

L'assurance habitation Pas toujours facile à trouver!

par Claire Harvey

Juillet 2002. Mario Crépeau (nom fictif) cherche à obtenir une police d'assurance habitation. Il n'est pas au bout de ses peines. Les dizaines de compagnies auxquelles il s'adresse refusent d'assurer ses biens. La raison? Ce travailleur autonome est locataire d'un appartement rue Chambly, dans le quartier Hochelaga-Maisonneuve de Montréal.

«Les représentants disaient qu'ils avaient trop de clients dans le secteur, raconte M. Crépeau. Ou encore, que dans ce quartier, il y avait trop de crimes, trop d'incendies, trop de réclamations, trop d'immeubles, trop de rues étroites, trop de vieilles maisons... bref, trop de risques.» Résultat : M. Crépeau a dû appeler toutes les compagnies qui figurent dans les Pages Jaunes avant d'en trouver une qui accepte sa demande.

M. Crépeau n'est pas le seul à avoir eu du mal à trouver un assureur. Après avoir essuyé de nombreux refus, Janie Beauchamp, qui habite aussi le quartier Hochelaga-Maisonneuve, mais rue Sainte-Catherine, a dû se résoudre à payer une prime de près de 600 \$ pour assurer ses biens. «C'est plus du double de la prime habituelle exigée dans ce quartier», estime l'étudiante, qui a fait une petite enquête auprès de ses voisins afin de connaître leur prime d'assurance.

Pour Mme Beauchamp, c'est le nombre de réclamations dans son coin, l'atteinte de quotas (quantité maximale de risques qu'un assureur est prêt à prendre dans un secteur donnée) et surtout la présence d'un commerce de fourrure dans le bâtiment où elle habite qui posent problème. Pour d'autres, comme Caroline Chartier (nom fictif), dont l'appartement est situé rue de Lorimier, dans le même quartier, c'est plutôt la remise attachée à son immeuble qui est en cause. « Dès que je signale la chose, les assureurs refusent de me vendre une police d'assurance parce que le risque d'incendie est trop élevé. »

Une enquête sur le terrain

Ces témoignages viennent corroborer les résultats d'une étude qu'Option consommateurs a menée pour Industrie Canada au printemps 2002. Cette étude avait pour but de vérifier si les compagnies d'assurances refusaient d'assurer un

logement en raison de son emplacement et rendaient difficile l'accès à l'assurance habitation dans les quartiers défavorisés. À cette fin, Option consommateurs a notamment effectué une enquête téléphonique à Calgary, Halifax et Montréal. Dans chaque ville, l'organisme a choisi un quartier défavorisé et un quartier témoin. À Montréal, il s'agissait des quartiers Hochelaga-Maisonneuve et Rosemont.

L'enquêtrice se faisait passer pour une cliente potentielle, âgée de 23 ou 24 ans, qui s'apprêtait à quitter le nid familial pour aménager dans un quatre pièces et demie au deuxième étage d'un immeuble. Elle n'avait jamais contracté une assurance habitation. Par ailleurs, elle disait être non fumeuse, détentrice d'un diplôme d'études collégiales et à la recherche d'un emploi dans son domaine, tout en travaillant à temps partiel.

Que le logement soit prétendument situé dans Hochelaga-Maisonneuve ou dans Rosemont, elle mentionnait toujours les mêmes caractéristiques : le chauffage était électrique, il y avait un détecteur de fumée et la porte d'entrée était munie d'une serrure à pêne dormant. En outre, les immeubles avaient été construits à la même époque, comptaient le même nombre de logements, étaient en bon état et n'avaient ni commerce, ni hangar, ni garage attachés.

L'enquêtrice a recueilli des renseignements sur les primes et les polices d'assurance de 13 compagnies : Allstate, Belair Direct, La Capitale, CGU, Coseco, Desjardins, Industrielle Alliance, Wawanesa, Fédération, ING, Missisquoi, Pafco et Union Canadienne. Parmi celles-ci, deux seulement (Belair Direct et Industrielle Alliance) ont refusé d'assurer le logement situé dans Hochelaga-Maisonneuve; selon les agents, c'était parce qu'elles avaient atteint leurs quotas. À noter : lorsque notre enquêtrice s'est adressée à un courtier et qu'elle a obtenu une assurance, il est possible que, au préalable, le courtier ait essuyé des refus de différentes compagnies d'assurances; évidemment, nous n'avons pas pu en tenir compte.

À quoi correspondent ces quotas ? C'est un mystère. Les compagnies d'assurances ne divulguent pas le nombre de polices souscrites, résiliées, non renouvelées ou refusées par code postal. De même, elles ne dévoilent pas leurs critères de souscription et leurs statistiques sur les pertes subies. Rien d'ailleurs ne les y oblige. Nous ne savons donc pas à quel point elles sont sélectives, ni si elles se basent sur des données actuarielles pour refuser une demande dans un secteur donné.

Dans une lettre à Option consommateurs, Mme Sylvie Racine, directrice, souscription et techniques d'assurance, à l'Industrielle Alliance, reconnaît que l'assureur segmente ses « acceptations par code postal, comme le font la plupart des assureurs ». Selon elle, l'assureur accepte toutefois d'assurer des logements dans le code postal HIV (où était prétendument situé le logement de l'enquêtrice),

Option consommateurs - Enquêtes

L'assurance habitation : Pas toujours facile à trouver! – Février 2003, 8 pages

à condition que l'immeuble soit jeune (moins de 40 ans) ou qu'il ait subi des rénovations importantes (électricité, chauffage, plomberie, etc.). Ces critères excluent d'office les immeubles âgés ou ayant besoin de rénovation, lesquels sont typiques des quartiers défavorisés. Chez Belair, on n'a pas voulu nous accorder une entrevue. « On laisse au Bureau d'assurance du Canada (BAC), un regroupement d'assureurs, le soin de commenter la recherche », a dit Louise Fournier, porte-parole de la compagnie d'assurances.

Le hic, c'est que si la loi oblige tout propriétaire d'une automobile à s'assurer et, par conséquent, force les assureurs à accepter les personnes présentant des risques élevés, les assureurs peuvent trier leurs clients sur le volet dans le domaine de l'habitation. Les résidants des quartiers trop à risques, selon les critères des assureurs, doivent donc multiplier les démarches avant qu'on accepte leur demande, et souvent payer plus cher que les autres pour s'assurer.

En effet, c'est la différence entre les primes qui nous a fait le plus sursauter. Seulement Wawanesa et Pafco ont demandé des primes identiques, quel que soit le quartier. Les neuf autres compagnies qui ont accepté d'assurer le logement ont exigé des primes plus élevées en moyenne de 21, 3 % dans le quartier Hochelaga-Maisonneuve. À noter : l'écart entre les primes demandées dans les deux quartiers varie énormément d'un assureur à l'autre. Par exemple, cet écart va de 4,36 \$ (Allstate) à 211,56 \$ (La Capitale). En fait, un résidant d'Hochelaga-Maisonneuve n'a qu'une chance sur deux de se voir offrir une assurance coûtant moins de 350 \$, comparativement à trois chances sur quatre s'il habite Rosemont. Conséquence ? Les résidants des quartiers défavorisés ont peu de choix lorsqu'il s'agit de protéger leurs biens à un prix raisonnable. Doit-on y voir une manœuvre destinée à décourager les personnes que l'on ne veut pas assurer ?

Selon Louise Rozon, directrice d'Option consommateurs, cette façon de faire soulève la question de l'accès à l'assurance habitation pour les personnes à faible revenu. « Ces personnes n'ont pas d'autre choix que de vivre dans les quartiers défavorisés où les loyers coûtent moins cher qu'ailleurs. De même, elles doivent souvent habiter dans des logements délabrés que les assureurs refusent d'assurer ou, encore, acceptent d'assurer moyennant une prime que les personnes à faible revenu n'ont pas les moyens de payer. Résultat ? Elles n'ont pas d'assurance et, advenant un incendie, elles se retrouvent à la rue. Elles doivent alors tout recommencer à zéro. »

D'autres pratiques ont pour effet de désavantager les consommateurs à faible revenu ou sans expérience de crédit. Dans leur processus de souscription, les compagnies Allstate et Bélair utilisent soit le dossier de crédit, soit le pointage de risques. Le dossier de crédit comporte quatre types de renseignements : les données qui identifient le consommateur, l'historique des paiements ainsi que les soldes dus, les demandes d'information au sujet du consommateur et les informations publiques telles que les jugements, faillite, etc. Quant au pointage de

Option consommateurs - Enquêtes

L'assurance habitation : Pas toujours facile à trouver! – Février 2003, 8 pages

risques, il mesure la probabilité qu'une personne rembourse un emprunt ou présente une réclamation.

Louise Rozon s'inquiète de la chose. « Contrairement aux prêteurs d'argent, les assureurs ne sont pas expressément tenus de communiquer au consommateur le contenu du rapport de crédit dont ils ont pris connaissance en vue de prendre une décision, dit-elle. En outre, les consommateurs risquent d'essuyer un refus ou de payer plus cher en raison d'informations erronées dans leur dossier de crédit. » Selon une enquête publiée par le magazine *Protégez-Vous* en juin 2002, les deux tiers de 50 dossiers de crédit examinés comportaient des erreurs.

Un problème généralisé ?

La situation semble encore plus préoccupante à Québec. En 2000, après avoir reçu un multitude de plaintes concernant l'accès à l'assurance habitation dans les quartiers centraux, la Ville de Québec a commandé deux études. L'une d'elles répertorie plus d'une centaine de plaintes ; elles proviennent de propriétaires dans 42 % des cas et de locataires dans 58 % des cas. Ces personnes font état de six types de problèmes : refus à cause du quartier (34,5 %), prime élevée (33 %), quotas atteints (16,5%), assureur refusant de renouveler (6 %), réclamation antérieure (6 %) et autres (4 %). Quant à la deuxième enquête, elle démontre que les risques liés aux effractions et aux incendies varient fortement dans les différentes zones d'un quartier central.

Pour le conseiller Claude Larose, ces études indiquent que les compagnies d'assurances excluent sans raison objective des résidents des quartiers centraux de Québec. « Certaines compagnies n'assurent tout simplement pas dans ces quartiers-là. D'autres ont des quotas par code postal. C'est écrit noir sur blanc dans les manuels des courtiers. Ces derniers ne peuvent pas assurer quelqu'un qui réside dans une certaine zone sans obtenir au préalable l'autorisation de la compagnie d'assurances. » Les assureurs croient, pour leur part, que l'existence de quotas est tout à fait légitime. « Sans eux, un assureur risquerait d'être le seul à avoir des clients dans une zone à risque où les bâtissent sont attachées. En cas de sinistres, ses pertes seraient beaucoup trop élevées », dit Pierre Michaud, vice-président principal à l'indemnisation chez Desjardins, la deuxième compagnie d'assurances de biens en importance au Québec.

Un comité formé par la Ville de Québec a déjà rencontré des compagnies d'assurances, le ministère des Finances, la Chambre de l'assurance dommage et le Bureau des services financiers afin de leur faire part du problème. « Je crois qu'il faudra trouver une formule pour forcer les assureurs à partager les risques dans ces quartiers-là, car actuellement ils ne veulent pas », dit M. Larose. Le Bureau des services financiers (BSF) étudie actuellement le malaise soulevé par la Ville de Québec. « Nous allons faire un tour précis de la situation et, s'il y a un problème de distribution, nous allons voir comment le résoudre », dit Louise Champoux-Paillé,

Option consommateurs - Enquêtes

L'assurance habitation : Pas toujours facile à trouver! – Février 2003, 8 pages

présidente du BSF, dont la mission est de protéger les consommateurs en ce qui a trait à la distribution des produits et des services financiers.

Ces organismes ne sont pas les seuls à se pencher sur le dossier. En décembre dernier, le Service d'aide au consommateur (SAC) de Shawinigan a amorcé une étude pancanadienne, subventionnée par Industrie Canada, portant sur les difficultés d'accès à l'assurance habitation pour les résidents des quartiers centraux des villes. Les résultats devraient être publiés au mois de mars.

Un autre son de cloche

Annick Mongeau, conseillère en affaires publiques au Bureau d'assurance du Canada (BAC), estime que la situation est loin d'être dramatique. « 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. Cela n'empêche pas une personne de s'assurer dans Hochelaga, et à un prix tout à fait correct. »

Mme Mongeau en veut pour preuve un sondage avec lequel le BAC tente vraisemblablement de démontrer qu'il n'y a pas de problème d'accès à l'assurance habitation. Mené en avril 2002 par la firme Baromètre, ce sondage indique que 84 % des Montréalais sont assurés. Parmi eux, les propriétaires représentent 99 % et les locataires 72 %. Selon cette enquête, ceux qui n'ont pas d'assurance ont indiqué la plupart du temps qu'ils ne voyaient pas la pertinence de s'assurer (37 %) ou que les primes étaient trop élevées (29 %). La prime moyenne à Montréal est de 329 \$ pour un locataire et de 539 \$ pour un propriétaire. Seulement 1 % des Montréalais disent avoir essuyé un refus d'une compagnie, selon le BAC.

Nous avons demandé au BAC de nous faire parvenir la méthodologie du sondage, mais l'organisme a refusé catégoriquement. Comment le BAC peut-il affirmer qu'il n'y a pas de problème d'accès, alors que 29 % des personnes ne sont pas assurées parce que les primes sont trop élevées et que, parmi elles, 43 % gagnent moins de 20 000 \$ par année ? « Ce n'est pas un problème d'accès, c'est le revenu qui est insuffisant, affirme Mme Mongeau. Lorsque quelqu'un a du mal à répondre à ses besoins primaires, l'assurance devient un produit de luxe (...) et cela, on n'y peut rien. »

Mme Rozon n'est pas d'accord. « Lorsque quelqu'un consommateur a du mal à s'assurer à cause des primes trop élevées, c'est qu'il y a un problème d'accès. Lorsque quelqu'un essuie un refus pur et simple après avoir donné son code postal, c'est aussi qu'il y a un problème d'accès. Lorsque quelqu'un doit multiplier les démarches pour s'assurer à cause des quotas, c'est encore qu'il y a un problème d'accès. Lorsque l'ensemble des critères de souscription a pour effet de

disqualifier les personnes à faible revenu, c'est qu'une fois de plus, il y a un problème d'accès. Et c'est grave. L'assurance habitation devrait être considérée comme un service essentiel, et chaque personne devrait pouvoir se procurer une assurance minimale à un coût abordable, peu importe où elle habite. »

Le plus étonnant, c'est qu'une telle assurance existerait, mais qu'elle ne serait jamais proposée aux personnes à faible revenu. Selon Mme Mongeau, les consommateurs qui n'ont pas les moyens de payer la prime demandée peuvent toujours se rabattre sur un produit appelé assurance minimum incendie et garanties annexes, qui coûte environ 125 \$ par année pour une couverture de base de 10 000 \$. « Malheureusement, ce produit est peu connu, donc peu vendu », dit-elle. Il est peu offert aussi : nul ne l'a proposé aux personnes qui nous ont livré leur témoignage. Il existe aussi une autre solution. « En enlevant la protection contre le vol dans une police d'assurance, la prime est réduite d'environ 40 % », explique Mme Mongeau. Encore une fois, rares sont les consommateurs informés de cette possibilité.

Différentes solutions

Mme Rozon fait observer que, dans l'état actuel des choses, il faut poursuivre les études afin de mieux cerner le problème. « Dans cette optique, il y aurait peut-être lieu d'obliger les assureurs à dévoiler le nombre de polices vendues par code postal, leurs critères de souscription ainsi que certaines statistiques sur les pertes subies. Il serait ainsi possible de voir si les critères de souscription entraînent une discrimination systémique et si certains secteurs sont sous-assurés. Par ailleurs, les consommateurs pourraient ainsi juger de la qualité des services offerts par les assureurs, ce qui aurait des répercussions sur le comportement de ces derniers. »

Mme Rozon souhaite également que le gouvernement envisage la possibilité de mettre sur pied un programme d'accès à l'assurance habitation, qui pourrait prendre la forme d'un fonds de partage de risques. « Il pourrait s'agir d'un fonds dans lequel toutes les compagnies d'assurances déposeraient les primes payées par les clients à risque, et où elles puiseraient l'argent destiné à payer leurs réclamations », explique-t-elle.

Cela ne réglerait toutefois pas le problème des primes trop élevées pour plusieurs. À cette fin, la directrice recommande au BAC d'orchestrer une campagne afin de renseigner les résidents des quartiers centraux sur l'existence de l'assurance minimum et garanties annexes. Cet organisme devrait, en plus, sensibiliser ses membres à l'importance d'offrir ce produit comme solution de rechange aux consommateurs qui n'ont pas les moyens de payer une prime plus élevée. Au moment de mettre sous presse, le BAC avait accepté de collaborer avec Option consommateurs en vue de trouver des solutions. Ainsi, moins de gens risqueraient de se retrouver complètement démunis après un incendie.

Quelques statistiques

Voici les caractéristiques démographiques des secteurs montréalais où Option consommateurs a fait enquête, soit le district électoral Maisonneuve (quartier Hochelaga-Maisonneuve) et le district électoral Étienne-Desmarteau (quartier Rosemont), selon les plus récentes statistiques de la Ville de Montréal.

District électoral (quartier)	Nombre de résidents	Revenu annuel moyen des ménages (en 1996) ¹	Taux des logements construits avant 1946	Taux des entrées par effraction (en 1999) ²	Nombre de sinistres (en 1999) ²
Maisonneuve (Hochelaga-Maisonneuve)	18 900	24 000\$	Plus de 50 %	27,9 pour 1000 habitants	112
Étienne-Desmarteau (Rosemont)	20 350	28 900	19,5 %	16,3 pour 1000 habitants	64

Le revenu annuel moyen était de 34 376 \$ pour l'ensemble des ménages de l'ancienne Ville de Montréal.

Pour l'ensemble des quartiers.

Vous avez du mal à vous assurer ? Appelez le Centre d'information sur les assurances du BAC (514 288-6015 ou 1 800 361-5131). Des agents tenteront de vous donner un coup de main. Au préalable, vous devez avoir effectué des démarches auprès de cinq assureurs. Cela fait, on vous fera parvenir un formulaire que vous devrez remplir, puis acheminer au Centre d'information. Par la suite, les agents entreprendront des démarches auprès des assureurs. Ce service est gratuit.

En 2002, selon les données du BAC, ce service a reçu 1936 appels de la part de Québécois qui ont eu du mal à s'assurer. De ce nombre, 1055 personnes n'ont pas retourné le formulaire au centre, malgré deux ou trois appels de l'agent chargé de faire un suivi, 322 ont trouvé une assurance grâce au BAC, 402 y sont parvenues d'elles-mêmes et 157 n'ont pu être assurées en raison de l'état de leur logement, du nombre de réclamations antérieures, d'un acte criminel ou d'une fraude.

Un problème important aux États-Unis

Option consommateurs - Enquêtes

L'assurance habitation : Pas toujours facile à trouver! – Février 2003, 8 pages

C'est en 1965 que l'accessibilité à l'assurance habitation a commencé à se compliquer aux États-Unis. À l'époque, des émeutes raciales dans plusieurs villes américaines avaient causé des dommages de plus de 216 millions de dollars, ce qui avait conduit des compagnies d'assurances à annuler ou à refuser de renouveler les polices d'assurance des résidents des quartiers centraux, où le risque d'émeute était particulièrement élevé.

Le président Lyndon Johnson a alors chargé une commission spéciale de se pencher sur la question. Celle-ci a notamment conclu à l'impossibilité de reconstruire les quartiers dévastés par les émeutes, faute d'assurance. En 1968, ce phénomène a poussé le Congrès américain à adopter l'Urban Property Protection and Reinsurance Act afin d'améliorer les conditions économiques des populations touchées. Par la suite, plusieurs États ont créé des programmes comme le Fair Plan (Fair Access to Insurance Requirements), en échange d'une protection gouvernementale en cas de catastrophe.

Le Fair Plan procure une assurance de base aux consommateurs vivant dans les secteurs urbains où il est difficile de s'assurer. Les assureurs qui font affaire dans les États où un tel programme existe doivent partager les coûts associés au Fair Plan. Par ailleurs, la plupart des États subventionnent les Fair Plans; leurs primes sont donc moins élevées que celles du marché. Afin d'avoir accès au Fair Plan, les propriétaires doivent toutefois s'assurer que leur immeuble est conforme à des normes de sécurité. Il existerait une trentaine de Fair Plans.

Par ailleurs, selon l'Insurance Information Institute, la discrimination territoriale est interdite aux États-Unis. Les compagnies d'assurances n'ont donc pas le droit de refuser de délivrer ou de renouveler une police, pas plus qu'ils ne peuvent en résilier une, en raison de l'emplacement de la résidence à assurer. Le Minnesota oblige même les assureurs à remettre à un organisme qui régit et réglemente les compagnies d'assurances un bilan détaillé de leurs activités par code postal. D'autres États, comme l'Illinois, le Missouri et le Massachusetts, vont encore plus loin, obligeant les compagnies d'assurances à dévoiler leurs critères de souscription à un organisme de réglementation de l'industrie, et les consommateurs peuvent avoir accès à cette information. Le Québec ne devrait-il pas faire de même ?