



A.G.E.C.R.

Appel de consultation sur les assurances collectives étudiantes
Autorité des marchés financiers

AGECR 2021-2022

AGECR 2022-2023



Association Générale des Étudiants du
Collège de Rosemont

6400, 16^e Avenue, local F-368
Montréal, Qc, H1X 2S9
Téléphone : [REDACTED]
Courriel : agecro@gmail.com

Écriture par [REDACTED]

Révision par [REDACTED], et l'équipe exécutive de l'AGECR



Le Collège de Rosemont est unique, tout comme ses étudiantes et ses étudiants. En effet, la composition de la population étudiante contraste avec celle des autres collèges du réseau : à l'automne 2021, 54 % de ses étudiants ne provenaient pas directement des écoles secondaires, contrairement à environ 10 % dans le réseau. Par exemple, cela signifie qu'avant d'arriver au Collège, plusieurs ont un vécu collégial ou universitaire et certains arrivent du marché du travail avec le désir de se réorienter.

L'Association étudiante est le regroupement des étudiants et étudiantes du Collège de Rosemont. Régie par ses règlements généraux faisant office de charte, l'AGECR se veut un outil de défense des droits et des intérêts étudiants. Tous les étudiants et étudiantes de l'Enseignement régulier, de la Formation continue et du Cégep à distance, qui acquittent leurs frais d'inscription et les droits afférents, en sont membres. Ainsi, ils et elles peuvent bénéficier de nos services et voter aux assemblées générales.



Table des matières

1.0 Ouverture	4
2.0 Mise en contexte	5
3.0 Historique	6
3.1 ASEQ	6
3.2 Plan Major	7
3.3 Assurance actuelle	8
4.0 Question de consultation	9
4.1 Processus d'adhésion	9
4.2 Processus de retrait	11
4.3 Accessibilité	12
4.4 Traitement des plaintes	13
4.5 Proposition	14
5.0 Conclusion	15
Annexes	16
Annexe 1 :	16
Annexe 2 :	16
Annexe 3 :	17



1.0 Ouverture

Dans le cadre de la consultation sur les services d'assurances collectives et d'auto assurance des associations étudiantes, l'AGECR, qui a eu des expériences avec les deux compagnies majoritairement présentes sur le marché, soit Plan Major et l'ASEQ, tient à exprimer son opinion.

Afin de répondre à la consultation, l'AGECR passera tout d'abord par une mise en contexte du service d'assurance collective dans son offre de service, puis nous passerons à un historique global du service ainsi que ses principaux changements au Collège de Rosemont.

Par la suite, nous répondrons par section aux questions nous ayant été transmises. L'AGECR ayant fait affaire avec les deux cabinets d'assurances, nous vous ferons un portrait honnête de notre expérience de ces intermédiaires.

Nous concluons par la suite avec une explication de l'importance des assurances collectives étudiantes dans son ensemble. Ainsi que quelques pièces jointes que nous considérons pertinentes dans le cadre de la consultation.



2.0 Mise en contexte

En plus d'être un outil de défense des droits et intérêts des étudiants, l'AGECR offre plusieurs services, et ce depuis sa fondation. L'AGECR se doit d'être proactive afin d'aider les étudiants dans leurs études comme dans leurs quotidiens, car sa population en a énormément besoin. En effet, le rapport statistique de l'aide financière aux études du ministère de l'Enseignement supérieur de 2019-2020¹ situe le Collège de Rosemont comme l'un des 10 établissements collégiaux où se trouvait le plus grand nombre de bénéficiaires du Programme de prêts et bourses, avec un montant d'aide de 6,6 millions de dollars. Nous avons également une diversité étudiante très particulière, entre les retours aux études, les parents étudiants et de notre grande population d'étudiants provenant de partout au Québec, pour nos programmes d'études uniques, telles la thanatologie et l'acupuncture.

Du café étudiant, au panier d'aide alimentaire, passant par le financement de comité et récemment les assurances collectives. Nous visons à aider chaque personne, autant qu'il nous soit possible de le faire, par notre offre de service la plus complète possible.

L'AGECR est une association étudiante à l'écoute de ses membres qui met l'accent sur l'accessibilité aux études à tous. Notre service d'assurance collective est à l'image de notre population étudiante, que ce soit en offrant la possibilité d'ajouter des enfants à charge pour aider les parents étudiants en retours aux études, jusqu'au remboursement de spécialiste tel les acupuncteurs pour nos étudiants de cette même technique. Des kiosques sont organisés à chaque début de session, pour permettre la circulation de l'information et offrir du soutien informatique à tous ceux souhaitant se retirer des assurances ou ajouter leurs enfants et conjoints.

¹ <https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/enseignement-superieur/rapports/rapports-statistiques/Rapport-Statistiques-AFE-2019-2020.pdf?1649095430>



3.0 Historique

3.1 ASEQ

L'AGECR accorde une grande importance à son service d'assurance collective. Mis en place en 2017 avec l'ASEQ, l'implantation a passé par bien des étapes avant le lancement officiel du régime. Des consultations initiales, aux sondages, jusqu'au référendum, afin de s'assurer que les assurances collectives allaient répondre aux besoins de notre population. L'AGECR a mis toute son équipe à profit pour l'ajout de ce service. De plus, pour nous assurer que le service serait toujours aligné avec les besoins de nos membres, nous avons effectué, 2 ans après son lancement, soit en 2019, un référendum proposant 3 nouvelles propositions de couverture avec l'ASEQ. Nos étudiants ont décidé d'étendre la couverture afin d'être mieux couverts.

Durant les premières années, uniquement la population étudiante à la formation générale était couverte par les assurances collectives et après des demandes répétées de nos membres de la formation continue nous avons commencé des démarches afin d'étendre le service à ses étudiants qui en avaient tout autant le besoin.

Cependant, ajouter des étudiants de la formation continue nous a mis face à des enjeux concernant leurs calendriers scolaires, qui ne sont pas sur le même horaire que nos étudiants de la formation générale. De plus, avec la pandémie, nous avons vu l'accent que les étudiants mettaient sur leurs couvertures d'assurance collective.

Tout n'a pas toujours été rose, loin de là. Lors des premières années, avec l'ASEQ, les plaintes se sont accumulées, nous étions en contact constant avec l'une des représentantes des assurances collectives afin de régler différents enjeux au niveau de la communication et du service offert à nos membres. Il semblait y avoir toujours de plus en plus de problèmes, nous n'avons cependant pas hésité à demander le soutien de ses responsables et lors d'une rencontre de modification de la couverture, nous avons mis de l'avant les différents problèmes que l'AGECR devait gérer quotidiennement.



Lors de cette rencontre, il nous a été garanti que les problèmes seraient réglés. Un formulaire de plainte officiel a été mis en place pour aider à la gestion des plaintes, ça n'a malheureusement pas été efficace considérant que nous n'avions pas de suivi quant aux plaintes transmises à l'ASEQ. Nous poussant même à remettre en question le régime d'assurance collective et la charge de travail additionnel qui était mise sur les exécutants et employés de l'AGECR.

3.2 Plan Major

Toutefois, avec la demande grandissante de formation continue et les demandes de Cégep à distance, nous avons décidé de garder ce service et nous sommes lancés dans un processus à neuf auprès des différentes compagnies d'assurances collectives en 2020-2021. Avec une démarche nous étendant sur une année complète, nous avons rencontré différents représentants d'assurances collectives et lancé un nouveau sondage pour nous aligner avec les besoins de notre population étudiante. Par la suite, nous avons publié un appel de soumissions², reçu, analysé et négocié plusieurs propositions, pour finalement proposer, lors d'un référendum, la mise en place d'un nouveau service d'assurance avec une nouvelle compagnie d'assurance. Nous avons présenté l'entreprise Plan Major, qui semblait être la plus en mesure de nous offrir les services dont nous avons besoin, tout en ayant la garantie d'avoir un service réduisant la charge de travail de l'équipe de l'AGECR, qui répondrait aux demandes et besoins de nos membres sans plainte constante.

Notre contrat d'assurance débutant en automne 2021 a permis d'étendre la couverture aux étudiants de la formation continue comme demandé, et nous sommes actuellement sur la table de travail afin d'étendre la couverture d'assurance à nos membres du Cégep à distance, qui nous ont aussi manifesté le besoin d'avoir accès à ce service.

² Voir Annexe 1



3.3 Assurance actuelle

Nous offrons des assurances collectives depuis maintenant 5 ans, nous avons été en mesure de gérer les questions, le processus, d'effectuer nos recherches et d'aligner notre offre de services aux besoins des étudiants pendant les 5 dernières années. Nous avons géré les plaintes lorsqu'il y en avait et nous avons toujours mis nos étudiants en priorité dans nos démarches. Sans avoir toujours été parfait, le service a toujours su s'adapter au besoin et à notre réalité.

Nous n'avons pas hésité à changer de compagnie, à demander le soutien de collègues d'autre cégep, d'université ou de professionnels pour nous appuyer lorsque c'était nécessaire.

Pour nous, pour notre population étudiante, perdre le service d'assurance collective n'est pas envisageable. Les prix pour tous les services de santé que ce soit les psychologues, les dentistes ou même les services d'optométriste sont impossibles à déboursier pour nos étudiants. Dans le dernier sondage que nous avons effectué (Automne 2021), plus de 50 % des répondants ont mentionné que les coûts des soins de la vue représentent un obstacle lors de leurs visites chez un professionnel de la vue³, même chose pour les services dentaires, ce sont 70 % des répondants qui considèrent les coûts comme étant un obstacle⁴.

³ Voir Annexe 2

⁴ Voir Annexe 3



4.0 Question de consultation

4.1 Processus d'adhésion

Est-ce que le système en place est parfait? Certainement pas, il y a toujours place à amélioration, cependant le système en place répond aux demandes des associations étudiantes afin de s'assurer que tous les étudiants aient facilement accès aux services d'assurances. L'adhésion automatique, avec droit de retrait, permet d'offrir un service abordable à nos membres et assure un processus simple pour l'implantation du régime dans les établissements d'enseignement. Sans ce processus d'adhésion, les associations étudiantes n'auraient pas la capacité d'offrir ce service, puisque nous n'avons pas de système afin de faire des inscriptions uniques. Nous n'avons pas de moyens de collecter l'entièreté des informations des étudiants et nous n'avons pas les outils technologiques pour gérer les paiements individuels des étudiants dans le cas où l'adhésion automatique n'aurait pas lieu. Le processus présentement en place est efficace et fonctionnel. Les établissements d'enseignement s'occupent directement de la facturation, de la transmission des informations des étudiants aux compagnies et s'assurent du respect de la confidentialité des informations-.

Le système de communication actuellement en place est efficace pour la diffusion des informations quant aux assurances, du moins dans notre Collège. Nous sommes présents dès les portes ouvertes afin d'aviser les futurs étudiants qu'avec leurs inscriptions au cégep ils sont automatiquement inscrits au régime d'assurances, et ce pour toutes leurs études. Nous sommes également présents à la semaine d'accueil des nouveaux afin de leur parler, dès leurs arrivées, au collège de l'existence du régime et les aviser que pour l'entièreté de leurs études les assurances collectives sont un service auquel ils ont accès.

Des courriels et Mio (Messagerie Interne Omnivox) sont envoyés avant et pendant la période de modification du régime, autant pour les désistements et les ajouts de personnes à charge, tout comme lors de la sortie des factures afin d'aviser les étudiants sur les assurances. Des tables de questions et d'aide sont organisées plusieurs jours pendant le mois pour rappeler les informations qui ont déjà été transmises. Nous faisons aussi des tournées de classe pour faire



connaître le régime et répondre aux questions et nous nous assurons de toujours avoir un représentant des assurances collectives lors des évènements de la rentrée et lors de la première assemblée générale de l'année, afin que les étudiants soient adéquatement informés. Les enseignants des techniques de santé parlent du régime, surtout ceux dont leurs spécialités d'enseignement sont couvertes, et nous présentons le régime aux premières rencontres des équipes sportives du collège.

Nous croyons que le travail de l'association étudiante, autant que des assurances collectives, de diffusion des informations est fait efficacement et que nos étudiants sont informés au mieux de nos capacités. Pour améliorer la communication, il est certain que les administrations du cégep pourraient être d'un plus grand soutien qu'elles ne le sont déjà, puisqu'elles ont des systèmes déjà en place pour la communication directe.

Si une amélioration pouvait être apportée afin d'améliorer la connaissance du régime au sein même du processus d'adhésion, nous aimerions que la brochure d'assurances collectives soit envoyée et associée à même la facture scolaire. Ainsi, chaque étudiant aurait directement toutes les informations quant à la facture qu'ils paient. Cependant, les associations étudiantes n'ont pas le contrôle, ou même l'influence nécessaire, pour que toutes les administrations des établissements le fassent automatiquement et ce serait une charge administrative supplémentaire sur les employés responsables de la facturation.



4.2 Processus de retrait

Nous considérons que le processus de retrait en place est efficace sur plusieurs niveaux. Tout d'abord, par le principe même qui permet d'assurer des prix bas et à l'image de la capacité financière de nos membres. Ensuite, il permet l'accessibilité à tous. Nous avons plusieurs questions à chaque début de session afin de savoir comment s'inscrire aux assurances collectives et c'est souvent un soulagement pour plusieurs de comprendre qu'ils sont déjà inscrits et n'ont donc pas une dépense supplémentaire à faire en début de session alors que les livres scolaires sont déjà un poids financier. De plus, plusieurs de nos membres nous mentionnent fréquemment qu'ils garderont l'assurance sans avoir la certitude d'en avoir besoin au cas où. Sans le processus d'adhésion automatique, nous pensons que plusieurs ne feraient pas les démarches nécessaires pour s'en prémunir.

Présentement, plusieurs associations étudiantes s'alignent sur le calendrier de retrait de cours pour prévoir la période de retrait. Ainsi, un message général peut être transmis aux étudiants. Ainsi la période d'annulation est définie pour tous et ils n'ont pas à se souvenir de plusieurs dates à la fois ce qui est, selon nous, une pratique efficace qui aide les étudiants à se prévaloir de leurs droits de retrait s'ils le désirent. En contrepartie, nous comprenons que d'avoir une période de retrait fixe peut-être limitant pour certains de nos membres, cependant les établissements d'enseignements supérieurs se doivent de préparer les étudiants pour la vie adulte, et nous considérons que la perte de 41 \$ en échange d'une assurance collective est une perte bien minime contrairement aux délais plus sérieux auxquels ils devront faire face dans l'avenir, telle la date limite pour l'envoi des impôts.

Toutefois, nous considérons que la période de retrait à chaque session et ce, peu importe la session, à laquelle ils ont été inscrits est une bonne pratique à maintenir après la consultation. Elle permet de simplifier le message afin de ne pas viser seulement les nouveaux étudiants à la session d'hiver et permet une plus grande marge de manœuvre aux étudiants.



Une des améliorations que nous aimerions serait de revenir à la situation de préconsultation AMF sur un point afin de faciliter le retrait au régime. Avant la consultation, les étudiants pouvaient tout simplement utiliser leurs numéros d'identification étudiants pour se désinscrire, cependant la consultation de l'AMF semble avoir fait réagir la fédération des cégeps et a remis en cause le droit des associations étudiantes, et en dommage collatérales des assurances collectives, d'avoir accès au numéro d'identification. Résultat, plusieurs établissements d'enseignement supérieur ont retiré l'accès à ce numéro d'identification qui simplifiait beaucoup le processus. Maintenant, dépendant du cégep de provenance de l'étudiant, certains doivent utiliser un numéro tronqué ou autre, ce qui est plus compliqué pour l'étudiant qui avant n'avait qu'à mettre les informations générales qu'il connaissait déjà.

4.3 Accessibilité

Afin d'améliorer l'accessibilité aux assurances collectives aux meilleurs coûts, il pourrait être intéressant d'avoir un registre d'assurances collectives en place dans les autres établissements, afin d'augmenter le pouvoir de négociation des associations étudiantes face aux assureurs (ou aux tierces parties qui négocie en leurs noms) cependant, une grande partie du travail est déjà fait pour s'assurer de l'accessibilité par les associations étudiantes. Comme vous avez pu le voir au fil de la consultation, nous en sommes certains, nous sommes proches des milieux d'assurances et certains parmi nous ont développé des expertises afin d'aider nos camarades des autres associations étudiantes. Au sein de l'AGECR, nous ne passons pas une session depuis les 2 dernières années sans aider ou répondre aux questions d'autres associations étudiantes. Le milieu des associations étudiantes est grand et nous sommes soudés.



4.4 Traitement des plaintes

Comme précédemment mentionné, l'AGECR a dû faire une gestion de plainte régulière lors de sa collaboration avec l'ASEQ et il nous arrive parfois de devoir en gérer aujourd'hui encore avec Plan Major. Par notre expérience, nous pouvons vous assurer que d'avoir un contact direct pour effectuer la gestion des plaintes est efficace.

Nous avons 3 types de plaintes auxquelles nous faisons face habituellement. Tout d'abord, les étudiants qui ne sont pas satisfaits du régime ou de leurs couvertures, en règle générale nous consultons les assureurs afin de voir comment améliorer la couverture. Ce type de plainte est souvent directement formulé à l'association étudiante, si les assurances reçoivent ce type de plainte, ils nous en font part lors de la période de modification des assurances.

Nous avons aussi le cas typique de l'étudiant ayant des problèmes informatiques ou administratifs. Ce type de plainte est soit adressée directement au service clientèle de l'assureur ou l'étudiant ira voir son association étudiante qui fera avec lui les démarches de connexion/retrait/création de compte ou le suivi du dossier avec l'assureur.

Le troisième type d'étudiant est celui qui a manqué la période de modification ou retrait et qui n'est pas satisfait. Ce type d'étudiant va, en général, remplir le formulaire de question afin de l'adresser directement aux assurances collectives, ira voir le registrariat de son établissement scolaire qui les orientera vers l'association étudiante qui a mis en place le régime, ou ira directement voir l'association. Ce type de plainte est géré à la pièce et un rappel pourra être envoyé à l'étudiant s'il le désire afin de ne pas manquer la prochaine période de désistement.

La majorité des plaintes est gérée en collaboration entre l'assureur et l'association étudiante, la communication est un élément essentiel qu'y nous a d'ailleurs manqué avec la première entreprise avec laquelle nous avons fait affaire.

Le suivi des plaintes est par courriel afin d'avoir des traces des échanges, et nous sommes présentement satisfaits du mode de traitement des plaintes, alors que nos contacts travaillent rapidement à la résolution des plaintes lorsque nous avons fait appel à eux.



4.5 Proposition

Nous sommes transparents avec vous, les assurances collectives n'ont pas toujours été un dossier simple à gérer. À l'époque de notre contrat avec l'ASEQ, nous avons remis en question le service afin de savoir si la charge de travail que cela représentait valait la peine pour les besoins de nos membres. Nous en sommes venus à la conclusion que oui, et maintenant que nous avons de bonnes relations de travail avec notre compagnie d'assurance actuelle, nous sommes heureux de ne pas avoir abandonné ce service. Cependant, le flou qui régnait quant à la gestion des plaintes pour lesquelles nous n'avions pas de suivi, les rumeurs sur des condamnations par l'AMF de notre ancienne compagnie d'assurance qui agissait comme mythe par-dessus nos échanges avec eux et le manque de communication qui ne nous permettait pas de faire des suivis à nos membres étaient difficile à gérer. Même lorsque nous avons commencé à remettre en question la compagnie et le contrat qui nous liait à elle, nous ne savions pas quelles ressources étaient à notre disposition pour nous aider. Nous aurions apprécié à l'époque savoir les ressources qui auraient pu nous aider, nous les OBNL souvent oubliés, car nous ne sommes ni un syndicat à part entière ni un organisme communautaire.

Aussi idyllique que l'idée puisse paraître, si nous pouvions ajouter une suggestion qui aiderait la clientèle étudiante à s'informer sur les régimes d'assurances, ce serait de s'assurer que dès le secondaire soit ajouter dans le cheminement scolaire un apprentissage lié à l'utilité des assurances collectives et du fonctionnement général du système de santé au Québec. Aussi aléatoire que cela puisse paraître comme apprentissage, ils apprendront un jour ou l'autre qu'un régime d'assurance au travail ou une facture de dentiste peut s'avérer extrêmement salé comparé aux assurances dans les établissements scolaires. Nous croyons que ça pourrait d'ailleurs en pousser quelques-uns à les utiliser au maximum lorsqu'ils en auront.



5.0 Conclusion

Les assurances collectives sont rapidement devenues un service essentiel pour notre communauté étudiante. Elles sont au cœur des communications de l'AGECR avec ses membres et comme vous avez précédemment pu le voir, les associations étudiantes n'accepteraient pas sans protester que ce service soit retiré. Nous sommes cependant ouverts à la modification de la mise en place, des communications ou autre, tant que cela ne met pas à risque le service que nous offrons à nos membres. Nous ne pouvons pas nous permettre de changer le mode d'adhésion sans avoir un impact conséquent sur les prix qui, à long terme, mettrait à mal le service puisqu'il nous serait impossible de garder des prix aussi bas qu'actuellement. C'est ainsi que fonctionne le système des assurances collectives, chacun contribue afin de permettre le meilleur de la communauté entière.

Nous sommes ouverts à la discussion, nous sommes ouverts aux modifications et à l'expertise que peut amener l'AMF dans le dossier. Nous l'avons maintes fois mentionné, ce n'est pas dans tous les collèges et universités où le dossier des assurances collectives est léger et un service bon pour la communauté. Nous vous demandons donc de ne pas rendre nos membres et nos services victimes de dommage collatéral en réglant les dossiers et les plaintes qui doivent être gérés.

Les étudiants des établissements d'enseignement supérieur ne sont pas uniquement des étudiants habitant chez leurs parents et se préparant à l'université. Ce sont aussi des parents monoparentaux, en retour aux études, qui tentent de donner un meilleur avenir à leurs enfants. Tout comme ce sont des étudiants, provenant de partout au Québec, et parfois même de partout dans le monde. Ils ont besoin de la pause et la sécurité que représentent les assurances collectives, en parallèle d'apprendre leurs métiers d'avenir.

Une urgence ou un imprévu est si vite arrivé, savoir qu'ils ont une assurance s'ils brisent leurs lunettes ou si leurs enfants tombent et se cassent une dent, c'est une paix d'esprit et la raison pour laquelle nous protégeons autant nos assurances collectives.



Annexes

Annexe 1 :

Rapport et appel de soumission

Transmis par courriel à l'ASEQ et Plan Major le 13 novembre 2020

[Assurance_DemandeSoumission.pdf](#)

Annexe 2 :

Réponse Sondage sur le projet des assurances collectives



Consultation menée par **Omnivox**
SONDAGE PROJET ASSURANCE COLLECTIVE
du 4 novembre 2020 à 12:00 au 09 novembre 2020
477 répondants - Résultats finaux

Question 6

Est-ce que le coût des soins de la vue représente un obstacle en ce qui concerne vos visites chez un professionnel de la vue??

1. Oui
2. Non
3. Ne s'applique pas, car je ne vais pas chez l'optométriste.

Réponses reçues

	Total
1. Oui	244 (53,3%)
2. Non	128 (27,9%)
3. Ne s'applique pas, car je ne vais pas chez l'optométriste.	86 (18,8%)
Total	458 (100,0%)



Annexe 3 :

Réponse Sondage sur le projet des assurances collectives



Consultation menée par **Omnivox**
SONDAGE PROJET ASSURANCE COLLECTIVE
du 4 novembre 2020 à 12:00 au 09 novembre 2020
477 répondants - Résultats finaux

Question 8

Est-ce que le coût des services dentaires représente un obstacle en ce qui concerne vos visites chez le dentiste??

1. Oui
2. Non

Réponses reçues

	Total
1. Oui	320 (69,9%)
2. Non	138 (30,1%)
Total	458 (100,0%)