



Tout connaître sur l'assurance **habitation**



BAC

Bureau d'assurance
du Canada



option
consommateurs

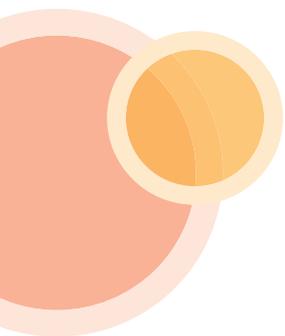


Table des matières

Acheter une assurance habitation	4
Qui est assuré?	4
Qui peut vous vendre une assurance?	4
Les protections	5
La responsabilité civile	5
Les biens	6
Le bâtiment	8
Les types de contrat	10
Les modalités de règlement	11
Votre prime	12
Des trucs pour payer moins cher	15
Renouveler sa police d'assurance	16
La résiliation du contrat	17
Vous avez du mal à vous assurer?	17
Régler un sinistre	18
Coordonnées utiles	20



Acheter une assurance habitation

Souscrire une assurance habitation, c'est s'offrir la tranquillité d'esprit. Cette protection permet d'absorber les coûts en cas de vol, d'incendie, de grêle ou de vents violents. Encore faut-il trouver celle qui nous convient. Voici les points à prendre en considération.

Qui est assuré?

L'assurance habitation couvre les biens et la responsabilité civile de l'assuré, de son conjoint et de leurs enfants.

Le contrat d'un assuré couvre aussi :

- Les jeunes de moins de 18 ans dont l'assuré a la garde;
- Les étudiants qui sont à la charge de l'assuré, même s'ils résident hors de l'habitation principale.

À retenir

Vous cohabitez avec un(e) ami(e)? Vous et votre conjoint(e) vivez ensemble depuis moins de trois ans? Vous devez en informer votre assureur, car le contrat doit alors être rédigé au nom des deux personnes pour qu'elles soient protégées adéquatement.

Qui peut vous vendre une assurance?

- Un courtier d'assurance : le courtier offre les produits des compagnies avec lesquelles il a des ententes;
- Un agent d'assurance : l'agent travaille pour une compagnie d'assurance en particulier.

Avant de décider de faire affaire avec l'un ou l'autre, il est recommandé de magasiner auprès de plusieurs agents et courtiers et de prendre en compte le prix et les garanties offertes, ainsi que la qualité du service.

Les protections



La responsabilité civile

Que vous soyez locataire ou propriétaire, vous pouvez être tenu responsable des dommages causés à autrui. Pour parer à cette éventualité, votre police d'assurance habitation offre une protection en responsabilité civile.

Par exemple, un incendie ayant pris naissance accidentellement chez vous entraîne la perte totale de la maison voisine. En pareilles circonstances, votre assureur indemniserait la personne ayant subi les dommages si vous étiez tenu responsable, qu'il y ait poursuite judiciaire ou non.

Pensez-y
bien!

Une assurance habitation ne couvre pas seulement vos biens; elle couvre aussi votre responsabilité civile.

Les biens

L'inventaire de vos biens

Afin de connaître la couverture d'assurance dont vous avez besoin, vous devez dresser l'inventaire de vos biens en notant la valeur approximative de chacun d'eux et, idéalement, leur numéro de série. Faites une liste de ce que vous possédez dans chaque pièce (liste que vous tiendrez constamment à jour). Vous pouvez aussi prendre des photos de vos biens ou encore les filmer à l'aide d'une caméra vidéo. Conservez également vos factures.

Placez ensuite toutes ces pièces justificatives en lieu sûr, par exemple au bureau ou, encore mieux, dans un coffret de sécurité dans une institution financière. Ces documents vous faciliteront la tâche si, un jour, vous deviez faire une réclamation.

Pour obtenir votre formulaire d'inventaire de vos biens, visitez le www.infoassurance.ca.

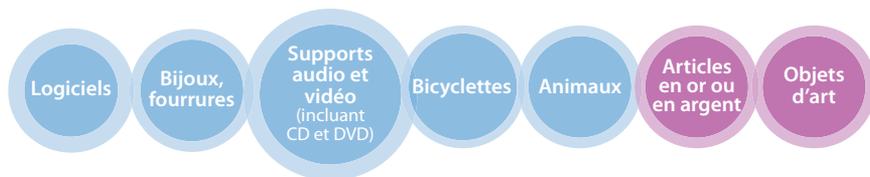
Ce qui peut être assuré

L'assurance habitation couvre les biens meubles, comme les électroménagers, les vêtements, les meubles et les équipements électroniques.

Vous avez une passion ou une collection extraordinaire?

Parlez-en avec votre courtier ou votre agent d'assurance afin d'avoir une protection adéquate. Il faut savoir que le contrat d'assurance habitation comporte généralement des limitations pour certains biens. Cela signifie qu'advenant un sinistre, votre indemnité ne pourrait dépasser le montant indiqué à votre police.

Exemples de biens dont la couverture est limitée



Selon votre contrat, l'indemnité payable pourrait être limitée à **1 000 \$**, **2 000 \$**, **5 000 \$** ou **10 000 \$**, selon le bien et la nature du sinistre.

Attention

Si vous jugez que ces montants ne reflètent pas la valeur de vos biens, n'hésitez pas à demander un montant d'assurance plus élevé.



Hors de la maison

Vos biens sont endommagés ou volés à l'extérieur de votre habitation? Votre police d'assurance vous protège, mais le montant d'indemnité est généralement limité à 10 % du montant de garantie pour vos biens.

Exemple :

Le montant d'assurance pour vos biens meubles s'établit à 25 000 \$. Le montant d'indemnité maximal payable, s'il survenait un sinistre à l'extérieur de votre habitation, serait de 2 500 \$.

Travailleurs
autonomes,
soyez vigilants!

Vous êtes travailleur autonome et exercez vos activités à la maison? Avisez votre courtier ou votre agent d'assurance afin de vous assurer des bonnes protections pour vos outils et équipements ou encore, pour votre responsabilité civile dans le cadre de vos activités professionnelles.

Votre assurance habitation n'est pas conçue pour répondre adéquatement aux besoins spécifiques d'un travailleur autonome.

Le bâtiment

Si vous êtes propriétaire de votre maison, votre assurance habitation couvrira également la maison et ses dépendances (cabanon, garage détaché, etc.). En assurance, le montant requis pour votre bâtiment correspond au coût pour reconstruire votre habitation, si elle était entièrement détruite. Ce montant diffère souvent de la valeur marchande de l'habitation et de son évaluation aux fins de la taxation municipale.

Les risques couverts

Feu, vol, vandalisme? Votre assurance habitation vous protège pour bien plus que ces trois sinistres.

Ci-après la liste des risques qui sont couverts par votre police d'assurance :

- Les vents;
- La grêle;
- La foudre;
- Le feu ou les incendies de forêt;
- L'explosion et la fumée;
- La fuite ou le débordement des conduites d'eau potable;
- La fuite ou le débordement des installations sanitaires comme la baignoire, les toilettes, la laveuse ou le lave-vaisselle;
- Le vol ou la tentative de vol;
- Le vandalisme;
- Le choc d'objets ou de véhicules;
- L'émeute.



Les exclusions

Tous les contrats comportent des exclusions. En voici quelques exemples :

- Inondations (dues au débordement d'un cours d'eau);
- Glissements de terrain, tremblements de terre* et éboulements;
- Pollution;
- Dommages aux biens illégalement acquis;
- Conséquences des actes criminels de l'assuré;
- Sinistres imputables à la guerre, au terrorisme, au risque nucléaire.

** Une protection pour les dommages subis par un tremblement de terre est disponible par voie d'avenant.*



Vous avez fait installer une piscine ou un spa?

Ces biens ne sont pas assurés automatiquement dans votre police. Pour les assurer adéquatement, vous devez faire ajouter une protection à votre contrat appelée avenant.

Pour cette raison, il importe de considérer sérieusement l'ajout de protections à votre contrat pour vous prémunir contre l'infiltration d'eau ou le refoulement des égouts.

L'eau : cause première de réclamations en assurance habitation

Les types de contrat



Après avoir estimé la valeur de vos biens, vous devez déterminer le type de contrat dont vous avez besoin. En général, les assureurs proposent deux formules, tant aux locataires qu'aux propriétaires et copropriétaires.

- La **formule Risques spécifiés** couvre vos biens contre un nombre limité de risques précisés dans le contrat, ainsi que votre responsabilité civile.
- La **formule Tous risques** protège vos biens contre tous les risques, sauf ceux qui sont expressément exclus du contrat. Elle couvre aussi votre responsabilité civile. Ce type de couverture coûte généralement plus cher que la formule risques spécifiés, mais il offre une meilleure protection.

Deux polices d'assurance sont en vigueur dans le cas des copropriétés, soit celle pour la partie privative de chaque copropriétaire et celle du syndicat des copropriétaires.

L'assurance des copropriétaires couvre :

- Les biens meubles;
- La responsabilité civile;
- Les améliorations faites, acquises ou louées par le copropriétaire après la construction.

L'assurance du syndicat couvre :

- Les parties communes : halls, couloirs, escaliers, toiture, etc.;
- Les parties « bâtiment » des parties privatives : murs, planchers, fenêtres, etc.

En cas de sinistre, ces deux polices pourraient se partager l'indemnisation.

La copropriété

Les modalités de règlement

Biens meubles

Suite à un sinistre, votre assureur vous indemniserà pour vos biens endommagés selon leur valeur au jour du sinistre, c'est-à-dire en tenant compte de leur usure et de leur dépréciation.

Cependant, lors de l'achat de votre police d'assurance, vous pouvez demander d'être indemnisé en cas de sinistre selon le « coût de réparation ou de remplacement ». Ainsi, les biens seront réparés, si réparables. Sinon ils seront remplacés par des biens de mêmes nature et qualité, sans déduction pour la dépréciation (ce à quoi on réfère lorsqu'on parle de « valeur à neuf »). Si ces conditions ne peuvent pas être respectées, vous serez indemnisé pour ces biens selon leur valeur au jour du sinistre.

Bâtiment

Pour le bâtiment on parle plutôt de « coût de réparation ou de reconstruction ». Celui-ci devra être réparé ou reconstruit au même endroit, avec des matériaux de mêmes nature et qualité, et l'usage du bâtiment devra rester inchangé. Si ces conditions ne peuvent pas être respectées, vous serez indemnisé pour le bâtiment selon sa valeur au jour du sinistre.

Exemple d'indemnité selon le coût de réparation ou de remplacement

Réfrigérateur acheté il y a 10 ans	800 \$
Prix actuel d'un réfrigérateur ayant les mêmes caractéristiques	1 000 \$
Indemnité ▶	1 000 \$

Exemple d'indemnité selon la valeur au jour du sinistre

Réfrigérateur acheté il y a 10 ans	800 \$
Prix actuel d'un réfrigérateur ayant les mêmes caractéristiques	1 000 \$
Dépréciation (40 \$ par année pendant 10 ans)	400 \$
Indemnité ▶	600 \$

Votre prime

La prime d'assurance habitation est établie en fonction de plusieurs facteurs :

- **L'habitation elle-même :**
 - Type d'habitation (unifamiliale, appartement, bâtiment à logements multiples);
 - Matériaux de construction (bois, briques, aluminium, béton);
 - Caractéristiques telles que l'âge, les dimensions, la localisation;
 - Système de chauffage, notamment le système d'appoint;
 - Coût de reconstruction.
- **La protection incendie** (proximité des bornes-fontaines, caserne de pompiers, secteur protégé ou non, etc.)
- **Expérience de sinistres :**
 - Taux de criminalité et d'incendie du secteur où est située l'habitation;
 - Nombre de réclamations de l'assuré.
- **Contrat et protections choisies :**
 - Type de contrat (Risques spécifiés ou Tous risques);
 - Protections additionnelles (avenants);
 - Montant de la franchise choisie.
- **Valeur des biens à assurer**



À noter

Votre information de crédit fait aussi partie des facteurs utilisés par la majorité des assureurs pour vous proposer la prime la plus juste. Ils vous demanderont votre consentement pour accéder à cette information. Vous avez le droit de refuser. Toutefois, sachez que cette information pourrait permettre à l'assureur de vous offrir une prime plus avantageuse.

Qu'est-ce qu'une franchise?



Aussi connue sous le mot « déductible », la franchise est la somme que vous vous engagez à assumer en cas de sinistre.

La franchise en assurance habitation varie habituellement entre 300 \$ et 1000 \$. Cette somme sera soustraite de votre indemnité. Choisissez le montant de votre franchise en fonction de votre capacité financière à assumer ce montant, advenant un sinistre.



Vous vous dites que vous n'avez pas les moyens de vous assurer? Vous êtes locataire et vous pensez qu'il n'est pas nécessaire de vous assurer? Renseignez-vous.

Certains contrats offrent une couverture minimale (formule Risques spécifiés), nettement préférable à l'absence de couverture. Vous pourrez sans doute trouver une police qui correspond à vos moyens.

Saviez-vous qu'un locataire peut facilement s'assurer pour une prime annuelle de 300 \$?

Trop cher,
l'assurance?

Des trucs pour payer moins cher

- Magasinez et demandez des évaluations auprès d'au moins trois assureurs ou courtiers. La prime d'une assurance habitation peut varier beaucoup;
- Souscrivez une assurance auto et une assurance habitation auprès du même assureur;
- Demandez une franchise plus élevée : augmenter votre franchise de 300 \$ à 500 \$ fera diminuer votre prime;
- Équipez votre habitation d'un système d'alarme qui serait relié à une centrale, ou d'un système de chauffage plus récent, par exemple;
- Informez votre assureur des travaux majeurs de rénovation, notamment ceux qui ont trait à l'électricité, à la plomberie et au chauffage.

Pour économiser, vous passez sous silence certains renseignements à votre assureur?

Mauvais calcul! Lorsque vous ferez une demande d'indemnité, votre omission aura une incidence sur le montant d'indemnité que l'on vous remettra. Dans certains cas, vous pourriez même ne pas être indemnisé du tout.

Dites la vérité,
toute la vérité

Renouveler sa police d'assurance

Avez-vous réalisé des rénovations importantes dans votre cuisine? Acquis des objets de valeur? Installé un spa, une piscine? Fait refaire la toiture, converti le système de chauffage ou changé la plomberie? Ou encore remplacé portes et fenêtres ou aménagé votre sous-sol? Une nouvelle personne habite-t-elle avec vous?

Au moment de renouveler votre police d'assurance, prenez le temps d'identifier tous les changements survenus à la maison au cours de la dernière année, afin de pouvoir brosser un portrait exact à votre courtier ou à votre agent d'assurance. Vous vous assurez ainsi d'avoir une couverture qui répond à vos besoins et pourriez même faire des économies.



Attention

Votre assurance habitation ne se renouvelle pas automatiquement. Généralement, l'assureur fait parvenir un avis de renouvellement 30 jours avant la date d'échéance du contrat, mais il n'est pas tenu de le faire. Vous n'avez pas reçu d'avis? Les conditions de renouvellement ne vous satisfont pas? Vous pouvez faire modifier votre contrat ou encore essayer de trouver mieux ailleurs. D'une façon ou d'une autre, vous devez informer votre courtier ou agent d'assurance de votre intention de renouveler ou non votre contrat à l'échéance de celui-ci.

La résiliation du contrat

Vous pouvez résilier votre contrat d'assurance en tout temps et pour n'importe quelle raison. À cette fin, vous devez faire parvenir un avis écrit à votre courtier ou à votre agent d'assurance. Celui-ci pourra toutefois vous imposer une pénalité (plus la date d'échéance de votre contrat est éloignée, plus la pénalité sera élevée).

Votre assureur peut lui aussi décider de résilier votre contrat d'assurance, notamment si vous n'avez pas payé votre prime. Dans ce cas, l'assureur doit vous faire parvenir un avis écrit; la résiliation prendra effet 15 jours après la réception de cet avis. L'assureur vous remboursera, s'il y a lieu, une partie de la prime pour la portion non utilisée du contrat.

Vous avez du mal à vous assurer?

Communiquez avec le Centre d'information sur les assurances. Des spécialistes étudieront votre dossier et pourront vous aider à trouver une solution. Ce service est gratuit.

Centre d'information sur les assurances

De Montréal : 514 288-4321

D'ailleurs au Québec : 1 877 288-4321



Régler un sinistre

Nous espérons tous ne jamais subir un sinistre. Mais lorsque cela se produit, il faut suivre certaines étapes. Les voici.

1

Communiquez avec les autorités compétentes (police ou service d'incendie).

2

Si vous avez subi des dommages, il vous faut agir rapidement pour éviter qu'ils ne s'aggravent.

Si vous devez effectuer des réparations temporaires, conservez vos factures et prenez des photos du dommage **avant** de faire les réparations.

Ne faites aucune réparation permanente avant d'en avoir parlé à votre assureur.

3

Appelez votre assureur ou votre courtier le plus tôt possible.

Décrivez les circonstances du sinistre en étant le plus précis possible.

4

Votre maison est-elle inhabitable?

Parlez rapidement à votre assureur afin de connaître les indemnités auxquelles vous avez droit. Demandez une avance de fonds, si nécessaire.

Conservez tous les reçus et les factures des frais engagés à la suite du sinistre pour vous nourrir et vous loger.

Obligation de votre assureur

Votre assureur doit remettre vos biens dans le même état qu'ils étaient avant le sinistre. Par exemple, si le vent a endommagé votre toiture, votre assureur doit faire réparer la partie endommagée, et non la refaire complètement.

Il doit aussi vous indemniser dans les 60 jours suivant la réception de votre déclaration de sinistre ou, s'il en a fait la demande, des renseignements pertinents et des pièces justificatives.

Vous avez subi une perte majeure?

Il est important de suivre le processus de règlement de votre réclamation afin que les montants d'assurance que vous avez achetés soient utilisés comme vous le souhaitez. Surtout dans le cas où le montant de garantie achetée serait inférieur au coût des dommages subis.

Vous auriez alors à faire des choix sur les frais que votre assureur prendrait en charge.

Par exemple, saviez-vous que les frais nécessaires pour nettoyer ou entreposer les biens ou encore, les frais de démolition ou de déblaiement de votre habitation sont payables à même le montant de votre assurance?

5

Préparez votre demande d'indemnité.

Dressez la liste des biens endommagés, détruits ou volés en incluant, si possible, le modèle des appareils, la preuve d'achat, la garantie et le prix. Utilisez l'inventaire de vos biens ou demandez un aide-mémoire à votre assureur afin de vous aider à établir précisément la liste des biens à réparer ou à remplacer.

Photographiez les dommages que vous avez subis. Conservez les biens endommagés ou détruits, à moins qu'ils ne constituent un danger pour votre santé.

6

L'expert en sinistres va communiquer avec vous.

L'expert enquêtera sur les circonstances du sinistre, analysera les documents que vous aurez fournis (le rapport du service de police ou d'incendie, les pièces justificatives, etc.) et vous expliquera la marche à suivre, selon la nature des dommages subis et de la couverture de votre police d'assurance.

7

Réparer, remplacer ou rembourser.

Pour tout bien endommagé, l'assureur a trois possibilités : réparer, remplacer ou rembourser.

Si le bien est réparable, il sera réparé. Sinon, votre assureur procédera à son remplacement ou vous remboursera selon sa valeur au jour du sinistre, et ce, en tenant compte du type de règlement défini dans votre contrat.

8

Vous pouvez vous adresser au fournisseur ou à l'entrepreneur de votre choix.

Toutefois, vous devez en discuter d'abord avec votre assureur afin de vous entendre sur les montants accordés.

Si vous n'êtes pas satisfait de l'offre de règlement de l'assureur, soyez prêt à faire valoir votre point de vue en étant au courant des prix.

Une offre de règlement se négocie

Coordonnées utiles

Pour en savoir plus, vous pouvez consulter les sites Web suivants :

www.infoassurance.ca

un site complet sur les questions d'assurance

www.option-consommateurs.org

le site d'Option consommateurs, une association à but non lucratif qui renseigne et aide des milliers de consommateurs

www.bac-quebec.qc.ca

le site du Bureau d'assurance du Canada

www.gaa.qc.ca

le site du Groupement des assureurs automobiles



Des questions?

Si vous êtes insatisfait du traitement d'une réclamation par votre assureur, vous pouvez vous adresser au Centre d'information sur les assurances. Un expert pourra vous renseigner sur vos droits et vos recours, vous accompagner, intervenir auprès de votre assureur et vous offrir au besoin un service de médiation.

Les agents du Centre d'information sont également disponibles pour répondre à vos questions touchant l'assurance automobile et habitation.

Centre d'information sur les assurances

De Montréal : 514 288-4321

D'ailleurs au Québec : 1 877 288-4321

À propos du Bureau d'assurance du Canada (BAC)

Créé en 1964, le BAC est une association qui regroupe la majorité des assureurs de dommages au pays. Les membres fournissent environ 90 % de l'assurance de dommages (automobile, habitation et entreprise) vendue au Canada. De concert avec ses membres, il s'efforce sans cesse d'aider les consommateurs à mieux comprendre leurs assurances et se veut une source précieuse de renseignements en matière de protections et de garanties, de prévention et de règlement.



À propos d'Option consommateurs

Créée en 1983, Option consommateurs est une association à but non lucratif qui a pour mission de promouvoir et de défendre les droits et les intérêts des consommateurs et de veiller à ce qu'ils soient respectés. Pour ce faire, elle s'intéresse de près aux questions reliées notamment aux pratiques commerciales, aux services financiers, à l'énergie et à l'agroalimentaire. Elle ne craint pas non plus de s'engager dans de nombreux recours collectifs lorsqu'elle le juge utile.





Un argument de poids

Votre service de télécommunications ne répond pas à vos attentes ?

L'augmentation des tarifs d'électricité vous fait frémir ?

Faites-vous les frais de pratiques commerciales abusives ?

Option consommateurs est une association sans but lucratif qui travaille d'arrache-pied pour soulever l'intérêt public et appuyer vos droits afin qu'ils soient respectés.

Contribuez à équilibrer le rapport de force entre les consommateurs et les entreprises de biens et services en devenant membre d'Option consommateurs.

Inscrivez-vous en ligne sur **option-consommateurs.org** ou par la poste à l'adresse suivante :
Option consommateurs
2120, rue Sherbrooke Est
bureau 303
Montréal (Québec) H2K 1C3

Oui, je désire devenir membre d'Option consommateurs

Adhésion + cotisation(s)
(2\$ de part sociale obligatoire)

1 an: 22\$

2 ans: 42\$

Don de charité _____ \$

Je joins un chèque de _____ \$

(un reçu fiscal sera remis pour tout don supérieur à 10\$)

Prénom et nom _____

Adresse _____

Courriel _____

a??urance

Quand il est question d'assurance de dommages ...

De Montréal : 514 288-4321
D'ailleurs au Québec : 1 877 288-4321

www.infoassurance.ca

... faites appel au Centre d'information sur les assurances. Nous sommes là pour répondre à vos questions, mais aussi pour vous conseiller, vous aider à trouver une assurance et à régler un sinistre.

Nous sommes là pour vous : n'hésitez pas à nous appeler!

