

COMMUNIQUÉ



Pour publication immédiate

Les professionnels de l'assurance de dommage sous-estimés La confiance envers l'industrie s'en ressent

Montréal, le 21 mars 2013 – Une personne sur quatre (28 %) ne pense pas que les représentants en assurance soient compétents et capables de les guider et de les conseiller. C'est ce qu'a révélé hier, Maya Raic, présidente-directrice générale de la Chambre de l'assurance de dommages, lors d'une conférence dans le cadre de la deuxième édition de la *Journée de l'assurance de dommages*, organisée par le Journal de l'assurance en collaboration avec la ChAD.

Lors de la première édition de la Journée de l'assurance, en mars 2012, Mme Raic avait divulgué que le niveau de confiance des consommateurs à l'égard de l'industrie de l'assurance de dommages recevait un décevant 6,5/10. Afin de comprendre les éléments qui influencent le niveau de cette confiance, et de trouver des pistes de solution pour l'améliorer, la ChAD a mandaté Léger Marketing pour réaliser un second sondage.

Une profession sous-estimée et des produits complexes

Bien que 9 Québécois sur 10 (94 %) se déclarent satisfaits du travail effectué par leur représentant en assurance, ils ne connaissent pas cette profession.

Un quart des personnes interrogées (27%) ne croit pas que les courtiers et les agents d'assurance sont encadrés et ont l'obligation de suivre les règles édictées dans leur code déontologique. Un tiers (33 %) pense même que les représentants en assurance de dommages ne possèdent pas une formation approfondie en assurance.

Les consommateurs, dans une large proportion, ne comprennent pas tous les éléments de leur contrat d'assurance (48 %) ni l'ensemble des inclusions et exclusions de leur couverture d'assurance (47 %). Quand on sait que 3 Québécois sur quatre (72 %) trouvent l'assurance complexe, il est peu surprenant d'apprendre qu'ils fondent leur décision d'achat sur le prix, seul élément qu'ils sont susceptibles de comprendre, plutôt que sur leurs réels besoins de protection.

Lors des réclamations, 39 % des répondants doutent de l'objectivité des critères servant à déterminer l'indemnisation et ils sont aussi nombreux (41 %) à penser que les compagnies trouvent toujours un moyen pour ne pas payer.

Des pistes de réflexion

Ne voyant pas ces personnes comme des conseillers, mais plutôt comme des vendeurs, les consommateurs n'ont donc pas l'impression que ces professionnels travaillent dans leur intérêt et qu'ils peuvent leur faire confiance.

Pour gagner leur confiance, l'industrie de l'assurance de dommages devra donc aider le consommateur à mieux comprendre le fonctionnement et les produits d'assurance.

Les personnes interrogées ont suggéré quelques pistes, telles que des contrats plus simples à lire et à comprendre, ainsi que des tableaux résumant les inclusions et les exclusions de contrat, qui contribueraient à rendre l'industrie plus transparente à leurs yeux.

Parce qu'une industrie encadrée est source de confiance, les professionnels de l'assurance de dommages doivent être positionnés comme étant régis par des règles déontologiques. L'industrie devrait également expliquer qu'il est nécessaire de passer des examens afin d'obtenir le permis d'exercice de représentant en assurance de dommages et obligatoire de poursuivre une formation continue pour conserver ce permis.

La ChAD, aux côtés de l'industrie, continuera d'œuvrer dans ce sens pour valoriser l'image de la profession et de ses représentants formés, certifiés et encadrés.

Méthodologie du sondage

Le sondage web a été réalisé par Léger Marketing du 11 au 16 février 2013 auprès d'un échantillon de 303 Québécois possédant une assurance habitation ou automobile, responsables ou co-responsables des décisions concernant leur assurance de dommages, âgé(e)s de 18 ans ou plus, et pouvant s'exprimer en français ou en anglais. La marge d'erreur est 5,63 %, 19 fois sur 20.

Les résultats sont disponibles sur le site ChAD.ca.

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 14 500 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.

- 30 -

Renseignements : Véronique Lieutaud
Chambre de l'assurance de dommages
Tél. : 514 842-2591
vlieutaud@chad.qc.ca