

**LES ASSURANCES COLLECTIVES
OFFERTES AUX MEMBRES
D'ASSOCIATIONS ÉTUDIANTES**

Rapport au ministre des Finances

Dépôt légal – Bibliothèque et
Archives nationales du Québec, 2023
978-2-550-96390-5 (PDF)

TABLE DES MATIÈRES

1. Rôle et responsabilités de l'Autorité des marchés financiers	4	5.6 Critères permettant d'établir le montant de la prime d'assurance	21
2. Contexte	5	5.7 Traitement des plaintes et règlement des différends ..	22
3. Portrait du marché pour l'année scolaire 2021-2022	8	<i>Propositions des participantes et des participants .</i>	22
<i>Primes d'assurance souscrites</i>	8	5.8 Autres commentaires ou solutions proposées	23
<i>Nombre de certificats.....</i>	8	6. Résumé des résultats de cette démarche	24
<i>Taux de retrait de ces Régimes d'assurance</i>	8	7. Conclusion et recommandations de l'Autorité ...	25
<i>Protection familiale, réclamations et taux de refus.....</i>	9	Annexe A.....	26
<i>Incitatifs versés au cabinet, montants versés aux associations étudiantes et montant facturé à l'étudiante ou à l'étudiant pour le Régime d'assurance</i>	10	Questionnaire sur les assurances collectives offertes aux membres d'associations étudiantes	26
4. Bilan de la participation à la consultation	11	Annexe B	28
5. Caractéristiques des Régimes d'assurance et résultats de la consultation publique.....	13	Principaux motifs de refus des réclamations	28
5.1 Parties impliquées dans ces Régimes d'assurance... 13		Annexe C	29
<i>Le preneur.....</i>	13	Détails sur les types de protection des Régimes d'assurance offerts aux membres d'associations étudiantes	29
<i>L'adhérent.....</i>	14	Annexe D	30
<i>Le cabinet</i>	14	Résumé des principaux commentaires sur le processus d'adhésion aux Régimes d'assurance et de retrait des Régimes d'assurance	30
<i>L'assureur</i>	14	Annexe E.....	38
<i>L'établissement d'enseignement.....</i>	15	Liste des principaux moyens actuels de communication de l'information à l'étudiante ou à l'étudiant	38
5.2 Contrat d'assurance et entente de services..... 15		Annexe F.....	40
<i>Propositions des participantes et des participants ..</i>	15	Résumé des principales améliorations et solutions proposées au sujet de l'information divulguée aux étudiantes et étudiants.....	40
5.3 Types de protection offerts..... 16		Annexe G	44
<i>Propositions des participantes et des participants ..</i>	17	Recommandations formelles présentées par certaines parties prenantes	44
5.4 Processus d'adhésion et de retrait	18		
<i>Propositions des participantes et des participants ..</i>	19		
5.5 Information divulguée à l'étudiante ou à l'étudiant .20			
<i>Propositions des participantes et des participants ..</i>	21		

1. RÔLE ET RESPONSABILITÉS DE L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

L'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») exerce ses fonctions et pouvoirs de manière à assurer la protection du public.

L'Autorité a notamment pour mission de veiller à ce que les institutions financières telles 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 financiers¹.

Parmi les obligations auxquelles ils sont assujettis, les assureurs doivent suivre des pratiques de gestion saine et prudente et de saines pratiques commerciales².

L'obligation de suivre de saines pratiques commerciales se traduit notamment par un traitement équitable des clients. Dans le cadre de l'exercice de ses fonctions et pouvoirs, l'Autorité publie des lignes directrices qui informent les assureurs des mesures qui peuvent être établies pour satisfaire aux obligations qui leur incombent³.

Les attentes de l'Autorité en matière de traitement équitable des clients sont exprimées dans la *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales*⁴ (la « Ligne directrice »). Cette ligne directrice précise que « l'Autorité s'attend à ce que le client dispose d'une information qui lui permet, avant ou au moment de l'offre d'un produit, d'être adéquatement informé afin de prendre une décision

éclairée ». Elle mentionne également qu'elle s'attend à ce que le client dispose d'une information qui :

- « est à jour et facilement accessible;
- est rédigée dans un langage clair et simple de façon à ne pas l'induire en erreur et est présentée dans un format qui en facilite la lecture et la compréhension;
- met l'accent sur la qualité plutôt que sur la quantité d'information;
- identifie clairement le nom de l'institution et fournit les coordonnées pour la joindre;
- met en évidence et explique clairement les principales caractéristiques du produit importantes pour la conclusion ou l'exécution du contrat, y compris les conséquences pour le client advenant le non-respect des conditions [du contrat];
- fait mention de ses droits et obligations, y compris tout droit de résiliation ou de résolution [du contrat];
- fait mention des coordonnées du service de traitement et de règlement des demandes d'indemnités;
- fait mention des coordonnées du service de traitement des plaintes et de règlement des différends ainsi que [de] la façon d'accéder au résumé de la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends ».

L'Autorité surveille et évalue les pratiques des assureurs afin que ceux-ci s'acquittent des obligations qui leur incombent, le tout en vertu de son Cadre de surveillance des institutions financières⁵.

L'Autorité surveille et évalue également les pratiques des cabinets inscrits conformément à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*⁶ par l'entremise desquels les assureurs offrent leurs produits.

1 *Loi sur l'encadrement du secteur financier*, RLRQ, c. E-6.1.

2 *Loi sur les assureurs*, RLRQ, c. A-32.1, art. 50, 51, 74 et 75.

3 Id, art. 463 et 464.

4 Cette ligne directrice est entrée en vigueur en juin 2013 et a été mise à jour en novembre 2022. https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/reglementation/lignes-directrices-assurance/ligne-directrice-saines-pratiques-commerciales_fr.pdf

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

6 RLRQ, c. D-9.2.

2. CONTEXTE

Au cours des dernières années, l'Autorité s'est intéressée à certains produits d'assurance « à adhésion automatique », dont les assurances collectives facultatives offertes aux membres d'associations étudiantes (les « Régimes d'assurance »).

Ces Régimes d'assurance sont offerts au Québec depuis près de 30 ans à la clientèle étudiante universitaire ainsi qu'à celle de certains établissements de niveau collégial.

Des travaux ont été entamés en 2015 auprès des assureurs offrant ces Régimes d'assurance, lesquels ont permis d'identifier et de confirmer l'existence de certains enjeux concernant les volets suivants :

- l'adhésion automatique au Régime d'assurance sans confirmation préalable du besoin de l'étudiante ou de l'étudiant (p. ex. : plusieurs étudiantes et étudiants bénéficient déjà d'une couverture similaire par l'entremise de l'assurance de leurs parents ou de leur conjointe ou conjoint, ou par l'entremise d'une assurance à laquelle elles et ils ont déjà adhéré auprès de leur employeur);
- la qualité de l'information sur le produit et son coût;
- le moment et la durée allouée pour exercer une option de retrait (p. ex. : lors du premier mois de la session d'automne uniquement);
- le mécanisme de remboursement de la prime.

Jusqu'à l'entrée en vigueur de la *Loi sur les assureurs*⁷ (la « LA »), en 2019, les travaux de l'Autorité étaient basés sur la *Loi sur les assurances*⁸ ainsi que sur la Ligne directrice, lesquelles précisaient notamment que :

- tout assureur doit suivre de saines pratiques commerciales et notamment informer adéquatement les personnes à qui il offre un produit ou un service et agir équitablement dans ses relations avec celles-ci;
- l'Autorité s'attend à ce que les consommateurs disposent d'une information qui leur permette, avant, au moment et après l'achat d'un produit, d'être convenablement informés et de prendre des décisions éclairées quant aux produits.

Entre 2015 et 2019, l'Autorité a poursuivi ses travaux auprès des assureurs offrant ces Régimes d'assurance afin d'identifier des solutions aux enjeux observés et de veiller à ce que les assureurs se conforment à leurs obligations. Des recommandations ont donc été émises aux assureurs concernés en vue, entre autres, d'améliorer :

- l'information destinée aux étudiantes et étudiants quant aux caractéristiques des Régimes d'assurance, au droit de retrait et au montant de la prime;
- le contenu de la facture émise à chaque étudiante et étudiant individuellement;
- la coordination de la période de facturation et de la période de retrait (et la diffusion de l'information concernant ces périodes);
- la durée de la période de retrait, le délai pour obtenir un remboursement et le processus de retrait.

7 RLRQ, c. A-32.1.

8 RLRQ, c. A-32, laquelle est maintenant abrogée et remplacée par la LA. La *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 (le « Projet de loi n° 141 ») a été sanctionnée en 2018 et a notamment édicté la LA.

Les assureurs concernés ont apporté certains correctifs pour donner suite à ces recommandations, mais n'ont pas été en mesure de répondre à l'ensemble d'entre elles.

La LA, qui est entrée en vigueur en juin 2019, est par ailleurs venue préciser que, dans le contexte particulier d'un contrat d'assurance collective auquel une personne peut adhérer sans qu'un représentant en assurance certifié n'agisse auprès d'elle au moment de l'adhésion, ce qui est le cas en l'espèce, l'assureur doit veiller à ce que l'adhérent soit informé des renseignements qui lui sont nécessaires à une prise de décision éclairée et à l'exécution du contrat⁹.

C'est dans ce contexte et au terme de plusieurs années de démarches que l'Autorité a exigé, par voie d'instructions émises aux assureurs concernés, qu'à compter de la session d'automne 2022 des mesures additionnelles soient mises en place afin de s'assurer que chaque étudiante et étudiant :

- soit informé(e) en temps utile, avant ou au plus tard au moment de son adhésion, des renseignements qui lui sont nécessaires à une prise de décision éclairée;
- consente de façon éclairée, au moment opportun et par une action positive simple, au paiement d'une prime en contrepartie de son adhésion volontaire au Régime d'assurance.

Suivant ces démarches, différentes parties prenantes ont fait valoir leur inquiétude quant au maintien de l'accessibilité à ces Régimes d'assurance pour la clientèle étudiante. C'est donc à la lumière de ces développements et avec la volonté qu'une solution durable soit mise en place que l'Autorité a annoncé, le 9 février 2022, un réexamen de l'ensemble du dossier visant l'offre de ces Régimes d'assurance¹⁰.

L'Autorité avait alors pris les deux mesures suivantes :

1. Arrêt de la mise en application des mesures demandées aux assureurs pour septembre 2022

Les assureurs concernés avaient été officiellement avisés par l'Autorité.

L'Autorité avait également demandé à ces assureurs de surseoir à toute décision découlant des mesures demandées pour septembre 2022, afin de permettre de mener à terme une consultation publique de façon rigoureuse et sereine. Tous les assureurs concernés avaient acquiescé à cette demande.

2. Mise en place d'un processus de consultation et de réexamen de l'ensemble du dossier visant l'offre de ces Régimes d'assurance

Un processus de réexamen et de consultation a été mis en place par l'Autorité.

Ainsi, l'Autorité a publié le 15 juin 2022 un communiqué invitant toutes les parties prenantes à s'exprimer en partageant leur contribution écrite¹¹. Ce communiqué était accompagné de la publication, sur le site Web de l'Autorité, de la démarche proposée et de la procédure à suivre pour y participer¹². Plusieurs moyens étaient ainsi rendus disponibles afin de permettre à tous de participer, soit en :

- remplissant (en tout ou en partie) un questionnaire mis en ligne sur le site Web de l'Autorité¹³;
- déposant un commentaire par l'entremise d'un formulaire mis en ligne sur le site Web de l'Autorité, lequel permettait également de joindre un mémoire ou une lettre de commentaires.

⁹ LA, art. 62.

¹⁰ <https://lautorite.qc.ca/grand-public/salle-de-presse/actualites/fiche-dactualite/assurances-offertes-par-les-associations-etudiantes-lautorite-annonce-un-reexamen-de-lensemble-du-dossier>

¹¹ [L'Autorité lance sa consultation publique sur les assurances collectives offertes aux membres d'associations étudiantes](#)

¹² [Site Web de l'Autorité sur les consultations publiques terminées et Document de consultation publique - assurances collectives pour les membres d'associations étudiantes](#)

¹³ Pour plus de détails sur le contenu du questionnaire, consulter l'Annexe A.

Les participantes et participants avaient jusqu'au 17 octobre 2022 pour contribuer en exprimant, entre autres, leurs opinions, leurs préoccupations ou leurs propositions.

Cette consultation publique visait à recueillir des commentaires et des propositions à l'égard des objectifs fondamentaux suivants :

- maintenir l'accessibilité à des produits d'assurance pour la clientèle étudiante;
- assurer la protection adéquate des étudiantes et étudiants à titre de consommatrices et consommateurs de produits d'assurance.

Cette consultation a été un exercice important que l'Autorité a mené avec la volonté d'établir un dialogue inclusif et transparent avec toutes les parties prenantes.

L'Autorité souhaitait que cette démarche soit inclusive et puisse joindre toutes les parties prenantes (p. ex. : étudiantes et étudiants, parents, associations étudiantes, établissements d'enseignement, assureurs, cabinets).

Les 301 réponses obtenues ont provenu d'étudiantes et d'étudiants, d'associations étudiantes ou de regroupements d'associations étudiantes, d'établissements d'enseignement, de cabinets, d'assureurs ou de regroupements d'assureurs, de parents, de professeurs, d'Option consommateurs et d'une organisation syndicale.

L'analyse de l'ensemble de ces réponses étant maintenant complétée, l'Autorité souhaite en partager les résultats et proposer ses recommandations au ministre des Finances¹⁴.

Les participantes et participants à la consultation publique ont pris le temps de partager leur point de vue, leurs enjeux, leur expérience, leurs attentes et leurs propositions d'amélioration ou de solution.

L'Autorité tient à remercier l'ensemble des participantes et participants et, en particulier, les étudiantes et étudiants qui ont partagé dans certains cas leur situation et leurs enjeux personnels, dont certains relatifs à leur santé physique et psychologique, et les bienfaits que le Régime d'assurance leur a apportés. D'autres ont questionné ce qu'elles et ils décrivent comme une complexité ou des contraintes relatives aux démarches pour se retirer de leur Régime d'assurance et ont suggéré des améliorations qu'elles et ils souhaiteraient voir apporter à ces Régimes d'assurance.

Les différents points de vue et perspectives ainsi recueillis ont enrichi la réflexion et ont contribué à l'élaboration de recommandations de l'Autorité visant à concilier les deux objectifs précités.

L'Autorité a également transmis, en juillet 2022, une demande d'information aux six assureurs et aux deux cabinets présents dans ce marché afin d'obtenir des données récentes permettant de broser un portrait de celui-ci pour ces Régimes d'assurance.

Les prochaines sections présentent un résumé global des informations obtenues des différentes parties prenantes ayant participé à cette consultation publique et un portrait du marché découlant des demandes d'information transmises en juillet 2022 aux assureurs et cabinets concernés.

Le présent rapport ainsi que les mémoires transmis à l'Autorité sont disponibles sur le site Web de l'Autorité. Les autres réponses obtenues sont résumées et regroupées au sein du présent rapport.

14 Le ministre des Finances est responsable de l'application de la loi constitutive de l'Autorité, soit la *Loi sur l'encadrement du secteur financier*, RLRQ, c. E-6.1.

3.

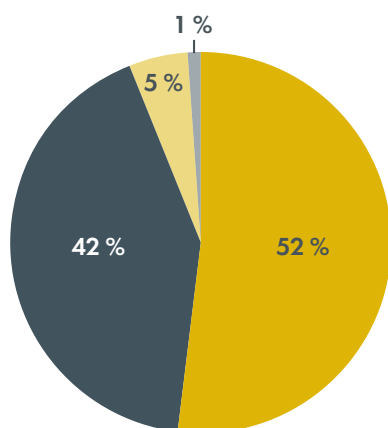
PORTRAIT DU MARCHÉ POUR L'ANNÉE SCOLAIRE 2021-2022¹⁶

Les informations présentées à cette section et les autres données incluses à ce rapport découlent principalement des réponses obtenues des assureurs et cabinets concernés à la demande d'information qui leur avait été transmise par l'Autorité en juillet 2022.

Primes d'assurance souscrites

Au cours de la période scolaire 2021-2022, les assureurs offrant ces Régimes d'assurance ont confirmé avoir souscrit environ 36 491 000 \$ en primes d'assurance, et ce, pour l'ensemble des protections. Les protections d'assurance en soins de santé et frais dentaires représentaient la plus grande portion de ces primes, soit 94 %.

Primes d'assurance souscrites par les assureurs



- Assurances frais dentaires
- Assurances soins de santé
- Assurances voyage
- Autres types de protections d'assurance (ex.: décès et mutilations accidentelles)

¹⁵ Les données présentées à cette section sont celles pour l'année scolaire 2021-2022. L'Autorité a obtenu la majorité des données demandées, ce qui a permis de brosser un portrait fidèle de ce marché. Précisons que quelques données n'étaient pas disponibles et n'ont pas été fournies par certains assureurs. Cette non-disponibilité n'a cependant pas eu d'impact significatif sur les résultats présentés à ce rapport.

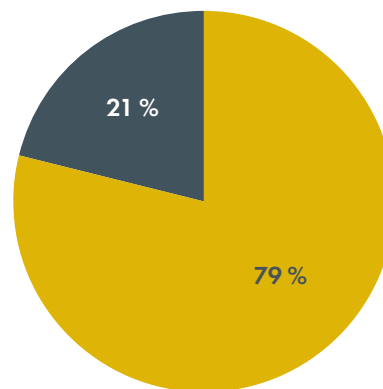
Nombre de certificats

771 825 certificats¹⁶ ont été émis par les assureurs. Une même étudiante ou un même étudiant pouvait détenir plus d'un certificat si elle ou il avait adhéré à plus d'une couverture offerte (p. ex. : adhésion à l'assurance soins de santé et à l'assurance voyage).

Taux de retrait de ces Régimes d'assurance

Environ 21 %¹⁷ des membres d'associations étudiantes admissibles au Régime d'assurance avaient exercé leur droit de retrait du Régime d'assurance (incluant les retraits exceptionnels), de sorte que ces Régimes étaient demeurés en vigueur pour environ 79 % d'entre eux.

Exercice du droit de retrait du Régime d'assurance par les étudiantes et étudiants



- Étudiantes et étudiants dont le Régime d'assurance est demeuré en vigueur après la période de droit de retrait
- Étudiantes et étudiants ayant exercé leur droit de retrait (incluant retraits exceptionnels)

¹⁶ Un certificat d'assurance est un document qui énonce les caractéristiques principales de la protection fournie par un Régime d'assurance.

¹⁷ Selon les données obtenues, quatre associations étudiantes (preneurs) prendraient en charge l'administration des étudiantes et étudiants voulant se retirer des protections d'assurance. Ces retraits n'ont donc pas été inclus dans ce ratio de 21 % puisque ces données n'étaient pas disponibles pour les cabinets et assureurs.

Protection familiale, réclamations et taux de refus

Parmi les étudiantes et étudiants dont le Régime d'assurance était demeuré en vigueur après la période de droit de retrait (79 %), environ :

- moins de 1 % avaient adhéré à la protection familiale, tous types de protection confondus;
- 14 % avaient transmis des réclamations aux assureurs.

Ces étudiantes et étudiants avaient transmis environ 544 754 réclamations au cours de cette période.

Ces demandes étaient majoritairement présentées pour des soins de santé (environ 56 %) ou des frais dentaires (environ 44 %). Les réclamations en assurance voyage et pour les autres types de protection prises isolément étaient toutefois inférieures à 1 %.

Pour cette même période, environ 31 613 000 \$ avaient été versés en prestations par les assureurs aux étudiantes et étudiants qui en avaient fait la demande, soit 45 % pour des soins de santé, 54 % pour des soins dentaires et environ 1 % pour l'assurance voyage et les autres protections.

Le ratio de prestations versées sur les primes souscrites¹⁸ était donc globalement d'environ 87 %. Toutefois, ce ratio n'était que d'environ 9 % pour l'assurance voyage prise isolément.

Le taux de refus moyen des réclamations, pour tous les types de protection d'assurance confondus, était de 39 % (soit environ 210 466 demandes et près de 20 605 000 \$).

Par types de protection, ces taux de refus étaient de :

- 49 % pour les soins de santé;
- 25 % pour les frais dentaires;
- 5 % pour l'assurance voyage;
- 19 % pour les autres protections.

Les taux de refus des réclamations étaient élevés si on les compare à d'autres produits dans l'industrie¹⁹.

L'analyse des informations obtenues des assureurs permet d'identifier les principaux motifs de refus des réclamations par les assureurs et pourrait aider à identifier certaines zones d'amélioration. Ces principaux motifs étaient que les frais engagés :

- n'étaient pas admissibles;
- étaient supérieurs au maximum d'indemnisation prévu au contrat d'assurance.

Pour plus de détails sur l'ensemble des motifs partagés par les assureurs, veuillez consulter l'annexe B.

Les assureurs concernés ont également confirmé qu'aucun autre régime d'assurance collective similaire aux régimes offerts aux membres d'associations étudiantes (adhésion automatique avec droit de retrait) n'était en vigueur.

18 Nombre de prestations versées pour l'année scolaire 2021-2022 / volume de primes souscrites pour l'année scolaire 2021-2022.

19 Comme mentionné au *Rapport découlant des travaux de surveillance en assurance maladies graves*, publié par l'Autorité en décembre 2021 : « Selon les données dont dispose l'Autorité à l'égard de l'éventail de produits d'assurance disponibles dans l'industrie, un taux de refus supérieur à 10 % devrait susciter des questions chez les assureurs et les amener à en évaluer les causes. Ainsi, les assureurs devraient déterminer si ce seuil met en péril le traitement équitable des consommateurs et, si tel est le cas, prendre les mesures appropriées pour corriger la situation. » [Rapport de surveillance en assurances maladies graves](#)

Incentifs versés au cabinet, montants versés aux associations étudiantes et montant facturé à l'étudiante ou à l'étudiant pour le Régime d'assurance

Incentifs versés au cabinet par l'assureur

Le taux de commission versée aux cabinets par les assureurs variait entre 10 % et 29 %²⁰, selon les assureurs et les protections pour cette période. Des frais de service et des frais d'administration seraient également versés par certains assureurs aux cabinets.

Montants versés aux associations étudiantes par les cabinets et les assureurs

Les assureurs indiquent n'avoir versé aucun incitatif pécuniaire ou non pécuniaire aux associations étudiantes.

L'un des cabinets a toutefois indiqué qu'il avait versé, pour la période 2021-2022, des montants à des associations²¹ pour une semaine d'orientation, une commandite annuelle ou contractuelle, une chaire publique et un spectacle de fin d'année. Les montants versés avaient varié entre 100 \$ à 29 000 \$ selon l'association²². L'autre cabinet a confirmé qu'il ne versait aucun montant aux associations étudiantes.

Montant facturé à l'étudiante ou à l'étudiant pour le Régime d'assurance

Le montant de la prime établi par l'assureur pour les Régimes d'assurance est intégré à la facture émise par l'établissement d'enseignement et pourrait toutefois inclure d'autres éléments tels que des services offerts aux membres par leur association (p. ex. : programme de protection légale, télémédecine), des frais (p. ex. : frais du cabinet, de l'association étudiante ou de l'établissement d'enseignement) ou des fonds pour des réserves. Ainsi, en 2021-2022, le montant facturé annuellement à l'étudiante et l'étudiant variait entre 40 \$ et 621 \$.

20 Chaque assureur avait divulgué un seul taux de commission pour cette période. Cependant, les taux de commission pouvaient être fixés par protection. Ainsi, les taux de commission divulgués étaient, pour certains, une moyenne des taux par protection.

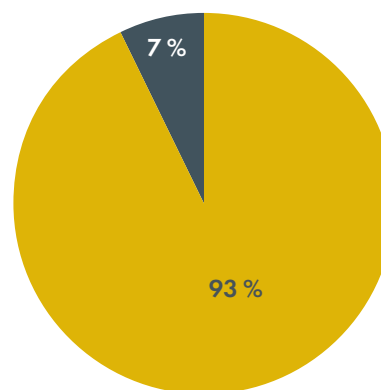
21 Le versement de sommes aurait été effectué à 8 associations sur les 54 couvertes pour cette période.

22 Une association avait reçu un montant de 25 000 \$, une autre association avait reçu un montant de 29 000 \$ alors que les cinq autres associations avaient reçu des montants variant de 100 \$ à 6 500 \$.

De ce montant :

- les autres services, frais et fonds de réserve représentaient des montants qui variaient entre 0 \$ et 78 \$, soit en moyenne environ 7 % du montant total facturé à l'étudiante ou à l'étudiant pour ces Régimes d'assurance;
- les primes d'assurance transmises aux assureurs pour les protections établies représentaient des montants qui variaient entre 10 \$ et 551 \$, soit en moyenne environ 93 % du montant facturé à l'étudiante ou à l'étudiant pour ces Régimes d'assurance.

Ventilation du montant facturé à l'étudiante ou à l'étudiant en moyenne pour ces Régimes d'assurance



- Montant de la prime d'assurance
- Autres services, frais et fonds de réserve

Les données partagées au présent rapport ne concernent que les primes et éléments spécifiques aux Régimes d'assurance et ne concernent pas ces autres services, frais et fonds de réserve.

L'analyse des informations obtenues de la part des cabinets à l'égard des montants versés aux associations étudiantes a permis de constater que la valeur des montants versés à un nombre restreint d'associations ne remet pas en cause le Régime d'assurance.

Par ailleurs, l'analyse des informations financières transmises n'a pas non plus révélé de pratiques de rémunération préoccupantes.

4.

BILAN DE LA PARTICIPATION À LA CONSULTATION²³

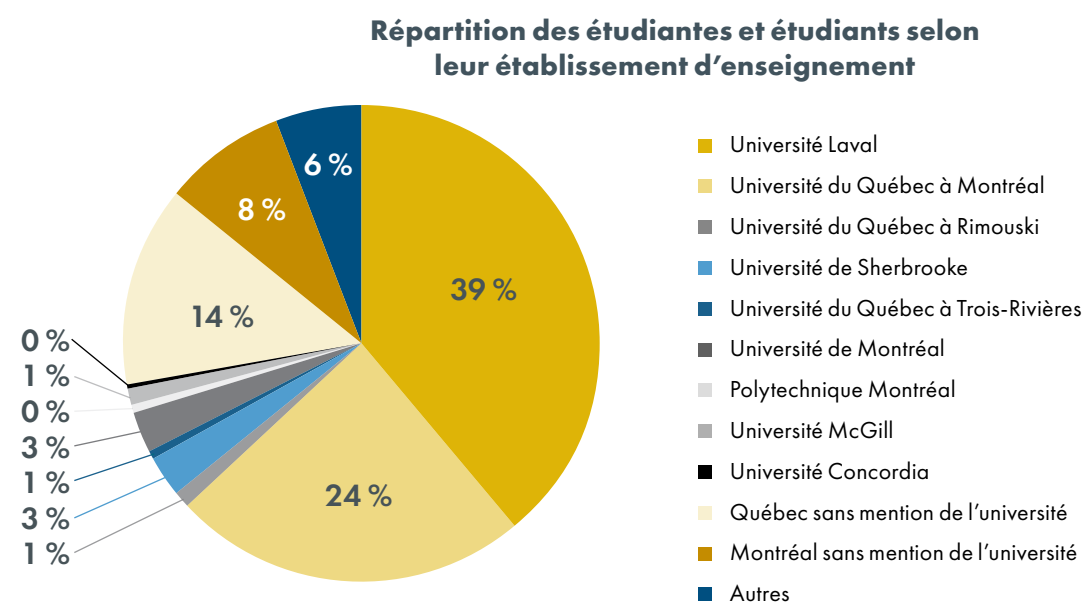
La consultation a permis à l'Autorité de recueillir 301 réponses, dont 237 réponses au questionnaire, 27 lettres de commentaires et 37 mémoires²⁴. Les participantes et participants qui avaient privilégié le questionnaire en ligne comme mode de participation avaient partagé plus de 1 300 commentaires écrits.

Participant·es et participant·s	Questionnaire en ligne	Lettre de commentaires	Mémoire	Total
Étudiant·es et étudiant·s	192	24	0	216
Associations étudiant·es/ Regroupements d'associations étudiant·es	29	1	30	60
Établissements d'enseignement	9		2	11
Cabinets			2	2
Assureurs/Regroupements d'assureurs	1		2	3
Parents	4	2		6
Professeurs	1			1
Option consommateur·s			1	1
Organisation syndicale	1			1
Total :	237	27	37	301

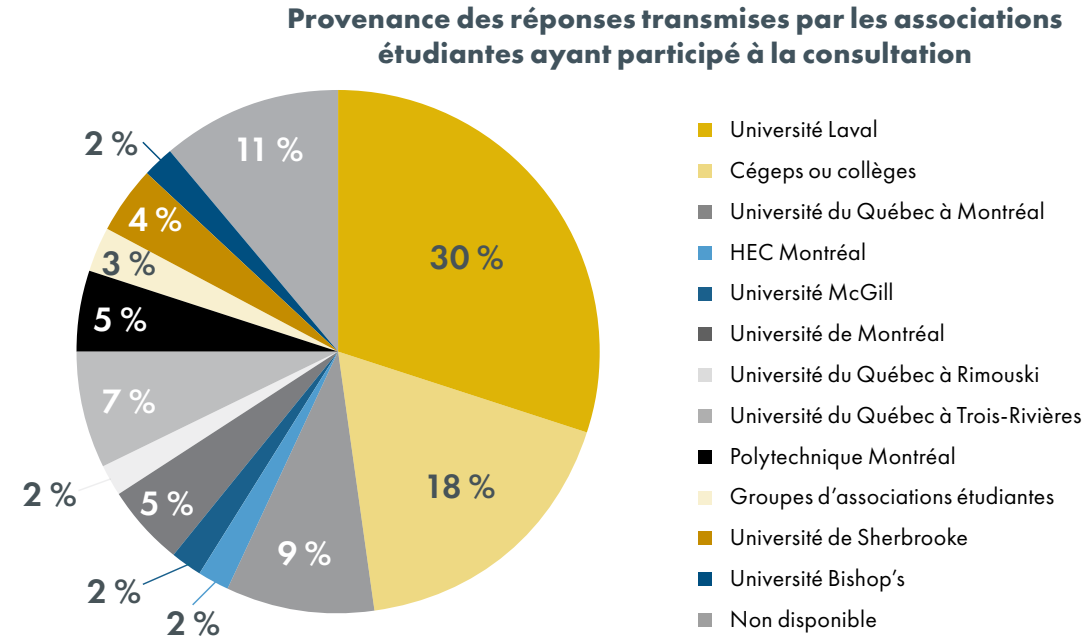
23 Le classement indiqué tient compte de la catégorie divulguée par les participant·es et participant·s dans le cadre de la consultation publique.

24 Certaines participant·es et certains participant·s avaient transmis plus d'une réponse en utilisant différents modes de participation.

Environ 72 % des réponses obtenues provenaient d'étudiantes et étudiants, et 20 %, d'associations étudiantes. Parmi les 216 étudiantes et étudiants ayant participé à la consultation, près de 90 % d'entre eux étaient inscrits dans un établissement d'enseignement de niveau universitaire dans les régions administratives de la Capitale-Nationale et de Montréal.



Parmi les réponses obtenues, 56 associations étudiantes avaient identifié leur région administrative de résidence (environ 60 % provenaient des régions de la Capitale-Nationale et de Montréal).



5.

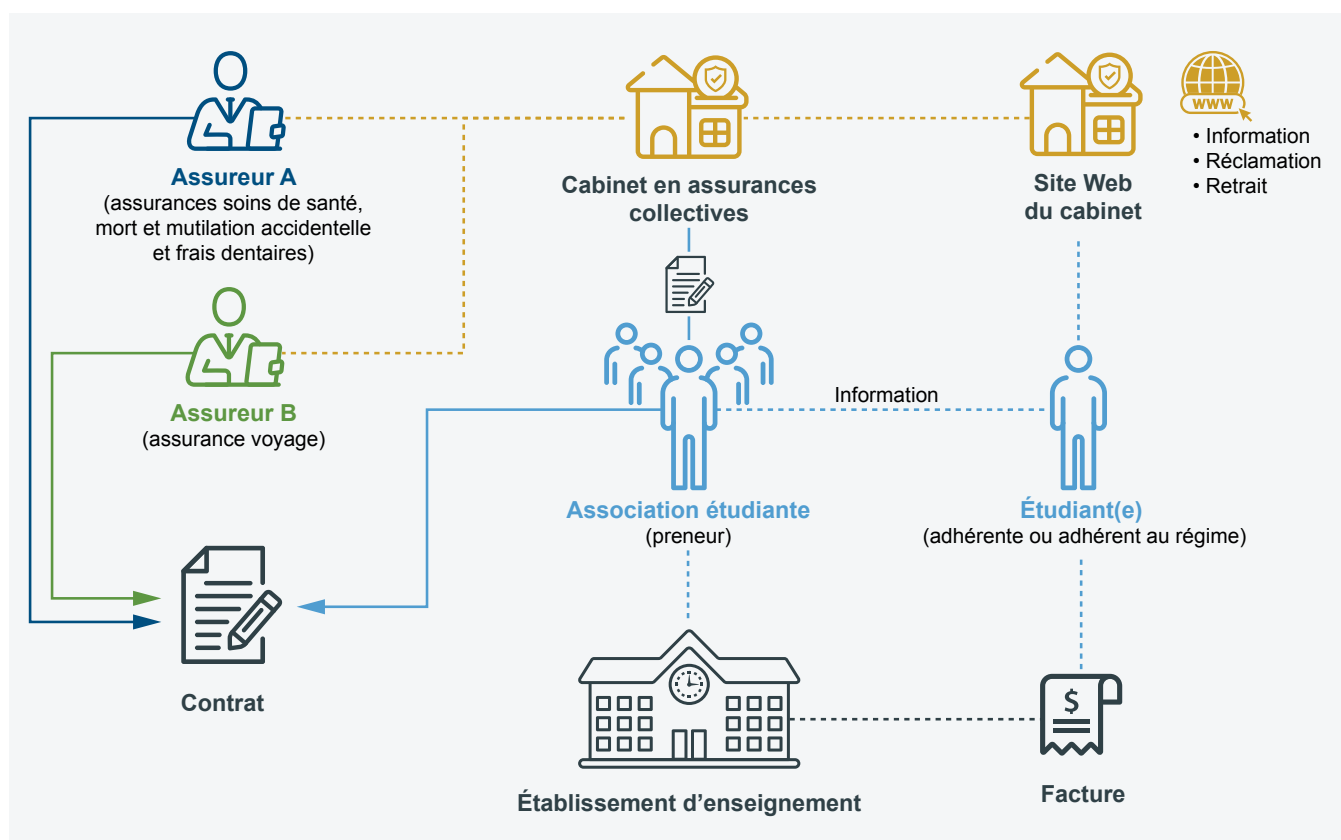
CARACTÉRISTIQUES DES RÉGIMES D'ASSURANCE ET RÉSULTATS DE LA CONSULTATION PUBLIQUE

La présente section détaille les caractéristiques des Régimes d'assurance, afin de permettre une compréhension enrichie des commentaires et propositions des participantes et participants à la consultation publique qui y sont partagés.

Ces Régimes d'assurance prévoient des couvertures pouvant être utiles pour les étudiantes et les étudiants, tout en offrant généralement la possibilité de couvrir également les conjoints, les conjoints et les enfants.

5.1 PARTIES IMPLIQUÉES DANS CES RÉGIMES D'ASSURANCE

Les principales parties prenantes impliquées directement dans le fonctionnement de ces Régimes d'assurance sont le preneur, l'adhérent, le cabinet, l'assureur et l'établissement d'enseignement.



Le preneur

Chaque association étudiante agit à titre de preneur du contrat d'assurance.

Pour l'année scolaire 2021-2022, plus de 80 associations étudiantes agissaient à titre de preneurs. Certaines de ces associations étaient des associations générales universitaires qui représentaient des centaines d'associations étudiantes.

L'adhérent

Les membres des associations étudiantes sont des adhérentes et adhérents au contrat d'assurance. Selon les données obtenues des cabinets concernés, en 2021-2022, 342 170 étudiantes et étudiants de niveau collégial ou universitaire étaient des adhérentes et des adhérents à ces Régimes d'assurance.

Selon les informations partagées par les associations étudiantes, le profil des membres de chaque association peut différer de façon importante. Dans certains cas, les membres des associations seraient des personnes effectuant un retour aux études après avoir expérimenté le marché du travail. D'autres associations ont mentionné qu'un nombre important d'étudiantes étrangères et d'étudiants étrangers faisaient partie de leurs membres (p. ex. : 28 % et 67 % des membres des associations concernées).

Le cabinet

Deux cabinets sont actuellement actifs au Québec dans ce marché, soit l'Alliance pour la santé étudiante au Québec inc. (« ASEQ ») et le Plan Major inc. (« Plan Major »). Ces deux cabinets sont inscrits auprès de l'Autorité dans la discipline de l'assurance collective de personnes.

Ces cabinets agissent à titre d'intermédiaires entre les associations étudiantes et les assureurs pour la négociation du contrat d'assurance.

Dans le contexte particulier des Régimes d'assurance offerts aux membres d'associations étudiantes, certaines associations étudiantes mandateraient parfois le cabinet pour administrer en tout ou en partie le Régime d'assurance en leur nom, avec la participation de l'assureur ou non (p. ex. : rôle de tierce partie administrateur (TPA) et tierce partie payeur (TPP)).

Dans ce contexte, le cabinet jouerait donc un rôle administratif additionnel pour le compte de l'association étudiante qui pourrait varier selon l'entente établie. En vertu de cette entente, le cabinet pourrait, par exemple :

- fournir des outils de communication et des plateformes Web et mobiles destinés aux membres de l'association étudiante;

- fournir à l'association étudiante des outils nécessaires pour que celle-ci puisse faire la promotion du Régime d'assurance auprès de ses membres (p. ex. : annonce, dépliant ou brochure);
- obtenir un montant pour les services ainsi rendus (p. ex. : frais facturés à l'étudiante ou l'étudiant pour les services rendus par le cabinet en vertu de cette entente).

Les cabinets ayant ce rôle additionnel avaient, entre autres, mis en place un site Web par l'entremise duquel :

- les informations relatives aux Régimes d'assurance étaient rendues disponibles;
- la demande de retrait du Régime d'assurance par une étudiante ou un étudiant pouvait s'effectuer.

L'assureur

Six assureurs autorisés par l'Autorité à exercer l'activité d'assureur en assurance sur la vie ou en assurance contre les maladies ou les accidents offraient des Régimes d'assurance aux membres d'associations étudiantes, soit :

- Assomption compagnie mutuelle d'assurance-vie (« Assomption »);
- Compagnie d'assurance AIG du Canada (« AIG »);
- Compagnie d'assurance-vie Croix Bleue du Canada (« Croix Bleue »);
- Desjardins sécurité financière, compagnie d'assurance vie (« Desjardins »);
- Humania assurance inc. (« Humania »);
- L'Union-Vie, compagnie mutuelle d'assurance (« L'Union-Vie »).

L'assureur établit la prime à payer par l'étudiante ou l'étudiant en fonction du contenu et des caractéristiques du contrat d'assurance négocié par l'entremise du cabinet pour l'association étudiante.

Il verse des prestations à l'étudiante ou à l'étudiant ayant présenté une demande lorsque les critères énoncés au contrat d'assurance sont satisfaits (p. ex. : protection incluse, montant maximal non atteint).

L'établissement d'enseignement

L'établissement d'enseignement (le collège, le cégep ou l'université) n'est pas partie prenante au contrat d'assurance de l'assureur ou à l'entente de services avec le cabinet.

Plusieurs participantes et participants à la consultation publique ont toutefois indiqué que l'implication de l'établissement d'enseignement au sein des processus relatifs à ces Régimes d'assurance était incontournable et essentielle, tant pour la facturation (processus d'adhésion et de retrait) que pour la communication et la divulgation d'information à l'étudiante et à l'étudiant.

Par exemple, actuellement, les étudiantes et les étudiants adhèrent aux Régimes d'assurance par le paiement d'une prime d'assurance qui est perçue au même moment que la cotisation étudiante, par l'entremise de la facture émise par l'établissement d'enseignement.

Certains établissements d'enseignement rendraient disponibles des moyens de communication et seraient impliqués dans la gestion du remboursement des primes aux étudiantes et étudiants ayant demandé à être retirées ou retirés du Régime d'assurance.

5.2 CONTRAT D'ASSURANCE ET ENTENTE DE SERVICES

Le contrat d'assurance est établi entre l'association étudiante et l'assureur. En 2021-2022, plus de 80 contrats étaient en vigueur entre les assureurs et les associations étudiantes.

Comme mentionné à la section précédente, des ententes de services étaient également signées entre l'association étudiante et le cabinet concerné.

Propositions des participantes et des participants

Certaines associations étudiantes souhaiteraient obtenir un meilleur accès à de l'information utile à la négociation et à la signature du contrat d'assurance avec l'assureur, ainsi qu'à l'entente avec le cabinet. Elles souhaiteraient se voir expliquer leurs droits, devoirs et obligations.

Elles souhaiteraient également que l'Autorité surveille plus attentivement les assureurs et les cabinets fournissant ces services et qu'elle recueille plus régulièrement des données (p. ex. : taux de satisfaction, taux d'utilisation) afin de permettre aux associations ou aux étudiantes et étudiants :

- d'avoir une meilleure vue d'ensemble des services offerts;
- d'être mieux outillées pour informer la population étudiante et répondre à ses questions;
- de s'assurer de toujours respecter les normes et lois applicables;
- d'avoir accès à de la documentation neutre.

Dans le même esprit, l'un des cabinets ayant participé à la consultation recommande de limiter la durée des ententes de services que les cabinets peuvent faire signer aux associations étudiantes à une durée de cinq ans afin de permettre à ces dernières de remettre en question leurs partenariats en fonction des besoins évolutifs de la population étudiante.

5.3 TYPES DE PROTECTION OFFERTS

Les types de protection de ces Régimes d'assurance peuvent différer d'une association à l'autre (p. ex. : types de couverture, montants remboursés, nombre de réclamations permises, plafond maximal de prestations).

Voici, à titre d'exemple, certains types de protection qui se retrouvent fréquemment dans les Régimes d'assurance offerts aux membres d'associations étudiantes :

1. Assurance soins de santé

Frais d'hospitalisation

Médicaments

Médicaments RAMQ non couverts (contraceptifs oraux, stérilets avec hormones, injections contraceptives, anneaux contraceptifs, timbres contraceptifs et antidépresseurs).

Équipements et fournitures médicales

Soins en cas d'accident

Vaccins préventifs

Soins hospitaliers (courte et longue durée)

Soins infirmiers

Soins paramédicaux

(acupuncteur, diététiste, massothérapeute, naturopathe, ostéopathe, podiatre, podologue, chiropraticien, physiothérapeute, psychologue, psychothérapeute ou travailleur social)

Soins de la vue

Frais d'enseignement programme de tuteur privé

2. Assurance mort et mutilation accidentelles

3. Assurance frais dentaires (ex.: soins de prévention, soins de base, endodontie et parodontie)

4. Assurance voyage (ex.: couverture médicale, annulation voyage, interruption de voyage, services d'assistance)

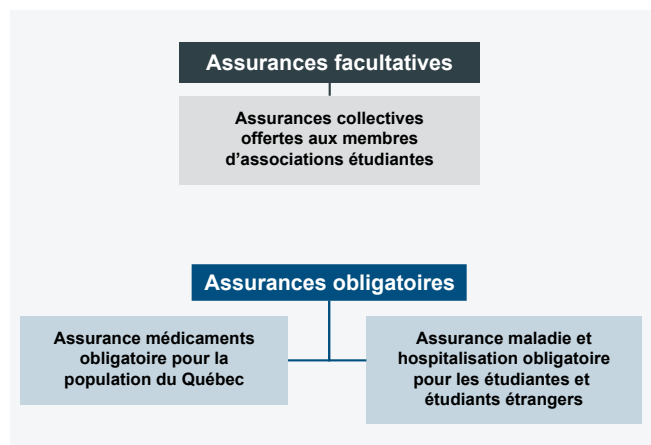
L'Autorité a pris connaissance d'un échantillon de contrats et, pour la majorité d'entre eux, des montants de prestations et des maximums étaient établis par année scolaire, par type de réclamation ou encore à vie. Un pourcentage de frais à être remboursés était défini, lequel pouvait être assujéti, par exemple, à un maximum annuel pour ce type de demande et à un maximum annuel combiné pour les frais plus globaux identifiés.

Par exemple :

- pour un soin paramédical, 35 \$ seraient accordés par visite. Ce montant est assujéti à un maximum annuel combiné :
 - de prestations à 250 \$ pour les soins obtenus par des professionnels de la même catégorie;
 - global à 400 \$ pour les soins paramédicaux et les soins de la vue obtenus.
- pour une correction au laser, 100 % des frais, pour un maximum de 100 \$ à vie.

Pour d'autres exemples de ces types de protection (p. ex. : montant remboursé, plafond maximal de prestations), veuillez consulter l'annexe C.

Il est important de préciser que les Régimes d'assurance offerts aux membres d'associations étudiantes ne prévoient pas la couverture d'assurance médicaments obligatoire pour la population du Québec²⁵ ou la couverture d'assurance maladie et hospitalisation obligatoire pour les étudiantes étrangères et étudiants étrangers²⁶.



Certaines étudiantes et certains étudiants ont fait mention :

- que sur les sites des cabinets, il n'était pas toujours possible de bien identifier les montants de primes associés au Régime d'assurance de base et ceux associés au Régime d'assurance bonifié;
- qu'il pouvait être complexe de bien établir ce qui était inclus dans le Régime d'assurance et ce qui était admissible à une prestation de la part de l'assureur. Par exemple, certaines étudiantes étrangères et certains étudiants étrangers ont uniquement accès à une assurance pour frais dentaires en vertu du Régime d'assurance qui leur est offert.

Propositions des participantes et des participants

Certaines parties prenantes souhaiteraient que les distinctions et particularités à cet égard soient bonifiées pour aider ces étudiantes et étudiants à bien comprendre la portée de leur Régime d'assurance.

25 Loi sur l'assurance médicaments, RLRQ, c. A-29.01. L'assurance médicaments obligatoire pour la population du Québec prévoit que chaque personne établie au Québec de façon permanente doit être couverte, en tout temps, par un régime d'assurance médicaments. Tout enfant de moins de 18 ans qui séjourne plus de 6 mois au Québec doit aussi être couvert. Deux types de régimes offrent cette protection :

- le régime public, administré par la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ);
- les régimes privés (assurance collective ou régime d'avantages sociaux). <https://www.ramq.gouv.qc.ca/fr/citoyens/assurance-medicaments/renseignements-regimes-prives>

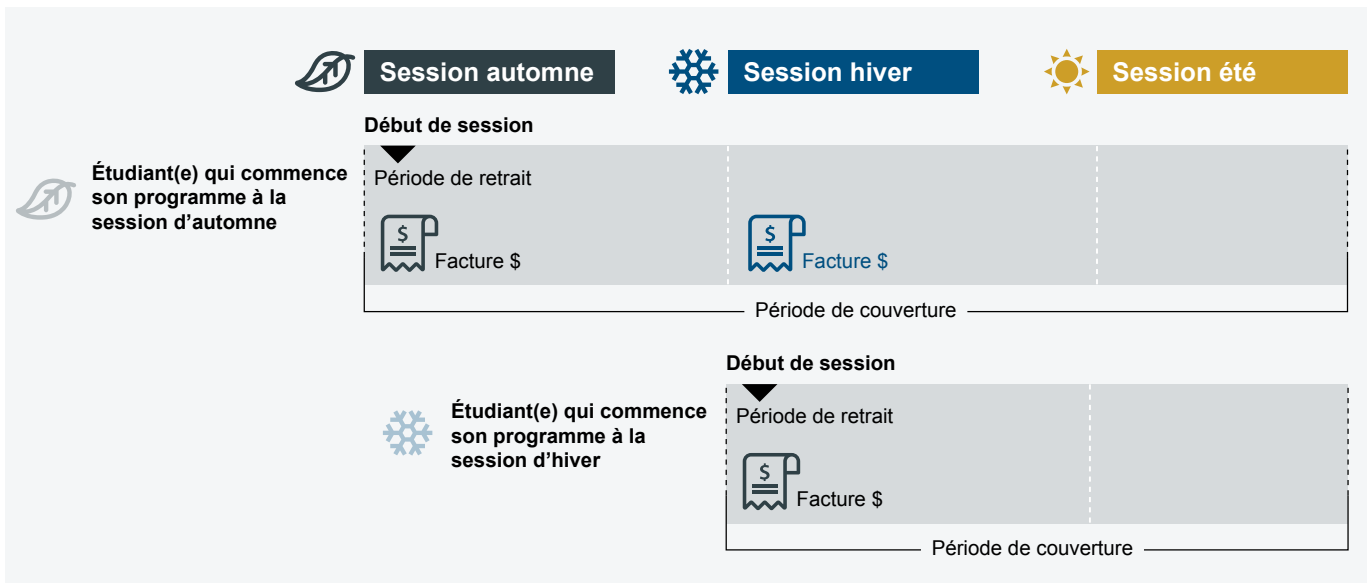
26 L'assurance maladie et hospitalisation est obligatoire pour les étudiantes étrangères et étudiants étrangers et fait l'objet de règles particulières.

5.4 PROCESSUS D'ADHÉSION ET DE RETRAIT

Le processus d'adhésion actuellement mis en place auprès des étudiantes et étudiants est dans la plupart des cas automatique par l'entremise du paiement de la facture émise par l'établissement d'enseignement.

L'adhésion au Régime d'assurance s'effectue habituellement au début de la session d'automne et demeure en vigueur pour toute la durée de l'année scolaire.

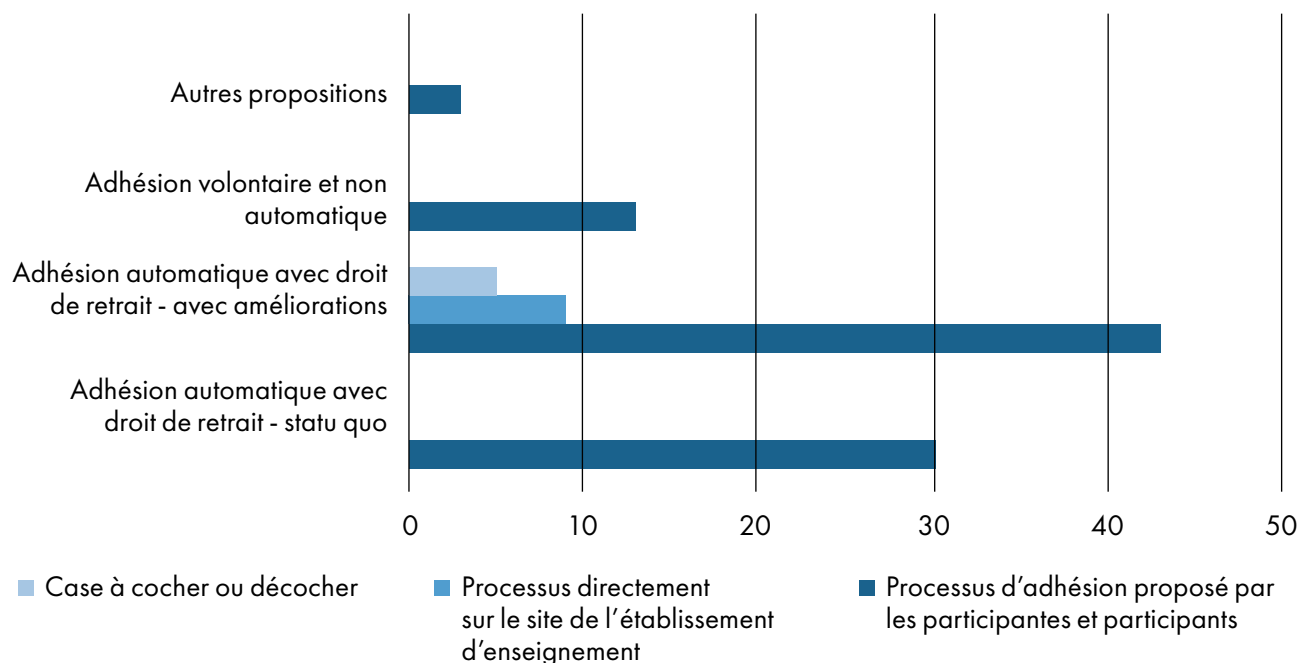
Un processus de retrait est possible pour l'étudiante ou l'étudiant, mais ce processus n'est généralement disponible qu'à la session d'automne et pour une période restreinte allant de plus ou moins deux à quatre semaines (sauf pour l'étudiante ou l'étudiant qui commence son programme lors de la session d'hiver).



Quelques exceptions à ce processus seraient en place pour certains Régimes d'assurance, par exemple :

- Une période de retrait à la session d'automne, mais également à la session d'hiver, sans augmentation du montant de la prime d'assurance;
- Un processus d'adhésion avec une case précochée qui peut être décochée directement par l'étudiante ou l'étudiant lors de l'inscription en ligne afin de faire le choix d'adhérer ou non au Régime d'assurance. Dans ce cas, si l'étudiante ou l'étudiant laisse la case cochée, elle ou il ne peut demander un retrait du Régime d'assurance que pour des motifs sérieux ou exceptionnels déterminés par le cabinet concerné. Le montant de prime divulgué pour ce mode d'adhésion était similaire aux montants de primes facturés à l'étudiante ou à l'étudiant aux autres Régimes d'assurance;
- Un processus permettant de déduire les montants relatifs au Régime d'assurance au moment du paiement de la facture, évitant ainsi à l'étudiante ou l'étudiant d'en financer les coûts et d'attendre pendant plusieurs semaines ou plusieurs mois le remboursement de ce paiement;
- Un processus permettant d'autoriser de manière exceptionnelle des retraits en dehors de la période définie pour exercer le droit de retrait (p. ex. : admission tardive au programme);
- La possibilité d'effectuer un retrait permanent ou annuel;
- La possibilité de se retirer du Régime d'assurance de manière partielle ou en entier;
- La possibilité d'effectuer une inscription exceptionnelle à la suite d'un retrait, afin de réintégrer le Régime d'assurance (p. ex. : étudiantes ou étudiants ayant perdu leur Régime d'assurance avec leur employeur).

Propositions des participantes et des participants



Près de 73 % des réponses obtenues dans le cadre de la consultation publique indiquaient le souhait ou l'acceptation que le processus d'adhésion automatique avec droit de retrait soit maintenu afin d'assurer de maintenir l'accessibilité à ces Régimes d'assurance aux étudiantes et aux étudiants, tout en assurant la viabilité de ces Régimes d'assurance²⁷.

La modification du mode d'adhésion pour une adhésion volontaire entraînerait un processus d'antisélection qui provoquerait, selon les commentaires obtenus des assureurs et cabinets concernés, une hausse des primes et mettrait en péril l'existence de ces Régimes d'assurance²⁸. L'antisélection est une situation de déséquilibre, dans les processus de sélection des risques, causée par le fait que les clients éventuels représentant un risque élevé tentent plus souvent d'obtenir de l'assurance que les autres. Les compagnies d'assurance mettent en place divers moyens visant à éviter l'antisélection, par exemple, par l'institution de franchises.

²⁷ L'Autorité a pris connaissance des réponses obtenues afin d'identifier les processus d'adhésion que les participantes et participants favorisaient. Une réponse a été compilée par processus d'adhésion proposé pour chaque participante et participant s'étant exprimée ou exprimé sur la question, incluant les personnes ayant souhaité demeurer anonymes. Une proposition indiquée à un mémoire était compilée une seule fois, même si la participante ou le participant représentait un groupe. Le questionnaire publié ne posait pas de questions directement sur ce volet, mais dans 95 % des cas, la nature des réponses obtenues permettait d'identifier la proposition favorisée par les parties prenantes.

²⁸ Le Mouvement Desjardins mentionne que « l'adhésion proactive nécessiterait le dépôt d'une demande d'adhésion et le traitement individuel de chacune de ces demandes et des preuves d'assurabilité qui l'accompagneraient. Il y aurait ensuite une sélection (acceptation ou non du risque), puis la tarification pour cet adhérent. Pour les garanties facultatives, la tarification est généralement établie selon le sexe et par groupe d'âge. Comme la facturation et la perception des primes devraient être faites sur la base de l'adhésion et selon la tarification établie, il nous apparaît peu probable que celles-ci puissent s'effectuer via la facturation des établissements d'enseignement et la perception des frais de scolarité. Cela impliquerait donc la mise en place d'un nouveau processus pour la facturation et la perception des primes sur une base individuelle.

L'augmentation des considérations administratives entraînerait des frais supplémentaires affectant significativement la prime et la nécessité de revoir les mécanismes en place ».

Parmi l'ensemble des réponses exprimant une position quant à un mode d'adhésion (95 %), environ 43 % indiquaient que si ce processus était retenu, il devrait faire l'objet de certaines améliorations.

Les participantes concernées et les participants concernés souhaitaient des améliorations :

- à la législation administrée par l'Autorité afin de légitimer la solution qui sera retenue et d'établir les responsabilités des parties prenantes qui en découlent. Si l'adhésion automatique avec droit de retrait était retenue, des règles claires devraient être établies, formulant des obligations à respecter;
- de l'information divulguée à l'étudiante et à l'étudiant, laquelle est présentée à la section suivante;
- au processus d'adhésion ou de retrait par la création de balises telles que :
 - de rendre la procédure de retrait plus accessible;
Par exemple : Intégrer le processus de retrait directement sur le site de l'établissement d'enseignement ou ajouter une case à cocher ou décocher (« oui » ou « non ») pour effectuer l'adhésion au Régime d'assurance ou le retrait du Régime d'assurance au moment du paiement des droits de scolarité;
 - de permettre le retrait également à la session d'hiver ou à toutes les sessions;

Toutefois, plusieurs participantes et participants, dont les assureurs, ont indiqué que pour éviter l'antisélection, considérant que la tarification des Régimes d'assurance est sur une base annuelle avec des maximums par année, il serait souhaitable qu'il n'y ait qu'une période de retrait en début d'année scolaire. Un assureur mentionne qu'offrir la possibilité de se retirer à la session d'hiver aux étudiantes et étudiants ayant adhéré au Régime d'assurance à l'automne permettrait à une étudiante ou un étudiant d'obtenir les maximums d'assurance durant cette session et de se retirer à la session d'hiver. Cela aurait une incidence négative sur les coûts du Régime d'assurance. Une tarification à la session aurait quant à elle un impact négatif sur la prime et ne serait pas à l'avantage de l'étudiante ou de l'étudiant;

- d'éviter que l'étudiante ou l'étudiant ne finance le Régime d'assurance pendant plusieurs semaines ou plusieurs mois (p. ex. : permettre un remboursement immédiat ou une déduction du montant directement au moment du paiement de la facture);
- de prévoir ou de simplifier la procédure de traitement des situations exceptionnelles.

Environ 13 % des réponses obtenues étaient cependant en faveur d'une adhésion explicite et non automatique.

Quelques étudiantes et étudiants et quelques parents (environ 3 % des participantes et participants) ont également proposé la mise en place d'un Régime d'assurance :

- gouvernemental pour toutes les étudiantes et tous les étudiants du Québec avec gratuité pour certains services (p. ex. : soins dentaires, soins relatifs à la santé mentale);
- de base uniformisé pour toutes les étudiantes et tous les étudiants du Québec avec possibilité de bonifier selon l'association étudiante;
- obligatoire sans aucun retrait possible ou uniquement avec preuve d'une autre assurance en vigueur.

Pour plus de détails quant aux commentaires reçus au sujet du processus d'adhésion et de retrait aux Régimes d'assurance, veuillez consulter l'annexe D.

5.5 INFORMATION DIVULGUÉE À L'ÉTUDIANTE OU À L'ÉTUDIANT

Environ la moitié des réponses à la consultation publique indiquaient que l'information actuellement disponible était suffisante, accessible ou satisfaisante.

Plusieurs associations étudiantes, cabinets et assureurs ont partagé les différents moyens mis en place pour communiquer de l'information à l'étudiante et à l'étudiant tant sur le plan des communications et des outils disponibles (p. ex. : dépliants, affiches, site Web et application mobile) que sur le plan du soutien accordé (p. ex. : ligne téléphonique). Pour consulter la liste des moyens qui ont été partagés à l'Autorité dans le cadre de la consultation publique, veuillez consulter l'annexe E.

Quant à l'autre moitié des réponses à la consultation publique, celles-ci indiquaient souhaiter des améliorations à l'information divulguée aux étudiantes et aux étudiants.

Propositions des participantes et des participants

Les améliorations particulièrement souhaitées étaient :

- de rendre facilement accessible, au moment du paiement de la facture, toute l'information sur le Régime d'assurance (dont le droit de se retirer, le délai pour le faire et le processus en découlant, les avantages du Régime d'assurance et la manière dont ce régime peut être coordonné à un autre régime dont l'étudiante ou l'étudiant pourrait bénéficier). Il est également proposé de transmettre et associer la brochure d'assurance collective à même la facture scolaire;
- de standardiser les messages à transmettre aux étudiantes et étudiants à travers la province pour leur permettre d'obtenir le même niveau d'information, peu importe leur Régime d'assurance.

Plusieurs associations étudiantes ont également indiqué qu'il serait plus efficace et facilitant de bénéficier des moyens de communication qui relèvent directement de l'établissement d'enseignement. L'implication de chaque établissement d'enseignement peut différer.

Certains établissements d'enseignement étaient ouverts à une plus grande implication de leur part afin de favoriser le bon fonctionnement des processus relatifs à ces Régimes d'assurance, incluant les processus de communication. Ces mêmes établissements ont indiqué avoir des ententes avec les associations étudiantes afin de percevoir les frais d'assurance collective par l'entremise de la facture transmise aux étudiantes et étudiants. En fonction de ces ententes, l'établissement d'enseignement transmettrait ces montants de frais d'assurance collective perçus au cabinet ou à l'association étudiante.

Certaines associations étudiantes demanderaient à l'établissement d'enseignement de communiquer plusieurs renseignements personnels des étudiantes et étudiants directement au cabinet (p. ex. : nom, adresse postale, adresse courriel et date de naissance). Selon certains établissements d'enseignement, cette demande comporterait des enjeux de respect des obligations prévues à la *Loi sur l'accès aux documents détenus par les organismes publics et la protection des renseignements personnels*²⁹.

Actuellement, une action supplémentaire de la part des établissements d'enseignement serait requise avant la transmission des renseignements personnels. Il serait donc plus efficient selon eux si un consentement éclairé était transmis pour adhérer à l'assurance collective puisqu'il pourrait également comprendre un consentement à la communication des renseignements personnels nécessaires à la mise en place du Régime d'assurance.

Pour plus de détails quant aux autres commentaires reçus au sujet de l'information divulguée aux étudiantes et étudiants, veuillez consulter l'annexe F.

5.6 CRITÈRES PERMETTANT D'ÉTABLIR LE MONTANT DE LA PRIME D'ASSURANCE

Plusieurs participantes et participants à la consultation publique ont partagé leur inquiétude quant à la possibilité de voir la solution finale qui sera recommandée par l'Autorité provoquer une augmentation importante des primes d'assurance ou entraîner la fin de ces Régimes d'assurance.

L'Autorité est sensible à cette préoccupation et a obtenu des assureurs consultés des indications sur les éléments qui pourraient être considérés par ces derniers lorsqu'ils établissent le montant de la prime, soit :

- Le volume de primes souscrites anticipé;
- Les caractéristiques du Régime d'assurance (p. ex. : portée de la couverture). Chaque association étudiante s'entend avec l'assureur, par l'intermédiaire des cabinets, sur la portée de cette couverture et celle-ci peut différer d'une association à l'autre;
- Les données sur l'expérience passée avec le Régime d'assurance établi avec le preneur ou avec des régimes similaires (p. ex. : approche comparative). Par exemple, le nombre d'adhérents (démographie du groupe) et le nombre de réclamations passées pourraient être considérés;
- Les frais de l'assureur incluant les taxes sur les primes;
- Les montants de commissions à verser aux cabinets;
- Les risques d'antisélection;
- Les dépenses opérationnelles;
- Les coûts de réassurance;
- Les tendances prévues en matière de sinistres;
- La gravité du risque.

29 RLRQ, c. A-2.1.

Selon les assureurs, une variation des résultats de ces différents éléments pourrait donc venir modifier le montant de la prime établi par l'assureur. Ces éléments sont considérés pour établir la prime de plusieurs types d'assurance et de régimes et non uniquement pour les Régimes d'assurance offerts aux membres d'associations étudiantes.

5.7 TRAITEMENT DES PLAINTES ET RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Le processus de traitement des plaintes et de règlement des différends implique les diverses parties prenantes, soit les associations étudiantes, les cabinets, les assureurs et les établissements d'enseignement. Selon les informations partagées, chacune de ces parties prenantes recevrait des plaintes de la part des étudiantes et étudiants au sujet des Régimes d'assurance. Le processus en place n'était pas uniforme d'un Régime d'assurance à un autre.

L'étudiante ou l'étudiant avait donc plusieurs portes d'entrée pour déposer sa plainte.

Un établissement d'enseignement a mentionné que les ressources de l'établissement seraient appelées à intervenir et à recevoir les plaintes sans toutefois avoir la possibilité de les régler puisqu'il ne peut pas représenter les étudiantes et les étudiants dans leurs relations avec le cabinet ou l'assureur.

Certaines associations étudiantes ont indiqué :

- communiquer à leurs membres un numéro de téléphone unique consacré aux plaintes officielles auprès de leur cabinet. Ce numéro serait également affiché sur le site Web de l'association et communiqué à tous les membres, entre autres, par envoi de masse, sur la plateforme de l'établissement d'enseignement, dans le Guide de la session de l'administration et sur les réseaux sociaux de l'association;
- avoir mis en place une réponse automatique à tous les courriels entrant sur la boîte générale de l'association contenant les informations sur les coordonnées du Bureau de service aux membres du cabinet (numéro de téléphone à composer pour porter plainte).

Un registre formel des plaintes aurait été mis en place chez certaines associations ainsi que chez les cabinets et les assureurs. Ce registre ne serait cependant pas présent chez toutes les parties prenantes.

Sept des huit cabinets et assureurs consultés, ont été en mesure de fournir le nombre de plaintes reçues au cours des dernières années scolaires. Ceux-ci ont mentionné avoir reçu un total de 13 plaintes pour l'année 2021-2022. Les principaux motifs de plainte divulgués concernaient le processus de retrait, la transparence de l'adhésion automatique et le processus de réclamation.

Tous les assureurs et les cabinets ne possédaient pas une vision d'ensemble des plaintes reçues afin d'être en mesure d'identifier les causes communes et les enjeux à résoudre pour permettre un traitement équitable des étudiantes et étudiants.

Propositions des participantes et des participants

Les différentes parties prenantes à la consultation publique ont proposé des solutions pour améliorer le processus de traitement des plaintes et de règlement des différends, dont :

- mettre en place une procédure harmonisée (mise en place par les assureurs, les cabinets, les associations étudiantes et les établissements d'enseignement);
- nommer un responsable des plaintes;
- déterminer les rôles et responsabilités de chaque partie prenante dans le processus;
- diffuser le processus et le rendre plus facilement accessible (diffusion du processus et des coordonnées);
- donner plus de détails à l'étudiante ou l'étudiant lors d'un refus;
- confirmer le délai de traitement de la plainte.

L'Autorité a effectué une consultation publique sur le *Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier* (le « Règlement »), laquelle s'est terminée le 6 février 2023. Le contenu du Règlement devrait être applicable aux assureurs et aux cabinets et, lorsqu'il sera adopté, il permettra de considérer certains des enjeux soulevés par les participantes et participants.

5.8 AUTRES COMMENTAIRES OU SOLUTIONS PROPOSÉES

Certains intervenants proposent également :

- la **création d'un groupe de travail** impliquant toutes les parties prenantes et ayant pour objectifs de :
 - préciser les responsabilités des différentes parties prenantes, dont les associations étudiantes et leurs mandataires (p. ex. : cabinet ou établissement d'enseignement) pour ces Régimes d'assurance;
 - trouver des solutions communes pour optimiser, bonifier, uniformiser et coordonner les processus et les communications mis en place par les différentes parties prenantes, dont les associations étudiantes et leurs mandataires;
 - discuter des différentes options envisageables pour améliorer le cadre législatif et réglementaire avec toutes les parties prenantes, soit entre autres les associations étudiantes, les cabinets et leurs représentants, les assureurs, les établissements d'enseignement et les organismes de protection des consommateurs.
- la **mise en place d'une étude d'impact**, réalisée par une firme indépendante, après avoir effectué un **projet pilote** sur une période d'un an avec une ou des associations étudiantes prévoyant, par exemple, un droit de retrait en tout temps, afin d'évaluer les effets de cette proposition sur les assureurs et de pouvoir quantifier, le cas échéant, les effets sur les primes que devront assumer les étudiantes et étudiants.

Les différentes parties prenantes ont toutefois déjà fait part, dans le cadre de la consultation publique, des solutions à favoriser et des impacts pour ces différentes solutions.

Plusieurs associations étudiantes de même que des cabinets, des assureurs et d'autres organismes ont présenté des recommandations formelles à l'Autorité, lesquelles sont répertoriées à l'annexe G.

D'autres enjeux ou améliorations ont été présentés par les différentes parties prenantes. Ceux-ci touchent principalement :

- la demande, par environ 3 % des participantes et participants, de légitimer des régimes d'« autoassurance » pour les associations étudiantes qui souhaiteraient utiliser ce type de régime. La présente consultation publique n'avait pas été élaborée de façon à remettre en question la pertinence qu'un assureur, dûment autorisé, soit partie prenante au contrat d'assurance. L'Autorité ne se prononcera donc pas sur cette proposition au sein du présent rapport;
- une bonification de la couverture offerte actuellement. L'Autorité n'abordera pas ce volet dans ses recommandations, puisque celui-ci relève de la négociation contractuelle entre l'association à titre de preneur et l'assureur;
- le besoin des associations étudiantes d'être mieux informées et accompagnées;
- un besoin de formation pour les associations étudiantes afin de les aider à assumer leurs responsabilités, à négocier les ententes et à être protégées.

Certaines parties prenantes ont également partagé leur interprétation des différentes lois en vigueur tant sur le plan financier que sur le plan de la *Loi sur l'accréditation et le financement des associations d'élèves ou d'étudiants*³⁰. Toutefois, comme mentionné précédemment, plusieurs participantes et participants souhaitent que les changements législatifs soient apportés uniquement aux lois financières administrées par l'Autorité.

30 RLRQ, c. A-3.01.

6.

RÉSUMÉ DES RÉSULTATS DE CETTE DÉMARCHE

Cette consultation publique et la demande d'information aux cabinets et assureurs concernés ont permis à l'Autorité de recueillir un nombre important d'informations provenant des principales parties prenantes, dont un grand nombre d'étudiantes et d'étudiants.

Tout d'abord, l'Autorité comprend des commentaires recueillis que, bien qu'il n'y ait que 14 % des étudiantes et étudiants admissibles qui transmettent des réclamations, près de 73 % des répondants souhaitent ou acceptent que le processus d'adhésion automatique avec droit de retrait soit maintenu.

Les commentaires exprimés et les données obtenues indiquent toutefois que des améliorations seraient souhaitables quant à l'information divulguée à l'étudiante et à l'étudiant et au processus d'adhésion ou de retrait.

L'Autorité comprend également que plusieurs participants souhaitent que le processus d'adhésion automatique à ces Régimes d'assurance soit régularisé de manière non équivoque au sein de la législation que l'Autorité est chargée d'administrer.

Seules environ 13 % des réponses obtenues étaient en faveur d'une adhésion explicite et non automatique. L'Autorité comprend des commentaires obtenus que ce mode d'adhésion pourrait avoir un impact négatif sur la rentabilité de ces Régimes d'assurance puisque l'adhésion pourrait être effectuée principalement par les étudiantes et étudiants ayant des besoins d'assurance et un potentiel plus élevé de formuler des réclamations, ce qui pourrait provoquer :

- une baisse des montants perçus à titre de primes par les assureurs;
- une hausse des réclamations.

Les autres propositions faites par 3 % des participantes et participants (p. ex. : régime d'assurance gouvernemental, de base uniformisé ou obligatoire sans retrait possible) ne feraient toutefois pas consensus auprès de l'ensemble des participantes et participants puisque plusieurs ont mentionné que les besoins des membres d'associations étudiantes pouvaient varier d'un Régime d'assurance à un autre et ont indiqué souhaiter qu'une personnalisation des

Régimes d'assurance par chaque association étudiante puisse demeurer.

Aussi, plusieurs participantes et participants demandaient à l'Autorité de garantir que la solution finale proposée n'engendre aucune hausse de primes. L'Autorité souhaite rappeler qu'elle n'établit pas les primes relatives à ces Régimes d'assurance et qu'elle ne peut garantir que ces recommandations n'auront aucun effet sur le montant des primes établies par les assureurs. En fait, à la lumière des travaux effectués, des données obtenues et des changements souhaités par la majorité des participantes et participants, il est réaliste d'anticiper une augmentation du nombre de réclamants, ce qui pourrait influencer le montant des primes facturées aux étudiantes et étudiants.

En effet, les données et informations recueillies des assureurs et des cabinets concernés démontrent que ces Régimes d'assurance présentent déjà un ratio de prestations versées sur les primes souscrites global d'environ 87 %. Ainsi, si certains éléments considérés par les assureurs pour établir le montant de la prime fluctuaient, ils pourraient influencer ce ratio et inciter les assureurs à augmenter le montant de la prime. Par exemple, si le nombre d'adhérents diminuait ou que le nombre de réclamations augmentait, une augmentation serait possible.

Ces primes s'ajusteront aux nouvelles réalités et aux choix des étudiants, et ce, même en ne changeant pas matériellement le mode actuel d'adhésion. Un nouvel « équilibre » devra être trouvé selon l'expérience de ces Régimes d'assurance.

Une plus grande implication des établissements d'enseignement est également souhaitée. Ces derniers, quoiqu'ouverts à une plus grande participation, veulent une solution qui leur permette de respecter les exigences légales auxquelles ils sont assujettis en termes de protection des renseignements personnels. Les étudiantes et étudiants souhaitent que la solution retenue permette d'assurer l'accessibilité à ces Régimes d'assurance et leur viabilité.

Finalement, l'Autorité est sensible aux besoins exprimés par les associations étudiantes en termes d'information pouvant les aider, entre autres, à assumer leurs responsabilités.

7.

CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS DE L'AUTORITÉ

L'Autorité a pris soin d'analyser l'ensemble des réponses obtenues et souhaite que la proposition retenue puisse favoriser les deux objectifs fondamentaux identifiés, soit :

- maintenir l'accessibilité à des produits d'assurance pour la clientèle étudiante;
- assurer la protection adéquate des étudiantes et étudiants à titre de consommatrices et consommateurs de produits d'assurance.

Des réponses et commentaires obtenus dans le cadre de cette consultation, l'Autorité comprend que la majorité des participantes et participants :

- craignent que la mise en place d'un processus d'adhésion volontaire pour ces Régimes d'assurance puisse entraîner une hausse des primes trop importante et provoquer la fin de ces Régimes d'assurance;
- seraient en faveur ou accepteraient que soit maintenu un processus d'adhésion automatique avec un droit de retrait et souhaiteraient que des améliorations soient apportées au processus de retrait et à l'information divulguée à l'étudiante ou l'étudiant.

Considérant les différents éléments mentionnés au sein du présent rapport et souhaitant favoriser une solution pérenne aux différents enjeux entourant ces Régimes d'assurance, l'Autorité considère qu'il serait dans l'intérêt de l'ensemble des parties prenantes de donner suite aux plus importants consensus se dégageant de la consultation :

- Réviser, en collaboration avec le ministère des Finances, la portée des obligations applicables aux assureurs en régularisant de manière non équivoque le processus d'adhésion automatique aux Régimes d'assurance offerts aux membres d'associations étudiantes, sous réserve du respect de certaines règles prescrites (par exemple, par voie de modifications législatives, réglementaires ou autres). Ces règles pourraient concerner, entre autres, certaines exigences minimales relatives à la divulgation des informations à l'étudiante ou à l'étudiant et le processus de droit de retrait.

- Mettre en place une table de discussion afin d'échanger avec les parties prenantes sur les exigences minimales qui pourraient être requises dans le cadre d'un processus d'adhésion automatique à l'assurance avec droit de retrait, et sur les éléments pouvant être harmonisés pour tous les régimes, notamment au sujet de l'information à transmettre à l'étudiante et à l'étudiant, du processus de traitement des plaintes, du processus de retrait et des modalités de paiement ou de remboursement de la prime d'assurance à l'étudiante ou à l'étudiant.

Aussi, l'Autorité évalue actuellement l'information qu'elle pourrait rendre accessible aux associations étudiantes quant à leurs rôles et responsabilités, le tout dans le cadre de sa mission.

Ces recommandations ont été présentées aux parties intéressées avant la transmission du présent rapport.

Considérant ces recommandations, l'Autorité maintiendra l'arrêt de la mise en application des mesures qui avaient été demandées aux assureurs pour septembre 2022.

Annexe A	Questionnaire sur les assurances collectives offertes aux membres d'associations étudiantes
Annexe B	Principaux motifs de refus des réclamations
Annexe C	Détails sur les types de protection des Régimes d'assurance offerts aux membres d'associations étudiantes
Annexe D	Résumé des principaux commentaires sur le processus d'adhésion aux Régimes d'assurance et de retrait des Régimes d'assurance
Annexe E	Liste des principaux moyens actuels de communication de l'information à l'étudiante et à l'étudiant
Annexe F	Résumé des principales améliorations et solutions proposées au sujet de l'information divulguée aux étudiantes et étudiants
Annexe G	Recommandations formelles présentées par certaines parties prenantes

ANNEXE A

QUESTIONNAIRE SUR LES ASSURANCES COLLECTIVES OFFERTES AUX MEMBRES D'ASSOCIATIONS ÉTUDIANTES

5.1 IDENTIFICATION DU PARTICIPANT

Nom et courriel

Statut :

- Étudiant : Collégial / Université, Temps plein / Temps partiel
- Parent d'un étudiant au : Collégial / Université
- Association étudiante : Collégial / Université
- Établissement d'enseignement
- Cabinet
- Assureur
- Autre

Précisions :

Emplacement géographique de l'établissement d'enseignement de l'étudiant (le cas échéant) :

- | | |
|---------------------------------|---------------------------|
| • Abitibi-Témiscamingue | • Laurentides |
| • Bas-Saint-Laurent | • Laval |
| • Capitale-Nationale | • Mauricie |
| • Centre-du-Québec | • Montérégie |
| • Chaudière-Appalaches | • Montréal |
| • Côte-Nord | • Nord-du-Québec |
| • Estrie | • Outaouais |
| • Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine | • Saguenay—Lac-Saint-Jean |
| • Lanaudière | |

5.2 QUESTIONS SUR LE SYSTÈME ACTUELLEMENT EN PLACE – ADHÉSION AUTOMATIQUE AVEC DROIT DE RETRAIT

5.2.1 Processus d'adhésion

A.1 Êtes-vous d'avis que le processus d'adhésion actuellement en place (adhésion automatique avec droit de retrait) fonctionne adéquatement?

A.2 Est-ce que l'étudiante ou l'étudiant est adéquatement informée ou informé de l'existence du Régime d'assurance et de ses principales caractéristiques?

- Avant son adhésion au Régime d'assurance
- Au moment où elle ou il acquitte sa prime d'assurance
- Pendant la période allouée pour se retirer du Régime d'assurance
- Si vous pensez que des améliorations sont possibles à l'égard de l'information communiquée aux étudiantes et étudiants, faites-nous part de vos suggestions en indiquant les avantages et les inconvénients.

A.3 Est-ce qu'il y a des améliorations qui peuvent être apportées au processus d'adhésion afin de permettre à l'étudiante ou l'étudiant de prendre une décision éclairée en la matière? Le cas échéant, faites-nous part de vos suggestions en indiquant les avantages et les inconvénients.

5.2.2 Processus de retrait

B.1 Quels sont les avantages du processus de retrait du Régime d'assurance actuellement en place (adhésion automatique et processus de retrait devant être effectué par l'étudiante ou l'étudiant au début de la session)?

- Quelles sont les bonnes pratiques existantes quant au processus de retrait?
- Ce processus de retrait comporte-t-il certains inconvénients? Si oui, lesquels?

B.2 Est-ce qu'il y a des améliorations pouvant être apportées à ce processus? Le cas échéant, faites-nous part de vos suggestions en indiquant les avantages et les inconvénients.

B.3 À quel(s) moment(s) le droit de retrait du Régime d'assurance devrait-il pouvoir être exercé (p. ex. : session d'automne uniquement, sessions d'automne et d'hiver) et quelle devrait être la durée minimale allouée pour chacune de ces périodes de retrait?

- Quels sont les avantages et les inconvénients de ces suggestions, le cas échéant?

5.2.3 Accessibilité à ces Régimes d'assurance pour la clientèle étudiante

C.1 Avez-vous des suggestions à proposer permettant d'assurer un accès à ces Régimes d'assurance à la clientèle étudiante au meilleur coût possible?

- Ces suggestions comportent-elles des avantages ou inconvénients? Quels sont-ils?

5.2.4 Traitement des plaintes

D.1 Avez-vous des suggestions à proposer permettant d'assurer un traitement des plaintes qui soit simple et efficace pour la clientèle étudiante?

- Ces suggestions comportent-elles des avantages ou inconvénients? Quels sont-ils?

5.3 Questions sur toute autre proposition

E.1 Au-delà des questions qui précèdent à l'égard du système actuellement en place, avez-vous d'autres suggestions à proposer concernant ces Régimes d'assurance et la façon d'y adhérer pour la clientèle étudiante?

- Ces suggestions comportent-elles des avantages ou inconvénients? Quels sont-ils?

5.4 Autres commentaires

F.1 Avez-vous d'autres commentaires à formuler à l'égard des assurances collectives offertes aux membres d'associations étudiantes ou à l'égard de la présente consultation?

ANNEXE B

PRINCIPAUX MOTIFS DE REFUS DES RÉCLAMATIONS

Les motifs de refus des réclamations qui ont été partagés par les assureurs pour les années scolaires de 2016-2017 à 2021-2022 étaient les suivants :

POUR TOUTES LES COUVERTURES

- les frais engagés ou les services visés n'étaient pas admissibles;
- la limite de fréquence de soins était dépassée;
- la réclamation avait précédemment été soumise et prise en compte;
- la réclamation contenait un code invalide ou non indiqué;
- le réclamant n'avait pas droit aux prestations (p. ex. : aucune couverture n'était en vigueur au moment de la perte ou les frais avaient été engagés après la résiliation de la couverture);
- le traitement excédait le délai établi;
- la réclamation ne respectait pas l'une des définitions du contrat;
- les frais encourus étaient supérieurs au maximum d'indemnisation prévu au contrat d'assurance;
- les frais n'avaient pas été soumis dans les délais suivant la date où les frais ont été engagés.

EN ASSURANCE VOYAGE SPÉCIFIQUEMENT

- un crédit ou un remboursement avait été reçu du fournisseur (p. ex. : compagnie aérienne);
- la réclamation était non couverte;
- la demande concernait une exclusion sous la police;
- la personne assurée n'était pas éligible sous la police (p. ex. : n'était plus étudiante);
- l'assureur n'était pas l'assureur primaire.

ANNEXE C

DÉTAILS SUR LES TYPES DE PROTECTION DES RÉGIMES D'ASSURANCE OFFERTS AUX MEMBRES D'ASSOCIATIONS ÉTUDIANTES

La présente annexe présente d'autres exemples de caractéristiques qui pourraient être incluses aux différentes protections des Régimes d'assurance offerts aux membres d'associations étudiantes. Ces exemples ne sont pas exhaustifs et les caractéristiques présentées ne sont pas nécessairement toutes disponibles au sein d'un même Régime d'assurance. De plus, dans certains cas, l'étudiante ou l'étudiant se voit offrir un Régime d'assurance de base ou un Régime d'assurance bonifié.

1. ASSURANCE SOINS DE SANTÉ				
Frais d'hospitalisation Ex.: 100 % ou la différence entre le coût d'une salle et celui d'une chambre semi-privée. Une indemnité additionnelle de 50 \$ par jour applicable aux frais d'une chambre privée (30 jours max.).	Vaccins préventifs Ex.: 100 \$ ou 150 \$ par période de couverture par personne assurée	Soins hospitaliers (courte et longue durée) Ex.: courte durée - coût d'une chambre à deux lits (semi-privée) pour chaque jour d'hospitalisation, sans limite quant au nombre de jours.	Soins paramédicaux (Ex.: acupuncteur, diététiste, massothérapeute, naturopathe, ostéopathe, podiatre, podologue, chiropraticien, physiothérapeute, psychologue, psychothérapeute ou travailleur social) Ex.: De 20 \$ à 80 \$ la visite avec un maximum de 400 \$ à 800 \$ pour l'ensemble des spécialistes.	
Médicaments Médicaments RAMQ non couverts (Ex.: contraceptifs oraux, stérilets avec hormones, injections contraceptives, anneaux contraceptifs, timbres contraceptifs et antidépresseurs). Ex.: limite des frais admissibles : frais usuels et raisonnables ou un maximum global pour l'ensemble des frais admissibles de 10 000 \$ par période de couverture par personne assurée. Ex.: lorsqu'un médicament générique existe, le prix du générique est considéré dans le calcul de remboursement.			Soins de la vue Ex.: examens de la vue : 30 \$, 50 \$ ou 60 \$; lunettes et lentilles : 75 \$, 100 \$ ou 150 \$ (pour 24 mois); bris accidentel de lunettes, remplacement : non couvert ou 150 \$ (pour 24 mois); chirurgie au laser : 150 \$ par période ou non inclus.	
Frais d'enseignement - programme de tuteur privé Ex.: 10\$ de l'heure jusqu'à concurrence d'un montant payable de 300 \$ par accident ou maladie, pour l'étudiant seulement. Ou 25 \$ de l'heure Ex.: max. 1 000\$ par période de couverture (pour les convalescence de + de 7 jours).	Équipements et fournitures médicales Des prestations variées (ex.: 200 \$, 10 000 \$) sont prévues dans certains contrats pour des béquilles, des chaussures orthopédiques, des orthèses de pied, des attelles, des corsets médicaux, des membres ou yeux artificiels, des bas de contention et pour d'autres équipements et fournitures médicales.		Soins infirmiers Ex.: montant payable de 10 000 \$ par période de couverture par personne assurée.	Soins en cas d'accident Ex.: montant payable en cas de facture.
Une limite maximale est parfois prévue pour un ensemble d'éléments (p.ex.: Limite de frais couverture accident - maladie pour régime de base et régime bonifié : 10 000 \$ par période par personne ou maximum de 10 000 \$ par période par personne pour l'ensemble des frais admissibles).				
2. ASSURANCE MORT ET MUTILATION ACCIDENTELLES Ex.: décès: entre 2 500 \$ et 5 000 \$; perte d'un membre ou de son usage: entre 2 500 \$ et 5 000 \$.	3. ASSURANCE FRAIS DENTAIRES (Ex.: soins de prévention, soins de base, endodontie et parodontie) Ex.: 1 examen buccal complet par 36 mois; Soins de prévention et soins de base : frais admissibles 70 % Max. 750 \$ par personne par période de couverture Montant maximum payable : 750 \$ ou 1 000 \$ par période de couverture Certaines limitations s'appliquent.		4. ASSURANCE VOYAGE (ex.: couverture médicale, annulation voyage, interruption de voyage, services d'assistance) Ex.: Vacances Couverture de 120 jours et jusqu'à 5 000 000 \$ à vie Interruption de voyage Couverture de 7 500 \$ en cas d'interruption de voyage Stage et programme d'échange à l'étranger Couverture les 120 premiers jours du voyage et les 120 premiers jours après le programme ou le stage Annulation de voyage Couverture de 3 000 \$ en cas d'annulation de voyage, par voyage.	

Ces exemples proviennent des informations collectées en mars 2023 sur les sites Web des cabinets concernés. Pour plus de détails sur l'étendue des protections, veuillez consulter les brochures explicatives disponibles sur les sites Web des cabinets concernés.

ANNEXE D

RÉSUMÉ DES PRINCIPAUX COMMENTAIRES SUR LE PROCESSUS D'ADHÉSION AUX RÉGIMES D'ASSURANCE ET DE RETRAIT DES RÉGIMES D'ASSURANCE

Participant es et participants	Résumé des positions exprimées quant au processus d'adhésion et de retrait	Résumé des autres commentaires sur des éléments spécifiques	
Étudiant es et étudiant es	Les avis sont partagés. Certaines et certains indiquent que la période de retrait est assez longue et que le processus actuel est adéquat (clarté, simplicité, diffusion, rappels effectués), de sorte qu’elles et ils souhaitent un statu quo. D’autres mentionnent que le processus est complexe et n’est pas clair, que les délais sont trop courts et se situent dans une période très occupée et trop proche de la date limite de paiement de la facture de l’établissement d’enseignement, que le retrait devrait pouvoir être effectué à d’autres moments que l’automne (p. ex. : à toutes les sessions, à l’automne et l’hiver, en tout temps), que l’information est difficile à trouver et que le délai pour se faire rembourser est trop long.	Droit de retrait et remboursement	- le délai d’attente pour se désinscrire et obtenir un remboursement serait trop long; - le processus ne serait pas arrimé avec la date de facture scolaire (nécessité de prévoir un rappel pour ne pas oublier); - une communication sur les dates d’échéance pour se retirer serait souhaitée; - un processus de retrait plus facile et accessible serait souhaité; - les assureurs n’obtiendraient la liste des assurés qu’une fois la période de retrait terminée, ce qui allongerait le délai de remboursement de la prime et le délai pour obtenir des prestations d’assurance.
		Solution pour effectuer le retrait	- il faudrait maintenir le statu quo; - il ne faudrait pas inclure ces frais de <i>facto</i> sur la facture scolaire (pas d’adhésion automatique); - il faudrait permettre de sélectionner ou non l’option (p. ex. : décocher ou cocher une case); - il faudrait pouvoir effectuer le retrait directement par l’entremise des portails étudiants ou du portail des établissements d’enseignement.
		Procédure de retrait	- le numéro d’assuré serait difficile à trouver, nécessiterait un appel au cabinet et impliquerait un délai de réponse; - la confirmation que le retrait du régime a été effectué ou non ne serait pas transmise à l’étudiante ou à l’étudiant; - l’accès au numéro d’identification étudiant aurait été retiré par plusieurs établissements d’enseignement, ce qui complexifierait le processus. Il serait proposé d’utiliser des informations standards pour identifier l’étudiant; - il serait proposé de fixer des délais pour aviser l’étudiante ou l’étudiant quant au moment où elle ou il pourrait recevoir son remboursement et aviser l’établissement d’enseignement afin que la facture des frais de scolarité soit mise à jour; - il serait important d’informer l’étudiante ou l’étudiant lorsqu’elle ou il n’est plus assurée ou assuré en lui indiquant les raisons de ce retrait sans son consentement et la procédure pour remettre en question ce retrait; - il serait proposé de rapprocher le moment du retrait et du remboursement avec celui du paiement des frais de scolarité; - il serait proposé de mettre en place une ligne téléphonique ou une adresse courriel pour permettre aux étudiantes et étudiants de poser leurs questions concernant le Régime d’assurance.

Participants et participants	Résumé des positions exprimées quant au processus d'adhésion et de retrait	Résumé des autres commentaires sur des éléments spécifiques	
Étudiantes et étudiants (suite)	(Suite de la page 30)	Permanence du retrait	- la possibilité de se retirer de façon permanente n'existerait pas pour tous les Régimes d'assurance, ce qui nécessiterait de répéter le processus chaque année, et l'étudiante ou l'étudiant ne doit pas l'oublier; - il serait proposé d'autoriser les retraits permanents avec possibilité de réinscription (non automatique); - il serait proposé de permettre d'adhérer à chaque session et offrir l'option de sélectionner « annuellement »; - une fois désinscrite ou désinscrit du Régime d'assurance, il serait difficile de se réinscrire;
		Situations particulières	- il serait impossible pour les étudiantes et les étudiants dont la situation change en cours d'année (p. ex. : nouvelle assurance de l'employeur) de faire un changement dans leur Régime d'assurance; - il serait proposé d'accorder aux nouveaux étudiants un délai additionnel pour effectuer un retrait.
		Délais proposés pour exercer le droit de retrait	- les durées proposées par les participantes et participants variaient de 1 à 6 semaines; - la période proposée variait ainsi : - jusqu'à une semaine après la date limite de paiement des frais pour les retardataires; - jusqu'à la date limite de paiement des frais de scolarité; - à tout moment dans l'année; - à l'automne avec un retrait possible à la session d'hiver; - il serait proposé de donner davantage de temps pour se retirer (p. ex. : au début de chaque session ou plus de jours).

Participantes et participants	Résumé des positions exprimées quant au processus d'adhésion et de retrait	Résumé des autres commentaires sur des éléments spécifiques	
Associations étudiantes	Les associations étudiantes sont majoritairement en faveur de l'adhésion automatique avec droit de retrait, soit avec des améliorations pour certains volets, soit avec le statu quo. Certaines associations ont également présenté d'autres options. La majorité des associations étudiantes craignent qu'un changement engendre une hausse des primes et la fin des régimes collectifs. Plusieurs associations ont transmis des recommandations formelles à l'Autorité, lesquelles sont présentées à l'annexe G.	Droit de retrait	• certaines associations souhaitent le maintien du mode actuel; • le processus de retrait serait largement diffusé et un nombre important d'étudiantes et étudiants s'en prévaudraient; • certaines associations souhaiteraient que soient améliorés la transparence et le processus de retrait; • il serait important de conclure une entente tripartite entre l'établissement d'enseignement, l'association étudiante et le cabinet pour la transmission des informations, dont la date de naissance des étudiantes et étudiants.
		Solution pour effectuer le retrait	• certaines associations souhaiteraient que soit simplifié le processus de retrait : – à l'aide d'un clic, comme quand l'on se désabonne de courriels indésirables. On pourrait remédier au risque d'un désabonnement accidentel avec une fenêtre qui demande si l'étudiante ou l'étudiant est sûre ou sûr de vouloir effectuer le retrait du Régime d'assurance (automatiser le retrait); – en permettant le retrait directement par l'étudiante ou l'étudiant sur la plateforme avant la date butoir.
		Procédure de retrait	• le retrait à la session d'hiver pour tous ferait augmenter la prime de manière trop importante (p. ex. : certaines étudiantes et certains étudiants pourraient recevoir tous leurs traitements à l'automne et se retirer à l'hiver); • les changements effectués par l'étudiante ou l'étudiant sur sa facture ne seraient pas reflétés assez rapidement (p. ex. : retrait); • il serait proposé de standardiser les communiqués relatifs au droit de retrait; • un courriel ou un document pour informer du processus de retrait pourrait être transmis à l'étudiante ou à l'étudiant; • certaines associations souhaiteraient que le retrait à chacune des sessions soit autorisé et que la durée de la période de retrait soit augmentée; • certaines associations souhaiteraient que la date de retrait de l'assurance soit arrimée à celle de la facture scolaire.
		Délais proposés pour exercer le droit de retrait	• la durée proposée variait de manière générale de 2 à 4 semaines;

Participant ^{es} et participants	Résumé des positions exprimées quant au processus d'adhésion et de retrait	Résumé des autres commentaires sur des éléments spécifiques	
Assureurs	La majorité des assureurs sont en faveur du maintien de l'adhésion automatique avec droit de retrait et proposent des améliorations. Les motifs pour lesquels ils militent en faveur de cette option sont qu'elle favorisait un plus grand pourcentage d'adhésion, ce qui permettrait de bénéficier de l'effet positif de la mutualisation des risques sur les primes, limiterait l'antisélection et permettrait l'accès à de l'assurance à l'ensemble des membres puisqu'aucune preuve d'assurabilité ne serait nécessaire et que sa gestion serait simple et peu coûteuse.	Droit de retrait	- une tarification à la session impliquerait une augmentation des frais pour tous les étudiantes et étudiants et une grande lourdeur administrative pour toutes les parties impliquées dans l'offre et la mise en place et en service du Régime d'assurance. Pour éviter l'antisélection, considérant que la tarification des Régimes d'assurance est sur une base annuelle avec des maximums par année, il est souhaitable qu'il n'y ait qu'une période de retrait en début d'année scolaire. Les périodes de droit de retrait actuelles devraient être maintenues; - une adhésion volontaire nécessitant une action positive de la part des étudiantes et étudiants compliquerait et alourdirait le processus pour les étudiants et étudiantes. Le nombre d'adhérentes et d'adhérents chuterait vraisemblablement et le coût d'assurance augmenterait pour l'ensemble des adhérentes et adhérents. Chaque étudiante et étudiant aurait à répondre à des questions d'assurabilité, et certaines et certains pourraient se voir refuser des protections; - les principaux avantages de l'adhésion automatique sont les suivants : - elle favorise un plus grand pourcentage d'adhésion, ce qui permet de bénéficier de l'effet positif de la mutualisation des risques sur les primes; - elle limite l'antisélection et permet l'accès à de l'assurance à l'ensemble des membres puisqu'aucune preuve d'assurabilité n'est nécessaire; - sa gestion est simple et peu coûteuse.
		Coordination des prestations	les étudiantes et étudiants qui bénéficient de l'assurance d'une parente ou d'un parent pourraient avoir besoin des protections offertes par le Régime d'assurance de leur association étudiante, car elles et ils bénéficieraient ainsi d'une meilleure couverture.
		Améliorations proposées	- une uniformisation et une bonification des processus de retrait des Régimes d'assurance et des communications y afférentes mises en place par les associations étudiantes et leurs mandataires; - une précision des obligations et responsabilités des associations étudiantes et des établissements d'enseignement en tant que mandataires des associations étudiantes pour la facturation et la perception de la cotisation étudiante.
		Délais proposés pour exercer le droit de retrait	circonscrire une période appropriée en début d'année scolaire pour exercer l'option de retrait pour tous les Régimes d'assurance afin d'uniformiser les pratiques.

Participant·es et participant·es	Résumé des positions exprimées quant au processus d'adhésion et de retrait	Résumé des autres commentaires sur des éléments spécifiques	
Cabinets	Les cabinets sont en faveur du maintien de l'adhésion automatique avec droit de retrait et proposent des améliorations. Les Régimes d'assurance répondraient à un réel besoin et seraient très bien ajustés à la réalité des étudiant·es et des étudiants.	Coordination des prestations	les étudiant·es et étudiants qui ont une assurance ailleurs, comme celle de leurs parents, peuvent également profiter des avantages offerts par le Régime d'assurance. Effectivement, il est possible de combiner les couvertures pour obtenir un remboursement qui peut aller jusqu'à 100 %. De plus, certaines étudiant·es et certains étudiants préfèrent la confidentialité que leur offre le Régime d'assurance, plutôt que de devoir demander les réclamations pour leurs soins à leurs parents.
		Délais proposés pour exercer le droit de retrait	une période de changement de couverture trop grande ou qui reviendrait à plusieurs moments durant l'année scolaire viendrait affecter l'ingénierie financière du Régime d'assurance et ainsi déséquilibrer son coût.

Participant·es et participants	Résumé des positions exprimées quant au processus d'adhésion et de retrait	Résumé des autres commentaires sur des éléments spécifiques	
Établissements d'enseignement	Les opinions des établissements d'enseignement sont partagées, mais dans tous les cas une ouverture est présente pour des améliorations. Certains établissements mentionnent également des enjeux quant aux exigences relatives à la protection des renseignements personnels.	Droit de retrait et remboursement	- une meilleure coordination serait requise entre la date de retrait et la date de paiement des frais de scolarité. L'étudiante ou l'étudiant paierait par crainte de se faire facturer des frais de retard et devrait attendre plusieurs mois pour récupérer l'argent lié au retrait effectué; - il y aurait une prise de connaissance tardive de l'existence des assurances et du processus de retrait. L'établissement d'enseignement devrait attendre la liste de l'assureur pour mettre à jour l'état de compte; - la répartition actuelle des coûts de l'assurance entre la session d'automne (1/3) et d'hiver (2/3) devrait être modifiée afin de répartir également les frais entre les sessions avec possibilité de se retirer à l'hiver; - la situation financière des étudiantes et des étudiants pourrait grandement varier. Les obliger à avancer les sommes pour le Régime d'assurance et à se faire rembourser ensuite pourrait nuire au pouvoir d'achat de certaines étudiantes et certains étudiants; - il serait proposé d'offrir plus de diversité pour répondre aux différents besoins des étudiantes et étudiants; - il serait proposé d'intégrer une case à cocher et à décocher sur le formulaire dès l'inscription et de retirer l'adhésion automatique; - il faudrait transmettre aux établissements d'enseignement les listes de retrait de manière hebdomadaire afin de permettre la mise à jour régulière des états de compte.
		Solution pour effectuer le retrait	il serait proposé d'offrir la possibilité de se retirer au moment de la consultation de la facture étudiante directement sur le site de l'établissement d'enseignement.
		Permanence du retrait	lorsque l'étudiante ou l'étudiant omettrait de se retirer à l'automne, elle ou il serait alors obligée ou obligé de payer pour le reste de l'année. Le retrait permanent ne serait pas possible ou ne serait pas offert pour tous les Régimes d'assurance.
		Situations particulières	l'étudiante ou l'étudiant qui souhaiterait se retirer de l'association étudiante devrait démontrer qu'elle ou il s'est retirée ou retiré du Régime d'assurance;
		Délais proposés pour exercer le droit de retrait	- la durée proposée variait de quelques semaines à deux mois après la rentrée; - la période de retrait dans certains établissements d'enseignement serait pendant le début des cours. Cette période n'est pas idéale, car c'est une période d'adaptation pour les étudiantes et les étudiants; - le fait d'offrir le retrait à la session d'automne uniquement et dans cette période pourrait être préjudiciable pour certaines étudiantes et certains étudiants.

Participantes et participants	Résumé des positions exprimées quant au processus d'adhésion et de retrait	Résumé des autres commentaires sur des éléments spécifiques	
Parents	La totalité des parents était en faveur d'un processus d'adhésion volontaire et non automatique.	Droit de retrait et remboursement	- la facture (frais de scolarité) serait réglée sur le portail de l'institution et l'on devrait ensuite se diriger sur une autre plateforme pour le désistement. Le processus serait trop complexe; - le processus de retrait serait laborieux, il y aurait une méconnaissance des couvertures par les étudiantes et étudiants, ce qui occasionnerait peu de réclamations de leur part; - l'étudiante ou l'étudiant devrait attendre de recevoir un numéro d'identification par la poste pour se retirer. Cette procédure demande des démarches pour l'obtenir et de longs délais; - il serait plus simple d'adhérer par besoin et non par obligation; - des frais additionnels de « réinscription » ne devraient pas être facturés à l'étudiante ou l'étudiant qui avait exercé le choix de se retirer du Régime d'assurance au premier cycle, mais qui souhaite adhérer à l'assurance au deuxième cycle; - le processus permettant de se retirer en tout temps devrait être simple et facilement accessible aux étudiantes et aux étudiants.
		Solution pour effectuer le retrait	- les étudiantes et les étudiants devraient pouvoir se désister directement par l'entremise de la plateforme de l'institution; - il serait proposé de simplifier la procédure et de la rendre plus accessible et possible en tout temps; - il serait proposé de permettre à l'étudiante ou à l'étudiant de se désister à même la facture dans le portail étudiant. Ce serait plus facile et cela permettrait d'avoir moins de démarches à faire. Il faudrait ajouter le lien du site Web de l'assureur à consulter.
		Délais proposés pour exercer le droit de retrait	la durée proposée variait d'un mois à un mois et demi.

Participant·es et participants	Résumé des positions exprimées quant au processus d'adhésion et de retrait	Résumé des autres commentaires sur des éléments spécifiques	
Option consommateurs	Option consommateurs ne serait pas en faveur de l'adhésion automatique avec droit de retrait, mais comprend que les assureurs ont besoin d'un grand nombre d'adhérents pour favoriser l'accessibilité à coût abordable pour les étudiantes et les étudiants. Des améliorations seraient également souhaitées sur le plan du processus de retrait et de l'information à transmettre à l'étudiante ou à l'étudiant. Des conditions à respecter devraient être incluses et ce type d'adhésion devrait être exceptionnel.	Droit de retrait	- la personne assurée devrait être en mesure de pouvoir se retirer pendant la période de couverture (lorsque sa situation change ou que la couverture ne correspond plus à ses besoins); - la période de retrait serait beaucoup trop courte; - les indications concernant la durée de cette période de retrait seraient largement insuffisantes.
		Délais proposés pour exercer le droit de retrait	- il serait proposé : - d'étendre la période de retrait à toute la période de couverture de l'assurance; - d'instaurer une période de retrait de quatre semaines (un mois) au début de la session d'automne (ou au début de la session d'hiver pour l'étudiante ou l'étudiant qui commencerait sa session à l'hiver) où l'étudiante ou l'étudiant serait couverte ou couvert par l'assurance, mais pourrait se retirer de sa couverture sans frais. Au-delà de cette période de quatre semaines (un mois), elle ou il pourrait toujours se retirer de la couverture en tout temps, mais devrait payer au prorata pour la portion où la couverture était active.
Autres (p. ex. : organisation syndicale)	Cette organisation serait en faveur du maintien de l'adhésion automatique avec droit de retrait et propose des améliorations.	Droit de retrait	- le processus de retrait automatique impliquerait que les étudiantes et étudiants disposent de toute l'information nécessaire pour prendre leur décision dès le moment de leur adhésion. Cela demanderait entre autres des compétences en numératie que l'ensemble des étudiantes et des étudiants ne possède pas nécessairement; - il serait proposé de s'assurer que l'information relative à la couverture d'assurance et au processus de retrait soit facilement accessible pour l'ensemble des étudiantes et des étudiants. Les associations étudiantes et les établissements d'enseignement auraient tous deux une responsabilité à cet égard.
		Délais proposés pour exercer le droit de retrait	le délai devrait correspondre à la période de facturation de l'établissement scolaire, et la date butoir devrait être la même pour le retrait de l'assurance et le paiement des frais de scolarité.

ANNEXE E

LISTE DES PRINCIPAUX MOYENS ACTUELS DE COMMUNICATION DE L'INFORMATION À L'ÉTUDIANTE OU À L'ÉTUDIANT

Voici un regroupement des moyens qui ont été partagés par différentes parties prenantes :

Associations étudiantes

- Envoi de masse;
- Information sur la plateforme de l'établissement d'enseignement, sur un babillard, sur la facture étudiante, dans les nouvelles sur le guide de la session officiel de l'administration de l'établissement d'enseignement et au cahier de notes;
- Information sur les réseaux sociaux ou sur le site Web de l'association étudiante (publication, bannière, onglet assurance collective);
- Offre de webinaires;
- Distribution de dépliants;
- Transmission de courriels à l'ensemble de la communauté étudiante avant et au moment de la rentrée (automne et hiver);
- Consultation lors de référendums, d'assemblées et de congrès lors des assemblées générales annuelles;
- Formation des officiers sur le Régime d'assurance;
- Embauche d'une adjointe administrative pour les informations générales;
- Présence de kiosques en début de session;
- Implication de certaines enseignantes et certains enseignants qui acceptent de parler du Régime d'assurance à leurs étudiantes et étudiants, surtout lorsque leurs spécialités d'enseignement sont couvertes;
- Présentation du Régime d'assurance aux premières rencontres des équipes sportives de l'établissement d'enseignement;
- Diffusion de publicité dans les journaux et sur les radios étudiantes.

Cabinets	Assureurs
• Présence d'un centre d'assistance dans l'établissement d'enseignement; • Disponibilité d'une ligne téléphonique, de clavardage en ligne et d'un formulaire de demande d'information (en ligne et postal); • Remise d'objets promotionnels; • Information sur l'application mobile et le site Web du cabinet; • Diffusion d'affiches et de brochures; • Préparation de communications prêtes à l'envoi par l'administration ou l'association étudiante; • Préparation d'un visuel pour l'agenda étudiant ou pour les médias sociaux de l'association étudiante; • Diffusion de séances virtuelles d'information; • Production d'un guide des meilleures pratiques en matière de communications afin d'accompagner les associations dans leurs communications relatives à ces Régimes d'assurance; • Autres services d'information sur mesure.	• Publication d'un communiqué sur le portail de l'assureur afin de rappeler la période de retrait; • Disponibilité d'un service à la clientèle pour des questions générales sur le Régime d'assurance.

ANNEXE F

RÉSUMÉ DES PRINCIPALES AMÉLIORATIONS ET SOLUTIONS PROPOSÉES AU SUJET DE L'INFORMATION DIVULGUÉE AUX ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTS

Participant et participants	Améliorations ou solutions proposées
Étudiantes et étudiants	- transmettre un courriel (par le secrétariat de l'établissement d'enseignement); - centraliser l'information; - ajouter un événement au calendrier de l'établissement d'enseignement en ligne; - séparer la prime d'assurance des frais scolaires sur la facture; - améliorer l'information sur le fonctionnement du Régime d'assurance et sur l'assurance collective, sur les assurances incluses, sur la couverture offerte (de base et supérieure), sur ce qui est inclus, sur les pourcentages de couverture, sur les frais facturés et sur les modalités pour les étudiantes et étudiants qui doivent arrêter leurs études pour cause de santé; - améliorer les sites Web des cabinets et les applications mobiles (convivialité et clarté) et y ajouter des exemples pratiques; - favoriser une communication directe avec l'étudiante ou l'étudiant plutôt qu'une communication générale; - communiquer les options disponibles, les choix possibles (dont le retrait) et les délais à chaque début de trimestre où une facture est émise; - donner de meilleures informations sur les situations où l'étudiante ou l'étudiant a déjà des assurances (avantages et inconvénients de combiner les assurances); - communiquer à l'étudiante ou l'étudiant son numéro de compte et son numéro de Régime d'assurance; - transmettre un avis (rappel) à l'étudiante ou à l'étudiant avant la date de retrait; - faire tenir un kiosque et des séances d'information par l'association et le cabinet, diffuser des capsules vidéos explicatives et des articles Web; - favoriser une meilleure coopération entre les parties prenantes; - expliquer clairement le fait que ce Régime d'assurance est un régime offert en complément du régime de la RAMQ.

Participantes et participants	Améliorations ou solutions proposées
Associations étudiantes	• s'assurer que les courriels soient dirigés vers la boîte de réception principale des étudiantes et étudiants; • envoyer un courriel ou un envoi de masse à toutes les étudiantes et tous les étudiants; • augmenter la transparence sur le plan des bénéfices et des avantages découlant de l'assurance et améliorer le site Web de l'Autorité pour informer les consommatrices et consommateurs quant aux Régimes d'assurance et à leurs avantages; • donner aux associations étudiantes des comparaisons du Régime d'assurance avec les régimes offerts par les concurrents pour les aider dans leurs démarches auprès des cabinets et assureurs (dans le cadre de la négociation du contrat); • modifier la page Web de l'association étudiante pour mieux afficher les informations sur les assurances collectives (p. ex. : refonte de la page Web); • standardiser les publications et les messages envoyés aux étudiantes et étudiants à travers les réseaux sociaux (p. ex. : Facebook et Instagram), le tout afin de les rendre les plus explicites possible, et s'assurer que ceux-ci soient transmis à chaque début et chaque fin de période de retrait ou de changement de couverture; • réaliser ces communications, s'assurer que cette pratique soit répétée chaque année et documenter la réalisation de ces actions dans ses bilans annuels; • rendre le résumé de la facture étudiante plus explicite sur les droits de retrait et de changement de couverture rattachés aux assurances collectives, comme c'est déjà le cas pour la facture des frais de scolarité (collaboration de l'établissement d'enseignement requise); • impliquer de façon plus importante les administrations des établissements d'enseignement (p. ex. : systèmes déjà en place pour la communication directe); • transmettre et associer la brochure d'assurance collective à même la facture scolaire, permettant ainsi à l'étudiante ou l'étudiant de décider de façon éclairée si elle souhaite ou non se retirer; • confirmer le droit des associations étudiantes d'accéder à un mode de communication numérique auprès de leurs membres.

Participant et participants	Améliorations ou solutions proposées
Assureurs	• créer un groupe de travail impliquant toutes les parties prenantes (dont les établissements d'enseignement) afin d'optimiser la communication d'information aux étudiantes et étudiants. Les travaux du groupe de travail pourraient viser à : – trouver des solutions communes visant à optimiser, uniformiser et coordonner les communications avec les étudiantes et étudiants; – préciser les responsabilités des associations étudiantes et de leurs mandataires; – bonifier, uniformiser et coordonner les processus et les communications mis en place par les associations étudiantes et leurs mandataires; • standardiser et systématiser de manière concertée les communications afin de transmettre ces communications aux étudiantes et étudiants en temps opportun; • revoir et adapter les communications au profil de la clientèle visée, les rédiger dans un langage simple et clair et les présenter de façon à en faciliter la compréhension; • améliorer l'information indiquée à la facture des établissements d'enseignement afin que celle-ci mentionne que l'assurance n'est pas obligatoire et indique l'information sur le processus de retrait.
Cabinets	• obliger les courtiers et assureurs à communiquer leurs normes de service explicitement. dans le but d'assurer des ententes de plein gré, ces normes devraient être communiquées explicitement en aval d'une quelconque entente de service. De plus, ces mêmes normes devraient être disponibles pour consultation par la clientèle étudiante. les ententes de services comprendraient non seulement la tarification, mais également les standards auxquels les associations étudiantes devraient s'attendre. ces normes de service devraient comprendre minimalement le délai de réponse de la part du courtier ou de l'assureur aux participantes et participants, les délais pour obtenir un remboursement à la suite du traitement d'une réclamation et les délais relatifs au processus de réclamation ou de désistement.

Participants et participants	Améliorations ou solutions proposées
Établissements d'enseignement	• ajouter un texte explicatif sur la facture en ligne à propos du principe de l'assurance, du processus de retrait et de la procédure de paiement. Obtenir un accusé de réception de l'étudiant; • offrir des webinaires; • faire certaines distinctions pour les informations destinées aux étudiantes étrangères et étudiants étrangers (avantages des couvertures d'assurance et distinction).
Parents	• transmettre un courriel et une capsule d'information en début de session; • ajouter l'obligation de cocher « oui » ou « non » aux frais de l'assurance collective sur la facture à même le portail étudiant et afficher cette facture à part des autres frais en indiquant le lien Web pour consulter la couverture offerte; • donner un tableau résumé simplifié contenant la majorité des frais réclamés et couverts.
Option consommateurs	• adapter les moyens de communication à la réalité des étudiantes et étudiants; • transmettre des informations qui expliquent clairement le contenu de la couverture d'assurance, la façon de se retirer et les délais pour le faire.
Autres organismes (p. ex. : organisation syndicale)	• rendre l'information aisément accessible; • favoriser la contribution de l'établissement d'enseignement à la diffusion de l'information (p. ex. : sur la facture); • rendre des ressources disponibles pour répondre aux questions des étudiantes et des étudiants; • clarifier les rôles et responsabilités des associations étudiantes et des établissements d'enseignement dans le processus d'adhésion et la couverture d'assurance.

ANNEXE G

RECOMMANDATIONS FORMELLES PRÉSENTÉES PAR CERTAINES PARTIES PRENANTES

Plusieurs associations étudiantes de même que des cabinets, des assureurs et d'autres organismes ont présenté les recommandations formelles suivantes à l'Autorité.

Associations étudiantes

Nom	Recommandations formelles
AECS HEC Montréal	Qu'aucune modification ne soit apportée au Régime d'assurance collective étudiante.
UNION ÉTUDIANTE DU QUÉBEC (FAÉCUM, BUSRO, REMDUS, AÉÉSG, AECS- HEC Montréal, AÉCSP, AEENAP, AGEUQAT, AÉP, AÉTÉLUQ, AGEUQTR, AEETS, AELIÉS, CADEUL, MAGE-UQAC, AGECAR, AGEFEP, PGSS, AGEHC- UQTR et GSACU)	Recommandation numéro 1 Que l'Autorité des marchés financiers n'émette aucune recommandation ayant pour conséquence de mettre fin aux Régimes étudiants d'assurance collective. Recommandation numéro 2 Que l'Autorité des marchés financiers n'émette aucune recommandation ayant pour conséquence d'augmenter les primes payées par les personnes étudiantes et de restreindre l'accessibilité des Régimes étudiants d'assurance collective. Recommandation numéro 3 Que l'Autorité des marchés financiers n'émette aucune recommandation affectant le droit des associations étudiantes à percevoir des cotisations automatiques en vertu de la <i>Loi sur l'accréditation et le financement des associations d'élèves ou d'étudiants [et d'étudiantes]</i>. Recommandation numéro 4 Que les recommandations émises par l'Autorité des marchés financiers quant aux communications envoyées à la communauté étudiante sur les Régimes étudiants d'assurance collective soient concrètes et quantifiables en identifiant les moyens de communication et les informations qui doivent y être communiquées. Recommandation numéro 5 Que l'Autorité des marchés financiers recommande des modifications à la <i>Loi sur les assureurs</i> du Québec dans le but de protéger l'acquis étudiant que représentent les Régimes d'assurance collective et de permettre aux associations étudiantes de continuer à offrir ce service essentiel à leurs membres. Recommandation numéro 6 Que l'Autorité des marchés financiers s'assure que des simulations ou des analyses quantitatives ayant pour but de prévoir l'impact sur les primes payées par les personnes étudiantes soient effectuées si elle émet une demande de modification aux structures des Régimes étudiants d'assurance collective.

Nom	Recommandations formelles
AEP	Recommandation 1 Que l'AMF respecte le cadre de la <i>Loi sur l'accréditation et le financement des associations d'élèves ou d'étudiants [et d'étudiantes]</i> en ce qui a trait aux cotisations automatiques. Recommandation 2 Que l'AMF n'émette pas de recommandation pouvant nuire à l'accessibilité aux Régimes étudiants d'assurance collective, que ce soit en augmentant le montant pour y adhérer ou en enlevant le facteur non discriminatoire du Régime. Recommandation 3 Que l'AMF reconnaisse l'importance des Régimes étudiants d'assurance collective en ce qui concerne la santé psychologique des personnes étudiantes. Recommandation 4 Que l'AMF n'apporte pas de recommandation pouvant nuire au bon fonctionnement des Régimes étudiants d'assurance collective, qui pourrait mener à la fin de ceux-ci.
AGECR	Demande de garantie Les exigences de l'AGECR sont : • Que le délai de traitement des demandes soit transmis à l'étudiant; • Que le courtier d'assurance donne un délai minimum d'une semaine pour chaque demande transmise à l'AGECR (liste, communication, signature de document); • Qu'il existe un processus simple et direct de transmission des questions; • Que soit mis en place un processus de gestion et de suivi des plaintes autant auprès de l'étudiant que de l'AGECR lorsque la plainte est transmise par cette dernière; • Que tous ses membres soient couverts ou aient la possibilité de l'être; • Que la brochure d'assurance soit disponible dès le début de la couverture et soit claire et complète à chaque période de couverture; • Que les communications pour les étudiants soient augmentées et clarifiées.

Nom	Recommandations formelles
AGEEFEP	Recommandation 1 Que l'Autorité des marchés financiers reconnaisse que le fonctionnement actuel des assurances collectives étudiantes est en conformité avec la loi. Recommandation 2 Que les obligations des preneurs d'assurance dans le cas des assurances collectives soient précisées. Recommandation 3 Que l'Autorité des marchés financiers ne recommande aucun changement législatif qui viendrait compromettre le fonctionnement actuel des services d'assurance collective étudiantes.
CADEUL, AGECR, AGEEFEP, FAÉCUM, AEP, AESSUQAM, AECS HEC Montréal, AGEE-ITHQ, AGBO, AFÉA-UQAM, AEENAP, REMDUS, MAGE-UQAC, AEPC, AÉUM, GSACU, AGECA, AGEEST, AGECEVM, CSU, FEINRS, MCSS, AGEBB, AÉÉSG, AEETS, AECSP, AEHEC, AFESPED-UQAM, AFESH_UQAM, AGECC, AFELC, MACES, AGECAR, AGECLRI, PGSS et ADEESE.	Nous demandons à l'AMF de recommander au gouvernement une modification à la <i>Loi sur les assureurs</i>, ce qui permettra de fermer une fois pour toutes le dossier des assurances collectives étudiantes tout en conservant leur fonctionnement actuel. Toute autre solution ne permettrait pas de conserver des Régimes d'assurance accessibles à bas coût pour la communauté étudiante, qui se trouve déjà en précarité financière.
FAECUM	Recommandation 1 Qu'aucune modification ne soit apportée aux Régimes d'assurance collectives des associations étudiantes.

Nom	Recommandations formelles
FECQ	1. Que l'Autorité des marchés financiers (AMF) reconnaisse la légitimité et le droit des associations étudiantes à offrir des Régimes collectifs d'assurance étudiantes selon le processus démocratique dicté par leur propre réglementation interne. 2. Que les Régimes d'assurance offerts par les associations étudiantes demeurent collectifs, et non individuels, afin d'en faire bénéficier la population étudiante à un faible coût. 3. Que les Régimes d'assurance collective étudiante puissent être offerts par adhésion automatique aux membres des associations étudiantes offrant ce service. 4. Que les modalités des Régimes d'assurances étudiantes ainsi que les modalités de retrait soient systématiquement communiquées aux personnes étudiantes via le paiement de leurs factures étudiantes afin d'assurer une uniformisation des communications émises auprès d'elles. 5. Que l'AMF, des suites de son rapport et si celui-ci recommande des modifications législatives, recommande au gouvernement d'effectuer ces modifications par le biais des lois du secteur financier, notamment la <i>Loi sur les assureurs</i> (RLRQ, c. A-32.1), plutôt que par la <i>Loi sur l'accréditation et le financement des associations d'élèves ou d'étudiants</i> (RLRQ, c. A-3.01).
FEUS	Recommandation 1 Que l'Autorité des marchés financiers prenne action pour que les assurances collectives offrent uniformément des possibilités de retrait du Régime d'une session universitaire à l'autre. Recommandation 2 Que l'Autorité des marchés financiers assure une rigueur quant à la ratification des contrats signés entre les assureurs et les assurés.
REMDUS	Que l'AMF considère le désir des associations étudiantes et de ses membres en laissant les Régimes d'assurance collective tels qu'ils sont.

Assureurs

Nom	Recommandations formelles
Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (« ACCAP »)	Maintenir le cadre réglementaire actuel permettant l'adhésion automatique avec droit de retrait aux Régimes d'assurance collective des associations étudiantes pour que tous les étudiants continuent à bénéficier des protections offertes à coût abordable. Continuer à permettre le mécanisme d'adhésion automatique avec droit de retrait pour l'assurance collective offerte aux associations étudiantes. Pour optimiser la couverture d'assurance collective à tous ceux qui peuvent en bénéficier, nous croyons qu'il est souhaitable de maintenir le processus actuel d'adhésion automatique avec option de retrait. Uniformiser et bonifier les processus d'adhésion automatique et les communications y afférentes mis en place par les associations étudiantes et leurs mandataires. Circonscrire une période appropriée en début d'année scolaire pour exercer l'option de retrait pour tous les Régimes afin d'uniformiser les pratiques. Uniformiser et bonifier les processus de retrait des Régimes et les communications y afférentes mis en place par les associations étudiantes et leurs mandataires. Créer un groupe de travail incluant toutes les parties prenantes pour trouver des solutions communes visant à optimiser, uniformiser et coordonner les communications avec les étudiants. Pour optimiser la communication d'information aux étudiants, un groupe de travail impliquant toutes les parties prenantes pourrait être créé. Les travaux du groupe de travail pourraient viser à : • préciser les responsabilités des associations étudiantes et de leurs mandataires; • bonifier, uniformiser, et coordonner les processus et les communications mis en place par les associations étudiantes et leurs mandataires. Bien communiquer les options de retrait aux étudiants en temps opportun. Les périodes de droit de retrait actuelles devraient être maintenues. Elles pourraient être circonscrites et uniformisées. Nous ne recommandons pas de créer d'encadrement distinct pour le traitement des plaintes de la clientèle étudiante. Toutefois, de meilleures pratiques pourraient être élaborées à cet égard. Le groupe de travail proposé pourrait se pencher sur cette question. Si, au terme de cette consultation, l'Autorité est d'avis que les responsabilités liées à la mise en place et l'administration d'un Régime d'assurance collective pour étudiants devraient être davantage encadrées par voie législative, nous suggérons que cette proposition soit soumise au gouvernement et qu'une discussion en amont ait lieu avec toutes les parties prenantes, soit les associations étudiantes, les consultants, les tierces parties administrateurs les cabinets et leurs représentants, les assureurs, les établissements d'enseignement et les organismes de protection des consommateurs.

Nom	Recommandations formelles
Mouvement Desjardins	Nous sommes d’avis que pour les assurances collectives offertes aux étudiants, le mécanisme d’adhésion constitue la meilleure option pour maintenir l’accessibilité à un produit d’assurance à la clientèle étudiante. Il s’agit selon nous du modèle qui permet d’obtenir une couverture d’assurance, répondant aux besoins réels des étudiants, et ce, au meilleur coût possible. Ainsi, malgré les enjeux soulevés par l’adhésion automatique avec droit de retrait, celle-ci comporte des avantages indéniables qui ne pourraient être obtenus autrement et nous estimons que la balance des avantages et inconvénients penche en faveur de son maintien. Nous croyons que la protection des intérêts des étudiants peut être assurée par une information davantage harmonisée, rédigée dans un langage simple et clair et déployée via des moyens facilement accessibles et adaptés à la clientèle étudiante. La période de retrait diffère d’une association étudiante à l’autre, mais est généralement d’une durée de 30 jours. La période de retrait la plus courte étant de 17 jours et la plus longue de 40 jours. Nous sommes toutefois d’avis que la période de retrait devrait être d’une durée minimale de 30 jours pour tous les régimes d’assurance des étudiants. Plusieurs intervenants sont impliqués dans le processus visant à informer les étudiants : Desjardins, l’ASEQ, les 54 associations étudiantes et les 54 établissements d’enseignement. Malgré les efforts des dernières années, nous observons que certaines limites ou contraintes peuvent découler de cette situation particulière. Desjardins, comme assureur, ne dispose pas des leviers nécessaires afin que les différents intervenants mettent en place des mesures additionnelles. Les établissements d’enseignement ne sont pas des parties prenantes aux régimes d’assurance. Ils sont toutefois responsables de leur système de facturation, incluant les frais et enjeux qui découleraient de la modification de ces systèmes. Nous sommes d’avis qu’une standardisation et une systématisation concertée des communications de la part des intervenants, incluant les établissements d’enseignement, pourraient aider à rejoindre et intéresser un plus grand nombre d’étudiants quant aux régimes d’assurance collective. Les stratégies utilisées pour transmettre ces communications aux étudiants en temps opportun pourraient être revues afin d’être adaptées au profil de la clientèle visée.

Cabinets

Nom	Recommandations formelles
ASEQ	Ainsi, si malgré toutes les manifestations d'appui aux Régimes étudiants que nous sommes convaincus qu'elle recevra lors de sa consultation, l'AMF estimait tout de même que sa position originelle n'a pas changé, nous soumettons alors trois éléments : • D'abord, si la position de l'AMF demeurerait la même après la consultation qu'avant, plusieurs acteurs de la communauté étudiante et du monde de l'assurance collective se poseront la question de la pertinence de ladite consultation, cela nous semble certain – un enjeu réputationnel à notre avis pour la crédibilité de l'exercice et de ses acteurs. • Ensuite, au lieu de forcer des changements vers des produits qui nous apparaissent certainement moins souhaitables, nous espérons que l'AMF choisirait plutôt de lever tout doute juridique qu'elle identifie, ayant en tête l'objectif clair de permettre aux Régimes étudiants, tels qu'ils existent aujourd'hui, de continuer à être offerts. • Enfin, nous exprimons le souhait que dans le futur, l'AMF communique plus souvent et plus clairement avec les acteurs impliqués dans les Régimes étudiants.

Nom	Recommandations formelles
Plan Major	Recommandation #1 « Obliger les courtiers et assureurs à communiquer leurs normes de service explicitement. » Du côté de Plan Major, nous tenons à avoir des normes de service qui dépassent la moyenne de l'industrie. Nous comprenons toutefois que certains types de clientèles pourraient accepter des normes de service différentes. Dans le but d'assurer des ententes de plein gré, ces normes devraient être communiquées explicitement en aval de quelconque entente de service. De plus, ces mêmes normes devraient être disponibles pour consultation par la clientèle étudiante qui peut se sentir lésée (ex. : sur le site web d'informations dédié au Régime). Ainsi, les ententes de services comprendront non seulement la tarification, mais également les standards auxquels les associations étudiantes doivent s'attendre. Ces normes de service devraient comprendre minimalement : le délai de réponse de la part du courtier ou de l'assureur aux participants et aux participantes, les délais pour obtenir un remboursement à la suite du traitement d'une réclamation et les délais relatifs au processus de réclamation ou de désistement. Recommandation #2 « Encadrer les pratiques de désistement, afin que le courtier administrateur offre aux associations étudiantes un processus de désistement qui permet un désistement facile et sans contraintes de fournir une couverture existante. » Cette partie parle d'elle-même. Il est tout à l'avantage des associations étudiantes, des étudiants et des étudiantes et en respect de la Loi 32 que ce type d'information soit facilement accessible et que le désistement soit simple et efficace. La présence d'obligation de fournir une preuve de couverture existante est contraire, à notre avis, à la règle morale de réciprocité qui devrait s'appliquer dans le milieu de l'assurance. Recommandation #3 « Limiter la durée des ententes de collaboration à cinq (5) ans, que les courtiers administrateurs de Régime peuvent faire signer aux associations étudiantes afin de permettre à ses (sic) dernières de remettre en question les partenariats en fonction des besoins évolutifs de la population étudiante. » Comme mentionné précédemment, il importe de s'assurer que les acteurs de l'industrie ne profitent pas de la méconnaissance de l'industrie par des pratiques légales, mais plus difficilement cautionnables moralement. Nous croyons que limiter la durée des ententes à cinq (5) ans protège suffisamment l'intérêt économique des courtiers et offre une stabilité acceptable aux Régimes, tout en permettant aux instances d'associations étudiantes qui se renouvellent régulièrement de se questionner sur ces services et leurs partenaires.

Nom	Recommandations formelles
Plan Major (suite)	Recommandation #4 « Que l'AMF retire son opposition à l'existence de Régimes étudiants complémentaires avec une structure autoassurée pour les garanties santé-dentaire afin de permettre aux associations étudiantes de faire des choix démocratiques et en respect de la loi sur l'accréditation étudiante. » Comme mentionné précédemment, il importe de s'assurer que les acteurs de l'industrie ne profitent pas de la captivité des associations étudiantes à des modèles où les assureurs prennent le risque dans les volets santé-dentaire. Les statistiques d'utilisation dont l'AMF dispose et la rigueur dont ont fait preuve les associations étudiantes dans l'auto-assurance santé-dentaire devraient suffire à convaincre l'AMF que son opposition n'aide pas les associations étudiantes à offrir à leurs membres un accès à des couvertures d'assurance plus compétitives. Les seuls bénéficiaires de cette démarche sont les assureurs. Si l'AMF a des préoccupations face à des modalités de l'auto-assurance, nous réitérons avec ouverture qu'un encadrement justifié et argumenté au niveau du fond de stabilisation ou de réserve, ainsi que certains autres paramètres peuvent être au bénéfice des consommateurs.

Établissements d'enseignement

Nom	Recommandations formelles
Fédération des cégeps	Nous vous avons exposé les problématiques rencontrées par les cégeps pour se conformer aux obligations prévues par la Loi sur l'accès. De plus, nous vous avons soumis que les étudiants collégiaux pourraient être mieux informés de la couverture d'assurance offerte par les associations étudiantes afin d'en bénéficier au maximum ou de leur permettre de faire un choix éclairé d'adhésion ou de désistement. Par conséquent, la Fédération des cégeps pense qu'un consentement manifeste pour adhérer au Régime d'assurance complémentaire de soins de santé offert par les associations étudiantes permettrait de pallier les problématiques liées à la protection des renseignements personnels et au mécanisme de désistement.

Option consommateurs

Nom	Recommandations formelles
Option consommateurs	Processus d'adhésion Comme cette assurance est essentielle pour plusieurs étudiant·es qui n'auraient peut-être pas les moyens de souscrire une assurance privée de leur côté, nous serions prêts à accepter l'adhésion automatique, mais à la condition que certaines règles soient respectées. Il est à noter que ce type d'adhésion doit être et demeurer une exception au principe uniquement. Information transmise sur l'assurance Afin de s'assurer que les étudiant·es disposent des informations pertinentes avant leur adhésion au Régime et pendant la période de retrait, les moyens de communication utilisés afin de leur communiquer l'information devraient être adaptés à la réalité des étudiant·es. Nous comprenons que l'assureur lui-même ne détient pas les coordonnées de chaque étudiant·e afin de tous les contacter personnellement. Cependant, la période d'adhésion et de retrait coïncide avec la période de rentrée scolaire où les nouveaux étudiant·es doivent déjà composer avec une multitude d'informations. Comme les étudiant·es rapportent ignorer plusieurs informations importantes en lien avec les assurances leur étant offertes, il semble que les moyens de communication actuellement utilisés (brochures, publications sur les réseaux sociaux, infolettre, etc.) ne soient pas adéquats et devraient être reconsidérés. Les informations transmises devaient expliquer clairement le contenu de la couverture d'assurance, la façon de se retirer et les délais pour le faire. Processus de retrait Nous suggérons que la période de retrait soit étendue à toute la période de couverture de l'assurance. Par contre, nous suggérons une période de retrait de 4 semaines (1 mois) au début de la session d'automne (ou au début de la session d'hiver pour l'étudiant·e qui commencerait sa session à l'hiver) où l'étudiant·e serait couvert·e par l'assurance, mais pourrait se retirer de sa couverture sans frais. Au-delà de cette période de 4 semaines (1 mois), l'étudiant·e pourrait toujours se retirer de la couverture en tout temps, mais ce dernier·ère devrait payer au prorata pour la portion où la couverture était active. En outre, le processus permettant de se retirer en tout temps devra être simple et facilement accessible aux étudiant·es. Traitement des plaintes D'abord, les étudiant·es devraient être mieux informés quant à l'organisme auprès duquel ils doivent déposer leur plainte. Il semble que le processus prévu varie selon les associations étudiantes. Alors que certaines offrent de s'adresser directement à elles, d'autres prévoient de faire part de leur plainte à l'ASEQ alors que d'autres ne semblent pas indiquer comment s'y prendre. Dans les faits, lorsque les consommateurs nous contactent au sujet d'un problème où plusieurs personnes sont concernées, il n'est pas rare que des organismes ou entreprises demandent mutuellement au consommateur de s'adresser à l'autre. De plus, le processus de plainte devrait être facilement accessible aux étudiant·es. À titre d'exemple, des contrats d'assurance prévoient qu'une plainte doit être en premier lieu transmise à l'ASEQ, le site Internet de cette dernière ne comporte pas d'onglet ni d'information sur la façon de déposer une plainte. Le site ne semble pas non plus permettre de faire une recherche par mot-clé afin de trouver les informations sur le processus de plainte.

Nom	Recommandations formelles
Option consommateurs (suite)	Autre proposition Nous suggérons de faire faire une étude d'impact, par une firme indépendante, après avoir effectué un projet pilote sur une période d'un an avec une seule association étudiante prévoyant un Régime avec une possibilité de retrait tel que discuté précédemment, afin d'évaluer les effets de ce droit de retrait sur les assureurs et de pouvoir quantifier, le cas échéant, les effets sur les primes que devront assumer les étudiantes. Cette mesure pourrait cependant entraîner certains coûts et des délais additionnels avant la mise en oeuvre de nouvelles mesures concernant le processus de retrait aux couvertures d'assurance. Autres commentaires Nous croyons que les contrats d'assurance devraient être facilement accessibles aux étudiantes en ligne afin de consulter le contenu de leur couverture, les conditions de retrait ainsi que les processus de plainte qui y sont prévus. De plus, le langage utilisé dans ces contrats devrait être clair et compréhensible.