

lautorite.qc.ca



Comment choisir votre assurance habitation?



AUTORITÉ  
DES MARCHÉS  
FINANCIERS



## Qui sommes-nous?

---

L'Autorité des marchés financiers est l'organisme mandaté par le gouvernement du Québec pour encadrer le secteur financier québécois et assister les consommateurs de produits et services financiers. Elle veille à la protection du public en appliquant notamment les lois et règlements sur les assurances, les valeurs mobilières (par exemple, les actions et les obligations), les institutions de dépôt (à l'exception des banques) et la distribution de produits et services financiers.

L'Autorité vous propose une série de quatre guides sur vos assurances. Le présent guide vous aidera à choisir les protections adéquates pour votre assurance habitation et à simplifier une éventuelle réclamation. Les autres guides de cette série sont : Comment choisir votre assurance automobile?, Comment choisir vos assurances sur la vie et la santé? et Comment choisir votre assurance voyage?.

### AVIS

L'Autorité, sa direction et son personnel ne sont pas responsables des conséquences d'erreurs qui pourraient avoir été commises dans la rédaction du présent document. Elle 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 juin 2017.  
Le présent document est également disponible sur le site Web de l'Autorité.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2017

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2017

ISBN : 978-2-550-79086-0 (imprimé)

ISBN : 978-2-550-79087-7 (en ligne)

## Table des matières

<b>Comment choisir votre assurance habitation?</b> .....	3
<b>Cinq étapes à suivre pour bien choisir votre assurance habitation</b> ...	5
1. Évaluez vos besoins	
2. Choisissez vos protections	
3. Déterminez si vous avez besoin de protections supplémentaires	
4. Magasinez votre assurance habitation	
5. Faites l'achat de votre assurance habitation	
<b>Quatre sujets importants en assurance habitation</b> .....	16
1. Le renouvellement de votre assurance habitation	
2. La résiliation de votre assurance habitation	
3. S'il vous est difficile de trouver de l'assurance	
4. Le point sur la valeur à neuf	
<b>Que faire en cas de sinistre?</b> .....	19
<b>Que faire en cas de problème avec votre assurance habitation?</b> ..	20

# Comment choisir votre assurance habitation?

---

## Votre assureur habitation peut vous offrir une protection contre certains risques

L'assurance habitation offre une protection financière aux propriétaires et locataires de résidences en cas de sinistre. En plus de couvrir vos biens, la police contient une assurance de responsabilité civile qui peut vous protéger en cas de dommages que vous pourriez causer de façon accidentelle à d'autres personnes.

## Les polices d'assurance ne sont pas toutes pareilles

Le Bureau d'assurance du Canada, une association qui représente les assureurs automobile, habitation et entreprise, propose des modèles de contrats aux assureurs habitation, mais ils ne sont pas adoptés par tous. Plusieurs produits et avenants (protections supplémentaires) sont ainsi proposés sur le marché.

Comment savoir si votre police d'assurance vous procure toute la protection dont vous avez besoin? Suivez les cinq étapes de ce guide pour vous aider à déterminer la bonne couverture et éviter les ennuis en cas de sinistre.

## ÊTES-VOUS PRÊT À FAIRE FACE À L'IMPRÉVU?

Lundi soir, en rentrant du boulot, c'est la panique : votre lave-vaisselle a causé un dégât d'eau majeur dans la cuisine. Pire encore ; les voisins du dessous viennent se plaindre que l'eau a endommagé le plafond de leur unité et même leurs meubles...

### Qui peut vous conseiller en matière d'assurance habitation?

Vous pouvez vous procurer de l'assurance habitation auprès d'un agent ou d'un courtier en assurance de dommages ou en contactant directement certains assureurs et cabinets.

Seuls les agents et courtiers en assurance de dommages sont autorisés à vous conseiller en assurance habitation. Un agent offre les produits d'une seule compagnie d'assurance, tandis qu'un courtier peut vous offrir les produits de plusieurs assureurs.

Qu'il soit agent ou courtier, votre représentant évaluera d'abord vos besoins et vous conseillera par la suite pour choisir l'assurance qui vous convient.

### Savez-vous ce qui est couvert ou non?

Parmi les éléments suivants, lesquels sont généralement couverts par une police d'assurance propriétaire occupant?

Votre piscine extérieure...	Pas couverte. Il faut ajouter un avenant.
Votre cinéma-maison...	Couvert.
Votre tableau de Jean-Paul Lemieux...	Couvert, mais il y a des limitations*.
Votre collection de disques vinyles...	Couverte, mais il y a des limitations*.
Les biens de votre nouveau conjoint ou nouvelle conjointe...	Probablement non couverts. Contactez votre assureur pour planifier les couvertures additionnelles.
Votre chien...	Couvert, mais il y a des limitations*. Vous pourriez aussi être protégé en cas de dommages causés à d'autres par votre chien**.

\* Voir les limitations en page 10

\*\* Attention ! Certains assureurs refuseront d'assurer votre habitation et votre responsabilité civile en présence de certains animaux ou de chiens de certaines races. Renseignez-vous dès maintenant auprès de votre assureur.



# Cinq étapes à suivre pour bien choisir votre assurance habitation

---

Dans les pages qui suivent, nous vous proposons cinq étapes pour choisir l'assurance habitation qui vous convient.

1.

Évaluez vos besoins

## Que possédez-vous?

Faire un inventaire de vos biens est la façon la plus précise de déterminer le montant d'assurance nécessaire pour couvrir vos biens meubles. Le principe est le suivant: on indique, pièce par pièce, chaque article qui s'y trouve et son prix d'achat approximatif. On n'oublie pas les vêtements, la literie, la vaisselle et les autres items qui s'accumulent au fil des années. Dans une autre colonne, on indique la somme requise pour remplacer le bien volé ou endommagé. La somme totale de cette colonne constitue le montant d'assurance que vous pourriez prendre.

### **L'inventaire de vos biens, un guide utile en cas de sinistre**

Si vous conservez votre inventaire à l'abri, vous aurez un document fort utile à présenter à votre assureur en cas de sinistre. Pour ce faire, il est suggéré de compléter votre inventaire avec des photos ou une vidéo et des preuves d'achat.

## Évaluez le coût de reconstruction de votre maison



Sachez qu'en cas de sinistre, les contrats d'assurance propriétaires occupants offrent deux types d'indemnisation : la valeur au jour du sinistre (la valeur dépréciée de votre maison) et le coût de réparation ou de reconstruction sans dépréciation (la valeur à neuf).

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 vos besoins en matière d'assurance valeur à neuf. Ce montant pourrait s'avérer insuffisant pour reconstruire une maison de A à Z.

Un évaluateur professionnel peut déterminer avec précision le coût de reconstruction de votre résidence. La plupart des consommateurs se fient toutefois à une évaluation sommaire faite par l'assureur à l'aide d'un questionnaire détaillé sur les caractéristiques de leur maison. Bien que non spécialiste en évaluation, votre agent ou courtier d'assurance peut vous assister pour remplir le questionnaire et établir un montant d'assurance.

## Informez-vous sur le coût de reconstruction bonifié sans déduction pour la dépréciation

Marc a assuré sa maison avec ToutNouveau Assurance. Il a choisi un montant d'assurance de 200 000 \$ correspondant à celui proposé par son assureur après une évaluation du coût de reconstruction de sa maison. Deux mois plus tard, la maison s'embrase à la suite d'un défaut électrique. C'est une perte totale! Des évaluateurs professionnels évaluent le coût de reconstruction de la maison à 220 000 \$. Si Marc bénéficie du coût de reconstruction bonifié sans déduction pour la dépréciation, il pourra compléter la reconstruction de sa maison et recevoir une pleine indemnité de son assureur.

Dans le cadre de cette option, votre assureur s'engage à rembourser le coût réel des travaux de reconstruction de votre maison, jusqu'à concurrence d'un pourcentage en surplus du montant d'assurance. Certains assureurs proposent à certains de leurs assurés d'ajouter cette protection par un avenant (une modification au contrat), alors que d'autres l'incluent automatiquement. Informez-vous!



## Choisir un montant d'assurance

### **Vous êtes locataire?**

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

Il n'est pas rare de voir les locataires sous-évaluer leurs besoins en assurance. Songez au coût de remplacement de vos électroménagers, du mobilier de la cuisine, de la chambre et du salon, en plus de l'ordinateur et des appareils électroniques. N'oubliez pas d'inclure les vêtements, la literie, la batterie de cuisine et les articles de sport...

Vous possédez peut-être plus de biens que vous ne le croyez!

### **Vous êtes propriétaire?**

Votre agent ou courtier d'assurance peut vous assister dans le calcul du montant d'assurance requis pour reconstruire votre maison. Il peut aussi vous aider à vérifier si la couverture projetée pour vos biens meubles est suffisante. Un inventaire des biens peut aussi s'avérer utile pour ce faire.

## Vos enfants quittent la maison; leurs besoins en assurance sont-ils couverts?

Si vos enfants pensent ne pas avoir besoin d'une assurance habitation, rappelez-leur que l'assurance responsabilité civile pourrait leur éviter des ennuis financiers. Ils pourraient en effet être tenus responsables de dommages causés au bâtiment ou à d'autres personnes\*.

## L'assurance des étudiants

Si votre enfant poursuit des études à plein temps et qu'il demeure à votre charge, votre police d'assurance prévoit déjà une protection pour ses biens et sa responsabilité civile. Contactez votre assureur pour savoir si des conditions s'appliquent et si vos montants d'assurance sont suffisants.

\* Voir les explications sur la couverture en responsabilité civile à la page 9

## Vous êtes propriétaire d'un condo?

Le bâtiment et les parties communes de l'immeuble sont couverts par la police d'assurance de la copropriété. Pour votre part, vous devez choisir le montant d'assurance requis pour couvrir vos biens meubles.

Votre assureur inclura un montant d'assurance pour couvrir les améliorations qui ont été apportées à votre condo et qui ne sont pas couvertes par l'assurance du bâtiment. Assurez-vous que ce montant est suffisant pour couvrir le revêtement de plancher ajouté l'an dernier ou les nouvelles armoires de cuisine, par exemple.

## Le saviez-vous?

Les dégâts d'eau\* constituent la première cause de réclamation en assurance habitation au Québec.

Source : Bureau d'assurance du Canada.

\* Voir l'encart sur les dégâts d'eau à la page 12

## Deux grands types de protections

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

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

### BASEBALL DE SALON

Vos deux jeunes entament une partie de baseball dans le salon alors que vous dormez encore. Résultat : votre tout nouveau téléviseur haut de gamme est frappé de plein fouet par une balle courbe. Dégâts : 2 200 \$. Les dommages seront couverts si vous avez acheté une formule « tous risques » pour le contenu, mais pas si vous n'avez acheté qu'une formule de base, à risques énumérés.



La **formule 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, l'inondation et les glissements de terrain demeurent exclus dans les deux types de contrats.

## Le saviez-vous?

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

## Choisissez un montant de protection en responsabilité civile

Vous pouvez être tenu responsable des dommages que vous, vos enfants ou vos animaux causez accidentellement aux autres. L'assurance responsabilité civile s'avère fort pratique quand on considère les conséquences financières que peut avoir un simple accident.

Les assureurs offrent généralement des montants d'assurance responsabilité civile variant de 1 à 5 millions de dollars. Voyagez-vous souvent à l'extérieur du pays? Avez-vous des enfants ou un chien? Selon vos besoins, votre agent ou votre courtier pourrait vous proposer d'augmenter le montant de votre couverture.

## DES VACANCES GÂCHÉES

En vacances à Cape Cod avec son chien, Cassandra ne remarque pas que celui-ci a réussi à détacher 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.

### 3.

## Déterminez si vous avez besoin de protections supplémentaires

### Attention aux limitations

Votre agent ou courtier d'assurance devrait vérifier si vous possédez des biens susceptibles de faire l'objet de limitations à votre contrat et vous proposer une assurance complémentaire (un avenant) au besoin.

Le montant des limitations peut varier d'un assureur à l'autre. Nous reproduisons, au tableau suivant, quelques-unes des limitations suggérées par le Bureau d'assurance du Canada (des assureurs peuvent offrir des limitations plus élevées).

Biens visés	Limitation
Les billets de banque et la monnaie	200 \$
Les bateaux, les logiciels, les animaux, le vin, les bicyclettes	1 000 \$
Les bijoux (limitation applicable en cas de vol seulement)	1 000 \$
Les disques vinyles (limitation applicable en cas de vol seulement)	1 000 \$
Les tracteurs de jardin et souffleuses à neige	5 000 \$

Cette liste n'est pas exhaustive. Prenez le temps de vérifier la liste des biens faisant l'objet d'une limitation à votre contrat. Possédez-vous des biens de nature particulière, comme une collection, des antiquités, ou des biens de grande valeur?



Vérifiez si ces biens seraient couverts adéquatement en cas de sinistre. Si ce n'est pas le cas, votre agent ou courtier pourrait vous offrir une protection supplémentaire sous forme d'avenant.

### Vous offrez votre résidence en location?

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 éviter des problèmes en cas de réclamation.

## Vous avez un bureau à la maison?

Le fait d'exercer une activité professionnelle dans votre maison doit être mentionné à votre assureur, et ce, même si vous ne voyez pas en quoi cela peut affecter votre assurance. Votre agent ou courtier d'assurance vous conseillera quant aux ajustements à faire à votre couverture de biens et de responsabilité civile.

Si vous ne divulguez pas cette information, une réclamation éventuelle à votre assureur pourrait être refusée au total ou partiellement, même si la réclamation n'a aucun lien avec votre activité professionnelle.

## Vous possédez un chalet, un bateau?

Votre chalet est un immeuble à part entière qui doit faire l'objet d'une assurance distincte. Contactez votre assureur.

Quant à votre bateau ou votre embarcation, il y a une limitation au contrat (1 000 \$ ou plus selon votre assureur). Toutefois, si la taille de votre bateau dépasse une certaine longueur et si la force du moteur ou des moteurs combinée dépasse une certaine puissance, vous devez vous procurer de l'assurance supplémentaire, en particulier pour la responsabilité civile. Vérifiez les limitations à votre contrat.

## 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 tous couverts. À ce sujet, voir l'encadré à la page suivante.

## La protection contre le tremblement de terre

Saviez-vous que la probabilité qu'un tremblement de terre de forte magnitude frappe le Québec dans le corridor Québec-Montréal-Ottawa au cours des cinquante prochaines années est de 5% à 15%?\*

Il ne s'agit pas d'un risque couvert au contrat d'assurance habitation. On peut toutefois obtenir cette protection en achetant un avenant chez son assureur.

\*Source : Rapport annuel sur les institutions financières 2015, Autorité des marchés financiers

Votre agent ou courtier d'assurance peut vous proposer une série d'avenants :

- Pour ajouter une protection à votre contrat;
- Pour éliminer complètement ou en partie certaines exclusions de votre contrat.

Par exemple, il pourra vous proposer un avenant couvrant votre piscine hors terre ou pour couvrir le risque d'un tremblement de terre. L'étendue de la couverture et le choix des avenants peuvent différer d'un assureur à l'autre.

Il existe des exclusions pour lesquelles il est impossible de vous protéger, comme les glissements de terrain et les dommages résultant d'une guerre ou d'actes terroristes.

## 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**

Toutefois, 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.

Des assureurs offrent aussi de couvrir les frais de démolition et de remise en état des lieux nécessaires pour réparer l'entrée d'eau (tuyau qui relie votre maison au système d'aqueduc de la ville ou à un puits artésien) suivant un bris de celle-ci.

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

**Cette vérification est importante pour éviter les mauvaises surprises en cas de réclamation.**

Les écarts de prix peuvent être très importants d'un assureur à l'autre. C'est pourquoi vous pouvez possiblement économiser en « magasiner » votre assurance chaque année. Si vous le faites par téléphone, évitez les malentendus et précisez que vous ne recherchez qu'une soumission.

## Les facteurs qui influencent votre prime d'assurance

Que vous soyez locataire ou propriétaire, le montant de la prime que vous devez payer à votre assureur tient compte de plusieurs facteurs. Parmi ceux-ci :

- Le nombre d'unités de logement
- L'année de construction du bâtiment
- Les protections choisies
- Le système de chauffage principal (au bois, à l'électricité, etc.) et auxiliaire
- la proximité d'une borne-fontaine

## Comment payer moins cher?

Plusieurs stratégies pourraient vous aider à réduire le montant de votre prime d'assurance habitation :

- Prenez le temps de magasiner votre assurance. Les primes peuvent varier d'un assureur à l'autre.
- Des rabais sont souvent offerts si vous assurez à la fois votre automobile et votre habitation auprès du même assureur. Informez-vous!
- Certains assureurs vous offriront un rabais si votre maison est dotée d'un système d'alarme. Demandez à connaître le montant de ce rabais avant l'installation.
- Augmentez le montant de la franchise si vous en avez les moyens et que cela vous permet d'économiser une somme qui vous semble intéressante.

## Comparer des pommes...

Bien qu'une prime d'assurance habitation puisse varier considérablement d'un assureur à l'autre, assurez-vous de bien comparer les mêmes protections. Une formule de base coûte moins cher qu'une formule tous risques. Les montants d'assurance et les avenants ont aussi une grande importance dans la facture finale.

## L'IMPORTANCE DE FAIRE LES BONNES DÉCLARATIONS

Vous devez déclarer à l'assureur toute situation qui pourrait l'influencer dans sa décision de vous assurer ou d'établir la prime. Des exemples? Vous possédez un animal, avez un casier judiciaire, exercez une profession particulière ou avez déjà eu une demande d'assurance habitation refusée.

Vous pensez économiser sur la prime d'assurance en ne divulguant pas une telle information? L'assureur pourrait refuser de vous indemniser à la suite d'une réclamation, et ce, même si le sinistre n'a aucun lien avec votre omission. De plus, vous pourriez avoir de la difficulté par la suite à vous assurer.

En cas de doute à savoir s'il vous faut déclarer une information, vérifiez auprès de votre agent ou courtier d'assurance ou contactez l'Autorité des marchés financiers.

## Même lieu, différentes primes

Chantal et Julie habitent toutes les deux le même immeuble, soit un appartement d'un duplex situé en banlieue. Elles s'assurent pour un montant semblable. Ne devraient-elles pas payer sensiblement la même prime d'assurance?

Pas nécessairement! L'assureur de Chantal lui accorde un rabais, car elle est âgée de plus de 55 ans. En plus, son logement est muni d'un système d'alarme relié à une centrale. Quant à Julie, sa police comprend un avenant pour son matériel de bureau et elle a choisi une plus petite franchise en cas de réclamation.





Vous avez trouvé le type d'assurance habitation qui convient à vos besoins. Avant de conclure, faites les vérifications qui suivent :

- Vérifiez si votre assureur et le représentant sont inscrits au registre de l'Autorité des marchés financiers pour vendre de l'assurance habitation. Vous pouvez le faire en téléphonant au Centre d'information ou en consultant le registre sur le site Web de l'Autorité.
- Vérifiez ensuite si on a répondu à toutes vos questions et revu l'ensemble de vos besoins. Confirmez les montants d'assurance et les protections choisies.

## Dix points à vérifier lors de l'achat de votre police d'assurance habitation

- Les montants d'assurance sont-ils conformes à mes besoins?
- Ai-je choisi une formule de base ou une formule tous risques? Quelle est la différence de prix entre les deux?
- Quel est le montant de la franchise? De combien puis-je faire diminuer ma prime en augmentant ma franchise?
- Suis-je admissible à d'autres rabais?
- Est-ce que je possède des biens qui sont sujets à des limitations dans le contrat?
- Est-ce que les biens de toutes les personnes qui habitent ma résidence sont couverts et qu'en est-il de leur responsabilité civile?
- Comment puis-je couvrir ma piscine, mon spa, mon sauna ou mon bureau à la maison?
- Est-ce que je bénéficie de la valeur à neuf?
- Ai-je besoin d'une protection supplémentaire pour les dégâts d'eau (ex. : la crue des eaux, le refoulement d'égouts ou une infiltration par les fondations ou le toit), les tremblements de terre, les débordements ou les fuites de mazout?
- Ai-je bien donné toutes les informations sur ma situation à mon assureur?

# Quatre sujets importants en assurance habitation

---

## 1. Le renouvellement de votre assurance habitation

Un contrat d'assurance habitation ne se renouvelle pas automatiquement. 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 contrat (prime et avenants), mais aussi si vos besoins n'ont pas évolué. 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 ne souhaitez pas renouveler votre police? Avisez votre assureur par écrit avant la date d'échéance de votre contrat.

## 2. La résiliation de votre assurance habitation

Peu importe la raison, vous pouvez résilier (soit mettre fin) votre police d'assurance en avisant votre assureur par écrit. La résiliation a lieu dès la réception de l'avis. Vous devrez alors assumer une pénalité qui pourra varier selon le temps restant au contrat.

Notez que votre assureur a également la possibilité de résilier votre contrat, mais 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.



### 3. S'il vous est difficile de trouver de l'assurance

Les raisons peuvent être diverses : votre immeuble est âgé, non rénové, vous avez présenté de nombreuses réclamations dans le passé ou vous avez eu de la difficulté à payer vos primes.

Aucune loi n'oblige un assureur à vous assurer. Le Bureau d'assurance du Canada a toutefois mis en place un mécanisme d'accès à l'assurance habitation et peut vous accompagner dans cette démarche.

### 4. Le point sur la valeur à neuf

La plupart des polices d'assurance prévoient que, si un bien est endommagé à la suite d'un sinistre couvert, vous aurez droit à son remplacement (à moins qu'il ne soit réparable). Afin de savoir si vous avez droit à la valeur à neuf, consultez votre contrat ou communiquez avec votre assureur.

Il y a toutefois certains cas où la valeur à neuf n'est pas applicable, par exemple si vous ne remplacez pas le bien en question. Dans ce cas, vous aurez droit à la valeur du bien au jour du sinistre, c'est-à-dire au coût de remplacement du bien, moins la dépréciation. S'il s'agit d'une œuvre d'art ou d'une antiquité, vous aurez droit à la valeur de l'évaluation.





## CONSTRUCTION? RÉNOVATIONS? AVISEZ VOTRE ASSUREUR!

- Des exclusions supplémentaires peuvent s'appliquer lorsqu'un bâtiment est en cours de construction (par exemple, le bris des vitres et le vandalisme ne sont pas couverts).
- Vous aurez peut-être à revoir les protections ou les montants d'assurance.

## Vous quittez votre maison ou votre logement?

- Si vous déménagez, informez-en votre assureur à l'avance afin d'ajuster vos protections à la nouvelle adresse. Votre prime pourrait être modifiée.
- Si vous quittez une maison pour ne plus y revenir, par exemple lorsque vous déménagez alors que vous n'avez pas encore vendu votre ancienne résidence, vous devez maintenir une couverture, mais des exclusions importantes s'appliquent. Informez-vous auprès de votre assureur.
- Si vous quittez votre résidence durant quelques jours pendant la période de chauffage, par exemple pour des vacances dans le Sud, vous devez prendre certaines précautions. Votre assureur pourrait vous offrir deux possibilités :
  - Prendre les moyens pour qu'une personne vienne régulièrement, possiblement chaque jour, pour s'assurer que le chauffage fonctionne;
  - Couper l'eau et vidanger toutes les installations sanitaires et tous les appareils de votre maison susceptibles d'être endommagés par le gel.

Pour ne pas perdre votre droit à une réclamation, ne prenez pas de risque et vérifiez les conditions exactes à respecter en contactant votre assureur.

# Que faire en cas de sinistre?

---

En cas de sinistre, vous devez prévenir votre courtier ou votre assureur le plus rapidement possible. Il vous indiquera comment réclamer et si vous devez poser des gestes immédiatement, pour sécuriser les lieux par exemple.

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.

Vous devrez fournir à votre assureur toutes les pièces justificatives (reçus, factures, manuels d'utilisation d'appareils, par exemple) nécessaires pour démontrer votre perte et répondre à ses questions sur les circonstances entourant le sinistre.

De son côté, l'assureur a l'obligation de vous indemniser – ou de vous aviser de son refus de le faire – au plus tard 60 jours après avoir reçu votre avis de sinistre et l'ensemble de vos pièces justificatives.



## EN CAS DE SINISTRE :

- Avisez la police si vous êtes victime d'un acte criminel (incendie, vol, vandalisme).
- Faites les réparations urgentes temporaires pour éviter que les dommages ne s'aggravent et conservez les factures. Attendez l'accord de votre assureur pour faire une réparation permanente.
- Avisez votre courtier ou votre assureur le plus rapidement possible.
- 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.
- Conservez les biens endommagés pour permettre à votre assureur de les voir.
- L'assureur assignera un expert en sinistre à votre dossier. Ce dernier est à l'emploi de l'assureur. Vous pouvez choisir d'engager à vos frais un expert en sinistre indépendant qui traitera avec celui de l'assureur. Vérifiez auparavant qu'il est bien inscrit auprès de l'Autorité des marchés financiers.
- Votre réclamation doit inclure seulement les biens endommagés ou volés et ceux-ci doivent être évalués à leur juste valeur. Une déclaration mensongère peut vous faire perdre tout droit à une indemnité. Vous pourriez aussi devoir trouver un nouvel assureur.

## Que faire en cas de problème avec votre assurance habitation?

---

Tentez d'abord de vous entendre avec votre assureur, votre courtier ou votre expert en sinistre indépendant. Si les choses ne se règlent pas, plusieurs recours s'offrent à vous. En tout temps, communiquez d'abord avec l'Autorité des marchés financiers, l'organisme responsable d'encadrer les marchés financiers au Québec. Des agents d'information peuvent vous donner l'heure juste sur vos droits et responsabilités en lien avec votre contrat d'assurance.



## L'Autorité des marchés financiers

L'Autorité offre un service de traitement des plaintes et d'assistance aux consommateurs de produits et services financiers. Un agent du Centre d'information peut vous indiquer comment porter plainte auprès de l'assureur, du courtier ou de l'expert en sinistre avec lequel vous avez fait affaire.

Sur réception de votre plainte, l'assureur, le courtier ou l'expert en sinistre a l'obligation de la traiter et de vous aviser par écrit du résultat de l'examen de votre dossier. Si vous êtes insatisfait de la façon dont la plainte est traitée ou du règlement offert, vous pouvez demander le transfert de votre dossier à l'Autorité.

L'Autorité analysera votre dossier et évaluera si elle peut vous offrir des services de médiation (règlement à l'amiable). Ce service est gratuit pour les consommateurs, mais il ne peut se faire qu'avec la collaboration volontaire de l'assureur. Il peut s'agir d'une solution alternative permettant aux parties d'arriver à un règlement plutôt que d'entreprendre des procédures juridiques.









**AUTORITÉ  
DES MARCHÉS  
FINANCIERS**

## Pour joindre l'Autorité des marchés financiers

### QUÉBEC

Place de la Cité, tour Cominar  
2640, boulevard Laurier, bureau 400  
Québec (Québec) G1V 5C1

### MONTRÉAL

800, square Victoria, 22<sup>e</sup> étage  
C.P. 246, tour de la Bourse  
Montréal (Québec) H4Z 1G3

### CENTRE D'INFORMATION

Québec : 418 525-0337  
Montréal : 514 395-0337  
Autres régions : 1 877 525-0337

Vous pouvez aussi consulter  
le site Web de l'Autorité  
des marchés financiers :  
[lautorite.qc.ca](http://lautorite.qc.ca)



Site jeunesse :  
[tesaffaires.com](http://tesaffaires.com)