



Rapport découlant des travaux de surveillance en assurance des syndicats de copropriété

Décembre 2022

Le présent rapport est la propriété de l'Autorité des marchés financiers et toute utilisation à des fins commerciales est strictement interdite.



**AUTORITÉ
DES MARCHÉS
FINANCIERS**

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2022

ISBN 978-2-550-92162-2 (PDF)

Table des matières

Mise en contexte	4
Constats globaux de l'Autorité	5
Enjeu de rentabilité pour ce secteur de l'assurance	5
Primes	5
Franchises	6
Accessibilité de l'assurance des syndicats de copropriété	6
Gouvernance – information de gestion	7
Pratique de tarification des polices en coassurance	7
Information destinée aux consommateurs	8
Conclusion	9

Mise en contexte

L'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») a lancé, en mai 2021, une intervention transversale portant sur l'assurance des syndicats de copropriété¹ au Québec. L'objectif de l'Autorité était d'obtenir un portrait global de l'assurance des syndicats de copropriété sur le plan de la rentabilité et des pratiques commerciales ayant cours dans l'industrie et, notamment, de connaître de quelle façon les assureurs ont adapté celles-ci à la suite des récents changements apportés à l'encadrement de l'assurance des copropriétés divisées et à l'encadrement des copropriétés divisées plus généralement². L'Autorité s'est également penchée sur la présence au Québec d'une pratique de tarification des polices souscrites en coassurance (dite « *Best Terms Pricing* »).

Notons que cette intervention ne visait que le secteur de l'assurance des syndicats de copropriété et non le secteur de l'assurance des copropriétaires. Par ailleurs, cette intervention ne visait pas les activités des représentants en assurance dûment certifiés auprès de l'Autorité. À cet effet, les enjeux rapportés par certaines parties prenantes relativement à la responsabilité des copropriétaires et au règlement des sinistres n'ont pas fait l'objet de ces travaux et ne sont donc pas inclus dans le présent rapport.

Ces travaux ont été effectués par l'Autorité dans le cadre de travaux de surveillance à distance menés en vertu de la Loi sur les assureurs et conformément au *Cadre de surveillance des institutions financières de l'Autorité*³. L'intervention s'est effectuée par le biais d'une requête d'information transmise aux assureurs compris dans dix groupes financiers. Ceux-ci ont été identifiés en fonction de divers critères tels que les parts de marché en assurance des biens des entreprises et d'autres informations recueillies par l'Autorité concernant l'assurance des syndicats de copropriété. Mentionnons que le rôle de l'Autorité consiste à veiller à ce que les assureurs se conforment aux obligations que la loi leur impose en vue de protéger les intérêts des consommateurs de produits et utilisateurs de services financiers, et à prendre toute mesure prévue à la loi à ces fins. Ainsi, l'Autorité n'a pas le pouvoir d'imposer un niveau de prime ou de franchise, ou encore de contraindre les assureurs à souscrire certains risques, mais elle s'attend à ce que les assureurs mettent en place les mécanismes appropriés en la matière qui leur permettent de respecter leurs obligations.

1 L'intervention a été effectuée dans le cadre de travaux de surveillance à distance de l'Autorité menés en vertu de la *Loi sur les assureurs*, RLRQ, c. A-32.1 (la « Loi sur les assureurs »). L'Autorité s'est appuyée sur la *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales* (la « Ligne directrice »), laquelle s'applique à tous les assureurs autorisés et aux fédérations dont de tels assureurs sont membres régis par la Loi sur les assureurs. https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/reglementation/lignes-directrices-assurance/ligne-directrice-saines-pratiques-commerciales_fr.pdf

2 L'encadrement des copropriétés divisées a fait l'objet au cours des dernières années de plusieurs modifications (certaines n'étant pas encore en vigueur au jour de la publication de ce rapport). À cet effet, le lecteur peut se référer aux lois suivantes : *Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières*, LQ 2018, c. 23; *Loi visant principalement l'encadrement des inspections en bâtiment et de la copropriété divisée, le remplacement de la dénomination de la Régie du logement et l'amélioration de ses règles de fonctionnement et modifiant la Loi sur la Société d'habitation du Québec et diverses dispositions législatives concernant le domaine municipal*, LQ 2019, c. 28; *Loi concernant principalement la mise en œuvre de certaines dispositions des discours sur le budget du 17 mars 2016, du 28 mars 2017, du 27 mars 2018 et du 21 mars 2019*, LQ 2020, c. 5. Ces modifications ont été en partie complétées en 2020 par l'édition, par le gouvernement, du *Règlement établissant diverses mesures en matière d'assurance des copropriétés divisées*, RLRQ, c. CCCQ-1991, r. 4.1.

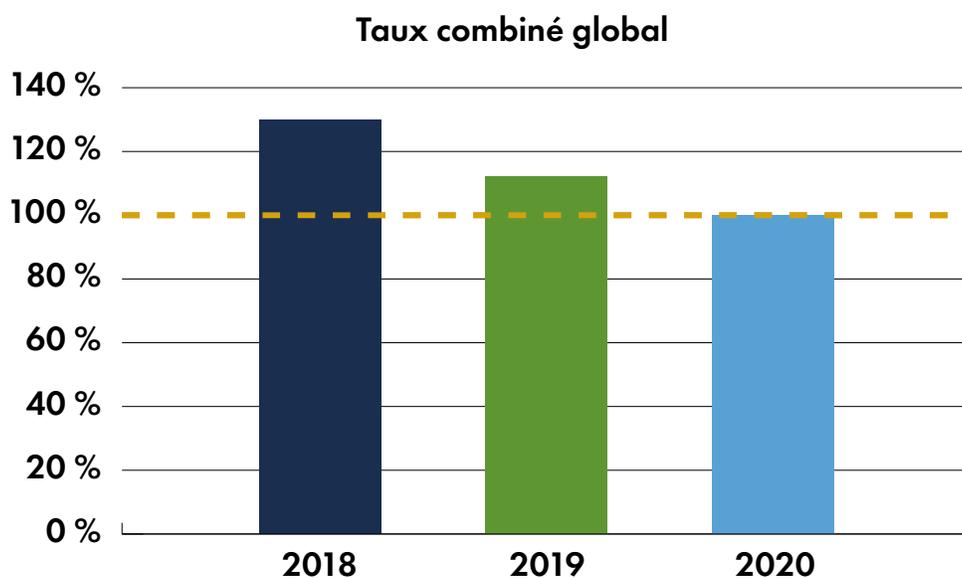
3 https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/reglementation/assurances-inst-depot/2020/cadre-surveillance-2020_fr.pdf

Constats globaux de l'Autorité

L'Autorité a reçu une quantité importante de données de la part des assureurs lui permettant d'établir plusieurs constats. L'Autorité présente dans ce rapport ses principaux constats et rappelle notamment aux assureurs qu'ils ont l'obligation de suivre de saines pratiques commerciales. De plus, l'Autorité présente quelques bonnes pratiques qui devraient être mises en place par les assureurs afin de répondre à certains des enjeux sectoriels associés à l'assurance des syndicats de copropriété au Québec. Les données présentées dans le rapport sont basées sur les informations transmises par les assureurs sondés en mai 2021 pour les années 2018 à 2020. Elles n'ont pas fait l'objet d'une vérification de la part de l'Autorité.

ENJEU DE RENTABILITÉ POUR CE SECTEUR DE L'ASSURANCE

Tout d'abord, l'Autorité a pu constater que ce secteur de l'assurance a vécu globalement des enjeux de rentabilité de 2018 à 2020. En effet, le taux combiné global⁴ estimé par les assureurs sondés a été supérieur à 100 % au cours de cette période, passant de 130 % en 2018 à 101 % en 2020. Autrement dit, pour plusieurs assureurs, ce segment de l'assurance a entraîné des coûts plus importants que la somme des primes reçues. En raison des enjeux de rentabilité, plusieurs assureurs ont haussé les primes et les franchises.



PRIMES

La prime moyenne a augmenté d'environ 8 % de 2018 à 2019 et d'environ 11 % de 2019 à 2020. En plus des augmentations de tarification faites par les assureurs en réaction aux nombreux sinistres survenus, cette hausse de la prime moyenne peut également s'expliquer, entre autres, par l'inflation des montants d'assurance.

⁴ Le taux combiné global est le rapport des coûts nets des sinistres et des dépenses allouées à l'activité d'assurance des syndicats de copropriété sur les primes nettes générées par cette activité pour l'ensemble des assureurs sondés.

FRANCHISES

L'augmentation de la franchise moyenne a quant à elle été d'environ 13 % de 2018 à 2019 et d'environ 11 % de 2019 à 2020. Il faut noter qu'advenant un sinistre causé par des dommages par l'eau, la franchise qui s'applique est en moyenne deux fois plus élevée qu'en cas, par exemple, d'incendie. Ceci s'explique par une fréquence plus importante des réclamations pour des dommages causés par l'eau.

L'Autorité a d'ailleurs pu constater que les franchises les plus basses proposées aux syndicats de copropriété ont été haussées par plusieurs assureurs dans les dernières années. Ces franchises varient d'un assureur à l'autre en fonction de certains critères tels que l'âge et la valeur de l'immeuble, le nombre d'unités de copropriété ainsi que le nombre de réclamations passées.

De leur côté, en favorisant l'entretien des immeubles et en mettant en place des mesures préventives afin de réduire les risques de sinistre, les syndicats de copropriété peuvent se voir offrir des franchises plus intéressantes. Toutefois, un syndicat de copropriété pourrait faire le choix d'une franchise plus élevée afin de réduire sa prime, tout en prenant en considération sa capacité de payer advenant un sinistre.

Ainsi, l'Autorité continuera de porter une attention particulière au processus d'établissement des franchises offertes par les assureurs dans ce secteur.

ACCESSIBILITÉ DE L'ASSURANCE DES SYNDICATS DE COPROPRIÉTÉ

Dans le cadre de cette intervention, l'Autorité a recueilli des assureurs sondés les normes de souscription s'appliquant à l'assurance des syndicats de copropriété. L'analyse de la documentation reçue a permis de constater que certains risques sont prohibés par plusieurs assureurs, ce qui pourrait limiter l'accessibilité à une assurance pour certains syndicats de copropriété.

Soulignons que certains assureurs ont réduit leur appétit ou se sont complètement retirés du marché des syndicats de copropriété au cours des dernières années, ce qui a eu pour effet de réduire l'offre d'assurance.

D'autres assureurs ont resserré leurs normes de souscription relativement aux **immeubles récents**, allant même jusqu'à refuser ce type de risque en raison de la présence de nombreux sinistres dont les causes seraient, selon les assureurs, directement liées à la présence de vices de construction.

De plus, certains assureurs qui prohibent systématiquement ce type de risque pourraient refuser d'assurer les **immeubles avec certaines affectations commerciales**. Il peut s'agir d'immeubles dans lesquels les activités commerciales suivantes peuvent avoir lieu : bars, restaurants, garages, activités liées au cannabis, etc. L'Autorité a observé que certains assureurs refusent de couvrir ces risques ou procèdent à une analyse plus exhaustive de ces risques avant de les accepter.

De façon générale, les assureurs imposent d'importantes surprimes aux syndicats de copropriété qui auraient subi un **nombre élevé de sinistres** et certains vont même jusqu'à refuser de les assurer. D'un autre côté, l'appétit des assureurs demeure présent pour les immeubles étant entretenus rigoureusement. La disponibilité d'assurance à des conditions plus intéressantes ne serait donc pas un enjeu pour ces syndicats de copropriété, à moins que d'autres facteurs influencent l'assureur dans son analyse de risques.

Par ailleurs, les étapes menant à la souscription de l'assurance de certains types de syndicats de copropriété, comme ceux relatifs à des **copropriétés horizontales par phases ou de type maisons en rangée**, pourraient être complexifiées en raison de particularités bien précises.

L'Autorité a également observé que les syndicats de copropriété pour lesquels une **police d'assurance** a été **annulée par un assureur** ou ceux ayant été **refusés lors d'une soumission auprès d'un assureur** pourraient avoir davantage de difficulté à s'assurer.

GOVERNANCE – INFORMATION DE GESTION

Dans le cadre de ses travaux, l'Autorité a constaté qu'un nombre insuffisant d'indicateurs sont suivis par certains assureurs en matière de saines pratiques commerciales permettant de dégager des constats et des tendances, de préciser les risques et les causes susceptibles d'avoir un impact négatif sur sa clientèle et sur l'assureur (ex. : risque de réputation) et d'intervenir en temps opportun. L'Autorité est d'avis que les indicateurs suivants sont de bons exemples :

- Le taux de refus des soumissions.
- Le taux de refus des demandes de réclamation.
- Les motifs de fermeture des demandes de réclamation sans paiement d'indemnité ainsi que, plus spécifiquement, les motifs de refus (ex. : réclamation sous la franchise, réclamation abandonnée par l'assuré, risque non couvert, fraude, dommages produits de façon continue, répétée ou graduelle).
- La proportion des polices qui ont été non renouvelées à l'initiative de l'assureur.

L'Autorité considère que le suivi par l'assureur de ces informations et une reddition de compte auprès de la haute direction et du conseil d'administration permettent à l'assureur d'avoir un portrait global des pratiques commerciales au sein de son entreprise et donc d'assurer un suivi adéquat de sa performance en matière de traitement équitable de sa clientèle.

PRATIQUE DE TARIFICATION DES POLICES EN COASSURANCE

L'intervention de l'Autorité lui a également permis de constater la présence, parmi les pratiques de tarification des polices souscrites en coassurance chez certains assureurs, de la pratique dite du « *Best Terms Pricing* ». En vertu de cette pratique, la prime payable aux assureurs participants est établie selon les conditions les plus avantageuses, c'est-à-dire calculée uniformément en s'appuyant sur un taux plus élevé que celui offert initialement par certains de ces assureurs, peu importe les taux soumis au départ par ceux-ci sur une base individuelle ou la répartition du risque.

L'Autorité considère que cette pratique est contraire au traitement équitable du consommateur.

L'Autorité a publié un avis le 14 avril 2022 afin que les assureurs cessent cette pratique dès que possible ou au plus tard le 1^{er} janvier 2023. À compter de cette date, les assureurs devront être en mesure de démontrer que cette pratique n'est plus utilisée dans leurs activités. À défaut, l'Autorité pourrait exercer les mesures d'application prévues aux lois qu'elle administre afin de faire respecter les obligations de suivre de saines pratiques commerciales.

INFORMATION DESTINÉE AUX CONSOMMATEURS

L'assurance des copropriétés est particulière et complexe en raison principalement de la présence de plusieurs polices d'assurance, soit celle du syndicat de copropriété, celles des copropriétaires et, lorsqu'applicables, celles des locataires. Cet aspect fait en sorte qu'il peut y avoir un nombre important d'assureurs, particulièrement pour les immeubles avec de nombreuses unités de copropriété.

Au cours des dernières années, divers changements ont été apportés au cadre législatif applicable aux copropriétés divisées. À la suite de ces changements législatifs, les assureurs ont généralement modifié l'information destinée à la force de vente, aux experts en règlement de sinistres ainsi qu'aux syndicats de copropriété et aux copropriétaires.

Cependant, l'Autorité a analysé les demandes d'information, les plaintes et les dénonciations qu'elle a reçues et constate qu'il serait important d'aider les syndicats de copropriété et les copropriétaires à enrichir leurs connaissances en matière d'assurance de copropriété, entre autres en ce qui concerne les changements législatifs récents.

Les nouveautés qui semblent encore méconnues par les administrateurs et copropriétaires de certains syndicats de copropriété sont notamment :

- Les nouveaux mécanismes de règlement de sinistres, les recours possibles entre les parties ainsi que la prise en charge des réparations par le syndicat.
- L'obligation de produire une description des parties privatives suffisamment précise pour que les améliorations apportées par les copropriétaires soient identifiables.
- L'obligation d'obtenir au moins tous les 5 ans une évaluation par un évaluateur agréé du montant que l'assurance souscrite par le syndicat doit prévoir afin de pourvoir à la reconstruction de l'immeuble.
- La création d'un fonds d'auto assurance affecté au paiement des franchises prévues par les assurances souscrites par le syndicat et à la réparation de l'immeuble.

Dans le but de toujours mieux accompagner les consommateurs et, plus particulièrement, d'informer les administrateurs de syndicats de copropriété ainsi que les copropriétaires, l'Autorité a effectué une refonte complète de sa page Web sur l'assurance des syndicats de copropriété et des copropriétaires⁵. Cette page renouvelée présente de multiples renseignements destinés aux administrateurs de syndicats de copropriété, aux copropriétaires ainsi qu'aux futurs acheteurs de copropriété.

Tout consommateur peut également contacter un agent du centre d'information de l'Autorité par téléphone ou par un formulaire en ligne⁶ pour toute question ou encore afin de dénoncer une pratique inadéquate ou de porter plainte.

5 <https://lautorite.qc.ca/grand-public/assurance/assurance-habitation/assurer-son-condo-et-son-immeuble-en-copropriete>

6 [Assistance et plainte | AMF \(lautorite.qc.ca\)](#)

Conclusion

À la lumière des constats présentés dans ce rapport, l'Autorité rappelle aux assureurs qu'ils ont l'obligation de suivre de saines pratiques commerciales, ce qui comprend notamment le traitement équitable de leur clientèle. Les assureurs ont également l'obligation de suivre des pratiques de gestion saines et prudentes, lesquelles doivent notamment assurer une saine gouvernance et le respect des lois qui régissent leurs activités. Face aux constats présentés dans ce rapport, voici quelques bonnes pratiques qui devraient être mises en place par les assureurs :

- Instaurer une méthode d'établissement de la franchise formalisée et basée sur une analyse de risques qui prend en considération les facteurs pertinents.
- Maintenir à jour des normes de souscription basées sur des facteurs de risques bien établis.
- Établir et suivre des indicateurs permettant de déceler les problématiques ou tendances en termes de traitement équitable de la clientèle et d'apporter des correctifs lorsque requis.

L'Autorité invite par ailleurs les assureurs à poursuivre leurs efforts d'information afin que les syndicats de copropriété comprennent mieux leurs obligations, leurs responsabilités et les actions qu'ils doivent poser afin d'améliorer leur assurabilité tout en limitant l'augmentation de leur prime d'assurance.

L'Autorité invite également les syndicats de copropriété à prendre les mesures appropriées afin de réduire les risques de sinistre et de bien évaluer les choix de franchises offertes par leur assureur.

L'Autorité continuera de porter une attention aux situations particulières qui lui sont partagées par les consommateurs dans le cadre de plaintes et de dénonciations, ou dont elle prend connaissance par ses travaux de surveillance ainsi que par le biais de reportages ou de publications dans différents médias.

L'Autorité est d'avis que la mise en place de bonnes pratiques, tant chez les assureurs que chez les syndicats de copropriété, permettra d'atténuer la survenance de ces situations et de consolider la confiance des consommateurs envers l'industrie de l'assurance.

L'Autorité invite tous les assureurs à prendre connaissance des bonnes pratiques énoncées dans le présent rapport afin, de façon proactive, de les intégrer lorsqu'applicables aux activités de tous leurs secteurs d'affaires, en y faisant les adaptations appropriées.

L'Autorité continuera de suivre l'évolution des pratiques dans le secteur de l'assurance des syndicats de copropriété et, plus particulièrement, les effets à court et à long terme des récents changements législatifs.

Sans frais : 1 877 525-0337

lautorite.qc.ca

Québec

Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, bureau 400
Québec (Québec) G1V 5C1
418 525-0337

Montréal

800, rue du Square-Victoria, 22^e étage
C. P. 246, Place Victoria
Montréal (Québec) H4Z 1G3
514 395-0337



**AUTORITÉ
DES MARCHÉS
FINANCIERS**