

La  
FÉDÉRATION de  
L'HABITATION  
COOPÉRATIVE  
du Canada



MISE À JOUR

LE PROGRAMME D'ASSURANCE COMMERCIALE

décembre 2009

## Le nouveau plan encourage une bonne gestion des risques et une diminution des réclamations

### À L'INTÉRIEUR

#### AMÉLIORATION DU PLAN DE PROTECTION DU PROGRAMME

Page 2

#### LA CLÉ POUR BÂTIR UNE COMMUNAUTÉ SÛRE

Page 3

#### LA NORME DE L'INDUSTRIE DE L'ASSURANCE RESPONSABILITÉ GÉNÉRALE

Page 4

### Le contexte de renouvellement difficile donne lieu à plus de mesures incitatives et à un accent accru sur la gestion des risques pour poursuivre sur la voie de la récupération

Au cours des dernières années, et y compris l'an dernier, le nombre croissant de réclamations pour des montants plus élevés continue de poser des défis pour le programme d'assurance commerciale de la FHCC. La voie de la récupération est cahoteuse. Cette année, nous avons discuté avec la compagnie The Co-operators pour examiner les meilleures façons de garder le programme d'assurance commerciale à flot et en santé. À la lumière de notre plus récente expérience, nous avons dû prendre des décisions difficiles – nous voulons couvrir certaines des pertes élevées du passé tout en offrant des mesures incitatives et renforcer l'importance de la gestion des risques pour aider nos membres à réduire leur prime à l'avenir.

Le renouvellement de 2010 donne lieu à une hausse moyenne de 15 p. cent de la prime totale. Cette situation est attribuable à une augmentation de la fréquence des réclamations, ainsi qu'au grand nombre de réclamations pour cause d'incendie au cours de la dernière année et au coût croissant du remboursement des réclamations. Les primes d'assurance des biens augmenteront en moyenne de 15 p. cent et les primes d'assurance responsabilité civile augmenteront en moyenne de 9 p. cent. Le facteur d'inflation a été appliqué, ce qui est nécessaire pour nous protéger contre une hausse des coûts de construction. En Ontario, un ajustement de 3 p. cent sera appliqué à la portion de la prime attribuable aux biens, tandis que cet ajustement sera de 5 p. cent pour les coopératives de l'Ouest et de 2 p. cent pour celles de l'Est, afin de garantir la valeur de remplacement complète de leurs biens.

**Les pertes liées au programme ont encore été élevées en 2009, et nous devons nous serrer les coudes pour les garder à un niveau bas. Voici où nous en sommes avec notre approche en deux volets amorcée l'an dernier :**

**PREMIER VOLET Gestion des risques.** La FHCC et The Co-operators renouvellent leur engagement à aider les coopératives à mieux comprendre et à mettre en pratique la **gestion des risques**. C'est la clé pour garder nos sinistres (et nos primes) à un niveau bas. En collaboration avec The Co-operators, nous avons produit un DVD très pratique portant sur la gestion des risques pour accompagner la trousse de gestion des risques. Ce DVD a été distribué au début de l'année à chaque membre qui participe à notre programme d'assurance commerciale. Nous espérons que les coopératives le projeteront à leurs réunions du conseil ou à leur assemblée des membres et qu'ils le prêteront à leurs membres. Ce DVD vous aidera à comprendre pourquoi la gestion des risques est importante, pourquoi vous devez avoir un plan de gestion des risques et comment ces outils vous aideront à garder vos membres en sécurité et à réduire vos coûts d'assurance. Nous offrons aussi des ateliers sur la gestion des risques dans le cadre de séances de formation, présentés par la FHCC et les fédérations. Si vous n'avez pas encore assisté à une de ces séances, vous devriez envisager sérieusement de le faire. La gestion des risques est importante pour chaque coopérative dans notre programme.

**DEUXIÈME VOLET Protéger les coopératives qui ont de faibles réclamations et encourager celles qui ont un rapport sinistres-primes élevé à réduire leurs réclamations et à mieux gérer leurs risques.** Notre principale priorité cette année était d'offrir des encouragements aux coopératives pour qu'elles gardent leurs réclamations à un niveau bas – c'est la seule façon pour que notre programme d'assurance demeure fort et en bonne santé. Nous savons tous que certaines réclamations sont inévitables. Mais nous constatons une hausse importante de la fréquence des réclamations, ce qui signifie que beaucoup de coopératives ne pratiquent pas une bonne gestion des risques ou qu'elles présentent beaucoup de réclamations qui pourraient être assumées par la coopérative elle-même. Les membres qui ont peu de réclamations ne devraient pas être pénalisés pour ceux qui en ont un nombre élevé. En fait, il faut les encourager à garder leur rapport sinistres-primes à un niveau bas. Le Plan de protection du programme pour le renouvellement de la police d'assurance pour 2010 nous aidera à y parvenir – nous l'avons lancé l'an dernier et nous y avons apporté une excellente amélioration cette année. Nous faisons tout ce qui est possible pour que ce programme soit un programme de qualité dirigé par ses membres tout en gardant nos communautés saines et en sécurité. La FHCC et The Co-operators s'engagent à collaborer avec les membres pour que cela se produise.

## **AMÉLIORATION DU PLAN DE PROTECTION DU PROGRAMME POUR LE RENOUELEMENT DE 2010**

L'an dernier, nous avons lancé le **Plan de protection du programme** pour les coopératives qui font des efforts pour gérer leurs risques et garder leurs réclamations à un niveau bas. Nous avons décidé qu'elles ne devraient pas être pénalisées pour les réclamations fréquentes ou élevées de la part de quelques autres. Certaines coopératives ont des dossiers de réclamation très élevés et, dans le passé, leurs coûts de réclamation ont été partagés par tous les membres du programme. Le but du Plan de protection du programme est d'appliquer un supplément sur la prime pour les biens des coopératives qui ont des sinistres très élevés à la suite de multiples réclamations au cours des cinq dernières années. (Puisque l'assurance vise à couvrir les sinistres accidentels, la première réclamation d'une coopérative ne compte pas et elle a été enlevée avant de calculer le supplément).

Ces suppléments seront appliqués de nouveau dans le renouvellement de 2010 et ils toucheront un petit nombre de coopératives qui ont des réclamations fréquentes et coûteuses. Si votre coopérative doit payer un supplément, vous pouvez en compenser une partie en augmentant votre franchise (si aucune mesure de sélection des risques n'a déjà été prise – voir l'article ci-après). Vous pouvez aussi éviter de futurs suppléments en gérant vos risques et en sensibilisant vos membres à la prévention des accidents dans la coopérative. Votre trousse de gestion des risques et le nouveau DVD sur la gestion des risques peuvent vous aider à le faire. Si vous avez un supplément, vous devez prendre très au sérieux la gestion des risques et faire tout ce qui est possible pour garder vos réclamations et vos sinistres à un niveau bas.

## **MAIS NOUS VOULIONS EN FAIRE PLUS.**

### **NOUVEAU CETTE ANNÉE – DES CRÉDITS SONT OFFERTS AUX COOPÉRATIVES QUI ONT DE FAIBLES TAUX DE SINISTRE**

Nous avons maintenant élargi le plan pour récompenser les coopératives qui ont réussi à garder leur rapport sinistres-primes à un niveau bas. Ce sont les coopératives qui reconnaissent l'importance d'une bonne gestion des risques et qui ont également sensibilisé leurs membres. Ces coopératives obtiendront **un crédit (rabais) pour leur prime pour les biens allant jusqu'à 2 p. cent.** Puisque la portion de la prime globale attribuable aux biens est la plus importante (l'autre portion étant celle liée à la responsabilité), ce rabais aidera à réduire l'effet de la hausse globale des taux du programme.

Ces crédits représentent un engagement ferme de la part de la FHCC et de The Co-operators à assurer la santé et la stabilité continue de notre programme d'assurance commerciale. Nous voulons montrer aux coopératives qui font des efforts pour garder leurs réclamations à un niveau bas et qui encouragent leurs membres à éviter les risques que notre programme ne les pénalisera pas pour l'expérience des coopératives qui ont des réclamations plus élevées. En fait, nous voulons qu'elles soient récompensées pour leur excellent travail. Parce que nous considérons qu'un bon travail mérite d'être récompensé!

## **Décisions concernant les franchises**

Pour un petit nombre de coopératives du programme, qui ont souvent d'importants sinistres, une certaine sélection des risques est nécessaire. Ces coopératives verront leur franchise augmenter à 5 000 \$ pour aider à maintenir le programme en santé en exigeant qu'elles assument elles-mêmes une partie des plus petites réclamations les plus fréquentes. Cela aidera à réduire leur rapport sinistres-primes, mais le plus important c'est que nous encouragerons ces coopératives à faire des efforts dans leur coopérative pour réduire leurs sinistres à l'avenir.





# La clé pour bâtir une communauté sûre et avoir des primes moins élevées – *la gestion des risques.*

La gestion des risques est la clé pour garder les coûts et les primes de notre programme à un niveau bas. Nous l'avons souvent répété au cours des dernières années et nous en sommes de plus en plus convaincus. Ce n'est qu'en examinant les réclamations antérieures que nous pouvons déterminer quels sont vos plus importants risques et quelles réclamations pourraient avoir été évitées grâce à une bonne gestion des risques.

L'Équipe de gestion des risques, qui est associée à la FHCC, ainsi qu'au programme d'assurance commerciale et aux programmes SecuriMembre/AutoAssur de The Co-operators, évalue encore l'expérience des réclamations actuelles du programme d'assurance et cherche des façons de vous aider à garder vos communautés en sécurité. **Une once de prévention**, le DVD que nous avons préparé l'an dernier, devrait maintenant être dans chaque coopérative d'habitation et il devrait être projeté régulièrement. Il renferme une foule de conseils pratiques sur la façon dont les membres peuvent empêcher les accidents qui entraînent des réclamations, des blessures ou même des décès. C'est un incontournable pour chaque membre d'une coopérative, alors assurez-vous que vos membres y ont facilement accès. Gardez l'œil ouvert aussi pour les ateliers sur la gestion des risques dans votre région – nous apportons notre message à autant d'ateliers de sensibilisation que nous le pouvons.



À l'heure actuelle, tous les membres devraient avoir en place une certaine forme de programme de gestion des risques dans leur coopérative. Mais il est évident que beaucoup de coopératives n'en ont pas ou que leur programme n'est pas aussi efficace qu'il devrait l'être. Et nous pensons que c'est la raison pour laquelle nous avons encore autant de réclamations dans le programme. La plupart de ces réclamations sont attribuables aux membres et la plupart d'entre elles peuvent être évitées.

## IL Y A **DEUX ÉTAPES** IMPORTANTES POUR PRÉVENIR LES RÉCLAMATIONS FUTURES :

- 1. Mettez sur pied un programme de gestion des risques.** Demandez à vos employés et à vos gestionnaires de se servir de la Trousse de gestion des risques qui a été envoyée à votre coopérative dans le cadre du programme commercial comme guide pour mettre sur pied un programme pour votre coopérative. Le conseil et les membres doivent aussi aider à cerner les secteurs qui posent des risques potentiels et à trouver des façons de les prévenir ou d'y remédier avant qu'ils ne deviennent un problème.
- 2. Informez-vous et sensibilisez vos membres.** Cherchez à connaître le type de réclamations que fait votre coopérative. Réglez le problème avant qu'il ne s'aggrave. Et montrez le DVD de la gestion des risques à une assemblée des membres, afin qu'ils puissent connaître les risques dans leur logement et les prévenir.



Il devrait être évident maintenant que la pratique d'une bonne gestion des risques en vaut la peine. En cernant et en prévenant les éléments qui pourraient devenir une réclamation d'assurance, vous gardez non seulement vos membres en sécurité, mais à partir de maintenant vous verrez une différence dans vos primes d'assurance. Voilà un geste qui en vaut vraiment la peine.

**Le DVD de la gestion des risques, intitulé Une once de prévention, a été envoyé à tous les membres du programme d'assurance commerciale. Vous ne trouvez plus votre copie? Communiquez avec Louise Briglio à la FHCC, au 1-800-465-2752, poste 224, ou par courriel à [lbriglio@fhcc.coop](mailto:lbriglio@fhcc.coop).**



## ASSUREZ-VOUS D'ÊTRE BIEN PROTÉGÉ

La norme de l'industrie de l'**assurance responsabilité générale** est encore de 2 millions de dollars. Depuis quelques années, nous recommandons que toutes les coopératives augmentent leur assurance de responsabilité civile pour satisfaire à cette norme. Cette année, nous pensons que notre décision d'augmenter la limite minimale de l'assurance responsabilité générale à 2 millions de dollars pour toutes les coopératives inscrites à notre programme est très importante. Ainsi, nos membres se conformeront aux normes de l'industrie et nous serons assurés que nos coopératives sont pleinement protégées dans l'éventualité de poursuites pour cause de responsabilité civile.

## LE CANADA ATLANTIQUE BÉNÉFICIE ENCORE D'UN CRÉDIT

Nos membres dans le Canada atlantique continueront de bénéficier de leur faible taux de réclamations. Les coopératives qui ont présenté moins de cinq réclamations au cours des cinq dernières années et sept mois, ce qui représente moins de 60 p. cent de la prime totale pour cette période, peuvent encore s'attendre à un crédit de **10 p. cent** pour 2010.

## PLANIFIEZ POUR GAGNER

Renouvelez votre assurance avant le 15 janvier et votre coopérative pourrait remporter un certificat cadeau de 100 \$ de Home Dépot pour vous aider à mettre en œuvre votre plan de gestion des risques! Les coopératives qui participent au plan de paiement mensuel sont automatiquement inscrites au tirage. N'oubliez pas de consulter le premier numéro d'*Échos de la FHCC* au début de l'année prochaine dans lequel nous annoncerons les gagnants.

## Augmentez votre franchise, réduisez votre prime

Même si les membres constateront une hausse moyenne de 15 p. cent de leur prime d'assurance pour les biens en 2010, ils peuvent compenser cette hausse en augmentant leur franchise de l'assurance des biens. Les coopératives peuvent bénéficier de ce crédit incitatif en augmentant davantage leur franchise. Comme l'illustre le tableau ci-après, les membres peuvent réaliser des économies en choisissant une franchise élevée (remarque : ce crédit ne s'applique pas si la franchise de votre coopérative est augmentée à la suite d'un processus de sélection des risques).

HAUSSE	ONTARIO	ATLANTIQUE CANADIEN	OUEST CANADIEN
1 000 \$ à 2 500 \$	5 p. cent	10 p. cent	10 p. cent
2 500 \$ à 5 000 \$	10 p. cent	15 p. cent	15 p. cent

Nous pouvons offrir ce crédit à nos membres parce que des franchises plus élevées signifient moins de petites réclamations et cela aide à garder les coûts du programme à un niveau bas, ce qui est essentiel pour la santé de notre programme. En retour, ces économies sont transmises aux membres pour les aider à garder leurs primes à un niveau bas.

Il est facile d'augmenter votre franchise. Vous n'avez qu'à téléphoner pour savoir combien vous pouvez économiser. Appelez votre représentant local de l'assurance commerciale The Co-operators, dont le nom est indiqué au haut de vos documents de renouvellement, pour obtenir plus de précisions. Mais n'oubliez pas que, même si l'augmentation de votre franchise vous procure un crédit immédiat pour réduire votre prime d'assurance sur les biens, la gestion des risques demeure encore le meilleur moyen de réduire les réclamations et de garder vos primes à un niveau bas.

## Une place de choix

Le programme d'assurance commerciale de la FHCC continue d'offrir un meilleur service à ses membres. C'est le seul programme d'assurance contrôlé par ses membres, conçu pour les coopératives par les coopératives. Il continue d'offrir une excellente protection à un prix abordable. Les membres bénéficient aussi gratuitement de services de prévention des sinistres et de ressources adaptées aux coopératives d'habitation.

Les taux d'assurance de notre programme sont reliés aux sinistres, non pas au marché. Nous collaborons avec The Co-operators pour nous assurer que le rendement de notre programme est déterminé par le groupe lui-même et non par les influences du marché. Chaque année au moment du renouvellement, nous rencontrons The Co-operators, nous évaluons notre rendement et nous décidons comment noter le programme. Et à titre de membre d'un membre propriétaire de The Co-operators, vous avez votre mot à dire dans notre programme d'assurance.

### VOUS ÊTES PROTÉGÉS

Nous offrons beaucoup d'autres excellents programmes dans le cadre de nos services aux membres. Appelez-nous dès aujourd'hui pour en savoir plus ou visitez notre site Web à [www.fhcc.coop](http://www.fhcc.coop). Pour de plus amples renseignements au sujet de la compagnie The Co-operators, allez à [www.cooperators.ca](http://www.cooperators.ca).

La FHCC est votre fédération et ce programme est votre programme d'assurance. Besoin d'aide? Nous sommes là pour vous aider. L'information et les services sont au bout du fil ou à un clic de souris.

#### ASSURANCE COMMERCIALE

Consultez vos documents de renouvellement pour connaître le nom de votre représentant local de The Co-operators ou communiquez avec Becky Broughton au 1.800.265.2612.

#### ASSURANCE DES BIENS PERSONNELS SÉCURIMEMBRE / ASSURANCE AUTOMOBILE AUTOASSUR

1.800.387.1963

#### PROGRAMME D'ASSURANCE COLLECTIVE

Assurance-vie, assurance-maladie et assurance dentaire Kathy Paganos, Morneau Sobeco 1.888.667.6328

#### ASSURANCE-VIE CONTRE LA PERTE DES DROITS D'OCCUPATION (ET POUR TOUT LE RESTE)

Louise Briglio, FHCC  
1.800.465.2752, poste 224  
[lbriglio@fhcc.coop](mailto:lbriglio@fhcc.coop)

LE PROGRAMME D'ASSURANCE COMMERCIALE – UNE MEILLEURE VALEUR, UN MEILLEUR SERVICE POUR NOS MEMBRES.

