

L'ACCES A L'ASSURANCE AUTO ET HABITATION : un enjeu ?

Rapport final du projet de recherche
présenté au Bureau de la consommation
d'Industrie Canada



Juin 2010

Rapport publié par :



6226 rue Saint-Hubert,
Montréal (Québec) H2S 2M2

Téléphone : 514-521-6820
Sans frais : 1 888 521-6820
Télécopieur : 514-521-0736

union@consommateur.qc.ca
www.consommateur.qc.ca/union

Membres d'Union des consommateurs

ACEF Abitibi-Témiscamingue
ACEF Amiante – Beauce – Etchemins
ACEF de l'Est de Montréal
ACEF de l'Île-Jésus
ACEF de Lanaudière
ACEF Estrie
ACEF Grand-Portage
ACEF Montérégie-est
ACEF du Nord de Montréal
ACEF Rive-Sud de Québec
ACQC
Membres individuels

Rédaction du rapport

- Union des consommateurs.

Recherche

- Simon Carreau et Marc-Olivier Moisan-Plante

Avec la collaboration

- Du Comité finances personnelles et endettement

Direction de rédaction

- Me Marcel Boucher

ISBN 978-2-923405-41-4



Union des consommateurs est membre de l'Organisation internationale des consommateurs (OI), une fédération regroupant 234 membres en provenance de 113 pays.

L'usage du masculin, dans ce rapport, a valeur d'épicène.

Union des consommateurs remercie Industrie Canada pour l'aide financière accordée à ce projet. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Industrie Canada ou du Gouvernement du Canada.

© Union des consommateurs — 2010

TABLE DES MATIERES

UNION DES CONSOMMATEURS, la force d'un réseau	5
INTRODUCTION.....	6
Accès à l'assurance habitation.....	6
Accès à l'assurance automobile, une situation moins problématique ?.....	7
1. HISTOIRE ET EVOLUTION DES ASSURANCES	11
1.1 Historique.....	11
1.2 Vue d'ensemble	12
1.3 Différents types d'assurances	13
A) <i>Assurances de dommages.....</i>	<i>14</i>
2. L'ASSURANCE AU CANADA.....	15
2.1 Encadrements au fédéral et au provincial	15
2.2 Assurance automobile – Les programmes provinciaux.....	16
A) <i>Alberta</i>	<i>17</i>
B) <i>Colombie-Britannique</i>	<i>17</i>
C) <i>Île-du-Prince-Édouard</i>	<i>18</i>
D) <i>Manitoba.....</i>	<i>19</i>
E) <i>Nouveau-Brunswick.....</i>	<i>19</i>
F) <i>Nouvelle-Écosse.....</i>	<i>20</i>
G) <i>Nunavut.....</i>	<i>20</i>
H) <i>Ontario.....</i>	<i>21</i>
I) <i>Québec</i>	<i>22</i>
J) <i>Saskatchewan</i>	<i>22</i>
K) <i>Terre-Neuve-et-Labrador.....</i>	<i>23</i>
L) <i>Territoires du Nord-Ouest.....</i>	<i>24</i>
M) <i>Yukon</i>	<i>24</i>
2.3 Catégorisation de conducteurs estimés plus à risque au Canada et discrimination	29
A) <i>Critères basés sur des caractéristiques de la personne.....</i>	<i>29</i>
B) <i>Contexte ontarien et québécois.....</i>	<i>31</i>
C) <i>Base actuarielle</i>	<i>32</i>
D) <i>Solutions de rechange.....</i>	<i>33</i>
2.4 L'AMF et l'encadrement de l'assurance automobile au Québec	34
2.5 Cadre réglementaire de l'assurance habitation	36
2.6 Mécanismes d'accès à l'assurance au Canada.....	38
A) <i>Mécanisme d'accès à l'assurance habitation</i>	<i>39</i>
B) <i>Performance de l'industrie de l'assurance de dommage.....</i>	<i>41</i>
C) <i>Équation assurantielle</i>	<i>42</i>
D) <i>Résultats de l'assurance automobile.....</i>	<i>43</i>
E) <i>Résultats de l'assurance dommage au Canada.....</i>	<i>44</i>
2.7 Revue des principales données et études sur la question de l'accès à l'assurance habitation	48
A) Qui sont les non-assurés?	55

2.8	Que retenir de toutes ces données ?	57
	A) Niveau de revenu	57
	B) Locataire ou propriétaire.....	58
	C) Pourquoi certains ménages ne sont-ils pas assurés?	58
3.	NOTRE ENQUETE	67
3.1	Profil des répondants	67
3.2	Raisons de ne pas être assuré	68
4.	REVUE DES MESURES ET INTERVENTIONS POSSIBLES POUR ACCROITRE L'ACCES A L'ASSURANCE	73
4.1	Accès à l'assurance aux États-Unis	73
4.2	Assurance et accès en France	75
4.3	Accès à l'assurance habitation en Angleterre	77
4.4	Un fond d'indemnisation pour le Québec	79
4.5	Accroître la transparence du marché de l'assurance par l'utilisation de données géocodées	79
5	LA POSITION ET LE POINT DE VUE DE L'INDUSTRIE	82
	CONCLUSIONS	83
	RECOMMANDATIONS	86
	MÉDIAGRAPHIE	88
	ANNEXE 1 Rapport de léger marketing préparé pour Union des consommateurs	96

UNION DES CONSOMMATEURS, la force d'un réseau

Union des consommateurs est un organisme à but non lucratif qui regroupe plusieurs Associations coopératives d'économie familiale (ACEF), l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC) ainsi que des membres individuels.

La mission d'Union des consommateurs est de représenter et défendre les droits des consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste. Les interventions d'Union des consommateurs s'articulent autour des valeurs chères à ses membres : la solidarité, l'équité et la justice sociale, ainsi que l'amélioration des conditions de vie des consommateurs aux plans économique, social, politique et environnemental.

La structure d'Union des consommateurs lui permet de maintenir une vision large des enjeux de consommation tout en développant une expertise pointue dans certains secteurs d'intervention, notamment par ses travaux de recherche sur les nouvelles problématiques auxquelles les consommateurs doivent faire face; ses actions, de portée nationale, sont alimentées et légitimées par le travail terrain et l'enracinement des associations membres dans leur communauté.

Union des consommateurs agit principalement sur la scène nationale, en représentant les intérêts des consommateurs auprès de diverses instances politiques, réglementaires ou judiciaires et sur la place publique. Parmi ses dossiers privilégiés de recherche, d'action et de représentation, mentionnons le budget familial et l'endettement, l'énergie, les questions liées à la téléphonie, la radiodiffusion, la télédistribution et l'inforoute, la santé, l'alimentation et les biotechnologies, les produits et services financiers, les pratiques commerciales, ainsi que les politiques sociales et fiscales.

Finalement, dans le contexte de la globalisation des marchés, Union des consommateurs travaille en collaboration avec plusieurs groupes de consommateurs du Canada anglais et de l'étranger. Elle est membre de l'*Organisation internationale des consommateurs* (CI), organisme reconnu notamment par les Nations Unies.

INTRODUCTION

Les assurances de dommages (habitation et automobile) sont offertes pour assurer la sécurité financière en cas d'incendie, de vol, d'accident ou de poursuite et pour garantir ainsi la paix d'esprit. Elles peuvent, selon le revenu du ménage, accaparer une part importante du budget familial.

Les conséquences d'un vol, d'un incendie ou d'une inondation peuvent être dévastatrices pour un ménage. Celui-ci peut y laisser une partie, voire la totalité de ce qu'il possède, et se retrouver à la rue. Les coûts de relogement temporaire et permanent, le remplacement des biens personnels, voire de la maison, sont tellement élevés qu'à peu près personne ne peut y faire face qu'avec son épargne ou ses entrées de revenus courants sans subir de baisse radicale de niveau de vie et une explosion de son endettement. Une assurance habitation est une protection contre ce genre de situation catastrophique. Le ménage assuré se verra, en cas de sinistre, indemnisé pour les pertes subies du fait de cet accident. Qui plus est, l'assurance habitation protège également contre d'éventuelles réclamations en responsabilité civile, c'est-à-dire contre une réclamation par un autre partie (un voisin, par exemple) qui aurait subi un dommage du fait d'un accident ou d'un sinistre (ex : une chute dans l'escalier ou un incendie) qui se serait produit ou aurait eu son origine dans l'habitation de l'assuré.

Sur les routes, les risques, les coûts et les conséquences d'un accident automobile sont tels que pratiquement toutes les juridictions des pays développés ont rendu l'assurance responsabilité civile obligatoire pour l'émission d'un permis de conduire un véhicule automobile¹. En habitation, les prêteurs hypothécaires, afin de protéger leur investissement, exigent que le logement dont ils financent l'achat soit couvert par une assurance. Pour tous les autres ménages canadiens, se procurer une assurance habitation est une « question de choix ».

ACCES A L'ASSURANCE HABITATION

Étant donné que l'assurance habitation apparaît comme étant d'une importance élémentaire pour la protection de la sécurité financière et même psychologique, comment se fait-il qu'il y ait encore et toujours des ménages qui ne soient pas assurés? La question est d'autant plus importante que le fait qu'une partie de la population ne soit pas assurée entraîne aussi certaines conséquences dont nous faisons collectivement les frais ; il y a en effet des coûts économiques et sociaux à ce que des gens se retrouvent à la rue après avoir vu leur patrimoine partir en fumée. Si un sinistre important devait frapper un secteur où il y a beaucoup de ménages non-assurés, c'est aussi l'ensemble de la population qui risque de devoir payer la note de la relocation et du dédommagement des sinistrés.

Pourquoi donc certains ménages ne sont-ils pas assurés? Les Canadiens ont-ils tous accès à des assurances habitation et automobile, à prix raisonnable? Combien d'entre eux ne

¹ Avec les exceptions notoires du New Hampshire, de la Virginie et de l'Afrique du Sud.

Sur le sujet, voir la page Wikipédia qui recense la situation prévalant dans plusieurs pays, et qui fournit des liens vers les autorités ou les législations nationales : **WIKIPEDIA**, « Vehicle Insurance », *Wikipedia : the free encyclopedia*, sans lieu, dernière modification : 13 mars 2010, [En ligne] http://en.wikipedia.org/wiki/Vehicle_insurance (page consulté le 18 mars 2010).

contractent pas d'assurance pour leur domicile ou leur véhicule? Est-ce par choix, ou par contrainte? Y a-t-il des obstacles empêchant certains ménages de se procurer une assurance? Les Canadiens ont-ils accès à de l'assurance habitation qui soit abordable? Ultimement, comment peut-on augmenter l'accès à l'assurance habitation et faire en sorte que davantage de ménages soient protégés? Ce sont les questions auxquelles cette recherche vise à s'attaquer.

Le projet de recherche initial portait sur l'accès à l'assurance automobile et habitation. Toutefois, lors des recherches préliminaires, il est vite apparu que rien n'indiquait qu'il existe un problème d'accès à l'assurance automobile. Inversement, comme nous le verrons, il y a bel et bien un problème d'accès à l'assurance habitation. Nous avons donc résolu de nous concentrer, pour ce qui est des questions d'accès à l'assurance, au seul domaine de l'assurance habitation. Nous n'avons pas pour autant résolu d'écarter totalement de notre recherche l'étude de la question de l'assurance automobile. Les deux domaines répondent de logiques semblables et l'étude du marché de l'assurance automobile, du cadre juridique qui l'habilite, des pratiques qui y ont cours, notamment en matière d'encadrement du marché, permet certainement de nourrir une meilleure compréhension de la situation et de possibilités en assurance habitation.

Après un bref historique des assurances, le premier chapitre de notre rapport, dressera un portrait de l'industrie des assurances automobile et habitation, ainsi que du cadre juridique et du mode de régulation auquel est soumise cette industrie². Nous y aborderons la situation qui prévaut dans les juridictions canadiennes.

Le chapitre 2 proposera une revue de la littérature et des données disponibles sur les questions de l'accès à l'assurance habitation et du niveau de couverture des Canadiens. Ce sera l'occasion d'étudier les facteurs qui déterminent le niveau de couverture des différentes populations, et de discuter les interprétations du phénomène.

Par la suite, au chapitre 3, nous présenterons les résultats de notre propre enquête, par le biais de laquelle nous avons tenté de mieux comprendre les causes de la non-assurance en procédant à des entrevues avec des individus non-assurés.

Le chapitre 4 fera état de nos recherches sur les mesures qui pourraient être envisagées afin d'accroître l'accès à l'assurance habitation. Ces recherches ont porté sur ce qui s'est fait en ce sens en matière d'assurances habitation et automobile en Europe et aux États-Unis. Ce sera l'occasion d'identifier des meilleures pratiques en matière d'accès à l'assurance. Enfin, un court chapitre fera état de la réaction des représentants de l'industrie de l'assurance à nos recherches.

ACCES A L'ASSURANCE AUTOMOBILE, UNE SITUATION MOINS PROBLEMATIQUE ?

Dès l'étape de nos recherches préliminaires, nous sommes assez rapidement venus à la conclusion qu'il n'y avait pas de problème apparent d'accès à l'assurance automobile. La littérature en tout genre et de toute provenance sur l'assurance ne soulève pas d'éléments qui laisseraient croire qu'un quelconque segment de la population est effectivement privé de l'accès à l'assurance automobile. La première explication est bien simple : pour conduire un véhicule

² Régulation au sens de « de régler un mouvement, un débit ». Maintien en équilibre du fonctionnement d'un système complexe et structuré.

automobile, tout conducteur doit obligatoirement, au Canada, être protégé par une assurance minimale pour responsabilité civile. Il y a bien sûr des différences à l'échelle canadienne concernant les niveaux minimum de couverture exigée, pour les dommages corporels et matériels, du type d'assurance (sans égard à la faute ou de type responsabilité délictuelle; assurance privée ou régime public), ce qui entraîne des différences de coût et de couverture d'indemnisation entre les différentes provinces et territoires, mais le fait demeure : tout conducteur doit être assuré, à défaut de quoi il s'expose à des sanctions administratives et des amendes très sévères. Il ne faut donc pas s'étonner de ne pas trouver d'automobilistes non assurés.

Resterait l'hypothèse que des gens soient tenus à l'écart de la conduite parce qu'ils seraient incapables de trouver un assureur ou que les primes qu'ils se verraient demander seraient prohibitives. Or, nous n'avons pas trouvé de traces laissant croire qu'il y aurait là un problème affectant une quantité substantielle de gens. Les Associations coopératives d'économie familiale (ACEF) membres d'Union des consommateurs, notamment, ont été sollicitées pour fournir des cas de personnes ayant eu des problèmes à trouver une assurance automobile ou ayant renoncé à le faire en raison du prix. Les résultats de cet appel à tous n'ont pas été concluants, ni en nombre (nous avons eu très peu de réponses), ni en substance. Nous avons aussi sollicité les visiteurs de notre site Internet afin qu'ils nous rapportent, le cas échéant, les problèmes d'accès à l'assurance automobile qu'ils auraient pu avoir. Ces appels sont restés sans réponse, à l'exception d'un cas qui rapportait le refus des assureurs de consentir une police du fait de l'existence d'un dossier criminel.

Ensuite, il ne semble pas y avoir là de problème sérieux, au sens d'une situation difficilement acceptable socialement. En effet, rien ne semblerait justifier que l'accès à la conduite automobile doive être considéré comme un droit fondamental. Étant donné les coûts environnementaux extraordinaires³, les coûts sociaux (la segmentation des populations et des espaces urbains), les coûts économiques (les coûts astronomiques pour entretenir les infrastructures, pour acquérir du pétrole⁴, etc.) et les coûts en matière de santé publique (à cause du nombre de victimes d'accident de la route, des conséquences de la sédentarité, de la pollution, etc.), l'usage de l'automobile ne doit pas être encouragé. Il faut au contraire chercher à offrir des alternatives et inciter autant de gens que possible à délaisser leur véhicule. Nous sommes donc bien loin d'un plaidoyer en faveur de la reconnaissance à titre de droit fondamental du droit de posséder ou de conduire un véhicule automobile.

Avec le retour des péages qui s'amorce notamment sur les routes du Québec⁵, la tendance est à faire assumer par les automobilistes eux-mêmes une part de plus en plus grande des coûts et

³ Le secteur des transports est le plus important émetteur de gaz à effet de serre au Québec.

MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC, « Effet de serre et changements climatiques », Site web du ministère des Transports du Québec, Québec, Québec, 2007, [En ligne] http://www.mtg.gouv.qc.ca/portal/page/portal/ministere/ministere/environnement/changements_climatique/s/effet_serre_changements_climatiques (page consultée le 12 février 2010).

⁴ **INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC**, « Importations internationales selon les produits, en dollars courants, Québec et Canada, janvier-décembre, 2008 et 2009 », Commerce international - Données annuelles, Institut de la statistique du Québec, Québec, Québec, 2010, [En ligne], http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/econm_finnc/comrc_exter/comrc_inter_inter/imp_prod_2009.htm (page consultée le 12 février 2010).

⁵ Le pont de la A-25 entre Montréal et Laval, dont l'inauguration est prévue pour 2011, et le prolongement de l'autoroute 30 prévoient l'instauration de systèmes de péage. La ville de Montréal est aussi en faveur de l'instauration d'un système de péage dans la région métropolitaine.

des externalités qu'engendre leur mode de déplacement. Il n'apparaît donc pas particulièrement difficile d'accepter qu'il soit coûteux d'être automobiliste. De même, que des gens qui auraient un historique de conduite à risque se voient exiger des primes élevées, ou se voient même carrément refusés par les assureurs, cela ne semble pas non plus particulièrement scandaleux ou contre-productif socialement. On pourra toutefois se questionner sur l'utilisation de critères reliés à la personnalité des automobilistes, tels l'âge, le sexe ou l'état matrimonial, pour caractériser les conducteurs estimés plus à risque. En effet, bien qu'il s'agisse là d'une pratique reconnue, il existe d'autres méthodes d'évaluation des risques, qui utilisent des variables comme le dossier de conduite personnel, le nombre d'années de conduite et les antécédents de pertes moyennes concernant les véhicules, par modèle et fabricant, dont l'emploi écarterait les caractérisations sur la base de critères à partir desquels la discrimination est généralement interdite. L'adoption généralisée de ces méthodes d'évaluation des risques nous semblerait donc grandement souhaitable, puisqu'elles nous apparaissent plus conformes avec le respect des droits de la personne consacrés par nos chartes.

Inversement, il semble bien y avoir un problème d'accès à l'assurance habitation. Comme nous le verrons plus loin, plusieurs études disponibles indiquent qu'une part substantielle de la population n'est pas protégée par une assurance habitation.

Au-delà du facteur quantitatif, qui distingue la problématique de la non assurance habitation et celle de la non assurance automobile, il importe de considérer que les conséquences de ne pas être assuré sont plus graves en habitation. La loi impose à celui qui ne pourra se procurer d'assurance automobile l'élimination pure et simple du risque; il ne pourra pas conduire et aura l'inconvénient de devoir trouver un autre mode de transport. Celui qui n'arrive pas à assurer son domicile n'aura pas la chance de voir son risque éliminé; il lui reviendra de l'assumer seul.

Que le non-assuré en soit conscient ou pas, sa situation le rend vulnérable aux conséquences d'un sinistre, d'un vol, ou d'une réclamation en responsabilité civile. Le poids de ces conséquences variera bien entendu selon le sinistre et selon la nature des biens qui seront perdus du fait de ce sinistre; de quelques centaines de dollars que représenteront les biens perdus, qui rendront difficile pendant un certain temps, s'ils doivent être remplacés, l'exercice qui consiste à boucler les fins de mois ou qui exigeront des sacrifices, jusqu'à la perte de l'entièreté du patrimoine accumulé au fil des années, sans les moyens de se reloger décentement. Il en ira de même d'une réclamation en responsabilité civile, qui pourra représenter, selon son importance, un fardeau financier passager ou une cause de faillite.

Ne pas être assuré, c'est donc être vulnérable. Celui qui ne peut ou ne veut payer les frais d'une assurance automobile se voit interdire le droit de s'exposer au risque : la vulnérabilité est interdite. En habitation, puisque tout le monde doit habiter un logement et s'expose aux risques corollaires sans obligation et parfois sans moyen de se protéger contre ces risques, la vulnérabilité est permise.

Si le coût de ses assurances augmente, un conducteur peut, pour faire diminuer ses primes, changer de véhicule ou modifier ses habitudes de déplacements, ou il peut décider de cesser de conduire. En matière d'habitation, le consommateur qui voudra éviter une augmentation des primes ne se retrouvera face qu'à des choix qui augmenteront sa vulnérabilité : diminution des protections, augmentation du « déductible », voire renonciation aux assurances. Or, comme nous allons le voir plus loin, il se trouve que cette problématique du prix des assurances touche surtout ceux de nos concitoyens qui sont déjà parmi les plus vulnérables.

Au vu de ces différentes considérations, nous avons résolu, comme nous le mentionnions plus haut, de nous concentrer, pour ce qui est des questions d'accès à l'assurance, au seul domaine de l'assurance habitation. Par contre, pour ce qui est de l'étude des cadres de réglementation et des mécanismes d'accès à l'assurance, nous avons aussi étudié l'assurance automobile puisque les meilleures pratiques en la matière pourraient inspirer des solutions en assurance habitation.

1. HISTOIRE ET EVOLUTION DES ASSURANCES

1.1 HISTORIQUE

C'est la mondialisation des échanges marchands, qui ne date certes pas d'hier, qui a en quelque sorte donné naissance au droit des assurances. C'est en effet au XIV^e siècle que remontent les premiers contrats d'assurances, l'assistance mutuelle étant alors utilisée dans le cadre du transport commercial par voie maritime. Un nouveau mode de transfert de risque a été développé en vue d'échapper aux prescriptions du droit canon, les modalités d'assistance mutuelle alors en vigueur, décrétées usuraires, ayant été prohibées⁶. Cette pratique de solidarité par la mise de biens « en gage » était déjà présente au V^e siècle avant J.-C., comme on peut le constater à la lecture du Talmud de Babylone:

« Les marins peuvent convenir entre eux que, si l'un perd son navire, on lui en construira un autre. Si l'un d'eux a perdu son navire par sa faute, on n'est pas obligé de lui en donner un autre. S'il l'a perdu en allant à une distance où les navires ne vont pas d'ordinaire, on n'est pas obligé de lui en construire un autre. »⁷

Ce principe ancien trouve d'ailleurs encore aujourd'hui, jusqu'à un certain point, application en droit des assurances, comme le spécifie notamment l'article 2464 du *Code civil du Québec*.⁸

Le XIV^e siècle a vu la création des assurances modernes :

« Alors apparaissent les premiers contrats d'assurance par lesquels un « assureur » s'engage envers un « assuré », moyennant le paiement d'une prime ou cotisation, à l'indemniser du préjudice que subissent ses biens par suite de la réalisation d'un risque de mer. »⁹

⁶ **VENDIN, Eric**, Histoire de l'assurance : L'assurance est le fruit de la mondialisation des échanges marchands, article disponible sur le site de News-Assurance, Paris, France, 29 mars 2009. [En ligne] <http://www.news-assurances.com/assurance-est-le-fruit-de-la-mondialisation-des-echanges-marchands/01677664> (page consultée le 19 mai 2010).

⁷ **DESJARDINS, Arthur**, *Traité de droit commercial maritime*, tome VI, Paris, 1887, p. 11, § 1290. disponible sur le site de Google livres, [En ligne] http://books.google.ca/books?id=ISopAAAAYAAJ&printsec=frontcover&dq=Desjardin,+t.+VI,+%C2%A7+1+290&lr=&source=gbs_book_other_versions_r&cad=2_2#PPA11,M1 (page consultée le 19 mai 2010).

⁸ *Code civil du Québec*, art. 2464. « L'assureur est tenu de réparer le préjudice causé par une force majeure ou par la faute de l'assuré, à moins qu'une exclusion ne soit expressément et limitativement stipulée dans le contrat. Il n'est toutefois jamais tenu de réparer le préjudice qui résulte de la faute intentionnelle de l'assuré. En cas de pluralité d'assurés, l'obligation de garantie demeure à l'égard des assurés qui n'ont pas commis de faute intentionnelle. »

⁹ **FÉDÉRATION FRANÇAISE DES SOCIÉTÉS D'ASSURANCES**, *Les prémices de l'assurance maritime, une page d'histoire* disponible sur le site de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances, Paris, France, sans date. [En ligne] <http://www.ffsa.fr/ffsa/upload/reprise/docs/application/pdf/2010-03/unepagedhistoire.pdf> (page consultée le 19 mai 2010).

La France codifiera largement les assurances maritimes au XVII^e siècle, et le droit anglo-saxon, en codifiant, en 1906, sous le nom de « Marine Insurance Act » les règles de droit maritime anglais, influencera de façon définitive l'assurance maritime mondiale.¹⁰

L'application de l'assurance à l'ensemble des secteurs d'activités de la société n'allait pas tarder à suivre.

1.2 VUE D'ENSEMBLE

Le fait de s'assurer est en soi une lutte contre les effets des hasards malheureux, une façon de se prémunir contre les risques futurs. Ce besoin de confier sa sécurité à un tiers n'existait pas à l'époque où les individus se regroupaient au sein du noyau familial protecteur et où la solidarité sociale était beaucoup plus présente. Avec l'industrialisation et l'urbanisation vinrent une poussée d'individualisme et la désolidarisation familiale; l'insécurité financière des individus s'est alors fait grandement ressentir. Grâce aux assurances, un choix se présentait désormais à eux : recourir à l'épargne ou souscrire une assurance.

Si l'épargne individuelle peut servir à mettre de côté certaines sommes qui pourront être utilisées en cas de sinistre, ce moyen de se prémunir contre le destin présente des limites évidentes. Le total des sommes épargnées devra être élevé, si l'épargnant désire être en mesure de compenser les pertes qu'il pourrait subir en cas de sinistre. De plus, ces sommes, si elles sont destinées à cette seule fin, pourront représenter une quantité considérable de ressources qui ne seront pas disponibles à d'autres fins, gelées, en quelque sorte, jusqu'à ce que le malheur frappe, alors que les probabilités font en sorte qu'il pourrait fort bien ne jamais frapper l'épargnant, s'attaquant plutôt à son voisin.

C'est ce calcul des probabilités qui explique le bon sens sur lequel repose la mise en commun de ressources en vue d'indemnisation d'un des membres du groupe. Si le malheur doit frapper une fois sur dix, dix individus pourraient raisonnablement mettre en commun leurs ressources afin que le montant ainsi accumulé soit disponible aux fins d'indemnisation de celui qui subira un sinistre.

La mutualité est l'une des caractéristiques primordiales de l'assurance : il s'agit d'une mise en commun des risques par plusieurs assurés, qui permet ensuite aux sinistrés de recevoir une prestation proportionnelle à leur contribution individuelle. L'assureur est l'intermédiaire qui gère le système et qui procède à une répartition scientifique des risques sur la base des données statistiques et des probabilités¹¹. Les assurés mettent donc leurs primes en commun et les montants accumulés servent à indemniser les sinistrés lorsque le risque assuré se réalise. C'est une lutte collective contre les effets du hasard, le risque assuré étant un événement incertain, indépendant de la volonté des parties.

¹⁰ **FÉDÉRATION FRANÇAISE DES SOCIÉTÉS D'ASSURANCES**, *Les prémices de l'assurance maritime, une page d'histoire* disponible sur le site de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances, Paris, France, sans date. [En ligne] <http://www.ffsa.fr/ffsa/upload/reprise/docs/application/pdf/2010-03/unepagedhistoire.pdf> (page consultée le 19 mai 2010).

¹¹ **LLUELLES** Didier, *Précis des assurances terrestres*, 4^e Éd., Thémis, Montréal, Canada, 2005, p. 4-5.

1.3 DIFFERENTS TYPES D'ASSURANCES

Il existe plusieurs types d'assurances. Les assurances seront publiques ou privées. L'expression *assurances publiques* désigne à la fois celles « dont la conception juridique et technique correspond largement à celle des assurances privées, mais qui sont offertes par des organismes publics »¹² et les assurances dites « sociales », qui « ne respectent guère les règles de la science actuarielle »¹³ (assurance-emploi, assurances santé, etc.). Les assurances privées se divisent en assurances maritimes et assurances terrestres. Les assurances de personnes font, avec les assurances portant sur les biens (assurances dommages), partie des assurances terrestres; elles peuvent être de nature individuelle ou collective. Les assurances de personnes couvrent la vie, l'intégrité physique et la santé des individus. Le tableau 1 présente une synthèse des différents types d'assurances.

TABLEAU 1
Différents types d'assurances

ASSURANCES PUBLIQUES		ASSURANCES PRIVÉES			
Assurances publiques dont la conception juridique et technique correspond largement à celle des assurances privées mais qui sont offertes par des organismes publics.	Assurances dites « sociales » qui ne respectent guère les règles de la science actuarielle.	Assurances terrestres			Assurances maritimes
		Assurances de personnes (assurances qui couvrent la vie, l'intégrité physique et la santé des individus)			Assurances dommages (assurances portant sur les biens)
		Assurances vie	Rentes	Régimes complémentaires d'assurance - maladie et invalidité	
				Assurances maritimes (assurances portant sur les sinistres maritimes)	

Nota : le texte précédent (à partir du début du chapitre jusqu'à ce point) est tiré de la recherche *L'efficacité des recours en matière d'assurance de personnes*, Union des consommateurs. Montréal, 2010.

¹² Le régime d'assurance auto de la Société de l'Assurance Automobile du Québec (SAAQ), par exemple, entre dans cette catégorie.

¹³ FONTAINE, Marcel, *Droit des assurances*, Larcier, France, 2006. (Précis de la Faculté de Droit de l'Université catholique de Louvain).

A) Assurances de dommages

L'assurance de dommage comprend les secteurs de l'assurance automobile, de l'assurance habitation et de l'assurance des entreprises¹⁴. Dans chacun de ces domaines, elle peut inclure autant la protection des biens que celle de la responsabilité civile. Ce dernier volet protège le titulaire d'une police d'assurance contre les réclamations en dommages et intérêts qui pourraient être fait par une tierce partie qui aurait été affecté par un acte, ou un sinistre dont la responsabilité incomberait à l'assuré.

Les institutions financières standards et les produits comme des assurances vie, les rentes (Régime enregistré d'épargne retraite (REER), Fonds enregistré de revenu de retraite (FERR) et régimes de retraite) font de la gestion de patrimoine qu'ils veulent faire fructifier. Plutôt que de chercher à convertir de l'épargne en placement, l'assurance dommage cherche plutôt à faire de la gestion et de la mitigation de risque¹⁵. Il s'agit de protéger l'assurés contre les coûts et conséquences associés à l'occurrence d'un sinistre qui pourrait mettre en péril sa situation financière. La personne qui s'assure ne cherche pas à un profit ou un gain. Elle cherche à se protéger contre une perte éventuelle. L'assuré n'a aucune garantie qu'il recevra un montant d'argent. Il ne sera indemnisé qu'advenant l'occurrence d'un sinistre.

¹⁴ **BUREAU D'ASSURANCE DU CANADA (BAC)**, « Consultation relative aux pratiques commerciales dans le secteur du courtage en assurance de dommage au Québec », Commentaires présentés à l'Autorité des marchés financiers, Bureau d'assurance du Canada, Montréal, Canada, Septembre 2005, p. 6.

¹⁵ **BAC**, « Présentation du Bureau d'assurance du Canada en réponse à la consultation sur l'Examen de 2006 de la législation du secteur financier du ministère des Finances Canada », Renforcer le Cadre : Améliorer le cadre législatif des institutions financières. Consultation auprès des Canadiens et Canadiennes, Ministère des Finances du Canada, Ottawa, Canada, le 1er juin 2005, [En ligne] http://www.fin.gc.ca/consultresp/06Rev_15-fra.asp (page consultée le 1 février 2010).

2. L'ASSURANCE AU CANADA

Les assurances automobile et habitation appartiennent au domaine de l'assurance dommage et, à ce titre, répondent de logiques semblables (elles visent à procurer des indemnités en cas d'accidents), obéissent en bonne partie aux mêmes règles et sont offertes par les mêmes joueurs. Mais elles sont, sous certains aspects, bien différentes : l'assurance automobile est davantage encadrée que l'assurance habitation.

Dans ce qui suit, nous étudierons d'abord sommairement le cadre de régulation auquel est soumise cette industrie, pour ensuite tracer un portrait de cette dernière.

La vente d'assurance est un service financier. L'assureur qui récolte des cotisations doit gérer prudemment le capital qu'il amasse ainsi, et conserver des réserves de liquidités importantes de manière à toujours pouvoir faire face aux réclamations d'indemnités. À ce titre, les fournisseurs d'assurance sont encadrés au même titre que d'autres institutions financières et fournisseurs de produits financiers et selon des modalités semblables ; c'est-à-dire que sont supervisées et encadrées leur stabilité financière, la gestion du risque, les réserves de capitaux nécessaires, les pratiques en matière de placement et celles en matière de vente¹⁶. Cependant, les assureurs de dommages (l'assurance automobile, habitations, et d'entreprises) feraient face à des exigences de capital plus rigoureuses¹⁷.

2.1 ENCADREMENTS AU FEDERAL ET AU PROVINCIAL

Au Canada, les assurances sont de compétence partagée entre les gouvernements provinciaux et le gouvernement fédéral. La constitution canadienne accorde aux provinces la compétence exclusive en matière de propriété et de droits civils¹⁸. Ce qui permet aux provinces de réglementer les pratiques commerciales en ce qui a trait à la vente d'assurance, les types d'assurances qui peuvent être vendues, qui peut vendre de l'assurance et les modalités des contrats d'assurance.

La Constitution n'accorde nommément aucune compétence au fédéral en matière d'assurance. Cependant, la jurisprudence canadienne a reconnu au gouvernement fédéral le pouvoir de réglementer la constitution, l'autorisation, la gouvernance du capital et la solvabilité des sociétés d'assurances fédérales.

C'est donc au Bureau du Surintendant des institutions financières (BSIF) fédéral qu'il revient de superviser les dimensions liées à la stabilité financière des fournisseurs d'assurance ayant des chartes fédérales. « Les autorités provinciales ont cependant préséance au chapitre de la

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ Le Bureau d'assurance du Canada rapporte que « selon les ratios de levier, les capitaux propres financent plus de 27 % des actifs des assureurs de dommages comparativement à moins de 5 % pour les banques. », *Ibid.*

¹⁸ *Loi constitutionnelle de 1867*, 30 & 31 Victoria, ch. 3 (R.-U.).

supervision des conditions des contrats d'assurance et de l'émission de permis aux compagnies, agents, courtiers et experts en sinistres¹⁹. »

Au Québec, par exemple, la conduite des activités liées à l'assurance dommage (habitation, automobile et entreprise) est principalement régie par la *Loi sur les assurances* (L.R.Q., c. A-32) et la *Loi sur l'assurance automobile (Titre VII)* (L.R.Q., c. A-25)²⁰. Comme nous allons le voir, les autorités québécoises ont fait le choix d'une réglementation qui n'intervient pas sur les moyens et les pratiques de l'industrie.

Dans ce qui suit, nous présenterons successivement l'assurance automobile et l'assurance habitation ; même si ces deux types d'assurance appartiennent au domaine de l'assurance dommage, l'assurance automobile, comme on le verra, est davantage encadrée que l'assurance habitation. La comparaison de ces deux modèles d'encadrement nous permettra de mettre en perspective l'assurance habitation qui constitue le cœur de notre recherche.

2.2 ASSURANCE AUTOMOBILE – LES PROGRAMMES PROVINCIAUX

Comme il appartient aux provinces de réglementer le secteur des assurances, il est normal de retrouver des différences dans chacune des provinces concernant l'assurance automobile.

Par exemple, quatre provinces (la Colombie-Britannique, le Manitoba, le Québec (pour les dommages corporels), et la Saskatchewan) ont opté pour un régime public obligatoire. Dans les autres provinces et territoires, l'assurance automobile est obligatoire aussi, mais c'est le secteur privé qui gère les assurances automobile.

Aussi, même si la plupart des provinces et des territoires ont un régime d'indemnisation sans égard à la responsabilité, il existe de grandes différences dans l'importance accordée à cette portion du régime. Par exemple, le Québec a décidé de se doter d'un régime presque totalement sans égard à la responsabilité, qui élimine pour la victime d'un accident, le droit de poursuivre en responsabilité l'autre automobiliste. La plupart des provinces ont plutôt opté pour des régimes hybrides comportant à la fois des éléments de responsabilité délictuelle (permettant des poursuites) et d'indemnisation sans égard à la responsabilité. La Saskatchewan permet même de choisir son régime de responsabilité.

¹⁹ **BAC**, *Assurances de dommage au Canada 2009*, Bureau d'assurance du Canada, Toronto, Ontario, 2009, 44 pages.

²⁰ *Loi sur les assurances* (L.R.Q., c. A-32). *Loi sur l'assurance automobile* (L.R.Q., c. A-25).

Voici un résumé des différents programmes de bases offerts par chacune des provinces.

A) Alberta

Dans cette province, la couverture obligatoire de base est de 200 000 \$ pour les dommages corporels et matériels. Cependant si une réclamation qui englobe à la fois des dommages corporels et matériels totalise une somme égale ou supérieure à cette couverture, le règlement des dommages corporels aura préséance sur le paiement des dommages matériels et, dans un cas limite, les dommages matériels seront limités à 10 000 \$.

Les assurés pourront poursuivre en responsabilité délictuelle le responsable de l'accident pour les dommages corporels et matériels qui ne sont pas couverts par leurs assurances.

Les compagnies d'assurances privées offrent aussi, d'une façon facultative, des assurances supplémentaires pour couvrir un montant supérieur à 200 000 \$ et pour couvrir d'autres risques tels le feu, le vol, le vandalisme et l'assurance collision.

Ce régime privé est encadré par l'*Insurance Act*, R.S.A. 2000, c. I-3

Le Surintendant des institutions financières de l'Alberta qui relève du Ministère des Finances de l'Alberta surveille la solvabilité des sociétés d'assurance à charte provinciale.

Le **Conseil d'assurances de l'Alberta** est responsable de la délivrance des permis et de l'application des mesures disciplinaires touchant les agents, les courtiers et les experts en sinistres du secteur de l'assurance de l'Alberta. Le Conseil enquête aussi sur les plaintes relatives aux agissements des sociétés d'assurance en Alberta²¹.

B) Colombie-Britannique

En Colombie-Britannique, le régime d'assurance est public et géré par une société d'État, l'Insurance Corporation of British Columbia (ICBC). Il s'agit d'un régime unique au Canada, dans la mesure où les facteurs de risques pris en compte pour déterminer le montant des primes ne sont pas reliés à la personnalité des assurés (ex : âge, sexe, état matrimonial), mais sont fonction du dossier de conduite personnel, du nombre d'années de conduite et des antécédents de perte moyenne concernant les véhicules, par modèle et fabricant.

La couverture obligatoire de base est de 200 000 \$ pour les dommages corporels et matériels. Cependant si une réclamation qui englobe à la fois des dommages corporels et matériels totalise une somme égale ou supérieure à cette couverture, le règlement des dommages corporels aura préséance sur le paiement des dommages matériels et, dans un cas limite, les dommages matériels seront limités 20 000 \$.

Les assurés peuvent poursuivre en responsabilité délictuelle le responsable de l'accident pour les dommages corporels et matériels qui ne sont pas couverts par leurs assurances.

²¹ **BAC**, « Aide aux consommateurs : Alberta », Site internet du Bureau d'assurance du Canada, Toronto, Ontario, [En ligne] http://www.abc.ca/fr/Consumer_Protection/Alberta.asp (page consultée le 24 mars 2010).

Les compagnies d'assurances privées et le régime public offrent aussi, d'une façon facultative, des assurances supplémentaires pour couvrir un montant supérieur à 200 000 \$ et pour couvrir d'autres risques tels le feu, le vol, le vandalisme et l'assurance collision.

Les lois qui encadrent l'assurance automobile dans cette province sont : l'*Insurance (Vehicle) Act*, R.S.B.C. 1996, c. 231 et l'*Insurance Act*, R.S.B.C. 1996, c. 226

Les différends se rapportant à l'assurance automobile obligatoire ou « de base » doivent être traités par l'entremise de l'ICBC.

La Commission des services financiers (FICOM) de la Colombie-Britannique réglemente les assureurs du secteur privé. La FICOM surveille le comportement des assureurs, mais ne règle aucun différend concernant les réclamations. Les plaintes à ce sujet doivent être traitées par l'ICBC²².

C) Île-du-Prince-Édouard

La couverture obligatoire de base est de 200 000 \$ pour les dommages corporels et matériels. Cependant si une réclamation qui englobe à la fois des dommages corporels et matériels totalise une somme égale ou supérieure à cette couverture, le règlement des dommages corporels aura préséance sur le paiement des dommages matériels et, dans un cas limite, les dommages matériels seront limités à 10 000 \$.

Les assurés pourront poursuivre en responsabilité délictuelle le responsable de l'accident pour les dommages corporels et matériels qui ne sont pas couverts par leurs assurances.

Les compagnies d'assurances privées offrent aussi, d'une façon facultative, des assurances supplémentaires pour couvrir un montant supérieur à 200 000 \$ et pour couvrir d'autres risques tels le feu, le vol, le vandalisme et l'assurance collision.

La loi qui encadre ce régime privé est l'*Insurance Act*, R.S.P.E.I. 1988, c. I-4.

Le bureau du procureur général (**Office of the Attorney General**) est responsable de la supervision de la réglementation du secteur de l'assurance. Le surintendant s'occupe également des plaintes des consommateurs²³.

²² **BAC**, « Aide aux consommateurs : Colombie-Britannique », Site internet du Bureau d'assurance du Canada, Toronto, Ontario, [En ligne] http://www.ibc.ca/fr/Consumer_Protection/British_colombia.asp (page consultée le 24 mars 2010).

²³ **BAC**, « Aide aux consommateurs : Île-du-Prince-Édouard », Site internet du Bureau d'assurance du Canada, Toronto, Ontario, [En ligne] http://www.ibc.ca/fr/Consumer_Protection/PEI.asp (page consultée le 24 mars 2010).

D) Manitoba

Le Manitoba possède un régime public l'AUTOPAC géré par une société d'état, la Société d'assurance publique du Manitoba (SAPM).

La couverture obligatoire de base est de 200 000 \$ pour les dommages corporels et matériels. Cependant si une réclamation qui englobe à la fois des dommages corporels et matériels totalise une somme égale ou supérieure à cette couverture, le règlement des dommages corporels aura préséance sur le paiement des dommages matériels et, dans un cas limite, les dommages matériels seront limités à 20 000 \$.

Les assurés peuvent poursuivre en responsabilité délictuelle le responsable de l'accident pour les dommages corporels et matériels qui ne sont pas couverts par leurs assurances.

Les compagnies d'assurances privées et le régime public offrent aussi, d'une façon facultative, des assurances supplémentaires pour couvrir un montant supérieur à 200 000 \$ et pour couvrir d'autres risques tels le feu, le vol, le vandalisme et l'assurance collision.

Les lois qui encadrent l'assurance automobile dans cette province sont : la *Loi sur les assurances*, C.P.L.M. c. 140 et la *Loi sur la société d'assurance publique du Manitoba*, C.P.L.M. c. P215

Les différends se rapportant à l'AUTOPAC doivent être traités par l'entremise de la SAPM.

La Direction de la réglementation des institutions financières (DRIF) du Manitoba réglemente les sociétés d'assurance privées au Manitoba. La Direction enquête sur les plaintes et les différends entre les consommateurs et les compagnies d'assurance.

L'Insurance Council of Manitoba (Conseil d'assurance du Manitoba) est responsable de la délivrance des permis et de l'application des mesures disciplinaires touchant les agents et courtiers d'assurance, ainsi que les experts en sinistres indépendants²⁴.

E) Nouveau-Brunswick

La couverture obligatoire de base est de 200 000 \$ pour les dommages corporels et matériels. Cependant si une réclamation qui englobe à la fois des dommages corporels et matériels totalise une somme égale ou supérieure à cette couverture, le règlement des dommages corporels aura préséance sur le paiement des dommages matériels et, dans un cas limite, les dommages matériels seront limités à 20 000 \$.

Les assurés pourront poursuivre en responsabilité délictuelle le responsable de l'accident pour les dommages corporels et matériels qui ne sont pas couverts par leurs assurances.

²⁴ **BAC**, « Aide aux consommateurs : Manitoba », Site internet du Bureau d'assurance du Canada, Toronto, Ontario, [En ligne] http://www.ibc.ca/fr/Consumer_Protection/Manitoba.asp (page consultée le 24 mars 2010).

Les compagnies d'assurances privées offrent aussi, d'une façon facultative, des assurances supplémentaires pour couvrir un montant supérieur à 200 000 \$ et pour couvrir d'autres risques tels le feu, le vol, le vandalisme et l'assurance collision.

La loi qui encadre ce régime privé est *Loi sur les assurances*, L.R.N.-B. 1973, c. I-12

Le Bureau du Surintendant des assurances qui relève du **Ministère Justice et Consommation, Direction des assurances**, régleme toute les catégories d'assurance.

La **Commission des assurances du Nouveau-Brunswick** régleme les tarifs d'assurance automobile.

Le Nouveau-Brunswick dispose d'un **Défenseur du consommateur** responsable de la vérification des plaintes des consommateurs se rapportant à l'assurance²⁵.

F) Nouvelle-Écosse

La couverture obligatoire de base est de 500 000 \$. Il s'agit de la couverture de base la plus élevée au Canada (exception faite du régime québécois).

Les assurés pourront poursuivre en responsabilité délictuelle le responsable de l'accident pour les dommages corporels et matériels qui ne sont pas couverts par leurs assurances.

Les compagnies d'assurances privées offrent aussi, d'une façon facultative, des assurances supplémentaires pour couvrir un montant supérieur à 500 000 \$ et pour couvrir d'autres risques tels le feu, le vol, le vandalisme et l'assurance collision.

Les lois qui encadrent ce régime privé sont : l'*Insurance Act*, R.S.N.S. 1989, c. 231 et la *Motor Vehicle Act*, R.S.N.S. 1989, c. 293

Le Bureau du surintendant traite les plaintes liées aux assurances. Cependant, les consommateurs peuvent également soumettre leurs plaintes au **défenseur du consommateur**.

G) Nunavut

La couverture obligatoire de base est de 200 000 \$ pour les dommages corporels et matériels. Cependant si une réclamation qui englobe à la fois des dommages corporels et matériels totalise une somme égale ou supérieure à cette couverture, le règlement des dommages corporels aura préséance sur le paiement des dommages matériels et, dans un cas limite, les dommages matériels seront limités à 10 000 \$.

Les assurés pourront poursuivre en responsabilité délictuelle le responsable de l'accident pour les dommages corporels et matériels qui ne sont pas couverts par leurs assurances.

²⁵ **BAC**, « Aide aux consommateurs : New-Brunswick », Site internet du Bureau d'assurance du Canada, Toronto, Ontario, [En ligne]http://www.ibc.ca/fr/Consumer_Protection/New_Brunswick.asp (page consultée le 24 mars 2010).

Les compagnies d'assurances privées offrent aussi, d'une façon facultative, des assurances supplémentaires pour couvrir un montant supérieur à 200 000 \$ et pour couvrir d'autres risques tels le feu, le vol, le vandalisme et l'assurance collision.

Ce régime privé est encadré par la *Loi sur les assurances*, L.R.T.N.-O. (Nu.) 1988, c. I-4 et la *Loi sur véhicules automobiles*, L.R.T.N.-O. (Nu.) 1988, c. M-16

Le bureau du Surintendant des assurances des Territoires du Nord-Ouest traite les plaintes des consommateurs se rapportant à l'assurance.

Le trésorier du Ministère Justice et Consommation Territoire du Nord-Ouest, Direction des assurances, est responsable de la délivrance des permis et de la réglementation des sociétés, agents, courtiers et experts en sinistres du secteur de l'assurance²⁶.

H) Ontario

La couverture obligatoire de base est de 200 000 \$ pour les dommages corporels et matériels. Cependant si une réclamation qui englobe à la fois des dommages corporels et matériels totalise une somme égale ou supérieure à cette couverture, le règlement des dommages corporels aura préséance sur le paiement des dommages matériels et, dans un cas limite, les dommages matériels seront limités à 10 000 \$.

Les assurés pourront poursuivre en responsabilité délictuelle le responsable de l'accident pour les dommages corporels et matériels qui ne sont pas couverts par leurs assurances. Cependant, une poursuite en responsabilité délictuelle pour les dommages corporels ne sera possible que dans les cas de décès ou lorsque les blessures sont permanentes et graves, défigurent, ou entraînent des pertes de fonctions physiques, intellectuelles ou psychologiques;

Les compagnies d'assurances privées offrent aussi, d'une façon facultative, des assurances supplémentaires pour couvrir un montant supérieur à 200 000 \$ et pour couvrir d'autres risques tels le feu, le vol, le vandalisme et l'assurance collision.

La loi qui encadre ce régime privé est : *Loi sur les assurances*, L.R.O. 1990, c. I.8

En Ontario, c'est la **Commission des services financiers de l'Ontario** (CSFO) qui réglemente l'industrie de l'assurance. Elle traite aussi les plaintes au sujet des pratiques commerciales des sociétés d'assurance. La CSFO offre également des services de règlement des différends en cas de différend au sujet des indemnités ou des blessures.

²⁶ **BAC**, « Aide aux consommateurs : Territoires du Nord-Ouest et Nunavut », Site internet du Bureau d'assurance du Canada, Toronto, Ontario, [En ligne] http://www.ibc.ca/fr/Consumer_Protection/NWT_and_Nunavut.asp (page consultée le 24 mars 2010).

I) Québec

Le Québec s'est doté d'un régime public sans égard à la responsabilité dans les cas de dommages corporels. Ce régime est géré par une société d'État, la Société d'assurance automobile du Québec (SAAQ). Le régime n'a pas de plafond concernant l'indemnisation de dommages corporels et des barèmes d'indemnisation sont déterminés.

Le consommateur doit cependant souscrire auprès d'un assureur privé une police d'assurance pour les dommages matériels d'une couverture minimum de 50 000 \$. Les compagnies d'assurances privées offrent aussi, d'une façon facultative, des assurances supplémentaires pour couvrir un montant supérieur à 50 000 \$ et pour couvrir d'autres risques tels le feu, le vol, le vandalisme et l'assurance collision.

Les recours en responsabilité délictuelle sont interdits en matière d'accident automobile au Québec.

Le régime public et les assurances automobiles privées sont encadrés par les lois suivantes : la *Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec*, L.R.Q. c. S-11.011 ; la *Loi sur l'assurance automobile*, L.R.Q., chapitre A-25 et la *Loi sur les assurances*, L.R.Q. c. A-32

L'**Autorité des marchés financiers** (AMF) est l'organisme de réglementation du secteur financier du Québec.

La SAAQ reçoit les plaintes concernant l'indemnisation des dommages corporels. Le Protecteur du citoyen a aussi un pouvoir de surveillance à ce sujet.

Nous reviendrons ci-après sur le rôle et le mandat de l'AMF.

J) Saskatchewan

La Saskatchewan est la seule province où la couverture tout risque est obligatoire et offerte, de base, par le régime public. La Saskatchewan Government Insurance (SGI) gère le régime public.

La couverture obligatoire de base est de 200 000 \$ pour les dommages corporels et matériels. Cependant si une réclamation qui englobe à la fois des dommages corporels et matériels totalise une somme égale ou supérieure à cette couverture, le règlement des dommages corporels aura préséance sur le paiement des dommages matériels et, dans un cas limite, les dommages matériels seront limités à 10 000 \$.

Le consommateur peut toutefois bonifier par des assurances privées la couverture du régime publique.

La Saskatchewan offre deux options importantes dans son régime de base; l'option sans égard à la responsabilité, qui a une couverture plus généreuse, et l'option avec responsabilité délictuelle, qui offre une couverture moins avantageuse, mais ou l'assuré, en cas de sinistre, conserve le droit de poursuivre en justice le responsable de l'accident.

Le régime public et les assurances automobiles privées sont encadrés par les lois suivantes : *La Saskatchewan Government Insurance Act*, 1980, S.S. 1979-80, c. S-19.1 et la *Saskatchewan Insurance Act*, R.S.S. 1978, c. S-26

Les plaintes relatives au régime public doivent être traitées par la SGI.

Le Surintendant des assurances relevant de la Commission des services financiers de la Saskatchewan s'occupe d'enquêter sur les plaintes des consommateurs des services d'assurance privée. Le Surintendant entend aussi les appels des décisions se rapportant aux permis et aux mesures disciplinaires des agents et experts en sinistres.

Le bureau de l'Ombudsman de la province s'occupe aussi des plaintes liées aux assurances²⁷.

K) Terre-Neuve-et-Labrador

La couverture obligatoire de base est de 200 000 \$ pour les dommages corporels et matériels. Cependant si une réclamation qui englobe à la fois des dommages corporels et matériels totalise une somme égale ou supérieure à cette couverture, le règlement des dommages corporels aura préséance sur le paiement des dommages matériels et, dans un cas limite, les dommages matériels seront limités à 10 000 \$.

Les assurées pourront poursuivre en responsabilité délictuelle le responsable de l'accident pour les dommages corporels et matériels qui ne sont pas couverts par leurs assurances.

Les compagnies d'assurances privées offrent aussi, d'une façon facultative, des assurances supplémentaires pour couvrir un montant supérieur à 200 000 \$ et pour couvrir d'autres risques tels le feu, le vol, le vandalisme et l'assurance collision.

Les lois qui encadrent ce régime privé sont : la *Automobile Insurance Act*, R.S.N.L. 1990, c. A-22, la *Insurance Contracts Act*, R.S.N.L. 1990, c. I-12 et la *Insurance Companies Act*, R.S.N.L. 1990, c. I-10

Toutes les questions relatives à l'assurance dans cette province relèvent du Surintendant des assurances du **Department of Government Services, Consumer and Commercial Affairs Branch, Financial Services Regulation Division**²⁸.

²⁷ BAC, « Aide aux consommateurs : Saskatchewan », Site internet du Bureau d'assurance du Canada, Toronto, Ontario, [En ligne] http://www.ibc.ca/fr/Consumer_Protection/saskatchewan.asp (page consultée le 24 mars 2010).

²⁸ Site internet du Bureau d'assurance du Canada, consulté le 24 juin 2010; http://www.ibc.ca/fr/Consumer_Protection/Newfoundland.asp

L) Territoires du Nord-Ouest

La couverture obligatoire de base est de 200 000 \$ pour les dommages corporels et matériels. Cependant si une réclamation qui englobe à la fois des dommages corporels et matériels totalise une somme égale ou supérieure à cette couverture, le règlement des dommages corporels aura préséance sur le paiement des dommages matériels et, dans un cas limite, les dommages matériels seront limités à 10 000 \$.

Les assurées pourront poursuivre en responsabilité délictuelle le responsable de l'accident pour les dommages corporels et matériels qui ne sont pas couverts par leurs assurances.

Les compagnies d'assurances privées offrent aussi, d'une façon facultative, des assurances supplémentaires pour couvrir un montant supérieur à 200 000 \$ et pour couvrir d'autres risques tels le feu, le vol, le vandalisme et l'assurance collision.

Les lois qui encadrent ce régime privé sont : la *Loi sur les véhicules automobiles*, L.R.T.N.-O. 1988, c. M-16 et la *Loi sur les assurances*, L.R.T.N.-O. 1988, c. I-4

Le bureau Surintendant des assurances des Territoires du Nord-Ouest traite les plaintes des consommateurs se rapportant à l'assurance²⁹.

Le trésorier du Ministère Justice et Consommation Territoire du Nord-Ouest, Direction des assurances, est responsable de la délivrance des permis et de la réglementation des sociétés, agents, courtiers et experts en sinistres du secteur de l'assurance.

M) Yukon

La couverture obligatoire de base est de 200 000 \$ pour les dommages corporels et matériels. Cependant si une réclamation qui englobe à la fois des dommages corporels et matériels totalise une somme égale ou supérieure à cette couverture, le règlement des dommages corporels aura préséance sur le paiement des dommages matériels et, dans un cas limite, les dommages matériels seront limités à 10 000 \$.

Les assurées pourront poursuivre en responsabilité délictuelle le responsable de l'accident pour les dommages corporels et matériels qui ne sont pas couverts par leurs assurances.

Les compagnies d'assurances privées offrent aussi, d'une façon facultative, des assurances supplémentaires pour couvrir un montant supérieur à 200 000 \$ et pour couvrir d'autres risques tels le feu, le vol, le vandalisme et l'assurance collision.

Les lois qui encadrent ce régime privé sont : la *Loi sur les assurances*, L.R.Y. 2002, c. 119
Loi sur les véhicules automobiles, L.R.Y. 2002, c. 153.

²⁹ **BAC**, « Aide aux consommateurs : Terre-Neuve-et-Labrador », Site internet du Bureau d'assurance du Canada, Toronto, Ontario, [En ligne] http://www.ibc.ca/fr/Consumer_Protection/Newfoundland.asp (page consultée le 24 mars 2010).

Le Surintendant des assurances du **Department of Community Services, Consumer Services** est responsable de la délivrance des permis et de la réglementation des sociétés, agents, courtiers et experts en sinistres du secteur de l'assurance³⁰.

TABLEAU 2
Assurance automobile – Les programmes provinciaux

Provinces/Territoires	Assurances obligatoires					Assurances facultatives*		Lois cadre
	Dommages corporels	Dommages matériels	Type de régime		Droit de poursuite	Type de régime		
			Public	Privé		Public	Privé	
Colombie-Britannique	Protection minimale de 200 000 \$ obligatoire pour chaque accident; toutefois, si une réclamation englobant à la fois des dommages corporels et matériels totalise ce montant, le règlement au titre des dommages matériels sera limité à 20 000 \$.	✓		✓		✓	<i>Insurance (Vehicle) Act</i> , R.S.B.C. 1996, c. 231 <i>Insurance Act</i> , R.S.B.C. 1996, c. 226 <hr/> Insurance Corporation of British Columbia Commission des services financiers	
Saskatchewan	Une assurance Tout risque est obligatoire avec une protection minimale de 200 000 \$ pour chaque accident; toutefois, si une réclamation englobant à la fois des dommages corporels et matériels totalise ce montant, le règlement au titre des dommages matériels sera limité à 10 000 \$. Deux programmes disponibles : 1) régime de protection en cas de préjudices corporels qui est sans égard à la responsabilité et 2) l'option de responsabilité délictuelle.	✓		✓	La Saskatchewan offre 2 options importantes dans son régime de base; l'option sans égard à la responsabilité (pas de droit de poursuite pour dommages corporels et droit de poursuite pour dommages matériels) et l'option avec responsabilité délictuelle (droit de poursuite tant pour dommages corporels que pour dommages matériels)	✓	<i>Saskatchewan Government Insurance Act</i> , 1980, S.S. 1979-80, c. S-19.1 <i>Saskatchewan Insurance Act</i> , R.S.S. 1978, c. S-26 <hr/> Commission des services financiers de la Saskatchewan Conseil d'assurances de la Saskatchewan Saskatchewan Government Insurance	

³⁰ **BAC**, « Aide aux consommateurs : Yukon », site internet du Bureau d'assurance du Canada, Toronto, Ontario, [En ligne] http://www.ibc.ca/fr/Consumer_Protection/Yukon.asp (page consultée le 24 mars 2010).

Provinces/Territoires	Assurances obligatoires					Assurances facultatives*		Lois cadre <hr/> Organismes de contrôle
	Dommages corporels	Dommages matériels	Type de régime		Droit de poursuite	Type de régime		
			Public	Privé		Public	Privé	
Manitoba	Protection minimale de 200 000 \$ obligatoire pour chaque accident; toutefois, si une réclamation englobant à la fois des dommages corporels et matériels totalise ce montant, le règlement au titre des dommages matériels sera limité à 20 000 \$.		✓		✗	✓	✓	<i>Loi sur les assurances</i> , C.P.L.M. c. 140 <i>Loi sur la société d'assurance publique du Manitoba</i> , C.P.L.M. c. P215 <hr/> Société d'assurance publique du Manitoba Direction de la réglementation des institutions financières
Québec	Public La Société d'assurance automobile du Québec (SAAQ) Pas de limite	Privée Une protection minimale de 50 000 \$ est obligatoire pour chaque accident.	✓	✓	✗		✓	<i>Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec</i> , L.R.Q. c. S-11.011 <i>Loi sur l'assurance automobile</i> , L.R.Q., chapitre A-25 <i>Loi sur les assurances</i> , L.R.Q. c. A-32 <hr/> Autorité des marchés financiers Direction de l'encadrement de l'assistance aux consommateurs Société de l'assurance automobile du Québec Protecteur du citoyen
Alberta	Protection minimale de 200 000 \$ obligatoire pour chaque accident; toutefois, si une réclamation englobant à la fois des dommages corporels et matériels totalise ce montant, le règlement au titre des dommages matériels sera limité à 10 000 \$.			✓	✓		✓	<i>Insurance Act</i> , R.S.A. 2000, c. I-3 <hr/> Bureau du surintendant des institutions financières de l'Alberta, Conseil d'assurances de l'Alberta

Provinces/Territoires	Assurances obligatoires					Assurances facultatives*		Lois cadre <hr/> Organismes de contrôle
	Dommages corporels	Dommages matériels	Type de régime		Droit de poursuite	Type de régime		
			Public	Privé		Public	Privé	
Ontario	Protection minimale de 200 000 \$ obligatoire pour chaque accident; toutefois, si une réclamation englobant à la fois des dommages corporels et matériels totalise ce montant, le règlement au titre des dommages matériels sera limité à 10 000 \$.		✓	✓	Des conditions s'appliquent.		✓	<i>Loi sur les Assurances</i> , L.R.O. 1990, c. I.8 <hr/> Commission des services financiers de l'Ontario Bureau de l'ombudsman des assurances
Île-du-Prince-Édouard	Protection minimale de 200 000 :\$ obligatoire pour chaque accident; toutefois, si une réclamation englobant à la fois des dommages corporels et matériels totalise ce montant, le règlement au titre des dommages matériels sera limité à 10 000 \$.		✓	✓	Des conditions s'appliquent.		✓	<i>Insurance Act</i> , R.S.P.E.I. 1988, c. I-4 <hr/> Surintendant des assurances (Office of the Attorney General)
Nouvelle-Écosse	Protection minimale de 500 000 \$ obligatoire pour chaque accident.		✓	✓	Limite de 2500\$ pour blessures mineures.		✓	<i>Insurance Act</i> , R.S.N.S. 1989, c. 231 <i>Motor Vehicle Act</i> , R.S.N.S. 1989, c. 293 <hr/> Bureau du surintendant (Department of Service NS and Municipal Relations, Financial Institutions Division) Le défenseur du consommateur Nova Scotia Insurance Review Board
Nouveaux-Brunswick	Protection minimale de 200 000 \$ obligatoire pour chaque accident; toutefois, si une réclamation englobant à la fois des dommages corporels et matériels totalise ce montant, le règlement au titre des dommages matériels sera limité à 20 000 :\$		✓	✓	Limite de 2500\$ pour blessures mineures.		✓	<i>Loi sur les assurances</i> , L.R.N.-B. 1973, c. I-12 <hr/> Le défenseur du consommateur Ministère Justice et Consommation, Direction des assurances Commission des assurances du Nouveau-Brunswick

Provinces/Territoires	Assurances obligatoires					Assurances facultatives*		Lois cadre <hr/> Organismes de contrôle
	Dommages corporels	Dommages matériels	Type de régime		Droit de poursuite	Type de régime		
			Public	Privé		Public	Privé	
Terre-Neuve-et-Labrador	Protection minimale de 200 000 \$ obligatoire pour chaque accident; toutefois, si une réclamation englobant à la fois des dommages corporels et matériels totalise ce montant, le règlement au titre des dommages matériels sera limité à 10 000 \$		✓	✓	Indemnisation assujettie à une franchise de 2500		✓	<i>Automobile Insurance Act</i> , R.S.N.L. 1990, c. A-22 <i>Insurance Contracts Act</i> , R.S.N.L. 1990, c. I-12 <i>Insurance Companies Act</i> , R.S.N.L. 1990, c. I-10 <hr/> Department of Government Services, Consumer and Commercial Affairs Branch, Financial Services Regulation Division
Nunavut	Protection minimale de 200 000 \$ obligatoire pour chaque accident; toutefois, si une réclamation englobant à la fois des dommages corporels et matériels totalise ce montant, le règlement au titre des dommages matériels sera limité à 10 000 \$		✓	✓			✓	<i>Loi sur les assurances</i> , L.R.T.N.-O. (Nu.) 1988, c. I-4 <i>Loi sur véhicules automobiles</i> , L.R.T.N.-O. (Nu.) 1988, c. M-16 <hr/> Bureau du surintendant des assurances (ministère des Finances).
Territoires du Nord-Ouest	Protection minimale de 200 000 \$ obligatoire pour chaque accident; toutefois, si une réclamation englobant à la fois des dommages corporels et matériels totalise ce montant, le règlement au titre des dommages matériels sera limité à 10 000 \$		✓	✓			✓	<i>Loi sur les véhicules automobiles</i> , L.R.T.N.-O. 1988, c. M-16 <i>Loi sur les assurances</i> , L.R.T.N.-O. 1988, c. I-4 <hr/> Ministère des Finances, le trésorier Bureau du surintendant des assurances
Yukon	Protection minimale de 200 000 \$ obligatoire pour chaque accident; toutefois, si une réclamation englobant à la fois des dommages corporels et matériels totalise ce montant, le règlement au titre des dommages matériels sera limité à 10 000 \$		✓	✓			✓	<i>Loi sur les assurances</i> , L.R.Y. 2002, c. 119 <i>Loi sur les véhicules automobiles</i> , L.R.Y. 2002, c. 153 <hr/> Department of Community Services, Consumer Services

* Assurances facultatives : (vol, dommages au véhicule)

2.3 CATEGORISATION DE CONDUCTEURS ESTIMÉS PLUS À RISQUE AU CANADA ET DISCRIMINATION

C'est sur la base de l'évaluation du risque que les assureurs fixeront les primes qui seront imposées à celui qui désire ou qui doit s'assurer, ou que les assureurs refuseront une assurance, se refusant à assumer tel risque. Les facteurs de risque pris en compte par les assureurs sont sensiblement les mêmes à travers l'ensemble de l'industrie, bon nombre étant reliés à la personne de l'assuré (ou de celui qui désire s'assurer).

L'analyse comparative des différents régimes provinciaux d'assurance automobile nous a amenés à nous questionner sur le caractère apparemment discriminatoire de certaines « pratiques reconnues » dans le domaine de l'assurance. En effet, l'évaluation du risque dans le domaine de l'assurance automobile se fait partiellement en fonction de l'état familial, de l'état matrimonial, de l'âge et du sexe du souscripteur, tous critères de discrimination interdite.

Nous avons constaté qu'en Colombie-Britannique, où l'assurance automobile est gérée par l'État, les facteurs de risque pris en compte ne sont pas basés sur l'âge, le sexe et l'état matrimonial, mais plutôt sur des variables liées à l'historique de la conduite automobile, telles que le dossier de conduite personnel, le nombre d'années de conduite et les antécédents de perte moyenne concernant les véhicules, par modèle et fabricant. L'industrie de l'assurance prétend que cette façon de faire a entraîné une rupture entre les taux d'assurances et l'indemnisation accordée. Nous regarderons ici la situation juridique en cette matière et tenterons de voir si certaines pratiques ne devraient pas justement être remises en question.

A) Critères basés sur des caractéristiques de la personne

Bien que les lois-cadres de chacun des provinces et territoires canadiens prévoient pour les consommateurs, en matière d'assurance, des protections contre les pratiques déloyales, malhonnêtes ou inéquitables, ces protections y sont souvent assez floues et même assez minimalistes.

Ainsi, au Québec, l'article 93.159.2 de la *Loi sur les assurances* se lit :

93.159.2. Une fédération doit suivre de saines pratiques commerciales. Elle doit notamment informer adéquatement les personnes à qui elle offre un produit ou un service et agir équitablement dans ses relations avec celles-ci.³¹

Donc au Québec les compagnies d'assurance ont une obligation d'agir équitablement. Il serait logique de croire que ce devoir d'agir équitablement sous-entend le devoir d'agir de façon non discriminatoire.

³¹ *Loi sur les assurances*, L.R.Q. c. A-32, art.93.159.2.

D'autres provinces ont plutôt interdit des pratiques déloyales. Par exemple, l'article 438 de la Loi ontarienne sur les assurances se lit :

439. Nul ne doit se livrer à des actes ou à des pratiques malhonnêtes ou mensongers.³²

Concernant ces clauses, nous n'avons trouvé aucun exemple documenté où l'Autorité des marchés financiers du Québec, la Commission des services financiers de l'Ontario ou leurs pendants dans les autres provinces ou territoires auraient été saisis d'une plainte à l'encontre d'une pratique discriminatoire basée sur ces protections. Par contre, la *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse* et ses pendants dans les autres provinces reçoivent des plaintes à ce sujet.

La Cour suprême du Canada, en 1992, a examiné dans la cause *Zurich Insurance Co. c. Ontario (Commission des droits de la personne)*³³ ces pratiques de tarifications discriminatoires en fonction du *Code des droits de la personne* ontarien (L.R.O. 1990, chap. H.19).

ZURICH INSURANCE CO. C. ONTARIO (COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE)

Dans cette affaire (ci-après la cause *Zurich*), le plaignant alléguait que l'assureur se livrait à des pratiques discriminatoires interdites en fixant des taux d'assurance automobile plus élevés pour les jeunes conducteurs célibataires que pour les jeunes conductrices célibataires, les jeunes conducteurs mariés de sexe masculin et les conducteurs de plus de 25 ans. Le plaignant alléguait aussi la violation de son droit de conclure des contrats à conditions égales, sans discrimination, et de son droit à un traitement égal en matière de services, droits prévus au *Code des droits de la personne*.

La Cour a conclu à l'unanimité que les critères utilisés pour l'établissement des primes étaient discriminatoires *prima facie*. Restait à voir si cette discrimination était raisonnable au sens de l'article 21 du *Code des droits de la personne* ontarien.

La Cour, formée d'un banc de 7 juges, a décidé de façon majoritaire (2 juges étant dissidents) qu'une pratique était de bonne foi si elle était adoptée de façon honnête, dans l'intérêt de pratiques commerciales solidement fondées et reconnues, et non dans le but de porter atteinte aux droits protégés par le *Code*. Pour la Cour, il ne faisait aucun doute que Zurich avait agi de bonne foi au moment d'établir ses primes d'assurance.

Le jugement portait sur l'application du test des « motifs justifiés de façon raisonnable » aux faits en cause. La Cour a conclu qu'une pratique discriminatoire était « raisonnable », en matière d'assurance, si :

- 1) elle suivait une pratique d'assurance solidement fondée et reconnue;
- 2) il n'existait aucune autre solution praticable.

³² *Loi sur les assurances* L.R.O. 1990, chap. I.8, art. 438.

³³ *Zurich Insurance Co. c. Ontario (Commission des droits de la personne)* [1992] 2 R.C.S. 321.

En ce qui concerne le premier volet du test, une pratique d'assurance solidement fondée et reconnue a été définie comme étant une pratique adoptée « pour atteindre l'objectif commercial légitime d'imposer des primes proportionnelles au risque ».

La majorité des juges ont décidé que la décision de l'entreprise lors de l'établissement des primes s'appuyait sur les preuves actuarielles crédibles dont elle disposait. Il s'agissait d'une corrélation statistique entre l'âge, le sexe et l'état matrimonial d'une part, et les réclamations d'autre part, d'où il se dégageait que les jeunes conducteurs de sexe masculin ont plus d'accidents que les autres conducteurs.

La Cour s'est alors demandé si une autre solution aurait pu être mise en œuvre pour l'établissement des primes. Or, elle a décidé qu'en 1983, Zurich n'avait d'autre choix que de fixer les primes en fonction de l'âge, du sexe et de l'état matrimonial. La Cour estimait qu'il ne serait pas raisonnable d'exiger que Zurich établisse les primes au jugé au lieu de se fier à des données statistiques valides, quoique discriminatoires.

La Cour a toutefois bien indiqué que l'industrie des assurances ne devait pas continuer indéfiniment à s'appuyer sur des critères discriminatoires pour déterminer ses taux. La Cour a également déclaré que l'industrie « doit chercher à éviter de fixer des primes fondées sur des motifs interdits ».

Les juges dissidents, pour leur part, ont estimé que la Cour aurait dû donner raison au plaignant. Ils ont présenté dans leurs motifs plusieurs arguments compatibles avec une interprétation large et libérale en faveur du plaignant :

1. Les parties intimées ne doivent pas se voir reconnaître le droit de justifier de pratiques discriminatoires en invoquant la tradition. Cinquante années de tarification discriminatoire n'excusent rien.
2. Une corrélation statistique ne suffit pas à justifier le caractère discriminatoire d'une pratique. Il doit y avoir une corrélation causale.
3. Il existait une solution de rechange raisonnable : les primes des conducteurs de plus de 25 ans étaient calculées en fonction de la distance parcourue et des antécédents d'accidents. Pourquoi ne pas utiliser ces critères pour les conducteurs de moins de 25 ans?
4. L'absence de statistiques sur un autre genre de barème ne signifie pas qu'il n'existe aucune solution de rechange.

B) Contexte ontarien et québécois

La défense de l'assureur était fondée, entre autres sur l'article 22 du *Code des droits de la personne* ontarien qui se lit :

22. Ne constitue pas une atteinte au droit, reconnu aux articles 1 et 3, à un traitement égal en matière de services et de contrats à conditions égales sans discrimination fondée sur l'âge, le sexe, l'état matrimonial, l'état familial ou un handicap le fait qu'un contrat d'assurance automobile, d'assurance vie, d'assurance accident, d'assurance maladie ou d'assurance invalidité, qu'un contrat d'assurance groupe entre un assureur et une association ou une personne autre qu'un employeur, ou qu'une rente viagère, établisse des distinctions entre des personnes, les exclut ou leur accorde la préférence pour

des motifs justifiés de façon raisonnable et de bonne foi et fondés sur l'âge, le sexe, l'état matrimonial, l'état familial ou un handicap.³⁴

Bien que la Charte québécoise n'offre pas à l'assureur cette défense « de bonne foi », son article 20.1 permet l'utilisation des mêmes critères discriminatoires que ceux qui ont été examinés dans l'arrêt *Zurich*. Ainsi au Québec, l'article 20.1 de la *Charte des droits et libertés de la personne* se lit :

20.1. Dans un contrat d'assurance ou de rente, un régime d'avantages sociaux, de retraite, de rentes ou d'assurance ou un régime universel de rentes ou d'assurance, une distinction, exclusion ou préférence fondée sur l'âge, le sexe ou l'état civil est réputée non discriminatoire lorsque son utilisation est légitime et que le motif qui la fonde constitue un facteur de détermination de risque, basé sur des données actuarielles (*nous soulignons*).

Dans ces contrats ou régimes, l'utilisation de l'état de santé comme facteur de détermination de risque ne constitue pas une discrimination au sens de l'article 10.³⁵

À la lecture de cet article, on peut légitimement se demander si le raisonnement des juges dissidents serait pertinent à l'analyse. En effet dans un contexte où la défense est basée sur la bonne foi, les juges dissidents ont conclu qu'une corrélation statistique ne pouvait suffire à justifier le caractère discriminatoire d'une pratique ; la seule justification qui, à leur avis, pouvait être admise aurait été une corrélation causale. Le texte québécois semble écarter ce raisonnement en indiquant spécifiquement que des données statistiques (actuarielles) suffisent à écarter le caractère discriminatoire de ces pratiques.

On notera que la décision *Zurich* a été suivie par les tribunaux québécois³⁶ en faisant abstraction de la différence entre les textes légaux ontarien et québécois.

C) Base actuarielle

La statistique et la science actuarielle ne sont pas des sciences exactes, leurs défenseurs les plus acharnés l'admettront sans peine. Les juges dissidents dans la cause *Zurich* étaient d'avis qu'une corrélation statistique ne suffisait pas à justifier en droit le caractère discriminatoire d'une pratique. Selon eux, une preuve statistique solide était nécessaire. Pourtant, les actuaires établissent des corrélations statistiques qui serviront de base à l'établissement des facteurs de risques. Ils porteront à l'attention des assureurs des corrélations entre des groupes déterminés à partir de caractéristique commune et l'historique de sinistres associé à ce groupe. La

³⁴ *Code des droits de la personne*, L.R.O. 1990, chap. H.19, art.22.

³⁵ *Charte des droits et libertés de la personne*, L.R.Q., chapitre C-12, art. 20.1.

³⁶ Voir entres autres : *Fraternité unie des charpentiers et menuisiers d'Amérique, section locale 2182 (mécaniciens industriels) c. Lévesque*, (C.S., 1993-03-30), D.T.E. 93T-721, p. 7; *Commission des droits de la personne c. Aylmer (Ville d')*, (T.D.P.Q., 1994-03-21), J.E. 94-718; *Commission des droits de la personne c. Dion*, (T.D.P.Q., 1994-12-19), J.E. 95-286; *Commission des droits de la personne c. Unifund Insurance Co. (Newfoundland)*, (T.D.P.Q., 1993-11-09), [1994] R.J.Q. 585, p. 29; *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Fondation Abbé Charles-Émile Gadbois*, (T.D.P.Q., 2001-08-27), REJB 2001-25722, paragr. 58; *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. 2314-4207 Québec inc. (Resto-bar Le Surf)*, (T.D.P.Q.), J.E. 2007-723, para. 30).

spécification de ces groupes est souvent établie sur la base de caractéristiques liées à la personne comme l'âge, le sexe et l'état matrimonial.

Comme le souligne le Professeur Marvin Baer de l'université Queen, « le choix des facteurs liés à la personnalité comme « facteurs de risques » peut avoir été choisi par l'actuaire ou l'assureur basé sur ses opinions empreintes de stéréotypes ou de préjugés ». Il fait également remarquer qu'il arrive rarement qu'un tribunal canadien se demande si « les critères de souscription sont déraisonnables parce qu'ils sont incompatibles avec les notions modernes de droits de la personne. » C'est certainement une avenue qui mériterait d'être explorée³⁷.

D) SOLUTIONS DE RECHANGE

Dans la cause *Zurich*, la Cour suprême a bien indiqué que l'industrie des assurances ne devait pas continuer indéfiniment à s'appuyer sur des critères discriminatoires pour déterminer ses taux. La Cour a également déclaré que l'industrie « doit chercher à éviter de fixer des primes fondées sur des motifs interdits ».

La Colombie-Britannique pour gérer son assurance automobile publique a choisi d'avoir recours à d'autres critères, non reliés à la personnalité, pour établir ses taux et montants d'indemnisation. Elle fixe donc les primes en considérant des éléments liés à l'historique de la conduite automobile, se basant notamment sur :

- le nombre d'années écoulées depuis l'obtention du permis;
- l'utilisation du véhicule (p. ex., pour usage personnel ou par affaires);
- le nombre d'années sans demande d'indemnisation ;
- cours de conduite suivi par le conducteur principal;
- le nombre de demandes d'indemnisation au cours des 6 dernières années;
- le nombre de conducteurs.

Le Bureau d'assurance du Canada (BAC) et l'Association des assureurs canadiens (AAC) se sont élevés contre l'usage exclusif de ces critères ; selon eux, pris en considération avec les critères actuels, ces critères liés à l'historique de conduite permettent certes d'améliorer l'évaluation des risques. Ils ne peuvent pas cependant constituer des critères de remplacement parfaits pour l'âge et le sexe, ces derniers permettant de mieux déterminer le risque d'accident³⁸.

Par ailleurs pour le BAC et l'AAC, l'élimination de l'âge et du sexe en tant que critères perturberait la tarification actuelle et entraînerait une « dislocation » considérable; en effet, « le fait de subventionner les jeunes conducteurs du sexe masculin en dessous du seuil de risque réel se ferait au détriment des conductrices plus âgées ». Selon eux, cette pratique serait fondamentalement inéquitable et enfreindrait les directives données par les tribunaux dans

³⁷ **BAER**, Marvin, *Study paper on the legal aspects of long-term disability insurance: a study paper prepared for the Ontario Law Reform Commission*, ed. Ontario Law Reform, Toronto, Ontario, 1996, 99 pages.

³⁸ **COMMISSION ONTARIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE, LES ASSURANCES ET LES DROITS DE LA PERSONNE** Rapport de consultation, Commission Ontarienne des Droits de la Personne, Toronto, Ontario, le 9 octobre 2001.

Zurich, soit de veiller à « bien refléter les risques divers s'appliquant à différentes catégories de conducteurs »³⁹.

Il faut aussi noter que ces critères utilisés par la Colombie-Britannique sont aussi utilisés par d'autres juridictions ; le Massachusetts, par exemple, utilise aussi ces critères à l'exclusion des critères discriminatoires.

2.4 L'AMF ET L'ENCADREMENT DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE AU QUÉBEC

L'**Autorité des marchés financiers** (AMF) est l'organisme de réglementation du secteur financier du Québec. L'Autorité veille à l'application de la réglementation applicable et surveille les marchés financiers.

L'AMF n'a aucun autre pouvoir sur les pratiques de tarification des assureurs automobiles que celui de « porter un jugement sur le bien-fondé du système et suggérer des améliorations⁴⁰ ».

Les assureurs automobiles sont libres d'utiliser les critères de classification des risques et la tarification correspondante (la valeur des primes selon la catégorie de risques) qu'ils jugent adéquats. Ces aspects n'étant pas réglementés, les assureurs peuvent donc exiger les primes qu'ils veulent, et ce, en fonction des critères de leurs choix. De la même façon, ils sont libres de refuser d'octroyer un contrat d'assurance à certains clients sur la base des critères de leur choix.

Cette liberté d'action des assureurs en matière de tarification serait propre au Québec⁴¹. Dans les autres juridictions nord-américaines, il est commun que le législateur ou l'autorité réglementaire interdise la prise en compte de certains critères, en prescrive d'autres, ou exige l'approbation de l'autorité réglementaire avant que tout changement aux grilles tarifaires puisse prendre effet⁴². Il est par exemple interdit en Ontario et en Alberta de prendre en compte la cote de crédit pour l'établissement des primes d'assurance automobile, tandis que le Nouveau-Brunswick l'interdit depuis peu pour tout type d'assurance⁴³. En Ontario, il est de plus interdit aux assureurs de prendre en compte l'occupation, les circonstances ou l'historique d'emploi, ou le niveau d'endettement dans la décision d'émettre ou non une police d'assurance automobile, ou dans le système de calcul de risque pour l'établissement des tarifs⁴⁴.

Au Québec, la *Loi sur l'assurance automobile* exige que les manuels de tarifications des assureurs soient déposés auprès de l'AMF, qui les met à la disposition du public⁴⁵. Les assureurs doivent aviser l'AMF des changements qu'ils apportent à leur manuel de tarification, mais cette dernière n'a pas à approuver les changements pour qu'ils prennent effet, et ce

³⁹ *Zurich Insurance Co. c. Ontario*, op. cit. note 33.

⁴⁰ **AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS**, « Environnement légal », page du site web de l'AMF, Québec, Québec, sans date, [En ligne] <http://www.lautorite.qc.ca/clientele/intervenant-secteur-financier/assureurs/assurance-auto/legal.fr.html> (consulté le 12 décembre 2009).

⁴¹ Communication téléphonique avec Benoît Vaillancourt de la Direction des normes et vigie de l'AMF, 24 novembre 2009. Communication téléphonique avec Bernard Marchand, du Bureau d'assurance du Canada, 22 décembre 2009.

⁴² Voir par exemple: REGULATION 664, *AUTOMOBILE INSURANCE*, R.R.O. 1990.

⁴³ **CBC NEWS**, « Credit scores can hike home insurance rates », Canadian Broadcasting Corporation, 8 avril 2010, <http://www.cbc.ca/consumer/story/2010/04/08/consumer-insurance-credit-score.html>

⁴⁴ REGULATION 664 *AUTOMOBILE INSURANCE* R.R.O. 1990.

⁴⁵ *Loi sur l'assurance automobile*, L.R.Q., chapitre A-25, Article 183.

malgré le fait que, en vertu de l'article 181 de la Loi, « Tout assureur agréé doit fournir à l'Autorité des marchés financiers toute justification que celle-ci exige sur un ou plusieurs éléments de son manuel de tarifs. »

Malgré leur « mise à la disposition du public » par l'AMF, le caractère public des manuels reste bien relatif. Pour les consulter, il faut prendre rendez-vous avec la Direction du contrôle du droit d'exercice de l'AMF et être en mesure de se présenter aux bureaux de Québec de l'AMF à l'intérieur de plages horaires assez restreintes. Les ordinateurs portables sont acceptés mais aucun dispositif de copiage ou de numérisation n'est disponible ou accepté sur les lieux. Signalons de plus qu'un seul manuel de tarification peut occuper un tiroir de classeur en entier et que la compréhension de ces manuels n'est pas à la portée du premier venu qui ne serait pas actuariaire⁴⁶. Ce sont en fait les assureurs qui consultent les manuels de leurs concurrents (118 consultations de 23 manuels différents en 2008). Les sections les plus fréquemment consultées en 2008 ont été celles portant sur les différents rabais et surcharges applicables, ainsi que sur l'utilisation du pointage de stabilité financière (cote de crédit ou « credit scoring »). En somme, la disponibilité des manuels permet de « promouvoir la concurrence⁴⁷ »; son utilité pour le consommateur moyen reste à être établie.

La *Loi sur l'assurance automobile* requiert de l'AMF qu'elle produise chaque année un *Rapport sur la tarification en assurance automobile* à partir des données et renseignements que doivent lui fournir les assureurs et que la Loi lui impose, à son article 182, d'analyser. C'est dans ce rapport qui étudie l'évolution du marché, du volume des primes, des sinistres, et les modifications apportées aux manuels de tarifications que l'AMF prononce son « jugement sur le bien-fondé » des pratiques de l'industrie. Depuis au moins 1997, l'autorité réglementaire responsable (l'Inspecteur Général des Institutions financières jusqu'en 2003-2004, et l'AMF par la suite) a toujours jugé la tarification des assureurs automobiles « adéquate »⁴⁸ et elle s'est donc gardé de formuler toute recommandation. Nous reviendrons plus loin sur ce rapport.

Les données et renseignements concernant l'expérience des assureurs en matière de sinistres et leurs pratiques de classification et de tarification, à partir desquels l'AMF rédige son rapport, sont collectés dans le cadre et en vertu du Plan statistique automobile. C'est le Groupement des assureurs automobiles (GAA) – fondé en 1978 par le gouvernement et dont tous les assureurs automobiles doivent être membres pour exercer – qui administre le Plan statistique en vertu d'un mandat confié par l'AMF.

Le rapport annuel et les données du Plan statistique automobile sont des documents publics. Il n'est toutefois pas aisé de les obtenir. Ils sont disponibles auprès du GAA pour la somme de 40 \$ ou en consultation seulement aux archives nationales⁴⁹. Ces données sont disponibles par

⁴⁶ Communication téléphonique avec Benoit Vaillancourt de la Direction des normes et vigie de l'AMF, 24 novembre 2009. Communication téléphonique avec Bernard Marchand, du Bureau d'assurance du Canada, 22 décembre 2009..

⁴⁷ AMF, Op. cit., note 40.

⁴⁸ **L'INSPECTEUR GÉNÉRAL DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES**, *Rapport sur la tarification en assurance automobile 1997*, Service de l'actuariat de la Direction des assurances IARD, L'Inspecteur général des institutions financières, Québec, Canada, 1998, 28 pages.

AMF, *Rapport annuel 2008. La tarification en assurance automobile*, Direction des normes et vigie de l'Autorité des marchés financiers, Québec, Canada, 2009, 76 pages.

⁴⁹ Au moment d'écrire ces lignes, aucune copie postérieure à l'année 1999 n'était consultable par le public. Bibliothèques et archives nationales du Québec affirme ne pas disposer des logiciels nécessaires pour les rendre disponibles au public.

catégories de risques (le type de véhicule et l'année-modèle), le sexe, l'âge, la localisation (disponible seulement par région), le genre d'utilisation, l'expérience de conduite et le type d'accident, le genre de perte, la garantie, l'expérience de conduite et le type d'accident⁵⁰.

2.5 CADRE RÉGLEMENTAIRE DE L'ASSURANCE HABITATION

La pratique et le commerce de l'assurance habitation, par contraste, ne sont pas embêtés par ce genre de formalités. Nous avons communiqué avec les autorités réglementaires⁵¹ chargées de l'administration de la Loi sur l'assurance ou de l'Insurance act, selon la province, ainsi qu'avec le Défenseur du Consommateur en matière d'assurance du Nouveau-Brunswick, M. Ronald Godin, afin de mieux connaître la nature du cadre réglementaire qui habilite l'industrie de l'assurance habitation dans les provinces canadiennes. L'objectif de ces communications était de savoir si les législations provinciales encadraient d'une façon ou d'une autre les pratiques des assureurs en matière de souscription et de tarification à la manière de ce qui se fait en assurance automobile en dehors du Québec (interdiction de certains critères, nécessité d'obtenir l'approbation de l'autorité réglementaire pour les changements aux grilles tarifaires, etc.).

Aucune province n'interdit explicitement dans sa loi la prise en compte de certains critères de souscription ou de tarification, ou n'exige préalablement que les assureurs obtiennent l'approbation de l'autorité réglementaire avant que ne puissent entrer en vigueur les modifications tarifaires. Pour l'essentiel, dans toutes les provinces, non seulement les assureurs sont-ils libres d'utiliser le système et les critères de classification des risques de leur choix, et d'y associer les prix qu'ils jugent appropriés, mais ils n'ont pas à fournir leur manuel de tarification à l'autorité réglementaire, les seules données qu'ils ont à lui fournir ne visant, grosso modo, qu'à surveiller la stabilité financière.

Deux cas particuliers méritent toutefois une mention. Le gouvernement du Nouveau-Brunswick, qui a interdit depuis peu la prise en compte du pointage de stabilité financière (et d'autres critères liés à la situation financière de l'assuré) comme critère de souscription ou de tarification en assurance automobile, a annoncé son intention d'étendre cette interdiction au domaine de l'assurance habitation⁵². Avant d'officialiser sa décision, le gouvernement consultait durant le

⁵⁰ **GROUPEMENT DES ASSUREURS AUTOMOBILES (GAA)**, « Description des types de formulaires de recherche – PlanetPress Search », *Plan statistique automobile du Québec*, 31 décembre 2008, Québec, Canada.

⁵¹ Les autorités réglementaires provinciales chargées de l'application des lois sur l'assurance sont : Alberta Superintendent of Insurance, rattaché au Ministry of Finance and Enterprise; Insurance Department du Financial Institutions Commission de la Colombie-Britannique; Saskatchewan Financial Services Commission; Superintendent of Insurance du Manitoba, rattaché aux Financial Institutions Regulations Branch; Commission des services financiers de l'Ontario; Autorité des Marchés Financiers du Québec; Direction des assurances du ministère de la Justice et consommation du Nouveau-Brunswick; Superintendent of Insurance du Department of Finance de la Nouvelle-Écosse; Superintendent of Insurance de Terre-Neuve-et-Labrador; Superintendent of Insurance de l'Île-du-Prince-Édouard; Superintendent of Insurance pour Territoire du Nord-Ouest/Nunavut; Superintendent of Insurance du Yukon.

⁵² **CANADIAN UNDERWRITER**, « New Brunswick releases discussion paper on credit scoring, suggests wiggle room in proposed ban on residential property lines », *DAILY NEWS*, Canadian Underwriter, Toronto, Ontario, 6 mai 2010, [En ligne] <http://www.canadianunderwriter.ca/issues/story.aspx?aid=1000370409> (page consultée le 15 mai 2010).

printemps 2010 les assureurs pour connaître leur position sur le sujet. En vue de cette décision, le gouvernement s'est toutefois déjà donné le pouvoir d'interdire par ordre en conseil certaines pratiques de tarification et de souscription des assureurs.

Le second cas est l'Alberta. L'*Insurance act* albertain énonce (section 509 (1) (c)) « No insurer, insurance agent or adjuster may engage in any unfair, coercive or deceptive act or practice⁵³. » Or, la loi ne spécifie pas ce qui est entendu par de telles pratiques mais laisse au Superintendent des assurances de l'Alberta le pouvoir d'interpréter et définir ce qui constitue de telles pratiques⁵⁴. Cette interprétation est énoncée par le biais de Bulletins qui ont alors pour effet d'interdire sur-le-champ certaines pratiques⁵⁵. La représentante du Superintendent des assurances à laquelle nous avons parlé nous a souligné qu'il n'existait que très peu de limitations des pratiques des assureurs en matière de souscription ou de tarification, mais qu'il était fortement recommandé aux assureurs de prendre contact avec les bureaux du Superintendent pour vérifier au préalable le caractère acceptable de toute nouvelle pratique.

De façon générale, l'assurance habitation reste donc un marché minimalement réglementé. Seul l'autorité réglementaire de l'Alberta et le gouvernement du Nouveau-Brunswick sont ne serait-ce qu'habilités légalement à intervenir sur les pratiques de souscription et tarification des assureurs.

Au Québec, les données exigées sont consignées annuellement dans le *Rapport sur les assurances* produit par l'AMF, qui présente le portrait de l'assurance de dommage et de l'assurance de personne. Les données de l'assurance dommage y sont présentées selon différentes catégories, les principales étant : automobile, les biens personnels (catégories dans lesquelles est classée l'assurance habitation, y compris le volet responsabilité civile), le commercial (l'assurance des entreprises), la responsabilité. Ce rapport fait état des données qui rendent compte de la performance de l'industrie et de ces divers sous-secteurs. Si on y retrouve, par exemple, le volume de primes souscrites et des sinistres subis pour chaque assureur et par domaine d'activité, il n'est toutefois pas possible de connaître par ce biais le nombre de polices souscrites. Ainsi, aucun suivi n'est fait de l'évolution des primes et de la tarification. Le rapport présente cependant des données sur l'« État des résultats et du résultat étendu », comme l'actif, le passif, les capitaux propres et réserves, les résultats techniques, les revenus de placement et les bénéfices.

⁵³ *Insurance Act*, R. S. A. 2000 c. I-3, article 509 (1) (c).

⁵⁴ *Insurance Act*, R.S.A. 2000, c. I-3. Article 792.1

⁵⁵ **ALBERTA SUPERINTENDENT OF INSURANCE**, « Superintendent of Insurance Bulletins and Notices Insurance Bulletins, Notices and Enforcement Activities », Ministry of Finance and Enterprise, Government of Alberta, Edmonton, Alberta, [En ligne] <http://www.finance.alberta.ca/publications/insurance/bulletins.html> (page consultée le 17 mai 2010).

2.6 MÉCANISMES D'ACCÈS À L'ASSURANCE AU CANADA

Dans toutes les provinces, l'assurance automobile est obligatoire. En Saskatchewan, en Colombie-Britannique et au Manitoba, l'assurance automobile est fournie en tout ou en partie par des entreprises publiques⁵⁶. Dans ces trois provinces, l'assurance minimum requise par la loi est donc fournie de manière universelle par l'assureur public⁵⁷.

Dans toutes les autres provinces, l'assurance automobile est fournie, en tout ou en partie, par des assureurs privés (le Québec faisant exception avec son régime sans égard à la faute offert par la SAAQ). Ces régimes prévoient cependant un mécanisme de dernier recours pour le *marché résiduel* (ce qui est appelé, en anglais, le « residual market », par opposition au « marché volontaire » qui sont les clientèles qu'acceptent d'emblée les assureurs), de façon à ce que tout automobiliste puisse avoir accès à une assurance⁵⁸.

L'Alberta, l'Île-du-Prince-Édouard, le Nouveau-Brunswick, la Nouvelle-Écosse, l'Ontario, Terre-Neuve-et-Labrador, ainsi que les trois territoires (Yukon, Territoires du Nord-Ouest, Nunavut) se sont dotés de mécanismes communs. Les automobilistes de ces provinces qui ne parviennent pas à se procurer une assurance automobile par les canaux réguliers peuvent s'adresser à la « Facility association » (FA, aucun nom français), un regroupement à but non lucratif des compagnies d'assurances de ces provinces et territoires⁵⁹, qui leur procurera la protection requise. Les automobilistes qui y ont recours font face à des primes plus élevées que celles que l'on retrouve sur le « marché volontaire », parce qu'ils sont considérés comme des risques élevés et parce que le fonds de l'assurance n'est financé que par les cotisations des assurés de la FA⁶⁰. La FA n'administre pas elle-même l'assurance, confiant plutôt cette responsabilité à l'un de ses membres, qui applique cependant les règles, les taux et les classifications définis par la FA. Les pertes comme les bénéfices sont ensuite répartis sur l'ensemble des compagnies membres.

Les assureurs de l'Ontario, de l'Alberta, du Nouveau-Brunswick et de la Nouvelle-Écosse ont aussi mis sur pied des plans de partage de risque (« risk sharing pools ») pour les voitures de

⁵⁶ **BAC**, « Car insurance where you live : Manitoba », site Web du BAC, Toronto, Ontario, [En ligne] http://www.ibc.ca/en/Car_Insurance/MB/index.asp (page consultée le 12 mai 2010).

⁵⁷ **INSURANCE CORPORATION OF BRITISH COLUMBIA**, site Web de Insurance Corporation of British Columbia, North Vancouver, British Columbia [En ligne] <http://www.icbc.com/about-ICBC> (page consultée le 12 mai 2010).

SOCIÉTÉ D'ASSURANCE PUBLIQUE DU MANITOBA, « À propos de la SPAM », site Web de la Société d'assurance publique du Manitoba Winnipeg, Manitoba, [En ligne] http://www.mpi.mb.ca/francais/fr_about_us/fr_about.html (page consultée le 12 mai 2010)

SASKATCHEWAN GENERAL INSURANCE, site web de SGI, Régina, Saskatchewan, [En ligne] <http://www.sgi.sk.ca/> (page consultée le 12 mai 2010).

⁵⁸ **INSURANCE INFORMATION INSTITUTE**, « Residual Markets », The Topic, Insurance Information Institute, New York, États-Unis, juin 2010, [En ligne] <http://www.iii.org/media/hottopics/insurance/residual/> (page consultée le 12 avril, 2010).

⁵⁹ **FACILITY ASSOCIATION**, site Web de Facility Association, Toronto, Ontario, [En ligne] <http://www.facilityassociation.com/> (page consultée le 12 avril, 2010).

BAC, « Facility Association », Site internet du Bureau d'assurance du Canada, Toronto, Ontario, [En ligne] http://www.ibc.ca/fr/Car_Insurance/Introduction/Facility_Association.asp (page consultée le 12 avril 2010).

⁶⁰ **Facility Association**, « Facility Association Consumer Brochure » site Web de Facility Association, Toronto, Ontario, [En ligne] <http://www.facilityassociation.com/brochures.asp> (page consultée le 12 avril 2010).

particuliers qu'administre la FA⁶¹. Les assureurs souscrivent eux-mêmes des clients qu'ils peuvent ensuite transférer au fonds commun, les pertes et les bénéfices étant ensuite répartis au prorata du volume d'affaire.

Au Québec, la *Loi sur l'assurance automobile* oblige tout automobiliste à être protégé par une assurance responsabilité civile d'au moins 50 000 \$. Elle exige du même coup du Groupement des assureurs automobiles (GAA) qu'il établisse « un mécanisme propre à permettre à tout propriétaire d'une automobile de trouver un assureur agréé auprès de qui il peut contracter l'assurance de responsabilité [minimum prévu par la loi]⁶² ».

Le GAA a donc mis sur pied un mécanisme d'accès à l'assurance automobile. Un automobiliste qui se trouverait dans l'incapacité de se trouver un assureur après en avoir contacté au moins cinq peut s'adresser au Centre d'information sur les assurances du GAA, qui aidera alors l'automobiliste orphelin à se trouver un assureur. Pour ce faire, le GAA peut contraindre un assureur à accepter un risque.

« En 2008, les agents du Centre d'information sur les assurances ont reçu 3 606 appels liés à l'accès à une assurance automobile. À la suite des conseils qui leur sont donnés, la grande majorité des consommateurs, soit 2 498, ont trouvé eux-mêmes une assurance automobile. Le Groupement est toutefois venu en aide à 1108 d'entre eux au cours de l'année. Parmi ces cas, 720 personnes ont eu accès à l'assurance minimale de 50 000 \$ en responsabilité civile prescrite par la Loi alors que les 388 autres ont pu bénéficier d'une couverture d'assurance plus complète grâce au mécanisme renforcé d'accès mis en place par le GAA en 2002⁶³. »

L'industrie s'est en effet dotée en 2002 d'un mécanisme renforcé d'accès à l'assurance automobile pour faciliter l'accès à une assurance automobile comportant des garanties plus étendues que la couverture minimum obligatoire de 50 000 \$ imposée par la Loi⁶⁴.

Pour « faciliter et garantir l'accès à une assurance automobile⁶⁵ », le GAA a aussi mis en place en 1984 un Plan de répartition des risques (PRR). Par ce biais, les assureurs peuvent transférer jusqu'à 10 % de leur volume-primaires à un pool commun. Les bénéfices et les pertes sont ensuite répartis entre les assureurs au prorata des risques soumis par chacun. Cela permet à l'assureur de diminuer le risque qu'il doit assumer. Depuis 2005, le volume des primes transférées au PRR a été de 100 MM \$ à 108 MM \$⁶⁶.

A) Mécanisme d'accès à l'assurance habitation

En matière d'assurance habitation, il n'existe apparemment aucun programme gouvernemental pour faciliter l'accès à l'assurance habitation. Nos recherches sur internet, nos prises de contact avec des représentants des autorités régulatrices provinciales (AMF, Commission des services

⁶¹ **Facility Association**, op. cit. note 59.

⁶² *Loi sur l'assurance automobile*, (L.R.Q., c. A-25) Article 84, 87 et 170.

⁶³ **GROUPEMENT DES ASSUREURS AUTOMOBILES (GAA)**, Rapport annuel 2008, Groupement des assureurs automobiles, Montréal, Québec, 2009, 22 pages.

⁶⁴ **BAC**, op. cit., note 14, p. 8.

⁶⁵ **GAA**, *Rapport annuel 2009*, Groupement des assureurs automobiles, Montréal, Québec, 2010, p. 8.

⁶⁶ *Ibid.*, p. 7.

financiers de l'Ontario, British Columbia Department of Insurance), ainsi qu'avec les bureaux régionaux du BAC (Québec, Ontario, Atlantique) n'ont pas permis de mettre en lumière l'existence de mécanismes destinés à faciliter l'accès à l'assurance habitation à l'exception de celui du Québec, sur lequel il n'existe que très peu d'information. Face à la possibilité de recevoir une demande d'aide de la part d'un consommateur qui n'arrive pas à trouver de couverture par les canaux habituels, les représentants du BAC ou de la Commission des services financiers de l'Ontario proposaient généralement de fournir une liste d'assureurs ou de courtiers, ou nous renvoyaient au site web de l'Association des courtiers du Canada⁶⁷.

La branche québécoise du Bureau d'assurance du Canada (BAC) a mis sur pied, en 1996, un « Mécanisme d'accès à l'assurance habitation »⁶⁸. Il existe relativement peu d'information sur celui-ci et nos nombreuses requêtes d'information auprès du BAC ne nous auront permis de recueillir que peu d'éléments :

« Le Mécanisme d'accès à l'assurance habitation (Mécanisme) a pour but de procurer au consommateur un contrat d'assurance habitation pour couvrir ses biens et sa responsabilité civile. Les protections offertes par l'assureur doivent répondre aux besoins du consommateur selon certaines conditions. Ce mécanisme lie chaque assureur signataire de la Convention d'adhésion au mécanisme d'accès à l'assurance habitation (Convention) avec le BAC. Il vise les contrats d'assurance suivants :

- *propriétaire occupant (6 logis et moins);*
- *locataire occupant;*
- *copropriétaire occupant.*

Il ne s'agit pas d'un partage de risque (pool) mais plutôt d'un mécanisme auquel les assureurs ont adhéré sur une base volontaire. Lorsqu'un consommateur a effectué ses cinq appels (sans succès), il peut contacter un agent du Centre d'informations sur les assurances qui tentera de lui venir en aide pour se procurer une police d'assurance. Lorsqu'un assureur prend ou reprend un tel risque (assuré), ce dernier devient pour l'assureur un client "normal" et ne fait pas partie d'un pool.⁶⁹ »

Nos questions pour savoir en quoi consistait la convention, si ce « mécanisme » était davantage qu'un service d'accompagnement des consommateurs, savoir quel moyen était utilisé pour le publiciser ou combien de consommateurs y avaient recours, ces questions, donc, sont toutes restées sans réponse malgré plusieurs tentatives. Quant aux assureurs ayant ratifié la convention, le BAC refuse de rendre publique cette information pour « des raisons de partialité envers [leurs] membres⁷⁰. »

⁶⁷ **ASSOCIATION DES COURTIER EN ASSURANCE DU CANADA**, site web de l'Association des courtiers en assurance du Canada, Toronto, Ontario, [En ligne] <http://www.ibac.ca/> (page consultée le 12 avril 2010).

⁶⁸ **BAC**, op. cit., note 14, p. 8.

⁶⁹ Courriel de M. Bernard Marchand, conseiller en affaires gouvernementales, Bureau des assurance du Canada, mardi 22 juin 2010.

⁷⁰ Ibid.

B) Performance de l'industrie de l'assurance de dommage

L'industrie de l'assurance de dommage, également appelée industrie de l'assurance IARD (Incendie, Accidents et Risques Divers) regroupe l'assurance de biens personnels, de véhicules automobiles et des entreprises. En 2008, elle gérait un volume de primes de 37 MM au Canada, dont 17 MM \$ pour l'assurance automobile et 6 MM \$ pour l'assurance de biens personnels (assurance habitation)⁷¹.

L'industrie se présente comme étant très concurrentielle. La « Trousse de presse » du GAA et du Bac présente par exemple l'industrie québécoise de l'assurance IARD comme un « secteur compétitif et concurrentiel », insistant sur les « 193 assureurs autorisés à souscrire de l'assurance automobile, habitation et entreprise au Québec. ». Le *Rapport annuel 2009 sur les assurances* produit par l'AMF révélait cependant qu'« En consolidant les parts de marché des assureurs d'un même groupe, les huit principaux souscrivent plus de 65,0 % des primes directes totales⁷². »

Nous aborderons la question de la performance de l'industrie de l'assurance de dommage en prenant comme porte d'entrée celle des assureurs automobile du Québec, et le jugement que porte l'AMF sur ce secteur de l'industrie.

« Calculé sur une période de 20 ans, le bénéfice d'exploitation est de 8,4 % des primes acquises. On considère que les assureurs évaluent bien les risques auxquels ils sont exposés [...]. Ainsi, la tarification pratiquée par les assureurs peut être qualifiée d'adéquate. »⁷³

Pour élaborer son jugement sur le caractère adéquat de la tarification en assurance automobile, en plus de l'évolution de la prime moyenne (qui a baissé en 2008 pour la sixième année consécutive⁷⁴), l'AMF considère dans quelle mesure les assureurs évaluent bien le risque auquel ils font face. Le critère retenu par l'AMF est « la santé financière », qui est évaluée sur la base du rendement, à plus ou moins long terme, de l'industrie. Avant de nous pencher sur les résultats de l'analyse de l'AMF et sur la performance de l'industrie de l'assurance dommage, examinons sommairement les principaux déterminants du rendement en assurance.

⁷¹ **BAC**, *Assurance de dommage au Canada - 2009*, Bureau d'assurance du Canada, Toronto, Ontario, 35e édition, 2009, p. 5.

⁷² **AMF**, *Rapport Annuel 2009 Assurances*, Direction de la surveillance des institutions financières de l'Autorité des marchés financiers, Québec, Québec, 2010, p. XIV.

⁷³ **AMF**, *Rapport sur la tarification sur la tarification en assurance automobile*, Québec, Canada, 2008.

⁷⁴ **AMF**, *Rapport annuel 2008. La tarification en assurance automobile*, Direction des normes et vigie de l'Autorité des marchés financiers, Québec, Canada, 2009, 76 pages. On doit cependant être prudent avec cette statistique.

C) Équation assurantielle

Toute entreprise a des revenus et des dépenses, et selon sa nature (privée, publique, à but lucratif ou non lucratif) elle cherche à obtenir un solde équilibré ou positif. Selon le domaine d'activité, on peut identifier différents éléments qui compteront au titre de revenus ou de dépenses.

Dans l'industrie de l'assurance, les différents facteurs qui interviennent dans l'équation de rentabilité ou d'équilibre budgétaire sont les suivants:

- Les **primes souscrites** sont les entrées d'argent qu'ont encaissées les assureurs à titre des cotisations de leurs clients. Il s'agit du principal revenu. Ce facteur sera représenté ici par la lettre « **P** ».
- Les **sinistres subis** par les assurés et qui ont été indemnisés par l'assureur constituent la principale dépense des assureurs. Ce facteur sera nommé ici par la lettre « **S** ».
- Le **taux de sinistralité** est le rapport des sinistres subis sur les primes souscrites. Il peut être exprimé ainsi: **S/P**. Ce taux est appelé à varier d'une année à l'autre. La prévision de risque n'est pas une science exacte et elle se fait à partir des résultats moyens calculés sur plusieurs années. La performance calculée sur un certain nombre d'années est donc plus importante que le taux annuel.
- Les **frais d'exploitation**, c'est l'argent qu'il en coûte aux assureurs pour faire fonctionner leur entreprise, payer leurs loyers, leurs employés, etc. Il sera représenté par la lettre « **F** ».

Le **ratio combiné**, aussi appelé « **résultat technique** », est le taux de sinistralité auquel on ajoute les frais d'exploitation. Il peut être représenté par la formule suivante : **S/P + F/P**. Ce ratio rend compte des bénéfices (ou des pertes) résultants des activités d'assurance prises au sens strict, mais il ne suffit pas à rendre compte à lui seul du caractère lucratif ou pas de l'entreprise.

Les revenus de placement (R). Les assureurs récoltent et gèrent chaque année des sommes d'argent considérables, qui sont investies sur les marchés financiers. Pour garantir le respect de leurs obligations contractuelles (dont, au premier chef, celle d'indemniser les assurés conformément aux termes prévus au contrat qui les lie) et rester solvables, les assureurs doivent se garder un accès à des réserves de liquidités et de capitaux propres importantes, de manière à pouvoir faire face à des hausses subites des réclamations. Cette contrainte fait en sorte que le profil d'investisseur des assureurs doit être beaucoup plus prudent que celui d'autres institutions financières.

Posons l'hypothèse suivante (qui s'inspire des ratios effectivement observés en assurance automobile au Québec): pour chaque dollar de prime que perçoit un assureur en cotisations (**P**) durant une année, il doit en retourner 0,60\$ en indemnisation(**S**) aux assurés qui auront subi des dommages assurables. Pour faire rouler son entreprise et payer ses employés, il en coûte l'équivalent de 0,30 \$(**F**). Le taux de sinistralité de cet assureur est donc de 60% (**S/P**), tandis que son ratio combiné est équivalent à 0,90\$ (**P-S+F**), soit 90% (**S/P+F/P**) de la valeur des primes souscrites. Supposons ensuite que cet assureur, avec l'argent qu'il gère et qu'il place, tout en conservant une proportion importante de placement liquide, réussit à obtenir un revenu

de placement qui est équivalent 2 % de son volume de prime, ce qui lui revient à 0,02 \$(R) pour chaque dollar de prime acquise.

Au final, le bénéfice de cet assureur est donc de 12 % des primes acquises ou de 0,12 \$ pour chaque dollar de prime. On arrive à ce résultat en appliquant la formule suivante :

$$\mathbf{P-S-F+R} \text{ – ou } 1,00 \$ - 0,60 \$ - 0,30 \$ + 0,02 \$ = 0,12 \$.$$

En assurance, il importe donc de prendre en compte que, dans l'équation de la rentabilité, les entrées d'argent incluent aussi bien les primes que les revenus de placement. Les dépenses incluront pour leur part, l'indemnisation des sinistres et les frais d'exploitation.

D) Résultats de l'assurance automobile

Penchons-nous maintenant sur l'industrie de l'assurance automobile, soit l'assurance privée, laquelle se porte très bien au Québec, particulièrement depuis le tournant des années 2000.

Le tableau 3 présente l'évolution des principaux facteurs de l'équation assurantielle automobile québécoise, tels que compilés (ou estimés, pour ce qui est des revenus de placement) par l'AMF.

La première ligne présente le montant total des primes souscrites en valeurs absolues, tandis que toutes les suivantes présentent la valeur des autres facteurs en proportion de celle des primes, qui établit le point de référence (le total des primes = 100 %). Le taux de sinistralité est passé de 76,3 % en 1999 à 58,0 % en 2004, avant de remonter à 62,7 %. Comme le taux de sinistralité est calculé à partir d'une proportion des primes souscrites/sinistres indemnisés, cette variation s'explique à la fois par l'augmentation de la valeur des primes (de 1991 M \$ en 1999 à 3050 M \$ en 2008 et par la diminution des sinistres indemnisés (ou des montants versés). Au cours de cette période, la prime moyenne dans l'industrie aurait augmenté jusqu'en 2002 avant de se mettre à baisser à partir de 2003⁷⁵. D'après l'AMF, ce serait surtout la baisse des sinistres, particulièrement de la fréquence des réclamations, qui aurait été déterminante⁷⁶.

Les frais d'exploitation sont restés à peu près stables sur la période considérée, oscillant entre 25,1 % et 27,7 % de la valeur des primes totales annuelles.

Les revenus de placement estimés qui ont été retenus par l'AMF (les assureurs automobiles ne sont pas tenus de lui fournir ce renseignement) représentent, aux fins de son calcul du rendement, de 1 % à 1,5 % de la valeur des primes. Or, ces valeurs sont extrêmement conservatrices. Le rapport précise que ce sont des « valeurs minimales » établies en fonction de l'évolution des taux annuels moyens des bons du Trésor de trois et de six mois⁷⁷.

Sur ces bases, les bénéfices annuels des assureurs ont été estimés à -2,5 % et 3,1 % en 1999 et 2000, pour représenter jusqu'à 17,1 % de la valeur des primes en 2005. De 2001 à 2008, le bénéfice annuel moyen estimé par ces calculs est de 14,2 %. Toujours selon les calculs de l'AMF, le bénéfice sur 10 ans atteignait, en 2008, 12,1 % et le bénéfice sur 20 ans, 8,4 %.

⁷⁵ Ibid. p. 51.

⁷⁶ Ibid. p. 28-29.

⁷⁷ Ibid. p. 27.

TABLEAU 3
Résultats des opérations en assurance automobile au Québec,
en proportion de la valeur des primes souscrites

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Primes souscrites (acquises, en M\$)	1991	2228	2417	2600	2803	2956	3024	3014	3023	3050
Primes souscrites	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Revenus de placement	1,3	1,4	1,2	1,0	1,1	1,0	1,1	1,4	1,5	1,0
Total des revenus	101,3	101,4	101,2	101,0	101,1	101,0	101,1	101,4	101,5	101,0
Sinistres	76,3	72,6	66,0	61,3	60,0	58,0	58,2	59,1	61,5	62,7
Frais d'exploitation	27,5	25,7	25,0	25,4	25,5	26,2	25,8	26,7	27,0	27,4
Total des dépenses	103,8	98,3	91,0	86,7	85,5	84,2	84,0	85,8	88,5	90,1
Bénéfice (perte)	-2,5	3,1	10,2	14,3	15,6	16,8	17,1	15,6	13,0	10,9
Bénéfice (perte) sur 10 ans	2,9	3,0	4,1	5,1	6,2	7,2	8,3	9,4	10,8	12,1
Bénéfice (perte) sur 20 ans	N/V	N/V	N/V	3,4	3,7	4,6	6,0	7,1	7,8	8,4

Source : AMF, Rapport annuel 2008. La tarification en assurance automobile, Direction des normes et vigie de l'Autorité des marchés financiers, Québec, Canada, 2009, 76 pages.

E) Résultats de l'assurance dommage au Canada

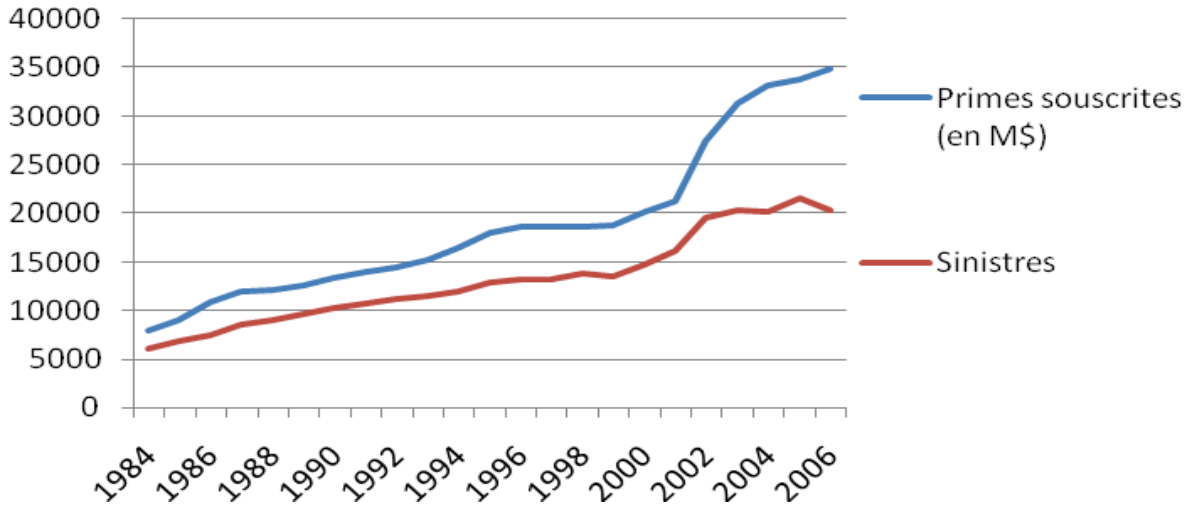
Le BAC produit annuellement un rapport sur l'assurance dommage au Canada. Jusqu'en 2005, il avait l'habitude d'inclure dans ce rapport la mention suivante : « Pour chaque année après 1978, l'industrie canadienne des assurances de dommages a affiché des pertes techniques auxquelles les revenus d'investissement ont fait contrepoids⁷⁸. » Assez clairement, il s'agissait pour les assureurs de souligner combien la concurrence servait bien les consommateurs : la compétition dans le marché de l'assurance est telle, les prix sont si bas, que les assureurs n'arrivent à être rentables que grâce à l'apport des revenus de placement.

Chose certaine, ce n'est certainement plus le cas depuis 2003⁷⁹. À partir de cette année là, le ratio combiné de l'industrie est inférieur à 100 % des primes souscrites. Autrement dit, les résultats techniques (Primes moins sinistres et frais d'exploitation) sont devenus positifs, et la souscription des primes est devenue rentable avant même de prendre en compte les revenus de placement. Après 2003, les revenus de placement viennent s'ajouter à un bilan déjà positif. Comme l'illustre la tableau 4, cette évolution est survenue dans la foulée d'un redressement spectaculaire du côté des primes, alors que la valeur des sinistres a plafonné.

⁷⁸ Voir **BAC, Assurances de dommages au Canada 2001**, Bureau d'assurance du Canada, Toronto, Québec, 27^e édition, 2001, p. 6. Nous avons également retrouvé la mention dans les éditions de 2002, 2003 et 2004, toujours à la page 6.

⁷⁹ **BAC, Assurance de dommage au Canada - 2005**, Bureau d'assurance du Canada, Toronto, Ontario, 31^e édition, 2005, p. 7.

TABLEAU 4
Primes souscrites nettes et sinistres en assurance dommage au Canada



Source : BAC, Assurance de dommage au Canada – 2008, Bureau d'assurance du Canada, Toronto, Ontario, 34e édition, 2008.

Ces chiffres portent sur l'industrie canadienne de l'assurance IARD, ce qui n'est pas la même chose que l'industrie de l'assurance automobile ou que l'assurance habitation, quoique ces dernières soient incluses dans l'assurance IARD. De fait, l'évolution est semblable à celle que l'on a constatée dans les données du *Rapport sur la tarification en assurance automobile* de l'AMF. On remarque cependant que le ratio combiné de l'assurance automobile québécoise est passé au-dessous de 100% dès 2000. En fait, il a oscillé de 84% à 91% de 2001 à 2008. Les assureurs automobiles québécois auraient donc généré des bénéfices durant ces années sans même avoir à placer le moindre sou.

L'intérêt de la comparaison va cependant plus loin. La performance de l'industrie québécoise de l'assurance automobile avec un bénéfice sur 10 ans de 12 % est déjà jugée excellente par l'AMF⁸⁰. Cette évaluation du bénéfice était produite en prenant en compte des estimations extrêmement conservatrices des revenus de placement qui variaient de 1 % à 1,5 % de la valeur des primes. Or, si l'on étudie la valeur des revenus de placement obtenus par l'industrie canadienne de l'assurance dommage durant la période 1984 à 2006 (Tableau 5), on constate qu'ils ont oscillés entre 12 % et 18 % de la valeur des primes jusqu'en 2001, et qu'ils s'établissaient à 12 % en 2008.

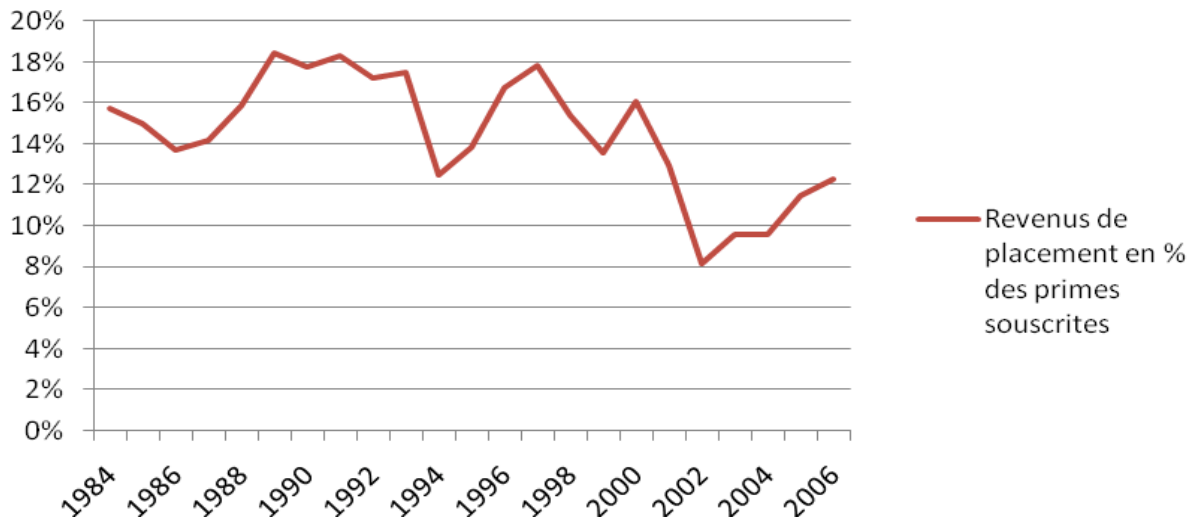
Plutôt que conservatrice, l'estimation de l'AMF apparaît donc dérisoirement basse. Les bénéfices des assureurs automobiles québécois ont dû être bien supérieurs aux 12 % sur

⁸⁰ L'AMF y juge la performance de l'industrie dans les dernières années comme étant « remarquable », pouvant même « dépasser les objectifs de rendement espérés par certains assureurs ». Même pris sur 20 ans, le rendement « est légèrement supérieur à une fourchette généralement considérée comme raisonnable ».

AMF, op. cit. note 74, p. 40-41.

10 ans qu'estime l'AMF. Si on devait appliquer à ces placements le même rendement que pour le reste de l'assurance IARD durant la période 2000 à 2006, on pourrait alors estimer que la performance de l'ensemble de l'industrie de l'assurance automobile québécoise a oscillé entre 18 % et 28 % de la valeur des primes de 2000 à 2006.

TABLEAU 5
Revenus de placements des assureurs de dommages au Canada⁸¹



Source : **BAC**, *op. cit.* note 78, p. 5. et **BAC**, *Assurance de dommage au Canada - 2008*, Bureau d'assurance du Canada, Toronto, Ontario, 33e édition, 2008, p. 6.

Enfin, pour utiliser une notion qui pourrait être jugée comme étant un indicateur plus adéquat de la performance de l'industrie, on peut se rapporter au rendement des capitaux propres. D'après la revue financière annuelle de Desjardins Groupe d'Assurances Générales⁸²(DGAD), le rendement des capitaux propres est aussi très élevé (tableau 6.) avec un rendement moyen pour l'industrie qui est resté à près de 20% jusqu'en 2007. L'année 2008, que la revue de DGAD

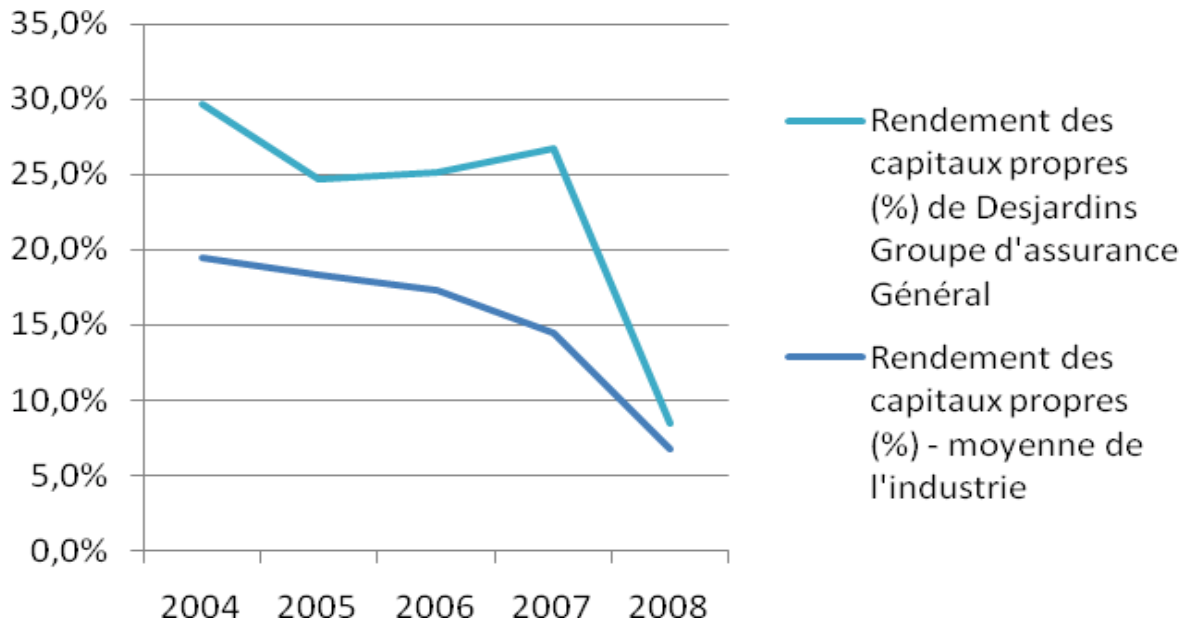
⁸¹ Il est à noter que les chiffres de ce graphique ont été produits à partir de la valeur des « primes nettes », ce qui inclut des montants reçus d'avance. Le chiffre normalement retenu pour évaluer la rentabilité est plutôt celui de « primes acquises » qui répartit plutôt la valeur des primes sur la durée de l'engagement que prend l'assureur. La valeur des primes acquises est donc plus faible que la valeur des primes souscrites nettes. Effectuer le calcul à partir de ces dernières a donc pour effet de sous-estimer le rendement. Par exemple, pour l'année 2003, le rendement des revenus de placement en proportion des primes souscrites nettes s'élevait – comme le montre le graphique – à 9,6%, tandis que calculé en proportion des primes souscrites acquises, il atteignait plutôt 10,4 %. Malheureusement, seule l'édition 2004 de *Assurance de dommage au Canada* donne la valeur des primes acquises et ce, seulement pour la période 1990-2003. *Ibid.*, p. 16. Voir aussi le rapport de l'AMF sur la tarification automobile pour des définitions. *Ibid.*, note 48.

⁸² DGAD regroupe Certas, compagnie d'assurances auto et habitation; Certas direct, compagnie d'assurances; La Personnelle, compagnie d'assurances; La Personnelle, assurances générales; Desjardins Assurances générales; Desjardins, services d'assurances générales. Elle possède en fait 90% de ces assureurs. 64% du volume des primes est souscrit au Québec.

DESJARDINS GROUPE D'ASSURANCES GÉNÉRALES, *Revue financière annuelle : Agir ensemble pour créer l'avenir*, Mouvement des Caisses Desjardins, Lévis, Québec, mars 2009, 12 pages.

indique avoir été marquée par une « baisse marquée de la rentabilité en raison de la crise financière et de l'augmentation de la sinistralité », a tout de même permis de dégager un rendement sur les capitaux propres de 6,7 %.

TABLEAU 6
Rendement des capitaux propres en assurance de dommage



Source : **DESJARDINS GROUPE D'ASSURANCES GÉNÉRALES**, *Revue financière annuelle : Agir ensemble pour créer l'avenir*, Mouvement des Caisses Desjardins, Lévis, mars 2009, 12 pages.

En somme, l'industrie de l'assurance dommage – dont fait partie l'assurance habitation – est bien loin d'être mal en point au Québec et au Canada.

2.7 REVUE DES PRINCIPALES DONNÉES ET ÉTUDES SUR LA QUESTION DE L'ACCÈS À L'ASSURANCE HABITATION

Dans ce chapitre, nous tenterons d'évaluer la proportion de Canadiens qui ne sont pas couverts par une assurance habitation et de comprendre les facteurs qui font en sorte que certains ménages ne sont pas assurés. Nous tenterons d'abord de comparer les provinces entre elles à partir des données issues de l'Enquête sur les dépenses des ménages de Statistiques Canada. Par la suite, nous étudierons plus en profondeur le phénomène de la non-assurance, son ampleur et ses déterminants en nous penchant plus en détail sur le cas du Québec, sur lequel ont porté plusieurs études.

Les données de l'Enquête sur les dépenses des ménages de Statistiques Canada permettent des comparaisons interprovinciales intéressantes. Si l'on combine les proportions de ménages qui ont déclaré des dépenses pour des primes d'assurance de propriétaires ou de locataires, on obtient les totaux que nous reproduisons au tableau 7. On y constate que le taux d'assurance habitation au Canada est légèrement inférieur à 80 %. En excluant les territoires⁸³, ce taux est à son plus bas à Terre-Neuve, avec 67 % d'assurés, tandis qu'il est à son plus haut au Québec à 83 %. Les trois provinces des Prairies suivent, avec des taux de 82 % et 81 %.

TABLEAU 7
Taux d'assurance habitation d'après l'EDM – 2007

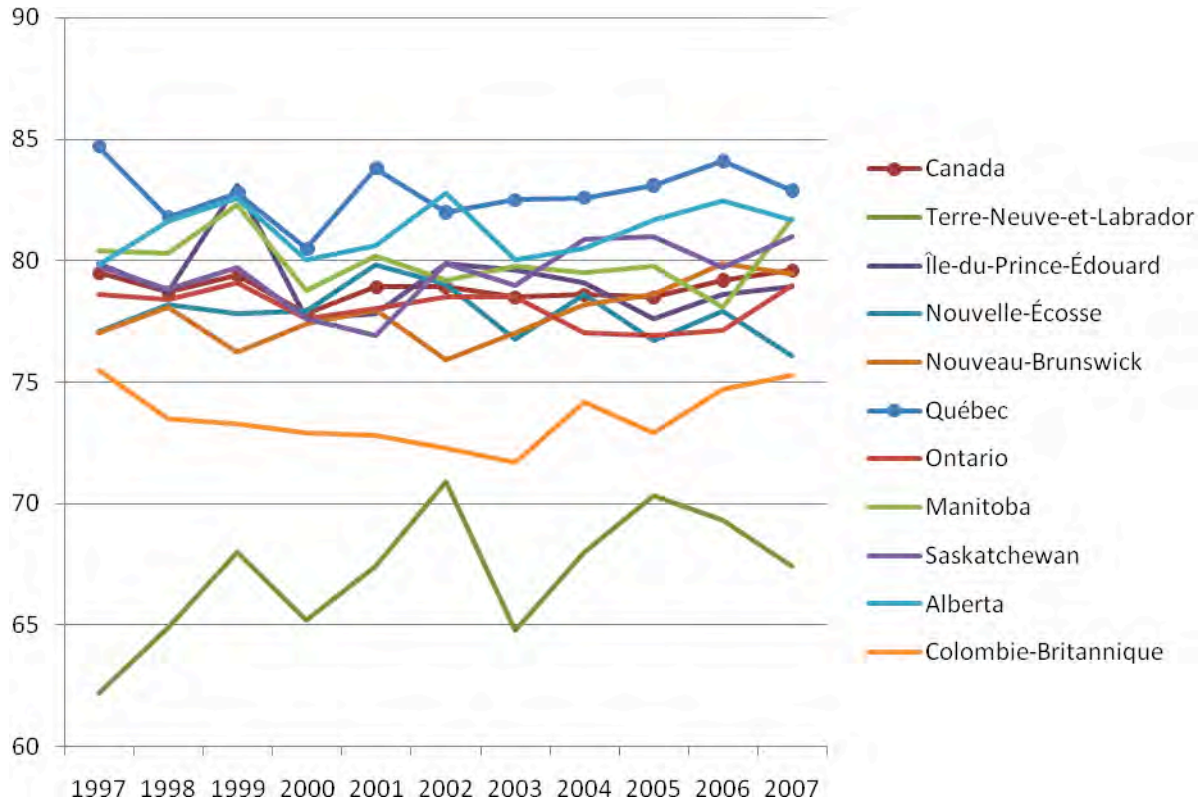
PROVINCE	% D'ASSURES
Québec	82,9 %
Alberta	81,7 %
Manitoba	81,7 %
Saskatchewan	81 %
Nouveau-Brunswick	79,5 %
Ontario	79 %
Île-du-Prince-Édouard	78,9 %
Nouvelle-Écosse	76,1 %
Colombie-Britannique	75,3 %
Terre-Neuve-et-Labrador	67,4 %
Canada	79,6 %

Source : Statistique Canada, *Les habitudes de dépenses au Canada, 2008*, Statistiques Canada, Ottawa, Canada, No 62-202-X au catalogue, 2009.

Si la Nouvelle-Écosse (76 %) ne devance que de peu la Colombie-Britannique (75 %) pour l'année 2007, le tableau 8 montre cependant qu'elle a dû effectuer un certain rattrapage pour en arriver là. Avec Terre-Neuve-et-Labrador, de 1998 à 2006, la Colombie-Britannique a été la seule province à voir son taux d'assurance osciller en dessous de la fourchette de 76 % à 84 %. Le même tableau montre aussi que le Québec a été assez constamment (sauf en 2002) la province avec le niveau d'assurance le plus élevé.

⁸³ Pour la plupart des années et des données requises, il n'y a pas suffisamment de chiffres disponibles pour le Nunavut, le Yukon et le Territoire du Nord-Ouest.

TABLEAU 8
Taux d'assurance par province d'après l'EDM
Évolution 1997-2007



Source : Statistique Canada, « Tableau 203-0003, dépenses des ménages au titre du logement, selon les provinces et territoires, annuel. 1997-2007 » *Enquête sur les dépenses des ménages (EDM)*, Statistiques Canada, Ottawa, Canada, dernière mise à jour : le 19 décembre 2008.

Les tableaux 9 et 10 indiquent les proportions de Canadiens qui sont propriétaires de leur logement ainsi que la proportion de locataires qui sont couverts par une assurance habitation. L'intérêt de ces éléments tient à ce que, comme nous le verrons plus loin, les non-assurés sont, en quasi-totalité, des locataires.

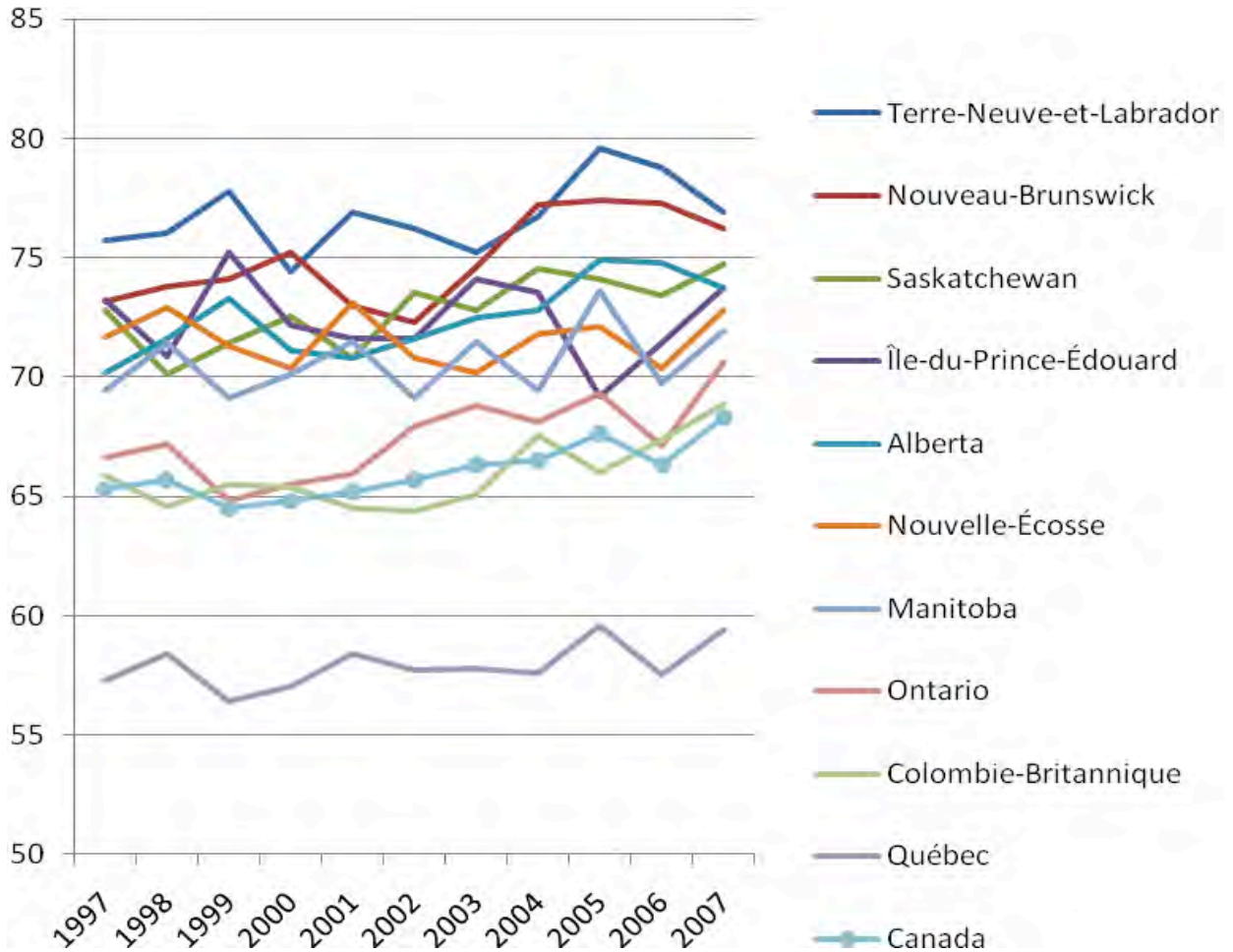
TABLEAU 9
Proportion de ménage qui sont propriétaires
proportion de locataires assurés - 2007

Province	Proportion de ménages propriétaires	Proportion de locataires assurés
Terre-Neuve-et-Labrador	76,9	16,5
Nouveau-Brunswick	76,2	31,4
Saskatchewan	74,7	38,8
Île-du-Prince-Édouard	73,7	32,1
Alberta	73,7	36,3
Nouvelle-Écosse	72,8	30,1
Manitoba	71,9	36,9
Ontario	70,6	32,5
Colombie-Britannique	68,9	25,8
Québec	59,4	57,6
Canada	68,3	39,9

Source : Statistique Canada, « Tableau 203-0003, dépenses des ménages au titre du logement, selon les provinces et territoires, annuel, 1997-2007 » *Enquête sur les dépenses des ménages (EDM)*, Statistiques Canada, Ottawa, Canada, dernière mise à jour : le 19 décembre 2008.

Le Québec se distingue par un taux de ménages propriétaires (59 %) considérablement plus bas que celui des autres provinces, où il se situe dans une fourchette de 69 % à 77 %. Inversement, son taux de locataires protégés par une assurance habitation, à 58 %, est pratiquement le double de celui de la plupart des autres provinces canadiennes, où il oscille généralement autour de 30 %. Terre-Neuve-et-Labrador se distingue aussi, mais pour des raisons exactement opposées. Alors que son taux d'assurance était de loin le plus faible, la plus orientale des provinces canadiennes a le taux de ménages propriétaires (77 %) le plus élevé au pays, tout en présentant la plus faible proportion de locataires assurés (seulement 17 %). Le reste des données ne laisse pas cependant conclure à l'existence d'une quelconque relation asymétrique entre le taux d'assurance et la proportion de ménage propriétaire.

TABLEAU 10
Proportion de ménage propriétaires au Canada – 1997-2007



Source : Statistique Canada, « Tableau 203-0003, dépenses des ménages au titre du logement, selon les provinces et territoires, annuel. 1997-2007 » *Enquête sur les dépenses des ménages (EDM)*, Statistiques Canada, Ottawa, Canada, dernière mise à jour : le 19 décembre 2008.

Enfin, puisque les prêteurs hypothécaires exigent que le logement sur lequel ils consentent un prêt et qui leur sert de garantie soit protégé par une assurance, il s'agit d'un facteur important pour expliquer les niveaux d'assurance des propriétaires. Le tableau 11 montre cependant que la relation n'est peut-être pas aussi simple que l'on peut le penser. Seulement 38,9 % des Canadiens déclarent des dépenses d'hypothèques. Terre-Neuve et Labrador, malgré la plus haute proportion de propriétaires au pays, a la plus petite proportion de résidents qui payent une hypothèque, devançant en cela le Québec, qui n'est pas aussi loin des autres provinces à cet égard qu'il ne l'est pour le taux de ménages propriétaires.

TABLEAU 11
Proportion de ménages déclarant des dépenses d'hypothèque (2007)

PROVINCE	%
Alberta	42,7 %
Ontario	41,7 %
Manitoba	40,3 %
Nouveau-Brunswick	40,0 %
Île-du-Prince-Édouard	39,1 %
Nouvelle-Écosse	37,6 %
Colombie-Britannique	37,5 %
Saskatchewan	35,4 %
Québec	34,6 %
Terre-Neuve-et-Labrador	33,2 %
Canada	38,9 %

Source : Statistique Canada, « Tableau 203-0003, dépenses des ménages au titre du logement, selon les provinces et territoires, annuel. 1997-2007 » Enquête sur les dépenses des ménages (EDM), Statistiques Canada, Ottawa, Canada, dernière mise à jour : le 19 décembre 2008.

Pour comprendre plus en finesse le phénomène et voir qu'il n'est pas nécessairement aussi facile à mesurer que peut le laisser le croire la comparaison entre les provinces, nous nous pencherons sur différentes études québécoises qui se sont attachées à étudier la question à partir de méthodes et dans des paramètres différents, plus spécifiques au Québec. Étant donné le manque de détails sur la méthodologie (voire une absence complète, dans certains cas) de plusieurs des études et le caractère généralement peu susceptible de comparaison de toutes ces données, il est apparu impossible d'en faire une discussion critique. Comme aucune ne peut vraiment prétendre être l'étude de référence, nous nous contenterons ici d'une revue rapide de leurs principales conclusions.

Nous avons passé en revue trois sources de données. Il y a d'abord les données issues des deux sondages produits à la demande du BAC⁸⁴. La seconde source est une étude produite par des professeurs attachés à la Chaire en assurance et services financiers Industrielle-Alliance et de l'École d'actariat de l'Université Laval. Nous considérerons ensuite les données de deux études produites par des groupes communautaires, soit celle du Services aux consommateurs de Shawinigan et celle du Bureau d'animation et d'information logement du Québec Métropolitain.

C'est au début des années 2000 que le BAC a fait réaliser par la firme Baromètre deux sondages sur le niveau d'assurance habitation au Québec et sur l'île de Montréal (tableau 12). Ces sondages indiquaient que 89% des ménages québécois, et de 86% des montréalais

⁸⁴ **BAROMÈTRE**, Extraits de « Le taux de détention d'une assurance habitation », Omnibaromètre du 14 septembre 2000, Rapport d'analyse remis au Bureau d'assurance du Canada, Montréal, Québec, Septembre 2000, pp. 4-11. **BAROMÈTRE**, Extraits de « Accès à l'assurance habitation sur l'île de Montréal : Rapport final », Sondage réalisé pour le Bureau d'Assurance du Canada, Montréal, Québec, avril 2002, pp. 6-9, 11, 12, 15, 18, 19.

seraient assurés. Ce serait donc 11 % des ménages québécois et 14 % des ménages montréalais qui ne sont pas couverts par une assurance habitation.

Selon toutes les études disponibles, les locataires sont substantiellement moins assurés que les propriétaires. Ainsi, d'après les données du BAC, le taux de non-assurance est de 24% chez les locataires québécois et il grimpe à 28 % si on restreint la population cible aux locataires de l'île de Montréal. Par ailleurs, le niveau d'assurance est moins élevé (80 %) sur le territoire de l'ancienne ville de Montréal (d'avant les fusions) que sur le reste de l'île (90 %).

TABLEAU 12
Données du Bureau d'assurance du Canada (2000 et 2002)

	Île de Montréal	Québec
Proportion de tous les résidents qui ne sont pas assurés	14 %	11 %
Proportion de locataires non assurés	28 %	24 %

Source : **BAROMÈTRE**, Extraits de « Le taux de détention d'une assurance habitation », Omnibaromètre du 14 septembre 2000, Rapport d'analyse remis au Bureau d'assurance du Canada, Montréal, Québec, Septembre 2000, pp. 4-11, et **BAROMÈTRE**, Extraits de « Accès à l'assurance habitation sur l'île de Montréal : Rapport final », Sondage réalisé pour le Bureau d'Assurance du Canada, Montréal, Québec, avril 2002, pp. 6-9, 11, 12, 15, 18, 19.

Un groupe de professeurs, de la Chaire en assurance et services financiers Industrielle-Alliance et de l'École d'actuariat de l'Université Laval a réalisé une étude sur le niveau d'assurance dans cinq quartiers centraux (St-Roch et St-Sacrement à Québec, Sherbrooke, Chicoutimi et Trois-Rivières). Parue sous la direction de Gendron et Marceau⁸⁵, elle concluait que 26 % de tous les répondants-locataires interrogés dans ces cinq quartiers étaient sans assurance. On trouvait toutefois des différences considérables entre ces quartiers, la proportion de résidents non assurés variant de 33 %, à Sherbrooke, à 11 %, à Chicoutimi, ou, lorsque seuls les locataires étaient considérés, de 41 % à Sherbrooke à 18 % dans St-Sacrement. De la même façon, la proportion de ménages locataires variait de 80 % de tous les résidents à Sherbrooke, jusqu'à 50 % à Chicoutimi. Pour les propriétaires, le niveau d'assurance s'établissait à 99 %. On trouvait donc 19 % de non assurés au sein de l'échantillon total.

Le Service d'aide aux consommateurs de Shawinigan (SAC) a, de son côté, réalisé en 2003 trois sondages – deux dans des quartiers centraux défavorisés et un autre à l'échelle canadienne⁸⁶ – qui révélaient que 23 % des résidents du quartier St-Marc, à Shawinigan, 20% de ceux du quartier St-Roch à Québec, et 18% des Canadiens vivaient sans assurance habitation⁸⁷.

Dans les échantillons de l'étude du SAC, le ratio locataires/propriétaires s'élevait à 74/26 (en pourcentage) à Shawinigan et à 69/31 dans St-Roch. Il se renversait pour l'échantillon canadien,

⁸⁵ **GENDRON**, Michel et Étienne **MARCEAU**, « L'accès au marché de l'assurance habitation dans les quartiers centraux de quatre villes québécoises », Assurance, Montréal, Québec, Numéro 3, 1999, pp. 479-494.

⁸⁶ **PLAMONDON**, Madeleine (dir), *ASSURANCE BIENS/HABITATION POUR TOUS, Recherche visant à cerner les problèmes reliés à l'accessibilité à l'assurance biens/habitation*, Rapport présenté à Industrie Canada - Bureau de la consommation par le Service d'aide au consommateur de Shawinigan (SAC), Shawinigan, Québec, 2003, 147 pages.

⁸⁷ Ibid., p. 26.

37 % des répondants étant locataires et 63 % propriétaires. Les données sur les résidents canadiens concordent à peu de choses près avec ceux de Statistique Canada, qui estimait ce ratio locataires/propriétaires à 35/65⁸⁸. Par ailleurs, si les locataires représentent 98 % des non-assurés dans les deux quartiers centraux – 99 % dans l'étude de Gendron et Marceau –, cette proportion n'atteint pas plus de 91 % des Canadiens non assurés.

La première étude du genre au Québec a été réalisée en 1995 par le Bureau d'animation et d'information logement du Québec Métropolitain⁸⁹. À partir d'un sondage téléphonique effectué auprès de 300 résidents du quartier St-Roch (pris dans sa délimitation restreinte, avant sa revitalisation et à l'époque de la guerre des motards), l'étude concluait que 95,6 % des propriétaires et 61,6 % des locataires étaient assurés. 87,2 % des foyers étaient locataires, d'après les données du recensement de 1991.

Il est utile de remettre en perspective ces données avec celles que nous avons utilisées pour les comparaisons interprovinciales. D'après l'EDM, la proportion des ménages qui, pour l'année 2007, ont déclaré des dépenses d'assurance est de 83 % au Québec et de 80 % au Canada (Tableau 13). Seulement 57% des locataires québécois ont déclaré des dépenses d'assurance, alors qu'ils représentent 43% des ménages (98 % des propriétaires interrogés ont rapporté des dépenses d'assurance). Un article paru en 2000 dans *Le Soleil* mentionnait un sondage sur les « finances personnelles » réalisé par la firme CROP, dont les conclusions étaient plus près de celles de l'EDM. On y rapportait que, d'après ce sondage, 77 % seulement des Québécois étaient assurés (l'EDM l'évaluait à 80,5 % cette année-là)⁹⁰.

TABLEAU 13

Données de l'Enquête sur les dépenses des ménages (2007) de Statistique Canada

MENAGES	Canada	Québec
Proportion de ménages locataires*	35 %	43 %
Proportion de ménages propriétaires*	68 %	58 %
Proportion de ménages locataires assurés	39 %	57 %
Proportion de ménages propriétaires assurés	96 %	98 %
Proportion totale des ménages assurés	80 %	83 %

* Il est normal que l'addition des ménages propriétaires et locataires produise un total supérieur à 100%, car ces chiffres concernent les dépenses effectuées au cours de l'année entière, durant laquelle plusieurs ménages pourront avoir changé de statut.

En somme, les évaluations varient. Entre l'estimation du BAC, selon lequel le problème touche « seulement » 11 % des Québécois, et celle de l'EDM, selon laquelle il affecterait plutôt 17 % des Québécois, il y a une certaine marge. La comparaison interprovinciale révèle cependant que si 20 % de la population canadienne est affectée, le Québec et l'Alberta sont les deux

⁸⁸ **STATISTIQUE CANADA**, *Les habitudes de dépenses au Canada, 2002*, Statistiques Canada, Ottawa, Canada, No 62-202-XIF au catalogue, juin 2004, p. 60. Dans la mesure où l'échantillon du SAC sous-estime légèrement le nombre de locataires, on peut supposer qu'il surestime aussi la proportion de ménages qui sont assurés. En 2008, ce ratio était passé à 34/66.

⁸⁹ **CUSSON**, Denis, *Les assurances sur les biens dans le Quartier St-Roch, Rapport préliminaire*, Bureau d'animation et information Logement du Québec métropolitain (BAIL) en collaboration avec le Carrefour pour La relance de l'économie et de l'emploi de Québec (CRÉECQ), Québec, Québec, juin 1995, 42 pages.

⁹⁰ **GIRARD** Michel, « Vos biens sont-ils assurés adéquatement », *Le Soleil*, Québec, Québec, samedi 19 février 2000, p. A6.

provinces les plus assurées. Terre-Neuve-et-Labrador traîne loin en arrière avec seulement 67 % d'assurés.

A) Qui sont les non-assurés?

De façon générale, ce que laissent voir toutes les données disponibles, c'est que les non-assurés sont principalement concentrés chez les faibles revenus. Dans les données du BAC, les non-assurés sont majoritairement des locataires (à 74 %, pour les non-assurés de l'île de Montréal). Parmi les répondants dont le revenu familial était inférieur à 20 000 \$, 43 % de ceux qui résidaient sur l'île de Montréal n'étaient pas assurés, une proportion qui s'élève à 25 % dans le reste du Québec. Cette différence entre Montréal et le reste du Québec s'explique vraisemblablement parce qu'à niveau de revenu équivalent, il est beaucoup plus facile de devenir propriétaire en dehors de la métropole.

L'étude du Bureau d'animation et d'information logement du Québec Métropolitain (BAIL) révélait de son côté que seuls 35,7 % des ménages vivant de prestation de sécurité du revenu étaient assurés. Parmi tous les ménages non assurés, 36% vivaient de prestations de sécurité du revenu, 22 % dépendaient des prestations du régime des rentes tandis que seuls 17 % avaient un emploi.

Le SAC écrivait pour sa part en 2003: « La presque totalité des non-assurés sont locataires. Dans les quartiers centraux [St-Roch et St-Marc], la plus grande partie des non-assurés vivent seuls, ils sont prestataires de la sécurité du revenu ou ont des salaires sous les 20 000 \$ par année⁹¹. » L'étude rapportait aussi des différences assez importantes avec le reste du Canada, où, notamment, on trouvait davantage de propriétaires non-assurés. Les travailleurs salariés constituaient le plus important sous-groupe de non-assurés (47 %) au Canada alors que dans St-Marc, il s'agissait des sans-emploi (49 %) ; le quartier St-Roch se situait un peu entre les deux avec 34 % de sans-emplois et 26 % de travailleurs salariés (voir tableau 14)⁹². Les revenus, ainsi que la taille des ménages des non assurés étaient également plus élevés au Canada⁹³.

⁹¹ **PLAMONDON**, Madeleine, *op. cit.* note 86, p. 9.

⁹² *Ibid.*, p. 35.

⁹³ Si les non-assurés de l'étude du SAC n'ont pas tous des revenus inférieurs à 20 000 \$, ce sont tout de même d'écrasantes majorités qui se retrouvent dans cette fourchette de revenus. Les foyers dont le revenu est inférieur à 20 000\$ constituent respectivement 64%, 79%, et 58% des foyers non assurés des quartiers St-Marc, St-Roch et du reste du Canada. Par ailleurs, on constate que la proportion de foyers dont les revenus sont inférieurs à 20 000 \$ est moins importante au Canada, et qu'une majorité de foyers y sont composés de plus d'une personne. Il s'agit vraisemblablement du reflet du coût de la vie et du logement, qui y sont plus élevés qu'au Québec, et du fait que le revenu du foyer doit être rapporté à sa taille (30 000 \$ pour un foyer d'une personne est bien différent de 30 000 \$ pour un foyer de 2 ou 3 personnes). À l'instar de ce que font les agences statistiques, nous devons donc noter que le niveau de faibles revenus est un concept relatif qui doit prendre en compte le revenu disponible plutôt que des valeurs absolues.

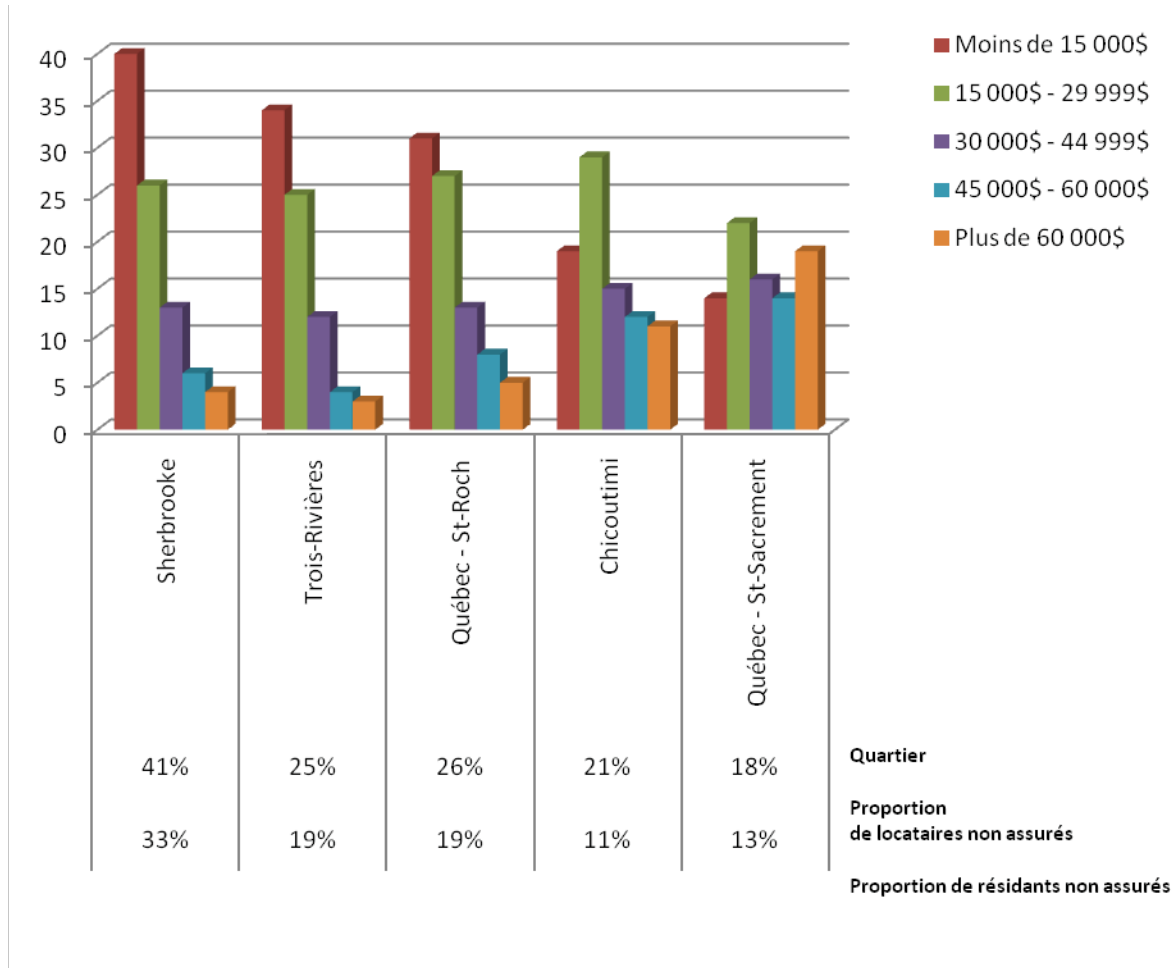
TABLEAU 14
Profil des non-assurés de l'étude du SAC

PROFIL DES NON-ASSURES		SHAWINIGAN (quartier St-Marc)	QUEBEC (quartier St-Roch)	CANADA
SITUATION DE RESIDENCE		[n : 40]	[n: 61]	[N :55]
	Locataire	98 %	98 %	91 %
	Propriétaire	2 %	2 %	9 %
OCCUPATION	Travailleur salarié	17 %	26 %	47 %
	Travailleur auto,prop	9 %	8 %	11 %
	Sans emploi	49 %	34 %	13 %
	Étudiant	0 %	12 %	18 %
	Retraité	25 %	20 %	11 %
REVENU FAMILIAL TOTAL AVANT IMPOTS		[n:40]	[n:54]	[n:50]
	0 \$ à 20 000 \$	64 %	79 %	58 %
	20 000 \$ à 40 000 \$	6 %	17 %	22 %
	40 000 \$ à 75 000 \$	0 %	2 %	19 %
	75 000 \$ ou plus	0 %	2 %	4 %

PLAMONDON, Madeleine (dir), ASSURANCE BIENS/HABITATION POUR TOUS, Recherche visant à cerner les problèmes reliés à l'accessibilité à l'assurance biens/habitation, Rapport présenté à Industrie Canada - Bureau de la consommation par le Service d'aide au consommateur de Shawinigan (SAC), Shawinigan, Québec, 2003, 147 pages.

Enfin, l'illustration la plus éloquente du lien entre l'assurance et les niveaux de revenu nous vient de l'étude de Gendron et Marceau. Celle-ci laisse voir une relation très claire entre la répartition du revenu et la proportion de résidents assurés/non assurés. Comme l'illustre le tableau 15 (produit à partir des données de l'article de Gendron et Marceau), plus la présence de faibles revenus parmi les résidents du quartier est importante, plus importante est la proportion des résidents qui ne sont pas assurés. Ainsi, dans le quartier sherbrookoïse qui compte 40 % de ménages dont les revenus étaient inférieurs 15 000 \$, on trouve 33 % de non-assurés. Dans St-Sacrement, à Québec, où 13 % seulement des ménages avaient des revenus de moins de 15 000 \$, seulement 13 % des résidents n'étaient pas assurés. Au fur et à mesure que la barre de la répartition des revenus se déplace dans un quartier, la proportion de résidents assurés suit le même mouvement.

TABLEAU 15
Répartition de la population par tranche de revenus
et proportion de la population assurés selon les quartiers
d'après Gendron et Marceau.



Source : Michel Gendron et Étienne Marceau, « L'accès au marché de l'assurance habitation dans les quartiers centraux de quatre villes québécoises », *Assurance*, Numéro 3, 1999.

2.8 QUE RETENIR DE TOUTES CES DONNEES ?

A) Niveau de revenu

Une première conclusion évidente est que le niveau d'assurance est inversement proportionnel à la présence de faibles revenus dans un quartier. Les secteurs les plus affectés par un problème de non assurance sont des quartiers urbains centraux défavorisés. Dans le cas de Sherbrooke en 1999 et de St-Roch en 1995, les taux d'assurance totaux sont inférieurs à 70 %, tandis que les locataires, qui y sont plus nombreux qu'ailleurs, ont des taux d'assurance oscillant autour de 60 %. De façon générale, tout semble laisser croire que plus un secteur est défavorisé, plus faible y sera le niveau d'assurance. Cela dit, comme la comparaison avec les

données canadiennes nous le rappelle, le niveau de revenu et la défavorisation sont des concepts relatifs. Le revenu disponible d'un ménage – et donc sa capacité à ajouter le coût des primes d'une assurance habitation à ses dépenses générales – variera beaucoup selon qu'il habite Chibougamau, Montréal, ou Toronto.

B) Locataire ou propriétaire

Seconde observation : les locataires sont substantiellement moins assurés que les propriétaires. Les taux d'assurance des propriétaires, qui oscillent dans une fourchette de 96 % à 100 % s'expliquent vraisemblablement en bonne partie par l'obligation d'être assuré pour pouvoir contracter une hypothèque⁹⁴. Les ménages à faibles revenus qui sont propriétaires en régions rurales, où l'accès à la propriété est peu dispendieux et le marché locatif très restreint, seront vraisemblablement assurés dans une proportion beaucoup plus élevée que les ménages à faible revenu en ville, qui sont condamnés à la location. En même temps, comme nous l'avons vu dans les statistiques pancanadiennes, la proportion de Canadiens qui doivent assumer des dépenses d'hypothèques (38 %) n'est pas si élevée en comparaison du taux de ménages propriétaires (68 %).

On peut aussi supposer que les proportions marginales de propriétaires non assurés sont constituées essentiellement de ménages qui ont hérité de leur maison, qui l'ont payé comptant ou qui la possèdent depuis suffisamment longtemps pour ne plus avoir d'hypothèque.

Avec une incidence de 11 % à 17 % de non assurés dans la population québécoise, (et encore davantage au Canada), le problème des ménages qui ne sont pas protégés par une assurance habitation n'apparaît pas comme marginal ou négligeable. D'autant plus que ce problème n'est pas réparti aléatoirement dans la population. Il se concentre chez les plus faibles revenus, ceux qui sont déjà les plus vulnérables.

C) Pourquoi certains ménages ne sont-ils pas assurés?

La littérature que nous avons consultée propose essentiellement deux interprétations du problème de la non-assurance. Une thèse veut qu'il soit le résultat de politiques arbitraires des assureurs. L'autre avance qu'il n'y a pas vraiment de problème, puisque les gens qui voudraient vraiment s'assurer y arriveraient sans trop de mal. L'analyse des données brutes signale certainement, de son côté, un lien direct entre le niveau de revenu et le taux d'assurance.

La première thèse est présente notamment dans une étude réalisée par Option consommateurs (OC) en 2002, qui a voulu vérifier s'il était plus difficile de s'assurer dans certains quartiers que

⁹⁴ Évidemment, il s'agit là aussi d'un élément qui est loin d'être déconnecté de la situation du revenu. En effet, l'achat d'une maison requiert des ressources financières qui ne sont pas à la portée de tous; faute de revenus suffisants, plusieurs sont contraints malgré eux à la location. La nécessité d'avoir une assurance ajoute aussi aux coûts associés à l'achat d'une maison. Mais ce n'est pas l'accès au logement qui nous préoccupe ici; nous retiendrons que l'effet causal de l'obligation posée par les prêteurs aux demandeurs d'hypothèque est vraisemblablement déterminant sur les taux d'assurances des propriétaires.

dans d'autres, en comparant des zones « défavorisées » à des quartiers « témoins »⁹⁵. On y avait constaté qu'à Montréal, il était plus coûteux et plus difficile de s'assurer dans Hochelaga-Maisonneuve, un quartier défavorisé, que dans Rosemont⁹⁶. Or, cette différence entre les quartiers ne se retrouvait pas, ou très peu, dans les villes de Calgary et de Halifax, où il n'était pas substantiellement plus difficile ou plus dispendieux de s'assurer selon que l'on habitait le quartier « défavorisé » ou le quartier « témoin ». Ces conclusions tendent à démontrer qu'il est plus difficile et coûteux, en particulier pour les faibles revenus, de s'assurer dans une ville comme Montréal. L'étude laisse entendre que cette différence ne serait pas tant la conséquence d'un risque plus élevé dans Hochelaga-Maisonneuve que le résultat d'une forme de politique arbitraire des compagnies d'assurances qui souhaiteraient « décourager certains consommateurs que l'on ne veut pas assurer⁹⁷ ». L'étude du BAIL de 1995, citée plus haut, abondait aussi en ce sens, concluant que les assureurs exigeaient des primes plus élevées dans le quartier St-Roch sur la base de préjugés envers celui-ci plutôt que sur la base d'une évaluation rigoureuse des risques⁹⁸.

En réponse aux constats de l'étude d'OC sur la différence entre les deux quartiers montréalais, une représentante du BAC expliquait ainsi la situation :

*« Une personne désireuse de s'assurer va y parvenir. La prime sera peut-être plus élevée dans les quartiers défavorisés, mais cela se justifie. Les assureurs font de la gestion de risques. Ils se basent sur les réclamations qu'ils ont payées dans un quartier pour fixer une prime. Ils tiennent compte, par exemple, du taux de criminalité et du taux d'incendie, plus élevés dans Hochelaga-Maisonneuve que dans Rosemont. »*⁹⁹

Force est de reconnaître qu'il y a davantage de pauvreté, de chômage à Hochelaga-Maisonneuve que dans Rosemont, et la criminalité y est un problème bien plus important¹⁰⁰

⁹⁵ **POULIN**, Stéphanie, *Existe-t-il un problème d'accessibilité à l'assurance biens/habitation dans certains quartiers urbains de Halifax, Calgary et Montréal?*, Option Consommateurs, Pour le Bureau de la Consommation, Industrie Canada Montréal, Québec, juin 2002, 83 pages.

⁹⁶ Deux assureurs sur onze ont carrément refusé d'assurer l'enquêteur lorsqu'il prétendait habiter dans le quartier Hochelaga-Maisonneuve (aucun n'a refusé pour Rosemont) tandis que la moyenne des primes pour une protection minimale standard était de 363,83 \$ dans Hochelaga Maisonneuve contre 299,22 \$ à Rosemont. Tous les assureurs sauf un exigeaient des primes plus élevées dans Hochelaga-Maisonneuve. Ibid.

⁹⁷ Ibid., p. 55.

⁹⁸ **CUSSON**, op. cit. note 89.

⁹⁹ Annick Mongeau, conseillère en affaires publiques au Bureau d'assurance du Canada (BAC), cité dans **HARVEY** Claire, « L'assurance habitation : Pas toujours facile à trouver! », Enquêtes, Option Consommateurs, Montréal, Québec, Février 2003 [En ligne] <http://www.option-consommateurs.org/journalistes/enquetes/8/> (page consulté le 3 avril 2010).

¹⁰⁰ **SAVOIE**, Josée, **BEDARD**, Frédéric et Krista **COLLINS**, « Caractéristiques des quartiers et répartition de la criminalité sur l'île de Montréal », Série de documents de recherche sur la criminalité et la justice, Centre canadien de la statistique juridique, Statistique Canada, Ottawa, Ontario, no 7, 8 juin 2006, 84 pages. Service de la mise en valeur du territoire et du patrimoine, *Les arrondissements de Montréal, Répertoire socio-démographique et classement par variables : Revenus* Février 2004, 5 pages.

MISE EN VALEUR DU TERRITOIRE ET DU PATRIMOINE, « Profil sociodémographique Rosemont-La Petite-Patrie », Ville de Montréal, Montréal, Québec, Édition mai, 2009, 28 pages, [Disponible en ligne] <http://www.ville.montreal.qc.ca/montrealenstatistiques> (page consultée le 18 février 2010).

MISE EN VALEUR DU TERRITOIRE ET DU PATRIMOINE, « Profil sociodémographique Mercier-Hochelaga-Maisonneuve », Ville de Montréal, Montréal, Québec, Édition mai 2009, 28 pages, [Disponible en ligne] <http://www.ville.montreal.qc.ca/montrealenstatistiques> (page consultée le 18 février 2010).

(quoique la différence soit plus flagrante quand il s'agit de crimes contre la personne que de crimes contre les biens). Sur cette base, il y a donc des motifs raisonnables de croire que les primes plus élevées reflètent en effet par davantage de sinistres et de vols dans l'un que dans l'autre de ces deux quartiers.

Cette logique assurantielle qui mène à attribuer une prime en fonction du risque d'un segment de la population plutôt que sur son ensemble a pour malheureux effet d'exclure certains segments des bénéfices de la mutualisation. Alors que cette logique semblait acceptable quand il s'agissait d'assurer une activité réglementée et pas nécessairement encouragée (la conduite automobile), elle a une portée tout autre en matière d'habitation. Les conséquences d'une augmentation des primes d'assurance automobile des segments les plus à risque pourraient être, si elles sont suffisamment importantes, de retirer des routes ces segments plus à risque ; les effets prévisibles en seraient une diminution des risques sur la route pour l'ensemble des conducteurs (mais aussi des citoyens), et une diminution globale des primes, vu la diminution du risque global. Les conséquences d'une augmentation des primes d'assurance habitation des segments les plus à risque sont tout autres. Ceux qui ne pourront se procurer une assurance continueront à habiter leur logement, mais devront assumer seuls les risques liés aux sinistres qui seraient assurables. Plutôt qu'une diminution du risque pour l'ensemble des assurés, on pourrait vraisemblablement prévoir une augmentation des coûts sociaux en cas de sinistre.

Si l'approche adoptée par les assureurs peut expliquer la situation, elle n'en apparaît pas moins injuste et contre-productive. Les conséquences sont d'autant plus fâcheuses que ceux qui habitent dans les secteurs considérés par les assureurs comme étant les plus à risque sont ceux-là mêmes qui auraient donc le plus grand besoin d'être assurés et qui ont le moins les moyens de payer une prime élevée.

On pourrait critiquer de la même manière l'utilisation du pointage de crédit comme critère de tarification. Ces pratiques se trouvent à pénaliser ceux-là même pour qui il est le plus difficile de boucler les fins de mois. Le fait de leur exiger des primes d'assurances plus élevées n'est certes pas susceptible de les aider à régler leurs problèmes financiers.

Qu'il soit plus coûteux et plus difficile de s'assurer dans des quartiers plus pauvres ne favorisera certainement ni la hausse du niveau d'assurance de ce quartier, ni son développement et sa revitalisation. Car il faut aussi considérer que cette difficulté à s'assurer s'applique nécessairement aussi aux commerces, dont la venue dans un quartier est nécessaire à sa revitalisation.

Toujours en réponse au constat de l'étude d'OC, la même représentante du BAC affirmait : « Une personne désireuse de s'assurer va y parvenir. La prime sera peut-être plus élevée [...] [mais cela] n'empêche pas une personne de s'assurer dans Hochelaga, et à un prix tout à fait correct. »¹⁰¹

On soulignera le fait que la représentante du Bac ne semble considérer les primes plus élevées que comme une hypothèse (*La prime sera peut-être plus élevée dans les quartiers défavorisés*) et qu'elle évalue de toute façon que le prix peut-être plus élevé qu'auront à assumer les résidents de ces quartiers sera « tout à fait correct ».

¹⁰¹ HARVEY Claire, op. cit. note 99.

Cela nous amène à l'interprétation que fait le BAC du problème de la non-assurance, telle que révélée aussi bien par ses déclarations que par les sondages qu'il a commandités et par ses communications publiques. Elle peut être résumée par les affirmations suivantes : le prix de l'assurance n'est pas un facteur sensible pour expliquer la non-assurance, les non-assurés ne font pas de démarches pour s'assurer, ils n'en voient pas la pertinence parce qu'ils ont peu de biens, ou ils sont négligents; la proportion de non-assurés qui ont été refusés par des assureurs ou qui ont été confrontés à des primes trop élevées est, selon le BAC, minime.

Les résultats des deux sondages du BAC (celui de 2000 sur l'ensemble du Québec et celui de 2002 sur la population de l'Île de Montréal) soutiennent en apparence ce point de vue (Tableaux 16 et 17) : selon le classement des réponses que l'on retrouve à ces sondages, 19 à 30 % de non-assurés auraient effectivement été confrontés à un refus ou à des primes trop élevées (on ne trouve pas de réponse « refusé par l'assureur » dans le sondage de 2000). Le sondage montréalais de 2002 présentait les non-assurés comme étant « convaincus du bien-fondé de leur décision », puisque 89 % d'entre eux n'avaient pas fait de démarche pour s'assurer dans l'année précédente et que 63 % n'avait « de toute façon jamais fait d'effort en ce sens »¹⁰².

¹⁰² **BAROMÈTRE**, 2002, op. cit. note 84, p. 15.

TABLEAU 16
Raisons avancées pour ne pas être assuré
Sondage de Baromètre réalisés pour le BAC – 2000

Q.3 Pour quelles raisons n'avez-vous pas d'assurance habitation ?	
	Répondants qui n'ont pas d'assurance habitation (n=103)
Ne trouve pas que c'est essentiel	9 %
Ne vaut pas la peine	10 %
Ne possède pas beaucoup de biens de valeur	3 %
Raisons liées à la pertinence	22 %
Prime d'assurance trop dispendieuse	19 %
Raisons liées aux coûts	19 %
Je ne m'en suis pas occupé	7 %
Manque de temps	2 %
Je viens d'emménager	6 %
Raisons liées à la négligence	15 %
Je suis locataire	9 %
Réside plus souvent à l'extérieur du pays	3 %
Couvert par une autre assurance	4 %
Manque d'information	2 %
Autre	16 %
Ne sait pas	14 %

Tiré de BAROMÈTRE, Extraits de « Le taux de détention d'une assurance habitation », Omnibaromètre du 14 septembre 2000, Rapport d'analyse remis au Bureau d'assurance du Canada, Montréal, Québec, Septembre 2000, pp. 4-11.

TABLEAU 17
Raisons avancées pour ne pas être assuré
Sondages de Baromètre réalisés pour le BAC sur l'île de Montréal - 2002

Q.2 Pour quelles raisons vous n'avez pas d'assurance habitation? (Réponses spontanées)	
- parmi les non assurés -	
	Total n=164 %
Primes d'assurance trop dispendieuses	29
Les compagnies/courtiers ont refusé de nous assurer	1
Sous-total « accès »	30
Ne trouve pas que c'est essentiel/indispensable	20
Ne possède pas beaucoup de biens de valeur	10
Ne vaut pas la peine	7
Sous-total « non désiré »	37
Par négligence/je ne m'en suis pas occupé	7
Je suis en appartement/je suis locataire	4
Je suis ici depuis peu/viens d'arriver	3
Sous-total « négligence »	14
Autres	11
NSP/PR	12

Tiré de BAROMÈTRE, Extraits de « Accès à l'assurance habitation sur l'île de Montréal : Rapport final », Sondage réalisé pour le Bureau d'Assurance du Canada, Montréal, Québec, avril 2002, p. 12.

L'étude de Gendron et Marceau abonde aussi – selon ses propres mots – dans « le sens des arguments avancés par l'industrie de l'assurance »¹⁰³. Ils soulignent qu'une grande majorité (80 %) de leurs répondants n'a pas fait de démarche pour s'assurer dans la dernière année, 32 % ont dit « ne pas avoir besoin d'assurance » et que seulement 6 % ont dit que les primes étaient trop élevées. Ils mentionnent tout de même aussi que 33 % des non-assurés ont dit ne pas avoir les moyens.

Il semble pourtant difficile d'accepter sans sourciller ces conclusions ; quelques problèmes se posent en effet aussi bien avec la méthodologie adoptée pour présenter les données qu'avec l'interprétation qui est faite de ces données. Comment, par exemple, expliquer que le fait pour les non-assurés de ne pas avoir les moyens de s'assurer soit, sans discussion, traité séparément de l'appréciation par les répondants du prix trop élevé des assurances ? En quoi le fait que les non-assurés n'aient pas fait de démarches au cours des 12 derniers mois est-il pertinent en appui à l'argumentation des assureurs ? Le prix des assurances aurait-il soudainement baissé, au cours des 12 derniers mois, dans les quartiers défavorisés ? Le fait

¹⁰³ GENDRON ET MARCEAU, *op. cit.* 85, p. 479.

pour un non-assuré d'être informé du prix des assurances autrement que par des démarches auprès des fournisseurs n'aurait-il aucune valeur ?

Sur les raisons avancées par les répondants pour ne pas être assurés, la méthodologie utilisée nous apparaît réductrice en ce qu'elle ne permet pas de rendre compte de la multiplicité possible des motifs de la non assurance pour les répondants. Les données du BAC et de Gendron et Marceau sont issues de sondages administrés au téléphone. Interrogés sur leur situation, les répondants donnent une réponse qui est ensuite recodée à l'intérieur de l'une des catégories de réponses qui apparaissent aux résultats. Avec pour résultat que la réponse de chaque répondant est rangée à l'intérieur d'une seule de ces catégories, sans laisser place à une explication qui dévoilerait l'existence et l'interaction de plusieurs motifs.

Le répondant pour qui les causes sont multiples est poussé dans une seule catégorie que l'administrateur du questionnaire aura jugé être « la vraie » réponse, sur la base, pourrait-on le craindre, d'une interprétation préalable de la problématique. Ce n'est donc pas là où les causes mises de l'avant par le répondant dont rendent compte ces données, mais bien plutôt l'interprétation par le sondeur d'une présumée cause unique. Une telle façon de procéder entraîne inévitablement des oublis de taille. Par exemple, l'option de réponse « je n'en ai pas les moyens », qui recueille pourtant 33 % de réponses chez les non-assurés de l'étude de Gendron et Marceau et 26 % de ceux de l'étude du BAIL, ne figure pas dans les sondages du BAC¹⁰⁴. Un choix de réponse pourtant particulièrement pertinent, si l'on en croit la quantité de répondants qui ont choisi cette option, et dont le lien avec le prix des assurances, serait-il mis en perspective avec la capacité de payer, semble évident.

Or, il y a tout lieu de présumer que les causes réelles de la non assurance puissent être multiples et cumulatives. Selon nos hypothèses, ce serait particulièrement le cas pour les réponses en termes de besoin perçu (« pas besoin », « pas beaucoup de bien » ou « ne trouve pas que c'est essentiel ») et les réponses en termes de ressources et du coût d'une assurance (« pas les moyens », « primes trop élevées »).

La décision de se procurer une assurance est le résultat d'un calcul du rapport entre le niveau de besoin perçu pour une telle protection (ou de l'intérêt à s'assurer) et son coût. Invoquer, pour expliquer l'absence d'assurance, ne pas avoir besoin d'assurance, ne pas avoir beaucoup de biens ou des primes trop dispendieuses pourrait bien résulter du même calcul coût/bénéfice. Tel non-assuré pourrait aussi avoir été refusé par certains assureurs et avoir ensuite trouvé que les assureurs qui l'auraient accepté lui exigeaient un prix trop élevé pour qu'il en vaille la peine pour lui de s'assurer. En n'acceptant qu'une seule réponse parmi un ensemble de réponses possibles mutuellement exclusives, la méthodologie de Gendron et Marceau et du BAC ne permet aucunement de saisir la complexité des trajectoires individuelles, ni celle des réflexions qui peuvent amener un individu à juger qu'une assurance n'en vaut pas la peine.

Les représentants des fournisseurs d'assurance sont généralement très prompts à insister sur l'importance *pour tout individu* d'être assuré, quelle que soit sa situation. Vu les conséquences que pourrait avoir un sinistre pour un non-assuré, quelle que soit sa situation, il semble difficile de contredire cette affirmation. Il reste toutefois que l'intérêt – ou du moins, sa saillance – à être assuré augmente avec l'importance du patrimoine d'un individu. Pour le formuler autrement, à niveau d'information égal, plus un individu possède des biens de valeur, plus il apparaîtra que leur perte serait coûteuse et que de les protéger par une assurance serait avantageux.

¹⁰⁴ Ibid., p. 484. **CUSSON**, Denis, *op. cit.* note 89, p. 15.

Inversement, pour celui qui n'a que très peu ou pas de revenu, et pas de patrimoine, la décision de ne pas faire assurer le peu de biens qu'il possède peut apparaître tout à fait rationnelle et informée ; la valeur des primes à payer pour une couverture assurantielle pourra en effet sembler énorme relativement aux faibles montants qu'il serait susceptible de pouvoir réclamer comme indemnisation en cas de sinistre.

Outre le fait que la possession de peu de biens de valeur correspond généralement à une absence des ressources qui permettraient, en cas de sinistre, de ne remplacer ne serait-ce que l'essentiel, ce qui semble a priori comme une décision bien informée ne tient pas compte du volet de protection pour responsabilité civile. Si un non-assuré pourra éventuellement éviter d'avoir à payer une réclamation en responsabilité d'un montant exagérément élevé en déclarant faillite (avec les pertes et la stigmatisation que cela implique), une réclamation pourrait aussi n'être pas d'un montant suffisamment élevé pour justifier une faillite et pourra de ce fait entraîner l'obligation de payer des montants qui aggravera encore une situation financière précaire.

On peut penser que bien des gens sont mal informés du coût d'une assurance, des risques qui pèsent sur eux, des coûts et des conséquences découlant de l'occurrence d'un sinistre – notamment en ce qui a trait à la responsabilité civile. Mais force est de constater que plus les revenus et le patrimoine d'un individu sont maigres, plus les conséquences d'être mal informé sont susceptibles de déboucher sur la conclusion que le jeu de l'assurance n'en vaut pas la chandelle : que l'on en a guère besoin, que ce n'est pas indispensable, etc. En somme, les réponses du type de « pas besoin d'assurance » ou « je n'en vois pas l'utilité » ne peuvent être invoquées pour affirmer qu'il n'y a pas de problème avec la non-assurance. Elles cachent vraisemblablement autre chose.

On remarquera que cette interprétation de la non-assurance en termes de désintérêt, de non-perception d'un besoin et de négligence (avec une explication résiduelle en termes de conditions socioéconomiques pour la part restante des non-assurés) fait reposer sur les ménages non assurés la responsabilité de la situation – déresponsabilisant du même coup les assureurs qui, de toute évidence n'offrent pas de produit adapté. Pourtant, bon nombre d'éléments que nous avons déjà vus laissent supposer qu'une part considérable du problème pourrait être expliquée par des raisons économiques, ou, formulé autrement, en termes d'inadéquation de l'offre et de la demande d'assurance pour lesquels les ménages défavorisés ne peuvent certes pas être tenus responsables.

Le BAC et Gendron et Marceau insistent par exemple sur la « grande majorité » de répondants qui n'ont pas fait de démarche pour s'assurer dans la dernière année. L'argument général serait donc confirmé : le problème de la non-assurance tient davantage à la négligence des ménages qu'à l'existence de barrière à l'accès. Un ménage qui a déjà de la difficulté à boucler son budget chaque mois pourrait très bien trouver souhaitable de se procurer une assurance habitation. Mais sachant qu'il n'y a déjà pas de marge de manœuvre pour les besoins tangibles du quotidien, pourquoi faire des démarches pour un service dont l'utilité et les bénéfices sont distants et incertains? En prenant pour hypothèse que les prix des assurances n'auront pas chuté dramatiquement au cours des 12 derniers mois dans les quartiers défavorisés, on pourra comprendre que quiconque s'est informé, avant ce délai ou par d'autres voies, du prix des assurances et l'aura trouvé trop élevé n'ait pas (re)fait de démarches auprès des assureurs. De même, un ménage qui peine à boucler chaque mois son budget en se limitant à des dépenses liées à la survie ne fera certainement pas de démarches en vue d'ajouter des dépenses qui viseraient à le protéger contre un éventuel sinistre. Lier spontanément le fait de ne pas avoir fait

de démarches récentes en vue de s'assurer à une simple négligence, alors qu'il peut en fait s'agir d'un aveu d'impuissance, nous apparaît être une conclusion biaisée et réductrice, voire irresponsable.

3. NOTRE ENQUETE

Sur la base de ces constats et de ces hypothèses, nous avons voulu sonder un peu plus en profondeur la nature et les causes de la non-assurance. À l'aide des services de Léger Marketing, nous avons réalisé des entrevues semi-dirigées avec une trentaine d'individus appartenant à des ménages qui ne sont pas protégés par une assurance habitation. Vu les faiblesses relevées dans les sondages précédents, nous avons adopté une méthodologie qui laissait place – sans les forcer – à des réponses qui permettraient de faire appel à plus d'une cause de la non-assurance.

Les participants ont été recrutés par Léger Marketing au sein de son panel Web, lequel regroupe 200 000 panélistes au Canada. Nous avons produit la structure de l'entrevue et une première version de questionnaire, qui ont été adaptées par la suite par Léger Marketing.

Léger Marketing nous a ensuite fourni un rapport d'analyse (que le lecteur peut consulter en annexe de ce rapport) ainsi que les fréquences de réponses aux questions fermées.

Notre questionnaire comportait 47 questions ouvertes et fermées, pour une entrevue semi-dirigée de 15 à 20 minutes. Le questionnaire s'ouvrait sur une section portant sur l'expérience (ou l'absence d'expérience) avec l'assurance habitation ainsi que sur les démarches déjà effectuées en vue de s'assurer. Suivait une série de questions – constituant le cœur de l'entrevue – à plusieurs niveaux (voir à la page suivante) sur les raisons susceptibles d'expliquer pourquoi le répondant n'est pas assuré. Enfin, le questionnaire se terminait sur 10 questions fermées visant à cerner le profil de nos répondants, notamment à l'égard de leur logement. Les questions fermées avaient pour but de fournir des données codées, tandis que les questions ouvertes visaient au contraire à permettre aux répondants de s'exprimer et d'explicitier dans les termes qu'ils souhaitaient des réponses aux questions tout de même précises de l'intervieweur.

3.1 PROFIL DES REpondANTS

Sur l'occupation du logement : des locataires habitant surtout Montréal

- De nos 30 interviewés, 29 sont locataires. Plus de 75 % (23/30) des répondants habitent en appartement ? (et 4 autres en HLM ou Coop).
- Tout près des deux tiers habitent leur logement depuis entre un et cinq ans. Seulement 4 y sont depuis moins d'un an.
- La grande majorité de nos participants proviennent de ménages à faibles revenus : la moitié des personnes interviewées ont des revenus inférieurs à 20 000 \$, tandis que 11 autres se situent dans la fourchette de revenus de 20 000 \$ à 39 999 \$.
- L'âge médian est situé dans la catégorie 46 à 54 ans, mais près de la moitié des répondants ont plus de 55 ans.

Les non assurés ne sont pas étrangers à l'assurance habitation

- Plus des deux tiers de nos répondants (21/30) ont déjà été assurés par le passé, dont 10 dans les 5 dernières années.
 - o La moitié (15/30) ont déjà fait des démarches pour s'assurer, dont 10 au cours des cinq dernières années.

- Ces démarches étaient sérieuses : 6 ont fait appel aux services d'un courtier, 6 ont demandé des soumissions auprès de compagnie d'assurance.
- Ces démarches n'ont généralement pas abouti en raison des coûts élevés, d'un déménagement ou d'un refus de la compagnie d'assurance.
- De ceux qui n'ont jamais été protégés par une assurance, le tiers (3/9) ont déjà fait des démarches en vue de s'assurer. Parmi l'ensemble des répondants, seulement 6 n'ont jamais fait de démarches, ni été assurés.

3.2 RAISONS DE NE PAS ETRE ASSURE

Le but de notre étude étant d'approfondir les causes expliquant pourquoi des gens ne sont pas assurés, nous avons conçu le questionnaire de manière à permettre des explications plus approfondies des réponses aux questions portant spécifiquement sur ce point. Nous avons demandé à nos répondants de se prononcer sur un ensemble d'énoncés – les mêmes que ceux qui se retrouvent dans les autres études – qui pourraient expliquer pourquoi ils ne possèdent pas d'assurance habitation. Nous voulions éviter de les forcer à choisir une seule réponse (tout en leur en laissant la possibilité), ou de réinterpréter leur explication pour la faire entrer dans l'une de nos catégories.

Nous avons donc donné aux répondants l'occasion de se prononcer sur chacune des causes invoquées pour ne pas être assurés, pour ensuite seulement leur demander d'identifier ce qui leur semblait être la principale cause. Les intervieweurs avaient ensuite pour consigne de relancer les participants sur la signification de leurs réponses, notamment avec des sous-questions, de façon à être certains du sens de ces premières réponses.

Cette méthode nous donne donc accès à trois niveaux de réponses à la même question. Par exemple :

- 1- Pour chacun des éléments suivants (que l'on retrouve dans le tableau 18), veuillez m'indiquer s'il s'agit d'une raison expliquant pourquoi vous ne possédez pas d'assurance habitation.
- 2- Parmi les raisons mentionnées, laquelle est la plus importante ?
- 3- Pourquoi dites-vous que... (par exemple : Pourquoi dites-vous que vous n'avez « pas besoin d'assurance »? Dans quelle situation évalueriez-vous personnellement avoir besoin d'assurance ou trouveriez-vous ça utile?)

Nous avons donc accès, en premier lieu, à des réponses multiples et spontanées, ensuite à une réponse ferme, et enfin à des réponses explicitées et développées, assurant qu'il n'y a pas méprise sur le sens des premières réponses. Cette approche visait à nous permettre, le cas échéant, de tisser des liens entre différentes façons de formuler une problématique complexe ou d'en relier divers aspects.

D'emblée, soulignons que seulement 2 interviewés ont indiqué qu'une seule des raisons proposées suffisait à expliquer leur situation¹⁰⁵. La moitié des répondants ont identifié au moins trois motifs. Aucun n'a invoqué une raison « autre » ou n'a répondu qu'il ne savait pas. Enfin, comme nous le verrons, les explications ont apporté des éclairages indispensables pour comprendre le sens et la portée à donner aux réponses.

¹⁰⁵ L'un a répondu ne pas en avoir les moyens tandis que l'autre a dit ne pas avoir eu le temps.

TABLEAU 18
Raisons expliquant pourquoi le répondant n'est pas assuré
(plus d'une réponse possible)

RAISONS	NOMBRE DE REPONSE	%
Vous n'en avez pas besoin / Vous n'en voyez pas l'utilité	14	47 %
Vous n'avez pas beaucoup de biens, donc peu de choses à assurer	19	63 %
Vous n'en avez pas les moyens / c'est trop cher pour votre situation financière	17	57 %
Les primes demandées par les assureurs sont trop élevées (à cause de la situation de votre logement ou d'autres raisons)	11	37 %
Vous avez été refusé par des assureurs / On a refusé de renouveler votre couverture	3	10 %
Vous n'avez pas eu le temps de vous en occuper / Vous ne vous en êtes pas occupé	9	30 %
Vous n'avez pas d'assurance habitation par choix, par principe	16	53 %
Autre raison / Ne sait pas	0	0 %

Les motifs les plus fréquemment mentionnés, et ce par une majorité de répondants (tableau 19) ont été : « pas beaucoup de biens », « pas les moyens » et « par choix, par principe ». Avec 14 répondants, le choix de réponse « pas besoin/voit par l'utilité » s'est placé tout juste sous la barre de la moitié des répondants.

TABLEAU 19
Raison la plus importante expliquant pourquoi le répondant n'est pas assuré

RAISONS	NOMBRE DE REPONSE	%
Vous n'en avez pas besoin / Vous n'en voyez pas l'utilité	3	10 %
Vous n'avez pas beaucoup de biens, donc peu de choses à assurer	3	10 %
Vous n'en avez pas les moyens / c'est trop cher pour votre situation financière	7	23 %
Les primes demandées par les assureurs sont trop élevées (à cause de la situation de votre logement ou d'autres raisons)	6	20 %
Vous avez été refusé par des assureurs / On a refusé de renouveler votre couverture	1	3 %
Vous n'avez pas eu le temps de vous en occuper / Vous ne vous en êtes pas occupé	7	23 %
Vous n'avez pas d'assurance habitation par choix, par principe	3	10 %
Autre raison / Ne sait pas	0	0 %

Quant aux raisons jugées les plus importantes, on constate que « pas les moyens/trop cher », « pas le temps/ne s'en est pas occupé » et « primes trop élevées » sont les plus fréquemment mentionnés. Les réponses qui n'ont – à première vue – aucun lien avec les questions financières (« pas occupé » et « par principe ») ne représentent que le tiers des motifs les plus importants.

Les explications supplémentaires viennent cependant apporter un éclairage différent sur le sens de ces réponses.

Réponse « pas besoin/n'en voit pas l'utilité » : La majorité des répondants qui ont dit ne pas avoir besoin d'assurances ont expliqué qu'ils possédaient trop peu de biens à assurer. Des 14 répondants qui ont estimé que « pas besoin/n'en voit pas l'utilité » s'appliquait à eux, 12, soit 85 %, ont également répondu affirmativement à l'énoncé « pas beaucoup de biens ». La majorité des répondants ont dit qu'ils s'assureraient s'ils avaient plus de biens ou s'ils étaient propriétaires. Cela tend à confirmer l'hypothèse selon laquelle la perception d'un besoin, ou de l'intérêt à s'assurer est fonction des ressources et du patrimoine. Cela confirme aussi que les réponses « pas besoin » ou « vaut pas la peine » ne peuvent pas être systématiquement interprétées comme signifiant que les non-assurés ne voient pas la pertinence de s'assurer. Quelques individus seulement ont indiqué ne pas percevoir de risques (3) ou estimer qu'une assurance habitation n'est pas essentielle (2).

Réponse « par choix, par principe » : Le score relativement élevé obtenu par l'option « par choix, par principe » est très intéressant, car, lorsque les répondants ont été poussés à s'expliquer sur ce « choix », aucun n'a invoqué une quelconque position de principe (par exemple, contre l'industrie de l'assurance¹⁰⁶). La raison fondamentale de ce « choix » était plutôt que « ça coûte trop cher » et qu'ils « manque[nt] de budget ». Plusieurs (5) ont aussi indiqué que leurs biens ne valent pas la peine ou n'ont pas suffisamment de valeur pour être assurés¹⁰⁷. Autrement dit, il ne s'agit pas pour les répondants d'un choix au sens d'une simple « préférence », mais plutôt du résultat d'une évaluation rationnelle de l'intérêt à s'assurer compte tenu du prix de l'assurance, de leurs ressources et du patrimoine qu'ils ont à assurer.

Pas le temps/ne s'en est pas occupé : Parmi les 9 répondants qui ont dit ne pas avoir eu le temps ou ne pas s'en être occupé, 8 ont dit qu'ils pensaient faire des démarches dans le futur. Un seul « ne s'en est pas occupé » parce qu'il n'en voyait tout simplement pas le besoin. Il est donc faux de prétendre, comme le fait le rapport du sondage du BAC, que les non-assurés sont « convaincus du bien-fondé de leur décision¹⁰⁸ ».

Pas les moyens/trop cher : une majorité de ceux qui ont choisi cette réponse (11/17) a précisé que c'était trop cher compte tenu de leur situation financière, tandis que les autres évaluaient qu'une assurance habitation est quelque chose de trop dispendieux pour ce que « ça rapporte », ou pour « ce que ça vaut ».

Primes trop élevées : seulement deux répondants (sur 11) qui ont invoqué cette raison n'avaient pas fait de démarches pour s'assurer. Les neuf autres répondants ont fait diverses démarches pour s'assurer.

¹⁰⁶ Certains ont toutefois manifesté une méfiance envers cette industrie en mentionnant que « les compagnies d'assurances ne veulent pas payer quand un problème survient ».

¹⁰⁷ Il est intéressant de mentionner aussi les autres raisons qui ont été mentionnées par quelques répondants: ils n'en voient pas l'utilité; les besoins et les priorités ont changé (choisi de combler d'autres besoins plus urgents); les compagnies d'assurance ne veulent pas payer quand un problème survient; la valeur des biens est surévaluée (les primes sont donc trop dispendieuses), « il faut payer des primes ».

¹⁰⁸ **BAROMÈTRE**, 2002, op. cit. note 84, p. 15.

TABLEAU 20
Principale raison pour ne pas être assuré (une seule réponse par répondant)
répartition selon le revenu

RAISON	REVENU	Total
A été refusé	20 000-39 999 \$	1
Pas beaucoup de biens	19 999 \$ et moins	3
Par choix, principe	20 000-39 999 \$	3
Pas besoin/voit pas l'utilité	20 000-39 999 \$	2
	40 000-59 999 \$	1
Pas le temps/s'en est pas occupé	19 999 \$ et moins	2
	20 000-39 999 \$	2
	40 000-59 999 \$	2
	NRP	1
Pas les moyens/Trop cher	19 999 \$ et moins	6
	20 000-39 999 \$	1
Primes trop élevées	19 999 \$ et moins	4
	20 000-39 999 \$	2
Total		30

Si l'on répartit les réponses par catégories de revenus (Tableau 20), on constate que les deux tiers des 15 participants dont les revenus étaient inférieurs à 20 000 \$ ont invoqué l'une des deux réponses qui avaient directement trait au prix des assurances et à leurs moyens (6 pour « pas les moyens » et 4 « primes trop élevées »). 3 des 5 répondants restants dans cette catégorie de revenus ont invoqué avoir trop peu de biens pour qu'il en vaille la peine pour eux de s'assurer. En somme, pour 13 de nos 15 répondants dont les revenus sont inférieurs à 20 000\$, l'inadéquation entre l'offre d'assurance et leurs ressources est la cause principale qui explique qu'ils ne soient pas assurés.

Enfin, sur l'utilité et la notoriété de l'assurance :

- Une grande majorité de nos répondants jugent qu'une assurance habitation est quelque chose de très utile (12/30) ou d'assez utile (13/30)¹⁰⁹.
- 14 répondants ont dit être inquiets face à la possibilité de perdre leurs biens dans un sinistre.
- Plus des deux tiers (23) des répondants connaissaient le volet de protection pour responsabilité civile de l'assurance habitation. 25 répondants ont dit qu'ils trouvaient préférable d'être protégé par une telle couverture.
- Quatre des cinq qui ne trouvaient pas préférable d'être protégés pour la responsabilité civile connaissaient déjà ce volet, tandis que 6 des 7 répondants qui n'en connaissaient pas l'existence ont dit qu'il leur semblait préférable de disposer d'une assurance pour responsabilité civile.

¹⁰⁹ 4 ont répondu qu'une assurance habitation est peu utile, et un seul que ce n'était pas utile du tout.

Ces résultats convergent avec ceux d'études britanniques et écossaises¹¹⁰. Celles-ci qui avaient conclu que la probabilité de ne pas être assuré augmentait du simple au double selon que le revenu du ménage était dans la moyenne ou qu'il était très faible, mais que, malgré une certaine gradation en fonction du revenu, l'importance d'avoir une assurance habitation étaient aussi reconnue chez les faibles et les très faibles revenus.

¹¹⁰ **LYNDSAY**, Kate, « Financial inclusion: access to insurance », SPIU Briefings no 3, Scottish Poverty Information Unit, Glasgow, mars 2010, 4 pages.

BLAKE, Simon, DE JONG, Esther, *Short Changed: Financial Exclusion: A Guide For Donors And Funders*, New Philanthropy Capital, London, 2008.

4. REVUE DES MESURES ET INTERVENTIONS POSSIBLES POUR ACCROITRE L'ACCES A L'ASSURANCE

Nous avons déjà vu les mécanismes d'accès à l'assurance automobile existant au Canada, ainsi que le mécanisme habitation du BAC (Voir **Les mécanismes d'accès à l'assurance au Canada** dans le chapitre 2). Cette section présente d'autres mesures, programmes ou interventions possibles existant ailleurs ou proposées pour accroître l'accessibilité ou pour améliorer le fonctionnement du marché de l'assurance habitation. Bien que nous nous penchions surtout sur l'assurance habitation, nous rapportons également quelques éléments à propos de l'assurance automobile, là où la chose a paru intéressante.

4.1 ACCES A L'ASSURANCE AUX ETATS-UNIS

Dans les années 1960, aux États-Unis, la lutte pour les droits civils s'est transportée sur le terrain de l'assurance quand il est devenu évident que les noirs et les quartiers qu'ils habitaient étaient traités par les assureurs de façon discriminatoire. Les compagnies d'assurance étaient plus exigeantes en ce qui a trait aux primes, ou elles refusaient carrément d'assurer les résidents dans certains quartiers « noirs ». Le phénomène était connu sous le nom de « redlining », d'après la pratique qui consistait à entourer d'une ligne rouge, sur la carte, les quartiers jugés problématiques et que les compagnies refusaient d'assurer¹¹¹.

En 1968, le Congrès américain a adopté le *Urban Property Protection and Reinsurance Act* qui autorise le gouvernement fédéral à appuyer la mise en place du FAIR plan (« Fair Access to Insurance Requirements ») dans les États¹¹². Les plans FAIR sont des programmes d'assurance minimale et de dernier recours accessibles aux propriétaires de zones à risques qui sont incapables de se procurer une couverture sur le marché régulier. Les assureurs de l'État se regroupent en une organisation qui administre le plan et ils en partagent ensuite les coûts et les bénéfices. L'implication du gouvernement fédéral a consisté à rendre disponible pour les compagnies participantes une réassurance contre les émeutes¹¹³, réduisant de ce fait le risque auquel elles s'exposaient.

Aujourd'hui, 32 États ainsi que le District de Columbia ont une forme ou une autre de plan FAIR. La mise en œuvre varie beaucoup d'un État à l'autre, selon les critères d'accès, le type de couverture offerte, les modalités de partage de risques, etc.¹¹⁴

Dans une revue des différents programmes d'accès à l'assurance automobile et habitation qui existent aux États-Unis, l'*Insurance Information Institute* mentionne également les « Joint

¹¹¹ **SQUIRES** Gregory D., « Racial Profiling, Insurance Style: Insurance Redlining and the Uneven Development of Metropolitan Areas », *Journal of Urban Affairs*, Newark, Delaware, Volume 25, no 4, novembre 2003, pp. 391-410.

¹¹² **POULIN**, Stéphanie, op. cit. note 95, p. 17.

¹¹³ Ce sont, entre autres, des émeutes raciales urbaines qui avaient amené les compagnies d'assurance à refuser d'assurer dans les centre-ville américains.

¹¹⁴ **INSURANCE INFORMATION INSTITUTE**, « Residual Markets », The Topic, Insurance Information Institute, New York, États-Unis, juin 2010, [En ligne] <http://www.iii.org/media/hottopics/insurance/residual/> (page consultée le 12 avril, 2010).

Underwriting Associations »(JUA)¹¹⁵. Ces associations se rapprochent du plan de partage de risque qui existe en assurance automobile au Canada, en cela qu'il s'agit d'un pool de partage de risque que les assureurs continuent cependant à administrer, transférant dans le pool commun les risques qu'ils auront souscrits en vertu du JUA. Les JUA sont aussi utilisés en assurance habitation, quoique dans une moindre mesure que pour l'assurance automobile.

Plusieurs États côtiers du Golfe du Mexique et de l'Atlantique ont aussi mis sur pied des plans semblables de partage de risque (appelés Beach ou Windstorm Plan).

Plusieurs États subventionnent les plans FAIR de façon à faire diminuer les prix par rapport à ce que seraient les primes telles que fixées selon les paramètres actuariels « réels »¹¹⁶. D'autres États font simplement assumer les pertes par les assureurs qui en transfèrent ensuite les coûts aux clients du marché régulier – certains allant jusqu'à permettre aux assureurs d'indiquer sur les factures la surcharge due au financement du FAIR plan. Certains États interdisent au contraire ce transfert de coûts.

Pour ce qui est de la régulation du commerce de l'assurance, automobile ou habitation, les informations compilées par l'*Insurance Information Institute* laissent voir que les critères de refus ou de non-renouvellement de l'assurance sont assez réglementés, mais que ceux qui sont utilisés dans la détermination des taux et primes le sont beaucoup moins¹¹⁷.

Ainsi, aucun État américain ne permet aux assureurs de refuser un client ou de résilier une police sur la seule base de l'emplacement géographique, mais – à une seule exception près – les assureurs sont cependant libres de considérer la géographie dans la détermination de la prime. À titre d'exemple : le Minnesota interdit aux compagnies d'assurances « de demander un taux différent pour une propriété [...] en raison du lieu géographique où elle est située », de même qu'il « interdit aussi à l'assureur de demander un taux différent en fonction des codes postaux utilisés à l'intérieur des villes désignées¹¹⁸ ». Le Minnesota a en outre interdit la prise en compte de l'âge des bâtiments pour refuser d'assurer ou ne pas renouveler un risque, de même que dans la fixation des taux, tout en permettant que soient prises en compte les autres caractéristiques du bâtiment comme l'âge de la plomberie, le système électrique, le chauffage, etc.¹¹⁹

Parmi d'autres moyens qui ont été pris, aux États-Unis, pour accroître l'accès à l'assurance habitation pour propriétaire, certaines compagnies d'assurances, dans le cadre de programmes pour rejoindre la clientèle problématique (« outreach program »), auraient travaillé à accroître le nombre de courtiers dans des quartiers où l'accès à l'assurance était problématique¹²⁰. Dans certains États, comme la Floride et le Texas¹²¹, on a choisi de mettre en place des programmes

¹¹⁵ **ibid.**

¹¹⁶ **ibid.**

¹¹⁷ **ibid.**

¹¹⁸ **POULIN**, Stéphanie, op. cit. note 95, p. 19.

¹¹⁹ **ibid.**, p. 19.

¹²⁰ **INSURANCE INFORMATION INSTITUTE**, « Urban insurance », The Topic, Insurance Information Institute, New York, États-Unis, juin 2010, [En ligne] <http://www.iii.org/media/hottopics/insurance/urban/> (page consultée le 13 avril, 2010).

¹²¹ **ibid.**

FLORIDA MARKET ASSISTANCE PLAN, site web du Florida Market Assistance Plan, sans lieu, sans date, [En ligne] <http://www.fmap.org/> (page consultée le 4 avril 2010).

d'assistance au marché (« Market Assistance Programs ») qui aident les consommateurs qui peinent à s'assurer à trouver un assureur qui serait prêt à les accepter.

Contrairement aux mesures qui ont des objectifs sociaux (d'intégration, de lutte à l'exclusion sociale et à la vulnérabilité), les différents programmes américains d'accès à l'assurance visent en fait surtout à faciliter l'accès à la propriété, symbole de respectabilité et de réussite sociale « minimale » aux États-Unis¹²². Ils sont destinés aux personnes qui souhaitent devenir propriétaires et pour qui l'incapacité à trouver un assureur constitue un obstacle à l'accès à la propriété. Ces programmes ne sont donc pas disponibles aux locataires.

4.2 ASSURANCE ET ACCES EN FRANCE

L'assurance automobile est obligatoire en France pour la garantie « responsabilité civile », c'est-à-dire les dommages causés aux tiers et aux passagers. Elle doit couvrir le propriétaire du véhicule, toute personne ayant la garde ou la conduite, même non autorisée, du véhicule, et les passagers du véhicule assuré. La protection pour responsabilité automobile doit être souscrite sans limitation de sommes en ce qui concerne les dommages corporels et pour un minimum de 460 000 euros par véhicule et par sinistre matériel.

« Si un automobiliste se voit refuser par plusieurs compagnies d'assurances, il peut faire appel au Bureau central de tarification qui se charge de lui trouver une assurance. »¹²³ C'est à ce dernier que revient le rôle exclusif de fixer la prime moyennant laquelle l'entreprise d'assurance désignée par l'assujetti est tenue de garantir le risque qui lui a été proposé.¹²⁴

Une personne qui s'est fait refuser l'accès à une assurance automobile pourra donc consulter le Bureau en lui indiquant l'assureur auprès duquel elle voudrait souscrire son assurance. Le Bureau se chargera alors de déterminer les modalités du contrat au sujet des garanties obligatoires. Le Bureau n'a pas juridiction sur les garanties complémentaires telles que le bris du véhicule, le vol ou la garantie individuelle du conducteur¹²⁵.

L'assurance habitation est obligatoire en France pour les locataires – mais pas pour les propriétaires. « En raison du bail conclu entre le locataire et le propriétaire, le locataire est responsable des dommages qu'il cause au bien pendant la durée de la location. »¹²⁶ Un locataire est en droit de résilier le bail si le locataire ne dispose pas d'une protection contre les risques

¹²² **SQUIRES**, Gregory. D., **O'CONNOR**, Sally., & Josh **SILVER**, « The unavailability of information on insurance unavailability: Insurance redlining and the absence of geocoded disclosure data », *Housing Policy Debate*, Alexandria, Virginie, volume 12, no 2, 2001, p. 349.

¹²³ **WIKIPEDIA**, « Assurance automobile en France », *Wikipedia : the free encyclopedia*, sans lieu, dernière modification : 26 mars 2010, [En ligne] http://fr.wikipedia.org/wiki/Assurance_automobile_en_France (page consultée le 1^{er} juin 2010).

¹²⁴ **BUREAU CENTRAL DE TARIFICATION**, site web du Bureau central de tarification, Paris, France, [En ligne] <http://www.bureaucentraldetarification.com.fr/BCTINDEX> (page consultée le 1^{er} juin 2010).

¹²⁵ Ibid. **WIKIPEDIA**, op. cit. note 123.

¹²⁶ **SECRETARIAT DU COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER (CCSF)**, *Rapport annuel du CCSF 2008-2009*, Comité Consultatif du Secteur Financier, Paris, France, 2009, p. 98 [En ligne] http://www.banque-france.fr/ccsf/fr/telechar/publications/rapport_annuel_2008_2009/CCSF_2008-09_rapport_integral.pdf (page consultée le 1^{er} juin 2010). **WIKIPEDIA**, *ibid.*

d'incendie, d'explosion et de dégâts des eaux¹²⁷. Le système rappelle donc l'obligation de protection minimum pour responsabilité civile en assurance automobile au Canada. Cependant, l'assurance Multi-Risque Habitation (MRH), qui constitue une assurance dommages pour les biens et une assurance pour la responsabilité civile, est très populaire en France. Elle semble d'une grande importance pour les ménages français ; on dénombre que 95% des ménages y ont souscrit¹²⁸. Vu l'augmentation de la demande, l'Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE) a décidé de suivre l'évolution des prix de l'assurance MHR et par conséquent son accessibilité pour les ménages français.

L'assurance MRH comprend une garantie de base contre les incendies-explosion, puis elle comporte généralement plusieurs garanties dommages, par exemple contre les dégâts d'eau, le vol et le vandalisme, les émeutes populaires, etc. Une garantie civile y est normalement jointe. En prenant une ou plusieurs garanties dommages, l'assuré cotise obligatoirement aux garanties suivantes : garanties catastrophes naturelles, tempêtes-neiges-gel, catastrophes technologiques et assurances des actes de terrorisme et attentats. Soulignons que la portion de la cotisation MRH destinée à la couverture de ces risques est fixée par l'État. Cette situation s'explique parce que ces protections bénéficient de la réassurance offerte par la Caisse centrale de réassurance (organisme public) dans le cadre du régime spécifique d'indemnisation des catastrophes naturelles¹²⁹.

Dans le cas où un ménage se verrait refuser l'accès à une assurance MHR, il n'y a pas de mécanisme officiel y garantissant l'accès. L'assurance habitation n'est pas couverte par le Bureau central de tarification¹³⁰. Si le consommateur est incapable de trouver une assurance habitation, il lui est conseillé de s'adresser à un agent d'assurance ou à un courtier. On présume que le jeu de la concurrence sera suffisant pour que ces derniers trouvent un assureur acceptant la nouvelle demande.

Dans le cas d'une résiliation de la police de la part de la compagnie d'assurance, le consommateur pourra éventuellement avoir recours au médiateur de la compagnie ou à celui de l'organisation professionnelle dont elle fait partie.

« Enfin, il convient de souligner le cas particulier de la résiliation intervenue à la suite d'un défaut de paiement de l'assuré qui aurait connu des difficultés financières passagères. Le dialogue entre l'assuré et son assureur aboutit généralement à des solutions amiables qui évitent la résiliation ou à l'octroi d'une nouvelle couverture par l'assureur après paiement des primes dues »¹³¹.

¹²⁷ WIKIPEDIA, *ibid.*, SERVICE-PUBLIC.FR, « Assurance du locataire: assurance obligatoire », Service-Public.Fr, le site officiel de l'administration française, Paris, France, [En ligne] <http://vosdroits.service-public.fr/F1349.xhtml> (page consultée le 1^{er} juin 2010).

FÉDÉRATION FRANÇAISE DES SOCIÉTÉS D'ASSURANCES, « Questions-Réponses : Mon logement étudiant est-il bien assuré ? », FFSA : le site d'information de l'assurance, Paris, France, 29 juillet 2007, [En ligne] http://www.ffsa.fr/ffsa/jcms/c_53962/mon-logement-etudiant-est-il-bien-assure?cc=fn_7305 (page consultée le 1^{er} juin 2010).

¹²⁸ SCCSF, *Op. cit.* note 126, p. 154.

¹²⁹ *Ibid.*, p. 99.

¹³⁰ BUREAU CENTRAL DE TARIFICATION, *op. cit.* note 124. WIKIPEDIA, *op. cit.* note 123.

¹³¹ ERICRG, « *Multirisque habitation : refus d'assurance* », Droit-Finances.Net, Paris, France, 9 décembre 2008, [En ligne] <http://droit-finances.commentcamarche.net/faq/1926-multirisque-habitation-refus-d-assurance> (page consulté le 2 juin 2010).

Il n'y a donc pas, à notre connaissance, de programmes facilitant l'accès à l'assurance habitation en France.

4.3 ACCES A L'ASSURANCE HABITATION EN ANGLETERRE

Les données du Cabinet Office¹³² au Royaume Uni, nous apprennent que 93 % des propriétaires sont assurés. Cette proportion tombe à 85 % lorsque l'on considère les propriétaires les moins fortunés (ceux qui composent le 10^e décile). Ces données nous apprennent aussi que 75 % des ménages anglais possèdent une assurance dommages pour les biens assurés à l'intérieur du bâtiment, mais qu'environ 50 % des ménages qui composent le décile le moins fortuné possèdent une assurance dommage. La moitié des non-assurés ont déjà été assurés par le passé¹³³.

Il semble donc y avoir un phénomène d'attrition en assurance habitation en Angleterre. Sans pour autant s'attarder uniquement à l'assurance habitation, l'étude de Kempson et Whyley (1999) note que le désengagement des services financiers par les particuliers suit généralement une perte importante de revenu, telle que la perte d'un emploi, la retraite, une invalidité, une séparation conjugale. Les motifs les plus courants pour ce désengagement s'appliquant aux assurances sont les coûts prohibitifs des primes¹³⁴, ce que les auteurs dénomment « l'exclusion par les prix ». Ceci est confirmé dans une étude récente faite par l'Association des assureurs britanniques *Financial Inclusion and Insurance : meeting low-income consumers' needs* où l'on indique que plus de 60 % des ménages qui n'en possèdent pas indiquent que c'est la contrainte budgétaire qui en est la cause¹³⁵.

Suivent en deuxième lieu des pratiques imposées aux ménages en proie à des difficultés financières, qui rendent l'assurance bien habitation pratiquement inaccessible. On parle alors de « l'exclusion par les conditions ». Par exemple les prélèvements automatiques sur le compte de l'assuré, lequel ne peut garantir la disponibilité des liquidités nécessaires aux paiements de la prime au moment où les montants doivent être tirés de son compte de banque ; tout défaut de paiement peut entraîner la nullité de la police souscrite. Si le manque de ressources monétaires constitue une composante du problème, le manque de flexibilité des méthodes de paiements offerts par les compagnies d'assurance en est une autre. Des groupes de discussions sur le sujet ont révélé que plusieurs de ces ménages préféreraient que les primes soient prélevées à même leurs revenus d'emploi, car il leur est difficile d'accumuler les sommes nécessaires pour s'acquitter des paiements selon une fréquence mensuelle qui ne concorde pas avec leurs cycles budgétaires ou leurs entrées d'argent¹³⁶.

¹³² **CABINET OFFICE**, « Dealing with Insurance Issues », UK Resilience, site web du Cabinet Office, Londres, Royaume-Uni, 17 mai 2010, [En ligne] http://www.cabinetoffice.gov.uk/ukresilience/response/recovery_guidance/infrastructure_issues/insurance_issues.aspx (page consultée le 2 juin 2010).

¹³³ **KEMPSON**, Elaine et Claire **WHYLEY**, *Kept out or opt out ? Understanding and combating financial exclusion*, Joseph Rowntree Foundation, Londres, Royaume-Uni, p. 18.

¹³⁴ Ibid., p. 25.

¹³⁵ **ASSOCIATION OF BRITISH INSURERS**, *Financial inclusion and insurance: meeting low-income consumers' needs. A quantitative study into low-income consumers demand for insurance and their experience in accessing insurance*, ABI research Department, Market study No 3, London, United-Kingdom, 2007, p. 16.

¹³⁶ Ibid.

Finalement, il y a « l'exclusion par le marketing »¹³⁷, notent encore Kempson et Whyley, qui indiquent que 64 % des ménages qui n'ont pas recours à des services financiers ne reçoivent pas d'offres à cet effet, comparativement à seulement 20 % des ménages qui utilisent des services financiers. Pourtant l'assurance bien habitation est l'un des services financiers dont les moins fortunés voudraient le plus bénéficier : plus d'un ménage sur six sans assurance habitation a été victime de vol à domicile. Ces ménages n'ont toutefois pas les moyens financiers de s'assurer, car les primes d'assurance sont plus élevées dans les quartiers où se concentrent, incidemment, criminalité et pauvreté¹³⁸.

De surcroît, ces ménages victimes de vol ont le plus souvent été dépossédés de biens nécessaires à leur fonctionnement quotidien, plutôt qu'à des biens de luxe, et ils n'ont pas les moyens de les remplacer, ce qui fragilise davantage une situation déjà précaire. L'étude des assureurs britanniques indique que près de 25 % des ménages à faible revenu ayant été victimes de vol n'ont pu remplacer les biens volés ou endommagés¹³⁹. Il n'est donc pas surprenant d'apprendre que l'assurance bien habitation est celle jugée la plus en demande par les ménages à faible revenu¹⁴⁰. Cependant, l'étude faite par l'Association des assureurs britanniques indique que seulement 44 % des ménages à faible revenu possèdent une assurance habitation, alors que 80 % des ménages ayant un revenu proche de la moyenne en possèdent une.

Parmi les moyens considérés pour atténuer les problèmes soulevés, Kempson et Whyley note le démantèlement, au moins partiel, des « bouquets » de produits assurés offerts par les compagnies d'assurance ce qui en diminuerait le prix, mais aussi la couverture, comme, par exemple, la possibilité d'exclusion de la clause « remise à neuf ».

Dans la foulée de cette conception du déficit de couverture d'assurance habitation comme facette de l'exclusion financière, le gouvernement britannique a mis en place un programme qui vise à offrir l'assurance habitation à même le paiement du loyer (« Insurance with rent »)¹⁴¹. Ces régimes d'assurance ne sont accessibles qu'aux locataires de logements sociaux. Le but de ce genre de mesure est d'offrir des produits d'assurance plus adaptés (valeur assurable plus faible et à prix compétitif) aux besoins des ménages à faible revenu ainsi que d'en faciliter l'accès en simplifiant les opérations d'adhésion et de paiement des primes. Ce genre de solution repose sur l'hypothèse que le problème d'accès vient notamment de la complexité et de l'évolution des modes d'adhésion et de paiement ainsi que de problèmes de littératie et de fossé numérique chez certaines clientèles défavorisées. Le succès de ce genre de mesure serait cependant assez mitigé car le taux d'adhésion reste très faible¹⁴².

En plus de l'action gouvernementale, l'Association des assureurs britanniques s'est dotée d'un plan d'inclusion qui comprend notamment la production de fiches de renseignements (« fact sheet ») proposant l'ensemble des produits d'assurance existants, un support aux assureurs qui financent la recherche sur l'accès et l'inclusion à l'assurance, la production d'information et de conseils ciblés sur les façons de prévenir les risques et de trouver une assurance convenant à

¹³⁷ **KEMPSON**, Elaine et Claire **WHYLEY**, *op. cit.*, note 133, p. 25.

¹³⁸ *ibid.*

¹³⁹ **ASSOCIATION OF BRITISH INSURERS**, *op. cit.*, note 135, p. 4.

¹⁴⁰ *ibid.* p. 13.

¹⁴¹ **LYNDSAY**, Kate, *op. cit.*, note 110.

¹⁴² **HOOD**, John, **STEIN**, William et Claire **MCCANN**, « Insurance with Rent Schemes: An Empirical Study of Market Provision and Consumer Demand », *The Geneva Papers*, Palgrave Macmillan, Genève, Suisse, Volume 30, Number 2, April 2005, pp. 223-243.

ses besoins. L'Association des assureurs britanniques travaille conjointement avec des associations de locataires et des autorités locales en vue d'accroître l'adhésion aux plans d'assurances à même le loyer et d'explorer diverses façons de rendre l'assurance plus accessible et moins dispendieuse.

4.4 UN FONDS D'INDEMNISATION POUR LE QUÉBEC

Dans son avis intitulé *le Améliorer le revenu des personnes et des familles... Le choix d'un meilleur avenir*, le Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale a récemment proposé la « création d'un fonds d'indemnisation destiné à couvrir les pertes des personnes en situation de pauvreté en cas de sinistre et à répondre ainsi au besoin d'assurance habitation¹⁴³. » Citant les incendies majeurs qui font régulièrement la manchette et qui jettent à la rue des dizaines de personnes à faible revenu qui ne sont, pour la plupart, pas assurées, le Comité consultatif juge nécessaire d'offrir une protection à ces ménages pour qui « les prix demandés par les compagnies d'assurance [...] sont souvent prohibitifs ». Ces personnes habitent des zones à risques (centre-ville, zones rurales éloignées des casernes de pompier) et sont souvent considérées comme de mauvais payeurs.

Inclure dans le soutien financier accordé aux personnes à faible revenu un montant pour leur permettre de souscrire une assurance « coûterait cher et représenterait une forme de transfert vers les compagnies d'assurance ». Le Comité consultatif juge donc qu'il serait plus efficient, moins dispendieux et préférable d'indemniser directement les sinistrés. Seraient admissibles à l'indemnisation provenant de ce fonds les personnes et familles dont le revenu disponible serait inférieur au seuil de la Mesure du panier de consommation. Les membres du Comité consultatif souhaitent « associer les compagnies d'assurances au financement de ce fonds d'indemnisation », ce qui pourrait représenter leur contribution à la lutte contre pauvreté et l'exclusion sociale, attendu que leurs pratiques tarifaires « laissent à penser qu'ils ne souhaitent pas vraiment assurer les personnes à faibles revenus¹⁴⁴ ».

4.5 ACCROÎTRE LA TRANSPARENCE DU MARCHÉ DE L'ASSURANCE PAR L'UTILISATION DE DONNÉES GÉOCODÉES

Une dernière forme d'intervention possible sur le marché de l'assurance mérite une mention. Elle ne vise pas directement à augmenter l'accès à l'assurance, mais favorise un fonctionnement plus adéquat du marché en exigeant plus de transparence de la part des assureurs. Actuellement, lorsque des assureurs soutiennent qu'il y a davantage de vols et d'incendies à Hochelaga-Maisonneuve que dans Rosemont, ou qu'ils ont atteint leur quota, les consommateurs – et le législateur – sont forcés de croire les assureurs sur parole.

¹⁴³ **COMITÉ CONSULTATIF DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ ET L'EXCLUSION SOCIALE (CCLCPES)**, *Améliorer le revenu des personnes et des familles... le choix d'un meilleur avenir. Les cibles d'amélioration du revenu des personnes et des familles, les meilleurs moyens de les atteindre ainsi que le soutien financier minimal*, Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, Gouvernement du Québec, Québec, Québec, 12 mars 2009, p. 27-28.

¹⁴⁴ **CCLCPES**, *Une cible à atteindre pour le bien de tous : Une cible atteignable si l'on s'y met tous*, Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, Gouvernement du Québec, Québec, Québec, 21 décembre 2009, p. 25.

D'après une enquête exhaustive réalisée par Squires, O'connor et Silver auprès de tous les régulateurs d'assurances des États-Unis, huit États (Californie, Illinois, Maryland, Massachussets, Minnesota, Missouri, Texas, Wisconsin) exigent des assureurs qui font affaire chez eux qu'ils rendent disponibles des données géocodées sur leurs affaires¹⁴⁵. La nature des données collectées varie d'un État à l'autre, de même que le degré de leur disponibilité.

Selon l'État, on exigera des données de tous les assureurs ou seulement des plus importants et on les rendra disponibles au public – ou seulement au régulateur – par compagnie ou agrégées pour l'ensemble de l'industrie. Certains exigent des données sur le nombre de polices en vigueur, sur le nombre de demandes et le nombre de refus. Enfin, et surtout, la majorité exige des données sur la valeur des primes et des sinistres. La particularité commune à tous ces États est que, contrairement aux données exigées des assureurs automobiles québécois dans le cadre du Plan statistique automobile (qui ne sont disponibles que par région administrative)¹⁴⁶, les données sont codées géographiquement selon les codes postaux.

Ce genre de pratique a émergé dans la foulée des débats sur le *redlining*. Alors qu'il est amplement reconnu qu'il est plus facile de s'assurer dans certains quartiers que dans d'autres, beaucoup de débats subsistent sur la cause de ce phénomène et sur les solutions possibles.

« Many industry critics point to arbitrary redlining and racial discrimination as a major cause [...] Others point to the heightened risk associated with many urban communities in terms of greater frequency of fire, theft, and other factors that create compensable losses¹⁴⁷. »

Dans le premier cas, on exige une intervention coercitive envers les assureurs ou des mesures compensatoires de la part des gouvernements, de l'autre, on préconise des stratégies de mitigation des risques et d'éducation des consommateurs.

Les données géocodées ont des avantages autant pour les consommateurs que pour les assureurs et les gouvernements. Elles permettent d'identifier les zones où le niveau d'assurance est plus faible ainsi que les facteurs qui l'expliquent, et de suivre l'évolution du marché. L'identification des zones à problèmes peut permettre aux autorités ou à des groupes communautaires d'identifier les endroits où les interventions, l'assistance et le soutien sont les plus urgents. La disponibilité des données sur les primes et les sinistres permet de vérifier si, comme les assureurs le soutiennent, les coûts plus élevés que l'on retrouve à certains endroits se justifient effectivement par des taux de sinistres plus élevés. De façon générale, ces données permettent d'évaluer les performances de l'industrie et d'identifier si certaines clientèles se trouvent pénalisées.

Ces données et ce genre de vérification accroissent la concurrence en identifiant des zones délaissées par le marché, dans lesquelles pourraient être proposés des produits d'assurances et des pratiques adaptés. Les données géocodées disponibles pour l'ensemble de l'industrie peuvent donc permettre aux assureurs d'identifier des occasions d'affaires autant que de comparer l'efficacité de leurs pratiques de tarification¹⁴⁸. Les autorités réglementaires, si elles constatent que certaines zones se voient imposer des tarifs dont le niveau n'est pas justifié par

¹⁴⁵ **SQUIRES, O'CONNOR**, et **SILVER**, Op. cit., note 122, p. 349.

¹⁴⁶ Voir la partie sur L'AMF et l'encadrement de l'assurance automobile au Québec.

¹⁴⁷ **SQUIRES, O'CONNOR**, et **SILVER**, Op. cit., note 122, p. 349.

¹⁴⁸ Ibid., p. 348.

l'évolution des sinistres, ou toute autre anomalie, peuvent ensuite intervenir en conséquence. Enfin, tous les acteurs concernés, dont les groupes communautaires, peuvent mettre en place des interventions ciblées de promotion et d'information sur l'assurance pour hausser le niveau d'assurance dans les secteurs problématiques.

5 LA POSITION ET LE POINT DE VUE DE L'INDUSTRIE

En vue d'obtenir leurs réactions sur les données de notre enquête ainsi que leur point de vue sur la question du problème de l'accessibilité, nous avons fait parvenir au BAC ainsi qu'aux représentants de quatre compagnies d'assurance dommage (SSQ, La Capitale, Industriel Alliance et Desjardins) l'entièreté du rapport rédigé par Léger Marketing suite aux entrevues, ainsi que notre revue de littérature et notre critique de l'interprétation du BAC. Seuls le BAC et Desjardins nous ont fait parvenir des commentaires.

D'après Desjardins, deux raisons principales expliquent « qu'une certaine proportion » de locataires ne soit pas assurée, soit des ressources financières limitées et la « difficulté à évaluer concrètement les avantages d'être assuré ». Conséquemment, il y a aurait deux catégories de locataires sans assurance. D'abord, il y a les gens dépourvus de marge de manœuvre financière, qui ne peuvent s'offrir que des biens de première nécessité et pour qui la valeur perçue d'une protection assurantielle n'intervient pas dans la décision. Ils n'ont tout simplement pas d'argent. Ensuite, il y a les gens qui auraient « possiblement » les moyens de se procurer une assurance habitation, mais pour qui la décision tient « probablement » au rapport qu'ils établissent entre le coût et les avantages d'être assurés, « c'est-à-dire qu'ils jugent que la prime est trop élevée pour les avantages offerts par le fait d'être assurés. »

La conclusion principale de Desjardins est donc que c'est sur « l'établissement du rapport "coûts/avantages" d'une assurance qu'il faut travailler pour amener une plus grande proportion de locataire à s'assurer ». L'institution d'origine québécoise suggère qu'une campagne de sensibilisation serait susceptible d'influer sur la perception qu'ont les gens du rapport coûts/bénéfices de l'assurance, allant jusqu'à mettre de l'avant les thèmes qui pourraient être abordés dans une telle campagne : coût réel d'une couverture d'assurance pour un locataire, importance d'évaluer la valeur des biens en fonction de leur coût de remplacement en cas de sinistre, responsabilité civile (notamment sensibiliser au fait que l'on peut être poursuivi pour des montants ne justifiant pas une faillite), importance des frais de subsistance en cas de sinistre (relogement, nourriture, etc.).

Quant au BAC, la courte lettre que son directeur des services aux membres et des affaires publiques et gouvernementales, Jack H. Chadirdjian, nous a fait parvenir réitère essentiellement la position traditionnelle de l'organisation. À propos de notre enquête par entrevues semi-dirigées, il écrit : « [qu'elle] confirme des faits connus, notamment le lien qui existe entre la condition socio-économique d'un locataire et la détention d'une assurance habitation, l'absence de démarches effectuées pour s'assurer et la perception de coût élevé. »

M. Chadirdjian réaffirme ensuite la conviction de son organisation : « nous sommes persuadés qu'un locataire désireux de s'assurer peut trouver une assurance qui lui convienne sur le marché québécois. » Du même souffle, en donnant pour preuve le « mécanisme d'accès à l'assurance habitation », il souligne que l'accès à l'assurance, automobile ou habitation, demeure une de [leurs] préoccupations ».

CONCLUSIONS

Les assurances de dommage (habitation et automobile) sont offertes pour assurer la sécurité financière en cas d'incendie, de vol, d'accident ou de poursuite et pour garantir la paix d'esprit. L'assurance habitation, particulièrement, est une composante essentielle et indispensable de la sécurité financière d'un ménage. Étant donné leur importance et la part importante du budget familial que peut représenter, pour les ménages au budget plus modeste, la prime d'assurance, nous avons voulu voir si tous les Canadiens avaient accès à des assurances automobile et habitation qui convenaient à leurs besoins.

Les automobilistes de toutes les provinces doivent obligatoirement être protégés par une assurance responsabilité civile minimale. En contrepartie, là où ce n'est pas une entreprise publique qui en garantit l'accès universel, la loi exige des assureurs qu'ils établissent un mécanisme propre à permettre à tout propriétaire d'une automobile de trouver un assureur. Les Canadiens n'ont pas le droit de s'exposer ou d'exposer les autres aux risques financiers qui découleraient d'un accident automobile ; tous les conducteurs doivent disposer d'une protection minimale pour responsabilité civile. Pas d'assurance, pas de conduite automobile. Rien n'indique que cette obligation d'être assuré et les coûts qui l'accompagne empêche beaucoup de gens de conduire.

En tant qu'institutions financières, les compagnies d'assurance font face à un certain nombre d'exigences visant à garantir leur solidité financière. En assurance automobile, les critères de souscription (en vertu desquels un client est accepté ou refusé) et de tarification (en vertu desquelles les primes sont établies) sont par contre moins bien encadrés, quand ils le sont. Plusieurs juridictions nord-américaines, dont l'Ontario, l'Alberta et le Nouveau-Brunswick, posent des limites aux critères qui peuvent être utilisés pour accepter ou refuser un client, ou même à ceux qui peuvent intervenir dans la tarification. Au Québec, les assureurs sont entièrement libres d'utiliser les caractéristiques et les critères de leur choix, et ce, autant pour la souscription que pour la tarification.

En matière d'assurance automobile, les assureurs font face à une plus grande exigence de transparence que dans les autres secteurs de l'assurance. Ils sont en effet tenus de fournir à l'autorité réglementaire un ensemble de renseignements plus importants, qui servent aux autorités réglementaires à surveiller ce marché. Au Québec, par exemple, l'Autorité des marchés financiers (AMF) doit produire chaque année un rapport sur ces données afin de se prononcer sur la tarification des assureurs automobiles du Québec. Les assureurs québécois doivent également aviser l'AMF de tout changement à leur manuel de tarification, en plus de déposer celui-ci auprès du régulateur qui les rend disponibles au public.

En matière d'assurance habitation, il n'existe rien de tel. Les compagnies d'assurances dommages fournissent des données sur leur stabilité financière au régulateur, mais rien qui permette de juger leurs pratiques de tarification.

Partout au Canada, le législateur semble donc avoir fait le choix du libre-marché en assurance de dommage. Les assureurs sont libres d'utiliser les critères de souscription et de tarification qui leur plaisent sans que personne ne contrôle ou ne puisse vérifier le bien-fondé de ces pratiques. Des données géocodées permettraient cela, en plus de permettre de mesurer l'effet de ces mêmes pratiques sur les populations les plus défavorisées. En fait, seuls les gouvernements de

l'Alberta et du Nouveau-Brunswick ont conservé (dans le premier cas) ou se sont réappropriés le pouvoir d'intervenir sur ceux-ci.

Si à première vue, le marché de l'assurance semble concurrentiel, l'étude sommaire que nous avons faite des revenus des compagnies d'assurance de dommage canadiennes permet de conclure que les profits des assureurs, plus que respectables, sont considérables. Le cas de l'industrie de l'assurance automobile québécoise a permis de voir que, s'il y a eu baisse de la prime moyenne depuis quelques années, les marges de rendement des assureurs ont connu une croissance telle que les primes auraient dû, dans un marché véritablement équilibré, baisser bien davantage. L'AMF, avec ses estimations des revenus de placement qui en sous-évaluent la valeur d'au moins 10%, semble faire preuve d'une certaine complaisance à l'égard de la situation.

Soulignons par ailleurs que la prime moyenne, sur laquelle le BAC et l'AMF se rabattent constamment pour souligner l'absence de problème en assurance automobile au Québec, n'est peut-être pas le seul ou le meilleur indicateur de l'évolution des coûts sur le marché. Certains clients pourraient être particulièrement pénalisés par de fortes hausses pendant que d'autres bénéficient de baisses. Comme lorsqu'il s'agit de mesurer la répartition des revenus, il faudrait peut-être avoir des mesures plus attentives à la distribution des primes comme la médiane, ou des quintiles. Une prime moyenne ne représentera qu'un poste de dépense relativement insignifiant pour un ménage à haut revenu ; elle pourra présenter un fardeau insurmontable pour un ménage à faible revenu. Il importe donc d'autant plus de savoir plus exactement comment l'évolution des primes affecte les différentes classes de revenu.

Comme nous l'avons déjà mentionné, l'assurance habitation est un élément essentiel à la tranquillité d'esprit et la sécurité financière des ménages. Pourtant, d'après notre revue des données et études disponibles, autour de 20 % des Canadiens ne seraient pas assurés. Les propriétaires sont massivement plus protégés que les locataires, ce qui s'explique en bonne partie par l'exigence des prêteurs hypothécaires que soient assurés les logements dont ils financent l'achat. Pourtant, malgré la plus faible proportion de ménages propriétaires de leur logement au Canada, le Québec présente le plus haut taux d'assurance. Terre-Neuve-et-Labrador, avec la plus haute proportion de ménages propriétaires, est bonne dernière en matière d'accès à l'assurance, précédée de la Colombie-Britannique. L'Alberta, avec sa proportion de ménages propriétaires parmi les plus élevées, se classe au second rang des provinces dont la population est la plus assurée.

Si ce genre de données peuvent être discutées, l'examen des autres études et données disponibles, avec une estimation de l'incidence du phénomène de la non-assurance qui oscille, pour le Québec, entre 11 % et 17 % et, pour le Canada, autour de 20 %, confirme que le problème n'est pas négligeable. Cette situation est d'autant plus inquiétante que le problème n'est pas réparti aléatoirement dans la population. Toutes les études démontrent que les non-assurés sont essentiellement des locataires et des ménages à faibles revenus. Il semble aussi clair qu'il touche davantage les secteurs urbains plus défavorisés, où les gens ont le moins de revenus disponibles. Or, la logique mise de l'avant par les assureurs - qui mène à attribuer une prime en fonction du risque estimé, en créant, parfois sur la base de critères fort discutables, des catégories toujours plus restreintes - a comme conséquence assez fâcheuse que ceux qui habitent dans les secteurs où les primes sont les plus élevées sont ceux-là mêmes qui ont le moins les moyens de payer une prime élevée.

Notre enquête indique que l'essentiel du problème de la non-assurance en habitation pourrait bien s'expliquer par une inadéquation entre l'offre du marché et les ressources des ménages qui

ne sont pas assurés. Plus les ménages ont de faibles revenus, plus augmente la proportion de ceux pour qui cotiser à une assurance est trop dispendieux. Beaucoup jugent qu'ils ont trop peu de bien pour qu'il en vaille la peine de s'assurer. Il faut reconnaître que, si ces personnes étaient adéquatement informées des risques qu'elles encourent, particulièrement en l'absence de protection pour responsabilité civile, et qu'elles se voyaient offrir une protection minimale correspondant à leurs besoins et à leurs ressources, plusieurs d'entre elles réévalueraient certainement leurs besoins. Une campagne d'information sur la protection pour responsabilité civile pourrait contribuer à dissiper l'idée qu'une assurance habitation n'est utile qu'à qui possède une certaine valeur de biens.

Toutefois, les assureurs restent passifs face à ce problème et semblent très peu intéressés à s'y attarder, le niant ou en rejetant l'entière responsabilité sur l'insouciance, voire l'incurie des consommateurs. Peu ont répondu à l'invitation qui leur a été lancée de commenter nos résultats et, pour ceux qui l'ont fait, les affirmations à l'effet que l'accès à l'assurance habitation « demeure une de [leur] préoccupations » enchaînent rapidement sur la négation du problème ou l'irresponsabilité des non-assurés.

Il y aurait lieu de se demander si ce manque d'intérêt ne s'explique pas du simple fait que les ménages à faible revenu ne représentent tout simplement pas une clientèle dont les petites primes ne généreraient pas suffisamment de revenus pour en valoir le coup. Comme une part importante du profit des assureurs s'effectue sur les marchés financiers, les clients mieux nantis garantissent vraisemblablement des flux plus stables, avec des primes plus élevées et moins de réclamations (quoique ces réclamations risquent fort d'être considérablement plus élevées).

Cela pourrait expliquer le peu d'efforts qui sont faits pour rejoindre les consommateurs des quartiers défavorisés. Ce désengagement des autorités et des assureurs semble par ailleurs assez répandu à travers la planète : il n'existe que très peu de mécanismes destinés à favoriser l'accès à l'assurance habitation. Soulignons toutefois qu'aux États-Unis, des initiatives pour rejoindre les consommateurs (« outreach program ») des secteurs plus défavorisés ont été mises en place par les assureurs. Il serait vraisemblablement assez aisé de reproduire ce genre de mesure ici, au Canada. Les données des assureurs ou des sondages téléphoniques pourraient permettre de cibler les zones où le taux de couverture est le plus faible en vue de déployer des moyens pour rejoindre les non-assurés.

Comme le prix de l'assurance semble, quoiqu'on en dise, trop élevé pour les ménages à faibles revenus, du fait de la conjonction de deux facteurs – primes plus élevées et revenus insuffisants – les mécanismes d'accès devraient bien entendu se conjuguer avec un produit adapté, abordable. Nous croyons par ailleurs qu'il est approprié de se questionner sur la pertinence de continuer à utiliser des critères reliés à la personnalité des assurées alors que des solutions de rechange existent et qu'elles sont plus en accord avec les valeurs fondamentales protégées par nos chartes.

S'inspirant de ce qui se fait en assurance automobile, d'autres États américains ont par ailleurs fait le choix d'imposer la transparence aux acteurs du marché de l'assurance habitation. En exigeant de ces derniers qu'ils fournissent des données géocodées, les régulateurs de huit États américains peuvent exercer une surveillance accrue sur ce marché si important.

RECOMMANDATIONS

- Attendu l'importance fondamentale de l'assurance habitation pour la tranquillité d'esprit et la sécurité financière des Canadiens;
- Attendu qu'environ 20 % de la population canadienne n'est pas protégée par une assurance habitation et se trouve donc vulnérable aux conséquences d'un sinistre ou d'une poursuite en responsabilité civile;
- Attendu que sont surtout touchés par le phénomène de la non-assurance les ménages les plus défavorisés, qui sont déjà les plus vulnérables;
- Attendu les rendements considérables de l'industrie de l'assurance;
- Attendu le manque de transparence dans le marché de l'assurance habitation;
- Attendu que de rendre disponibles les données (primes, sinistres, nombre de polices souscrites, fréquences de réclamations, nombre de refus, etc). des assureurs en format géocodées (réparti, par exemple, par code postal) permettraient de vérifier les prétentions des assureurs, à l'effet que le niveau des primes seraient toujours essentiellement guidé par celui des sinistres;
- Attendu que de telles données géocodées permettraient d'identifier les zones les moins assurées, et par conséquent, des zones demandant des interventions prioritaires de la part des autorités;
- Attendu que l'identification de zones faiblement assurées devrait normalement, dans un marché concurrentiel, signifier autant d'opportunité d'affaire pour des assureurs désirant augmenter leur part de marché;
- Attendu que de tels données géocodées permettraient de mesurer l'impact des politiques de tarification et de souscription des compagnies d'assurances sur les diverses populations plus défavorisés;

Union des consommateurs recommande :

1. aux gouvernements d'exiger des fournisseurs d'assurance habitation de rendre compte de leurs activités en fournissant aux autorités réglementaires des données géocodées sur leurs activités;
 2. aux gouvernements d'inciter les assureurs à faire plus d'effort pour rejoindre et informer les ménages les plus démunis et les moins assurés sur les risques et les conséquences qu'ils courent à ne pas être protégés;
 3. aux gouvernements d'examiner davantage les conséquences sur les plus faibles revenus d'un mode de tarification du risque qui pénalise davantage ceux qui sont les plus démunis.
-
- Attendu l'importance pour l'ensemble des consommateurs d'être couverts par des assurances habitation;
 - Attendu que les ménages à faible revenu ne disposent pas des ressources suffisantes pour être en mesure de payer les primes que leur exigeraient les assureurs;
 - Attendu que la non-assurance entraîne des coûts économiques et sociaux pour l'ensemble de la population;
 - Attendu que les assureurs n'offrent pas nécessairement aux ménages à faible revenu de produit adapté;
 - Attendu que les primes plus élevées imposées aux ménages à faible revenu découlent des pratiques de segmentation du risque qui ont pour conséquence une certaine démutualisation du risque;

Union des consommateurs recommande :

4. aux gouvernements provinciaux de mettre en place un programme d'assurance habitation adapté qui serait offert aux ménages à faible revenu, qu'ils soient propriétaires ou locataires;
5. que les coûts de tels programmes soient assumés par les fournisseurs d'assurance.

À cet effet, les gouvernements pourraient envisager d'imposer aux assureurs une taxe sur leurs profits, qui n'aurait pour conséquence probable qu'une certaine remutualisation du risque, puisque les assureurs transmettraient vraisemblablement à la clientèle existante ces coûts supplémentaires. Le gouvernement pourrait également considérer une taxe sur le rendement des placements; une telle taxe aurait vraisemblablement pour effet d'inciter à l'innovation dans l'estimation et la prévention des risques plutôt que dans les placements financiers.

- Attendu que les autorités chargées de réglementer l'assurance ne gèrent bien souvent que la stabilité financière du marché;
- Attendu que les fournisseurs d'assurance utilisent, pour évaluer le risque, des critères discriminatoires;
- Attendu qu'il est possible de calculer le risque en se basant sur des critères non discriminatoires;

Union des consommateurs recommande :

6. aux gouvernements provinciaux de veiller à l'élimination de la prise en compte par les assureurs pour le calcul du risque de tous les critères sur la base desquels la discrimination est interdite;
7. aux gouvernements provinciaux de revoir leurs lois sur les droits de la personne afin de resserrer, voire d'éliminer la possibilité pour les assureurs d'utiliser pour le calcul du risque ou l'établissement des primes de tels critères discriminatoires.

MEDIAGRAPHIE

ALBERTA SUPERINTENDENT OF INSURANCE, « Superintendent of Insurance Bulletins and Notices : Insurance Bulletins, Notices and Enforcement Activities », Ministry of Finance and Enterprise, Government of Alberta, Edmonton, Alberta.
<http://www.finance.alberta.ca/publications/insurance/bulletins.html>

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS, « Environnement légal », page du site web de l'AMF, Québec, Québec sans date, <http://www.lautorite.qc.ca/clientele/intervenant-secteur-financier/assureurs/assurance-auto/legal.fr.html> (consulté le 12 décembre 2009).

AMF, « Registre – Assureurs », page du site Web de l'Autorité des marchés financiers, Québec, Québec, sans date, <http://www.lautorite.qc.ca/clientele/consommateur/registre-entreprises-individus-autorises-exercer/registre-assureurs.fr.html> (consulté le 18 mars 2010).

AMF, *Rapport Annuel 2008 Assurances*, Direction de la surveillance des institutions financières de l'Autorité des marchés financiers, Québec, Québec, 2009, 156 pages.

AMF, *Rapport annuel 2008. La tarification en assurance automobile*, Direction des normes et vigie de l'Autorité des marchés financiers, Québec, Canada, 2009, 76 pages.

AMF, *Rapport annuel 2009. La tarification en assurance automobile*, Direction des normes et vigie de l'Autorité des marchés financiers, Québec, Québec, 2010, 84 pages.

ASSOCIATION DES COURTIERS EN ASSURANCE DU CANADA, site web de l'Association des courtiers en assurance du Canada, Toronto, Ontario, <http://www.ibac.ca/> (page consultée le 12 avril 2010).

ASSOCIATION OF BRITISH INSURERS, *Financial inclusion and insurance: meeting low-income consumers' needs. A quantitative study into low-income consumers demand for insurance and their experience in accessing insurance*, ABI research Department, Market study No 3, Londres, United-Kingdom, 2007, 25 pages.

BUREAU D'ASSURANCE (BAC) et GROUPEMENT DES ASSUREURS AUTOMOBILE (GAA), « Trousse de presse : portrait de l'assurance de dommages au Québec », Infoassurance.ca, Bureau d'assurance du Canada (BAC) et le Groupement des assureurs automobiles (GAA), <http://www.infoassurance.ca/fr/assurances/trousse.aspx> (page consultée le 2 février 2010).

BUREAU D'ASSURANCE (BAC), « Aide aux consommateurs : Alberta », Site internet du Bureau d'assurance du Canada, Toronto, Ontario, http://www.ibc.ca/fr/Consumer_Protection/Alberta.asp (page consultée le 24 mars 2010).

BAC, « Aide aux consommateurs : Colombie-Britannique », Site internet du Bureau d'assurance du Canada, Toronto, Ontario, http://www.ibc.ca/fr/Consumer_Protection/British_colombia.asp (page consultée le 24 mars 2010).

BAC, « Aide aux consommateurs : Île-du-Prince-Édouard », Site internet du Bureau d'assurance du Canada, Toronto, Ontario, http://www.ibc.ca/fr/Consumer_Protection/PEI.asp (page consultée le 24 mars 2010).

BAC, « Aide aux consommateurs : Manitoba », Site internet du Bureau d'assurance du Canada, Toronto, Ontario, http://www.ibc.ca/fr/Consumer_Protection/Manitoba.asp (page consultée le 24 mars 2010).

BAC, « Aide aux consommateurs : New-Brunswick », Site internet du Bureau d'assurance du Canada, Toronto, Ontario, http://www.ibc.ca/fr/Consumer_Protection/New_Brunswick.asp (page consultée le 24 mars 2010).

BAC, « Aide aux consommateurs : Québec », Site internet du Bureau d'assurance du Canada, Toronto, Ontario, http://www.ibc.ca/fr/Consumer_Protection/quebec.asp (page consultée le 24 mars 2010).

BAC, « Aide aux consommateurs : Saskatchewan », Site internet du Bureau d'assurance du Canada, Toronto, Ontario, http://www.ibc.ca/fr/Consumer_Protection/saskatchewan.asp (page consultée le 24 mars 2010).

BAC, « Aide aux consommateurs : Terre-Neuve-et-Labrador », Site internet du Bureau d'assurance du Canada, Toronto, Ontario, http://www.ibc.ca/fr/Consumer_Protection/Newfoundland.asp (page consultée le 24 mars 2010).

BAC, « Aide aux consommateurs : Territoires du Nord-Ouest et Nunavut », Site internet du Bureau d'assurance du Canada, Toronto, Ontario, http://www.ibc.ca/fr/Consumer_Protection/NWT_and_Nunavut.asp (page consultée le 24 mars 2010).

BAC, « Aide aux consommateurs : Yukon », Site internet du Bureau d'assurance du Canada, Toronto, Ontario, http://www.ibc.ca/fr/Consumer_Protection/Yukon.asp (page consultée le 24 mars 2010).

BAC, « Car insurance where you live : Manitoba », site Web du BAC, Toronto, Ontario, http://www.ibc.ca/en/Car_Insurance/MB/index.asp (page consultée le 12 mai 2010).

BAC, « Consultation relative aux pratiques commerciales dans le secteur du courtage en assurance de dommage au Québec », Commentaires présentés à l'Autorité des marchés financiers, Bureau d'assurance du Canada, Montréal, Canada, Septembre 2005, 36 pages.

BAC, « Présentation du Bureau d'assurance du Canada en réponse à la consultation sur l'Examen de 2006 de la législation du secteur financier du ministère des Finances Canada », *Renforcer le Cadre : Améliorer le cadre législatif des institutions financières. Consultation auprès des Canadiens et Canadiennes*, Ministère des Finances du Canada, Ottawa, Canada, le 1^{er} juin 2005, http://www.fin.gc.ca/consultresp/06Rev_15-fra.asp (page consultée le 1 février 2010).

BAC, *Assurance de dommage au Canada – 2004*, Bureau d'assurance du Canada, Toronto, Ontario, 30^e édition, 2004, 40 pages.

BAC, *Assurance de dommage au Canada - 2005*, Bureau d'assurance du Canada, Toronto, Ontario, 31e édition, 2005, 46 pages.

BAC, *Assurances de dommage au Canada 2009*, Bureau d'assurance du Canada, Toronto, Ontario, 2009, 44 pages.

BAC, *Assurances de dommages au Canada 2001*, Bureau d'assurance du Canada, Toronto, Québec, 27e édition, 2001, 48 pages.

BAC, *Assurances de dommages au Canada 2002*, Bureau d'assurance du Canada, Toronto, Québec, 28e édition, 2002, 44 pages.

BAC, *Assurances de dommages au Canada 2003*, Bureau d'assurance du Canada, Toronto, Québec, 29e édition, 2003, 43 pages.

BAER, Marvin, *Study paper on the legal aspects of long-term disability insurance: a study paper prepared for the Ontario Law Reform Commission*, ed. Ontario Law Reform, Toronto, Ontario, 1996, 99 pages.

BAROMÈTRE, Extraits de « Accès à l'assurance habitation sur l'île de Montréal : Rapport final », Sondage réalisé pour le Bureau d'Assurance du Canada, Montréal, Québec, avril 2002, pp. 6-9, 11, 12, 15, 18, 19.

BAROMÈTRE, Extraits de « Le taux de détention d'une assurance habitation », Omnibaromètre du 14 septembre 2000, Rapport d'analyse remis au Bureau d'assurance du Canada, Montréal, Québec, Septembre 2000, pp. 4-11.

BLAKE, Simon, **DE JONG**, Esther, *Short Changed: Financial Exclusion: A Guide For Donors And Funders*, New Philanthropy Capital, London, United Kingdom, 2008, 132 pages.

BUREAU CENTRAL DE TARIFICATION, site web du Bureau central de tarification, Paris, France, <http://www.bureaucentraldetarification.com.fr/BCTINDEX> (page consultée le 1^{er} juin 2010).

CABINET OFFICE, « Dealing with Insurance Issues », UK Resilience, site web du Cabinet Office, Londres, Royaume-Uni, 17 mai 2010, http://www.cabinetoffice.gov.uk/ukresilience/response/recovery_guidance/infrastructure_issues/insurance_issues.aspx (page consultée le 2 juin 2010).

CANADIAN UNDERWRITER, « New Brunswick releases discussion paper on credit scoring, suggests wiggle room in proposed ban on residential property lines », *DAILY NEWS*, Canadian Underwriter, Toronto, Ontario, 6 mai 2010, <http://www.canadianunderwriter.ca/issues/story.aspx?aid=1000370409> (page consultée le 15 mai 2010).

CBC NEWS, « Credit scores can hike home insurance rates », Canadian Broadcasting Corporation, 8 avril 2010, Toronto, Ontario, <http://www.cbc.ca/consumer/story/2010/04/08/consumer-insurance-credit-score.html> (consulté le 14 avril 2010).

COMITÉ CONSULTATIF DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ ET L'EXCLUSION SOCIALE (CCLCPES), Améliorer le revenu des personnes et des familles... le choix d'un meilleur avenir. *Les cibles d'amélioration du revenu des personnes et des familles, les meilleurs moyens de les atteindre ainsi que le soutien financier minimal*, Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, Gouvernement du Québec, Québec, Québec, 12 mars 2009, 41 pages.

COMITÉ CONSULTATIF DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ ET L'EXCLUSION SOCIALE (CCLCPES), *Une cible à atteindre pour le bien de tous : Une cible atteignable si l'on s'y met tous*, Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, Gouvernement du Québec, Québec, Québec, 21 décembre 2009, 42 pages.

COMMISSION ONTARIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE, LES ASSURANCES ET LES DROITS DE LA PERSONNE *Rapport de consultation*, Commission Ontarienne des Droits de la Personne, Toronto, Ontario, le 9 octobre 2001. *Commission des droits de la personne c. Aylmer (Ville d')*, (T.D.P.Q., 1994-03-21), J.E. 94-718.

Charte des droits et libertés de la personne, L.R.Q., chapitre C-12.

Code des droits de la personne, L.R.O. 1990.

Commission des droits de la personne c. Dion, (T.D.P.Q., 1994-12-19), J.E. 95-286.

Commission des droits de la personne c. Unifund Insurance Co. (Newfoundland), (T.D.P.Q., 1993-11-09), [1994] R.J.Q. 585.

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Fondation Abbé Charles-Émile Gadbois, (T.D.P.Q., 2001-08-27), REJB 2001-25722.

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. 2314-4207 Québec inc. (Resto-bar Le Surf), (T.D.P.Q.), J.E. 2007-723, paragr. 30)

CUSSON, Denis, *Les assurances sur les biens dans le Quartier St-Roch, Rapport préliminaire*, Bureau d'animation et information Logement du Québec métropolitain (BAIL) en collaboration avec le Carrefour pour La relance de l'économie et de l'emploi de Québec (CRÉECQ), Québec, Québec, juin 1995, 42 pages.

DESJARDINS GROUPE D'ASSURANCES GÉNÉRALES (DGAD), *Revue financière annuelle : Agir ensemble pour créer l'avenir*, Mouvement des Caisses Desjardins, Lévis, Québec, mars 2009, 12 pages.

DESJARDINS, Arthur, *Traité de droit commercial maritime*, tome VI, Paris, France, 1887, p. 11, § 1290. disponible sur le site de Google livres, http://books.google.ca/books?id=ISopAAAAYAAJ&printsec=frontcover&dq=Desjardin,+t.+VI,+%C2%A7+1290&lr=&source=gbs_book_other_versions_r&cad=2_2#PPA11,M1 (page consultée le 19 mai 2010).

ERICRG, « *Multirisque habitation : refus d'assurance* », Droit-Finances.Net, Paris, France, 9 décembre 2008, <http://droit-finances.commentcamarche.net/faq/1926-multirisque-habitation-refus-d-assurance> (page consulté le 2 juin 2010).

FÉDÉRATION FRANÇAISE DES SOCIÉTÉS D'ASSURANCES, « Questions-Réponses : Mon logement étudiant est-il bien assuré ? », FFSA : le site d'information de l'assurance, Paris, France, 29 juillet 2007, http://www.ffsa.fr/ffsa/jcms/c_53962/mon-logement-etudiant-est-il-bien-assure?cc=fn_7305 (page consultée le 1^{er} juin 2010).

FÉDÉRATION FRANÇAISE DES SOCIÉTÉS D'ASSURANCES, *Les prémices de l'assurance maritime, une page d'histoire* disponible sur le site de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances, Paris, France, sans date.
<http://www.ffsa.fr/ffsa/upload/reprise/docs/application/pdf/2010-03/unepagedhistoire.pdf> (page consultée le 19 mai 2010).

FLORIDA MARKET ASSISTANCE PLAN, site web du Florida Market Assistance Plan, sans lien, sans date, <http://www.fmap.org/> (page consultée le 4 avril 2010).

FONTAINE, Marcel. Droit des assurances, Larcier, Paris France, 2006. (Précis de la Faculté de Droit de l'Université catholique de Louvain).

Fraternité unie des charpentiers et menuisiers d'Amérique, section locale 2182 (mécaniciens industriels) c. Lévesque, (C.S., 1993-03-30), D.T.E. 93T-721.

GENDRON, Michel et Étienne **MARCEAU**, « L'accès au marché de l'assurance habitation dans les quartiers centraux de quatre villes québécoises », Assurance, Montréal, Québec, Numéro 3, 1999, p. 479-494.

GIRARD Michel, « Vos biens sont-ils assurés adéquatement », *Le Soleil*, Québec, Québec, samedi 19 février 2000, p. A6.

GROUPEMENT DES ASSUREURS AUTOMOBILES (GAA), « Description des types de formulaires de recherche – PlanetPress Search », *Plan statistique automobile du Québec*, 31 décembre 2008, Québec, Canada.

GROUPEMENT DES ASSUREURS AUTOMOBILES (GAA), *Rapport annuel 2008*, Groupement des assureurs automobiles, Montréal, Québec, 2009, 22 pages.

GROUPEMENT DES ASSUREURS AUTOMOBILES (GAA), *Rapport annuel 2009*, Groupement des assureurs automobiles, Montréal, Québec, 2010, 48 pages.

HARVEY Claire, « L'assurance habitation : Pas toujours facile à trouver! », Enquêtes, Option Consommateurs, Montréal, Québec, Février 2003 <http://www.option-consommateurs.org/journalistes/enquetes/8/> (page consulté le 3 avril 2010).

HARVEY, Claire, « L'assurance habitation : Pas toujours facile à trouver! », Option Consommateurs – Enquêtes, Montréal, Québec, février 2003, 8 pages.

HOOD, John, **STEIN**, William; **MCCANN**, Claire, « Insurance with Rent Schemes: An Empirical Study of Market Provision and Consumer Demand », *The Geneva Papers*, Palgrave Macmillan, Genève, Suisse, Volume 30, Number 2, April 2005 , pp. 223-243.

INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC, « Importations internationales selon les produits, en dollars courants, Québec et Canada, janvier-décembre, 2008 et 2009 », Commerce international - Données annuelles, Institut de la statistique du Québec, Québec, Québec, 2010, ,

http://www.stat.gouv.gc.ca/donstat/econm_finnc/comrc_exter/comrc_inter_inter/imp_prod_2009.htm (page consultée le 12 février 2010).

Insurance Act, R.S.A. 2000, c. I-3.

INSURANCE CORPORATION OF BRITISH COLUMBIA, site Web de Insurance Corporation of British Columbia, North Vancouver, British Columbia <http://www.icbc.com/about-ICBC> (page consultée le 12 mai 2010).

INSURANCE INFORMATION INSTITUTE, « Residual Markets », The Topic, Insurance Information Institute, New York, États-Unis, juin 2010, <http://www.iii.org/media/hottopics/insurance/residual/> (page consultée le 12 avril, 2010).

INSURANCE INFORMATION INSTITUTE, « Residual Markets », The Topic, Insurance Information Institute, New York, États-Unis, juin 2010, <http://www.iii.org/media/hottopics/insurance/residual/> (page consultée le 12 avril, 2010).

INSURANCE INFORMATION INSTITUTE, « Urban insurance », The Topic, Insurance Information Institute, New York, États-Unis, juin 2010, <http://www.iii.org/media/hottopics/insurance/urban/> (page consultée le 13 avril, 2010).

KEMPSON, Elaine et Claire **WHYLEY**, *Kept out or opt out ? Understanding and combating financial exclusion*, Joseph Rowntree Foundation, Londres, Royaume-Uni, 168 pages.

L'INSPECTEUR GÉNÉRAL DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES, *Rapport sur la tarification en assurance automobile 1997*, Service de l'actuariat de la Direction des assurances IARD, L'Inspecteur général des institutions financières, Québec, Canada, 1998, 28 pages.

LLUELLES Didier, *Précis des assurances terrestres*, 4^e Éd., Thémis, Montréal, Canada, 2005, 614 pages.

Loi constitutionnelle de 1867, Victoria (R.-U.).

Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., c. A-25).

Loi sur les assurances (L.R.Q., c. A-32).

Loi sur les assurances L.R.O. 1990.

LYNDSAY, Kate, *Financial inclusion: access to insurance*, SPIU Briefings no 3, Scottish Poverty Information Unit, Glasgow, mars 2010, 4 pages.

MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC, « Effet de serre et changements climatiques », Site web du ministère des Transports du Québec, Québec, Québec, 2007, http://www.mtq.gouv.qc.ca/portal/page/portal/ministere/ministere/environnement/changements_climatiques/effet_serre_changements_climatiques (page consultée le 12 février 2010).

MISE EN VALEUR DU TERRITOIRE ET DU PATRIMOINE, « Profil sociodémographique Rosemont–La Petite-Patrie », Ville de Montréal, Montréal, Québec, Édition mai, 2009, 28 pages, [Disponible en ligne] <http://www.ville.montreal.qc.ca/montrealenstatistiques> (page consultée le 18 février 2010).

MISE EN VALEUR DU TERRITOIRE ET DU PATRIMOINE, « Profil sociodémographique Mercier-Hochelaga-Maisonneuve », Ville de Montréal, Montréal, Québec, Édition mai 2009, 28 pages, [Disponible en ligne] <http://www.ville.montreal.qc.ca/montrealenstatistiques> (page consultée le 18 février 2010).

MISE EN VALEUR DU TERRITOIRE ET DU PATRIMOINE, « Revenus », *Les arrondissements de Montréal, Répertoire socio-démographique et classement par variables*, Villes de Montréal, Montréal, Québec, février 2004, 5 pages [Disponible en ligne] <http://www.ville.montreal.qc.ca/montrealenstatistiques> (page consultée le 18 février 2010).

PLAMONDON, Madeleine (dir), *ASSURANCE BIENS/HABITATION POUR TOUS, Recherche visant à cerner les problèmes reliés à l'accessibilité à l'assurance biens/habitation*, Rapport présenté à Industrie Canada - Bureau de la consommation par le Service d'aide au consommateur de Shawinigan (SAC), Shawinigan, Québec, 2003, 147 pages.

POULIN, Stéphanie, *Existe-t-il un problème d'accessibilité à l'assurance biens/habitation dans certains quartiers urbains de Halifax, Calgary et Montréal?*, Option Consommateurs, Pour le Bureau de la Consommation, Industrie Canada Montréal, Québec, juin 2002, 83 pages.

REGULATION 664, *AUTOMOBILE INSURANCE*, R.R.O. 1990.

SASKATCHEWAN GENERAL INSURANCE, site web de SGI, Régina, Saskatchewan, <http://www.sgi.sk.ca/> (page consultée le 12 mai 2010).

SAVOIE, Josée, **BEDARD**, Frédéric et Krista **COLLINS**, « Caractéristiques des quartiers et répartition de la criminalité sur l'île de Montréal », Série de documents de recherche sur la criminalité et la justice, Centre canadien de la statistique juridique, Statistique Canada, Ottawa, Ontario, no 7, 8 juin 2006, 84 pages.

SECRÉTARIAT DU COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER (SCCSF), *Rapport annuel du CCSF 2008-2009*, Comité Consultatif du Secteur Financier, Paris, France, 2009, 258 pages, http://www.banque-france.fr/ccsf/fr/telechar/publications/rapport_annuel_2008_2009/CCSF_2008-09_rapport_integral.pdf (page consultée le 1^{er} juin 2010).

SERVICE-PUBLIC.FR, « Assurance du locataire: assurance obligatoire », Service-Public.Fr, le site officiel de l'administration française, Paris, France, <http://vosdroits.service-public.fr/F1349.xhtml> (page consultée le 1^{er} juin 2010).

SOCIÉTÉ D'ASSURANCE PUBLIQUE DU MANITOBA, « À propos de la SPAM », site Web de la Société d'assurance publique du Manitoba Winnipeg, Manitoba, http://www.mpi.mb.ca/francais/fr_about_us/fr_about.html (page consultée le 12 mai 2010).

SQUIRES Gregory D., « Racial Profiling, Insurance Style: Insurance Redlining and the Uneven Development of Metropolitan Areas », *Journal of Urban Affairs*, Newark, Delaware, Volume 25, no 4, novembre 2003, p. 391-410.

SQUIRES, Gregory. D., O'CONNOR, Sally., & Josh SILVER, « The unavailability of information on insurance unavailability: Insurance redlining and the absence of geocoded disclosure data », *Housing Policy Debate*, Alexandria, Virginie, volume 12, no 2, 2001, pp. 347-372.

STATISTIQUE CANADA, *Les habitudes de dépenses au Canada, 2002*, Statistiques Canada, Ottawa, Canada, No 62-202-XIF au catalogue, juin 2004, 130 pages.

STATISTIQUE CANADA, *Les habitudes de dépenses au Canada, 2008*, Statistiques Canada, Ottawa, Canada, No 62-202-X au catalogue, 18 décembre 2009, 104 pages.

VENDIN, Eric, Histoire de l'assurance : L'assurance est le fruit de la mondialisation des échanges marchands, article disponible sur le site de News-Assurance, Paris, France, 29 mars 2009. <http://www.news-assurances.com/lassurance-est-le-fruit-de-la-mondialisation-des-echanges-marchands/01677664>

WIKIPEDIA, « Assurance automobile en France », *Wikipedia : the free encyclopedia*, sans lieu, dernière modification : 26 mars 2010, http://fr.wikipedia.org/wiki/Assurance_automobile_en_France (page consultée le 1^{er} juin 2010).

WIKIPEDIA, « Vehicle Insurance », *Wikipedia : the free encyclopedia*, sans lieu, dernière modification : 13 mars 2010, http://en.wikipedia.org/wiki/Vehicle_insurance (page consulté le 18 mars 2010).

Zurich Insurance Co. c. Ontario (Commission des droits de la personne) [1992] 2 R.C.S. 321.

ANNEXE 1 RAPPORT DE LEGER MARKETING PREPARE POUR UNION DES CONSOMMATEURS.
