos biens pendant un voyage, vous n'avez pas besoin d'une assurance bagages supplémentaire.

LE SAVIEZ-VOUS ?

En cas de vol, de disparition ou de perte d'un article couvert par l'assurance bagages, certains assureurs exigent de déclarer l'incident à la police locale ou au directeur de l'hôtel, au guide touristique ou au transporteur dans les meilleurs délais. Vous devez également aviser votre assureur dès votre retour de voyage.

Sachez que les compagnies aériennes sont responsables des dommages, de la perte, ou du retard des bagages, si cela leur est attribuable. À ce sujet, consultez l'avis de limitation de responsabilité en matière de bagages inscrit au verso de votre billet d'avion.

Le service d'assistance

L'assurance voyage offre souvent un service d'assistance téléphonique qui vous permet d'obtenir de l'aide dans les situations d'urgence. Ce service sert d'intermédiaire entre l'assureur et la personne assurée. Il peut comporter des services médicaux, la coordination du rapatriement au pays d'une personne décédée, des avances de fonds à l'hôpital, etc. Informez-vous de l'étendue d'un tel service.

Soulignons que vous devez d'abord contacter le service d'assistance pour obtenir une autorisation avant d'encourir des frais. Si vous ne le faites pas, l'indemnité pourrait être réduite.

4

LES EXCLUSIONS ET LIMITATIONS À SURVEILLER

Malgré qu'ils soient similaires, les contrats d'assurance voyage peuvent comporter des clauses différentes selon les assureurs. Il est donc difficile de maintenir une liste à jour des exclusions et des limitations.

Vérifiez toujours le document explicatif ou le contrat pour en connaître les clauses, c'est votre responsabilité. N'oubliez pas qu'un contrat est un accord entre deux parties, et qu'une fois signé, les deux parties doivent le respecter.

Certaines situations ne sont traditionnellement pas couvertes : guerre, invasion, suicide, actes criminels, automutilation, troubles mentaux, complications de grossesse ou accouchement durant les deux mois précédant la date prévue de la naissance, participation à un sport professionnel ou à des activités dangereuses.

La clause de maladies préexistantes

Les maladies préexistantes sont des maladies connues avant le départ ou des maladies chroniques mal contrôlées. À cet égard, la majorité des contrats ne prévoient pas de protection lorsqu'une personne souffre d'une maladie depuis un certain nombre de mois (généralement de trois à six mois) précédant la date d'entrée en vigueur du contrat. La clause fait ici référence à une maladie, à une blessure ou à une condition médicale s'y rattachant, qui a nécessité une consultation auprès d'un médecin ou pour laquelle une personne a récemment suivi un traitement. Par exemple, une personne pourrait souffrir d'hypertension non contrôlée et partir pour la Floride après avoir souscrit une assurance voyage. Dans ce cas, l'assureur pourrait déclarer la protection nulle, s'il y avait une réclamation.

Par contre, si vous souffrez d'une maladie ou blessure qui est stable ou contrôlée par des médicaments, contactez votre assureur pour savoir si ce risque est assurable, c'est-à-dire si la protection s'appliquerait en cas de réclamation.

Au moment de souscrire une assurance voyage, il est primordial que vous déclariez tous les problèmes liés à votre santé. Ce conseil s'adresse, par exemple, à des personnes qui utilisent des médicaments contre l'hypertension, qui souffrent d'une maladie cardiaque, de problèmes d'ordre mental ou encore aux femmes qui voyagent durant les derniers mois de leur grossesse.

Pour éviter les risques de divergence d'interprétation au moment d'une réclamation, déclarez toute maladie ou blessure sur un document en demandant de l'inscrire à la proposition d'assurance. Conservez-en une copie.

La durée du voyage

La plupart du temps, l'assurance voyage ne s'applique pas aux séjours de plus de 183 jours à l'étranger. Pour inclure des garanties de soins de santé dans votre assurance voyage, les assureurs exigent que vous soyez admissible aux protections de la Régie de l'assurance maladie du Québec. Or, la Régie cesse de vous protéger après 183 jours à l'étranger. Si votre voyage doit durer plus de 183 jours, vous devez donc prendre les dispositions nécessaires auprès de la Régie et de votre assureur.

ATTENTION !

Les cartes de crédit limitent souvent les protections offertes à des séjours de 30 jours ou moins. Si votre voyage se prolonge au-delà de cette période, prévoyez souscrire une assurance complémentaire pour la période restante de votre voyage auprès d'un assureur qui offre cette protection.

Les renseignements à fournir à votre assureur

N'oubliez pas de fournir tous les renseignements dont un assureur a besoin pour remplir la proposition d'assurance. S'il exige de remplir un questionnaire d'assurabilité, répondez au meilleur de votre connaissance. L'assurabilité d'une personne représente les conditions requises par un assureur pour qu'un assuré bénéficie d'une couverture d'assurance.

Pour déterminer si vous êtes assurable, l'assureur exigera une série de renseignements tels votre âge, votre état de santé, votre emploi, etc. Prenez cet exercice très au sérieux. Conservez une copie de tous les documents exigés au moment de la signature de la proposition (questionnaire d'assurabilité, rapport médical, etc.), ou de la présentation d'une réclamation (factures, pièces justificatives, rapports médicaux, rapports de police, etc.). Ils serviront de base à la préparation de votre dossier en cas de divergence.

5

L'ASSURANCE DE VÉHICULES DE LOCATION

L'assurance de véhicules de location ne fait pas partie d'une assurance voyage. Par contre, si vous pensez louer une automobile pendant vos vacances, vous devez connaître ce type d'assurance.

Les entreprises de location exigent ordinairement que vous répondiez du vol ou des dommages causés au véhicule de location, même s'ils résultent d'un accident dont vous n'êtes pas responsable. Le montant de votre responsabilité peut varier en fonction du contrat de location, et peut parfois atteindre la valeur totale du véhicule.

L'extension de votre propre assurance automobile

Si vous détenez une assurance automobile, vous pouvez demander à votre représentant en assurance une extension de la protection d'assurance pour couvrir votre responsabilité pour des dommages à des véhicules qui ne vous appartiennent pas. Cette extension se fait en demandant l'avenant 27 qui s'ajoute à votre police d'assurance automobile. Faites attention, cet avenant n'est généralement valide qu'au Canada ou aux États-Unis. Vérifiez également auprès de votre représentant pour savoir si vous devez détenir le « chapitre collision » pour avoir droit à cet avenant. En cas de réclamation, la franchise prévue à cet avenant s'appliquera s'il y a lieu. Une réclamation pourra influencer à la hausse vos futures primes d'assurance automobile.

« L'exonération en cas de dommages » offerte par les entreprises de location

Dans le but de protéger les locataires de véhicules, les contrats de location prévoient une clause appelée « l'exonération en cas de dommages » ou mieux connue en anglais sous l'expression « Collision Damage Waiver ». Cette clause dégage le locataire des réclamations pour la perte ou les dommages au véhicule loué en cas d'accident. Elle n'est pas considérée comme une assurance. Un montant de plus ou moins 15 \$ par jour est ajouté au prix de la location. Toutefois, des limitations et des exclusions peuvent s'appliquer en cas de réclamation.

L'assurance offerte aux détenteurs de cartes de crédit

Certaines cartes de crédit comportent une protection en cas de perte ou de dommages à un véhicule loué. Vérifiez attentivement le document explicatif que vous avez reçu avec votre carte de crédit. La protection est souvent conditionnelle à l'utilisation de la carte de crédit. Vous devez donc porter à votre compte les frais de location de voiture. De plus, les voitures de luxe, très performantes, d'époque, ainsi que les véhicules tout terrain peuvent être exclus. Enfin, des limites géographiques peuvent être imposées. Par exemple, le véhicule loué avec une carte de crédit pourrait être assuré seulement en Amérique du Nord.

Le plan achat-rachat d'une automobile

Le plan achat-rachat est surtout populaire en Europe d'où il provient. Il s'agit en fait de l'achat temporaire d'une voiture neuve. Le voyageur l'achète et l'entreprise, qui offre le plan, en garantit le rachat. Ce plan est consigné par écrit, et inclut habituellement une assurance tous risques sans franchise ainsi qu'une assurance pour le conducteur et les passagers.

LE SAVIEZ-VOUS ?

La Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)

Tout citoyen du Québec est couvert en cas de **blessures corporelles** ou de **décès** dans un accident d'automobile en tant que conducteur, passager, piéton ou cycliste. Il est couvert, qu'il soit responsable ou non de l'accident, et que l'accident survienne au Québec ou **ailleurs dans le monde**.

Cette protection équivaut en fait à une assurance en cas de blessures corporelles ou de décès lors d'un accident automobile. Nous vous invitons à visiter le site Web de la SAAQ au www.saaq.gouv.qc.ca afin de bien connaître le fonctionnement de ce régime et la protection qu'il vous offre.

6

LA RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC

La Régie de l'assurance maladie du Québec rembourse les frais de services hospitaliers² et les frais de services médicaux³ liés aux soins de santé uniquement selon les tarifs en vigueur au Québec. Par conséquent, si vous voyagez à l'extérieur du Québec, les remboursements que vous obtiendrez de la Régie peuvent être nettement inférieurs au coût total des soins.

LE SAVIEZ-VOUS ?

- Les montants remboursés par la Régie varient selon le lieu de prestation des services : au Canada ou à l'extérieur du Canada.
- Le transport par ambulance effectué par voie terrestre ou aérienne, ne constitue pas un service assuré par la Régie.
- Les médicaments achetés à l'extérieur du Québec (que ce soit au Canada ou dans un pays étranger) ne sont jamais remboursés par la Régie, même s'ils ont été prescrits par un médecin.

2. Frais liés à l'hospitalisation, notamment la chambre d'hôpital.

3. Les services médicaux comprennent les services rendus par un médecin ou tout autre professionnel de la santé, dans la mesure où ils sont couverts au Québec.

Les soins de santé reçus au Canada

La Régie rembourse en totalité les frais de services hospitaliers reçus au Canada par les assurés québécois. Toutefois, les frais de services médicaux sont remboursés selon les tarifs en vigueur au Québec. Si vous recevez des soins de santé dans une autre province ou territoire, vous devez présenter votre carte d'assurance maladie du Québec pour obtenir un remboursement de la Régie.

EXEMPLE 1

Coûts des soins de santé dans une autre province canadienne

De passage à Whistler, Germain subit une fracture de la jambe à la suite d'un accident de planche à neige. Selon les données du tableau suivant, il devrait donc déboursier 270,77 \$.

La facture des soins de santé

	MONTANT DEMANDÉ EN DOLLARS CANADIENS	MONTANT REMBOURSÉ PAR LA RÉGIE	MONTANT À LA CHARGE DE GERMAIN
Services hospitaliers	Entente interprovinciale		0 \$
Services médicaux	688,32 \$	417,55 \$	270,77 \$
Total	688,32 \$	417,55 \$	270,77 \$

Source : RAMQ, 2006

EXEMPLE 2

Coûts des soins de santé à l'extérieur du Canada

En vacances en Floride, Reine se présente au service des urgences d'un hôpital de Miami pour des douleurs abdominales. Selon les données du tableau suivant, elle devrait donc déboursier un montant de 17 673,14 \$ pour ses soins de santé et son hospitalisation en Floride.

La facture des soins de santé

	MONTANT DEMANDÉ EN DOLLARS CANADIENS	MONTANT REMBOURSÉ PAR LA RÉGIE	MONTANT À LA CHARGE DE REINE
Services hospitaliers (2 jours)	16 451,77 \$	200,00 \$	16 251,77 \$
Services médicaux	1 604,38 \$	183,01 \$	1 421,37 \$
Total	18 056,15 \$	383,01 \$	17 673,14 \$

Source : RAMQ, 2006

Ces deux exemples sont relativement sans gravité. Pouvez-vous imaginer les milliers, voire les centaines de milliers de dollars que représenteraient les frais de soins de santé à la suite d'un anévrisme ou d'une crise cardiaque nécessitant une hospitalisation plus longue ?

Pour connaître plus précisément les conditions donnant droit aux services de soins de santé hors Québec, visitez le site Web de la Régie de l'assurance maladie du Québec au www.ramq.gouv.qc.ca.

7

LES SIX CONSEILS SUR L'ASSURANCE VOYAGE

1. Vérifiez les protections offertes par votre assurance collective et vos cartes de crédit pour évaluer dans quelle mesure vous êtes déjà couvert ;
2. Songez à vous procurer une assurance voyage lorsque vous vous déplacez à l'extérieur du Québec si vous n'êtes pas déjà couvert ;
3. Magasinez votre assurance voyage. Celle-ci est disponible, entre autres, auprès des représentants en assurance, d'agents de voyages et de certaines institutions financières ;
4. Prenez le temps d'identifier et de comprendre les principales protections, limitations, et exclusions de l'assurance voyage, par exemple en cas de maladie préexistante ;
5. Rappelez-vous que la Régie de l'assurance maladie du Québec rembourse les frais de services hospitaliers et les frais de services médicaux liés aux soins de santé reçus à l'extérieur du Canada, uniquement selon les tarifs en vigueur au Québec. Si vous n'êtes pas assuré, vous serez appelé à défrayer la différence qui pourrait être substantielle ;
6. Informez-vous sur les assurances de véhicules de location.

Sur ce, bon voyage !

NOTES

**POUR JOINDRE L'AUTORITÉ
DES MARCHÉS FINANCIERS**

À QUÉBEC

Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, bureau 400
Québec (Québec) G1V 5C1

(418) 525-0337

À MONTRÉAL

800, square Victoria, 22^e étage
C.P. 246, tour de la Bourse
Montréal (Québec) H4Z 1G3

(514) 395-0337

AILLEURS AU QUÉBEC

Numéro sans frais : 1 877 525-0337

CENTRE DE RENSEIGNEMENTS

POUR LES CONSOMMATEURS

(418) 525-0311

(514) 395-0311

Numéro sans frais : 1 866 526-0311

Télécopieur : (418) 647-0376

renseignements-consommateur@lautorite.qc.ca

POUR LES INTERVENANTS DU SECTEUR FINANCIER

(418) 525-2263

(514) 395-2263

Numéro sans frais : 1 877 395-2263

renseignements-industrie@lautorite.qc.ca

Site Web de l'Autorité des marchés financiers :
www.lautorite.qc.ca