



## **Assurances : le conseil professionnel essentiel, disent les Québécois** *Un consommateur sur deux ignore les exclusions à ses contrats d'assurance et à peine 20 % lisent intégralement leurs polices*

**Montréal, le 22 mai 2018** – Les Québécois peinent à se retrouver parmi les spécificités de leurs contrats d'assurance et oublient trop souvent de modifier leurs couvertures pour refléter l'évolution de leur situation personnelle, révèle un nouveau sondage Léger mené pour le compte de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) et de la Chambre de la sécurité financière (CSF).

« Au moment où les parlementaires étudient le projet de loi 141, qui soulève d'importantes inquiétudes pour la protection des consommateurs de produits d'assurance, ce nouveau sondage rappelle la grande complexité de notre secteur et le besoin d'accompagnement des Québécois pour faire des choix éclairés », souligne **Maya Raic, présidente-directrice générale de la ChAD**.

### **Méconnaissance des exclusions**

Le coup de sonde révèle qu'un consommateur sur deux (47 %) ignore l'ensemble des exclusions de ses contrats d'assurance. De plus, une forte proportion des répondants n'arrive pas à identifier ce qui constitue ou non une exclusion. Par exemple, à peine 19 % des Québécois savent que les refoulements d'égout n'entrent pas dans la couverture de base des polices d'assurance-habitation. Alors qu'une majorité de réclamations concernent les dégâts d'eau, de nombreux consommateurs aux prises avec des égouts qui débordent pourraient donc avoir de mauvaises surprises. Du côté de l'assurance-vie, 76 % des Québécois ne savent pas que les maux de tête récurrents peuvent affecter cette couverture. Plus préoccupant encore, 80 % des répondants ne lisent pas leurs contrats d'assurance ou le font seulement en partie.

« La compréhension d'exclusions techniques et de leurs impacts ne peut reposer uniquement sur les épaules des consommateurs, qui doivent compter sur des représentants en assurance certifiés pour les guider dans le processus d'achat d'assurance vie », explique **Marie Elaine Farley, présidente et chef de la direction de la CSF**. Rappelons que s'il est adopté sans changement, le projet de loi 141 ouvrira la porte à l'achat d'assurances en ligne, sans l'intervention obligatoire d'un professionnel certifié, formé et encadré ayant l'obligation de bien conseiller son client.

### **Lourde responsabilité sur les consommateurs**

Autre donnée d'intérêt : 61 % des répondants n'ont pas avisé leur représentant en assurances de dommages de changements majeurs touchant leur résidence, comme des rénovations importantes, l'achat d'un chien ou encore l'acquisition de matériel électronique de valeur. Heureusement, les agents et courtiers ont actuellement l'obligation, à chaque renouvellement, de prendre les moyens nécessaires afin que la police offerte réponde aux besoins du client. Or, le projet de loi 141 propose que, lors du renouvellement, si seule la prime d'assurance est modifiée, le représentant n'ait plus à prendre les moyens nécessaires pour que les protections offertes répondent aux besoins du client; ce qui fait basculer sur les épaules du consommateur cette responsabilité. Cette situation est potentiellement

dangereuse : selon le sondage, deux Québécois sur trois pourraient se trouver en situation de sous-assurance si le projet de loi 141 était adopté tel quel.

### **Le conseil professionnel, plus nécessaire que jamais**

Reconnaissant l'unicité et la complexité des produits d'assurance, ce dont témoignent les informations qui précèdent, les Québécois demeurent très attachés au conseil professionnel dans ce secteur : 72 % des répondants préfèrent obtenir des conseils de la part d'un professionnel certifié plutôt que d'un robot utilisant l'intelligence artificielle (2%) ou d'un agent de télémarketing (1%). Pourtant, le projet de loi 141 veut ouvrir la porte à la prestation de conseils en assurance par des personnes non certifiées. De toute évidence, cet objectif ne répond pas aux attentes des Québécois.

### **À propos du sondage**

Le sondage web a été réalisé auprès d'un échantillon de 1 035 Québécois âgés de 18 ans ou plus et pouvant s'exprimer en français et en anglais.

### **À propos de la ChAD**

La Chambre de l'assurance de dommages a pour mission d'assurer 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 15 000 agents et courtiers en assurance de dommages, ainsi que d'experts en sinistre. Elle encadre de façon préventive et discipline la pratique professionnelle des individus œuvrant dans ces domaines.

### **À propos de la CSF**

La Chambre de la sécurité financière a pour mission d'assurer la protection du public en maintenant la discipline et en veillant à la formation et à la déontologie de ses membres. Elle compte près de 32 000 membres dans les disciplines et catégories d'inscription suivantes : courtage en épargne collective, planification financière, assurance de personnes, assurance collective de personnes et courtage en plans de bourses d'études.

- 30 -

### **Source :**

Chambre de l'assurance de dommages  
Chambre de la sécurité financière

### **Renseignements :**

Mylène Demers | CASACOM  
514 286-2145 poste 232  
mdemers@casacom.ca