



Une personne sur quatre
n'a pas l'esprit tranquille
une fois assurée.

Et

Vous?



CHAMBRE
DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES

chad.ca

Qu'est-ce que l'assurance de dommages ?

L'assurance de dommages protège vos biens contre les pertes ou les dommages matériels subis à la suite d'un sinistre et couvre les dommages que vous pouvez causer, sans le vouloir, à autrui.



ASSURANCE AUTOMOBILE

Elle contient deux parties : le *Chapitre A – Responsabilité civile* (obligatoire) qui couvre, notamment, les dommages matériels que vous pourriez causer à une autre personne et le *Chapitre B – Dommages aux véhicules assurés* (facultatif) couvrant les dommages à votre propre voiture.



ASSURANCE HABITATION

Elle couvre vos biens si vous êtes locataire ainsi que votre immeuble si vous êtes propriétaire. La responsabilité civile est généralement incluse à la police d'assurance habitation, une nécessité tant pour le locataire que le propriétaire.



RESPONSABILITÉ CIVILE

Si vous êtes tenu responsable pour des dommages moraux, matériels ou corporels que vous (ou votre famille) causez à une autre personne, cette protection vous permettra de l'indemniser. Généralement incluse avec l'assurance habitation, elle sert aussi à payer les frais juridiques si on vous poursuit pour tenter de prouver votre responsabilité.



ASSURANCE DES ENTREPRISES

Pour tous les entrepreneurs, de la PME à la grande entreprise. Selon la nature des risques, elle peut couvrir les dommages matériels, les pertes d'exploitation pour interruption d'affaires, le vol, le détournement de fonds par des employés et la responsabilité civile en cas de dommages à autrui (en lien avec votre produit ou votre service), etc.

> Le lexique du néophyte

FRANCHISE

Montant que vous devrez déboursier en cas de sinistre, à quelques exceptions près, aussi connu sous le mot « déductible ».

Exemple

Vous avez une franchise de 500 \$ et un vandale brise la vitre de votre automobile. Si le coût de la réparation est de 300 \$, vous assumerez les frais du sinistre. Si le coût s'élève à 700 \$, vous assumerez 500 \$ et l'assureur 200 \$. Lors d'un accident automobile dont vous n'êtes pas reconnu responsable, vous n'avez pas de franchise à payer.



Saviez-vous

Vous pouvez économiser sur le coût de votre prime en haussant le montant de votre franchise. Attention, vous devez toutefois être en mesure de déboursier ce montant advenant un sinistre.

POLICE

Le contrat d'assurance entre vous et l'assureur.

PRIME

Le coût de votre contrat d'assurance.

AVENANT

Clause supplémentaire ajoutée à votre contrat qui modifie vos protections.



Saviez-vous

Les dommages causés par l'eau ne sont généralement pas couverts par les contrats d'assurance habitation. Il existe deux avenants que vous devriez ajouter à votre contrat pour vous protéger contre un malencontreux dégât d'eau provenant des infiltrations d'eau par le sol (refoulement d'égout), le toit ou les murs de votre maison.

DÉPENDANCES

Toute structure sur votre propriété qui n'est pas rattachée à votre habitation, par exemple un cabanon ou un garage détaché.

INDEMNITÉ

Montant que vous recevrez en cas de sinistre pour réparer ou remplacer vos biens endommagés.

> Comment acheter un contrat d'assurance ?

Les contrats d'assurance de dommages sont complexes. Il est donc important d'en discuter avec un agent ou un courtier en assurance de dommages pour vous assurer que le contrat que vous signerez correspond à vos besoins. Au préalable, n'hésitez pas à magasiner pour vous informer sur les produits offerts et les éléments à prendre en considération.

QUI APPELER ? À VOUS DE CHOISIR

L'AGENT

Il vous offrira le meilleur produit adapté à vos besoins parmi les produits proposés par l'assureur pour qui il travaille.

LE COURTIER

Il sollicitera des soumissions parmi son réseau d'assureurs et vous offrira celle qui répond le mieux à vos besoins.

Question d'un assuré

Y a-t-il une différence de prix entre un contrat d'assurance vendu par un agent et celui vendu par un courtier ?

R L'un ou l'autre ne garantit pas un meilleur prix. Le secret consiste à magasiner votre police d'assurance afin de dénicher l'agent ou le courtier qui vous conseillera adéquatement et qui vous offrira le contrat le mieux adapté à vos besoins.

Rendez-vous à chad.ca/conseils pour lire l'article « Comment économiser sur votre police d'assurance ».

? Saviez-vous

Les agents et les courtiers en assurance de dommages sont formés, certifiés par l'Autorité des marchés financiers et encadrés par la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD). Ils ont l'obligation de suivre au moins 20 heures de formation continue tous les deux ans pour maintenir, voire améliorer, leurs compétences. Ils sont soumis à un code de déontologie et au respect de plusieurs lois, et la ChAD veille à la conformité de leur pratique.

Consultez le registre de l'Autorité des marchés financiers pour vérifier que votre agent ou votre courtier est bien un professionnel certifié membre de la ChAD.

> Qui a besoin d'assurance ?

LOCATAIRE = ASSURANCE HABITATION

- Pour vos biens
- Pour votre responsabilité civile et celle de votre famille

PROPRIÉTAIRE = ASSURANCE HABITATION

- Pour vos biens
- Pour votre immeuble
- Pour votre responsabilité civile et celle de votre famille

COPROPRIÉTAIRE = ASSURANCE HABITATION

- Assurance du syndicat de copropriété pour reconstruire l'édifice, pour la responsabilité civile dans les aires communes et une autre pour les administrateurs du syndicat de copropriété.
- Assurance personnelle pour vos biens, les améliorations que vous avez apportées à votre unité et pour votre responsabilité civile et celle de votre famille.

PROPRIÉTAIRE D'UN VÉHICULE = ASSURANCE AUTOMOBILE

Une assurance responsabilité civile d'au moins 50 000 \$ est obligatoire. C'est le Chapitre A du contrat d'assurance.

ENTREPRENEUR = ASSURANCE DES ENTREPRISES

- Pour les dommages matériels, pertes d'exploitation, etc.
- Pour la responsabilité civile
- Pour votre flotte automobile

> À la soumission...

INVENTAIRE DE VOS BIENS

Faire l'inventaire de ses biens permet d'estimer leur valeur, mais cet exercice est aussi nécessaire en cas de sinistre. Il existe aujourd'hui plusieurs applications mobiles qui permettent, en quelques minutes, de dresser un inventaire photographique de vos biens. Rendez-vous à chad.ca/conseils pour télécharger un modèle qui propose une liste d'éléments à prendre en considération.

LA VALEUR DE VOTRE MAISON

Évaluation municipale, coût d'achat, valeur sur le marché, montant hypothécaire, comment déterminer la valeur assurable de votre immeuble ? Il s'agit du **coût de reconstruction**, incluant les frais d'intervention après sinistre. Si demain matin vous deviez reconstruire votre habitation après un sinistre, combien d'argent auriez-vous besoin ? Consultez un professionnel spécialisé en évaluation pour éviter d'être sous-assuré.

Question d'un assuré

Pour obtenir une soumission, suis-je obligé de donner accès à mes informations de crédit ?

R Vous avez le droit de refuser. Ce faisant, sachez toutefois qu'il est possible que vous ne bénéficiiez pas d'une réduction de prime. Cela peut également influencer sur les modalités de paiement.

L'ABC de l'assurance automobile



S'ASSURER « SUR UN BORD » ?

Cette expression fait référence au Chapitre A, obligatoire en assurance automobile, qui couvre :

- tout dommage matériel que vous pourriez causer à autrui lors d'un accident d'auto dont vous êtes responsable ;
- les dommages que subirait votre véhicule à la suite d'une collision dont vous n'êtes pas responsable ;
- les dommages que pourrait causer quelqu'un qui conduit votre voiture ;
- les dommages corporels que vous pourriez causer à autrui, au Canada ou aux États-Unis.

Le deuxième « bord », Chapitre B, couvre les dommages à votre propre véhicule, à son équipement et à ses accessoires. Plusieurs options de couverture s'offrent à vous, discutez-en avec votre courtier ou votre agent.

NO FAULT ?

L'indemnisation sans égard à la responsabilité, surnommée le *no fault*, permet à tout citoyen du Québec d'être couvert par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) pour les blessures corporelles subies dans un accident d'automobile partout dans le monde, qu'il soit responsable ou non de l'accident.

Question d'un assuré

Mon ami et moi avons une longue route à faire ; nous prenons ma voiture, mais nous conduirons à tour de rôle. Mon assurance automobile qui comprend le Chapitre A et B, est-elle valide lorsque mon ami est au volant ?

R Si vous avez un accident de voiture, c'est votre assurance qui couvrira les dommages causés à votre véhicule, peu importe qui était au volant lors de l'accident.

VALEUR À NEUF OU ASSURANCE DE REMPLACEMENT ?

Pour bénéficier de la valeur à neuf en cas de sinistre, le consommateur peut ajouter l'avenant F.A.Q. 43 à son contrat d'assurance automobile ou opter pour l'assurance de remplacement F.P.Q. 5. Cette dernière option peut également être offerte par le concessionnaire automobile. Sachez toutefois que, comme le concessionnaire n'est pas un membre certifié par la ChAD, l'assuré ne sera pas admissible au Fonds d'indemnisation de l'Autorité des marchés financiers, en cas de fraude.

Consultez un tableau détaillé sur les avantages et les inconvénients de chaque option à chad.ca/conseils et parlez-en à votre agent ou votre courtier en assurance de dommages.

VOITURE LOUÉE POUR UN WEEK-END ?

Vous pouvez ajouter l'avenant F.A.Q. 27 à votre contrat pour vous protéger en cas de dommages causés à un véhicule loué ou emprunté. Par ailleurs, cet avenant est souvent plus économique que l'assurance offerte par le locateur.



Important

Si vous utilisez votre voiture dans le cadre de votre travail, assurez-vous d'en aviser votre agent ou votre courtier, sans quoi l'assureur pourrait ne pas vous indemniser en totalité en cas d'accident survenu dans une telle circonstance.

L'ABC de l'assurance habitation



Une personne sur deux ne comprend pas tous les éléments de son contrat d'assurance, dont les exclusions et les inclusions. Et vous ?

LIMITATIONS

Montant maximal que votre assureur vous versera pour un bien en cas de sinistre. Il y a généralement des limitations sur : bijoux, fourrures, logiciels, CD, DVD, bicyclettes, animaux, œuvres d'art, argent comptant, etc.

Exemple

Vous vous faites voler votre bicyclette d'une valeur de 2 000 \$, mais l'assureur ne vous rembourse que la limite prévue au contrat soit, 1 000 \$. Pour éviter cette situation, informez-vous auprès de votre agent ou votre courtier sur les limites prévues à votre contrat. Il est possible de demander un montant d'assurance plus élevé pour couvrir la valeur totale de certains biens.

EXCLUSIONS

Tout événement ou sinistre qui n'est pas couvert dans votre contrat d'assurance habitation, par exemple, les inondations et les glissements de terrain.

? Saviez-vous

Si vos biens sont volés ou endommagés à l'extérieur de votre habitation, votre contrat d'assurance habitation vous protège, mais le montant d'indemnité est généralement limité à 10 % de la valeur de vos biens assurables. Par exemple, si l'assurance pour vos biens s'élève à 50 000 \$, le montant maximal indemnisé dans cette situation serait de 5 000 \$.

TYPES DE CONTRAT

Vous devrez choisir entre une formule à « risques spécifiés » qui couvre un nombre limité de risques précisés dans votre police d'assurance, ou une formule « tous risques » qui protège *presque* tous vos risques, à l'exception des exclusions indiquées au contrat.

VALEUR À NEUF OU VALEUR DÉPRÉCIEE ?

Lors de l'achat de votre contrat d'assurance, vous devez déterminer avec votre agent ou votre courtier, si en cas de sinistre, vous serez indemnisé pour vos biens en fonction de leur valeur au jour du sinistre (valeur dépréciée en raison de leur usure) ou en fonction de leur valeur pour les remettre à l'état neuf ou le remplacer si le bien est non réparable (valeur à neuf).

VOUS DÉMÉNAGEZ ?

Si vous prévoyez étaler votre déménagement sur plusieurs jours, appelez votre agent ou votre courtier en assurance de dommages pour valider si votre contrat d'assurance habitation couvre vos biens aux deux endroits. Certaines protections prévues au contrat d'assurance couvrent l'ancienne adresse et la nouvelle pendant 30 jours. Ce point est important non seulement en cas de vol ou d'incendie, mais aussi en ce qui concerne la responsabilité civile, advenant un sinistre dont vous êtes responsable. Vos biens pourraient également être couverts en cours de transport : informez-vous.

VOUS RÉNOVEZ ?

La plupart des contrats prévoient quatre exclusions générales pendant que des travaux de rénovation sont effectués : les dégâts d'eau, le vol, le vandalisme et le bris de vitres – et, à plus forte raison, si la maison est inoccupée pendant ce temps. Que vous entrepreniez des travaux majeurs ou que vous ne changiez que vos armoires de cuisine, il importe d'appeler votre agent ou votre courtier en assurance de dommages qui pourra évaluer les risques et les protections nécessaires. N'oubliez pas qu'il faut l'informer des améliorations apportées à votre maison, afin de réévaluer les besoins d'assurance.

La responsabilité civile



En vertu du *Code civil du Québec*, tout citoyen a l'obligation légale de ne pas nuire aux autres. Si, toutefois, par négligence, vous causez des dommages corporels, matériels ou moraux à quelqu'un, votre assurance en responsabilité civile peut alors vous protéger.

DES EXEMPLES COUVERTS PAR LA CLAUSE RESPONSABILITÉ CIVILE DE VOTRE ASSURANCE HABITATION

- Votre enfant abîme une voiture avec le chariot d'épicerie.
- Vous avez laissé l'eau de la baignoire déborder et cela a causé des dommages chez le voisin.
- Votre maison incendiée a roussi la haie du voisin qui demande un dédommagement.

? Saviez-vous

Le plafond de votre cuisine est gonflé d'eau : votre voisin a oublié de fermer son robinet au 2e étage. Votre assureur vous indemniserait selon les clauses incluses à votre contrat et déduira le montant de votre franchise au montant final d'indemnisation. Si votre voisin est tenu responsable des dommages, vous pouvez lui réclamer le montant de votre franchise. Rendez-vous à chad.ca/conseils pour télécharger un modèle de lettre.

Question d'un assuré

Ma mère s'est fracturé la cheville en trébuchant sur des jouets. La clause en responsabilité civile de mon assurance habitation va-t-elle la dédommager ?

R Pas nécessairement. Êtes-vous vraiment responsable de l'accident ? Si votre mère a l'habitude de venir chez vous et qu'elle sait que des jouets sont toujours répandus sur le plancher, elle avait la responsabilité de regarder où elle mettait les pieds. L'assureur pourrait dire qu'elle a été l'artisane de son propre malheur et refuser de la dédommager. La couverture en responsabilité civile n'est pas une assurance accident.

Le renouvellement de vos contrats d'assurance

Acquisition ou changement, il est important d'aviser votre agent ou votre courtier en assurance de dommages des modifications qui pourraient avoir un impact sur vos protections.

Voici une liste de questions, non exhaustive, à vous poser lors du renouvellement :

ASSURANCE AUTOMOBILE

- Vous utilisez maintenant votre véhicule pour le travail ?
- La distance parcourue pour vous rendre au travail a changé ?
- Un nouveau conducteur utilise votre véhicule ?
- Vous avez installé des équipements augmentant la valeur ou la performance de votre véhicule ?
- Vous avez fait installer ou désactiver un système de repérage ?
- Vous utilisez votre véhicule hors Québec ?
- Vous avez remisé votre véhicule ?
- Vous avez eu une suspension de permis ?

ASSURANCE HABITATION

- Vous avez acquis du matériel informatique, des bijoux ou des objets de valeur ?
- Vous avez installé une piscine ou un spa ?
- Vous avez installé un système de chauffage auxiliaire (bois, gaz, huile, etc.) ?
- Vous êtes devenu travailleur autonome à la maison ?
- Vous avez fait des rénovations ?
- Vous êtes devenu propriétaire d'un chien ou d'un animal ?
- Une nouvelle personne habite votre résidence ?
- Vous avez fait installer un système d'alarme ?

? Saviez-vous

Pour protéger votre piscine hors terre ou creusée, vous avez besoin d'ajouter un avenant à votre contrat d'assurance car les dommages causés aux piscines, spas, saunas extérieurs, ou à leur équipement, ne sont généralement pas couverts dans les contrats de base.



Quoi faire en cas de sinistre ?

- 1 Prévenez votre assureur :** Communiquer avec votre courtier ou votre assureur et décrivez-lui les circonstances du sinistre.
- 2 Limitez les dommages :** En cas de dégât d'eau, asséchez le tout le plus rapidement possible pour éviter la moisissure. Si vous jetez des objets trempés, assurez-vous de les prendre en photo, aux fins de réclamation. Ne faites aucune réparation permanente avant d'en avoir parlé à votre assureur.
- 3 L'expert en sinistre :** Lors d'un sinistre, l'assureur désigne un expert en sinistre qui vous guidera au travers des démarches de la réclamation. Il enquêtera sur la cause du sinistre, estimera les dommages et en négociera le règlement.

? Saviez-vous

L'expert en sinistre est formé, certifié par l'Autorité des marchés financiers et encadré par la ChAD. Il a l'obligation de suivre au moins 20 heures de formation continue tous les deux ans pour maintenir, voire améliorer, ses compétences. Il est soumis à un code de déontologie et au respect de plusieurs lois, et la ChAD veille à la conformité de sa pratique.

- 4 Le fournisseur de services :** Vous êtes libre de choisir l'entrepreneur qui fera les réparations et vous devez en discuter avec votre expert en sinistre afin de vous entendre sur les modalités du règlement. Sachez que les assureurs peuvent également vous proposer des fournisseurs avec lesquels ils ont déjà des ententes.

? Saviez-vous

Puisque l'entente est entre l'assureur et vous, l'indemnité devrait vous être versée. Or, pour faciliter les transactions, le fournisseur de services ou l'expert en sinistre peut vous demander de signer une cession de créances permettant à l'assureur de payer directement le fournisseur pour les travaux qu'il effectue chez-vous. Cependant, sachez que vous n'êtes pas obligé de la signer et vous pouvez exiger que le dernier chèque de l'assureur à l'entrepreneur soit fait à vos deux noms, afin de valider que les travaux soient bien exécutés avant de remettre le paiement final.

- 5 Préparez votre déclaration :** Lors d'un sinistre, c'est à vous qu'incombe la responsabilité de prouver vos pertes. Vous devrez avoir l'inventaire de vos biens (vous serez content de l'avoir fait au préalable !) avec le maximum de preuves de possession de biens, telles factures, photos, garanties du fabricant, etc. Conservez les reçus pour les dépenses encourues à la suite du sinistre qui pourraient être remboursées en guise de « frais de subsistance » (repas, hébergement, etc).

Une mission : la protection du public

La Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) assure la protection du public en matière d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres. Elle veille à la formation continue obligatoire de plus de 14 500 agents et courtiers en assurance de dommages, ainsi que d'experts en sinistre. Elle encadre de manière préventive et discipline la pratique professionnelle des individus œuvrant dans ces domaines.

➤ Pourquoi porter plainte à la ChAD?

Tout consommateur qui s'interroge sur la qualité des services ou le comportement d'un professionnel en assurance de dommages (agent, courtier ou expert en sinistre) peut porter plainte au Bureau du syndic de la ChAD.

Exemple de situation où un consommateur pourrait porter plainte :

- s'il considère avoir été mal conseillé ou mal informé;
- si l'agent, le courtier ou l'expert en sinistre n'a pas exécuté le mandat qui lui a été confié – ou l'a fait avec un délai qui a causé du tort;
- si l'agent ou le courtier exige une surprime sans en expliquer clairement la raison;
- si l'agent ou le courtier ne retourne plus ses appels;
- s'il s'interroge sur la qualité des services d'un agent, courtier ou expert en sinistre.

Le Bureau du syndic enquêtera sur l'agent, le courtier ou l'expert en sinistre en question afin de déterminer si les actes posés sont conformes au code de déontologie et à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* auxquels il est soumis.

Si le syndic a des motifs raisonnables de croire qu'il y a bel et bien eu infraction, il se substitue au plaignant et dépose une plainte formelle devant le Comité de discipline de la ChAD. Si l'agent, le courtier ou l'expert en sinistre est jugé coupable, une sanction lui sera imposée.

! Important

Le fait de déposer une plainte auprès du Bureau du syndic de la ChAD ne permet pas de récupérer une somme d'argent dont le consommateur croit avoir été lésé. Pour ce faire, la ChAD suggère de consulter un avocat pour vérifier quels seraient les recours possibles devant les tribunaux civils, le cas échéant.

➤ Comment porter plainte?

Tout le processus d'enquête est strictement confidentiel. Il devient public lorsque la plainte est déposée devant le Comité de discipline.

Les consommateurs peuvent porter plainte directement à la ChAD, soit par l'envoi d'une lettre ou par l'entremise de son site Web à chad.ca. Ils peuvent aussi s'adresser au Service du traitement des plaintes et à l'assistance de l'Autorité des marchés financiers qui fait suivre certaines plaintes au Bureau du syndic de la ChAD.

➤ Des conseils pratiques...

La ChAD met à votre disposition une série d'articles qui démystifie l'assurance de dommages et vous permet de prendre des décisions éclairées afin que vous ayez l'esprit tranquille une fois assuré :

- Comment économiser sur votre police d'assurance ?
- Assurance auto : valeur à neuf ou assurance de remplacement ?
- Accident et responsabilité : à qui la faute ?
- Connaissez-vous les limites et les exclusions de votre contrat ?
- Les mythes en assurance habitation.

De nombreux autres conseils pratiques sont disponibles en ligne.

Alors, êtes-vous bien assuré ?

Rendez-vous à chad.ca/conseils



**CHAMBRE
DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES**

chad.ca

999, boul. De Maisonneuve Ouest, bureau 1200
Montréal (Québec) H3A 3L4
Tél. : 514 842-2591 ou 1 800 361-7288 Téléc. : 514 842-3138
info@chad.qc.ca