



**L'assurance habitation  
Plaidoyer pour la lisibilité  
des contrats: pour être lu  
et compris par les  
consommateurs**

Réalisé par Stéphanie Poulin  
et présenté au  
Bureau de la consommation d'Industrie Canada

mars 2006



---

## OPTION CONSOMMATEURS

---

### MISSION

Option consommateurs est une association à but non lucratif qui a pour mission de défendre les droits fondamentaux des citoyens-consommateurs tels qu'énoncés par les Nations unies en matière de protection des consommateurs et de veiller à ce qu'ils soient reconnus et respectés.

### HISTORIQUE

L'association existe depuis 1983. En 1999, elle a regroupé ses activités avec l'Association des consommateurs du Québec (ACQ) qui existait depuis plus de 50 ans et accomplissait la même mission qu'Option consommateurs.

### PRINCIPALES ACTIVITÉS

Option consommateurs compte sur une équipe d'une vingtaine d'employés qui oeuvrent au sein de quatre services : le Service budgétaire, le Service juridique, le Service d'agence de presse et le Service de recherche et de représentation. Au cours des ans, Option consommateurs a notamment développé une expertise dans les domaines des services financiers, de la santé et de l'agroalimentaire, de l'énergie, du voyage, de l'accès à la justice, des pratiques commerciales, de l'endettement et de la protection de la vie privée. Chaque année, nous rejoignons entre 7000 et 10 000 de consommateurs directement, nous réalisons de nombreuses entrevues dans les médias, nous siégeons sur plusieurs comités de travail et conseils d'administration, nous réalisons des projets d'intervention d'envergure avec d'importants partenaires, nous produisons notamment des rapports de recherche, des mémoires, des guides d'achat dont le Guide jouets annuel du magazine *Protégez-Vous*.

### MEMBERSHIP

Pour faire changer les choses, les actions d'Option consommateurs sont multiples : recherches, recours collectifs et pressions auprès des instances gouvernementales et des entreprises. Vous pouvez nous aider à en faire plus pour vous en devenant membre d'Option consommateurs au [www.option-consommateurs.org](http://www.option-consommateurs.org)

---

## REMERCIEMENTS

---

Cette recherche a été réalisée par Me Stéphanie Poulin avec le soutien de Madame Claire Harvey.

Option consommateurs remercie le ministère de l'Industrie du Canada pour son soutien financier à la réalisation de cette recherche. De plus, nous souhaitons également remercier le Bureau d'assurance du Canada qui a accepté que nous participions au processus de révision de leurs formulaires d'assurance habitation. Nous tenons à souligner plus précisément la contribution de Madame Andrée Cadieux qui a collaboré étroitement à la réalisation de ce projet.

La reproduction d'extraits limités du texte de ce rapport est permise, à condition d'en mentionner la source. Sa reproduction ou toute allusion à son contenu à des fins publicitaires ou lucratives sont toutefois strictement interdites.

### DÉPÔT LÉGAL

Bibliothèque nationale du Québec  
Bibliothèque nationale du Canada

ISBN 2-923522-00-1

Option consommateurs  
2120, rue Sherbrooke Est, bur. 604  
Montréal, Québec,  
H2K 1C3

Téléphone : (514) 598-7288  
Télécopieur : (514) 598-8511  
Courriel: [info@option-consommateurs.org](mailto:info@option-consommateurs.org)

---

## RÉSUMÉ

---

Le langage du droit et de l'assurance peut être très difficile à comprendre pour les consommateurs. En raison de cette difficulté, ils sont moins portés à lire leur contrat et, par conséquent, ils ignorent leurs droits et obligations.

### **Objectif**

La présente recherche vise à développer l'expertise de l'association en matière de rédaction simple, à participer au processus de révision des formulaires d'assurance habitation mis sur pied par le Bureau d'assurance du Canada (BAC) et à formuler des recommandations à cet organisme ainsi qu'aux compagnies d'assurances afin de rendre les formulaires d'assurance plus compréhensibles.

### **Méthodologie**

Dans un premier temps, nous avons analysé trois des sept formulaires d'assurance habitation rédigés par le BAC en nous basant notamment sur les critères de rédaction simple énoncés dans un guide que nous avons réalisé en collaboration avec la Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français<sup>1</sup>. Ensuite, nous avons mis sur pied un groupe de discussion afin de recueillir leurs commentaires sur les points les plus importants des formulaires d'assurance habitation. De plus, nous leur avons demandé de définir en leurs propres mots quelques expressions et termes utilisés en assurance habitation. Enfin, nous avons rencontré les représentants du BAC afin de leur faire part des résultats de nos travaux et nous leur avons transmis une copie de notre rapport.

### **Principaux résultats**

Six participants au groupe de discussion sur neuf nous ont dit qu'ils avaient lu ou qu'ils avaient tenté de lire leur police d'assurance. Cependant, la plupart se sont

---

<sup>1</sup> Ce guide, intitulé *Écrivez clairement et simplement, Pour être lu et compris – Guide pour les rédacteurs en entreprise*, peut être consulté sur le site d'Option consommateurs : [http://www.option-consommateurs.org/dc\\_pdf/pdf/alpha\\_oc0211.pdf](http://www.option-consommateurs.org/dc_pdf/pdf/alpha_oc0211.pdf).

découragés et ont interrompu leur lecture parce que les clauses étaient trop longues, incompréhensibles et écrites avec des caractères «presque illisibles».

Plusieurs participants ont eu du mal à définir correctement les expressions et les termes utilisés en assurance habitation. Nous nous attendions à ce que tous les participants connaissent la signification de l'ensemble des mots proposés<sup>2</sup>. Or, seul un participant a défini correctement les six mots soumis. Par exemple, nous nous attendions à ce que le mot « prime » soit compris de tous puisque tous les participants paient une prime à chaque année afin d'être assurés. Or, ce terme a été correctement défini que par six des neuf participants. Lors de l'analyse des réponses, nous avons remarqué que le tiers des participants ont attribué au mot proposé son sens courant. Ainsi, selon eux, une prime était un cadeau ou une réduction sur le prix offert par un assureur à ses clients. Or, il s'agit d'une signification contraire à celle donnée dans le domaine de l'assurance. Cet exemple démontre que l'utilisation d'un vocabulaire spécialisé peut empêcher Monsieur ou Madame-tout-le-monde de comprendre un message.

L'analyse des formulaires d'assurance nous a permis de constater que le BAC utilise un certain nombre de procédés qui facilitent la lecture des formulaires d'assurance. Par exemple, on s'adresse directement au lecteur, on utilise souvent la forme active, on conjugue généralement les verbes au présent et le lexique, bien que limité, est facile à consulter. Cependant, il y a encore de nombreux efforts à faire afin de rendre les contrats d'assurance plus accessibles au lecteur moyen.

Les contrats d'assurance utilisent une terminologie spécialisée et hermétique provenant, entre autres, du droit. Or, les participants à notre groupe de discussion avaient du mal à comprendre ce vocabulaire. Cela constituait le principal obstacle à leur compréhension. En effet, les participants ne connaissaient pas les termes techniques provenant du droit. Et, malheureusement, ces concepts étaient définis nulle part dans le contrat. Or, la présence d'un tel lexique aurait pu en faciliter la compréhension.

Les participants au groupe de discussion auraient aimé que les clauses du contrat, rédigées en termes génériques, soient illustrées davantage par des exemples. Ils trouvaient que les mots utilisés n'étaient pas assez « parlants ». De plus, les participants jugeaient que certaines clauses étaient imprécises au point où elles étaient difficiles à comprendre. Par conséquent, la lecture de ces clauses ne permettait pas aux participants de savoir dans quelles circonstances ils étaient couverts ou non.

Les clauses du contrat renvoient souvent le lecteur à d'autres parties du contrat afin qu'il prenne connaissance d'éléments pouvant jouer sur l'interprétation de ces clauses. Or, ce procédé rend la lecture difficile et fait « perdre le fil » au lecteur.

### **Conclusions et recommandations**

Les contrats d'assurance sont rédigés par des experts. Tels quels, ils sont faciles à comprendre seulement pour des initiés qui possèdent une culture langagière juridique et une connaissance du domaine de l'assurance.

Cette situation provoque des effets indésirables tant pour les consommateurs que pour l'industrie de l'assurance. Premièrement, les formulations hermétiques empêchent la transmission de l'information. De plus, cela a un effet sur l'accès à la justice; notre groupe de discussion nous a permis de constater à quel point des consommateurs ont du mal à savoir dans quelles circonstances ils sont couverts ou non. Enfin, selon certains participants au groupe de discussion, ces facteurs nuisent à l'image de l'industrie de l'assurance et minent leur confiance en celle-ci.

Notre étude révèle que plusieurs participants rencontrés ont lu ou tenté de lire leur police d'assurance, même si cet exercice est rebutant. De plus, ces derniers ont exprimé le désir d'être mieux informés. Ils souhaiteraient que les compagnies d'assurances leur remettent un document rédigé en fonction de leurs besoins et à leur portée.

---

<sup>2</sup> Nous avons demandé aux participants de définir les mots suivants : « indemnité » ou « demande d'indemnité », « franchise », « prime », « avenant », « valeur à neuf » et « valeur au jour du sinistre »

À la lumière des résultats de cette recherche, Option consommateurs recommande au BAC ainsi qu'aux compagnies d'assurances ce qui suit :

### **Vocabulaire**

- Éviter autant que possible le jargon juridique
- Éviter les archaïsmes comme « ledit », « ladite », «auxdits » et « susdit(e) »
- Utiliser des mots courants et des expressions vulgarisées
- Ajouter plus de mots dans le lexique afin de définir:
  - les concepts juridiques utilisés
  - les mots qui ont plusieurs sens, comme un sens courant et un sens juridique
  - les mots inconnus du « lecteur moyen »
- Utiliser des exemples « parlants »
- Éviter les formulations générales ou imprécises
- Éviter les formules impersonnelles ou lourdes comme « il est précisé que », « étant précisé que » et « en vue de »

### **Syntaxe**

- Utiliser de préférence la forme active
- Éviter autant que possible d'utiliser le participe présent (utiliser plutôt l'indicatif présent)
- Éviter autant que possible d'utiliser des propositions subordonnées ou conditionnelles
- Utiliser des phrases courtes (entre 15 et 20 mots)

### **Présentation**

- Présenter la police d'assurance sous forme de livret avec une table des matières
- Lorsque le texte fait référence à d'autres sections du texte, préciser l'endroit où on peut les repérer (par exemple, par un numéro d'article). On pourrait aussi mettre le titre de la section à laquelle on réfère le lecteur en italique
- Aérer le texte et rédiger la police avec des caractères plus gros
- Aligner le texte à gauche (sans le justifier à droite)



- Ajouter au début de la police un résumé qui décrit simplement la couverture offerte et qui comporte des illustrations

### **Comité de rédaction**

Inviter un expert de la rédaction en langage simple, par exemple un linguiste, à se joindre au comité de rédaction. Cet expert aurait pour rôle de simplifier le texte, alors que le juriste veillerait à son exactitude au plan juridique.

---

## TABLE DES MATIÈRES

---

|  |                   |
|--|-------------------|
| <b><i>Option consommateurs</i></b> _____   | <b><i>i</i></b>   |
| <b><i>Remerciements</i></b> _____  | <b><i>ii</i></b>  |
| <b><i>Résumé</i></b> _____   | <b><i>iii</i></b> |
|  |                   |
| <b><i>Introduction</i></b> _____   | <b><i>1</i></b>   |
| <b><i>1. Formulaires d'assurance habitation</i></b> _____  | <b><i>6</i></b>   |
| <b>1.1. analyse des formulaires d'assurance habitation</b> _____                                     | <b><i>6</i></b>   |
| <b>1.2. critères de rédaction simple</b> _____   | <b><i>6</i></b>   |
| <b>1.3. résultats</b> _____  | <b><i>7</i></b>   |
| 1.3.1. Vocabulaire _____   | <b><i>7</i></b>   |
| 1.3.2. Syntaxe _____   | <b><i>9</i></b>   |
| 1.3.3. Présentation _____  | <b><i>10</i></b>  |
|  |                   |
| <b><i>2. Groupe de discussion</i></b> _____  | <b><i>12</i></b>  |
| <b>2.1 profil des participants</b> _____   | <b><i>13</i></b>  |
| 2.1.1 Description des participants _____   | <b><i>13</i></b>  |
| 2.1.2 Profil de consommation en assurance habitation _____   | <b><i>13</i></b>  |
| <b>2.2 résultats du groupe de discussion</b> _____   | <b><i>14</i></b>  |
| 2.2.1 Questionnaire sur le vocabulaire usuel à l'assurance habitation _____                          | <b><i>14</i></b>  |
| 2.2.2 Résultats de la consultation _____   | <b><i>19</i></b>  |
| 2.2.2.1 Vocabulaire _____  | <b><i>20</i></b>  |
| 2.2.2.1.1 Les participants ont du mal à comprendre les mots spécialisés ou d'origine juridique       | <b><i>20</i></b>  |
| 2.2.2.1.2. Le très grand nombre de concepts juridiques rend la lecture et la compréhension difficile | <b><i>21</i></b>  |
| 2.2.2.1.3. Les mots utilisés ne sont pas assez « parlants » _____                                    | <b><i>22</i></b>  |
| 2.2.2.2. Les clauses sont formulées de façon trop générales ou imprécises _____                      | <b><i>22</i></b>  |
| 2.2.2.3. La syntaxe _____  | <b><i>24</i></b>  |
| 2.2.2.3.1 Problème de formulation _____  | <b><i>24</i></b>  |
| 2.2.2.4. La forme et la structure _____  | <b><i>25</i></b>  |
| 2.2.2.4.1. Les renvois à d'autres sections du contrat rendent la lecture difficile _____             | <b><i>25</i></b>  |
| 2.2.2.4.2. La taille des caractères _____  | <b><i>26</i></b>  |
| 2.2.2.5. Suggestions aux assureurs _____   | <b><i>26</i></b>  |
|  |                   |
| <b><i>Conclusions et recommandations</i></b> _____   | <b><i>27</i></b>  |
|  |                   |
| <b><i>Bibliographie</i></b> _____  | <b><i>30</i></b>  |

|   |             |
|---|-------------|
| <b>ANNEXES</b>  | <b>I</b>    |
| <b>I. GROUPE DE DISCUSSION – QUESTIONNAIRE DES PARTICIPANTS</b> | <b>I</b>    |
| <b>II. PROFIL DES PARTICIPANTS – DONNÉES DÉTAILLÉES</b>         | <b>IV</b>   |
| <b>III. GROUPE DE DISCUSSION – GUIDE DES PARTICIPANTS</b>       | <b>VIII</b> |
| <b>IV. TEST DE LISIBILITÉ DE GUNNING</b>                        | <b>XIII</b> |
| <b>V. APPLICATION DU TEST DE GUNNING</b>                        | <b>XIV</b>  |



---

## INTRODUCTION

---

Que signifie le mot « prescription » ? Si vous posez la question à une personne qui n'a aucune connaissance en droit, il y a de fortes chances qu'elle vous dise qu'il s'agit là du traitement recommandé par son médecin. Si vous posez la même question à une personne qui a des connaissances en droit, elle expliquera probablement que c'est un mode d'acquisition ou de perte d'un droit par l'écoulement du temps. Cet exemple illustre le fossé qui existe entre une personne qui maîtrise un lexique spécialisé comme celui du droit et Monsieur ou Madame-tout-le-monde. L'initié sait qu'un lexique particulier existe parallèlement au langage courant et, si nous poursuivons notre exemple, il connaît les deux sens du mot « prescription ». Une personne qui n'a pas un tel bagage de connaissances aura recours à son lexique courant afin d'interpréter les textes qu'il lit et aura probablement de sérieuses difficultés à les comprendre. Ceci démontre que le vocabulaire utilisé peut empêcher des lecteurs ordinaires de saisir les messages qui leur sont destinés.

Ce constat n'est pas nouveau et s'applique aussi au domaine de l'assurance. En 1998, le Groupe de travail sur l'avenir du secteur financier (rapport MacKay) a conclu que le vocabulaire utilisé par l'industrie de l'assurance était peu compréhensible pour les consommateurs<sup>3</sup>. De plus, selon un sondage effectué en 1997, les sociétés d'assurances et les banques arrivent respectivement aux 16e et 17e rangs (sur 21) en ce qui a trait à la clarté et au caractère exhaustif des renseignements fournis aux clients<sup>4</sup>. Toujours selon le rapport MacKay, la majorité des documents des secteurs de l'assurance automobile et de l'assurance vie « sont difficiles et complexes, et nécessitent une scolarité de niveau collégial ou universitaire ». En matière de clarté, il est noté qu'il y a « un fossé important entre les caractéristiques des documents et la capacité du public de les comprendre »<sup>5</sup>.

---

<sup>3</sup> Groupe de travail sur l'avenir du secteur des services financiers canadien, *Rapport du groupe de travail - Changement, défis et possibilités*, septembre 1998, p. 141 ;

<sup>4</sup> *idem* ;

<sup>5</sup> *idem*, pages 141-142.

Certains soutiennent qu'une telle incompréhension peut inciter les consommateurs à se méfier des contrats rédigés en petits caractères et des industries qui les utilisent. Par ailleurs, ce problème de compréhension est particulièrement inquiétant d'un point de vue juridique. Il est important que les consommateurs puissent comprendre les droits et les obligations qui naissent de leur contrat. Il s'agit d'une règle fondamentale de notre système juridique. C'est à cette condition que les consommateurs peuvent donner un consentement éclairé et exiger qu'on respecte leurs droits, s'il y a lieu. C'est l'accès à la justice qui est en cause ici.

Le mouvement du « plain language », ou mouvement pour la lisibilité, est né en réaction à cette situation<sup>6</sup>. Il préconise la rédaction de documents en fonction du destinataire réel, par exemple le grand public, et non d'un groupe d'initiés. Il a pour objectif de permettre au lecteur ordinaire de lire rapidement, de comprendre aisément et de bien mémoriser le message transmis<sup>7</sup>. À cette fin, il faut prendre en considération ce lecteur et ses limites. Les plus récentes données en matière d'analphabétisme peuvent nous éclairer à cet effet.

### **Importance de l'analphabétisme au Canada**

Selon les résultats de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes de 2003 (EIACA)<sup>8</sup>, neuf millions de canadiens âgés de 16 à 65 ans, soit près

---

<sup>6</sup> Un « droit de la lisibilité » est né plus particulièrement aux États-Unis, en Nouvelle Zélande et en Australie. Les législateurs ont établi des normes de clarté qui s'appliquent dans la rédaction des lois, des règlements et des contrats, surtout dans les domaines bancaire et des assurances.

<sup>7</sup> On entend par lisibilité « l'aptitude d'un texte à être lu rapidement, compris aisément et bien mémorisé » : ZACHARIA, M., *Le petit Retz de l'expression écrite : De la rhétorique à la lisibilité*, Paris, Retz, 1987, cité dans FERNBACH, NICOLE, *La lisibilité dans la rédaction juridique au Québec*, Ottawa, Centre canadien d'information juridique, 1990, p.26.

<sup>8</sup> Cette enquête a été menée auprès de plus de 23 000 Canadiens en vue d'évaluer leurs compétences sur quatre échelles, soit la compréhension de textes suivis, la compréhension de textes schématiques, la numératie et la résolution de problèmes : Statistique Canada, *Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes*, Le Quotidien - Le mercredi 9 novembre 2005, [En ligne], adresse URL: <http://www.statcan.ca/Daily/Francais/051109/q051109a.htm> (Page consultée le 9/2/2006); Statistique Canada et Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), *Apprentissage et réussite - Premiers résultats de l'enquête sur la littératie et les compétences des adultes*, Ottawa Paris, 2005, [En ligne], adresse URL: <http://www.statcan.ca:8096/bsolc/francais/bsolc?catno=89-552-MIF2005013> (Page consultée le 9/2/2006).

de 42 % de la population, ne maîtrisent pas assez la lecture pour répondre aux exigences de la société du savoir. Ainsi, ces personnes ne sont pas capables entre autres de comprendre et d'utiliser l'information contenue dans des textes suivis tels que des éditoriaux, des nouvelles, des brochures et des manuels d'instructions. Cette proportion augmente à 48%, soit près de 12 millions d'adultes, lorsqu'on ajoute les personnes âgées de plus de 66 ans.

Le Canada étant un pays où l'immigration et la proportion de francophone sont importantes, il est intéressant de noter les résultats particuliers de ces deux sous-groupes.

À l'échelle nationale, les immigrants âgés de 16 à 65 ans ont obtenu des résultats de loin inférieurs à la moyenne obtenue par les Canadiens de souche. En effet, 60 % des immigrants, qu'ils se soient établis au Canada récemment ou depuis plus de 10 ans, n'ont pas les connaissances et capacités nécessaires pour comprendre et utiliser l'information contenue dans des textes suivis. On parle ici de près de 2,6 millions de personnes. Bien que les immigrants récents aient tendance à être plus scolarisés que par le passé, selon Statistique Canada, cette situation s'explique sans doute du fait que l'anglais et le français ne sont pas la langue maternelle de la majorité.

De plus, selon cette enquête, les scores moyens des Québécois étaient inférieurs à la moyenne nationale dans le domaine de la compréhension des textes suivis et schématisés. En effet, 55% de la population du Québec âgée de 16 ans et plus n'arrivaient pas à lire ou à comprendre un texte suivi, comparativement à 48% de la population canadienne<sup>9</sup>. Selon Statistique Canada et l'Institut de la statistique du Québec, cet écart entre le Québec et le Canada pourrait, en partie, être attribuable au fait que les groupes linguistiques présentent des niveaux de scolarité différents<sup>10</sup>. Les résultats de l'enquête révèlent que les individus ayant un niveau de scolarité moins élevé, c'est-à-dire

---

<sup>9</sup> Statistique Canada, *Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes*, Le Quotidien - Le mercredi 9 novembre 2005, [En ligne], adresse URL: <http://www.statcan.ca/Daily/Francais/051109/q051109a.htm> (Page consultée le 9/2/2006);

qui n'ont pas poursuivi d'études au-delà du secondaire, obtiennent un résultat moyen en compréhension de textes suivis en deçà du seuil minimal de compétence déterminé par cette enquête.

## **Le Bureau d'assurance du Canada**

C'est dans ce contexte qu'Option consommateurs s'est intéressé aux travaux du Bureau d'assurance du Canada (BAC). Le BAC est une association qui représente 120 compagnies d'assurances lesquelles fournissent environ 90 % de l'assurance de dommages vendue au Canada<sup>11</sup>.

En 1994, à la suite d'une intervention de l'Association des consommateurs du Québec<sup>12</sup>, le BAC (division Québec) a rédigé sept formulaires d'assurance habitation<sup>13</sup> qui sont visés par la *Convention d'adhésion aux formulaires d'assurance habitation du Québec*. Les assureurs qui adhèrent à cette convention, c'est-à-dire les assureurs qui représentent 70% du marché québécois<sup>14</sup>, doivent intégrer à leurs produits les protections minimales prévues aux formulaires ou des protections plus avantageuses. Ainsi, les consommateurs sont assuré de retrouver chez une majorité d'assureurs, les protections minimales convenues. Cela facilite la comparaison des différents produits offerts sur le marché et aide considérablement les consommateurs lorsqu'ils magasinent une assurance habitation.

---

<sup>10</sup> *idem* ; Institut de la statistique du Québec, *La Littératie au Québec en 2003 : faits saillants - Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes (EiACA), 2003*, p. 6, [En ligne], adresse URL : [www.stat.gouv.qc.ca/publications/sante/pdf2005/fs\\_Eiaca2003.pdf](http://www.stat.gouv.qc.ca/publications/sante/pdf2005/fs_Eiaca2003.pdf) (page consultée le 17/2/2006)

<sup>11</sup> Bureau d'assurance du Canada, *Les membres du BAC - Un rôle social et économique important*, [En ligne], adresse URL : [http://www.bac-quebec.qc.ca/quest\\_ce\\_que\\_le\\_bac/membres.asp](http://www.bac-quebec.qc.ca/quest_ce_que_le_bac/membres.asp) (page consultée le 16/2/2006). Pour plus connaître le nom des membres de cette association consultez la page web suivante : [http://www.ibc.ca/membership\\_directory.asp](http://www.ibc.ca/membership_directory.asp)

<sup>12</sup> Créée dans les années 1940, l'Association des consommateurs du Québec a regroupé ses activités avec celles d'Option consommateurs en 1999.

<sup>13</sup> Les sept formulaires sont les suivants : BAC-1501 *Propriétaire occupant – formule de base*, BAC-1502 *Propriétaire occupant – formule étendue* et BAC-1503 *Propriétaire occupant – formule tous risques « sauf »*, BAC-1506 *Locataire formule de base*, BAC-1507 *Locataire formule tous risques « sauf »*, BAC-1510 *copropriétaire occupant – formule de base*, BAC-1511 *copropriétaire occupant – formule tous risques « sauf »* ;

<sup>14</sup> Source : Madame Andrée Cadieux, Bureau d'assurance du Canada.



En septembre 2004, le BAC a commencé à réviser sept formulaires d'assurance habitation qui n'avaient pas été revus en profondeur depuis leur rédaction il y a dix ans. Le BAC a accepté qu'Option consommateurs participe à son processus de révision. Le BAC prévoit terminer cet exercice en 2009. Les assureurs qui adhèrent à la convention d'adhésion devront alors intégrer les nouvelles conditions à leurs polices respectives.

## DÉMARCHES ET MÉTHODE

Notre étude comporte deux principaux volets. Premièrement, nous avons analysé trois des sept formulaires d'assurance habitation rédigés par le BAC en nous basant notamment sur les critères de rédaction simple énoncés dans un guide que nous avons réalisé en collaboration avec la Fédération canadienne pour l'alphabétisation<sup>15</sup>.

Ensuite, nous avons mis sur pied un groupe de discussion afin de recueillir leurs commentaires sur les points les plus importants des formulaires d'assurance habitation. De plus, nous leur avons demandé de définir en leurs propres mots quelques expressions et termes utilisés en assurance habitation. Bien que ce groupe de discussion ne puisse être clairement représentatif de l'ensemble des Canadiens, il nous a permis d'avoir l'avis de certains consommateurs sur ces questions.

L'analyse des données ainsi recueillies doit nous permettre de développer l'expertise de l'association en matière de rédaction simple, de vulgariser et de formuler des recommandations. C'est dans cette optique que nous avons contacté le BAC et effectué des rencontres avec leurs représentants afin de suivre l'évolution de leurs travaux et présenter nos conclusions et recommandations.

---

<sup>15</sup> Option consommateurs, *Écrivez clairement et simplement, Pour être lu et compris – Guide pour les rédacteurs en entreprise*. Ce guide peut être consulté sur le site d'Option consommateurs : [http://www.option-consommateurs.org/dc\\_pdf/pdf/alpha\\_oc0211.pdf](http://www.option-consommateurs.org/dc_pdf/pdf/alpha_oc0211.pdf).

---

## 1. FORMULAIRES D'ASSURANCE HABITATION

---

### 1.1. ANALYSE DES FORMULAIRES D'ASSURANCE HABITATION

À l'intérieur de cette recherche, nous avons révisé trois des formulaires du BAC, soit les formulaires BAC-1501 *Propriétaire occupant – formule de base*, BAC-1502 *Propriétaire occupant – formule étendue* et BAC-1503 *Propriétaire occupant – formule tous risques « sauf »*. Au cours de cet exercice, nous avons utilisé les critères de rédaction simple énoncés dans un guide que nous avons réalisé en collaboration avec la Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français intitulé *Écrivez clairement et simplement, Pour être lu et compris – Guide pour les rédacteurs en entreprise*<sup>16</sup>.

### 1.2. CRITÈRES DE RÉDACTION SIMPLE

Plusieurs facteurs jouent sur la capacité des individus à lire. Par conséquent, un certain nombre d'éléments doivent être pris en considération lorsque l'on veut mesurer l'intelligibilité d'un document ou le rédiger en langage simple.

Dans un premier temps, nous avons examiné les contrats afin de voir s'ils répondent aux critères de rédaction simple. Les voici :

- Un paragraphe doit contenir une seule idée.
- Un paragraphe doit contenir cinq ou six phrases.
- Une phrase courte doit contenir de 15 à 20 mots.
- La voix active doit être privilégiée.
- Les verbes doivent être placés immédiatement après les sujets.
- Le présent doit être privilégié.
- Un texte ne doit pas utiliser une ponction surchargée (parenthèse, virgules, points-virgules, tirets).

---

<sup>16</sup> Ce guide peut être consulté sur le site d'Option consommateurs : [http://www.option-consommateurs.org/dc\\_pdf/pdf/alpha\\_oc0211.pdf](http://www.option-consommateurs.org/dc_pdf/pdf/alpha_oc0211.pdf).

- Selon le test de lisibilité de Gunning, un document destiné au grand public devrait avoir une cote inférieure à 12 sinon il sera difficile à comprendre. Ce test de lisibilité constitue un bon indicateur pour vérifier si les phrases et les mots utilisés sont trop longs<sup>17</sup>.

Comme les mots et les concepts influent sur la capacité du lecteur à comprendre un texte, nous avons vérifié si le vocabulaire utilisé était spécialisé. Autrement dit, nous nous sommes demandé si les mots utilisés étaient faciles à comprendre (vocabulaire courant) ou plus difficiles à comprendre pour le lecteur (jargon légal ou administratif).

Enfin, nous avons porté une attention particulière à la présentation et la mise en page des documents. Nous avons vérifié si les textes étaient aérés, s'il y avait des titres et des sous-titres, si les caractères utilisés étaient de petites tailles, si le texte était aligné à gauche, s'il contenait des énumérations verticales et s'il y avait des pictogrammes. Ces éléments ne sont pas à négliger, car ils aident le lecteur à trouver l'information qu'il recherche.

### **1.3. RÉSULTATS**

Nous avons regroupé nos commentaires positifs « $\oplus$ » et négatifs « $\ominus$ » en fonction de trois axes distincts: le vocabulaire, la syntaxe ainsi que la présentation.

#### **1.3.1. VOCABULAIRE**

Les contrats d'assurance utilisent une terminologie spécialisée et hermétique. Cette caractéristique constitue le principal obstacle à la compréhension des lecteurs « moyens ». C'est sur ce point en particulier que porte la majorité de nos critiques.

$\ominus$  Les contrats utilisent énormément de termes techniques provenant du domaine juridique. Bien que nous puissions comprendre les raisons qui amènent les

---

<sup>17</sup> Pour plus d'information sur la façon d'appliquer ce test, consultez l'annexe III.

compagnies d'assurances à recourir à un tel vocabulaire, les rédacteurs devraient faire l'effort de définir certains mots lorsqu'il est clair que le « lecteur moyen » ne les comprendra pas.

- ⊖ Les rédacteurs devraient accorder une attention particulière aux mots qui peuvent avoir plusieurs sens, soit un sens courant (connu des lecteurs en général), et un sens juridique (connu des « initiés » seulement), comme les mots « franchise », « prime ».
- ⊖ Malheureusement, de nombreux termes utilisés ne sont pas « simples » ou « usuels » ou « courants ». C'est le cas par exemple du mot « gloriette »<sup>18</sup>. Bien que l'Office de la langue française privilégie l'usage de ce mot à celui de « gazebo », les rédacteurs devraient fournir sa définition dans le lexique.
- ⊖ Les formulaires contiennent de nombreux archaïsmes. Heureusement, ces derniers peuvent facilement être remplacés par des mots usuels qui ont un sens équivalent. Par exemple :
  - « Ledit », « ladite », «auxdits » devraient être remplacés par « ce, cette ou ces »<sup>19</sup>.
  - « Susdit(e) » devrait être remplacé par « mentionné précédemment ou ci-dessus »<sup>20</sup>.
- ⊖ Les contrats d'assurance utilisent souvent des termes flous, dont le sens fixé notamment par les tribunaux est inconnu des lecteurs moyens. Mentionnons par exemple l'expression « raisonnable »<sup>21</sup> et « bonne foi »<sup>22</sup>. Les rédacteurs devraient considérer que ces mots peuvent être une source de confusion les lecteurs.
- ⊖ Les contrats d'assurance étudiés comportent de nombreuses formules impersonnelles « étant précisé que » et « il est précisé que ». On remarque que ces expressions ont été utilisées dans le but d'attirer l'attention du lecteur sur un point important ou pour définir un terme particulier. Ces formules donnent un ton pompeux et alourdissent

---

<sup>18</sup> art. 1 b) de la section *Garantie A – Bâtiment d'habitation*.

<sup>19</sup> Sans avoir la prétention d'être exhaustif, nous n'avons remarqué que ces expressions étaient utilisées aux articles suivants du formulaire d'assurance BAC-1501 : art. 3 de la section *Les exclusions générales* de la première partie *L'assurance de vos biens* (« ladite »); art. 1 b) *Garantie E – Responsabilité civile* (« auxdits »); *Garantie supplémentaire – indemnisation volontaire des employés de maison, Les indemnités*, art. 2 – *Incapacité totale temporaire* (« ladite »).

<sup>20</sup> Par exemple, nous avons remarqué que cette expression était utilisée à l'article suivant du formulaire d'assurance BAC-1501 : art. 8.c) de la section *Les risques couverts* de la première partie *L'assurance de vos biens*.

<sup>21</sup> Paragraphe a) *Garantie D – Frais de subsistance supplémentaires et valeur locative* :

« Nous vous indemniserons pendant le temps nécessaire à la remise en état des lieux sinistrés dans des délais raisonnables ou, pour votre relogement dans une nouvelle habitation permanente. » (nos soulignements).

<sup>22</sup> art. 6 *Garanties complémentaires* : «les pertes occasionnées par l'acceptation en toute bonne foi de faux billets de banque canadiens ou américains. » (nos soulignements).

inutilement le texte. Selon le contexte, il pourrait être approprié de remplacer ces expressions par « nous précisons que » ou de les éliminer carrément<sup>23</sup>.

- ⊖ Certains groupes de mots sont utilisés alors qu'un seul mot pourrait suffire. Cela alourdit inutilement le texte. Par exemple, et selon le contexte, l'expression « En vue de » devrait être remplacée par le mot « pour » ou « afin »<sup>24</sup>.

### 1.3.2. SYNTAXE

- ⊕ Le texte s'adresse directement au lecteur.
- ⊕ La plupart du temps, les phrases que nous avons analysées contiennent une idée (par exemple, une règle) ou deux (la règle générale et une exception).
- ⊖ ⊖ On utilise souvent la forme active (c'est-à-dire sujet + verbe + complément). Il y a cependant place à l'amélioration. Afin de faciliter la tâche du lecteur, le rédacteur aurait intérêt à éviter la forme passive.
- ⊖ ⊖ Généralement, on conjugue le verbe au présent. Cependant, le participe présent est également utilisé abondamment, ce qui devrait être évité autant que possible.
- ⊖ On note un abus de propositions subordonnées ou conditionnelles, ce qui est une source de confusion<sup>25</sup>.
- ⊖ Le test de Gunning révèle que l'indice de lisibilité du contrat est de 22<sup>26</sup>. Or, un document destiné au grand public devrait avoir une cote inférieure à 12. Ce résultat étonne peu compte tenu de la nature du document.
- ⊖ Les formulaires contiennent des phrases très longues qui comptent en moyenne plus de 30 mots. En fait, la très grande majorité des phrases répertoriées comptent entre 20 et 70 mots, ce qui rend le texte confus<sup>27</sup>.

---

<sup>23</sup> Par exemple, n'avons remarqué que ces expressions étaient utilisées aux articles suivants : art. 1 b) de la section *Garantie C – Biens meubles (contenu)*, art. 16 de la section *Exclusions générales*, art. 8 de la section *Garanties complémentaires A*.

<sup>24</sup> Par exemple, n'avons remarqué que cette expression était utilisée aux articles suivants : art. 10 *Exclusions générales*, art. 4 de la section *Garantie A – Bâtiment d'habitation*.

<sup>25</sup> Par exemple, nous avons observé cette situation à l'article 14 de la section *Exclusions générales*.

<sup>26</sup> Pour plus de détails sur le test de Gunning que nous avons effectué, consultez l'annexe IV.

<sup>27</sup> Par exemple, la définition de champignons contient 61 mots. Cette définition se retrouve dans le lexique de la première partie du contrat l'assurance de vos biens.

- ⊖ Les paragraphes que nous avons analysés comportaient généralement entre une et trois longues phrases. Or, il est préférable qu'un paragraphe compte 5 ou 6 phrases courtes.

### **1.3.3. PRÉSENTATION**

L'analyse des trois formulaires du BAC nous a permis de constater que le Bureau d'assurance du Canada a déjà mis en application un certain nombre de procédés qui facilitent la lecture des formulaires d'assurance. En effet, nous avons remarqué qu'une attention particulière a été apportée à la présentation de ces derniers.

- ⊕ Par exemple, la partie «quelques définitions » est facile à consulter. Chaque mot défini est rédigé en caractère gras, ce qui facilite son repérage.
- ⊕ Les formulaires contiennent des titres ainsi que des sous-titres. Le lecteur peut ainsi suivre et comprendre plus aisément la structure des documents.
- ⊕ On peut repérer facilement les termes techniques définis dans le lexique, car ils se retrouvent dans le texte en caractères gras.
- ⊕ Les formulaires d'assurance contiennent de nombreuses énumérations verticales qui facilitent la lecture. De plus, on constate que dans la version révisée du formulaire 1501, on utilise encore plus souvent ce procédé. Nous saluons cet effort.
- ⊖ Malheureusement, le texte est aligné à gauche et justifié à droite. Il est recommandé d'aligner un texte à gauche sans le justifier à droite, car cela facilite la lecture. Les espaces inégaux entre les mots rendent la lecture difficile.
- ⊖ Le texte n'est pas aéré. Il est rédigé avec un caractère petit (Arial 10 points). Ces caractéristiques rendent la lecture fastidieuse particulièrement pour les personnes âgées.
- ⊖ Les clauses du contrat renvoient souvent le lecteur à d'autres parties du texte. Ce procédé est utilisé afin d'amener le lecteur à prendre connaissance de tous les éléments qui peuvent jouer sur l'interprétation d'une clause. Malheureusement, cela rend la lecture des documents difficile.
- ⊖ L'organisation logique des contrats d'assurance est très complexe. À l'exception d'un résumé, des titres et des sous-titres, aucun outil n'est donné au lecteur afin que

celui-ci puisse saisir d'un seul regard la structure du texte. L'ajout d'une table des matières serait recommandé.

---

## 2. GROUPE DE DISCUSSION

---

Nous avons voulu savoir si les consommateurs arrivaient aux mêmes conclusions que nous. À cette fin, nous avons organisé un groupe de discussion en français qui a eu lieu à Montréal le 30 novembre 2005. Les participants, soit neuf personnes en tout, devaient posséder une assurance habitation afin de participer à cette activité.

Dans un premier temps, nous avons demandé aux participants de remplir un questionnaire qui nous a permis d'établir le profil du groupe<sup>28</sup>. Nous voulions connaître leur âge, leur scolarité, leurs habitudes de lecture et leur expérience en tant que souscripteur d'une assurance habitation. Nous leur avons également demandé s'ils avaient déjà lu leur police d'assurance habitation.

Ensuite, nous avons demandé aux participants de définir en leurs propres mots des termes et des expressions usuels en assurance habitation, soit « indemnité » ou « demande d'indemnité », « franchise », « prime », « avenant », « valeur à neuf » et « valeur au jour du sinistre »<sup>29</sup>. Cette démarche avait pour objectif de déterminer si les participants connaissaient la signification de ces expressions de base et, par conséquent, s'ils pouvaient comprendre les textes où sont utilisés ces concepts.

Enfin, nous avons sondé les participants sur certaines clauses du formulaire BAC-1501 *Propriétaire occupant – formule de base*. Comme les formulaires destinés aux propriétaires et aux locataires sont très similaires, nous avons choisi le formulaire BAC-1501 parce qu'il avait été révisé partiellement par le BAC et permettait notamment aux consommateurs de donner leur avis sur deux versions d'un même texte. Nous avons choisi les neuf questions à poser aux participants à partir de celles que nous nous étions nous-mêmes posées lors de l'examen des contrats<sup>30</sup>. Nous avons notamment testé la

---

<sup>28</sup> Le questionnaire remis aux participants peut être consulté à l'annexe I.

<sup>29</sup> Voir l'annexe I.

<sup>30</sup> Le guide de discussion peut être consulté à l'annexe II.



compréhension de certains concepts juridiques, de la définition de l'assurance responsabilité, de certaines exclusions et limitation. Enfin, nous nous sommes intéressés au vocabulaire utilisé.

## **2.1 PROFIL DES PARTICIPANTS**

### **2.1.1 DESCRIPTION DES PARTICIPANTS**

Voici un résumé des principales caractéristiques des participants au groupe de discussion. Les données détaillées peuvent être consultées à l'annexe II.

Cinq femmes et quatre hommes, âgés entre 24 et 56 ans, ont participé au groupe de discussion.

Les participants ont complété une scolarité allant du niveau secondaire au niveau universitaire (baccalauréat). La répartition est faite également entre ces différents niveaux.

Le nombre d'heures hebdomadaires consacrées à la lecture variait énormément d'un participant à l'autre, soit entre une heure et vingt heures par semaine.

### **2.1.2 PROFIL DE CONSOMMATION EN ASSURANCE HABITATION**

Dans ce questionnaire, nous avons interrogé les participants sur leur expérience personnelle avec l'assurance habitation. Nous avons vérifié s'ils détenaient une assurance, depuis combien de temps et le type de couverture dont ils bénéficiaient. Par ailleurs, nous leur avons demandé s'ils avaient déjà lu leur police d'assurance en entier et, sinon, les raisons pour lesquelles ils ne l'avaient pas fait.

Tous les participants ont affirmé qu'ils possédaient une assurance habitation depuis 8,2 ans en moyenne. Sept participants connaissaient le type de police d'assurance habitation dont ils bénéficiaient<sup>31</sup> et deux ont affirmé qu'ils ignoraient cette information.

Contrairement à ce que nous nous attendions, six participants nous ont dit qu'ils avaient lu ou qu'ils ont tenté de lire leur police d'assurance. Deux participants ont indiqué qu'ils avaient lu leur police d'assurance en entier. Cependant, l'un d'eux a précisé lors du groupe de discussion, qu'il n'y avait rien compris.

Par ailleurs, quatre participants ont indiqué qu'ils avaient tenté de lire leur police d'assurance. Parmi ceux-ci, deux avaient complété un cours universitaire. Ces derniers ont indiqué qu'ils avaient interrompu leur lecture parce que les clauses de la police étaient trop longues ou incompréhensibles. Le troisième participant a mentionné qu'il avait interrompu sa lecture car le texte de sa police était écrit avec des caractères «presque illisibles». Le quatrième participant a signalé qu'il n'avait lu que quelques sections de sa police, sans préciser les raisons pour lesquelles il avait arrêté de la lire.

## **2.2 RÉSULTATS DU GROUPE DE DISCUSSION**

### **2.2.1 QUESTIONNAIRE SUR LE VOCABULAIRE USUEL À L'ASSURANCE HABITATION**

#### ***2.2.1.1.SYNTHESE DES RÉSULTATS***

Nous avons demandé aux participants de définir, en leurs propres mots, des termes et des expressions usuels en assurance habitation, soit les mots « indemnité » ou « demande d'indemnité », « franchise », « prime », « avenant », « valeur à neuf » ainsi que « valeur

---

<sup>31</sup> Les participants devaient indiquer s'ils possédaient une police d'assurance de base, étendue ou tous risques.

au jour du sinistre »<sup>32</sup>. Nous avons comparé les réponses des participants aux définitions des concepts trouvés dans le *Grand dictionnaire terminologique*<sup>33</sup> ou donnés par le BAC.

Nous voulions vérifier si les participants connaissaient la signification de ces expressions de base. Selon nous, la connaissance préalable de cette terminologie a un effet déterminant sur la capacité des lecteurs à comprendre les contrats où sont utilisés ces concepts.

Les résultats de cet exercice nous ont particulièrement surpris. Nous nous attendions à ce que tous les participants connaissent la signification de l'ensemble des mots proposés. Or, seul un participant a défini correctement les six mots soumis. Trois participants ont fourni quatre bonnes réponses sur six. Les quatre participants restants ont donné respectivement deux bonnes réponses sur six et trois bonnes réponses sur six. À noter : nous n'avons pas calculé la moyenne générale, car l'écart type entre les résultats des participants était trop grand.

En outre, on remarque que seuls quatre des six mots proposés ont été correctement définis par une majorité de participants. Notons d'abord que le concept le moins bien compris est celui de l'« avenant ».

Par ailleurs, on observe que les mots « prime » et « franchise » ont été correctement définis que par six des neuf participants. Ce résultat est étonnant surtout qu'il s'agit de concepts que les assurés utilisent généralement au moment de souscrire une police ou de la renouveler. On pourrait émettre l'hypothèse que les participants qui ne connaissaient pas le sens de ces concepts ne pouvaient, par conséquent, comprendre le mécanisme qui régit le calcul du montant des primes, c'est-à-dire qu'une augmentation du montant de la franchise se traduit par une diminution du montant de la prime à payer.

---

<sup>32</sup> Voir l'annexe I.

<sup>33</sup> Ce dictionnaire, qui a été élaboré par l'Office de la langue française, peut être consulté à l'adresse URL suivante : [http://www.granddictionnaire.com/fs\\_global\\_01.htm](http://www.granddictionnaire.com/fs_global_01.htm) (page consultée le 20/2/2006).

Le tableau qui suit énonce pour chaque mot, la proportion des participants qui ont donné une bonne réponse.

| <b>Mot</b>                       | <b>Nombre de participants ayant donné une bonne réponse sur un total de 9 et % équivalent</b> |
|----------------------------------|---|
| Indemnité ou demande d'indemnité | 9/9 (100 %)   |
| Franchise                        | 6/9 (67%)   |
| Prime                            | 6/9 (67%)   |
| Avenant                          | 2/9 (22%)   |
| Valeur à neuf                    | 4/9 (44 %)  |
| Valeur au jour du sinistre       | 6/9 (66%)   |

L'analyse des réponses erronées nous amène à faire un constat : les participants attribuent aux mots proposés leur sens courant. Ceci constitue un obstacle à leur compréhension. Selon certains auteurs, ce phénomène se produit surtout lorsqu'un lecteur fait face à un lexique spécialisé comme celui développé en droit. Contrairement au lecteur initié, le lecteur « ordinaire » ne possède pas la culture langagière lui permettant de savoir qu'un mot est utilisé dans son acception technique plutôt que dans son sens courant. Cette situation peut avoir deux conséquences possibles :

- Le lecteur ne comprendra pas le sens du texte où le mot incorrectement compris est utilisé.
- Le lecteur pourrait comprendre le contraire de ce que voulait le rédacteur. Ainsi, certains participants ont donné aux mots « prime » et « valeur à neuf » une signification inverse de celle prévue. Selon certains participants, la prime n'était pas un montant qu'il devait payer pour être assuré (bonne signification), mais un montant ou une réduction qu'il devait recevoir (sens courant, mais erroné dans un contexte d'assurance). De plus, plusieurs participants ont cru que l'expression « valeur à neuf » signifiait qu'ils obtiendraient la somme d'argent qu'ils avaient

versée pour acquérir leur bien à l'origine (sens erroné) et non pas la valeur du bien acheté neuf à la suite d'un sinistre (bonne signification).

### **2.2.1.2.            *RÉSULTATS DÉTAILLÉS***

L'analyse des réponses erronées des participants permet de se faire une meilleure idée du processus qui amène ces derniers à se tromper. C'est pourquoi nous avons indiqué ci-dessous, pour chacun des mots soumis, les réponses recherchées, le nombre de participants qui ont donné une bonne réponse et les principales réponses erronées données par les participants.

#### **Indemnité ou demande d'indemnité**

Réponse recherchée: «Somme versée à l'assuré par l'assureur à la suite de la réalisation d'un risque couvert par le contrat d'assurance.»

Tous les participants ont pu expliquer ce concept correctement.

#### **Franchise**

Réponse recherchée: «Partie du coût des dommages (somme fixe ou pourcentage) que l'assuré conserve à sa charge dans le règlement d'un sinistre.»

Six des neufs participants ont défini correctement ce mot.

Cependant, trois participants ne connaissaient pas la réponse ou ont donné une définition erronée. Par exemple, un participant a indiqué qu'il s'agit d'un droit similaire à une «franchise de Mc Donald », tandis qu'un autre a expliqué qu'il « s'agit de ma police d'assurance ».

## **Prime**

Réponse recherchée : «Somme que le souscripteur d'un contrat d'assurance doit payer à l'assureur soit périodiquement, soit en début de contrat, en échange de la prise en charge d'un risque, et qui est le prix de l'assurance. »

Six participants ont expliqué correctement ce concept.

Les trois participants restants y ont associé une définition contraire. Par exemple, deux d'entre eux ont écrit :

«C'est quelque chose qu'on reçoit en surplus».

«C'est une réduction sur le montant à payer pour l'assurance».

## ***AVENANT***

Réponse recherchée: «Acte additionnel joint à une police d'assurance, qui ratifie les modifications apportées au contrat et qui en constitue la preuve.»

Seuls deux participants ont donné une définition qui soit se rapproche de la réalité ou est incomplète. Par exemple : l'un d'eux a indiqué qu'il s'agissait d'une « clause spéciale, une clause à part ».

La majorité des participants ne connaissaient pas la signification de ce mot.

Cinq participants n'ont pas répondu ou ont répondu «ne sais pas»,

Les deux participants restants ont donné une signification erronée. Ils ont indiqué que le mot « avenant » signifiait «prévoir» ou «s'il y a lieu».

### **Valeur à neuf**

Réponse recherchée: «Somme d'argent nécessaire à l'acquisition ou à la reconstitution d'un bien en l'état neuf, sans dépréciation d'usure ou d'obsolescence.»

Quatre participants ont pu expliquer cette notion.

Les cinq autres participants ne comprenaient pas ce concept. Plusieurs ont répondu que cela signifiait qu'ils obtiendraient la somme d'argent versée pour acquérir leur bien.

### **Valeur au jour du sinistre**

Réponse recherchée : la valeur de remplacement d'un bien au jour du sinistre après dépréciation, laquelle est déterminée selon l'état des biens, leur valeur de revente et leur durée normale.

Ce concept a été assez bien compris par les participants. En effet, six d'entre eux ont pu expliquer cette expression, alors que les trois autres ont donné aucune réponse ou une réponse erronée.

## **2.2.2 RÉSULTATS DE LA CONSULTATION**

Nous avons sondé les participants sur des clauses provenant de différentes sections du formulaire BAC-1501 *Propriétaire occupant – formule de base*. Nous leur avons demandé de nous donner leurs commentaires sur le sommaire, la définition d'assuré que l'on retrouve à la section « assurance de biens », une partie de la définition de la « Garantie E - Responsabilité civile », une clause d'exclusion, une partie de la clause « Garantie A – Bâtiment d'habitation », une section de la « Garantie C – biens meubles », deux clauses de la section « Garanties complémentaires ». Enfin, nous avons demandé

aux participants d'identifier ce que les assureurs pourraient faire pour les encourager à lire leur police d'assurance<sup>34</sup>.

Cette démarche avait notamment pour objectif de tester la compréhension des clauses sélectionnées et, *in extenso*, des concepts juridiques qui y sont exposés. Nous voulions ainsi vérifier l'impact du vocabulaire utilisé sur la compréhension générale des participants.

Nous avons regroupé les principaux commentaires formulés par les participants dans trois catégories et, pour chacune, nous avons fourni des exemples précis relevés lors du groupe de discussion.

### **2.2.2.1 VOCABULAIRE**

#### **2.2.2.1.1 LES PARTICIPANTS ONT DU MAL À COMPRENDRE LES MOTS SPÉCIALISÉS OU D'ORIGINE JURIDIQUE**

Les participants ignoraient plusieurs des termes et expressions utilisées dans les clauses soumises à leur examen. Le vocabulaire, très souvent spécialisé ou de nature juridique, était inconnu de ces derniers. Par conséquent, ils en comprenaient rarement la signification.

Voici quelques-uns des termes ou expressions qui ont été soulignés par les participants :

Premièrement, plusieurs participants ne connaissaient pas le mot « dépendance » qui est mentionné dans la section *sommaire* du contrat<sup>35</sup>. Plusieurs semblaient confondre celui-ci avec le terme « dépendant » : certains demandaient si ce mot englobait les membres de la famille...ou les animaux.

---

<sup>34</sup> Le guide de discussion peut être consulté à l'annexe II.

<sup>35</sup> À noter : au moment de cet exercice, les participants ne pouvaient pas consulter la section *définitions* que l'on retrouve au tout début du contrat.



En outre, la signification du mot « valeurs » a échappé à l'ensemble des participants. La section *limitations particulières* précise que les *valeurs* sont couvertes jusqu'à concurrence de 1000 \$. Un juriste ou un initié savent que ce mot désigne habituellement un instrument négociable, coté en bourse ou susceptible de l'être, comme une action ou un bon du trésor. Or, les participants, incertains, croyaient que ce terme englobait les bijoux, les objets de valeurs ou les objets précieux. Ils ont unanimement mentionné qu'ils auraient aimé avoir des explications. Selon eux, qu'une définition ou des exemples auraient facilité la compréhension du concept.

Enfin, le sens de l'expression «règlement volontaire des dommages matériels » a confondu tous les participants. Le *sommaire* du contrat énonce que la protection *responsabilité civile* de la police d'assurance couvre « le remboursement volontaire des frais médicaux et d'obsèques et le règlement volontaire des dommages matériels. ». Des participants se demandaient si le «règlement volontaire » était quelque chose qu'ils devraient eux-mêmes payer...

#### **2.2.2.1.2. LE TRÈS GRAND NOMBRE DE CONCEPTS JURIDIQUES REND LA LECTURE ET LA COMPRÉHENSION DIFFICILE**

Certaines clauses soumises aux participants énonçaient un grand nombre de concepts juridiques qui sont définis nulle part dans le contrat. Cet usage alourdit la lecture et rend la compréhension du texte difficile, voire impossible, pour un « non-initié ».

Le premier paragraphe de la section *Garantie E- Responsabilité civile* est un exemple particulièrement significatif :

« Le montant stipulé pour la garantie E constitue le maximum que nous paierons par sinistre, exception faite des frais visés aux garanties subsidiaires, pour l'ensemble des conséquences pécuniaires des responsabilités ci-dessous. En outre, la garantie se limite aux dommages compensatoires. Par conséquent, NOUS NE COUVRONS PAS les

sommes qui ne sont pas de nature purement compensatoires, tels les amendes, les pénalités et les dommages punitifs ou exemplaires. »<sup>36</sup>

Les participants ont indiqué qu'ils ne comprenaient pas la signification des termes soulignés dans le paragraphe précédent. On remarque que ces mots sont recherchés ou appartiennent au lexique juridique.

De plus, les participants ont souligné que l'ajout d'exemples « tels les amendes, les pénalités et les dommages punitifs ou exemplaires » ne leur permet pas de comprendre le sens de l'expression « [dommages] de nature purement compensatoires » qu'ils sont sensés illustrer.

#### **2.2.2.1.3. LES MOTS UTILISÉS NE SONT PAS ASSEZ « PARLANTS »**

Les participants auraient aimé que les expressions génériques, telles que « installations extérieures permanentes » ou « installation extérieures temporaires »<sup>37</sup> soient illustrées davantage par des exemples. Ils estimaient que ceux-ci leur permettraient de comprendre plus facilement ce dont il était question.

#### **2.2.2.2. LES CLAUSES SONT FORMULÉES DE FAÇON TROP GÉNÉRALES OU IMPRÉCISES**

Les participants jugeaient que certaines clauses étaient imprécises au point où elles étaient difficiles à comprendre.

C'est le cas, par exemple, de la septième clause des *exclusions générales* :

---

<sup>36</sup> Les participants ont indiqués qu'ils ne comprenaient pas la signification des termes soulignés.

<sup>37</sup> Ces expression sont employées dans la Garantie A- Bâtiment d'habitation.

« Les dommages causés aux biens meubles au cours d'une opération effectuée sur eux, notamment les travaux entraînant l'application de la chaleur. Demeurent toutefois couverts les dommages occasionnés par un risque couvert, à d'autres biens par voie de conséquence ».

Bien que les mots utilisés dans ce paragraphe soient simples, les participants considéraient que l'expression « travaux entraînant l'application de la chaleur » était floue, et que, par conséquent, la situation visée n'était pas suffisamment explicite.

Les participants saisissaient que la deuxième phrase constituait une exception à la règle mentionnée à la phrase précédente. Cependant, ils trouvaient cette formulation hermétique. Ils considéraient que l'expression « par voie de conséquence » rendait cet énoncé particulièrement obscur.

Dans l'ensemble, les participants ont dit que la lecture de cette clause ne leur permettait pas de savoir dans quelles circonstances ils étaient protégés et dans quelles circonstances ils ne l'étaient pas.

Les participants ont présenté une critique similaire lorsqu'ils ont lu la clause sept des *Garanties complémentaires*. Ils ne comprenaient pas à quoi ce texte faisait référence :

« Les dommages occasionnés au contenu de votre maison par un changement de température résultant de l'endommagement de celle-ci ou de son équipement par un risque couvert. »

Enfin, les participants estimaient que les paragraphes suivants de la *clause d'assurance responsabilité* étaient mal écrit :

« 1. NOUS COUVRONS les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant vous incomber en raison de dommages (...) involontairement causés à autrui du fait :

- a. de toute activité de votre vie privée, partout dans le monde. Toutefois si le bâtiment d'habitation désigné aux Conditions particulières ne vous sert pas d'habitation principale, la garantie se limite uniquement à la propriété, à l'entretien ou à l'usage des lieux désignés aux Conditions particulières;
- b. des lieux assurés, y compris la responsabilité de tiers assumée par vous par contrat écrit et se rattachant auxdits lieux, sauf en ce qui concerne la responsabilité découlant de tout contrat passé entre vous et une compagnie de chemin de fer. »

On peut constater que le BAC a déjà fait un effort de vulgarisation en utilisant, par exemple, l'expression « dommages causés à autrui du fait (...) des lieux assurés » plutôt que l'expression « responsabilité du fait des biens ». Toutefois, les participants pouvaient difficilement déduire quelles étaient les situations visées par les hypothèses a) et b). De plus, les participants ne comprenaient pas quel était l'effet de la limitation de la garantie énoncée à la deuxième phrase du paragraphe a) : ils se demandaient ce que signifiait la garantie limitée « à la propriété, à l'entretien ou à l'usage des lieux désignés (...) ».

### **2.2.2.3. LA SYNTAXE**

#### **2.2.2.3.1 PROBLÈME DE FORMULATION**

Les participants ont été induits en erreur en raison d'un problème de syntaxe à la clause *Garantie C – Biens meubles (contenu)*. Cette clause s'énonce comme suit :

« d. si cela vous convient et à condition qu'ils ne soient couverts par aucune autre assurance, les biens des tiers habituels à une habitation qui sont en votre possession et se trouvant dans une partie des lieux occupés par vous;

Dans cette clause, l'adjectif « habituel » est placé après le mot « tiers ». Les participants ont donc conclu qu'il était question des « tiers habituels ». Or, ils auraient dû comprendre que l'adjectif « habituels » qualifiait le mot « biens », ce qui change complètement le sens de cette phrase.

D'autre part, la formule « Si cela vous convient » a laissé les participants perplexes. Ils ne semblaient pas comprendre que le versement d'une indemnité était conditionnelle à leur approbation.

#### **2.2.2.4. LA FORME ET LA STRUCTURE**

##### **2.2.2.4.1. LES RENVOIS À D'AUTRES SECTIONS DU CONTRAT RENDENT LA LECTURE DIFFICILE**

Presque toutes les sections soumises à l'examen des participants les invitaient à prendre connaissance d'une autre partie du contrat. Par exemple, la définition du mot *assuré* nous apprend qu'un majeur de 18 ans et plus est couvert par l'assurance à la condition qu'il soit « mentionné aux conditions particulières »; le premier paragraphe de la clause *responsabilité civile* demande que le lecteur prenne en considération les « frais visés aux garanties subsidiaires », etc.

Il n'y a pas que l'assurance qui est dans cette situation. De nombreux documents juridiques intègrent par renvoi des notions énoncées de façon plus détaillées dans d'autres sections d'un même document. Les lois et règlements utilisent très souvent ce procédé. Malheureusement, il rend la lecture fastidieuse. Les participants ont signalé à plusieurs reprises que ce procédé leur faisait perdre le fil.

À noter : à une occasion, l'ensemble des participants n'ont pas compris que l'expression « si mentionné aux Conditions particulières », les invitaient à consulter une autre partie du texte. Cette situation pourrait s'expliquer par le fait que le lecteur est invité à consulter une autre partie du texte sans savoir qu'il s'agit du titre d'une section. On pourrait éviter cette situation en utilisant un procédé graphique, tel que l'italique, afin d'informer le lecteur qu'il s'agit d'un titre.

#### **2.2.2.4.2. LA TAILLE DES CARACTÈRES**

Quel que soit leur âge les participants ont jugé les caractères utilisés pour rédiger les clauses trop petits (Arial 10 points), ce qui rend la lecture rebutante.

#### **2.2.2.5. SUGGESTIONS AUX ASSUREURS**

Nous avons demandé aux participants d'indiquer ce qui les inciterait à lire leur police d'assurance. Voici leurs principales suggestions:

- Certains participants ont souligné qu'ils aimaient le résumé de police d'assurance fourni par leur assureur. Ils ont lu avec ce document avec intérêt et ont indiqué qu'ils l'appréciaient particulièrement parce qu'il décrivait plus simplement la couverture offerte.
- Plusieurs participants ont indiqué qu'ils aimeraient que leur police d'assurance soit présentée sous forme de livret et qu'elle contienne une table des matières.
- L'ensemble des participants ont mentionné qu'ils aimeraient que leur police soit rédigée avec de plus gros caractères. Certains se sont plaints du fait que les caractères de leur police étaient petits au point d'être illisibles et que le texte était comprimé en trois colonnes, décourageant ainsi toute lecture.
- De façon unanime, les participants ont mentionné qu'ils aimeraient que le lexique de leur police d'assurance définisse tous les mots difficiles à comprendre.
- De façon générale, les participants se sont plaints des formulations et du vocabulaire abstraits utilisés dans la police d'assurance, ils aimeraient que le texte soit « plus près d'eux » et que les exemples soient plus « parlants ».

---

## CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

---

Manifestement, les contrats d'assurance sont rédigés par des experts. Tels quels, ils sont faciles à comprendre seulement pour des initiés qui possèdent une culture langagière juridique et une connaissance du domaine de l'assurance.

Cette situation provoque des effets indésirables tant pour les consommateurs que pour l'industrie de l'assurance. Premièrement, les formulations hermétiques empêchent la transmission de l'information. Si on applique les principes de droit civil, cette situation remet en cause la validité même du consentement des consommateurs ce qui, par conséquent, peut affecter la stabilité des contrats. De plus, cela a un effet sur l'accès à la justice: notre étude nous a permis de constater à quel point les consommateurs ont de la difficulté à déterminer s'ils sont couverts dans une situation spécifique énoncée dans une clause, ou non. Comment peuvent-ils comprendre l'étendu de leurs droits ? Enfin, comme l'a souligné certains participants à notre groupe de discussion, ce manque de transparence engendre une perception négative de l'industrie de l'assurance et mine leur confiance en celle-ci.

Certains pourraient arguer que tout effort de simplification est inutile : ils partent de l'idée préconçue que les consommateurs ne lisent pas leurs contrats. Or, notre étude révèle que plusieurs consommateurs rencontrés ont lu ou tenté de lire leur police d'assurance, même si l'exercice est rebutant. De plus, ces derniers ont exprimé le désir d'être mieux informés. Ils souhaiteraient que les compagnies d'assurances leur remette un document rédigé en fonction de leurs besoins et à leur portée.

Le travail de simplification d'un document comme les polices d'assurance peut paraître coûteux, en raison du temps investi ou du nombre de pages plus élevé qu'il pourrait compter le document final. Or, selon nous, le *statu quo* entraîne des coûts administratifs qu'il faut également prendre en considération. Mentionnons, par exemple, au temps consacré par le service à la clientèle à répondre aux nombreuses questions des

consommateurs ou au temps passé à former des employés qui doivent maîtriser ce langage particulier. En plus d'améliorer les relations avec la clientèle, la simplification des contrats d'assurance pourrait diminuer le temps consacré à la formation et à la supervision du personnel subalterne<sup>38</sup>.

Nous espérons que les résultats énoncés dans ce rapport convaincront les intervenants qu'ils ont tout intérêt à simplifier leurs contrats. C'est pourquoi nous recommandons au BAC ainsi qu'aux compagnies d'assurances ce qui suit :

### Vocabulaire

- Éviter autant que possible le jargon juridique
- Éviter les archaïsmes comme « ledit », « ladite », « auxdits » et « susdit(e) »
- Utiliser des mots courants et des expressions vulgarisées
- Ajouter plus de mots dans le lexique afin de définir:
  - les concepts juridiques utilisés
  - les mots qui ont plusieurs sens, comme un sens courant et un sens juridique
  - les mots inconnus du « lecteur moyen »
  
- Utiliser des exemples « parlants »
- Éviter les formulations générales ou imprécises
- Éviter les formules impersonnelles ou lourdes comme « il est précisé que », « étant précisé que » et « en vue de »

---

<sup>38</sup> De nombreux organismes rapportent que la rédaction en langage simple a été bénéfique. Par exemple, la journaliste Cheryl Stephens dans un article intitulé « Why use plain language in the legal profession? » rapporte que la compagnie d'assurance Royale du Canada a vu ses ventes augmenter de 38 % (de 59 millions à 79 millions) lorsque cette dernière a rédigé ses polices d'assurance habitation en langage simple. (source : News about Plain Language, #19, 1996, <http://www.plainlanguagenetwork.org/Rapport/rap19.html>, page consultée le 29/3/2006); Autres sites intéressants: <http://www.plainlanguagenetwork.org/literacy/CostSavings.html>; Plain Language Australia, *Benefits of Plain Language*, URL: <http://www.plainlanguageaustralia.com/benefits.html> (page consultée le 29/3/2006); Clear Language And Design, *Clear Language and Cost Savings*, <http://www.eastendliteracy.on.ca/clearlanguageanddesign/facts/facts5.htm>;



### **Syntaxe**

- Utiliser de préférence la forme active
- Éviter autant que possible d'utiliser le participe présent (utiliser plutôt l'indicatif présent)
- Éviter autant que possible d'utiliser des propositions subordonnées ou conditionnelles
- Utiliser des phrases courtes (entre 15 et 20 mots)

### **Présentation**

- Présenter la police d'assurance sous forme de livret avec une table des matières
- Lorsque le texte fait référence à d'autres sections du texte, préciser l'endroit où on peut les repérer (par exemple, par un numéro d'article). On pourrait aussi mettre le titre de la section à laquelle on réfère le lecteur en italique
- Aérer le texte et rédiger la police avec des caractères plus gros
- Aligner le texte à gauche (sans le justifier à droite)
- Ajouter au début de la police un résumé qui décrit simplement la couverture offerte et qui comporte des illustrations

### **Comité de rédaction**

Inviter un expert de la rédaction en langage simple, par exemple un linguiste, à se joindre au comité de rédaction. Cet expert aurait pour rôle de simplifier le texte, alors que le juriste veillerait à son exactitude au plan juridique.

---

## BIBLIOGRAPHIE

---

### Monographies et périodiques

- ASSOCIATION DU BARREAU CANADIEN ET ASSOCIATION DES BANQUIERS CANADIENS, *Mort au Charabia ! Rapport du comité mixte sur la lisibilité juridique*, septembre 1990 ;
- FERNBACH, NICOLE, *La lisibilité dans la rédaction juridique au Québec*, Ottawa, Centre canadien d'information juridique, 1990 ;
- ZACHARIA, M., *Le petit Retz de l'expression écrite : De la rhétorique à la lisibilité*, Paris, Retz, 1987, cité dans FERNBACH, NICOLE, *La lisibilité dans la rédaction juridique au Québec*, Ottawa, Centre canadien d'information juridique, 1990 ;

### Documents divers

- ACEF-CENTRE, *La compréhension des contrats bancaires et les droits des consommateurs*, 31 mars 1993;
- BUREAU D'ASSURANCE DU CANADA, *Code of Consumer Rights and Responsibilities*, [En ligne], adresse URL : [http://www.ibc.ca/pdf/files/publications/disclosure/code\\_consumer\\_rights\\_responsibilities.pdf](http://www.ibc.ca/pdf/files/publications/disclosure/code_consumer_rights_responsibilities.pdf) (page consultée le 16/2/2006);
- GROUPE DE TRAVAIL SUR L'AVENIR DU SECTEUR DES SERVICES FINANCIERS CANADIEN, *Rapport du groupe de travail - Changement, défis et possibilités*, septembre 1998 ;
- INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC, *La Littératie au Québec en 2003 : faits saillants - Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes (EIACA), 2003*, p. 6, [En ligne], adresse URL : [www.stat.gouv.qc.ca/publications/sante/pdf2005/fs\\_Eiaca2003.pdf](http://www.stat.gouv.qc.ca/publications/sante/pdf2005/fs_Eiaca2003.pdf) (page consultée le 17/2/2006) ;
- OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE, *Grand dictionnaire terminologique*, [En ligne], adresse URL : [http://www.granddictionnaire.com/fs\\_global\\_01.htm](http://www.granddictionnaire.com/fs_global_01.htm);
- OPTION CONSOMMATEURS, *Écrivez clairement et simplement, Pour être lu et compris – Guide pour les rédacteurs en entreprise*<sup>39</sup>, [En ligne], adresse URL : [http://www.option-consommateurs.org/dc\\_pdf/pdf/alpha\\_oc0211.pdf](http://www.option-consommateurs.org/dc_pdf/pdf/alpha_oc0211.pdf);
- OPTION CONSOMMATEURS, *La participation des entreprises de services d'utilité publique à l'alphabétisation – Rapport final*, premier volet, août 2001;
- OPTION CONSOMMATEURS, *La participation des entreprises de services d'utilité publique à l'alphabétisation (deuxième volet)*, novembre 2002 ;

---

<sup>39</sup> Ce guide peut être consulté sur le site d'Option consommateurs : [http://www.option-consommateurs.org/dc\\_pdf/pdf/alpha\\_oc0211.pdf](http://www.option-consommateurs.org/dc_pdf/pdf/alpha_oc0211.pdf).

- OPTION CONSOMMATEURS, *Existe-t-il un problème d'accessibilité à l'assurance habitation dans certains quartiers urbains de Halifax, Calgary et Montréal ?*, juin 2002 ;
- OPTION CONSOMMATEURS, *L'accès aux services financiers et les personnes analphabètes*, 1999 ;
- STATISTIQUE CANADA ET ORGANISATION DE COOPÉRATION ET DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUES (OCDE), *Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes*, Le Quotidien - Le mercredi 9 novembre 2005, [En ligne], adresse URL: <http://www.statcan.ca/Daily/Francais/051109/q051109a.htm> (Page consultée le 9/2/2006);
- STATISTIQUE CANADA ET ORGANISATION DE COOPÉRATION ET DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUES (OCDE), *Apprentissage et réussite - Premiers résultats de l'enquête sur la littératie et les compétences des adultes*, Ottawa Paris, 2005, [En ligne], adresse URL: <http://www.statcan.ca:8096/bsolc/francais/bsolc?catno=89-552-MIF2005013> (Page consultée le 9/2/2006) ;

#### **Autres sites Web cités et consultés**

- BUREAU D'ASSURANCE DU CANADA : <http://www.ibc.ca/francais/index.asp>



---

## ANNEXES

---

### I. GROUPE DE DISCUSSION – QUESTIONNAIRE DES PARTICIPANTS

#### PROFIL DES PARTICIPANTS

1) Sexe ?

- Homme
- Femme

2) Quel est votre **âge** ? \_\_\_\_\_ ans

3) Quelle est votre **langue** maternelle ?

- Français
- Anglais
- Autre. Précisez :

\_\_\_\_\_

4) Quel niveau de **scolarité** avez-vous complété ?

- Primaire
- Secondaire
- Collégial
- Universitaire – niveau baccalauréat
- Universitaire – études supérieures
- Autre(s). Précisez :

\_\_\_\_\_

5) Dans quel domaine travaillez-vous (s'il y a lieu) ?

\_\_\_\_\_

6) Cochez les **publications** que vous avez l'habitude de **lire** ?

- Revues.  
Précisez \_\_\_\_\_
- Journaux.  
Précisez \_\_\_\_\_
- Romans
- Ouvrages techniques
- Autres.  
Précisez \_\_\_\_\_

7) Évaluez approximativement le **temps** que vous consacrez à la **lecture** à chaque **semaine** ? \_\_\_\_\_ heures / semaine.

## VOTRE EXPÉRIENCE DE CONSOMMATEUR D'ASSURANCE

8) Avez-vous une police d'assurance habitation ?

- Oui
- Non

9) Si oui. S'agit-il d'une police d'assurance

- Locataire
- Propriétaire

10) Quel **type** de police avez-vous présentement ?

- De base
- Étendue
- Tout risque
- Ne sais pas

11) Depuis **combien** de **temps** avez-vous une police d'assurance? \_\_\_\_\_

12) Avez-vous déjà **lu** votre police d'assurance habitation *en entier* ?

- Oui
- Non

13) Avez-vous déjà *essayé* de lire votre police d'assurance et *arrêté* en cours de route ? Expliquez pourquoi ?

---

---

---

14) Avez-vous déjà fait une **réclamation** auprès de votre assureur ?

- Oui
- Non

**QUE SIGNIFIE SELON VOUS LES TERMES SUIVANTS ?**

15) Demande d'indemnité

---

---

---

16) Franchise

---

---

---

17) Prime

---

---

---

18) Avenant

---

---

---

19) Valeur à neuf

---

---

---

20) Valeur au jour du sinistre

---

---

---

## II. PROFIL DES PARTICIPANTS – DONNÉES DÉTAILLÉES

### 1. Sexe ?

Cinq femmes et quatre hommes ont participé au groupe de discussion.

### 2. Âge ?

L'âge moyen des participants était de 38 ans

| Répartition des participants en fonction de l'âge |                        |
|---|------------------------|
| Âge   | Nombre de participants |
| 20 – 29 ans                                       | 3 personnes            |
| 30 – 39 ans                                       | 2 personnes            |
| 40 – 49 ans                                       | 2 personnes            |
| 50 – 59 ans                                       | 2 personnes            |

### 2) Langue maternelle ?

Le français était la langue maternelle de tous les participants sauf un.

### 3) Niveau de **scolarité** complété ?

Les participants ont complété une scolarité allant du niveau secondaire au niveau universitaire (baccalauréat). La répartition s'est faite également entre ces différents niveaux<sup>40</sup>.

| Niveau de scolarité                 | Répartition |
|-------------------------------------|-------------|
| Secondaire                          | 3 personnes |
| Diplôme d'études professionnelles   | 2 personnes |
| Collégial                           | 2 personnes |
| Universitaire – niveau baccalauréat | 2 personnes |

<sup>40</sup> Selon les données du recensement de 2001, la répartition de la population québécoise selon le niveau de scolarité est la suivante : 31,7 % a complété des études à un niveau inférieur au certificat d'études secondaires, 25,8% a complété un certificat d'études secondaire, 10,8% a complété un certificat ou diplôme d'une école de métiers, 14,5 % a complété un certificat ou diplôme collégial et 17,2 % a complété un certificat, diplôme ou grade universitaire. Source : Institut de la statistique, *Répartition de la population de 15 ans et plus selon le niveau de scolarité, le sexe et le groupe d'âge, Québec, 2001*, [En ligne], adresse URL: [http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/education/etat\\_scolr/\(4\)gr\\_age\\_scol\\_qc.htm](http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/education/etat_scolr/(4)gr_age_scol_qc.htm) (page consultée le 29/3/2006).



### 5) **Domaine de travail ?**

Les participants travaillaient dans des domaines très variés (service à la clientèle, milieu scolaire, garde d'enfants, soins animaliers et l'un d'eux était en train de démarrer son entreprise).

### 6) **Publications lues?**

Les participants ont indiqué qu'ils lisaient diverses publications.

| <b>Type de publication</b> | <b>Répartition</b> |
|----------------------------|--------------------|
| Revue                      | 6 personnes        |
| Journaux                   | 9 personnes        |
| Romans                     | 5 personnes        |
| Ouvrages techniques        | 1 personne         |
| Autre(s) : Internet        | 2 personnes        |

### 7) **Temps consacré à la lecture à chaque semaine ?**

Le nombre d'heures hebdomadaires consacrées à la lecture variait énormément d'un participant à l'autre, soit entre une heure et vingt heures par semaine<sup>41</sup>.

| <b>Nombre d'heures de lecture par semaine</b> | <b>Répartition</b> |
|---|--------------------|
| Moins de 5 heures                             | 5 personnes        |
| 5-9 heures                                    | 2 personnes        |
| 10 – 15 heures                                | 1 personne         |
| 15 heures et plus                             | 1 personne         |

## VOTRE EXPÉRIENCE DE CONSOMMATEUR D'ASSURANCE

### 8) **Qui a souscrit une police d'assurance habitation ?**

Tous les participants ont affirmé qu'ils possédaient une assurance habitation.

---

<sup>41</sup> Selon les plus récentes données, les Québécois (selon leur groupe d'âge) consacraient en moyenne à chaque jour, entre 1h04 min à 1h41min à la lecture, soit de 7h28 à 10h07min par semaine. Source : Institut de la statistique du Québec, *Durée moyenne par participant du temps consacré à certaines activités culturelles selon le groupe d'âge, population de 15 ans et plus, Québec, 1986, 1992 et 1998*, [En ligne], adresse URL : [http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/culture\\_comnc/emploi\\_temps/emploi\\_du\\_temps\\_5.htm](http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/culture_comnc/emploi_temps/emploi_du_temps_5.htm) (page consultée le 29/3/2006).

9) Assurance **locataire ou propriétaire** ?

Huit participants possédaient une assurance locataire et un, une assurance propriétaire.

10) **Type** de police d'assurance souscrite ?

Sept participants connaissaient le type de leur police d'assurance habitation.

| Type de police | Répartition |
|----------------|-------------|
| De base        | 4 personnes |
| Étendue        | -           |
| Tout risque    | 3 personnes |
| Ne sais pas    | 2 personnes |

11) **Durée** de détention d'une police d'assurance?

Les participants détenaient une police d'assurance depuis 8,2 ans en moyenne. La plus récente police d'assurance avait été souscrite 1 mois avant la participation au groupe de discussion.

12) Participants ayant **lu leur police** d'assurance habitation *en entier* ?

Seulement deux participants ont indiqué qu'ils avaient lu leur police d'assurance en entier. Cependant, l'un d'eux a précisé lors du groupe de discussion, qu'il n'y avait rien compris.

13) Participants ayant **essayé de lire** leur police d'assurance et **arrêté** en cours de route ? Expliquez pourquoi ?

Quatre participants ont indiqué qu'ils avaient tenté de lire leur police d'assurance.

Parmi ceux-ci, deux avaient complété un cours universitaire.

Ces participants ont indiqué qu'ils avaient interrompu leur lecture :

- «parce je ne comprenais pas certaines clauses de la police».
- «parce que les explications sont trop longues ».

Le troisième participant a indiqué qu'il avait interrompu sa lecture par ce que sa police était écrite avec des caractères «presque illisibles».

Le quatrième participant a précisé qu'il n'a lu que quelques sections de sa police.

14) Avez-vous déjà fait une **réclamation** auprès de votre assureur ?

Tous les participants ont mentionné qu'ils n'avaient jamais fait de réclamation auprès de leur assureur.

### III. GROUPE DE DISCUSSION – GUIDE DES PARTICIPANTS

#### QUESTION 1 :

## PROPRIÉTAIRE OCCUPANT FORMULE DE BASE

#### Objet du contrat

Par ce contrat et moyennant le paiement de la prime, nous vous couvrons contre les risques spécifiés ci-après et auxquels vous êtes généralement exposé en tant que propriétaire occupant de votre habitation.

#### AVERTISSEMENT

**Ce contrat comporte certaines conditions, exclusions, limitations et restrictions. Lisez-le avec attention.**

#### Sommaire du contrat

##### Première partie : Assurance de biens

Cette partie couvre votre bâtiment d'habitation, vos dépendances et vos biens meubles. Elle couvre également les frais de subsistance supplémentaires ou la valeur locative de votre habitation et des logements qui en font partie, en cas de sinistre couvert les rendant inhabitables.

##### Deuxième partie : Assurance de responsabilité

Cette partie vous couvre contre les réclamations que des tiers pourraient vous présenter en raison de dommages corporels ou matériels involontairement causés, et découlant des activités de votre vie privée ou des lieux assurés. Elle couvre également le remboursement volontaire des frais médicaux et d'obsèques et le règlement volontaire des dommages matériels..

## DÉFINITIONS

### QUESTION 2 :

#### PREMIÈRE PARTIE – ASSURANCE DE BIENS

Dans le texte qui suit, « vous » désigne l'**Assuré** et « nous » désigne l'Assureur; par ailleurs, pour l'application de la présente partie, les termes définis ci-dessous sont en caractères gras dans le texte :

(...)

- **Assuré**, l'Assuré désigné aux Conditions particulières et :

- pourvu qu'ils vivent sous son toit :
  - son conjoint;
  - les membres de sa famille;
  - les membres de la famille de son conjoint;
  - les personnes âgées de moins de 18 ans *sous sa garde* ou à celle des autres personnes ci-dessus;
  - les personnes âgées de plus de 18 ans *sous sa garde légale* ou à celle des autres personnes ci-dessus, si mentionné aux Conditions particulières;

### QUESTION 3 :

#### LES GARANTIES PRÉVUES DANS VOTRE CONTRAT

(...)

##### Garantie E – Responsabilité Civile

Le montant stipulé pour la garantie E constitue le maximum que nous paierons par **sinistre**, exception faite des frais visés aux garanties subsidiaires, pour l'ensemble des conséquences pécuniaires des responsabilités ci-dessous. En outre, la garantie se limite aux dommages compensatoires. Par conséquent, NOUS NE COUVRONS PAS les sommes qui ne sont pas de nature purement compensatoires, tels les amendes, les pénalités et les dommages punitifs ou exemplaires.

##### Responsabilité Civile de la vie privée

1. NOUS COUVRONS les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant vous incomber en raison de **dommages corporels**, de **dommages matériels**, ou de privation de jouissance, involontairement causés à autrui du fait :
  - a. de toute activité de votre vie privée, partout dans le monde. Toutefois si le bâtiment d'habitation désigné aux Conditions particulières ne vous sert pas d'habitation principale, la garantie se limite uniquement à la propriété, à l'entretien ou à l'usage des lieux désignés aux Conditions particulières;
  - b. des **lieux assurés**, y compris la responsabilité de tiers assumée par vous par contrat écrit et se rattachant auxdits lieux, sauf en ce qui concerne la responsabilité découlant de tout contrat passé entre vous et une compagnie de chemin de fer.

#### **QUESTION 4 :**

##### **« LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES**

Outre les exclusions indiquées ailleurs dans le présent contrat, NOUS NE COUVRONS PAS :  
(...)

7. Les dommages causés aux biens meubles au cours d'une opération effectuée sur eux, notamment les travaux entraînant l'application de la chaleur. Demeurent toutefois couverts les dommages occasionnés par un risque couvert, à d'autres biens par voie de conséquence. »

#### **QUESTION 5 :**

##### **Version A**

##### **Garantie A – Bâtiment d'habitation**

NOUS COUVRONS :

1. Votre maison elle-même, les annexes qui y sont contiguës, c'est-à-dire en contact avec elle, et, à condition qu'ils soient sur les lieux assurés :
  - a. le matériel extérieur installé en permanence;
  - b. les abris de voitures une fois assemblés.

##### **Version B**

##### **Garantie A – Bâtiment d'habitation**

NOUS COUVRONS:

1. Votre bâtiment d'habitation et les annexes qui sont en contact avec lui et, à condition qu'ils soient sur les lieux assurés;
  - a. les installations extérieures permanentes;
  - b. les installations extérieures temporaires, assemblées ou non notamment, les gloriettes et les abris d'auto.

**QUESTION 6 :**

Que pourraient faire les assureurs afin de vous encourager à lire votre police d'assurance ?

**QUESTION 7 (FACULTATIVE) :**

**Limitations particulières**

LES SOMMES CI-DESSOUS CONSTITUENT LE MAXIMUM QUE NOUS PAIERONS PAR **SINISTRE** POUR L'ENSEMBLE DES BIENS FAISANT PARTIE D'UNE CATÉGORIE DONNÉE :

1. Quel que soit le risque couvert à l'origine du sinistre :
    - a. les valeurs : 1 000 \$;
    - b. les métaux précieux en lingots, les billets de banque et la monnaie, y compris les porte-monnaie électroniques, l'argent de plastique, les certificats cadeaux : 200 \$;
    - c. les tracteurs de jardin et les chasse-neige, leurs accessoires et les remorques d'équipement : 5 000 \$;
- (...)

**QUESTION 8 (FACULTATIVE) : La définition des biens assurés**

|   |
|---|
| <b>VERSION A</b>  |
| <b>Garantie C – Biens meubles (contenu)</b>   |
| NOUS COUVRONS :   |
| 1. Sur les lieux assurés :<br>(...)   |
| d. les biens meubles appartenant à des colocataires désignés aux Conditions particulières ou à des tiers, autres que des locataires de chambres ou des pensionnaires sans lien de parenté avec vous, et se trouvant dans une partie des lieux occupés par vous, si cela vous convient et à condition que les biens en question ne soient couverts par aucune autre assurance. |
| <b>VERSION B</b>  |
| <b>Garantie C – Biens meubles (contenu)</b>   |
| NOUS COUVRONS :   |
| 1. Sur les lieux assurés :<br>(...)   |
| d. si cela vous convient et à condition qu'ils ne soient couverts par aucune autre assurance, les biens des tiers habituels à une habitation qui sont en votre possession et se trouvant dans une partie des lieux occupés par vous;  |

**QUESTION 9 : Garantie complémentaire (facultative)**

**Garanties complémentaires**

A. Sans que les montants de garantie soient pour autant augmentés et sous réserve des limitations et exclusions de cette assurance,

NOUS COUVRONS :

1. Frais de déblaiement

a) Les frais d'enlèvement des déblais provenant de biens assurés endommagés par un sinistre couvert.

b) Les frais d'enlèvement des déblais nécessités par la démolition ou la réparation de biens assurés endommagés par un sinistre couvert.

7. Changement de température

Les dommages occasionnés au contenu de votre maison par un changement de température résultant de l'endommagement de celle-ci ou de son équipement par un risque couvert.



#### IV. TEST DE LISIBILITÉ DE GUNNING

Vous retrouverez ci-dessous un extrait du guide *Écrivez clairement et simplement, Pour être lu et compris* – Guide pour les rédacteurs en entreprise, page 9.

« Pour faire ce test, prenez un échantillon d'environ 100 mots en évitant l'introduction et la conclusion, car l'information y est plus dense.

**Indice de lisibilité =  $(L + M) \times 0,4$**

L = le nombre moyen de mots par phrase.

Exemple : 129 mots / 7 phrases = 18,43

- Les formes éliées ne sont pas comptées.

Par exemple : *j'ai, qu'il, l'école* ne comptent que pour un mot.

- Les millésimes (1989), les abréviations (etc.), les prix (10 \$), les mots composés (porte-clés) ne comptent que pour un mot.

M = le pourcentage de mots de plus de trois syllabes

Exemple : 9 mots de plus de trois syllabes / 129 mots x 100 = 6,98

- On compte les *e* muets (*école = 3 syllabes, indice = 3 syllabes*).

- Pour certains mots, on trouve des groupes de lettres qui ne comptent que pour une seule syllabe. Par exemple : *lien (une syllabe), soin (une syllabe), alphabétisation (6 syllabes)*.

- La façon de lire les abréviations détermine le nombre de syllabes (*S.V.P. = 3 syllabes, \$ = 2 syllabes*).

Résultat :  $(18,43 + 6,98) \times 0,4 = 10,16$ .

Pour un document destiné au grand public, il faut que la cote soit inférieure à 12, sinon ce dernier sera difficile à comprendre. »

## V. APPLICATION DU TEST DE GUNNING

Nous avons appliqué le test de Gunning à l'article A.3) de la section *Garanties complémentaires* :

« Biens déménagés

À la condition qu'ils ne soient couverts par aucun autre contrat :

- a. les biens meubles sur les lieux d'une habitation située au Canada que vous avez achetée ou louée et qui sera votre nouvelle habitation principale;
- b. les biens meubles au cours de leur transport vers votre nouvelle habitation principale.

Étant précisé que ces biens sont couverts pendant un maximum de 30 jours à compter du moment où vous commencez à les installer et que cette période ne saurait se prolonger au-delà de la durée du présent contrat.

Cependant, la limitation des biens se trouvant hors des lieux assurés ne trouve pas son application. »

|   |                          |
|---|--------------------------|
| L = le nombre moyen de mots par phrase.                       | $L = 102/3 = 34$         |
| M = le pourcentage de mots de plus de trois syllabes.         | $M = 22/102 = 21,57$     |
| <b>Indice de lisibilité = <math>(L + M) \times 0,4</math></b> | $(34+21,57)*0.4 = 22,23$ |