

[lautorite.qc.ca](http://lautorite.qc.ca)



# Comment choisir votre assurance habitation ?



## QUI SOMMES-NOUS ?

L'Autorité des marchés financiers (AMF) est l'organisme mandaté par le gouvernement du Québec pour encadrer le secteur financier québécois et prêter assistance aux consommateurs de produits et services financiers. Elle se distingue par un encadrement intégré des domaines de l'assurance, des valeurs mobilières, des instruments dérivés, du courtage hypothécaire, des institutions de dépôts – à l'exception des banques – et de la distribution de produits et services financiers.

## AVIS

L'Autorité des marchés financiers, sa direction et son personnel ne sont pas responsables des conséquences d'erreurs qui pourraient avoir été commises dans la rédaction du présent document. L'Autorité des marchés financiers 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 décembre 2019.  
Le présent document est disponible sur le site Web de l'AMF.  
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2020  
ISBN 978-2-550-85755-6 (Imprimé)  
ISBN 978-2-550-85754-9 (PDF)

## Table des matières

<b>Comment choisir votre assurance habitation?</b>	<b>3</b>
<b>1. Évaluez vos besoins</b>	<b>4</b>
<b>2. Choisissez vos protections</b>	<b>7</b>
<b>3. Évaluez si vous avez besoin de protections supplémentaires</b>	<b>9</b>
<b>4. Obtenez des soumissions</b>	<b>12</b>
<b>5. Finalisez l'achat de votre assurance</b>	<b>15</b>
<b>6 Évitez les problèmes une fois votre assurance en vigueur</b>	<b>16</b>

## Comment choisir votre assurance habitation?

---

**Feu, vol, vandalisme, infiltration d'eau, poursuite : vous connaissez déjà les risques associés à la possession ou à la location d'une résidence.**

Vous souhaitez acheter une police d'assurance habitation afin de vous prémunir contre les frais que peut occasionner la matérialisation de ces risques?

Cette publication vise à vous outiller pour acheter avec confiance une assurance habitation. Vous y apprendrez également l'essentiel de ce qu'il faut savoir pour renouveler votre assurance ou y mettre fin. Enfin, vous en saurez plus sur les façons de limiter les risques de mésentente avec votre assureur.

L'assurance habitation offre une protection financière aux propriétaires et aux locataires en cas de sinistre. En plus de couvrir les biens, elle peut protéger en cas de dommages causés accidentellement à d'autres personnes.

# 1

## Évaluez vos besoins

**Que vous soyez propriétaire ou locataire, faire un inventaire de vos biens est la façon la plus précise de déterminer le montant d'assurance nécessaire pour couvrir vos biens meubles.**

Vous avez des biens de grande valeur comme des œuvres d'art ou un vélo haut de gamme ? Il est particulièrement important d'en faire la liste et de déterminer leur valeur, car vous pourriez avoir besoin de protections supplémentaires (voir section 3). N'hésitez pas à prendre des photos.

### **Vous êtes propriétaire d'une maison ?**

Ne vous fiez pas à la valeur de votre maison selon l'évaluation municipale ni même à sa valeur sur le marché immobilier pour déterminer le montant d'assurance nécessaire pour couvrir le bâtiment. Ce montant pourrait dans certains cas s'avérer insuffisant pour reconstruire votre maison si elle était entièrement détruite.

Un évaluateur professionnel peut déterminer ce montant avec précision, mais vous devrez payer pour ses services. La plupart des consommateurs se fient à une évaluation sommaire faite par l'assureur à l'aide d'un questionnaire détaillé sur les caractéristiques de leur maison. Même s'il n'est pas un spécialiste de l'évaluation, votre agent ou courtier d'assurance peut vous assister pour remplir le questionnaire et établir un montant d'assurance, de même que l'assureur qui offre ses produits par Internet.



### **Vous êtes propriétaire d'une copropriété (condo) ?**

L'assurance de votre condo nécessite deux contrats distincts et complémentaires : une assurance pour couvrir le bâtiment et ses parties communes (l'assurance du bâtiment), souscrite par le syndicat de copropriété, et une assurance spécifique à votre unité de condo (votre assurance habitation personnelle).

Le bâtiment, les parties communes et l'aménagement d'origine de chaque unité de l'immeuble sont couverts par la police d'assurance du bâtiment. Vous payez votre part de cette assurance à travers vos frais de copropriété. Vérifiez si le montant d'assurance prévu au contrat correspond bien à la valeur de reconstruction de la copropriété. Vérifiez également le montant de la franchise à payer en cas de réclamation.

Pour votre unité (assurance habitation personnelle), vous devez choisir le montant d'assurance requis pour couvrir vos biens et votre responsabilité civile, ainsi que le montant de la franchise.

Votre assureur inclura de plus un montant d'assurance pour couvrir les améliorations qui ont été apportées à votre unité d'habitation et qui ne sont pas couvertes par l'assurance du bâtiment. Par exemple, la douche en céramique posée lors d'une rénovation en remplacement de celle moulée en plastique. Assurez-vous que ce montant est suffisant pour couvrir toutes les améliorations qui ne font pas partie des aménagements d'origine de votre copropriété.

### **Avant et après le 13 juin...**

La copropriété que vous habitez a été établie le 13 juin 2018 ou après ? Une description de chaque unité de copropriété devrait être disponible auprès du syndicat des copropriétaires. Si la copropriété a été établie avant le 13 juin 2018, le syndicat des copropriétaires devra avoir la description au plus tard le 13 juin 2020. Cette description devrait détailler tous les aménagements d'origine de votre copropriété. Tout ce qui n'est pas dans la description sera considéré comme une amélioration et devra être couvert par votre assurance habitation personnelle.

Pour plus de détails sur l'assurance des copropriétés, consultez la section assurance habitation du site de l'[Autorité des marchés financiers](#).

### **Vous êtes locataire ?**

C'est à vous de déterminer le montant d'assurance requis pour vos biens. Si vous avez réalisé un inventaire, la démarche sera facile. Sachez que plus le montant d'assurance est élevé, plus le coût de l'assurance (la prime) risque de l'être.

#### **Le saviez-vous ?**

Les dégâts d'eau\* constituent la première cause de réclamation en assurance habitation au Québec. Assurez-vous d'être bien couvert pour ce risque en cas de besoin!

Source : Bureau d'assurance du Canada.

\* Voir l'encart sur les dégâts d'eau à la page 11

## 2

# Choisissez vos protections

Vous devrez faire un choix parmi deux grands types de protections offertes pour couvrir vos biens, en plus de choisir un montant pour l'assurance responsabilité civile.

### L'assurance de vos biens

Il existe deux grands types de protections pour votre habitation et son contenu.

L'assurance **de base** vous offre une protection contre les risques énumérés au contrat. Elle vous protège entre autres contre les risques suivants :

- Le vandalisme
- Certains dommages causés par l'eau
- Les tempêtes de vent
- Le vol ou les tentatives de vol
- L'incendie
- L'explosion
- Le bris accidentel des vitres de votre habitation



L'assurance **tous risques** 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, les inondations et les glissements de terrain sont généralement exclus dans les deux types de contrats.

Les propriétaires pourraient se faire offrir une assurance mixte, c'est-à-dire tous risques sur le bâtiment et de base sur le contenu.

### **Le saviez-vous ?**

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

### **La responsabilité civile**

Vous pouvez être tenu responsable des dommages que vous, vos enfants ou vos animaux causez accidentellement aux autres. Pour couvrir les conséquences financières de ces dommages, les assureurs offrent généralement des montants d'assurance responsabilité civile variant de 1 à 5 millions de dollars.

*En vacances à Cape Cod avec son chien, Cassandra ne remarque pas que celui-ci a réussi à se détacher de 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 menace immédiatement Cassandra de poursuites.*

Votre assurance habitation personnelle devrait comporter une assurance responsabilité civile. Renseignez-vous sur le montant d'assurance nécessaire à vos besoins.

### 3

## Évaluez si vous avez besoin de protections supplémentaires

Vous possédez peut-être des biens susceptibles de faire l'objet de limitations à votre contrat et qui nécessitent une assurance complémentaire (un avenant). Par exemple :

- Votre assurance habitation de base couvre peut-être seulement les premiers 200 \$ d'argent liquide. Si vous vous faites voler 500 \$ en argent, vous n'obtiendrez donc pas un plein remboursement.
- La couverture de certains biens, comme les bijoux, les collections et les objets d'art, est également limitée.

Prenez le temps de vérifier la liste des biens faisant l'objet d'une limitation par l'assureur. Vérifiez si ces biens seraient couverts adéquatement en cas de sinistre.

### **Des exclusions importantes**

Certains biens, comme les piscines et les spas situés à l'extérieur de votre maison, sont exclus du contrat. Certains risques sont aussi exclus, comme les tremblements de terre, les débordements et les fuites de mazout. Quant aux dégâts d'eau, ils ne sont pas toujours couverts. À ce sujet, voir l'encadré à la page 11.

Vous pourriez prendre des protections supplémentaires (des avenants) pour certains des risques qui ne sont pas inclus à la base dans votre contrat d'assurance. Renseignez-vous.

Le risque d'un tremblement de terre majeur dans le corridor Québec-Montréal-Ottawa, dans lequel habite plus de 75 % de la population québécoise, est particulièrement méconnu et sous-estimé. Selon Ressources Naturelles Canada, cette zone est la deuxième la plus à risque au pays.

Ce risque n'est **pas couvert** par votre contrat d'assurance de base, mais les assureurs offrent, pour la plupart, une protection supplémentaire que vous pouvez acheter sous forme d'avenant. Vérifiez si les montants, les franchises et le prix vous conviennent.



### Les situations particulières

Vous devez informer votre assureur de toute situation concernant votre résidence, par exemple le fait d'avoir un bureau à la maison ou de louer votre résidence en tout ou en partie.

Vous aimeriez gagner des revenus additionnels en offrant une chambre ou votre propriété à louer ? Il est possible que votre assureur ne couvre pas les sinistres liés à la location d'une résidence lorsque celle-ci est louée, par exemple plus de 30 jours par année, à moins que ce ne soit déclaré au contrat d'assurance. Contactez votre assureur pour déclarer vos intentions et surtout pour éviter des problèmes en cas de réclamation.

## Les dégâts d'eau

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).

### Des protections additionnelles nécessaires pour les dégâts d'eau

Il faut généralement un avenant pour couvrir les situations suivantes :

- Les infiltrations d'eau au-dessous du sol de votre maison (par exemple, de l'eau s'infiltrant dans les murs des fondations de votre maison à la fonte des neiges);
- Les infiltrations d'eau au-dessus du sol de votre maison (par exemple, de l'eau s'infiltrant par le toit lors d'une pluie diluvienne);
- Le refoulement des égouts;
- La crue des eaux, la rupture d'un barrage et le débordement d'un cours d'eau. Lorsqu'on parle d'inondation, c'est de cette protection qu'il s'agit. Toutefois, les assureurs pourraient refuser cette protection si vous habitez dans une zone à risque. Pour obtenir de l'information sur les risques d'inondation dans votre secteur, utilisez le service en ligne [Géo-Inondations](#).

**Portez une attention particulière à l'ensemble des protections dégâts d'eau offertes par votre assureur et magasinez au besoin.**

## 4

# Obtenez des soumissions

Magasiner est la meilleure façon de s'assurer d'obtenir un bon prix pour les protections voulues. Prenez le temps de demander quelques soumissions. Voici quatre façons courantes de le faire.

### **Communiquer par téléphone avec deux ou trois assureurs.**

Plusieurs assureurs offrent des soumissions par téléphone.

### **Ayez toutes les informations utiles en main. On pourrait vous demander, par exemple :**

- Vos nom, date de naissance, occupation et coordonnées.
- Le type d'habitation à assurer, le nombre d'étages, la superficie, le type de mur extérieur, le type de toiture, le type de chauffage, s'il y a présence d'un sous-sol et, le cas échéant, son aménagement.
- L'année de construction de l'habitation.
- S'il y a présence d'une borne fontaine à proximité.
- Si vous y tenez des activités professionnelles (ex. : garderie, bureau), s'il y a un commerce dans votre immeuble.
- Si vous avez présenté une réclamation à un assureur habitation dans les dernières années.

### **Communiquer par téléphone ou traiter en personne avec un courtier d'assurance**

Le courtier d'assurance traite avec plus d'un assureur; il doit être en mesure d'obtenir les soumissions d'au moins trois assureurs. Le courtier d'assurance peut donc comparer les protections et les primes, et vous faire l'offre la plus avantageuse parmi les assureurs avec lesquels il a une entente. Ceci ne vous empêche pas en plus de magasiner ailleurs.

### **Obtenir une soumission sur un site comparatif**

Un site Web comparatif permet d'obtenir plusieurs soumissions en une seule demande. Si vous choisissez d'accepter une des offres, vérifiez le nom de l'assureur que vous avez choisi et assurez-vous qu'il est bien inscrit à l'Autorité des marchés financiers en assurance de dommages.

### **Obtenir une soumission sur le site d'un assureur ou d'un courtier d'assurance**

Certains assureurs offrent leurs produits d'assurance sur le Web. Bien que vous puissiez faire toute la transaction de façon autonome, vous pouvez demander à tout moment de parler à un représentant certifié par l'Autorité des marchés financiers.



Dans tous les cas, lors d'une soumission :

- Vérifiez quelles économies vous pourriez réaliser en faisant poser un système antivol, en optant pour une franchise plus élevée ou en souscrivant une assurance automobile auprès du même assureur.
- Répondez bien à toutes les questions posées et n'omettez pas d'information sur votre situation. Une fausse déclaration pour cacher par exemple une réclamation passée ou obtenir un meilleur prix pourrait entraîner des conséquences. Vous pourriez par exemple perdre votre droit d'être indemnisé et avoir ensuite de la difficulté à vous assurer. En cas de doute sur ce qui doit être déclaré, posez la question!
- Soyez clair sur vos intentions à la fin de la soumission : souhaitez-vous procéder à l'achat de l'assurance proposée ou allez-vous plutôt poursuivre votre magasinage ?



## 5

# Finalisez l'achat de votre assurance

Ça y est, vous avez trouvé l'assurance habitation qui convient à vos besoins. Voici quelques éléments à vérifier.

Avant de conclure la transaction :

- Avez-vous vérifié si l'entreprise ou le représentant avec qui vous traitez sont bien inscrits à l'Autorité des marchés financiers ?
- Avez-vous répondu honnêtement à toutes les questions posées ?
- Avez-vous révisé l'ensemble des protections offertes ?
- Est-ce que les modalités de paiements vous conviennent ?

### **Dans le cas de l'achat d'une assurance par Internet :**

Si vous achetez l'assurance en ligne sur un site Web, vous bénéficiez de 10 jours pour annuler l'assurance sans pénalité. Attention, toutefois : avant d'annuler, vérifiez si vous bénéficiez d'une protection d'assurance ailleurs.

## 6

# Évitez les problèmes une fois votre assurance en vigueur

Parce que vous souhaitez que tout roule rondement avec votre assurance habitation, voici quelques situations qui méritent votre attention. Vous aurez toujours intérêt à limiter les risques de mésentente avec votre assureur.

### **Que faire en cas de sinistre ?**

S'il y a des blessés, contactez les services d'urgence. Avisez la police si vous êtes victime d'un acte criminel (vol, vandalisme). Vous devez prévenir votre représentant ou votre assureur le plus rapidement possible. Il vous indiquera si vous devez poser des gestes immédiatement, pour sécuriser les lieux par exemple. Attendez son accord avant de faire des réparations permanentes.

Sachez que les frais que vous engagez (qu'il s'agisse par exemple de vous loger temporairement ailleurs ou d'effectuer des travaux de nettoyage) pourraient ne pas vous être remboursés si l'assureur détermine après enquête que la réclamation n'était pas couverte. Interrogez votre assureur à ce sujet avant d'engager ces frais.

Faites la liste des biens endommagés par le sinistre, puis recherchez les factures et les photos qui peuvent aider à prouver que vous les avez détenus.

Enfin, sachez qu'un mensonge dans le cadre d'une réclamation peut entraîner un refus de vous payer une indemnité et même l'annulation de votre contrat.

### **Vous voulez renouveler votre assurance**

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 nouveau contrat (prime et avenants). Vous devriez également faire le point sur l'évolution de vos besoins et vous assurer que le nouveau contrat en tiendra compte. Avez-vous acheté des biens supplémentaires, adopté un nouvel animal de compagnie, rénové votre maison, installé un bureau à la maison, etc. ?

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

### **Vous voulez mettre fin à votre assurance**

Si vous ne voulez pas renouveler votre assurance, informez-en votre assureur avant la date de renouvellement.

De plus, vous pouvez résilier votre police d'assurance (autrement dit, y mettre fin avant l'échéance) en avisant votre assureur par écrit. La résiliation a lieu dès la réception de l'avis. Vous devrez alors assumer une pénalité financière qui pourra varier selon le temps restant au contrat.



Notez que votre assureur a également la possibilité de résilier votre contrat, mais qu'il doit vous donner un préavis de quinze jours. Vous ne payez pas de pénalité dans ce cas.

Peu importe la situation, portez une attention particulière aux dates d'entrée en vigueur et de fin de contrat pour ne pas vous retrouver sans assurance.

### **Vous avez des difficultés de paiement ?**

Mieux vaut prendre une entente de paiement dès maintenant avec votre assureur. Si vous ne le faites pas, vous risquez de voir l'assureur mettre fin à votre assurance, en plus d'avoir de la difficulté à trouver un nouvel assureur.

### **Vous vivez une mésentente avec votre assureur ?**

Exprimez-vous. Demandez à parler à un superviseur. Si la mésentente persiste, contactez le centre d'information de l'Autorité des marchés financiers pour bénéficier d'assistance relativement à votre plainte.





# Que faisons-nous pour vous?

**Nous vous offrons de l'information neutre et objective sur les produits et services financiers ainsi que sur vos droits et responsabilités.**

**Nous vous assistons dans votre démarche pour porter plainte auprès de votre entreprise de services financiers.**

## **Des questions ? Besoin d'assistance ?**

Contactez notre Centre d'information

Québec : 418 525-0337

Montréal : 514 395-0337

Autres régions : 1 877 525-0337

## **[lautorite.qc.ca](http://lautorite.qc.ca)**

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

