

lautorite.qc.ca



Comment choisir votre  
assurance habitation?



AUTORITÉ  
DES MARCHÉS  
FINANCIERS



## Qui sommes-nous?

---

L'Autorité des marchés financiers est l'organisme de réglementation et d'encadrement du secteur financier au Québec. Elle veille à la protection du public en appliquant les lois et règlements sur les assurances, les valeurs mobilières (par exemple les actions et les obligations), les institutions de dépôt (à l'exception des banques) et la distribution de produits et services financiers.

L'Autorité des marchés financiers vous propose une série de quatre guides sur vos assurances. Ce guide vous aidera à choisir les protections adéquates pour votre assurance habitation et à simplifier une éventuelle réclamation. Les autres guides de cette série sont : *Comment choisir votre assurance automobile?*, *Comment choisir vos assurances sur la vie et la santé?* et *Comment choisir votre assurance voyage?*

### AVIS

L'Autorité, sa direction et son personnel ne sont pas responsables des conséquences d'erreurs qui pourraient avoir été commises dans la rédaction du présent document. Elle vous propose ce guide à titre d'information. Elle n'offre aucun conseil sur l'achat de produits ou l'utilisation de services financiers particuliers.

L'information contenue dans ce document est à jour en date de juillet 2012.

Le présent document est disponible sur le site Web de l'Autorité.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2012

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2012

ISBN 978-2-550-64911-3 (Imprimé)

## Table des matières

<b>Comment choisir votre assurance habitation?</b> .....	3
<b>Cinq étapes à suivre pour bien choisir votre assurance habitation</b> ...	5
1. Évaluez vos besoins	
2. Choisissez vos protections	
3. Déterminez si vous avez besoin de protections supplémentaires	
4. Magasinez votre assurance habitation	
5. L'achat de votre assurance habitation	
<b>Quatre sujets importants en assurance habitation</b> .....	16
1. Le renouvellement de votre assurance habitation	
2. La résiliation de votre assurance habitation	
3. Vous est-il difficile de trouver de l'assurance?	
4. Avez-vous droit à la valeur à neuf?	
<b>Que faire en cas de sinistre?</b> .....	18
<b>Que faire en cas de litige?</b> .....	19

# Comment choisir votre assurance habitation?

---

## Votre assureur habitation peut vous offrir une protection contre certains risques

L'assurance habitation offre une protection financière aux propriétaires et locataires de résidences en cas de sinistre. En plus de couvrir vos biens, elle peut vous protéger en cas de dommages que vous pourriez causer de façon accidentelle à d'autres personnes.

## Les polices d'assurance ne se valent pas toutes

Plusieurs produits et avenants (protections supplémentaires) existent sur le marché. Comment savoir si votre police d'assurance vous procure toute la protection dont vous avez besoin? Les cinq étapes suivantes vous permettront de faire le tour de la question et de mettre les choses au clair avec votre assureur.

Vous allez probablement vous procurer votre assurance habitation par l'intermédiaire d'un agent ou d'un courtier en assurance. Un agent offre les produits d'une seule compagnie d'assurance tandis qu'un courtier peut vous offrir les produits de plusieurs assureurs.

Qu'il soit agent ou courtier d'assurance, votre représentant évaluera vos besoins et vous conseillera pour choisir l'assurance qui vous convient.

## Savez-vous ce qui est couvert ou non?

Parmi les éléments suivants, lesquels sont généralement couverts par une police d'assurance propriétaire occupant?

Votre piscine extérieure...	Pas couverte. Il faut ajouter un avenant.
Votre cinéma-maison...	Couvert.
Votre tableau Jean-Paul Lemieux...	Couvert, mais il y a des limitations*.
Votre collection de jeux X-Box...	Couverte, mais il y a des limitations*.
Les biens de votre nouveau conjoint ou nouvelle conjointe...	Pas couverts. Il ou elle doit prendre sa propre assurance ou vous pouvez faire ajouter son nom à votre contrat, en plus de majorer votre montant d'assurance.
Votre chien...	La valeur de votre chien est couverte en cas de sinistre, mais il y a des limitations. Les dommages causés par votre chien à autrui sont couverts. Il existe des exceptions.

\*Voir les limitations en page 10.

## Êtes-vous prêt à faire face à l'imprévu?

Lundi soir, en rentrant du boulot, c'est la panique : votre lave-vaisselle a causé un dégât d'eau majeur dans la cuisine. Pire encore; les voisins du dessous viennent se plaindre que l'eau a endommagé le plafond de leur unité et même leurs meubles...





## Cinq étapes à suivre pour bien choisir votre assurance habitation

---

Dans les pages qui suivent, nous vous proposons cinq étapes pour choisir l'assurance habitation qui vous convient.

1.

Évaluez vos besoins

### Que possédez-vous?

Faire un inventaire de vos biens est la façon la plus efficace de déterminer vos besoins en matière d'assurance habitation. Le principe est le suivant : on indique, pièce par pièce, chaque article qui s'y trouve et son prix d'achat approximatif. Dans une autre colonne, inscrivez le coût de remplacement. Combien vous faudrait-il déboursier en dollars d'aujourd'hui afin de remplacer chaque bien volé ou endommagé? La somme totale de cette colonne constitue le montant d'assurance que vous devriez prendre.

### L'inventaire de vos biens, un guide utile en cas de sinistre

Si vous conservez votre inventaire à l'abri, vous aurez un document fort utile à présenter à votre assureur en cas de sinistre. Pour ce faire, il est suggéré de compléter votre inventaire avec des photos ou une vidéo et des preuves d'achat.

## Évaluer le coût de reconstruction de votre maison

Sachez qu'en cas de sinistre, les contrats d'assurance propriétaires occupants offrent deux types d'indemnisation : la valeur au jour du sinistre (la valeur dépréciée de votre maison) et la valeur à neuf (le coût pour reconstruire votre maison).

Or, ne vous fiez pas à la valeur marchande de votre maison pour déterminer vos besoins en matière d'assurance valeur à neuf. Ce montant peut s'avérer insuffisant pour reconstruire une maison de A à Z. L'idéal, c'est d'engager un évaluateur professionnel. La plupart des consommateurs se fient toutefois aux conseils de leur représentant en assurance. Ce dernier peut vous guider pour l'évaluation de votre maison et vous suggérer ensuite un montant d'assurance approprié.

## Que signifie le coût de reconstruction garanti?

Marc a assuré sa maison avec ToutNouveau Assurance. Il a choisi un montant d'assurance de 200 000 \$ correspondant à celui proposé par son assureur après une évaluation du coût de reconstruction de sa maison. Deux mois plus tard, la maison s'embrase à la suite d'un défaut électrique. C'est une perte totale! Des évaluateurs professionnels évaluent le coût de reconstruction de la maison à 220 000 \$. Si Marc bénéficie du coût de reconstruction garanti, il pourra compléter la reconstruction de sa maison et recevoir une pleine indemnité de son assureur.



## Choisir un montant d'assurance

### **Vous êtes locataire?**

C'est à vous de déterminer le montant d'assurance requis pour vos biens meubles. Si vous avez complété un inventaire de vos biens, la démarche sera facile. Sachez que plus le montant d'assurance est élevé, plus la prime le sera aussi.

La plupart des assureurs imposent un plancher minimum de 15 000 \$ d'assurance. Ils cherchent ainsi à couvrir au minimum les frais d'émission de la police. De plus, il n'est pas rare de voir les locataires sous-évaluer leurs besoins en assurance. Si l'on doit remplacer les électroménagers, le mobilier de la cuisine, de la chambre et du salon, l'ordinateur, les appareils électroniques et les jeux vidéo, la somme de 15 000 \$ peut rapidement s'avérer insuffisante. Vous devez aussi inclure les vêtements, la literie, la batterie de cuisine et les équipements de sport.

### **Vous êtes propriétaire?**

Votre représentant vous conseillera sur le montant d'assurance requis pour la maison. Il vous proposera par la suite un montant d'assurance pour couvrir vos biens meubles. Pour vous permettre de déterminer si ce montant est suffisant, votre représentant devrait vous demander si vous possédez des antiquités ou des biens haut de gamme. Un inventaire des biens peut également être utile afin de vous assurer que le montant d'assurance pour vos biens meubles est suffisant.

## L'assurance des étudiants

Si votre enfant quitte le nid familial pour poursuivre ses études à plein temps et qu'il demeure à votre charge, sachez que votre police d'assurance prévoit une protection pour ses biens et sa responsabilité civile. Contactez votre assureur pour savoir si des conditions s'appliquent. Vérifiez notamment quel est le montant de couverture applicable.

## Vous êtes propriétaire d'un condo?

Le bâtiment et les parties communes de l'immeuble sont couverts par la police d'assurance de la copropriété. Pour votre part, vous devez choisir le montant d'assurance requis pour couvrir vos biens meubles. Votre représentant vous proposera un montant d'assurance pour couvrir les améliorations qui ont été apportées à votre domicile et qui ne sont pas couvertes par l'assurance du bâtiment. Assurez-vous que ce montant est suffisant pour couvrir le revêtement de plancher ajouté l'an dernier ou les nouvelles armoires de cuisine.

## Êtes-vous trop assuré?

En assurance habitation, il est inutile de s'assurer pour une valeur supérieure à celle de vos biens, car vous devrez faire la preuve de la perte subie en cas de sinistre. Vous ne pourrez donc pas réclamer plus que le montant de votre perte.

## Choisir une formule de base ou tous risques

Une formule de base vous offrira une protection contre les risques spécifiés dans le contrat. Elle vous protège au minimum contre les risques suivants :

- Le vandalisme
- Les tempêtes de vent
- Les incendies
- Les dégâts d'eau
- Les explosions
- Le vol ou les tentatives de vol
- Les accidents de transport causant des dommages à vos biens

### BASEBALL DE SALON

Vos deux jeunes entament une partie de baseball dans le salon alors que vous dormez encore. Résultat : votre tout nouveau cinéma maison est frappé de plein fouet par une balle courbe. Dégâts : 2 200\$. Les dommages seront couverts si vous avez acheté une formule « tous risques » pour le contenu, mais pas si vous n'avez acheté qu'une formule de base.

Quant à la formule tous risques, elle vous protège contre tous les risques pouvant atteindre vos biens.

Peu importe votre choix, vous devrez toutefois composer avec des limitations et exclusions. À titre d'exemple, l'inondation demeure un risque exclu dans les deux types de contrat.

## Des vacances gâchées

En vacances à Cape Cod avec son chien, Cassandra ne remarque pas que celui-ci a réussi à détacher sa laisse pour aller jouer sur la plage. Tout à coup, elle entend un cri : un enfant a été mordu à la main! Le père de l'enfant la menace immédiatement de poursuites.

## Choisir un montant de protection en responsabilité civile

Vous pouvez être tenu responsable des dommages que vous causez accidentellement aux autres. L'assurance responsabilité civile s'avère fort pratique quand on comprend les conséquences financières que peut avoir un simple accident.

Les assureurs offrent généralement des montants d'assurance variant de 1 à 5 millions de dollars. Le montant requis dépend de vos besoins. Avez-vous des enfants? Voyagez-vous souvent à l'extérieur du pays? Possédez-vous un chien? Votre représentant saura vous conseiller un montant approprié en fonction de votre style de vie. Toutefois, la décision finale demeure la vôtre.

### Le saviez-vous?

Les dégâts d'eau\*, les incendies et le vol sont les trois principales causes de réclamation au Québec.

Source : Bureau d'assurance du Canada.

\*Voir l'encart sur les dégâts d'eau à la page 12.

### 3.

## Déterminez si vous avez besoin de protections supplémentaires

### Attention aux limitations

Votre représentant devrait vérifier si vous possédez des biens susceptibles de faire l'objet de limitations à votre contrat et vous proposer une assurance complémentaire (un avenant) au besoin.

Le montant des limitations peut varier d'un assureur à l'autre. Nous reproduisons, au tableau suivant, quelques-unes des limitations suggérées par le Bureau d'assurance du Canada, qui regroupe la majorité des assureurs privés au pays (les assureurs peuvent offrir des limitations plus élevées).

Limitations applicables en tout temps (vols inclus)	Limitations applicables en cas de vol seulement
L'argent en espèces 200 \$	Les bijoux 1 000 \$
Les tracteurs de jardin et souffleuses 5 000 \$	Les jeux vidéo 1 000 \$
Les bateaux 1 000 \$	Les objets d'art 5 000 \$
Les logiciels 1 000 \$	Les bicyclettes 1 000 \$
Les animaux 1 000 \$	
Les biens se rapportant à vos activités professionnelles 2 000 \$	
Le vin (100 \$ par bouteille) 5 000 \$	

Cette liste n'est pas exhaustive. Prenez le temps de vérifier avec votre représentant la liste des biens faisant l'objet d'une limitation à votre contrat. Possédez-vous des biens de nature particulière comme une collection, des antiquités, ou tout bien de grande valeur? Vérifiez si ces biens seront couverts adéquatement en cas de sinistre. Si ce n'est pas le cas, votre représentant pourrait vous offrir une protection supplémentaire sous forme d'avenant.



## Vous avez un bureau à la maison?

Sachez que tous vos biens à usage professionnel font l'objet d'une limitation à votre contrat d'assurance, généralement de 2 000 \$. Si vous êtes travailleur autonome, vous avez intérêt à communiquer avec votre assureur pour vous procurer une assurance additionnelle de manière à couvrir vos biens dans leur ensemble, à la maison comme à l'extérieur. Vous voudrez également couvrir votre responsabilité civile.

## Vous possédez un chalet, un bateau?

Votre chalet est un immeuble à part entière qui doit faire l'objet d'une assurance distincte. Contactez votre assureur.

Quant à votre bateau ou votre embarcation, il y a une limitation au contrat (1 000 \$ ou plus selon votre assureur). Toutefois, si votre bateau dépasse un certain nombre de pieds ou si le ou les moteurs dépassent une certaine puissance, vous devez vous procurer de l'assurance supplémentaire, en particulier pour la responsabilité civile. Appelez votre représentant pour vérifier les limitations à votre contrat.

## Des exclusions importantes

Certains biens comme les piscines et les spas situés dans la cour à l'extérieur de votre maison sont exclus du contrat. Certains risques sont aussi exclus, comme les tremblements de terre, les débordements ou les fuites de mazout. Quant aux dégâts d'eau, ils ne sont pas tous couverts, voir l'encart à ce sujet à la page suivante.

Votre représentant peut vous proposer une série d'avenants :

- Pour ajouter une protection à votre contrat;
- Pour éliminer complètement ou en partie certaines exclusions de votre contrat.

Par exemple, il pourra vous proposer un avenant couvrant votre piscine hors-terre ou pour couvrir le risque d'un tremblement de terre. L'étendue de la couverture et le choix des avenants peuvent différer d'un assureur à l'autre.

Il existe des exclusions pour lesquelles il est impossible de vous protéger, par exemple : les inondations, les glissements de terrain, les dommages résultant d'une guerre ou d'actes terroristes.

## Les dégâts d'eau

Ils constituent la réclamation numéro un au pays, mais ils ne sont pas tous couverts.

Votre contrat d'assurance habitation couvre les dommages causés par une installation sanitaire (par exemple, un tuyau du lave-vaisselle qui brise) et par le bris d'une conduite d'eau publique (par exemple, la conduite d'eau de la ville se brise et de l'eau inonde votre sous-sol).

Toutefois, il faut généralement un avenant pour couvrir les infiltrations d'eau (par exemple, par la fondation de votre maison au printemps) et le refoulement des égouts.

Il est impossible de se protéger contre les inondations. On entend par là les dommages causés par le débordement d'un cours d'eau (une vague, une marée, un raz-de-marée, un tsunami, la crue d'une rivière ou de toute autre étendue d'eau).

## LE SAVIEZ-VOUS?

Les exclusions sont des risques qui ne sont pas couverts en vertu d'une clause de votre police d'assurance.

4.

### Magasinez votre assurance habitation

Les écarts de prix peuvent être très importants d'un assureur à l'autre. C'est pourquoi il est recommandé de « magasiner » votre assurance chaque année. Afin d'éviter les malentendus, soyez clair que vous ne recherchez qu'une soumission.

### Les facteurs qui influencent votre prime d'assurance

Que vous soyez locataire ou propriétaire, le montant de la prime que vous devez payer à votre assureur tient compte de plusieurs facteurs. Parmi ceux-ci :

- Le nombre d'unités de logement
- L'année de construction du bâtiment
- Le système de chauffage principal (au bois, à l'électricité, etc.) et auxiliaire, la proximité d'une borne-fontaine
- Les protections choisies

## Comment payer moins cher?

Vous pouvez demander à augmenter la franchise. Par exemple, si vous augmentez de 250 \$ à 500 \$ le montant qui demeure à votre charge en cas de réclamation, votre prime d'assurance diminuera. Toutefois, en cas de sinistre, vous devez être prêt à payer ce montant.

Évaluez correctement la valeur de vos biens. Il est inutile de s'assurer pour une valeur supérieure à celle qu'ils représentent.

Des rabais sont souvent offerts si vous assurez à la fois votre automobile et votre habitation auprès du même assureur. L'installation d'un système d'alarme peut également vous permettre de bénéficier d'un rabais sur votre prime. Renseignez-vous!

## Comparer des pommes...

Bien qu'une prime d'assurance habitation puisse varier considérablement d'un assureur à l'autre, assurez-vous de bien comparer les mêmes protections. Une formule de base coûte moins cher qu'une formule tous risques. Les montants d'assurance et les avenants ont aussi une grande importance dans la facture finale.

### L'IMPORTANCE DE FAIRE LES BONNES DÉCLARATIONS

Vous omettez de déclarer que vous avez une entreprise dans votre résidence? Vous ne mentionnez pas que vous avez fait deux réclamations l'année précédente? Vous pensez économiser sur votre prime d'assurance, mais cette économie pourrait vous coûter cher. L'assureur pourrait refuser de vous indemniser, même si le sinistre n'a aucun lien avec votre omission. De plus, il pourrait choisir de résilier votre contrat.

## Même lieu, différentes primes

Chantal et Julie habitent toutes les deux le même immeuble, soit un appartement d'un duplex situé en banlieue. Elles s'assurent pour un montant semblable, ne devraient-elles pas payer sensiblement la même prime d'assurance? Eh bien non! L'assureur de Chantal lui accorde un rabais, car elle est âgée de plus de cinquante-cinq ans. En plus, son logement est muni d'un système d'alarme relié à une centrale. Quant à Julie, sa police comprend un avenant pour son matériel de bureau et elle a choisi une plus petite franchise en cas de réclamation.



## 5.

## L'achat de votre assurance habitation

Vous avez trouvé le type d'assurance habitation qui convient à vos besoins. Avant de conclure, faites les vérifications qui suivent :

- Vérifiez si votre assureur et le représentant sont inscrits au registre de l'Autorité des marchés financiers en téléphonant au Centre d'information ou en consultant en ligne le Registre sur le site Web de l'Autorité.
- Vérifiez ensuite si on a répondu à toutes vos questions et revu l'ensemble de vos besoins. Confirmez les montants d'assurance et les protections choisies.



## DIX POINTS À VÉRIFIER LORS DE L'ACHAT DE VOTRE POLICE D'ASSURANCE HABITATION

- Les montants d'assurance sont-ils conformes à mes besoins?
- Ai-je choisi une formule de base ou une formule tous risques? Quelle est la différence de prix entre les deux?
- Quel est le montant de la franchise? De combien puis-je faire diminuer ma prime en augmentant ma franchise?
- Suis-je admissible à d'autres rabais?
- Est-ce que je possède des biens qui sont sujets à des limitations dans le contrat?
- Est-ce que les biens de toutes les personnes qui habitent ma résidence sont couverts et qu'en est-il de leur responsabilité civile?
- Comment puis-je couvrir ma piscine, mon spa, mon sauna ou mon bureau à la maison?
- Est-ce que je bénéficie de la valeur à neuf?
- Ai-je besoin d'une protection pour les dégâts d'eau (ex. : refoulement d'égouts ou infiltration par une fenêtre ou le toit), les tremblements de terre, les débordements ou les fuites de mazout?
- Ai-je bien répondu à toutes les questions posées par mon représentant?



### VOUS PRÉVOYEZ FAIRE DES RÉNOVATIONS IMPORTANTES? AVISEZ VOTRE ASSUREUR!

- Des exclusions supplémentaires peuvent s'appliquer lorsqu'un bâtiment est en cours de construction (par exemple, le bris des vitres et le vandalisme ne sont pas couverts).
- Vous aurez peut-être à revoir les protections ou les montants d'assurance.

# Quatre sujets importants en assurance habitation

---

## 1. Le renouvellement de votre assurance habitation

Un contrat d'assurance habitation ne se renouvelle pas automatiquement. Assurez-vous de recevoir une offre de renouvellement de votre police avant sa date d'échéance. Si c'est le cas, vérifiez s'il y a des modifications au contrat (prime et avenants), mais aussi si vos besoins n'ont pas évolué. Avez-vous acheté des biens supplémentaires, rénové votre maison, installé un bureau à la maison, etc.? Consultez le guide proposé par la Chambre de l'assurance de dommages : *Dix questions à vous poser lors de vos renouvellements de polices d'assurances auto et habitation* disponible sur le site Web de l'Autorité au [www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca) ou sur celui de la Chambre de l'assurance de dommages au [www.chad.ca](http://www.chad.ca).

Vous ne recevez pas d'offre de renouvellement? Communiquez avec votre représentant ou votre assureur.

Vous ne souhaitez pas renouveler votre police? Avisez votre assureur par écrit avant la date d'échéance de votre contrat. Si vous attendez, vous pourriez avoir à payer une pénalité.

## 2. La résiliation de votre assurance habitation

Peu importe la raison, vous pouvez résilier à votre discrétion votre police d'assurance en avisant votre assureur par écrit. La résiliation a lieu dès la réception de l'avis. Vous devrez alors assumer une pénalité qui pourra varier selon le temps restant au contrat. Notez que votre assureur a également la possibilité de résilier votre contrat, mais il doit vous donner un préavis de quinze jours. Vous ne payez pas de pénalité dans ce cas.



### 3. Vous est-il difficile de trouver de l'assurance?

Les raisons peuvent être diverses : votre immeuble est âgé, non rénové, vous avez présenté de nombreuses réclamations dans le passé ou vous avez eu de la difficulté à payer vos primes.

Aucune loi n'oblige un assureur à vous assurer. Le Bureau d'assurance du Canada a toutefois mis en place un mécanisme d'accès à l'assurance habitation et peut vous accompagner dans cette démarche.

### 4. Avez-vous droit à la valeur à neuf?

La plupart des polices d'assurance prévoient que, si un bien est endommagé à la suite d'un sinistre couvert, vous aurez droit à son remplacement (à moins qu'il ne soit réparable). Afin de savoir si vous avez droit à la valeur à neuf, consultez votre contrat ou communiquez avec votre assureur.

Il y a toutefois certains cas où la valeur à neuf n'est pas applicable. C'est le cas si vous ne remplacez pas le bien en question ou si la nature du bien fait qu'il est irremplaçable (oeuvre d'art, antiquité). Dans ces cas, vous aurez droit à la *valeur au jour du sinistre*, c'est-à-dire au coût de remplacement du bien moins la dépréciation.

## Vous quittez votre maison ou logement?

### Avisez votre assureur!

- Si vous déménagez, informez-en votre assureur à l'avance afin de confirmer vos protections à la nouvelle adresse.
- Si vous quittez une maison pour ne plus y revenir, par exemple lorsque vous déménagez alors que vous n'avez pas encore vendu votre ancienne résidence, des exclusions importantes s'appliquent. Informez-vous auprès de votre assureur.
- Si vous quittez pour une période de quatre jours et plus pendant la période de chauffage, par exemple pour des vacances dans le Sud, il vaut mieux prendre certaines précautions. Vous devez soit demander à quelqu'un de venir chez vous chaque jour pour s'assurer que le chauffage fonctionne, soit couper l'eau. Si vous coupez l'eau, vous devez également vidanger toutes les installations sanitaires et tous les appareils de votre maison susceptibles d'être endommagés par le gel. Votre assureur pourrait refuser de vous indemniser si ces précautions n'ont pas été prises.

# Que faire en cas de sinistre?

---

En cas de sinistre, vous devez prévenir votre courtier ou votre assureur le plus rapidement possible. Pour être indemnisé, vous devez fournir à votre assureur toutes les pièces justificatives (reçus, factures, manuels d'utilisation) nécessaires pour démontrer votre perte.

Enfin, vous aurez à répondre aux questions de votre assureur sur les circonstances entourant le sinistre.

De son côté, l'assureur doit vous indemniser au plus tard 60 jours après avoir reçu votre avis de sinistre et vos pièces justificatives.

## En cas de sinistre :

- Avisez la police si vous êtes victime d'un acte criminel (incendie, vol, vandalisme).
- Faites les réparations urgentes temporaires pour éviter que les dommages ne s'aggravent et conservez les factures. Attendez l'accord de votre assureur pour faire une réparation permanente.
- Avisez votre courtier ou votre assureur le plus rapidement possible.
- Faites la liste des biens endommagés par le sinistre, recherchez vos factures et photos.
- Ne disposez pas des biens qui sont endommagés, vous devez permettre à l'assureur de les voir.
- L'assureur assignera un expert en sinistre à votre dossier. Ce dernier est à l'emploi de l'assureur. Vous pouvez choisir d'engager à vos frais un expert en sinistre indépendant qui traitera avec celui de l'assureur. Vérifiez auparavant qu'il est bien inscrit auprès de l'Autorité des marchés financiers.
- Votre réclamation doit inclure seulement les biens endommagés et ceux-ci doivent être évalués à leur juste valeur. Une déclaration mensongère peut vous faire perdre tout droit à une indemnité. Vous pourriez aussi devoir vous trouver un nouvel assureur.

# Que faire en cas de litige avec votre assureur?

---

Tentez d'abord de vous entendre avec votre assureur ou votre courtier. Si les choses ne se règlent pas, plusieurs recours s'offrent à vous. En tout temps, communiquez d'abord avec l'Autorité des marchés financiers, l'organisme responsable d'encadrer les marchés financiers au Québec.

## L'Autorité des marchés financiers

L'Autorité offre un service de traitement des plaintes et d'assistance aux consommateurs de produits et services financiers. Un agent du Centre d'information vous indiquera comment porter plainte auprès de l'entreprise avec qui vous avez fait affaire. Si vous demeurez insatisfait, vous pouvez demander le transfert de votre dossier à l'Autorité.

L'Autorité analysera votre dossier et évaluera si elle peut vous offrir des services de médiation (règlement à l'amiable). Ce service est gratuit pour les consommateurs, mais il ne peut se faire qu'avec la collaboration volontaire de l'entreprise. Ce service représente une solution de rechange aux tribunaux et peut vous permettre, de même qu'à l'entreprise, de parvenir à un règlement satisfaisant.



**AUTORITÉ  
DES MARCHÉS  
FINANCIERS**

## La Chambre de l'assurance de dommages (ChAD)

La Chambre reçoit les plaintes des consommateurs ayant trait aux représentants en assurance de dommages (agents ou courtiers) et aux experts en sinistre. Une fois l'enquête terminée, le syndic peut déposer une plainte contre le représentant devant le comité de discipline. Ce comité peut imposer diverses sanctions allant de la simple réprimande à la révocation du certificat (droit d'exercice), en passant par des amendes pouvant aller de 2 000 \$ à 50 000 \$ par infraction.

Cette démarche ne permet pas au consommateur de récupérer des sommes d'argent, mais elle s'avère utile si on croit qu'on a été lésé par un représentant et que l'on souhaite que ce dernier corrige son comportement.

La Chambre veille à la discipline, à la formation continue ainsi qu'à la déontologie professionnelle de ses membres. Ceux-ci exercent dans les disciplines de l'assurance de dommages et de l'expertise en règlement de sinistres. L'Autorité des marchés financiers délègue des responsabilités à des organismes d'autoréglementation comme la ChAD pour l'aider à faire respecter la réglementation.





## L'arbitrage

Lorsqu'il y a mécontentement sur le montant des dommages en assurance habitation, votre contrat prévoit qu'il peut y avoir arbitrage, mais vous pouvez aussi choisir de faire appel aux tribunaux.

Si vous choisissez l'arbitrage, votre assureur n'aura d'autre choix que d'accepter sur réception de votre demande écrite. Vous et votre assureur devrez alors nommer un expert. Ces deux experts travailleront avec un arbitre désintéressé. La décision de l'arbitre tiendra lieu de jugement et vous devrez assumer la moitié des frais et honoraires de l'arbitrage avec l'assureur, en plus de ceux de votre expert. Lorsque c'est l'assureur qui fait une demande écrite à l'assuré d'aller en arbitrage pour régler une mécontentement, l'assuré a toujours le choix de refuser l'arbitrage et choisir la voie des tribunaux.

Le recours à l'Autorité ne vous fait pas perdre vos recours devant les tribunaux (sauf s'il y a eu règlement ou arbitrage). Attention toutefois aux délais. Un conseiller juridique peut vous renseigner à ce sujet.

Visitez le site [Educaloi.qc.ca](http://Educaloi.qc.ca) pour une explication du système judiciaire au Québec.

## Ressources utiles

---

### **Autorité des marchés financiers**

Québec : 418 525-0337

Montréal : 514 395-0337

Autres régions : 1 877 525-0337

Site Web : [www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca)

Site Web jeunesse : [www.lesaffaires.com](http://www.lesaffaires.com)

### **Chambre de l'assurance de dommages (ChAD)**

Montréal : 514 842-2591

Autres régions : 1 800 361-7288

Télécopieur : 514 842-3138

Site Web : [www.chad.ca](http://www.chad.ca)

### **Bureau d'assurance du Canada**

Montréal : 514 288-4321

Autres régions : 1 877 288-4321

Site Web : [www.infoassurance.ca](http://www.infoassurance.ca)





**AUTORITÉ  
DES MARCHÉS  
FINANCIERS**

## Pour joindre l'Autorité des marchés financiers

### QUÉBEC

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

### MONTRÉAL

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

### CENTRE D'INFORMATION

Québec : 418 525-0337  
Montréal : 514 395-0337  
Autres régions : 1 877 525-0337



Vous pouvez aussi consulter  
le site Web de l'Autorité  
des marchés financiers :  
[lautorite.qc.ca](http://lautorite.qc.ca)



Site jeunesse :  
[tesaffaires.com](http://tesaffaires.com)