



**Existe-t-il un problème  
d'accessibilité à l'assurance  
habitation dans certains  
quartiers urbains de Halifax,  
Calgary et Montréal ?**

Rédigé par : Stéphanie Poulin

Pour : Bureau de la Consommation, Industrie Canada

Juin 2002

## **Remerciements**

Cette recherche a été coordonnée par Patrick Vanasse, d'Option consommateurs, et réalisée par Stéphanie Poulin, qui en a rédigé le rapport.

Option consommateurs remercie grandement le ministère de l'Industrie du Canada pour son soutien financier à la réalisation de cette recherche. De plus, nous souhaitons remercier Mike Landry de la Police régionale de Halifax, Messieurs Russel Walker et Jim Smith, conseillers municipaux de la Municipalité régionale de Halifax pour leur aide précieuse dans la préparation de notre enquête. Finalement, un merci tout spécial à Madame Wilma Enyang Endamne pour son aide dans l'exécution de notre enquête.

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

## **Dépôt Légal**

Bibliothèque nationale du Québec  
Bibliothèque nationale du Canada  
ISBN 2-921588-41-2

Option-consommateurs  
2120, rue Sherbrooke est, bur. 604  
Montréal, Qc,  
H2K 1C3  
Téléphone : (514) 598-7288  
Télécopieur : (514) 598-8511  
Adresse électronique : [courriel@option-consommateurs.org](mailto:courriel@option-consommateurs.org)

## Sommaire exécutif

L'accessibilité à l'assurance habitation dans les quartiers de certaines métropoles américaines est un problème qui a fait couler beaucoup d'encre chez nos voisins du Sud. Plusieurs groupes de consommateurs de ce pays ont reproché aux assureurs de faire du *redlining*. À l'origine, ce terme signifiait le refus de desservir certains quartiers centraux des grandes villes. Les dispositions *anti-redlining* adoptées par différents États a eu pour effet d'étendre la signification de ce concept au refus d'émettre ou de renouveler une police d'assurance, ou au fait de la résilier en raison de l'emplacement géographique de l'immeuble.

Afin de mieux comprendre cette problématique, nous avons réalisé une courte recherche documentaire sur le phénomène du *redlining* et les mesures législatives adoptées aux États-Unis pour remédier à la situation. Les études effectuées dans ce pays ont conclu qu'il y aurait une relation entre le revenu et la probabilité d'obtenir et de conserver une assurance habitation. De plus, les communautés défavorisées seraient affectées de façon disproportionnée par certains critères de souscription utilisés par les compagnies d'assurances. Nous remarquons, par ailleurs, que les États-Unis ont développé une approche beaucoup plus interventionniste que le Canada dans le domaine des assurances. Ainsi, certains États ont mis sur pied des programmes de partage de risques (« pool ») qui procurent des protections de base aux consommateurs vivant dans les secteurs urbains où il est difficile de contracter une assurance. De plus, certains États ont obligé les assureurs à divulguer des informations précises sur leurs activités telle que la répartition géographique des polices émises ou leurs critères de souscription.

Notre avons, par ailleurs, effectué une enquête téléphonique auprès d'agents et de courtiers d'assurances de trois villes canadiennes soit Calgary, Halifax et Montréal. Nous voulions vérifier si les compagnies d'assurances refusent d'assurer des consommateurs pour des raisons liées à l'emplacement géographique de leur domicile et s'ils ont mis en place des politiques ou des pratiques qui ont pour effet de rendre peu accessible l'assurance habitation dans les secteurs défavorisés. Notre enquête nous a permis de constater que ce problème ne se pose pas dans les villes de Halifax et Calgary. En effet, aucune compagnie d'assurances a refusé d'assurer notre enquêteur alors qu'il prétendait habiter un quartier économiquement défavorisé. De plus, dans ces villes, les compagnies d'assurances demandent des primes identiques ou similaires dans les

quartiers économiquement défavorisés et dans les quartiers où le niveau de vie est plus élevé. À Montréal, par contre, il existerait des problèmes d'accessibilité à l'assurance. En effet, deux des treize compagnies jointes ont refusé d'assurer le logement situé dans le quartier de Hochelaga-Maisonneuve. De plus, neuf des treize compagnies jointes demandent une prime plus élevée pour assurer un logement situé dans ce secteur. Par ailleurs, la différence de coût entre les primes demandées pour le quartier économiquement défavorisé et le quartier où le niveau de vie est plus élevé est parfois importante. En effet, quatre compagnies exigent entre 30,1 % et 58,1 % de plus pour assurer ce secteur. Enfin, notre enquête nous a permis de constater que certaines compagnies d'assurances utilisent les dossiers de crédit ou les pointages de risque afin de sélectionner leur clientèle lors du processus de souscription, et ce, peu importe où notre enquêteur prétendait habiter.

Ces résultats amènent Option consommateurs à faire les recommandations suivantes :

- 1) Afin de poser un diagnostic plus précis de la problématique entourant l'accès à l'assurance habitation, nous recommandons aux gouvernements de mener ou de soutenir des recherches plus poussées basées sur l'information détenue par les compagnies d'assurances. L'examen des critères de souscription permettrait de déterminer si ceux-ci entraînent une discrimination systémique. Par ailleurs, l'évaluation de la répartition géographique des risques acceptés par les assureurs permettrait de déterminer si certains secteurs sont sous-assurés.
- 2) Afin de mieux évaluer la situation, nous recommandons au gouvernement du Québec d'adopter des mesures législatives qui obligerait les compagnies d'assurances à :
  - dévoiler la répartition géographique des polices souscrites, résiliées, non-renouvelées ou refusées.
  - divulguer les statistiques de pertes pour chaque code postal.
  - rendre publics leurs critères de souscription.
- 3) Nous recommandons aux gouvernements provinciaux, et plus particulièrement au gouvernement du Québec, d'examiner l'opportunité de mettre sur pied un programme d'accès à l'assurance habitation, qui pourrait prendre la forme d'un « pool » de partage de risques.

- 4) Nous recommandons aux gouvernements provinciaux d'adopter des mesures législatives qui obligeraient les assureurs à motiver par écrit leur décision de résilier, de refuser d'émettre ou de renouveler une police.
- 5) Afin de permettre aux consommateurs de mieux comprendre les différents produits d'assurance et de pouvoir les comparer, nous recommandons aux courtiers/agents ainsi qu'aux compagnies d'assurances d'utiliser un vocabulaire normalisé pour désigner les différents produits d'assurance.
- 6) Nous recommandons aux gouvernements fédéral et provinciaux de faire ou de soutenir une étude afin de déterminer quel usage les assureurs font des dossiers de crédit afin de vérifier s'ils les utilisent pour accepter un risque, résilier une police ou déterminer le montant de la prime.

# **TABLE DES MATIERES**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>GLOSSAIRE .....</b>  | <b>9</b>  |
| <b>INTRODUCTION.....</b>  | <b>10</b> |
| <b>1. RECHERCHE DOCUMENTAIRE.....</b>   | <b>12</b> |
| 1.1 LE PROBLEME DE L'ACCESSIBILITE A L'ASSURANCE HABITATION .....                                 | 12        |
| 1.2 L'ENCADREMENT LEGISLATIF DES ASSURANCES AU CANADA.....  | 15        |
| 1.3 L'ENCADREMENT LEGISLATIF DES ASSURANCES AUX ÉTATS-UNIS.....                                   | 17        |
| <i>Fair Plan</i> .....  | 17        |
| <i>Interdiction du Redlining</i> .....  | 18        |
| <i>Problème des immeubles âgées</i> .....   | 19        |
| <i>Obligation de rendre compte</i> .....  | 19        |
| <b>2. METHODOLOGIE.....</b>   | <b>20</b> |
| 2.1 DESCRIPTION DES SECTEURS SELECTIONNES DANS CHAQUE VILLE .....                                 | 22        |
| 2.1.1 VILLE DE MONTREAL .....   | 22        |
| 2.1.2 VILLE DE HALIFAX .....  | 23        |
| 2.1.3 VILLE DE CALGARY .....  | 24        |
| <b>3. RESULTATS .....</b>   | <b>25</b> |
| 3.1 VILLE DE MONTREAL .....   | 25        |
| 3.1.1 FAITS SAILLANTS .....   | 25        |
| 3.1.2 RENSEIGNEMENTS GENERAUX .....   | 26        |
| 3.1.3 RESULTATS.....  | 26        |
| <i>Les compagnies ayant refusé d'assurer un consommateur habitant Hochelaga-Maisonneuve</i> ..... | 26        |
| <i>Comparaison des primes demandées pour chacun des quartiers</i> .....                           | 27        |
| 3.1.3.1 PRIMES DEMANDEES PAR PRODUIT ET PAR SECTEUR - RESULTATS DETAILLES .....                   | 28        |
| 3.1.3.1.1 FORMULE « RISQUES SPECIFIES ».....  | 29        |
| <i>Formule « risques spécifiés », protection de 15 000 \$</i> .....                               | 29        |
| <i>Formule « risques spécifiés », protection de 20 000 \$, avec franchise à 500 \$</i> .....      | 30        |
| <i>Formule « risques spécifiés », protection de 20 000 \$, avec franchise à 1000 \$</i> .....     | 32        |
| 3.1.3.1.2 FORMULE « TOUS RISQUES ».....   | 32        |
| <i>Formule « tous risques », protection de 15 000 \$ et 20 000 \$</i> .....                       | 32        |
| 3.1.4 AUTRES RESULTATS.....   | 33        |
| 3.1.4.1 DISPONIBILITE D'UNE ASSURANCE POUR UN COUT DE 350 \$.....                                 | 33        |
| 3.1.4.2 FRANCHISES .....  | 35        |

|           |   |           |
|-----------|---|-----------|
| 3.1.4.3   | ENQUETE DE CREDIT .....   | 36        |
| 3.2       | VILLE DE HALIFAX .....  | 37        |
| 3.2.1     | FAITS SAILLANTS : .....   | 37        |
| 3.2.2     | RENSEIGNEMENTS GENERAUX .....   | 37        |
| 3.2.3     | RESULTATS .....   | 38        |
| 3.2.3.1   | RESULTATS DETAILLES .....   | 39        |
| 3.2.3.1.1 | FORMULES « RISQUES SPECIFIES » .....  | 40        |
| 3.2.3.1.2 | FORMULES « TOUS RISQUES » .....   | 42        |
| 3.3       | VILLE DE CALGARY .....  | 43        |
| 3.3.1     | FAITS SAILLANTS .....   | 43        |
| 3.3.2     | RENSEIGNEMENTS GENERAUX .....   | 43        |
| 3.3.2.1   | RESULTATS .....   | 44        |
| 3.3.2.2   | RESULTATS DETAILLES .....   | 46        |
| 3.3.2.2.1 | FORMULES « RISQUES SPECIFIES » .....  | 47        |
|           | <i>Formule « risques spécifiés », protection de 15 000 \$</i> .....               | 47        |
|           | <i>Formule « risques spécifiés », protection de 20 000 \$</i> .....               | 48        |
|           | <i>Formules « risques spécifiés », protection de 25 000 \$</i> .....              | 49        |
|           | <i>Formules « risques spécifiés », protection de 30 000 \$ et 44 000 \$</i> ..... | 50        |
| 3.3.2.2.2 | FORMULE « TOUS RISQUES » .....  | 51        |
|           | <i>Formules « tous risques », protection de 15 000 \$ &amp; 20 000 \$</i> .....   | 51        |
|           | <i>Formules « tous risques », protection de 25 000 \$</i> .....                   | 52        |
|           | <i>Formule « tous risques », protection de 30 000 \$</i> .....                    | 53        |
| 3.4       | AUTRES RESULTATS .....  | 54        |
|           | <i>Franchise et dossier de crédit:</i> .....                                      | 54        |
| <b>4.</b> | <b>CONCLUSIONS</b> .....  | <b>54</b> |
| 4.1       | L'ENQUETE A HALIFAX, CALGARY ET MONTREAL .....                                    | 54        |
| 4.2       | RESULTATS PARALLELES .....  | 56        |
| 4.2.1     | ENQUETE DE CREDIT .....   | 56        |
| 4.2.1.1   | ENCADREMENT LEGISLATIF EN DROIT CANADIEN .....                                    | 57        |
| 4.2.1.2   | EXPERIENCE AMERICAINE .....   | 58        |
| 4.2.2     | INFORMATION DONNEE SUR LES PRODUITS D'ASSURANCE .....                             | 59        |
| <b>5.</b> | <b>RECOMMANDATIONS</b> .....  | <b>60</b> |
| <b>6.</b> | <b>BIBLIOGRAPHIE</b> .....  | <b>62</b> |
| <b>7.</b> | <b>ANNEXES</b> .....  | <b>66</b> |
| 7.1       | ANNEXE 1 : DISPOSITIONS PERTINENTES DE L'ETAT DU NEW HAMPSHIRE .....              | 66        |

|      |   |    |
|------|---|----|
| 7.2  | ANNEXE 2 : DISPOSITIONS PERTINENTES DE L'ÉTAT DU TEXAS .....            | 67 |
| 7.3  | ANNEXE 3 : DISPOSITIONS PERTINENTES DE L'ÉTAT DU MINNESOTA .....        | 69 |
| 7.4  | ANNEXE 4 : DISPOSITIONS PERTINENTES DE LA CALIFORNIE.....               | 74 |
| 7.5  | ANNEXE 5 : LISTE DES PERSONNES ET ORGANISMES INTERVIEWES.....           | 76 |
| 7.6  | ANNEXE 6 : CARACTERISTIQUES DES IMMEUBLES SELECTIONNES A MONTREAL ..... | 77 |
| 7.7  | ANNEXE 7 : CARACTERISTIQUES DES IMMEUBLES SELECTIONNES A HALIFAX .....  | 78 |
| 7.8  | ANNEXE 8 : CARACTERISTIQUES DES IMMEUBLES SELECTIONNES A CALGARY .....  | 79 |
| 7.9  | ANNEXE 9 : FORMULAIRE D'ENQUETE TELEPHONIQUE.....                       | 80 |
| 7.10 | ANNEXE 10 : DISPOSITIONS PERTINENTES DE L'ÉTAT DE WASHINGTON .....      | 82 |



## **GLOSSAIRE**

Dans les pages qui suivent, nous donnerons aux termes indiqués ci-dessous les sens suivants :

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| « Consommateur »              | personne physique qui s'est procurée ou tente de se procurer une police d'assurance habitation.  |
| « Critères de souscription »  | divers facteurs considérés par l'assureur afin de prendre une décision concernant l'acceptation d'un risque et l'évaluation de la prime.   |
| « Discrimination »            | distinction qui défavorise une personne ou un groupe de personnes.   |
| « Franchise »                 | partie du coût des dommages (somme fixe ou pourcentage) que l'assuré conserve à sa charge dans le règlement d'un sinistre.   |
| « Formule risques spécifiés » | formule d'assurance offrant une couverture contre un nombre limité de risques prévu dans le contrat.   |
| « Formule tous risques »      | formule d'assurance offrant une couverture plus étendue que les autres contre les pertes ou les dommages provoqués par toutes causes fortuites, à l'exception de celles expressément exclues dans le contrat.                              |
| « Police »                    | document écrit, signé par l'assureur et le souscripteur, qui atteste l'existence d'un contrat d'assurance et qui en énonce les stipulations et les conditions.   |
| « Prime »                     | montant d'argent que l'assuré paye à l'assureur pour une protection financière contre des risques précis pour une période de temps préétablie.   |
| « Protection »                | garantie procurée par une assurance contre la survenance d'un risque.  |
| « Souscription »              | processus d'évaluation des risques proposés à l'assureur par lequel, d'une part, l'assureur sélectionne ceux qu'il accepte de prendre en charge et, d'autre part, où il détermine les conditions auxquelles les garanties seront offertes. |

(Office de la langue française, 2002 ; Bureau d'assurance du Canada, 2002 )

## INTRODUCTION

"Insurance is essential to revitalize our cities .... without insurance, banks and other financial institutions will not –and cannot- make loans. New housing cannot be repaired (...) Efforts to rebuild our nation's inner cities cannot move forward. Communities without insurance are communities without hope." President's National Advisory Panel on Insurance in Riot Affected Areas” (Squires, 1997).

L’accessibilité à l’assurance habitation est une question importante. Certains soulignent qu’elle est essentielle à la revitalisation des villes et vont jusqu’à dire qu’une communauté sans assurance est une communauté sans espoir. Chose certaine, l’assurance répond à un besoin de sécurité. Elle représente un moyen de se prémunir contre les événements imprévisibles de la vie. Pour le consommateur qui n’a pas l’épargne suffisante pour remplacer les biens perdus, elle peut lui éviter un appauvrissement aux conséquences catastrophiques.

Or, selon une étude américaine, il y aurait une relation entre le revenu et la probabilité d’obtenir une assurance habitation (LSAP, 2000). Selon un sondage effectué pour le Groupe de travail sur l’avenir du secteur des services financiers canadiens, 17 % de Canadiens à faibles revenus n’ont aucune assurance alors que seule une minorité d’entre eux possèdent une assurance-vie, une assurance habitation ou une assurance-maladie (Ekos, 1998). Un sondage mené en 2000 par le Bureau des assurances du Canada (BAC) auprès de 1000 québécois révèle, par ailleurs, que 24 % des locataires ne sont pas assurés. Certains d’entre eux n’auraient pas d’assurance habitation en raison, notamment, du coût des primes (Gagnon, 2000).

Les avis sont partagés quant à la cause de ce phénomène. Les assureurs l’attribuent souvent à deux facteurs: la situation socioéconomique des consommateurs à faibles revenus qui éprouvent de la difficulté à payer une assurance et le taux de criminalité de certains secteurs défavorisés, qui a pour effet d’augmenter le risque et par le fait même le montant des primes. De leur côté, des groupes de consommateurs estiment que certaines pratiques des assureurs feraient partie du

problème. Parmi celles-ci, on retrouve notamment le *redlining*, c'est-à-dire le refus d'assurer un consommateur en raison de l'emplacement géographique de l'immeuble à assurer<sup>1</sup>.

Notre étude a pour objectif de vérifier s'il existe un problème d'accessibilité à l'assurance habitation dans des quartiers défavorisés de trois villes canadiennes: Calgary, Halifax et Montréal. Nous voulons savoir si les compagnies d'assurances (1) refusent d'assurer des consommateurs pour un motif relié à leur quartier et (2) ont mis en place des politiques ou des pratiques qui ont pour effet de limiter l'accès à l'assurance habitation des consommateurs vivant dans ces secteurs.

Notre recherche comporte deux volets: la réalisation d'une recherche documentaire sur le phénomène du *redlining* et la législation touchant cette problématique et la réalisation d'une enquête téléphonique auprès d'agents et de courtiers d'assurance afin d'évaluer leurs pratiques et d'obtenir une "soumission" (i.e. le coût de la prime) pour une police d'assurance de base. Comme nous le décrirons en détail dans la section 2, pour les fins de l'enquête téléphonique que nous avons réalisée entre les mois de février et avril 2002, nous avons sélectionné dans chacune des villes un quartier défavorisé ainsi qu'un quartier au niveau de vie plus élevé. Nous avons choisi dans chacun d'entre eux un immeuble présentant des caractéristiques similaires. C'est sur la base de l'adresse de chacun de ces immeubles que notre enquêteur a ensuite mené l'enquête téléphonique.

À la suite de cette recherche, nous tirerons les conclusions de l'enquête et nous ferons les recommandations nécessaires afin d'améliorer l'accès à l'assurance habitation.

---

<sup>1</sup> Pour plus d'information sur la signification du terme *redlining* voir section 1.1.

# 1. RECHERCHE DOCUMENTAIRE

## 1.1 LE PROBLÈME DE L'ACCESSIBILITÉ À L'ASSURANCE HABITATION

L'accessibilité à l'assurance habitation et le *redlining* sont des sujets qui ont fait couler beaucoup d'encre aux États-Unis. À l'origine, le terme *redlining* faisait référence aux pratiques de fournisseurs de services (comme les banques, agents immobiliers, assureurs) qui encadraient en rouge les quartiers centraux d'une ville qu'ils refusaient de desservir. Les lois adoptées afin de pallier aux problèmes de discrimination subis par la population afro-américaine ont cependant eu pour effet d'étendre la signification de ce terme aux pratiques (de locateurs ou d'assureurs notamment) qui, volontairement ou involontairement, ont un effet discriminatoire<sup>2</sup>. De nos jours, compte tenu des nombreuses interventions législatives des divers États américains, ce concept est souvent défini comme le refus d'émettre, de renouveler ou le fait de résilier une police d'assurance en raison de l'emplacement géographique de l'immeuble. Certaines lois visent aussi les limitations aux montants, l'étendue de la protection, de même que le fait d'exiger un taux différent en raison de la situation géographique de la propriété<sup>3</sup>.

Aux États-Unis, l'accessibilité à l'assurance habitation a fait l'objet de plusieurs études. Nous avons choisi de rapporter les résultats de deux recherches qui analysent la problématique de l'accessibilité à l'assurance habitation à partir des données fournies par les compagnies d'assurances, ainsi que quelques commentaires formulés par des critiques de l'industrie.

La première étude a été effectuée par le *Legal Services Advocay Project* (LSAP) en octobre 2000. Cette étude avait pour but d'analyser le nombre de polices souscrites, résiliées et non-renouvelées, ainsi que le nombre de demandes d'assurance refusées par les compagnies

---

<sup>2</sup> Selon Dane (1997), il y aurait par ailleurs un fort consensus au niveau des Cours fédérales américaines à l'effet que la *Fair Housing Act*, 42 USC (§100.70 et § 3601 et ss.) interdise tant les pratiques intentionnellement discriminatoires que celles qui ont un effet préjudiciable (« disparate impact ») sur les groupes protégés par la Loi. Celle-ci interdit toute discrimination en fonction notamment de la race, de la couleur de peau, de la religion ou de l'origine ethnique dans les domaines de la vente, de la location des maisons ainsi que dans les services qui y sont reliés (incluant les assurances).

d'assurances dans les 42 codes postaux des trois plus grandes villes du Minnesota<sup>4</sup>. À la suite de l'analyse des données, le LSAP fait plusieurs constats. D'abord, il conclut qu'il semble y avoir une relation entre le revenu et la probabilité d'obtenir ou de conserver une assurance habitation. En effet, les données analysées démontrent que les personnes vivant dans les secteurs les plus pauvres auraient deux fois plus de chances de voir leur demande d'assurance refusée ou résiliée. Le LSAP note aussi que les compagnies détenant les plus grandes parts du marché ont moins tendance à assurer les secteurs à faibles revenus. Le LSAP conclut que des recherches additionnelles seraient nécessaires afin de pouvoir se prononcer sur les causes de ces résultats (LSAP, 2000).

Enfin, l'*Office of the Public Insurance Counsel* (OPIC) (une agence gouvernementale indépendante qui a pour mandat de représenter les intérêts des consommateurs texans) a effectué une analyse des critères de souscription employés par les assureurs de cet État. L'une des conclusions de l'OPIC est que les communautés défavorisées sont affectées de façon disproportionnée par certains critères. À ce sujet, elle précise que certains critères semblent être formulés afin d'exclure les immeubles âgés ou ayant une valeur marchande peu élevée typiques aux secteurs économiquement défavorisés. Dans un autre ordre d'idée, l'OPIC reproche aux assureurs de formuler les critères limitant les protections dans les secteurs à haut taux de criminalité (souvent des secteurs défavorisés) de façon vague. Elle souligne que ces formulations encouragent les agents/courtiers à se fier à des idées préconçues plutôt qu'à des normes objectives, comme un taux de criminalité reconnu (OPIC, 1994).

À la suite de cette étude, certains critiques de l'industrie des assurances (qui se préoccupent plus particulièrement de l'accessibilité à l'assurance des populations afro-américaines) ont souligné que ces critères de souscription peuvent avoir le même effet qu'une ligne rouge dessinée autour d'un secteur (Powers et Squires, 1997). De plus, ils reprochent aux compagnies d'assurances d'avoir certains critères qui ont un effet discriminatoire (*adverse impact*) important sur les personnes protégées par le *Fair Housing Act*<sup>5</sup> qui se repercute sur la disponibilité de l'assurance

---

<sup>3</sup> Nous traiterons plus en détail des différentes mesures législatives adoptées par certains États américains à la section 1.3.

<sup>4</sup> Les compagnies d'assurances faisant affaires dans le Minnesota ont l'obligation de remettre un rapport annuel contenant ces données au département du Commerce du Minnesota (Minn. Stat. § 65A.28).

<sup>5</sup> A ce sujet voir note de bas de page no 2 .

de même que sur son prix. Ils soulignent que les barrières à l'accessibilité peuvent prendre plusieurs formes: le refus d'assurer, une diminution de la variété des produits offerts aux consommateurs, l'impossibilité d'obtenir une prime d'assurance à un coût abordable, ou des conditions qui rendent la protection accordée plus onéreuse pour le consommateur, comme l'imposition d'une franchise plus élevée ou une limite au montant de protection garantie (Powers, 1997).

Il est intéressant de noter que ces critiques remettent en question l'utilisation d'autres critères de souscription. Ils considèrent que l'industrie utilise des critères subjectifs qui ne semblent pas reliés aux risques couverts, par exemple l'occupation du consommateur (i.e. son emploi ou le fait de ne pas en avoir), son style de vie, ainsi que son dossier de crédit (Squires, 1997; OPIC, 1994).

Peu d'études concernant la problématique de l'accessibilité à l'assurance habitation ont été réalisées au Canada. Il faut toutefois mentionner l'existence de deux études québécoises. En 1997, la Chaire en assurance l'Industrielle-Alliance et l'École d'actuariat de l'Université Laval ont réalisé une recherche sur ce phénomène par le biais d'un sondage effectué auprès de consommateurs vivant dans quatre villes québécoises (Québec, Trois-Rivières, Sherbrooke et Chicoutimi). Compte tenu du petit nombre de consommateurs (6/1520) qui se sont vus refuser une assurance en raison de leur quartier, cette étude conclut à l'absence de problème systématique d'accès au marché. Toutefois, l'étude constate que le pourcentage de locataires assurés est plus faible dans certains quartiers centraux et que des locataires n'ont pas souscrit à une assurance en raison du coût trop élevé. Lors de cette étude, les auteurs ont aussi interrogé des assureurs et des courtiers afin de recueillir leurs commentaires sur la problématique de l'accessibilité. Fait intéressant, les courtiers et les assureurs pensent que les consommateurs et les compagnies d'assurances sont tous deux responsables de ce problème. Lorsqu'interrogés sur la part de responsabilité de l'industrie dans ce problème, 66 % des courtiers croient qu'une partie du problème vient du fait que les assureurs discriminent les quartiers centraux et respecteraient des quotas. Quatre-vingt-cinq pourcent (85 %) des assureurs pensent que la tarification et les quotas peuvent être perçus comme des causes du problème. Enfin, les auteurs rapportent qu'une des solutions favorisées par la majorité des gens de l'industrie, advenant le cas où un problème d'accessibilité existerait, serait l'instauration d'un programme de partage de risque (pool) où les

assurés seraient obligatoirement acceptés s'ils rencontrent des exigences minimales (Gendron et Marceau, 1999).

En 1995 le Bureau d'animation et d'information logement du Québec métropolitain (BAIL) a réalisé une étude qui conclut à l'existence de problèmes de discrimination dans le quartier Saint-Roch de la ville de Québec. Celle-ci constate que 38,4 % (1390) des ménages locataires ne sont pas assurés. De ce nombre, 11 % auraient essuyé au moins un refus de la part des assureurs parce que ces derniers considéraient que St-Roch était un quartier à risque élevé (en raison du taux élevé d'incendies, de vols etc.) et 25 % n'auraient pas souscrit à une assurance parce que les primes sont trop élevées. Cette étude conclut, par ailleurs, que les assureurs et les courtiers interrogés méconnaissent les risques réels que présentent ce quartier et les améliorations qui ont été apportées au cours des années (BAIL et CRÉEQ, 1995).

## **1.2 L'ENCADREMENT LÉGISLATIF DES ASSURANCES AU CANADA**

Au Canada, les gouvernements fédéral et provinciaux encadrent l'industrie des assurances en fonction de leur champ de compétence respectif. Ainsi, chacun ont mis en place des systèmes de supervision de la solvabilité des compagnies d'assurances. L'encadrement du contrat d'assurance, les litiges concernant les polices, les pratiques commerciales relèvent, pour leur part, de la compétence des provinces.

Le Bureau du surintendant des institutions financières régit et surveille les sociétés d'assurances fédérales, c'est-à-dire les sociétés établies ou autorisées à offrir des services en vertu de la *Loi sur les sociétés d'assurances*<sup>6</sup> afin qu'elles demeurent solvables et se conforment à cette Loi.

Chaque province a mis en place un système similaire pour les compagnies incorporées en vertu de leurs lois ou qui exercent leurs activités sur leur territoire. Au Québec, l'Inspecteur général des institutions financières exerce cette activité en vertu de la *Loi sur les assurances*<sup>7</sup>. La division des

---

<sup>6</sup> S.C. 1991, c. 47.

<sup>7</sup> L.R.Q., c. A-32.

assurances du ministère des Finances joue ce rôle en Alberta<sup>8</sup>, alors que c'est le Surintendant des assurances qui assure cette responsabilité en Nouvelle-Écosse<sup>9</sup>.

Les lois sur les assurances adoptées par l'Alberta et la Nouvelle-Écosse couvrent un très large éventail de sujets. On y retrouve notamment les règles concernant le permis d'exercice des compagnies d'assurances, la conduite des agents et courtiers, de même que la forme ou le contenu des contrats d'assurance (Brown, 1997).

En raison de sa tradition juridique, le Québec encadre le domaine des assurances d'une façon quelque peu différente des autres provinces. Cependant, la plupart des dispositions adoptées sont similaires. Outre la solvabilité des compagnies d'assurances, la *Loi sur les assurances* et son règlement d'application régissent la formation de ces compagnies, leur droit de pratique, l'obligation de fournir un cautionnement, etc. C'est dans le *Code civil du Québec*, par contre, qu'on retrouve les règles concernant les contrats d'assurance (i.e. règles de formation du contrat, son contenu, les distinctions entre les différentes formes d'assurance, les droits et obligations des parties, etc.)<sup>10</sup>.

Il est important de noter que ces lois ne régissent pas les opérations courantes des compagnies d'assurances. En effet, chacune d'entre elles demeure libre de décider de la conduite de ses affaires courantes, ce qui comprend notamment le choix d'émettre ou non une police ainsi que la fixation des primes (BSIF, 2002).

Les lois sur la protection des droits de la personne adoptées par les trois provinces visées par notre étude, pour leur part, encadrent de façon limitée certains critères d'évaluation des risques utilisées par les compagnies d'assurances, c'est-à-dire l'âge, le sexe ou l'état civil des individus. Par exemple, la *Charte des droits et liberté de la personne*<sup>11</sup> du Québec précise qu'une distinction fondée sur l'âge, le sexe ou l'état civil est non discriminatoire lorsque son utilisation est légitime et que le motif qui la fonde constitue un facteur de détermination de risque, basé sur des données actuarielles. L'Alberta a adopté une disposition moins précise qui prévoit qu'aucune contravention à la loi est réputée avoir eu lieu si la personne peut justifier que la contravention

---

<sup>8</sup> Insurance Act, RSA 2000 c. 1-5.1

<sup>9</sup> Insurance Act, R.S.N.S., c. 231

<sup>10</sup> L.Q. 1991, c.64, art. 2389 ss.

<sup>11</sup> L.R.Q. c. C-12, art. 20.1.



était raisonnable et justifiable compte tenu des circonstances<sup>12</sup>. Cependant, aucune de ces lois interdit l'utilisation du lieu de résidence d'une personne comme moyen d'exercer de la discrimination.

### 1.3 L'ENCADREMENT LÉGISLATIF DES ASSURANCES AUX ÉTATS-UNIS

Au cours des trois dernières décennies, les États-Unis ont développé une approche plus interventionniste dans le domaine des assurances en raison de leur contexte historique et social. Ainsi, certains États américains ont mis en œuvre des mesures visant à apporter une solution au problème d'accessibilité à l'assurance habitation. Ils ont, de plus, adopté des lois qui encadrent précisément les relations entre assureurs et consommateurs.

Puisque le domaine des assurances est surtout réglementé par les États, les mesures adoptées peuvent varier d'un endroit à l'autre. Ce pays comptant 52 États, nous n'avons pas la prétention d'avoir fait une étude exhaustive des différentes mesures adoptées par chacun d'entre eux. Nous avons, par contre, examiné certaines sections de lois auxquelles nous faisons référence ci-dessous.

#### **Fair Plan**

Au cours des années 1960, le gouvernement américain s'est rendu compte qu'il y avait des problèmes d'accès à l'assurance habitation en raison de la pratique du *redlining* dans certains quartiers urbains. Selon l'*Insurance Information Institute*, cette pratique fait suite aux désordres publics<sup>13</sup> ayant eu lieu pendant cette période (III (3), 2000). À la suite de cette constatation, le gouvernement fédéral a mis sur pied une commission spéciale qui s'est penchée sur cette question. Celle-ci a conclu que plusieurs quartiers ne possédaient pas de protection d'assurance adéquate et qu'aucune réassurance n'était disponible pour les pertes causées par des émeutes. Afin de remédier à la situation, le gouvernement fédéral et plusieurs États ont instauré des programmes d'accessibilité à l'assurance appelés *Fair Access to Insurance Requirements* (ci-

---

<sup>12</sup> A noter : il s'agit d'une traduction libre de l'art. 11 de la *Human Rights, Citizenship and Multiculturalism Act*, RSA c. H-14.

<sup>13</sup> Ces désordres étaient liés notamment aux mouvements de défenses des droits civiques des populations noires.

après, « *Fair Plan* »)<sup>14</sup> c'est-à-dire des programmes de partage de risques (« pool ») qui procurent des protections d'assurance habitation de base aux consommateurs vivant dans les secteurs urbains où il est difficile d'obtenir une assurance (III (3), 2000).

De nos jours, bien que le gouvernement fédéral ne soit plus impliqué dans le dossier, il existe toujours des *Fair Plan* dans 31 États, ainsi que dans le district de Columbia. Les assureurs y réfèrent les consommateurs qui ne se qualifient pas aux polices d'assurance offertes sur le marché, notamment parce que leur résidence est située dans une zone où il y a un taux élevé de criminalité. Toutes les compagnies souscrivant des polices d'assurance de ces États partagent les coûts associés à ces polices d'assurance. (III (2), 2001; Dane, 1997).

Jusqu'à tout récemment, les *Fair Plan* procuraient une protection de type « étendu » ou contre des risques tels que le feu et le vandalisme. Désormais, près de la moitié des *Fair Plan* donnent accès à une protection tous risques. En théorie, les primes demandées pour ce type de protection sont l'équivalent du prix coûtant. En pratique, la plupart des États subventionnent les *Fair Plan*. Ainsi, les primes demandées coûtent moins cher que ce qu'elles coûteraient sur le marché (III (2), 2001). Afin d'avoir accès à une telle protection, les propriétaires doivent cependant s'assurer que leur propriété rencontre les normes de sécurité de base. Ainsi, les maisons plus âgées ont parfois besoin de certaines réparations avant de pouvoir être assurées en vertu de ce système (III (2), 2001).

### **Interdiction du Redlining**

Selon l'*Insurance Information Institute*, le *redlining* est interdit dans tous les États américains. Ce terme signifie le refus d'émettre, de renouveler ou le fait de résilier une police d'assurance en raison de la situation géographique de la résidence à assurer (III, nov. 2000).

---

<sup>14</sup> Ces systèmes d'assurances ont été mis sur pied après que le gouvernement fédéral américain ait rendu disponible une réassurance contre les émeutes pour les États qui adopteraient des « *Fair Plan* » (*Urban Property Protection and Reinsurance Act (PL 90-448, 82 Stat. 476, Titre XI du Housing and Urban Development Act de 1968)*). Cette loi a été adoptée dans le but de "Encourage and assist the various state insurance authorities and the property insurance industry to develop and carry out statewide programs which will make necessary property insurance coverage against the fire, crime, and other perils more readily available for residential, business, and other properties meeting reasonable underwriting standards (PL 90-448, § 1102, 12 V.S.C.A. § 1749 bbb nts.) (Squires, 1997).

Par exemple, une telle règle a été adoptée au New Hampshire (pour le texte des dispositions, voir l'annexe 1), au Texas et au Minnesota. La disposition adoptée par le New Hampshire indique simplement que le lieu de résidence constitue un motif de discrimination injuste. Par contre, le code des assurances du Texas prévoit qu'une compagnie d'assurances ne peut refuser d'assurer ou de renouveler une police, limiter le montant ou l'étendue de la protection en raison de la situation géographique de la résidence, à moins d'avoir une preuve statistique vérifiable justifiant sa décision (art. 21.26 voir l'annexe 2 ; OPIC, 2002). Le Minnesota, quant à lui, pousse l'interdiction un peu plus loin. Sa loi interdit aux compagnies d'assurances de refuser d'assurer, de renouveler ou de demander un taux différent pour une propriété (où la compagnie a par ailleurs déjà vendu des polices d'assurance) en raison du lieu géographique où elle est située (art. 72A.20 subd. 13 a) b)). Il interdit aussi à l'assureur de demander un taux différent en fonction des codes postaux utilisés à l'intérieur des villes désignés (pour texte des dispositions voir annexe 3).

### **Problème des immeubles âgés**

Il est plus difficile de contracter une assurance dans certains quartiers centraux des villes américaines parce que les immeubles y sont généralement âgés. Certains groupes de consommateurs se sont plaints parce que cette situation constituait une discrimination injuste. Pour remédier à cette situation, des États ont adopté des lois visant à clarifier les droits des assureurs et des assurés. Par exemple, le Minnesota a interdit aux compagnies d'assurances de refuser d'assurer ou de renouveler, ou d'exiger un taux différent pour une propriété en raison de son âge (art. 72A.20 subd. 13 b)). Cette disposition prévoit, cependant, que l'assureur peut ajuster ses taux en fonction de l'âge de la plomberie, du système électrique, du chauffage, etc. (pour texte des dispositions voir annexe 3).

### **Obligation de rendre compte**

Le Congrès américain s'est déjà penché sur l'opportunité d'adopter une loi qui obligerait les assureurs à dévoiler la répartition géographique des polices émises, un peu comme ce qui existe pour les prêteurs hypothécaires en vertu de la *Home Mortgage Disclosure Act*. Selon Squires. Ce projet de loi n'aurait jamais été adopté (Squires, 1997).

Cependant, certains États, lors de l'adoption de leurs dispositions *anti-redlining*, ont obligé les assureurs à remettre à leurs Commissaires aux assurances un bilan détaillé de leurs activités par

codes postaux. Par exemple, au Minnesota, les compagnies vendant de l'assurance habitation en milieu urbain, doivent compiler le nombre de polices d'assurances souscrites, résiliées, non renouvelées ou refusées pour chaque code postal (art. 65A.28 sub. 1, voir annexe 3). En Californie les assureurs automobiles doivent fournir leurs statistiques de pertes pour chaque code postal (art. 11628, voir annexe 4).

Afin de pouvoir évaluer les critères de souscription<sup>15</sup> utilisés par les compagnies d'assurances et de mieux comprendre à quels segments du marché ces compagnies désirent ou non vendre, neuf États ont imposé aux compagnies d'assurances l'obligation d'en transmettre une copie auprès de leur département des assurances (OPIC, 1994).

Certains groupes de consommateurs américains ont fait des pressions auprès de leurs gouvernements afin d'avoir accès aux critères de souscription utilisés par les compagnies d'assurances. Plusieurs États a répondu à leur demande. Ainsi, au Michigan, en Illinois, au Missouri, au Massachusetts et au Nouveau Mexique, les compagnies d'assurances doivent transmettre ces informations au département des assurances qui rend les critères de souscription publics sur demande faite en vertu de la « *State open record law* ». Le Texas a imposé une obligation similaire mais, comme les critères de souscription sont confidentiels en vertu de leur droit, cet État rend l'information publique de façon sommaire et sans nommer les compagnies concernées (OPIC, 1994).

## 2. MÉTHODOLOGIE

Pour les fins de notre enquête téléphonique nous avons choisi deux quartiers dans les villes de Calgary, de Halifax et de Montréal : un quartier ayant une population économiquement défavorisée ainsi qu'un quartier témoin où la population a un niveau de vie plus élevé. Pour ce faire, nous avons d'abord révisé les profils socioéconomiques de la population des différents

---

<sup>15</sup> La liste des divers facteurs considérés par l'assureur afin de prendre une décision concernant l'acceptation d'un risque et l'évaluation de la prime.

quartiers<sup>16</sup> et nous avons procédé à des entrevues téléphoniques avec des représentants d'organismes communautaires, des employés et des élus municipaux ainsi qu'avec des fonctionnaires gouvernementaux<sup>17</sup>. Vous retrouverez de l'information plus détaillée sur les différents quartiers choisis à la section 2.1.

Ensuite, afin d'uniformiser l'évaluation des risques faite par les assureurs, nous avons accordé une attention particulière aux caractéristiques des immeubles choisis, ainsi qu'aux représentations que notre enquêteur devait faire à leur sujet.

Les immeubles à logements sélectionnés devaient avoir en commun certaines caractéristiques. Ils devaient être situés dans un secteur résidentiel et ne pas comporter de commerce, de hangar ou de garage attachés. De plus, ils devaient avoir été construits durant la même période et appartenir à la même catégorie de risque, c'est-à-dire comporter six logements et moins ou sept logements et plus<sup>18</sup>. Vous retrouverez les renseignements sur les immeubles de Montréal à l'annexe 6, Halifax à l'annexe 7, et Calgary à l'annexe 8.

Par ailleurs, chaque fois que notre enquêteur était interrogé à ce sujet, il devait indiquer qu'il louait un appartement de quatre pièces et demie, situé au deuxième étage de l'immeuble. De plus, il devait indiquer que le logement était doté d'un chauffage électrique, d'un détecteur de fumée, d'une porte d'entrée munie d'une serrure à penne dormant et que l'immeuble était en bon état.

Dans le cadre de notre scénario, le consommateur était âgé de 23 ou 24 ans, non-fumeur, venait de compléter son diplôme d'études collégiales et cherchait un emploi dans son domaine tout en travaillant à temps partiel. L'enquêteur n'aurait jamais souscrit à une assurance habitation et, par conséquent, n'avait jamais fait de réclamation. Il devait donc indiquer qu'il était sur le point de quitter le foyer familial pour aménager dans son premier appartement.

Lors de chaque entrevue téléphonique, l'enquêteur devait compléter le formulaire préparé à cette fin (voir annexe 9). Il devait noter toutes les questions qu'on lui posait sur lui-même, sur

---

<sup>16</sup> A noter : comme le profil socio-économique du district 15 de Halifax n'était pas disponible, nous nous sommes assuré que ce quartier respectait les caractéristiques recherchées en interviewant le conseiller municipal qui représente ce quartier depuis 1994.

<sup>17</sup> Pour plus d'information sur l'ensemble des organismes et intervenants interviewés voir annexe 5.

l'immeuble ou sur le quartier, de même que l'information reçue sur les protections proposées (type de protection, montant de la prime, caractéristiques). De plus, l'enquêteur devait inscrire tous les commentaires des agents/courtiers sur leurs perceptions concernant le quartier ainsi que toute explication sur le processus de souscription.

## **2.1 DESCRIPTION DES SECTEURS SÉLECTIONNÉS DANS CHAQUE VILLE**

### **2.1.1 VILLE DE MONTRÉAL**

Afin de réaliser notre enquête, nous avons choisi Hochelaga-Maisonneuve comme quartier défavorisé. L'immeuble sélectionné se retrouve dans un secteur de ce quartier qui correspond à l'ancien district électoral de Maisonneuve. Nous avons choisi Rosemont comme quartier témoin. L'immeuble choisi, quant à lui, se retrouve plus particulièrement dans un secteur de Rosemont qui correspond à l'ancien district électoral Étienne-Desmarteau.

Le district électoral de Maisonneuve a une population de 18 905 habitants. Le revenu moyen annuel des ménages est de 24 079 \$ comparativement à 34 376 \$ pour l'ensemble de la ville de Montréal. On compte 89,4 % de locataires et plus de la moitié des logements datent d'avant 1946 (Montréal (1), 1998).

Selon les statistiques du poste de quartier (PDQ) 23 (qui couvre à la fois les secteurs de Hochelaga et Maisonneuve) en 1999, il y a eu 1 255 entrées par effraction dans ce quartier. Lorsqu'on divise ce nombre par la population desservie par ce poste de police, qui est d'environ 45 000 habitants, le taux d'entrées par effraction est de 27,9 par 1000 habitant. (Montréal ce soir, 2000 ; SPVM (1), 2001). Selon Tandem Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (un organisme de prévention du crime œuvrant dans ce quartier), les problèmes de criminalité ne seraient pas uniformes dans tout le quartier et certains sous-secteurs, dont celui où se situe l'immeuble choisi, seraient moins touchés que d'autres.

---

<sup>18</sup> Nous nous sommes assurés que les immeubles sélectionnés dans une même ville présentaient les mêmes caractéristiques. Cependant, les caractéristiques des immeubles de toutes les villes n'étaient pas nécessairement identiques.

Le district électoral de Étienne-Desmarteau du quartier Rosemont a une population de 20 354 habitants. Le revenu moyen annuel des ménages est de 28 935 \$, soit un peu plus élevé que dans le district électoral de Maisonneuve. On compte 77,9 % de locataires et 19,5 % des logements datent d'avant 1946 (Montréal (2), 1998).

Selon les statistiques des postes de quartier 43 et 44<sup>19</sup>, en 1999, il y a eu 1 347 entrées par effraction. Lorsqu'on divise ce nombre par la population desservi par ces postes de quartier, qui est d'environ 82 420 habitants, le taux d'entrées par effraction de 16,3 par 1000 habitants, soit un taux plus faible que dans Hochelaga-Maisonneuve (Montréal ce soir, 2000 ; SPVM (2) et (3), 2001).

### **2.1.2 VILLE DE HALIFAX**

Pour les fins de notre enquête, nous avons choisi le quartier Dartmouth Nord (district 9), un secteur où une bonne partie de la population a un faible revenu, ainsi que Fairview-Clayton Park (district 15), à titre de quartier témoin.

Le district 9 a une population de 14 367 habitants. Le revenu moyen annuel des ménages est de 34 000 \$ comparativement à 48 000 \$ pour la Municipalité régionale de Halifax. L'écart s'explique en partie parce que 40 % de tous les ménages vivant dans ce district gagnent moins de 20 000 \$ par année. Dartmouth est un secteur où il y a un très haut pourcentage de locataire. En effet, 81 % des logements sont loués comparativement à 48 % dans la Municipalité régionale de Halifax. (Scott, 2000; HRM, 2001). Par ailleurs, il s'agit d'un secteur où, en 2000, il y a eu 537 entrées par effraction. Cela représente un taux d'entrées par effraction de 37,4 par 1000 habitants (Halifax Regional Police, 2002).

Le district 15 a une population de 14 853 habitants. À la suite de quelques entrevues que nous avons effectuées auprès de plusieurs personnes-ressources, nous avons pu déterminer que les habitants du district 15, bien que de profils socioéconomiques variés, ont, en moyenne, un niveau

---

<sup>19</sup> Ces PDQ couvrent deux secteurs de Rosemont soit le sud-ouest et le nord-est.

de vie plus élevée<sup>20</sup>. Ce quartier comporte trois zones distinctes: le secteur de Clayton Parc contenant des immeubles ayant une évaluation foncière très élevée; Fairview contenant surtout des maisons unifamiliales ou des duplex datant des années 1950, occupés soit par des propriétaires âgés qui habitent le secteur depuis longtemps ou par de jeunes familles qui ont déménagé dans le secteur en plus grand nombre plus récemment. Enfin, il y a la zone comprise entre les rues Glenforest et Main, soit le secteur où nous avons sélectionné notre immeuble, qui est une zone constituée d'immeubles à logements datant surtout des années 1960 où demeurent notamment des nouveaux arrivants et des personnes sur l'assistance sociale (SCHL, 2001 ; HRM, 2001). En 2000, il y a eu 160 entrées par effraction dans ce district, ce qui représente un taux d'entrées par effraction de 10,8 par 1000 habitants (Halifax Regional Police, 2002).

### **2.1.3 VILLE DE CALGARY**

Pour les fins de notre enquête, nous avons choisi le quartier Spruce Cliff, un secteur où une bonne partie de la population a un faible revenu, ainsi que le quartier Crescent Heights à titre de secteur témoin.

Le quartier Spruce Cliff a une population de 3190 habitants. Leur revenu moyen annuel est de 32 173 \$, tandis que le revenu médian est de 24 976 \$. Cet écart peut s'expliquer par une proportion élevée de ménages à faibles revenus. En effet, 42 % des ménages gagnent moins de 20 000 \$ par année. Le quartier compte 63,3 % de locataires et plusieurs logements ont été construits au cours des quatre dernières décennies (Calgary (1) et (2)). Enfin, ce quartier se caractérise par un taux de 121 crimes par 1000 habitants, ce qui le situe à la 31<sup>e</sup> position sur 168 dans la ville de Calgary (Calgary (5), 1996)<sup>21</sup>.

Le district Crescent Height a une population de 5800 habitants. Leur revenu moyen annuel des ménages est de 42 717 \$, tandis que le revenu médian est de 33 406 \$. Le quartier compte 65,8 %

---

<sup>20</sup> Comme le profil socio-économique de ce district n'était pas disponible, nous avons choisi ce quartier sur la base des informations fournies par les personnes-ressources interviewées, dont notamment le conseiller municipal de ce secteur.

<sup>21</sup> A noter : pour Calgary nous avons inscrit le taux de criminalité car, contrairement à Montréal et Halifax, le taux de d'entrées par effraction par secteur n'était pas disponible.



de locataires et plusieurs logements ont été construits au cours des quatre dernières décennies (Calgary (3) et (4)). Enfin, ce quartier se caractérise par un taux de 113 crimes par 1000 habitants, ce qui le situe au 35<sup>e</sup> position sur 168 dans la ville de Calgary (Calgary (5), 1996).

### **3. RESULTATS**

#### **3.1 VILLE DE MONTRÉAL**

##### **3.1.1 FAITS SAILLANTS**

- Il semble plus difficile de contracter une assurance dans Hochelaga-Maisonneuve que dans Rosemont. En effet, deux compagnies ont refusé d'assurer notre enquêteur lorsqu'il prétendait déménager dans ce quartier.
- La différence de coût des primes entre Hochelaga-Maisonneuve et Rosemont, notre quartier témoin, est en moyenne de 21,25 %. Cependant, l'écart chez certaines compagnies est parfois très important. En effet, quatre compagnies demandent entre 30,1 % et 58,1 % de plus pour assurer quelqu'un vivant dans Hochelaga-Maisonneuve.
- Enfin, on note une très grande fluctuation entre les primes demandées par les différentes compagnies. Pour une protection de base, les prix peuvent varier jusqu'à 300 \$ (nous ne savons pas s'il s'agit de produits égaux, par ailleurs). Cela démontre que le consommateur doit magasiner et poser des questions afin d'acheter un produit qui répond vraiment à ses besoins.
- Un consommateur habitant Hochelaga-Maisonneuve aurait eu une chance sur deux qu'on lui offre une protection coûtant moins de 350 \$. Cette proportion augmente à 78 % s'il avait habité dans Rosemont.

### **3.1.2 RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX**

Au cours de notre enquête, nous avons obtenu des renseignements concernant les primes et polices d'assurance offertes dans les quartiers Hochelaga-Maisonneuve et Rosemont par 13 compagnies d'assurances différentes.

Nous avons contacté huit compagnies d'assurances offrant leurs produits directement aux consommateurs ou via leurs agents exclusifs. Il s'agit des compagnies Allstate, Belair Direct, La Capitale, CGU, Coseco, Desjardins, Industrielle Alliance et Wawanesa.

Pour avoir un plus grand échantillonnage de compagnies d'assurances, nous avons ensuite appelé huit cabinets de courtiers, dont nous avons obtenu les coordonnées auprès des compagnies d'assurances qui ne font pas affaire directement avec les consommateurs. Ces courtiers nous ont donné des renseignements concernant les prix et produits de cinq autres compagnies d'assurances soit : Fédération, ING, Missisquoi, Pafco et Union Canadienne.

Il est important de mentionner que plusieurs courtiers nous ont donné les prix des compagnies ING et Union Canadienne. Lorsque les primes demandées pour le même produit (de la même compagnie) étaient différentes, nous avons alors calculé la moyenne des primes demandées. C'est ce montant moyen qui a été utilisé dans notre analyse des différences de primes entre les deux quartiers (voir section 3.1.3.1).

Au moment de notre étude, un consommateur souhaitant contracter une assurance de base aurait pu obtenir une protection « risques spécifiés » ou « tous risques » lui offrant une protection jusqu'à concurrence de 15 000 \$ ou 20 000 \$.

### **3.1.3 RÉSULTATS**

#### **Les compagnies ayant refusé d'assurer un consommateur habitant Hochelaga-Maisonneuve**

Nous avons constaté qu'il est un peu plus difficile de s'assurer dans Hochelaga-Maisonneuve que dans Rosemont. En effet, deux compagnies faisant affaire directement avec les consommateurs ont refusé d'assurer notre enquêteur. Les agents de Bélair Direct et d'Industrielle-Alliance ont

justifié cette décision en expliquant que la compagnie avait atteint son « quota assurable »<sup>22</sup> dans ce secteur.

### **Comparaison des primes demandées pour chacun des quartiers**

Deux compagnies, soit Wawanesa et Pafco, ont demandé des primes identiques pour les deux quartiers. Les neuf autres compagnies ont exigé des primes plus élevées dans Hochelaga-Maisonneuve. Ces compagnies sont Allstate, CGU, Cosesco, Desjardins, Fédération, ING, La Capitale, Missisquoi et Union Canadienne.

En moyenne, les compagnies d'assurances demandent 63,61 \$ (21,3 %) de plus pour le quartier Hochelaga-Maisonneuve. En effet, pour ce quartier la moyenne des primes demandées est de 362,83 \$, alors que pour Rosemont la moyenne des primes est de 299,22 \$<sup>23</sup>. Cependant, nous avons constaté que les différences de coût des primes entre Hochelaga-Maisonneuve et Rosemont varient énormément d'un assureur à l'autre. La différence de prix est parfois très petite. C'est le cas de Allstate qui exige 4,36 \$ de plus pour une protection « risques nommés » de 20 000 \$ dans Hochelaga-Maisonneuve. La différence la plus grande appartient à La Capitale qui demande 211,56 \$ de plus pour le même type de protection. Comme vous pourrez l'observer dans le tableau qui suit, quatre compagnies ont exigé entre 4,36 \$ et 60 \$ de plus pour assurer quelqu'un vivant dans Hochelaga-Maisonneuve. Il s'agit des compagnies Allstate, CGU, ING et Union Canadienne. Trois compagnies ont demandé un montant supplémentaire variant entre 61 \$ et 100 \$ soit Cosesco, Fédération et Desjardins. Enfin, les compagnies Fédération, La Capitale, Missisquoi et Desjardins ont demandé entre 101 \$ et 212,56 \$ de plus pour ce quartier.

---

<sup>22</sup> c'est-à-dire qu'elles auraient atteint la quantité maximale de risque qu'elles étaient prêtes à prendre dans ce secteur.

<sup>23</sup> Nous avons calculé ces moyennes en utilisant uniquement les primes des compagnies pour lesquelles nous avons des données pour chacun des quartiers.

**Tableau 1**

| <b>Répartition des compagnies d'assurances<br/> en fonction des différence de primes entre les quartiers<br/> et des produits</b> |  |  |   |                                  |
|---|--|--|---|----------------------------------|
| <b>Écart</b>  | <b>Compagnies<br/>d'assurances<br/>Risques spécifiés<br/>15 000 \$</b> | <b>Compagnies<br/>d'assurances<br/>Risques spécifiés<br/>20 000 \$<br/>(franchise 500 \$<br/>et 1000 \$)</b> | <b>Formule Tous<br/>risques</b>                 | <b>Nombres de<br/>compagnies</b> |
| 0 \$  | Wawanesa   | Pafco, Wawanesa  |   | 2 compagnies                     |
| 4,36 \$-60 \$   | ING, Union Canadienne  | Allstate, CGU, ING,<br>Union Canadienne  |   | 4 compagnies                     |
| 61 \$ -100 \$   | Fédération   | Coseco   | Desjardins<br>(Valeur des biens<br>= 15 000 \$) | 3 compagnies                     |
| 101 \$ - 211,56 \$  | La Capitale  | Fédération, La Capitale,<br>Missisquoi   | Desjardins<br>(Valeur des biens<br>= 20 000 \$) | 4 compagnies                     |

### **3.1.3.1 PRIMES DEMANDÉES PAR PRODUIT ET PAR SECTEUR - RÉSULTATS DÉTAILLÉS**

Le montant qu'un consommateur doit s'attendre à payer diffère évidemment d'un produit à l'autre. C'est pourquoi nous allons exposer les résultats pour chaque type de protection pour lequel nous avons obtenu des soumissions.

### 3.1.3.1.1 FORMULE « RISQUES SPÉCIFIÉS »

#### **Formule « risques spécifiés », protection de 15 000 \$**

##### Primes demandées par secteur

Dans Hochelaga-Maisonneuve, un consommateur voulant contracter une assurance doit s'attendre à payer en moyenne 323,39 \$ pour une police protégeant ses biens contre les risques spécifiés jusqu'à concurrence de 15 000 \$. Il existe, cependant, un écart très important entre le produit le moins cher et le plus cher. En effet, il y a un écart de 311,74 \$ entre la prime d'assurance exigée par Wawanesa (195,11 \$) et celle de La Capitale (506,85 \$).

Dans Rosemont, la moyenne des primes demandées est de 302,67 \$. L'écart est, ici aussi, très important. En effet, il y a un écart de 335,72 \$ entre la prime de Wawanesa (195,11 \$) et celle de Bélair Direct (530,83 \$).

##### Variations entre les deux secteurs

Exception faite de Wawanesa, les primes demandées par les autres compagnies d'assurance sont toujours plus élevées dans Hochelaga-Maisonneuve. Cette différence de prix d'un quartier à l'autre varie, au minimum, de 13,25 \$ (ING) ou, au maximum de 185,30 \$ (La Capitale).

**Tableau 2**

| <b>Formule «risques spécifiés»</b>   |                              |                 |                    |
|--------------------------------------|------------------------------|-----------------|--------------------|
| <b>Valeur des biens :15 000 \$</b>   |                              |                 |                    |
| <b>Franchise : 500 \$</b>            |                              |                 |                    |
| <b>Responsabilité : 1 million \$</b> |                              |                 |                    |
| <i>Compagnies d'assurances</i>       | <i>Hochelaga-Maisonneuve</i> | <i>Rosemont</i> | <i>Différences</i> |
| Bélair                               | Refus d'assurer              | 530.83 \$       | n. d.              |
| Fédération                           | 366,53 \$                    | 298 \$          | 68,53 \$           |
| Industrielle                         | Refus d'assurer              | 260,51 \$       | n. d.              |

**Tableau 2**

| <b>Formule «risques spécifiés»</b>   |                              |                         |                    |
|--------------------------------------|------------------------------|-------------------------|--------------------|
| <b>Valeur des biens :15 000 \$</b>   |                              |                         |                    |
| <b>Franchise : 500 \$</b>            |                              |                         |                    |
| <b>Responsabilité : 1 million \$</b> |                              |                         |                    |
| <i>Compagnies d'assurances</i>       | <i>Hochelaga-Maisonneuve</i> | <i>Rosemont</i>         | <i>Différences</i> |
| Alliance                             |                              |                         |                    |
| ING                                  | 295,61 \$ <sup>24</sup>      | 282,31 \$               | 13,25 \$           |
| La Capitale                          | 506,85 \$                    | 321,55 \$               | 185,30 \$          |
| Union Canadienne                     | 252,85 \$ <sup>25</sup>      | 230,41 \$ <sup>26</sup> | 22,44 \$           |
| Wawanesa                             | 195,11 \$                    | 195,11 \$               | 0 \$               |
| <i>Moyenne des primes</i>            | <i>323,39 \$</i>             | <i>302,67\$</i>         | <i>20,72 \$</i>    |

**Formule « risques spécifiés », protection de 20 000 \$, avec franchise à 500 \$**

Primes demandées par secteur

Pour le quartier Hochelaga-Maisonneuve, la moyenne des primes demandées est de 374,22 \$. Il y a un écart de 223,93 \$ entre le produit le plus cher et le moins cher. Cet écart provient de la différence entre la prime d'assurance de Wawanesa (241,98 \$) et celle de La Fédération (465,91\$).

Pour le quartier Rosemont, la moyenne des primes demandées est de 330,54 \$. L'écart est ici un peu plus important. En effet, 316.10 \$ séparent les primes demandées par Wawanesa (241,98 \$) et Bélair Direct (558,08 \$).

<sup>24</sup> Ce montant est le résultat moyen de deux soumissions reçues 292,21 et 299 \$.

<sup>25</sup> Ce montant est le résultat moyen de deux soumissions reçues 244,99 \$ et 260,70 \$.

<sup>26</sup> Ce montant est le résultat moyen de deux soumissions reçues 226,46 \$ et 234,35 \$.

### Variations entre les deux secteurs

Exception faite de la prime demandée par Wawanesa (qui est identique d'un secteur à l'autre), les primes demandées par les autres compagnies d'assurances pour Hochelaga-Maisonneuve coûtent toujours plus cher que celles demandées pour Rosemont. C'est ici que la différence de prix d'un quartier à l'autre varie le plus. Ainsi, Allstate demande 4,36 \$ de plus, La Capitale 211,56 \$.

**Tableau 3**

| <b>Formule «risques spécifiés»</b>   |                              |                         |                    |
|--------------------------------------|------------------------------|-------------------------|--------------------|
| <b>Valeur des biens : 20 000 \$</b>  |                              |                         |                    |
| <b>Franchise : 500 \$</b>            |                              |                         |                    |
| <b>Responsabilité : 1 million \$</b> |                              |                         |                    |
| <i>Compagnies d'assurances</i>       | <i>Hochelaga-Maisonneuve</i> | <i>Rosemont</i>         | <i>Différences</i> |
| Allstate                             | 276,86 \$                    | 272,50 \$               | 4,36 \$            |
| Bélair                               | Refus d'assurer              | 558,08 \$               | n. d.              |
| CGU                                  | 380,15 \$                    | 338,99 \$               | 41,16 \$           |
| Coseco                               | 325,91 \$                    | 253,97 \$               | 71,94 \$           |
| Fédération                           | 465,91 \$                    | 358 \$                  | 107,91 \$          |
| Industrielle Alliance                | Refus d'assurer              | 320,46 \$               | n. d.              |
| ING                                  | 350,50 \$ <sup>27</sup>      | 340,08 \$               | 10,42 \$           |
| La Capitale                          | 575,62 \$                    | 364,06 \$               | 211,56 \$          |
| Missisquoi                           | 415,48 \$                    | 292 \$                  | 123,48 \$          |
| Union Canadienne                     | 335,59 \$ <sup>28</sup>      | 295,81 \$ <sup>29</sup> | 39,78 \$           |
| Wawanesa                             | 241,98 \$                    | 241,98 \$               | 0 \$               |
| <i>Moyenne des primes</i>            | <i>374,22 \$</i>             | <i>330,54 \$</i>        | <i>43,68 \$</i>    |

<sup>27</sup> Ce montant est le résultat moyen de deux soumissions reçues 348 \$ et 353 \$.

<sup>28</sup> Ce montant est le résultat moyen de deux soumissions reçues 328,09 \$ et 343,09\$.

<sup>29</sup> Ce montant est le résultat moyen de deux soumissions reçues 303,02 \$ et 288,59 \$.

**Formule « risques spécifiés », protection de 20 000 \$, avec franchise à 1000 \$**

Deux courtiers seulement nous ont offert une assurance dans cette catégorie. À la lecture du tableau qui suit, on constate que Pafco exige une prime identique pour les deux quartiers. Il est aussi intéressant de noter que les primes demandées par ING et Pafco pour Hochelaga-Maisonneuve sont pratiquement identiques. Étant respectivement 430 \$ et 433 \$, ces primes sont plus élevées que la moyenne des primes exigées (soit 374,22 \$) pour la formule de protection discutée précédemment (i.e. «risques spécifiés», protection de 20 000 \$, avec franchise à 1000 \$).

**Tableau 4**

| <b>Formule «risques spécifiés»</b>   |                                   |                 |                    |
|--------------------------------------|-----------------------------------|-----------------|--------------------|
| <b>Valeur des biens : 20 000 \$</b>  |                                   |                 |                    |
| <b>Franchise : 1000 \$</b>           |                                   |                 |                    |
| <b>Responsabilité : 1 million \$</b> |                                   |                 |                    |
| <i>Compagnies<br/>d'assurances</i>   | <i>Hochelaga-<br/>Maisonneuve</i> | <i>Rosemont</i> | <i>Différences</i> |
| ING                                  | 430 \$                            | n. d.           | n. d.              |
| Pafco                                | 433 \$                            | 433 \$          | 0 \$               |

**3.1.3.1.2 FORMULE « TOUS RISQUES »**

**Formule « tous risques », protection de 15 000 \$ et 20 000 \$**

Seule Desjardins, nous a offert une assurance tous risques lorsque nous demandions une protection de base. On peut constater qu'il y a une différence de 91,25 \$ et 106,92 \$ entre le coût des primes à Hochelaga-Maisonneuve et à Rosemont.



**Tableau 5**

| <b>Formule «tous risques»</b>        |                              |                 |                   |
|--------------------------------------|------------------------------|-----------------|-------------------|
| <b>Valeur des biens : 15 000 \$</b>  |                              |                 |                   |
| <b>Franchise : 500 \$</b>            |                              |                 |                   |
| <b>Responsabilité : 1 million \$</b> |                              |                 |                   |
| <i>Compagnie d'assurance</i>         | <i>Hochelaga-Maisonneuve</i> | <i>Rosemont</i> | <i>Différence</i> |
| Desjardins                           | 354,25 \$                    | 263 \$          | 91,25 \$          |

**Tableau 6**

| <b>Formule «tous risques»</b>        |                              |                 |                   |
|--------------------------------------|------------------------------|-----------------|-------------------|
| <b>Valeur des biens : 20 000 \$</b>  |                              |                 |                   |
| <b>Franchise : 500 \$</b>            |                              |                 |                   |
| <b>Responsabilité : 1 million \$</b> |                              |                 |                   |
| <i>Compagnie d'assurance</i>         | <i>Hochelaga-Maisonneuve</i> | <i>Rosemont</i> | <i>Différence</i> |
| Desjardins                           | 412,92 \$                    | 306 \$          | 106,92 \$         |

### **3.1.4 AUTRES RÉSULTATS**

#### **3.1.4.1 DISPONIBILITÉ D'UNE ASSURANCE POUR UN COÛT DE 350 \$**

En regardant les données, on ne peut qu'être frappé par la très grande fluctuation des primes demandées par les divers assureurs. Cela nous a amené à nous interroger sur le nombre d'assureurs qui auraient été disposés à assurer un consommateur pour un coût inférieur ou supérieur à 350 \$.

Au moment de notre étude, un consommateur qui aurait obtenu 22 soumissions dans Hochelaga-Maisonneuve aurait eu une chance sur deux qu'on lui offre une protection coûtant moins de 350 \$. S'il avait habité dans Rosemont et obtenu 23 soumissions, cette proportion augmenterait à 78 % (tableau 7).

On constate, par ailleurs, que deux fois plus d'assureurs proposent des primes qui coûtent moins de 350 \$ dans Rosemont. Au nombre de 11, ces assureurs sont : Allstate, CGU, Coseco, Desjardins, Fédération, Industrielle Alliance, ING, La Capitale, Missisquoi, Union Canadienne et Wawanesa. Pour Hochelaga-Maisonnette, cinq compagnies seulement ont proposé des primes similaires : Allstate, Coseco, ING, Union Canadienne et Wawanesa.

De plus, on peut remarquer que Desjardins offre ses protections tous risques pour moins de 350 \$ dans Rosemont seulement.

Pour Hochelaga-Maisonnette, sept compagnies d'assurances différentes proposent des primes ayant une valeur supérieure à 350 \$ : CGU, Desjardins, Fédération, ING, La Capitale, Missisquoi et Pafco. Pour Rosemont, seulement trois compagnies entrent dans cette catégorie. Ces compagnies sont Bélair, Fédération et La Capitale (tableau 8).

**Tableau 7**

| <b>Répartition des soumissions/compagnies d'assurances<br/>en fonction du type de produit<br/>et dont la prime coûte moins de 350 \$</b> |   |  |   |  |
|--|---|--|---|--|
| <b>Catégorie</b>   | <b>Hochelaga-<br/>Maisonnette</b>                     | <b>Nombre<br/>de<br/>soumis-<br/>sions</b> | <b>Rosemont</b>   | <b>Nombre<br/>de<br/>soumis-<br/>sions</b> |
| RN 15 000 \$   | ING (2), Union Canadienne (2), Wawanesa               | 5  | Fédération, Industrielle Alliance, ING, La Capitale, Union Canadienne (2), Wawanesa           | 7  |
| RN 20 000 \$<br>(Franchises à 500 \$)  | Allstate, Coseco, ING, Union Canadienne (2), Wawanesa | 6  | Allstate, CGU, Coseco, Industrielle Alliance, ING, Missisquoi, Union Canadienne (2), Wawanesa | 9  |
| Formule tous risques<br>(15 000 \$, 20 000 \$)   | Aucune soumission                                     | 0  | Desjardins (2)  | 2  |
| Nombre de soumissions<br>obtenues dans cette catégorie /<br>Total des soumissions<br>obtenues pour ce quartier                           |   | 11/22<br>=<br>50 %                         |   | 18/23<br>=<br>78 %                         |
| Nombre de compagnies<br>différentes  | 5 compagnies  |  | 11 compagnies   |  |

**Tableau 8**

| <b>Répartition des soumissions/compagnies d'assurances<br/>en fonction du type de produit<br/>et dont la prime coûte plus de 350 \$</b> |  |  |   |  |
|---|--|--|---|--|
| <b>Catégorie</b>  | <b>Hochelaga-<br/>Maisonneuve</b>  | <b>Nombre<br/>de<br/>soumis-<br/>sions</b> | <b>Rosemont</b>   | <b>Nombre<br/>de<br/>soumis-<br/>sions</b> |
| RN 15 000 \$  | Fédération , La Capitale   | 2  | Bélaïr  | 1  |
| RN 20 000 \$<br>(franchises à 500 \$ et<br>1000 \$)   | CGU, Fédération, ING<br>(franchise 500 \$), ING<br>(franchise 1000 \$), La<br>Capitale, Missisquoi, Pafco<br>(franchise 1000 \$) | 7  | Belair, Fédération, La Capitale,<br>Pafco (franchise 1000 \$) | 4  |
| Formule tous risques<br>(15 000 \$, 20 000 \$)  | Desjardins (2)   | 2  | Aucune soumission   | 0  |
| Nombre de soumissions<br>obtenues dans cette catégorie /<br>Total des soumissions<br>obtenues pour ce quartier                          |  | 11/22<br>=<br>50 %                         |   | 5/23<br>=<br>22 %                          |
| Nombre de compagnies<br>différentes   | 7 compagnies   |  | 4 compagnies  |  |

### **3.1.4.2 FRANCHISES**

Peu importe le lieu de résidence, la majorité des courtiers ont offert une franchise à 500 \$. Deux courtiers ont cependant fixé la franchise à 1000 \$, soit le courtier qui offre les produits de Pafco (un assureur spécialisé dans les clientèles plus à risques) et l'un des courtiers qui a proposé une police de ING. Le courtier qui vend les produits de Pafco a fixé la franchise à 1000 \$ tant dans Hochelaga-Maisonneuve que dans Rosemont. Cependant, un seul courtier vendant ING a fixé la franchise à 1000 \$, et ce, dans Hochelaga-Maisonneuve seulement. Ce courtier a justifié sa décision en expliquant que Hochelaga-Maisonneuve est très « congestionné », que les immeubles sont âgés et qu'ils ont souvent des hangars (voir tableau 4).

### 3.1.4.3 ENQUÊTE DE CRÉDIT

Lors de notre enquête, les agents de deux compagnies d'assurances, soit Allstate et Bélair, ont mentionné qu'une enquête de crédit devrait être faite si jamais notre enquêteur décidait de contracter une assurance auprès de leur compagnie. Par ailleurs, les agents de Coseco ont posé une question qui nous laisse croire qu'ils entendaient en obtenir une eux aussi<sup>30</sup>. Les trois compagnies ont fait ces demandes quel que soit le quartier où notre enquêteur prétendait habiter.

Chaque compagnie a justifiée sa demande de façon très différente :

L'un des agents de Belair a expliqué que les résultats de l'enquête lui permettraient de proposer à notre enquêteur un «plan selon ses attentes [celles de l'enquêteur]». Un représentant de la compagnie nous a informé, par la suite, que Bélair utilise les dossiers de crédit, et plus particulièrement les pointages de risque, afin de déterminer quel type de produit ou de protection il va offrir à son client. C'est le cas notamment de certains produits dont le coût de la prime est garanti la deuxième année.

Allstate, quant à elle, utilise les résultats des enquêtes de crédit afin de sélectionner les risques qu'elle veut assurer. L'un de ses agents a précisé que la compagnie exigeait un résultat minimal de 620 au pointage d'Équifax<sup>31</sup> afin de pouvoir être assuré. Selon cet agent, lorsque les pressions financières sont trop élevées, l'assuré est susceptible de faire plus de réclamations.

Finalement, l'un des agents de Coseco a indiqué que notre enquêteur devrait donner l'adresse où il a vécu dans les cinq dernières années afin de pouvoir s'assurer auprès de la compagnie. Il a précisé que cette information était nécessaire parce qu'elle désirait connaître l'expérience de notre enquêteur.

---

<sup>30</sup> En effet, en plus de l'identité, la date de naissance et le nom de l'employeur, les agents de Coseco ont exigé que notre enquêteur divulgue les adresses où il a demeuré au cours des cinq dernières années. Cette dernière information est demandée sur les formulaires d'Équifax lorsqu'on désire obtenir son dossier de crédit.

<sup>31</sup> La compagnie Allstate nous a confirmé qu'il s'agit d'un résultat au pointage de risque CPLS (Canadian Property Loss Score) i.e. un modèle de prévision de risques développé par la firme américaine Fair Isaac pour Équifax.

## **3.2 VILLE DE HALIFAX**

### **3.2.1 FAITS SAILLANTS :**

- Aucune compagnie d'assurance a refusé d'assurer notre enquêteur lorsqu'il prétendait habiter le district 9 c'est-à-dire le quartier économiquement défavorisé.
- Neuf des onze compagnies d'assurances contactées ont exigé des primes similaires pour les deux quartiers. Au moins deux d'entre elles ont adopté une politique de prix uniforme peu importe où l'immeuble est situé dans la zone métropolitaine de Halifax.
- Seules Allstate et Liberty Mutual, deux compagnies offrant leurs produits directement aux consommateurs, ont exigé une prime légèrement plus élevée dans le district 9. En effet, ces compagnies ont exigé respectivement 10 \$ et 9 \$ de plus.

### **3.2.2 RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX**

Au cours de notre enquête, nous avons obtenu des renseignements concernant les primes et polices d'assurance offertes dans les districts 9 et 15 par 11 compagnies d'assurances différentes.

Nous avons contacté trois compagnies d'assurances qui offrent leurs produits directement aux consommateurs ou via leurs agents exclusifs. Il s'agit des compagnies Allstate, Cooperators et Liberty Mutual.

Pour avoir un plus grand échantillonnage de compagnies d'assurances, nous avons ensuite appelé 15 cabinets de courtiers, dont nous avons trouvé les coordonnées sur Internet et auprès des compagnies d'assurances qui ne font pas affaire directement avec les consommateurs. Ces courtiers nous ont donné des renseignements concernant les prix et produits de huit autres compagnies d'assurances : CGU, Citadel, Dominion, Economical, Halifax Insurance, Pembrige, Royal Sun Alliance et Wawanesa.

Il est important de mentionner que plusieurs courtiers nous ont donné les prix des compagnies CGU et Dominion. Lorsque les primes demandées pour le même produit (de la même compagnie) étaient différentes, nous avons alors calculé la moyenne des primes demandées. C'est ce montant

moyen qui a été utilisé dans notre analyse des différences de primes entre les deux quartiers (voir section 3.2.3.1.1).

Au moment de notre étude, un consommateur souhaitant contracter une assurance de base aurait obtenu une protection dont le montant minimum varie selon les compagnies. Il aurait ainsi eu la possibilité de prendre une police protégeant ses biens jusqu'à concurrence de 15 000 \$ s'il avait choisi les compagnies Allstate, CGU, Royal et Wawanesa, 17 000 \$ pour Economical, 20 000 \$ pour Citadel et Liberty Mutual et finalement 25 000 \$ pour Cooperators et Halifax. En outre, on lui a offert une assurance «tous risques» de 30 000 \$ de la compagnie Pembridge.

### **3.2.3 RÉSULTATS**

À la suite de l'analyse de nos données, nous pouvons constater que, peu importe où était situé l'appartement de notre enquêteur, celui-ci n'aurait eu aucune difficulté à contracter une assurance. En effet, tous les courtiers et compagnies d'assurances rejoints étaient prêts à accepter le risque.

De plus, neuf compagnies d'assurances sur onze, exigeaient une prime identique ou similaire<sup>32</sup> pour les deux quartiers. Ces compagnies sont CGU, Citadel, Cooperators, Dominion, Economical, Halifax Insurance, Pembridge, Royal Sun Alliance et Wawanesa.

Lors de notre enquête, nous avons observé qu'un des courtiers nous a donné des prix sans demander d'adresse ou de code postal. Lorsqu'interrogé à ce sujet, il nous a expliqué que les compagnies CGU et Dominion, dont il nous a donné les prix, ne demandent pas ces informations, car elles ont fixé une prime identique peu importe où se situe l'appartement dans la zone métropolitaine de Halifax.

Seules deux compagnies offrant leurs produits directement au public, soit Allstate et Liberty Mutual, exigeaient une prime un peu plus élevée, 10 \$ de plus en moyenne, lorsque l'adresse de notre enquêteur se trouvait dans le district 9. Liberty Mutual demandait 9 \$ de plus pour sa police

d'assurance couvrant les «risques spécifiés» jusqu'à concurrence de 20 000 \$. Allstate, pour sa part, demandait un paiement de 10 \$ ou 11 \$ de plus, selon que le produit visé soit une police couvrant les «risques spécifiés» jusqu'à concurrence de 15 000 \$ ou de 20 000 \$.

De plus, contrairement à ce qui se passe à Montréal, on note une petite fluctuation entre les primes demandées par les différentes compagnies. Un consommateur aurait pu contracter une assurance protégeant ses biens pour les «risques spécifiés» jusqu'à concurrence de 15 000 \$ à un coût variant entre 122 \$ (Allstate, district 15) et 133 \$ (Royal Sun Alliance, districts 9 et 15) par année. Pour une protection de 20 000 \$, les compagnies d'assurances lui aurait demandé des primes allant de 104 \$ (Liberty Mutual, district 15) à 156 \$ (Economical, districts 9 et 15).

### **3.2.3.1 RÉSULTATS DÉTAILLÉS**

Vous trouverez dans les tableaux qui suivent, pour chaque types de produit, le montant des soumissions obtenu par district :

---

<sup>32</sup> Nous incluons dans cette catégorie le prix obtenu pour la police «tous risques» couvrant les biens jusqu'à concurrence de 30 000 \$ de Pembridge, et ce, bien qu'il y ait une différence de 1\$ entre le prix du district 9 (272 \$) et celui du district 15 (273 \$). Le même cabinet de courtage nous a donné le coût des primes pour les deux quartiers.

### 3.2.3.1.1 FORMULES « RISQUES SPÉCIFIÉS »

**Tableau 9**

| <b>Formule «risques spécifiés»</b><br><b>Valeur des biens : 15 000 \$</b><br><b>Franchise: 500 \$</b><br><b>Responsabilité: 1 million \$</b> |                    |                   |                   |
|--|--------------------|-------------------|-------------------|
| <i>Compagnies d'assurances</i>   | <i>District 15</i> | <i>District 9</i> | <i>Différence</i> |
| Allstate   | 122 \$             | 132 \$            | 10 \$             |
| CGU  | 123 \$             | 123 \$            | 0 \$              |
| Royal  | 133 \$             | 133 \$            | 0 \$              |

**Tableau 10**

| <b>Formule «risques spécifiés»</b><br><b>Valeur des biens : 17 000 \$</b><br><b>Franchise: 500 \$</b><br><b>Responsabilité: 1 million \$</b> |                    |                   |
|--|--------------------|-------------------|
| <i>Compagnie d'assurance</i>   | <i>District 15</i> | <i>District 9</i> |
| Economical   | 139 \$             | 139 \$            |



**Tableau 11**

| <b>Formule «risques spécifiés»</b><br><b>Valeur des biens : 20 000 \$</b><br><b>Franchise: 500 \$</b><br><b>Responsabilité: 1 million \$</b> |                         |                         |                   |
|--|-------------------------|-------------------------|-------------------|
| <i>Compagnies<br/>d'assurances</i>   | <i>District 15</i>      | <i>District 9</i>       | <i>Différence</i> |
| Allstate   | 139 \$                  | 150 \$                  | 11 \$             |
| CGU  | 145,50 \$ <sup>33</sup> | 145,50 \$ <sup>34</sup> | 0 \$              |
| Citadel  | 115 \$                  | 115 \$                  | 0 \$              |
| Dominion   | 149 \$ <sup>35</sup>    | 149 \$ <sup>36</sup>    | 0 \$              |
| Economical   | 156 \$                  | 156 \$                  | 0 \$              |
| Liberty  | 104 \$                  | 113 \$                  | 9 \$              |
| Royal  | 151 \$                  | 151 \$                  | 0 \$              |
| Wawanesa   | 144 \$                  | 144 \$                  | 0 \$              |
| <i>Moyenne des primes</i>  | <i>137,94 \$</i>        | <i>140,44 \$</i>        | <i>2,50 \$</i>    |

Pour le district 15, la moyenne des primes demandées est de 137,94 \$. Les primes coûtent entre 104 \$ (Liberty Mutual) et 156 \$ (Economical).

Pour le district 9, la moyenne des primes demandées est de 140,44 \$. Les primes coûtent entre 113 \$ (Liberty Mutual) et 156 \$ (Economical).

---

<sup>33</sup> Ce montant est le résultat moyen de deux soumissions reçues 142 \$ et 149 \$.

<sup>34</sup> *Idem.*

<sup>35</sup> Ce montant est le résultat moyen de deux soumissions reçues 148 \$ et 150 \$.

<sup>36</sup> *Idem.*

**Tableau 12**

| <b>Formule «risques spécifiés»</b>  |                    |                   |
|-------------------------------------|--------------------|-------------------|
| <b>Valeur des biens : 25 000 \$</b> |                    |                   |
| <b>Franchise: 500 \$</b>            |                    |                   |
| <b>Responsabilité: 1 million \$</b> |                    |                   |
| <i>Compagnies d'assurances</i>      | <i>District 15</i> | <i>District 9</i> |
| Cooperators                         | 174 \$             | 174 \$            |
| Halifax Insurance                   | 193 \$             | 193 \$            |

La moyenne des primes demandées pour les deux districts est de 183,50 \$.

**3.2.3.1.2 FORMULES « TOUS RISQUES »**

**Tableau 13**

| <b>Formule «tous risques»</b>       |                    |                   |
|-------------------------------------|--------------------|-------------------|
| <b>Valeur des biens : 30 000 \$</b> |                    |                   |
| <b>Franchise: 500 \$</b>            |                    |                   |
| <b>Responsabilité: 1 million \$</b> |                    |                   |
| <i>Compagnie d'assurance</i>        | <i>District 15</i> | <i>District 9</i> |
| Pembridge                           | 273 \$             | 272 \$            |

### **3.3 VILLE DE CALGARY**

#### **3.3.1 FAITS SAILLANTS**

- Neuf des quinze compagnies d'assurances contactées ont exigé des primes similaires ou identiques pour les deux secteurs. En fait, certaines d'entre elles ont adopté une politique de prix uniforme peu importe où l'immeuble est situé sur le territoire de Calgary.
- Seules cinq compagnies ont demandé un montant légèrement plus élevé dans Spruce Cliff comparativement à Crescent Height. Mais les différences des prix sont minimales : elles varient entre 3 \$ et 25 \$.
- La compagnie Wawanesa a, selon le produit, demandé une prime identique pour les deux quartiers ou exigé un montant de prime plus élevé dans Spruce Cliff comparativement à Crescent Height.
- Enfin, la compagnie Allstate a indiqué qu'un bon résultat à une enquête de crédit permettrait de diminuer la franchise de 500 \$.

#### **3.3.2 RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX**

Nous avons obtenu des renseignements concernant les primes et polices d'assurance offertes dans les quartiers Spruce Cliff et Crescent Height par 15 compagnies d'assurances différentes. Le quartier Spruce Cliff constitue le quartier défavorisé de notre étude alors que le quartier Crescent Heights est le quartier témoin.

Six des compagnies d'assurances contactées offrent leurs produits directement aux consommateurs ou via leurs agents exclusifs. Il s'agit des compagnies Allstate, Certas, Canadian Direct, Cooperators, Federated et Liberty Mutual.

Nous avons ensuite appelé 17 cabinets de courtiers qui nous ont donné des renseignements concernant les prix et produits de neuf compagnies d'assurances ne faisant pas directement affaire

avec les consommateurs. Ces compagnies d'assurances sont: Allianz, Axa, CGU, Dominion, Economical, ING, Peace Hill, Royal et Wawanesa.

Il est à noter que plusieurs courtiers nous ont donné les prix des compagnies ING, Peace Hills, Royale et Wawanesa. Lorsque les primes demandées pour le même produit (de la même compagnie) étaient différentes, nous avons alors calculé la moyenne des primes demandées. C'est ce montant moyen qui a été utilisé dans notre analyse des différences de primes entre les deux quartiers (voir section 3.3.2.2.1).

Au moment de notre étude, un consommateur souhaitant contracter une assurance de base aurait obtenu des prix pour un très large éventail de produits. Les compagnies d'assurances et les courtiers contactés avaient parfois des politiques de vente très strictes, c'est-à-dire que certains, comme Federated, offraient exclusivement des protections « tous risques » alors que d'autres fixaient le minimum de protection au-delà des 15 000 \$ ou 20 000 \$ demandés. C'est le cas notamment de Canadian Direct qui a imposé un minimum de protection de 44 000 \$. Par conséquent, nous avons obtenu des prix pour les formules « risques spécifiés » de 15 000 \$, 20 000 \$, 25 000 \$, 30 000 \$ et 44 000 \$, ainsi que des prix pour les formules « tous risques » de 15 000 \$, 20 000 \$, 25 000 \$ et 30 000 \$. Il est à noter que nous avons parfois un nombre limité de données comparables pour chacune de ces catégories en raison de la variété des produits offerts.

### **3.3.2.1 RÉSULTATS**

Ce phénomène ne nous a cependant pas empêché de dresser un portrait clair de la situation de l'accès à l'assurance habitation à Calgary. En regardant l'ensemble des offres, nous avons pu tirer des conclusions significatives. D'abord, nous constatons que notre enquêteur n'a eu aucune difficulté à contracter une assurance, et ce, même si le logement était situé dans un quartier défavorisé. En effet, tous les courtiers et compagnies d'assurances rejoints étaient prêts à accepter le risque.

Ensuite, l'emplacement géographique des logements assurés a eu très peu de répercussion sur la prime demandée. En tout, neuf compagnies d'assurances sur quinze (pour lesquelles nous avons

des données comparables) exigeaient une prime identique pour les deux secteurs. Les compagnies et les produits où nous avons observé ces similitudes sont :

- Allianz (formule « tous risques » de 30 000 \$),
- Axa (formule «risques spécifiés» de 20 000 \$ et formule « tous risques » de 20 000 \$),
- CGU (formule «risques spécifiés» de 20 000 \$ et 30 000 \$),
- Cooperators (formule «risques spécifiés» de 25 000 \$),
- Dominion (formule « tous risques » de 30 000 \$),
- Economical (formule « tous risques » de 20 000 \$),
- Federated (formule « tous risques » de 15 000 \$ et 20 000 \$),
- Liberty (formule «risques spécifiés» de 25 000 \$),
- Peace Hill (formule «risques spécifiés» de 25 000 \$ et formule « tous risques » de 25 000\$).

À ce nombre, nous devons ajouter la compagnie Wawanesa qui a demandé des primes identiques pour les formule «risque spécifiés» de 15 000 \$ et 20 000 \$.

Lors de notre enquête, nous avons même observé que plusieurs agents et courtiers nous ont donné des prix sans demander d'adresse ou de code postal. Lorsqu'interrogés à ce sujet, ils nous ont expliqué que certaines compagnies, telles que Federated, Peace Hills et Wawanesa, ne demandent pas ces informations, car elles ont fixé une prime identique peu importe où se situe l'appartement dans Calgary. Ainsi, les seuls facteurs déterminants sont les caractéristiques de l'immeuble, par exemple, les matériaux de construction du bâtiment (ciment ou bois) ou le nombre de logements qu'il contient. En revanche, les agents de Allstate et Liberty ont expliqué que le secteur représente un élément important pour fixer la prime.

Cinq compagnies, soit Allstate, Certas, Canadian Direct, ING et Royal ont exigé une prime un peu plus élevée dans Spruce Cliff comparativement à Crescent Height. Par contre, les différences de prix sont minimales : elles sont en moyenne de 10,83 \$ et elles varient entre 3 \$ et 25 \$. Les compagnies et les produits où nous avons observé ces différences sont :

- Allstate : le prix demandé est de 5 \$ de plus (formule « risques spécifiés » de 20 000 \$)
- Certas le prix demandé est de 3 \$ et 4 \$ de plus (formule « risques spécifiés » de 15 000 \$ et 20 000 \$),
- Canadian Direct : le prix demandé est de 25 \$ de plus (formule « risques spécifiés » de 25 000 \$ et de 44 000 \$),
- ING : le prix demandé est de 3,67 \$ et de 16 \$ de plus (formule « tous risques » de 30 000 \$),
- Royal : le prix demandé est de 22,50 \$ de plus (formule « tous risques » de 30 000 \$),

Il est important de noter, par ailleurs, que la compagnie Wawanesa a demandé 7,50 \$ de plus dans Spruce Cliff comparativement à Crescent Height pour la formule « tous risques » de 25 000 \$).

### **3.3.2.2 RÉSULTATS DÉTAILLÉS**

Cette section contient le montant des soumissions obtenues dans chaque secteur pour chaque type de protection. Comme nous l'avons mentionné précédemment, nous avons parfois un nombre limité de données comparables pour chacun d'entre eux.

### 3.3.2.2.1 FORMULES « RISQUES SPÉCIFIÉS »

#### Formule « risques spécifiés », protection de 15 000 \$

Tableau 14

| <b>Formule «risques spécifiés»</b>   |                         |                         |                    |
|--------------------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------|
| <b>Valeur des biens : 15 000 \$</b>  |                         |                         |                    |
| <b>Franchise : 500 \$</b>            |                         |                         |                    |
| <b>Responsabilité : 1 million \$</b> |                         |                         |                    |
| <i>Compagnies<br/>d'assurances</i>   | <i>Spruce Cliff</i>     | <i>Crescent Height</i>  | <i>Différences</i> |
| Certas                               | 155 \$                  | 152 \$                  | 3 \$               |
| Wawanesa                             | 117,50 \$ <sup>37</sup> | 117,50 \$ <sup>38</sup> | 0 \$               |
| <i>Moyenne des primes</i>            | <i>136,25 \$</i>        | <i>134,75 \$</i>        | <i>1,50 \$</i>     |

Pour le secteur de Spruce Cliff, un consommateur voulant contracter une assurance doit s'attendre à payer en moyenne 136,25 \$ pour une police protégeant ses biens contre les «risques spécifiés» jusqu'à concurrence de 15 000 \$. Il existe un écart de 37,50 \$ entre le produit le plus cher (155 \$ Certas) et le moins cher (117,50 \$ Wawanesa).

Pour le secteur de Crescent Height, la moyenne des primes demandées est de 134,75 \$. Il y a un écart de 34,50 \$ qui séparent les primes demandées par Wawanesa (117,50 \$) et Certas (152 \$).

---

<sup>37</sup> Ce montant est le résultat moyen de deux soumissions reçues de 115 \$ et 120 \$.

<sup>38</sup> *Idem.*

**Formule «risques spécifiés », protection de 20 000 \$**

**Tableau 15**

| <b>Formule «risques spécifiés»</b>   |                     |                        |                    |
|--------------------------------------|---------------------|------------------------|--------------------|
| <b>Valeur des biens : 20 000 \$</b>  |                     |                        |                    |
| <b>Franchise : 500 \$</b>            |                     |                        |                    |
| <b>Responsabilité : 1 million \$</b> |                     |                        |                    |
| <i>Compagnies d'assurances</i>       | <i>Spruce Cliff</i> | <i>Crescent Height</i> | <i>Différences</i> |
| Axa                                  | 177 \$              | 177 \$                 | 0 \$               |
| Certas                               | 170 \$              | 166 \$                 | 4 \$               |
| CGU                                  | 142 \$              | 142 \$                 | 0 \$               |
| Wawanesa                             | 133 \$              | 133 \$                 | 0 \$               |
| <i>Moyenne des primes</i>            | <i>155,50 \$</i>    | <i>154,50 \$</i>       | <i>1 \$</i>        |

Pour le secteur de Spruce Cliff, la moyenne des primes demandées est de 155,50 \$. Il y a un écart de 44 \$ entre le produit le plus cher et le moins cher. Cet écart provient de la différence entre la prime d'assurance demandée par Wawanesa (133 \$) et Certas (170 \$).

Pour le secteur de Crescent Height, la moyenne des primes demandées est de 154,50 \$. Un écart 44 \$ existe entre les primes demandées par Wawanesa (133 \$) et Certas (166 \$).

**Tableau 16**

| <b>Formule «risques spécifiés»</b>   |                     |                        |                   |
|--------------------------------------|---------------------|------------------------|-------------------|
| <b>Valeur des biens : 20 000 \$</b>  |                     |                        |                   |
| <b>Franchise : 1000 \$</b>           |                     |                        |                   |
| <b>Responsabilité : 1 million \$</b> |                     |                        |                   |
| <i>Compagnie d'assurance</i>         | <i>Spruce Cliff</i> | <i>Crescent Height</i> | <i>Différence</i> |
| Allstate                             | 136 \$              | 131 \$                 | 5 \$              |



**Formules « risques spécifiés », protection de 25 000 \$**

**Tableau 17**

| <b>Formule «risques spécifiés»</b>   |                      |                         |                    |
|--------------------------------------|----------------------|-------------------------|--------------------|
| <b>Valeur des biens : 25 000 \$</b>  |                      |                         |                    |
| <b>Franchise : 500 \$</b>            |                      |                         |                    |
| <b>Responsabilité : 1 million \$</b> |                      |                         |                    |
| <i>Compagnie d'assurance</i>         | <i>Spruce Cliff</i>  | <i>Crescent Height</i>  | <i>Différences</i> |
| Liberty                              | 135 \$               | 135 \$                  | 0 \$               |
| Cooperators                          | 139 \$               | 139 \$                  | 0 \$               |
| ING                                  | 149 \$ <sup>39</sup> | 145,33 \$ <sup>40</sup> | 3,67 \$            |
| <i>Moyenne des primes</i>            | <i>141 \$</i>        | <i>139,78 \$</i>        | <i>1,22 \$</i>     |

Pour le secteur de Spruce Cliff, la moyenne des primes demandées est de 141 \$. Il y a un écart de 14 \$ entre le produit le plus cher et le moins cher. Cet écart provient de la différence entre la prime d'assurance demandée par Liberty (135 \$) et ING (149 \$)

Pour le secteur de Crescent Height, la moyenne des primes demandées est de 139,78 \$. Il y a 10,33 \$ qui séparent les primes demandées par Liberty (135 \$) et ING (145,33 \$).

**Tableau 18**

| <b>Formule «risques spécifiés»</b>   |                      |                        |                   |
|--------------------------------------|----------------------|------------------------|-------------------|
| <b>Valeur des biens : 25 000 \$</b>  |                      |                        |                   |
| <b>Franchise : 500 \$</b>            |                      |                        |                   |
| <b>Responsabilité : 2 million \$</b> |                      |                        |                   |
| <i>Compagnie d'assurance</i>         | <i>Spruce Cliff</i>  | <i>Crescent Height</i> | <i>Différence</i> |
| Peace Hills                          | 156 \$ <sup>41</sup> | 156 \$ <sup>42</sup>   | 0 \$              |

<sup>39</sup> Ce montant est le résultat moyen de deux soumissions reçues de 141 \$ et 157 \$.

<sup>40</sup> Ce montant est le résultat moyen de trois soumissions reçues de 137 \$, 141 \$ et 158 \$.

<sup>41</sup> Deux courtiers nous ont donné une soumission identique de 156 \$.

<sup>42</sup> *Idem.*

**Formules « risques spécifiés », protection de 30 000 \$ et 44 000 \$**

**Tableau 19**

| <b>Formule «risques spécifiés»</b>   |                     |                        |                   |
|--------------------------------------|---------------------|------------------------|-------------------|
| <b>Valeur des biens : 30 000 \$</b>  |                     |                        |                   |
| <b>Franchise : 500 \$</b>            |                     |                        |                   |
| <b>Responsabilité : 1 million \$</b> |                     |                        |                   |
| <i>Compagnie d'assurance</i>         | <i>Spruce Cliff</i> | <i>Crescent Height</i> | <i>Différence</i> |
| CGU                                  | 165 \$              | 165 \$                 | 0 \$              |

**Tableau 20**

| <b>Formule «risques spécifiés»</b>   |                     |                        |                   |
|--------------------------------------|---------------------|------------------------|-------------------|
| <b>Valeur des biens : 44 000 \$</b>  |                     |                        |                   |
| <b>Franchise : 1000 \$</b>           |                     |                        |                   |
| <b>Responsabilité : 1 million \$</b> |                     |                        |                   |
| <i>Compagnie d'assurance</i>         | <i>Spruce Cliff</i> | <i>Crescent Height</i> | <i>Différence</i> |
| Canadian Direct                      | 241 \$              | 216 \$                 | 25 \$             |

### 3.3.2.2.2 FORMULE « TOUS RISQUES »

#### Formules « tous risques», protection de 15 000 \$ & 20 000 \$

**Tableau 21**

| <b>Formule «tous risques»</b><br><b>Valeur des biens : 15 000 \$</b><br><b>Franchise : 500 \$</b><br><b>Responsabilité : 1 million \$</b> |                     |                        |                   |
|---|---------------------|------------------------|-------------------|
| <i>Compagnie d'assurance</i>  | <i>Spruce Cliff</i> | <i>Crescent Height</i> | <i>Différence</i> |
| Federated   | 125 \$              | 125 \$                 | 0 \$              |

**Tableau 22**

| <b>Formule «tous risques»</b><br><b>Valeur des biens : 20 000 \$</b><br><b>Franchise : 500 \$</b><br><b>Responsabilité : 1 million \$</b> |                     |                        |                    |
|---|---------------------|------------------------|--------------------|
| <i>Compagnie d'assurance</i>  | <i>Spruce Cliff</i> | <i>Crescent Height</i> | <i>Différences</i> |
| Axa   | 195 \$              | 195 \$                 | 0 \$               |
| Economical  | 200 \$              | 200 \$                 | 0 \$               |
| Federated   | 144 \$              | 144 \$                 | 0 \$               |

Pour les deux secteurs, la moyenne des primes demandées est de 179,67 \$. Il y a un écart de 51 \$ entre le produit le plus cher et le moins cher. Cet écart provient de la différence entre la prime d'assurance demandée par Federated (144 \$) et Axa (195 \$).

**Formules « tous risques», protection de 25 000 \$**

**Tableau 23**

| <b>Formule «tous risques»</b><br><b>Valeur des biens : 25 000 \$</b><br><b>Franchise : 500 \$</b><br><b>Responsabilité : 1 million \$</b> |                         |                        |                    |
|---|-------------------------|------------------------|--------------------|
| <i>Compagnie<br/>d'assurance</i>  | <i>Spruce Cliff</i>     | <i>Crescent Height</i> | <i>Différences</i> |
| Wawanesa  | 184,50 \$ <sup>43</sup> | 177 \$                 | 7,50 \$            |

**Tableau 24**

| <b>Formule «tous risques»</b><br><b>Valeur des biens : 25 000 \$</b><br><b>Franchise : 500 \$</b><br><b>Responsabilité : 2 million \$</b> |                     |                        |                   |
|---|---------------------|------------------------|-------------------|
| <i>Compagnie<br/>d'assurance</i>  | <i>Spruce Cliff</i> | <i>Crescent Height</i> | <i>Différence</i> |
| Peace Hills   | 179 \$              | 179 \$ <sup>44</sup>   | 0 \$              |

---

<sup>43</sup> Ce montant est le résultat moyen de trois soumissions reçues de 177 \$, 192\$ et 192 \$.

<sup>44</sup> Trois courtiers nous ont donné une soumission identique de 179 \$.

**Formule « tous risques », protection de 30 000 \$**

**Tableau 25**

| <b>Formule «tous risques»</b>        |                      |                         |                    |
|--------------------------------------|----------------------|-------------------------|--------------------|
| <b>Valeur des biens : 30 000 \$</b>  |                      |                         |                    |
| <b>Franchise : 500 \$</b>            |                      |                         |                    |
| <b>Responsabilité : 1 million \$</b> |                      |                         |                    |
| <i>Compagnie d'assurance</i>         | <i>Spruce Cliff</i>  | <i>Crescent Height</i>  | <i>Différences</i> |
| Allianz                              | 206 \$               | 206 \$                  | 0 \$               |
| Dominion                             | 171 \$               | 171 \$                  | 0 \$               |
| ING                                  | 207 \$ <sup>45</sup> | 191 \$                  | 16 \$              |
| Royal                                | 226 \$ <sup>46</sup> | 203,35 \$ <sup>47</sup> | 22,50 \$           |
| <i>Moyenne des primes</i>            | <i>202,50 \$</i>     | <i>192,83 \$</i>        | <i>9,67 \$</i>     |

Pour le secteur de Spruce Cliff, la moyenne des primes demandées est de 202,50 \$. Il y a un écart de 55 \$ entre le produit le plus cher et le moins cher. Cet écart provient de la différence entre les primes d'assurance demandées par Dominion (171 \$) et Royal (226 \$).

Pour le secteur de Crescent Height, la moyenne des primes demandées est de 192,83 \$. Il y a 32,35 \$ qui séparent les primes demandées par Dominion (171 \$) et Allianz (206 \$).

---

<sup>45</sup> Trois courtiers nous ont donné une soumission identique de 207 \$.

<sup>46</sup> Trois courtiers nous ont donné une soumission identique de 226 \$.

<sup>47</sup> Ce montant est le résultat moyen de deux soumissions reçues de 170 \$ et 237 \$.

### **3.4 AUTRES RÉSULTATS**

#### **Franchise et dossier de crédit:**

La majorité des courtiers et assureurs contactés ont offert une franchise à 500 \$. Allstate et Canadian Direct, par contre, ont fixé la franchise à 1000 \$ tant pour Spruce Cliff que pour Crescent Height. La raison invoquée est que notre enquêteur n'a jamais été assuré.

Il est important de mentionner que Allstate a indiqué qu'il était possible de diminuer cette franchise à 500 \$. Pour ce faire, notre enquêteur devait accepter que l'on fasse une enquête de crédit et, si le résultat était bon, la franchise aurait alors été diminuée. L'utilisation du dossier de crédit semble avoir une portée un peu moins grave à Calgary qu'à Montréal. En effet, l'agent de la compagnie Allstate à Calgary semble l'utiliser afin de déterminer les conditions du service offert. L'agent de la même compagnie à Montréal, par contre, utilise ouvertement ces renseignements pour sélectionner sa clientèle.

## **4. CONCLUSIONS**

### **4.1 L'ENQUÊTE À HALIFAX, CALGARY ET MONTRÉAL**

Notre enquête téléphonique auprès des agents/courtiers de Halifax et de Calgary nous permet de conclure qu'il n'y a pas de problème d'accessibilité à l'assurance habitation dans ces villes. En effet, la majorité des compagnies d'assurances (9/11(81,8 %) à Halifax et 9/15 (60 %) à Calgary) demandent des primes identiques ou similaires dans les quartiers économiquement défavorisés et à niveau de vie plus élevé que nous avons choisis. Par ailleurs, le petit nombre d'assureurs qui demandent un prix différent dans les deux secteurs (i.e. 2/11(18 %) pour Halifax et 5/15 (33,33 %) pour Calgary) et les faibles différences de primes entre les quartiers sont trop minimes pour être significatives.

À Montréal, par contre, il semblerait exister des barrières à l'accessibilité à l'assurance habitation et, par conséquent, il est plus difficile de contracter une assurance lorsqu'on vit dans un quartier défavorisé tel que Hochelaga-Maisonneuve.

En effet, 15,4 % (2/13) des compagnies contactées<sup>48</sup> ont refusé d'assurer ce quartier parce qu'elles y auraient atteint leur « quota assurable », c'est-à-dire qu'elles auraient atteint la quantité maximale de risque qu'elles étaient prêtes à prendre dans ce secteur. Nous n'avons malheureusement pas accès à des données sur la répartition géographique des risques assumés par les compagnies d'assurances. Par conséquent, nous sommes dans l'impossibilité d'évaluer si la décision de ces assureurs repose sur des bases actuarielles ou si la raison invoquée n'est qu'une excuse pour refuser de couvrir un secteur jugé indésirable. Nous pensons, de plus, que le nombre de refus que nous avons essuyés pourrait être en deçà de la réalité. Près de la moitié de nos soumissions provenaient de courtiers faisant affaire avec plusieurs compagnies d'assurances. Ces courtiers ont pu subir des refus de la part de certaines de ces compagnies sans toutefois nous le mentionner.

Notre enquête a, par ailleurs, révélé que 69,2 % (9/13) des compagnies demandent une prime plus élevée pour assurer l'immeuble situé dans Hochelaga-Maisonneuve et que la différence de coût entre les quartiers est parfois importante. Doit-on y voir une manœuvre afin de décourager les consommateurs que l'on ne veut pas assurer ? Les compagnies d'assurance argueraient sans doute que l'imposition d'une prime plus élevée (ou un refus) est d'abord justifiée par le risque représenté par un quartier comme Hochelaga-Maisonneuve. Les différences de taux d'entrée par effraction entre les quartiers défavorisés et à niveau de vie plus élevé de Halifax et Montréal nous amène à interroger sur la justesse d'un tel argument. À Montréal, le taux d'entrée par effraction est approximativement deux fois plus élevé dans Hochelaga-Maisonneuve que dans Rosemont. À partir de cet élément nous pourrions émettre l'hypothèse que le taux d'entrée par effraction a un impact sur l'accessibilité (refus et primes plus élevées). Or, à Halifax, le taux d'entrées par effraction est presque quatre fois plus élevé dans le district 9 que dans le district 15. Malgré cela, les primes exigées sont presque identiques dans les deux quartiers. Par conséquent, le lien entre le taux d'entrée par effraction et l'accessibilité à l'assurance ne semble pas être un facteur significatif dans tous les marchés étudiés.

Nous avons aussi observé qu'un consommateur était plus susceptible de se voir offrir une assurance coûtant plus de 350 \$ à Hochelaga-Maisonneuve qu'à Rosemont. En effet, les

---

<sup>48</sup> Il s'agit des compagnies Bélair Direct et Industrielle Alliance.

courtiers/agents ont présenté des protections coûtant plus de 350 \$ dans 22 % des soumissions reçues pour Rosemont, alors que cette proportion est de 50 % pour Hochelaga-Maisonneuve. Par conséquent, les consommateurs, et plus particulièrement les personnes à faibles revenus, ont plus de difficulté à s'assurer puisqu'il n'y a pas de protection à un coût abordable. Par ailleurs, comme moins d'assureurs offrent une assurance qui coûte moins de 350 \$, cela a pour effet de diminuer la variété de produits offerts aux consommateurs.

Enfin, notre enquête a révélé qu'un courtier vendant les produits de ING a fixé la franchise à 1000 \$ dans Hochelaga-Maisonneuve, alors que les deux autres courtiers ayant offert une protection de cette compagnie ont fixé la franchise à 500 \$. Le courtier ayant fixé la franchise à 1000 \$ a justifié sa décision en expliquant que Hochelaga-Maisonneuve est très « congestionné », que les immeubles sont âgés et qu'ils ont souvent des hangars.

Le fait qu'un courtier vendant ING impose une franchise à 1000 \$ alors que les deux autres demandent une franchise à 500 \$ nous semble particulièrement significatif et nous amène à nous interroger sur la formulation des critères de souscription de la compagnie ING. Le résultat est peut-être attribuable à des critères de souscription vagues qui ne reposent pas sur des normes objectives. Quelle que soit la cause de ce résultat, il indique qu'en raison de son lieu de résidence, un consommateur s'est vu offrir une protection beaucoup moins avantageuse, ce qui a pour effet de limiter l'accessibilité à l'assurance habitation.

## **4.2 RÉSULTATS PARALLÈLES**

### **4.2.1 ENQUÊTE DE CRÉDIT**

Notre enquête a révélé que trois compagnies d'assurances soit Allstate, Bélair et Cosesco utilisent les dossiers de crédit ou les pointages de risques dans leur processus de souscription<sup>49</sup>. Selon les

---

<sup>49</sup> Il est important de distinguer le dossier de crédit (a), des pointages de crédit ou de risques (b). (a) Le dossier de crédit contient généralement quatre types d'informations : 1) les données qui identifient le consommateur 2) l'historique des paiements ainsi que les soldes dus, 3) les demandes d'informations au sujet du consommateur 4) les informations publiques telles que les jugements, faillite etc. (b) Les pointages de crédit ou de risques, sont des valeurs numériques qui mesure la probabilité qu'une personne rembourse un emprunt (ex. *Beacon* de Équifax) ou qu'elle présente une réclamation (*Canadian Property Loss Score* de Équifax).



agents, ces compagnies semblent utiliser ces informations afin de vérifier si elles vont accepter d'assurer un consommateur ou de diminuer le montant de la franchise. Allstate a indiqué qu'elle utilisait le pointage de risque d'Équifax, le *Canadian Property Loss Score*, alors que Bélair utiliserait un produit similaire de la compagnie Trans Union. Cette façon de faire démontre que ces compagnies se préoccupent surtout de la probabilité que le consommateur présente une réclamation, plutôt que de sa capacité à payer sa prime.

L'usage de dossiers de crédit et de pointages de risques lors du processus de souscription nous préoccupe. Cette pratique pourrait avoir pour effet de désavantager les personnes à faibles revenus ou les consommateurs sans expérience de crédit. L'utilisation des pointages de risques pourrait également devenir le seul élément pris en considération pour refuser un risque. Les compagnies Équifax et Fair Isaac soulignent, cependant, que cet outil doit toujours être utilisé de concert avec les outils traditionnels d'évaluation de risques, tels que les inspections ou les rapports de réclamations antérieures (Boyd, 1995). Nous pouvons toutefois nous demander si c'est le cas, c'est-à-dire si l'obtention d'un résultat satisfaisant ne devient pas une condition *sine qua non* pour contracter une assurance<sup>50</sup>.

Nous avons effectué une brève recherche afin de savoir si une loi canadienne ou une loi provinciale ne contiendrait pas des dispositions visant spécifiquement l'utilisation des dossiers de crédit et pointages de risques par les compagnies d'assurance. Nous avons, de plus, voulu en savoir plus sur ce que font les États-Unis à cet égard.

#### **4.2.1.1 ENCADREMENT LÉGISLATIF EN DROIT CANADIEN**

Au Canada, il existe deux lois qui encadrent l'usage des renseignements personnels dans le secteur privé, soit la *Loi sur la Protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, au fédéral, et la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, au Québec.

---

<sup>50</sup> A noter : une étude datant de 1995, remet en question l'utilisation des pointages de crédit parce qu'ils sont développés à partir de données (dossiers de crédit) dont la fiabilité serait parfois douteuse. Certaines des études citées auraient trouvé des pourcentages d'erreurs qui varient entre 3 % et 50 % des dossiers de crédit étudiés. (Musick, Cargil 1995)

Il est à noter que la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* oblige les prêteurs d'argent à communiquer au consommateur la teneur de tout rapport de crédit ou de toute recommandation dont ils ont pris connaissance en vue de prendre une décision le concernant<sup>51</sup>. Cependant, ni la loi québécoise, ni la loi fédérale n'impose une telle obligation aux assureurs qui, eux aussi, prennent des décisions sur la base de dossier de crédit ou de pointage de crédit.

À noter : nous n'avons pas la prétention de faire ici un portrait complet de l'état du droit à l'égard de l'utilisation des dossiers et des pointages de crédit au Canada. Une révision plus poussée, notamment, de la jurisprudence et des lois provinciales encadrant les activités des agences de crédit serait nécessaires.

#### **4.2.1.2 EXPÉRIENCE AMÉRICAINE**

L'usage des dossiers de crédit et de pointage de risques par les compagnies d'assurance est un sujet controversé aux États-Unis. Les compagnies d'assurances de ce pays les utiliseraient à plusieurs fins : au moment d'accepter d'assurer un consommateur, de fixer le montant de la prime, etc. (III (1), 2001) ; PR Newswire, 2000). Certaines les utiliseraient aussi pour résilier les polices d'assurance (Hadley, 2001).

L'utilisation de dossiers de crédits lors de la souscription de polices d'assurances est autorisée partout aux États-Unis en vertu de la *Fair Credit Reporting Act of 1970*. Cependant, certains États ont adopté des législations qui visent plus particulièrement l'utilisation des pointages de crédit ou de risques lors du processus de souscription. Selon l'*Insurance Information Institute*, un État aurait interdit leur utilisation lors de la souscription d'une assurance automobile (III, avril 2001).

---

<sup>51</sup> art 19 de la *Loi sur les renseignements personnels dans le secteur privé* : « Toute personne qui exploite une entreprise ayant pour objet le prêt d'argent et qui prend connaissance de rapports de crédit ou de recommandations concernant la solvabilité de personnes physiques, préparés par un agent de renseignements personnels, doit informer ces personnes de leur droit d'accès et de rectification relativement au dossier détenu par l'agent et leur indiquer comment et à quel endroit elles peuvent avoir accès à ces rapports ou recommandations et les faire rectifier, le cas échéant. Rapport de crédit. La personne qui exploite une telle entreprise doit communiquer à la personne physique qui lui en fait la demande la teneur de tout rapport de crédit ou de toute recommandation dont elle a pris connaissance en vue de prendre une décision la concernant. »

Plusieurs États auraient, par ailleurs, adopté des dispositions qui encadrent leur utilisation. Certains États interdiraient qu'on utilise uniquement les pointages de risques au moment d'accepter ou non un risque (ex. État de Washington, art. 1(4), voir annexe 10). D'autres interdiraient que l'on se serve uniquement des dossiers de crédit ou les pointages de crédit pour augmenter le montant des primes (ex. État du New Hampshire art. 417 :4 (g), voir annexe 1). D'autres, finalement, imposeraient aux assureurs le devoir d'informer les consommateurs lorsque la révision de leur dossier de crédit a amené la résiliation la police d'assurance, son non-renouvellement ou l'augmentation du montant de la prime. Les assureurs devraient, de plus, expliquer aux consommateurs la façon d'obtenir une copie du rapport de crédit qui a été utilisé (État de Washington art. 1(2), voir annexe 10).

#### **4.2.2 INFORMATION DONNÉE SUR LES PRODUITS D'ASSURANCE**

Lors de notre enquête, nous avons constaté que l'information divulguée par les courtiers/agents au sujet des produits offerts est souvent minime. En effet, ces derniers ne donnent habituellement que les renseignements de nature monétaire tels que la valeur des biens couverts, le montant de la franchise, le montant de la prime demandée, etc. Lorsqu'on demande quel type de protection ils offrent, les courtiers et agents utilisent une grande variété de qualificatifs pour désigner des produits identiques ou similaires. Par exemple, les courtiers/agents qui proposaient des assurances « risques spécifiés » leurs donnaient des qualificatifs divers, telles que formule de base (*basic*), formule étendue (*broad*), formule standard, protection complète, police globale, formule de bronze, formule supérieure, formule sécurité, formule confort, etc.

Dans la mesure où l'on prend généralement des renseignements au téléphone, un consommateur peu familiarisé avec le vocabulaire et les produits d'assurance, qui ne connaît pas les questions à poser afin d'évaluer le produit, peut éprouver de la difficulté à trouver une assurance représentant le meilleur rapport qualité-prix. La probabilité que ce facteur contribue à créer de la confusion chez le consommateur nous semble très grande. Cette situation nous semble déplorable tant pour le consommateur que pour l'industrie des assurances dont les produits demeurent en quelque sorte méconnus. Il y aurait peut-être lieu de normaliser le vocabulaire et l'information donnée au consommateur afin de pallier à cette situation.

## 5. RECOMMANDATIONS

Ces résultats amènent Option consommateurs à faire les recommandations suivantes :

- 1) Afin de poser un diagnostic plus précis de la problématique entourant l'accès à l'assurance habitation, nous recommandons aux gouvernements de mener ou de soutenir des recherches plus poussées basées sur l'information détenue par les compagnies d'assurances. L'examen des critères de souscription permettrait de déterminer si ceux-ci entraînent une discrimination systémique. Par ailleurs, l'évaluation de la répartition géographique des risques acceptés par les assureurs permettrait de déterminer si certains secteurs sont sous-assurés.
- 2) Afin de mieux évaluer la situation, nous recommandons au gouvernement du Québec d'adopter des mesures législatives qui obligerait les compagnies d'assurances à :
  - dévoiler la répartition géographique des polices souscrites, résiliées, non-renouvelées ou refusées.
  - divulguer les statistiques de pertes pour chaque code postal.
  - rendre publics leurs critères de souscription.
- 3) Nous recommandons aux gouvernements provinciaux, et plus particulièrement au gouvernement du Québec, d'examiner l'opportunité de mettre sur pied un programme d'accès à l'assurance habitation, qui pourrait prendre la forme d'un « pool » de partage de risques.
- 4) Nous recommandons aux gouvernements provinciaux d'adopter des mesures législatives qui obligerait les assureurs à motiver par écrit leur décision de résilier, de refuser d'émettre ou de renouveler une police.
- 5) Afin de permettre aux consommateurs de mieux comprendre les différents produits d'assurance et de pouvoir les comparer, nous recommandons aux courtiers/agents ainsi qu'aux compagnies d'assurances d'utiliser un vocabulaire normalisé pour désigner les différents produits d'assurance.

- 6) Nous recommandons aux gouvernements fédéral et provinciaux de faire ou de soutenir une étude afin de déterminer quel usage les assureurs font des dossiers de crédit afin de vérifier s'ils les utilisent pour accepter un risque, résilier une police ou déterminer le montant de la prime.

## 6. BIBLIOGRAPHIE

### Lois du Canada

- Alberta : Human Rights, Citizenship and Multiculturalism Act, RSA c. H-14
- Alberta : *Insurance Act*, RSA 2000 c.1-5.1:  
(<http://www.finance.gov.ab.ca/publications/insurance/index.html>)
- Canada : *Loi sur les sociétés d'assurances*, L.C. 1991, c. 47
- Canada : *Protection des renseignements personnels et les documents électroniques, Loi sur la*, L.C. 2000, c. 5
- Nouvelle Ecosse : Human Rights Act, R.S.N.S., c. 214
- Nouvelle Ecosse : *Insurance Act*, R.S.N.S., c. 231:  
(<http://www.gov.ns.ca/legislature/legc/index.htm>)
- Québec : *Code civil du Québec*, L.Q. 1991, c.64
- Québec : *Charte des droits et libertés de la personne*, L..R.Q. c. C-12
- Québec : *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, L.R.Q. c. P-39.1
- Québec : *Loi sur les assurances*, L.R.Q., c. A-32

### Lois d'autres juridictions

- California : *California Insurance Code* § 11628
- United States of America : *Fair credit Reporting Act*, 15 U.S.C. § 1681 seq.
- United States of America: *Home Mortgage Disclosure Act*, 12 U.S.C. § 29
- New Hampshire : 37 RSA § 417 : 4
- Minnesota : Minnesota Statute § 65A.27-65A.29, 72A.20, 72A.499, 473.121
- Texas : *The Insurance Code of 1951*, Art. 21.49-2B, Sec.9
- Washington : *Insurance Crédit History*, Laws of 2002, 57th Legislature, Chapter 360

## **Monographies et périodiques**

- BOYD, Lamont D., “ Consumer Credit Report Scoring as an Underwriting Tool ”, *National Association of Insurance Commissioners Research Quarterly*, April, 1995 - Volume I, Issue 2.
- BROWN, MENEZES, CASSELLS BROCK & BLACKWELL, *Insurance Law in Canada*, 3d ed. Toronto, Carswell, 1997.
- BUREAU D’ANIMATION ET INFORMATION LOGEMENT DU QUEBEC METROPOLITAIN (BAIL), CARREFOUR POUR LA RELANCE DE L’ECONOMIE ET DE L’EMPLOI DU CENTRE DE QUEBEC (CRÉECQ), *Les assurances sur les biens dans le quartier Saint-Roch*, Québec, BAIL, CRÉECQ, juin 1995.
- BUREAU D’ASSURANCE DU CANADA, *Acheter de l’assurance intelligemment – L’essentiel de ce qu’il faut savoir en assurance habitation*, Montréal, 2002.
- DANE, Stephen M., “Application of the Federal Fair Housing Act to Homeowners Insurance”, in, SQUIRES, Gregory D. (ed), *Insurance Redlining*, Washington, The Urban Institute Press, 1997.
- GAGNON, Martha, *Les proprios souhaitent une assurance habitation obligatoire pour les locataires*, La Presse, 4 octobre 2000 p. A9.
- GENDRON, Michel, MARCEAU, Étienne, “ L’accès à l’assurance habitation dans les quartiers centraux de quatre villes québécoises “, *Assurances*, volume 67, numéro 3, octobre 1999, pp. 479-494.
- HADLEY, Jane, *Insurer’s use of credit reports to set premiums in question; practice may open the door to discrimination based on race, income*, Seattle Post-Intelligencer, Oct 30, 2001 p. A1.
- KLEIN, Robert, « Analyzing Urban Insurance Problems », *National Association of Insurance Commissioners Research Quarterly* January, 1995 - Volume I, Issue 1.
- EKOS RESEARCH ASSOCIATES INC, *Public Opinion Research Relating to the Financial Services Sector*, research prepared for the Task Force on the Future of the Canadian Financial Services Sector, september 1998, p.18.
- LEGAL SERVICES ADVOCACY PROJET, *The effect of Income and Race on the Ability to Obtain and Retain Homeowner’s Insurance*, [http:// www.fairhousing.com / legal\\_research /articles / homeownersinsurance.htm](http://www.fairhousing.com/legal_research/articles/homeownersinsurance.htm).
- LLUELLES Didier, *Précis des assurances terrestres 2<sup>e</sup> édition*, Les éditions Thémis, 1995.
- MUSICK, Patrick, CARGIL ,Barbara, « Credit History as an Underwriting Factor: Are the Data Reliable?» *National Association of Insurance Commissioners Research Quarterly* October, 1995 - Volume I, Issue 4.
- OFFICE OF PUBLIC INSURANCE COUNSEL (OPIC) & TEXAS DEPARTMENT OF INSURANCE CONSUMER PROTECTION, *Consumer Bill of Rights For Homeowners and Renters Insurance*, 2002 : [www.opic.state.tx.us/homebor.htm](http://www.opic.state.tx.us/homebor.htm).

- OFFICE OF PUBLIC INSURANCE COUNSEL (OPIC), *A Review of Homeowners Insurance Underwriting Guidelines Used in Texas*, February 14, 1994, [www.opic.state.tx.us/homeunder.html](http://www.opic.state.tx.us/homeunder.html).
- POWERS, D.J., “The Discriminatory Effects of Homeowners Insurance Underwriting Guidelines”, in, SQUIRES, Gregory D. (ed), *Insurance Redlining*, Washington, The Urban Institute Press, 1997.
- PR NEWSWIRE, *Credit Report Impacts Insurance Premiums*, Nov 20, 2000.
- PRATT, Sara K, *The History of Insurance Redlining*, Sept. 12, 1997 [www.fairhousing.com/resources/general\\_resources/insurance\\_redlining.htm](http://www.fairhousing.com/resources/general_resources/insurance_redlining.htm).
- SOCIÉTÉ CANADIENNE D’HYPOTHÈQUE ET DE LOGEMENTS (SCHL), *Rapport sur les logements locatifs – Halifax*, Vol. 3, no. 1 octobre 2001.
- SCOTT, Kenney, *Research on Community Crime prevention in North End Dartmouth*, 2000.
- SQUIRES, Gregory D., *Insurance Redlining, Disinvestment, Reinvestment, and the Evolving Role of Financial Institutions*, The Urban Institute Press, Washington D.C. 1997.
- SOQUIJ, *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, textes annotés*, SOQUIJ 1996 pp. 522-523.
- MONTREAL(1), *Profil socio-économique – District électoral 17 Étienne-Desmarreau*, septembre 1998.
- MONTREAL (2), *Profil socio-économique – District électoral 41 Maisonneuve*, septembre 1998.

### **Documents divers**

- ASSOCIATION DES BANQUIERS CANADIENS, *La vente d'assurance au détail au Canada*, janvier 2001, [www.cba.ca/fr/Statistics/fastfacts/insurance.htm](http://www.cba.ca/fr/Statistics/fastfacts/insurance.htm).
- BUREAU DES ASSURANCES DU CANADA : <http://www.abc.ca>.
- INSURANCE INFORMATION INSTITUTE (III(1)), *Rate Regulation and Other Regulatory Issues*, avril 2001, [www.iii.org/media/hottopics](http://www.iii.org/media/hottopics).
- INSURANCE INFORMATION INSTITUTE (III(2)), *Residual Market*, janvier 2001, [www.iii.org/media/hottopics](http://www.iii.org/media/hottopics).
- INSURANCE INFORMATION INSTITUTE (III(3)), *Urban Insurance Issues*, novembre 2000, [www.iii.org/media/hottopics](http://www.iii.org/media/hottopics).
- INSURANCE INFORMATION INSTITUTE (III(4)), *What if I can't get coverage*, [www.iii.org/individuals/homeinsurance](http://www.iii.org/individuals/homeinsurance).
- HALIFAX REGIONAL MUNICIPALITY, *Total population by Polling District*, 2002.



- OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE, *Grand dictionnaire terminologique*, 2002, [http://www.granddictionnaire.com/\\_fs\\_global\\_01.htm](http://www.granddictionnaire.com/_fs_global_01.htm).
- STATE OF TEXAS, Department of Insurance, *Homeowners Rate Increases Prompt Special Exams*, Communiqué de Presse du 16 janvier 2002.

## URL

- BUREAU DU SURINTENDANT DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES (BSIF), *Questions fréquentes*, 2002, <http://www.osfi-bsif.gc.ca/fra/questions.asp?ref=questions>.
- CALGARY (1), *Community Profile –Spruce Cliff*, 2001: <http://www.gov.calgary.ab.ca/community/my/profile/index.html>.
- CALGARY (2), *Spruce Cliff Community Profile*, 2000 : [http://www.gov.calgary.ab.ca/planning/land\\_use\\_planning/community\\_profiles/index.htm](http://www.gov.calgary.ab.ca/planning/land_use_planning/community_profiles/index.htm).
- CALGARY (3), *Crescent Heights Community Profile*, 2001 : <http://www.gov.calgary.ab.ca/community/my/profile/index.html>.
- CALGARY (4), *Crescent Heights Community Profile*, 2000 : [http://www.gov.calgary.ab.ca/planning/land\\_use\\_planning/community\\_profiles/index.htm](http://www.gov.calgary.ab.ca/planning/land_use_planning/community_profiles/index.htm).
- CALGARY (5), *Personnal and Property crime 1996*, 2002 [http://www.gov.calgary.ab.ca/community/publications/indices\\_community\\_well-being/physical\\_well-being.html](http://www.gov.calgary.ab.ca/community/publications/indices_community_well-being/physical_well-being.html) # personal\_property\_crime.
- HALIFAX REGIONAL POLICE, *Crime Statistics by Political District January-December 2000*, 2002, [www.police.halifax.ns.ca/crimestats/crime\\_stats\\_by\\_region](http://www.police.halifax.ns.ca/crimestats/crime_stats_by_region).
- MONTRÉAL- Profils socio-économiques des arrondissements: [http://www2.ville.montreal.qc.ca/urb\\_demo/chiffres/profils/arrond.htm](http://www2.ville.montreal.qc.ca/urb_demo/chiffres/profils/arrond.htm).
- MONTREAL CE SOIR, *Montréal, la ville des cambrioleurs?* 20 décembre 2000, <http://radio-Canada.ca/actualité/montrealcesoir/reportages/reportages.asp>.
- SERVICE DE POLICE DE LA VILLE DE MONTREAL (SPVM (1)), *Police de quartier – Poste de quartier 23*, avril 2002, [http://spscum.qc.ca/fr/pdq/pdq\\_pdqf.asp?pdq=23](http://spscum.qc.ca/fr/pdq/pdq_pdqf.asp?pdq=23).
- SERVICE DE POLICE DE LA VILLE DE MONTREAL (SPVM (2)), *Police de quartier – Poste de quartier 43*, avril 2002, [http://spscum.qc.ca/fr/pdq/pdq\\_pdqf.asp?pdq=43](http://spscum.qc.ca/fr/pdq/pdq_pdqf.asp?pdq=43).
- SERVICE DE POLICE DE LA VILLE DE MONTREAL (SPVM (3)), *Police de quartier – Poste de quartier 44*, avril 2002, [http://spscum.qc.ca/fr/pdq/pdq\\_pdqf.asp?pdq=44](http://spscum.qc.ca/fr/pdq/pdq_pdqf.asp?pdq=44).

## 7. ANNEXES

### 7.1 ANNEXE 1 : DISPOSITIONS PERTINENTES DE L'ÉTAT DU NEW HAMPSHIRE

NEW HAMPSHIRE REVISED STATUTES  
TITLE XXXVII. INSURANCE

CHAPTER 417. UNFAIR INSURANCE TRADE PRACTICES  
GENERAL PROVISIONS  
RSA 417:4 (2002)

§ 417:4. Unfair Methods, Acts, and Practices Defined

The following are hereby defined as unfair methods of competition and unfair and deceptive acts and practices in the business of insurance:

VIII. Unfair Discrimination.

(...)

(e) Refusing to insure risks solely because of age (except in the case of life, accident or health insurance), place or area or residence, race, color, creed, national origin, ancestry, marital status, lawful occupation including the military service (except in the case of life, accident or health insurance), of anyone who is or seeks to become insured or solely because another insurer has refused to write a policy, or has cancelled or has refused to renew an existing policy in which that person was the name insured or solely because the insured does not insure collateral business with the insurer. The exemption in this subparagraph shall not permit a mortgage life insurance policy or certificate to cease, cancel or terminate solely on the basis of the mortgagor's age, until the mortgagor has reached the age of 80.

(f) Refusing to insure or to continue to insure, or limiting the amount, extent or kind of coverage available solely because the applicant who is also the proposed insured has been or may become the victim of domestic abuse or violence. Nothing in this subparagraph shall prohibit an insurer from underwriting a risk on the basis of the physical or medical history or condition of the proposed insured, or other relevant factors relating to the proposed insured, at the time of application regardless of the underlying cause of the condition and in accordance with subparagraph (a) of this paragraph. No insurer shall be held criminally or civilly liable for any cause of action which may result from compliance with this subparagraph.

(g) Charging a higher premium for private passenger automobile or homeowner insurance solely on the basis of information obtained from a credit rating, a credit history, or a credit scoring model.

## 7.2 ANNEXE 2 : DISPOSITIONS PERTINENTES DE L'ÉTAT DU TEXAS

### INSURANCE CODE

#### TITLE 1. THE INSURANCE CODE OF 1951

#### CHAPTER TWENTY-ONE--GENERAL PROVISIONS

#### SUBCHAPTER B. MISREPRESENTATION AND DISCRIMINATION

Tex. Ins. Code art. 21.21-6 (2002)

#### Art. 21.21-6. Unfair Discrimination

Sec. 1. No person shall engage in any practice of unfair discrimination which is defined in this article or is determined pursuant to this article to be a practice of unfair discrimination in the business of insurance.

Sec. 3. "Unfair discrimination" means:

(a) Refusing to insure; refusing to continue to insure; limiting the amount, extent, or kind of coverage available; or charging an individual a different rate for the same coverage because of race, color, religion, or national origin;

(b) Refusing to insure; refusing to continue to insure; limiting the amount, extent, or kind of coverage available; or charging an individual a different rate for the same coverage because of the age, gender, marital status, or geographic location of the individual; however, nothing in this paragraph shall prohibit an insurer from taking marital status into account for the purpose of defining persons eligible for dependent benefits;

(c) Refusing to insure; refusing to continue to insure; limiting the amount, extent, or kind of coverage; or charging an individual a different rate for the same coverage because of disability or partial disability.

#### Exceptions

Sec. 4. (a) A legal entity engaged in the business of insurance as specified in Section 2 of this article is not in violation of the prohibited acts defined in or determined pursuant to Sections 3(b) and 3(c) of this article if the refusal to insure; refusal to continue to insure; the limiting of the amount, extent, or kind of coverage; or the charging of an individual a different rate for the same coverage is based upon sound underwriting or actuarial principles reasonably related to actual or anticipated loss experience.

(b) A legal entity engaged in the business of insurance as specified in Section 2 of this article is not in violation of the prohibited acts defined in or determined pursuant to Section 3 of this article if the entity provides insurance coverage only to persons who are required to obtain or maintain membership or qualification for membership in a club, group, or organization, so long as membership or membership qualifications are uniform requirements of the insurer as a condition of providing insurance, and are applied uniformly throughout this state, and the entity does not engage in any of the prohibited acts defined in or determined pursuant to Section 3 of this article for persons who are qualified members, except as otherwise provided in this section.

(c) A legal entity engaged in the business of insurance as specified in Section 2 of this article is not in violation of the prohibited acts defined in or determined pursuant to Section 3 of this article if the refusal to insure; refusal to continue to insure; the limiting of the amount, extent, or kind of coverage; or the charging of an individual a different rate for the same coverage is required or authorized by law or regulatory mandate.

(d) A legal entity in the business of insurance specified in Section 2 of this article is not in violation of the prohibited acts defined in or determined pursuant to Section 3 of this article because different premiums result for policyholders with like expense factors but different loss exposures under a mass marketing plan. The commissioner shall by rule define selected groups eligible for issuance of policies under mass marketing plan.

(e) In this article, sound actuarial principles for purposes of title insurance means based on an examination of title or closing of the transaction. This article shall not prevent requirements to provide title insurance coverage relating to possible community, homestead, or other martial rights in land.

## 7.3 ANNEXE 3 : DISPOSITIONS PERTINENTES DE L'ÉTAT DU MINNESOTA

### Insurance

#### CHAPTER 65A FIRE AND RELATED INSURANCE

#### HOMEOWNER'S INSURANCE

Minn. Stat. § 65A.27 (2001)

##### 65A.27 Definitions

Subdivision 1. For purposes of sections 65A.27 to 65A.30 the following terms have the meanings given. (...)

Subd. 3. "Decline" or "declination" means an agent's refusal to accept an application for homeowner's insurance or an insurer's refusal to issue a policy of homeowner's insurance to a person who has submitted a written application.

Subd. 4. "Homeowner's insurance" means insurance coverage, as provided in section 60A.06, subdivision 1, clause (1)(c), normally written by the insurer as a standard homeowner's package policy or as a standard residential renter's package policy. This definition includes, but is not limited to, policies that are generally described as homeowner's policies, mobile/manufactured homeowner's policies, dwelling owner policies, condominium owner policies, and tenant policies.

Subd. 5. "Insurer" means any insurer licensed to write insurance, as defined in section 60A.06, subdivision 1, clause (1), and writing homeowner's insurance in this state.

Subd. 6. "Metropolitan area" means the area defined in section 473.121, subdivision 2.

Subd. 7. "Nonpayment of premium" means a failure of the named insured to pay the premium when due on a policy of homeowner's insurance or any installment of the premium, whether the premium is payable directly to the insurer or its agent or indirectly under a premium finance plan or an extension of credit.

Subd. 8. "Renewal" or "renew" means an insurer's issuance and delivery to the insured of a new insurance policy at the end of the policy period of an existing policy written by the insurer or an insurer's issuance and delivery of a certificate or notice extending the term of a policy beyond its policy period or term.

HISTORY: HISTORY: 1979 c 207 s 2; 1983 c 289 s 114 subd 1; 1984 c 655 art 1 s 92; 1996 c 326 s 1; 1999 c 177 s 64

Minn. Stat. § 65A.28 (2001)

##### 65A.28 Disclosure and filing requirements

Subdivision 1. Each insurer writing homeowner's insurance for property located in the metropolitan area or a statutory or home rule charter city of the first class shall compile and file annually with the commissioner on or before May 1 a report for the preceding calendar year. This report shall contain the following information reported by postal zip code areas for each zip

code area located in a city of the first class which contains property for which the insurer wrote, declined to write, or canceled homeowner's insurance:

- (a) the number of policies written;
- (b) the number of policies canceled;
- (c) the number of policies nonrenewed; and
- (d) the number of applications for homeowner's insurance declined.

If the commissioner determines that additional information is necessary to effectuate the purposes of sections 65A.27 to 65A.29 and 72A.20, subdivision 13, the commissioner may require, by rule:

- (i) that the required information be reported for additional areas of the state, or
- (ii) that additional types of information, including premium and claims data, be reported for some or all of the areas subject to the reporting requirements.

If the commissioner has reason to believe that an insurance company or insurance agent has violated section 72A.20, subdivision 13 or 14, the commissioner may issue an order requiring the company or agent to compile and submit within a reasonable time information on its homeowner's insurance marketing, underwriting, or rating practices for a specific geographic area or areas. This information may be in addition to the types and categories of information required to be reported by this section or rules promulgated under subdivision 4.

Subd. 2. The commissioner shall make the reports filed pursuant to subdivision 1 available for public inspection.

Subd. 3. Any insurer required to report under this section which fails to file a report, containing the data and within the time prescribed by this section or rules promulgated under subdivision 4, shall be subject to a penalty of \$ 10 for each day in default. Any penalty imposed under this section may be recovered in a civil action brought by and in the name of the state.

Subd. 4. The commissioner may prescribe rules necessary to carry out the purposes of this section. The rules may provide for classifications, differentiations, adjustments or exceptions, as in the judgment of the commissioner are necessary and proper to effectuate the purposes of, prevent circumvention or evasion of, or to facilitate compliance with this section.

HISTORY: HISTORY: 1979 c 207 s 3; 1986 c 444

Minn. Stat. § 65A.29 (2001)

65A.29 Cancellation; nonrenewal; refusal to write

Subdivision 1. Cancellation. No insurer may cancel a policy of homeowner's insurance except for the reasons specified in section 65A.01.

Subd. 2. Repealed, 1984 c 602 s 6

Subd. 3. Refusal to write. Upon completion in writing of the insurer's application form for homeowner's insurance, any person having an insurable interest in real or tangible property at a fixed location shall be entitled upon written request either (a) to the insurer's offer of coverage, including type, amount and premium cost of coverage, or (b) to a written declination, stating specifically the underwriting or other reason for the refusal to write. For purposes of this subdivision, "insurer" means only an insurer writing or offering to write homeowner's insurance for property in the same statutory or home rule charter city or town in which the applicant's property is located.

Subd. 4. Form requirements. Any notice or statement required by subdivisions 1 to 3, or any other notice canceling a homeowner's insurance policy must be written in language which is

easily readable and understandable by a person of average intelligence and understanding. The statement of reason must be sufficiently specific to convey, clearly and without further inquiry, the basis for the insurer's refusal to renew or to write the insurance coverage.

The notice or statement must also inform the insured of:

- (1) the possibility of coverage through the Minnesota property insurance placement facility under sections 65A.31 to 65A.42;
- (2) the right to object to the commissioner under subdivision 9; and
- (3) the right to the return of unearned premium in appropriate situations under subdivision 10.

Subd. 5. Inclusion in policies after 1980. Notwithstanding sections 65A.01 and 65A.07, any policy of homeowner's insurance issued after January 1, 1980 shall contain nonrenewal provisions consistent with this section.

Subd. 6. Immunity of insurer or commissioner. There shall be no liability on the part of and no cause of action of any nature shall arise against the commissioner or against any insurer, its authorized representative, its agents, its employees or any firm, person or corporation furnishing to the insured information as to reasons for declination, nonrenewal, or cancellation, for any statement made by them in any written notice of declination, nonrenewal or cancellation, for the providing of information relating thereto, or for statements made or evidence submitted at any hearings or investigations conducted in connection therewith. This subdivision shall not apply to any action or proceeding arising under section 72A.20.

Subd. 7. Renewal; notice requirement. No insurer shall refuse to renew, or reduce limits of coverage, or eliminate any coverage in a homeowner's insurance policy unless it mails or delivers to the insured, at the address shown in the policy, at least 60 days' advance notice of its intention. The notice must contain the specific underwriting or other reason or reasons for the indicated action and must state the name of the insurer and the date the notice is issued.

Proof of mailing this notice to the insured at the address shown in the policy is sufficient proof that the notice required by this section has been given.

Subd. 8. Rules. (a) The commissioner may adopt rules pursuant to chapter 14, to specify the grounds for nonrenewal, reduction in limits of coverage, or elimination of coverage of a homeowner's policy. The rules must limit the grounds to the following factors:

- (1) reasons stated for cancellation in section 65A.01, subdivision 3a;
- (2) reasons stated in section 72A.20, subdivision 13;
- (3) insured's loss experience, not to include natural causes; and
- (4) other factors deemed reasonable by the commissioner.

The rules may give consideration to the form and content of the termination notice to the insured, a statement as to what constitutes receipt of the termination notice, and the procedure by which the insured may appeal a termination notice.

The rules adopted under this subdivision may provide for imposition of a monetary penalty not greater than \$ 500 per occurrence upon insurers who are found to be in violation of the law or the rules.

(b) In addition to any rules adopted under this subdivision, an insured may appeal any nonrenewal under this section to the commissioner of commerce. If the commissioner finds that the nonrenewal is unjustified, arbitrary, or capricious, the commissioner shall order the insurer to reinstate the insured's policy. The commissioner's order may be appealed pursuant to chapter 14. The insured's policy shall continue in force pending the conclusion of the appeal to the commissioner. The insurer must notify the insured of the insured's right to appeal the nonrenewal to the commissioner in the notice of nonrenewal required under subdivision 7.

Subd. 9. Notice of right to complain. A named insured who believes a nonrenewal, reduction in the limits of coverage, elimination of coverage, or cancellation under section 65A.01, subdivision 3a, is in violation of the law or the rules may, within 30 days after receipt of the notice, file in writing an objection to the action with the commissioner.

Upon receipt of a written objection, the commissioner shall notify the insurer of receipt of the objection and of the right of the insurer to file a written response within ten days of receipt of the notification. Within 30 days of receipt of written objection by an insured, the commissioner shall approve or disapprove the insurer's action and shall notify the insured and insurer of the final decision. A decision which disapproves the insurer's action constitutes a exigethat the insurer has violated the law or the rules. Either party may institute proceedings for judicial review of the commissioner's decision. The commissioner's decision is binding pending judicial review.

Subd. 10. Return of unearned premium. Cancellation of a policy of homeowner's insurance pursuant to this section is not effective unless any unearned premium due the insured is returned to the insured with the notice of cancellation or is delivered or sent by mail to the insured so as to be received by the insured not later than the effective date of cancellation. If the premium has been paid by the insured's agent and debited to the agent's account with the company, upon cancellation, the unearned premium must be credited to the agent's account with the company.

Subd. 11. Nonrenewal. Every insurer shall establish a plan that sets out the minimum number and amount of claims during an experience period that may result in a nonrenewal.

No homeowner's insurance policy may be nonrenewed based on the insured's loss experience unless the insurer has sent a written notice that any future losses may result in nonrenewal due to loss experience.

Any nonrenewal of a homeowner's insurance policy must, at a minimum, comply with the requirements of subdivision 8 and the rules adopted by the commissioner.

Subd. 12. Repealed, 1999 c 177 s 88

HISTORY: HISTORY: 1979 c 207 s 4; 1983 c 94 s 1; 1984 c 602 s 2-4; 1986 c 444; 1987 c 337 s 92; 1989 c 260 s 9-11; 1992 c 564 art 4 s 13; 1994 c 485 s 52; 1996 c 337 s 1; 1999 c 177 s 65; 2001 c 215 s 28

## CHAPTER 72A REGULATION OF TRADE PRACTICES

### REGULATION OF TRADE PRACTICES

#### Minn. Stat. § 72A.20 (2001)

72A.20 Methods, acts, and practices which are defined as unfair or deceptive

Subd. 13. Refusal to renew. Refusing to renew, declining to offer or write, or charging differential rates for an equivalent amount of homeowner's insurance coverage, as defined by section 65A.27, for property located in a town or statutory or home rule charter city, in which the insurer offers to sell or writes homeowner's insurance, solely because:

- (a) of the geographic area in which the property is located;
- (b) of the age of the primary structure sought to be insured;
- (c) the insured or prospective insured was denied coverage of the property by another insurer, whether by cancellation, nonrenewal or declination to offer coverage, for a reason other than those specified in section 65A.01, subdivision 3a, clauses (a) to (e); or



(d) the property of the insured or prospective insured has been insured under the Minnesota FAIR Plan Act, shall constitute an unfair method of competition and an unfair and deceptive act or practice.

This subdivision prohibits an insurer from filing or charging different rates for different zip code areas within the same town or statutory or home rule charter city.

This subdivision shall not prohibit the insurer from applying underwriting or rating standards which the insurer applies generally in all other locations in the state and which are not specifically prohibited by clauses (a) to (d). Such underwriting or rating standards shall specifically include but not be limited to standards based upon the proximity of the insured property to an extraordinary hazard or based upon the quality or availability of fire protection services or based upon the density or concentration of the insurer's risks. Clause (b) shall not prohibit the use of rating standards based upon the age of the insured structure's plumbing, electrical, heating or cooling system or other part of the structure, the age of which affects the risk of loss. Any insurer's failure to comply with section 65A.29, subdivisions 2 to 4, either (1) by failing to give an insured or applicant the required notice or statement or (2) by failing to state specifically a bona fide underwriting or other reason for the refusal to write shall create a presumption that the insurer has violated this subdivision.

*Minn. Stat. § 473.121*  
MINNESOTA STATUTES 2001  
Metropolitan Area

CHAPTER 473 METROPOLITAN GOVERNMENT

DEFINITIONS

Minn. Stat. § 473.121 (2001)

473.121 Definitions

Subdivision 1. Terms. For the purposes of this chapter, the terms defined in this section have the meanings given them in this section, except as otherwise expressly provided or indicated by the context.

Subd. 2. Metropolitan area or area. "Metropolitan area" or "area" means the area over which the metropolitan council has jurisdiction, including only the counties of Anoka, Carver, Dakota excluding the city of Northfield, Hennepin excluding the city of Hanover, Ramsey, Scott excluding the city of New Prague, and Washington.

## 7.4 ANNEXE 4 : DISPOSITIONS PERTINENTES DE LA CALIFORNIE

### INSURANCE CODE

#### DIVISION 2. Classes of Insurance

#### PART 3. Liability, Workers' Compensation, and Common Carrier Liability Insurance

#### CHAPTER 1. General Regulations

#### ARTICLE 5. Motor Vehicle Liability Insurance

#### Cal Ins Code § 11628 (2001)

#### § 11628. Prohibited discrimination

(a) No admitted insurer, licensed to issue and issuing motor vehicle liability policies as defined in Section 16450 of the Vehicle Code, shall fail or refuse to accept an application for that insurance, to issue that insurance to an applicant therefor, or issue or cancel that insurance under conditions less favorable to the insured than in other comparable cases, except for reasons applicable alike to persons of every race, language, color, religion, national origin, ancestry, or the same geographic area; nor shall race, language, color, religion, national origin, ancestry, or location within a geographic area of itself constitute a condition or risk for which a higher rate, premium, or exigemay be required of the insured for that insurance.

As used in this section "geographic area" means a portion of this state of not less than 20 square miles defined by description in the rating manual of an insurer or in the rating manual of a rating bureau of which the insurer is a member or subscriber. In order that geographic areas used for rating purposes may reflect homogeneity of loss experience, a record of loss experience for the geographic area shall include the breakdown of actual loss experience statistics by ZIP Code area (as designated by the United States Postal Service) within each geographic area for family owned private passenger motor vehicles and lightweight commercial motor vehicles, under 1 1/2 -ton load capacity, used for local service or retail delivery, normally within a 50-mile radius of garaging, and which are not part of a fleet of five or more motor vehicles under one ownership. A record of loss experience for the geographic area, including that statistical data by ZIP Code area, shall be submitted annually to the commissioner for examination by each insurer licensed to issue and issuing motor vehicle liability policies, motor vehicle physical damage policies, or both. Loss experience shall include separate loss data for each type of coverage, including liability or physical damage coverage, underwritten. That report shall include the insurer's statewide loss ratio, loss adjustment expense ratio, expense ratio, and combined ratio on its assigned-risk business. An insurer may satisfy its obligation to report statistical data under this subdivision by providing its loss experience data and statewide expense ratio and combined ratio on its assigned-risk business to a rating or advisory organization for submission to the commissioner. This data shall be made available to the public by the commissioner annually after examination. However, the data shall be released in aggregate form by ZIP Code in order that no individual insurer's loss experience for any specific geographic area be revealed. Differentiation in rates between geographical areas shall not constitute unfair discrimination.

All information reported to the department pursuant to this subdivision shall be confidential.

## 7.5 ANNEXE 5 : LISTE DES PERSONNES ET ORGANISMES INTERVIEWÉS

### MONTREAL

- Collectif Aménagement urbain Hochelaga-Maisonneuve
- Comité Logement Hochelaga-Maisonneuve
- Comité Logement de Rosemont
- Tandem Mercier-Hochelaga-Maisonneuve
- Tandem Rosemont
- Service de police de la ville de Montréal : Relations publiques

### HALIFAX

- Halifax Regional Municipality : Councillor Russell Walker (district 15)
- Halifax Regional Municipality : Councillor Jim Smith (district 9)
- Halifax Regional Municipality : Social Indicators Project
- Halifax Regional Municipality : Community services
- Halifax Regional Municipality : Planning and development services
- Halifax Regional Police : Community division
- Nova Scotia : NS Community Services
- Nova Scotia : Regional Housing Authority
- Nova Scotia : Superintendent of Insurance

### CALGARY

- Alexandra Community Health Center
- City of Calgary : Department of Social services
- City of Calgary : Community Strategy

**7.6 ANNEXE 6 : CARACTÉRISTIQUES DES IMMEUBLES SÉLECTIONNÉS À MONTRÉAL**

|                                 | ROSEMONT  | HOCHELAGA-MAISONNEUVE                                       |
|---------------------------------|---|---|
| Adresse                         | ___13 <sup>E</sup> Ave H1X ___ /<br>(appartement du 2 <sup>e</sup> étage) | ___ Aird H1V ___ /<br>(appartement du 2 <sup>e</sup> étage) |
| Immeuble / nombre de logis /    | Triplex / 3 logis /   | Triplex / 3 logis /   |
| Année de construction           | 1928  | 1920  |
| Revêtement extérieur            | Brique  | Brique  |
| Hangar                          | Non   | Non   |
| Garage                          | Non   | Non   |
| Borne fontaine                  | 15 m  | 10 m en face  |
| Caserne de pompiers             | -   | -   |
| Commentaire sur immeuble        | -   | Rénovation rampe et porte mais pas perron et fenêtres /     |
| Commentaire sur immeuble voisin | Immeubles attachés  | Immeubles attachés  |

**7.7 ANNEXE 7 : CARACTÉRISTIQUES DES IMMEUBLES SÉLECTIONNÉS À HALIFAX**

|                                 | DISCTRICT 15  | DISTRICT 9   |
|---------------------------------|---|--|
| Adresse                         | _____Berts Drive, Halifax,<br>B3M_____                | _____Albro Lake road, B3A<br>_____                   |
| Immeuble / nombre de logis /    | Triplex / 3 logis                                     | Immeuble de 2 étages et 4 logis                      |
| Année de construction           | 1963  | Âge approximatif. 40 ans                             |
| Revêtement extérieur            | Bardeau de bois et briques                            | Bois/vinyle  |
| Hangar                          | Non   | Non  |
| Garage                          | Non   | Non  |
| Borne fontaine                  | 30 m  | 100 m  |
| Caserne de pompiers             | Moins de 1 km   | Approximativement 2 km                               |
| Commentaire sur immeuble        | Immeuble en bon état mais pas de rénovations récentes | Revêtement extérieur semble avoir été fait récemment |
| Commentaire sur immeuble voisin | Aucun immeuble attaché                                | Aucun immeuble attaché                               |

**7.8 ANNEXE 8 : CARACTÉRISTIQUES DES IMMEUBLES SÉLECTIONNÉS À CALGARY**

|                                 | SPRUCE CLIFF                              | CRESCENT HEIGHTS        |
|---------------------------------|---|-------------------------|
| Adresse                         | _____ Hemlock cr. S.W.,<br>T3C _____      | _____ 4st NW, T2M _____ |
| Immeuble / nombre de logis /    | 3 étages et 12 logements                  | 3 étages et 9 logements |
| Année de construction           | 1953                                      | 1960                    |
| Revêtement extérieur            | Stucco                                    | Stucco                  |
| Hangar                          | Non                                       | Non                     |
| Garage                          | Non                                       | Non                     |
| Borne fontaine                  | 0.1 Km                                    | 0.3 Km                  |
| Caserne de pompiers             | 1.7 Km                                    | 2 Km                    |
| Commentaire sur Immeuble        | Bonne condition –<br>réparations récentes | Bon état                |
| Commentaire sur immeuble voisin | Aucun immeuble attaché                    | Aucun immeuble attaché  |

## 7.9 ANNEXE 9 : FORMULAIRE D'ENQUÊTE TÉLÉPHONIQUE

### FORMULAIRE DU TEST

|   |  |
|---|--|
| Adresse de l'appartement :                              |  |
| Nom et adresse de la compagnie d'assurance /<br>agence: |  |

### PRISE DE CONTACT

|  |  |
|--|--|
| Date du contact téléphonique:                    |  |
| Heure de début de la conversation téléphonique : |  |
| Heure de fin de la conversation téléphonique :   |  |
| Durée totale de la conversation téléphonique     |  |
| Nom de l'agent ou courtier contacté :            |  |
| Date du message :                                |  |
| Date du retour d'appel :                         |  |

### QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION - Questions posées par l'agent ou le courtier :

#### Informations personnelles

- 1- Nom
- 2- Adresse / code postal
- 3- Date de naissance :
- 4- État civil :
- 6- Occupation professionnelle
- 7- Quel est votre employeur ?
- 8- Scolarité
- 9- Nombre de créanciers ?
- 10- Avez-vous des biens de valeur (ordinateur, bijoux, etc.) ?

#### Profil de l'assuré

- 11- Avez-vous déjà été assuré ?
- 12- Possédez-vous actuellement une assurance habitation ?
- 13- Depuis combien de temps habitez-vous au même endroit ?
- 14- Combien de personnes habitent votre logement ?
- 15- Avez-vous présenté des réclamations au cours de 5 (ou 6) dernières années ?
- 16- L'assurance de votre résidence a-t-elle été résiliée/refusée dans les années antérieures ?
- 17- Utilisez-vous votre résidence à d'autres fins (travail, location de chambres, etc.) ?
- 18- Non-fumeur ?

#### Logement

- 19- Type d'immeuble / nombre de logis



- 20- Année de construction du bâtiment ?
- 21- Système d'alarme ?
- 22- Détecteur de fumée ?
- 23- Commerce dans l'immeuble ?
- 24- Hangar ou garage ?
- 25- Combien y a-t-il de pièces dans votre logis ?
- 26- Mode de chauffage dans votre logement ?
- 27- Chauffage d'appoint (huile, gaz ou bois) ?
- 28- A quelle distance d'une borne d'incendie est située votre résidence ?
- 29- A quelle distance d'un poste de pompiers est située votre résidence ?
- 30- Montant de votre loyer ?
- 31- Rénovations récentes ?

**Voisinage**

- 32- Immeubles sont-ils attachés ?
- 33- Est-ce une rue/quartier commercial/résidentiel ?

**Protection**

- 34- Quelle valeur voulez-vous assurer ?
- 35- Quelle montant de franchise désirez-vous ?
- 36- Type de protection désirée ?

**DÉCISION IMMÉDIATE - Acceptation**

| Type de protection                   | Valeur de remplacement                          | Valeur du contenu | Franchise | Responsabilité civile | Prime |
|--------------------------------------|---|-------------------|-----------|-----------------------|-------|
| - Base<br>- Etendue<br>- Tout Risque | - Valeur a neuf<br>- Valeur au jour du sinistre |                   |           |                       |       |
|                                      |   |                   |           |                       |       |
|                                      |   |                   |           |                       |       |

- Si refus , pourquoi?

**DÉCISION NON-IMMÉDIATE**

- Quels information l'agent ou courtier a donné sur le processus pour être assuré, incluant le temps estimé pour la procédure d'évaluation ?
- L'agent ou le courtier a-t-il expliqué les étapes qui suivent la prise de l'application ?
- L'agent a-t-il offert de transmettre de l'information écrite ? S.v.p. décrire :

**COMMENTAIRES**

- L'agent ou le courtier a-t-il suggéré de chercher une assurance ailleurs ? Si oui, où ?
- L'agent ou le courtier a-t-il fait des commentaires sur le secteur où se trouve l'appartement (risque de feu/criminalité/personnes qui y habitent)? Si oui, qu'a-t-il dit ?
- L'agent ou le courtier semble-t-il avoir pris en note les informations fournies ?

## 7.10 ANNEXE 10 : DISPOSITIONS PERTINENTES DE L'ÉTAT DE WASHINGTON

### ENGROSSED SUBSTITUTE HOUSE BILL 2544

Chapter 360, Laws of 2002

57th Legislature

2002 Regular Session

### INSURANCE--CREDIT HISTORY

**Sec. 1.** A new section is added to chapter 48.18 RCW to read as follows:

#### UNDERWRITING RESTRICTIONS THAT APPLY TO PERSONAL INSURANCE.

(1) For the purposes of this section:

(a) "Adverse action" has the same meaning as defined in the fair credit reporting act, 15 U.S.C. Sec. 1681 et seq. Adverse actions include, but are not limited to:

(i) Cancellation, denial, or nonrenewal of personal insurance coverage;

(ii) Charging a higher insurance premium for personal insurance than would have been offered if the credit history or insurance score had been more favorable, whether the exigis by:

(A) Application of a rating rule;

(...)

(iii) Any reduction, adverse, or unfavorable change in the terms of coverage or amount of any personal insurance due to a consumer's credit history or insurance score. A reduction, adverse, or unfavorable change in the terms of coverage occurs when:

(A) Coverage provided to the consumer is not as broad in scope as coverage requested by the consumer but available to other insureds of the insurer or any affiliate; or

(B) The consumer is not eligible for benefits such as dividends that are available through affiliate insurers.

(d) "Consumer report" has the same meaning as defined in the fair credit reporting act, 15 U.S.C. Sec. 1681 et seq.

(e) "Credit history" means any written, oral, or other communication of any information by a consumer reporting agency bearing on a consumer's creditworthiness, credit standing, or credit capacity that is used or expected to be used, or collected in whole or in part, for the purpose of serving as a factor in determining personal insurance premiums or eligibility for coverage.

(f) "Insurance score" means a number or rating that is derived from an algorithm, computer application, model, or other process that is based in whole or in part on credit history.

(2) An insurer that takes adverse action against a consumer based in whole or in part on credit history or insurance score shall provide written notice to the applicant or named insured. The notice must state the significant factors of the credit history or insurance score that resulted in the adverse action. The insurer shall also inform the consumer that the consumer is entitled to a free copy of their consumer report under the fair credit reporting act.

(3) An insurer shall not cancel or nonrenew personal insurance based in whole or in part on a consumer's credit history or insurance score. An offer of placement with an affiliate insurer does not constitute cancellation or nonrenewal under this section.

(4) An insurer may use credit history to deny personal insurance only in combination with other substantive underwriting factors. For the purposes of this subsection:

(5) Insurers shall not deny personal insurance coverage based on:

(a) The absence of credit history or the inability to determine the consumer's credit history, if the insurer has received accurate and complete information from the consumer;

(b) The number of credit inquiries;

Credit history shall not be used to determine personal insurance rates, premiums, or eligibility for coverage unless the insurance scoring models are filed with the commissioner. Insurance scoring models include all attributes and factors used in the calculation of an insurance score. RCW 48.19.040(5) does not apply to any information filed under this subsection, and the information shall be withheld from public inspection and kept confidential by the commissioner. All information filed under this subsection shall be considered trade secrets under RCW 48.02.120(3).