



Mémoire du Mouvement Desjardins

Les assurances collectives offertes aux membres d'associations étudiantes

Présenté à l'Autorité des marchés financiers

Octobre 2022



Préambule

Avec un actif de près de 400 G\$, le Mouvement Desjardins est le 1^{er} groupe financier coopératif en Amérique et le 5^e au monde. Pour répondre aux besoins diversifiés de ses 7,5 millions de membres et clients, il offre une gamme complète de produits et services par l'entremise de son vaste réseau de points de service, de ses plateformes virtuelles et de ses filiales présentes à l'échelle canadienne. Il exerce ses activités dans les domaines suivants : Particuliers et Entreprises, Gestion de patrimoine, Assurance de personnes et Assurance de dommages. Comptant sur les compétences de ses 52 000 employés et l'engagement de 2 500 administrateurs élus, Desjardins affiche des ratios de capital et des cotes de crédit parmi les meilleurs de l'industrie. Il fait partie des institutions financières les plus solides au monde, selon le magazine *The Banker*, et a été nommé parmi les 100 meilleurs employeurs aux niveaux canadien et mondial en 2020 par le magazine *Forbes*.

Alors que Desjardins compte sur plus de 120 ans d'histoire, c'est en 1948 qu'Assurance-vie Desjardins est fondée. N'offrant à ses débuts que de l'assurance vie individuelle, l'assureur lance rapidement de nombreux produits d'assurance collective et d'épargne-retraite, telles l'Assurance familiale, l'Assurance prêt, l'Assurance accident pour écoliers et l'Assurance vie-épargne. La croissance et l'expansion d'Assurance-vie Desjardins se sont effectuées au rythme des fusions et des acquisitions de plus d'une vingtaine de portefeuilles et de sociétés d'assurance, ce qui ouvre la voie à la création de Desjardins Sécurité financière (DSF) en 2002. DSF compte dorénavant sur près de 60 000 employés et administre près de 156 milliards \$ d'actif total sous gestion et sous administration. 3^e assureur en importance au Québec et 5^e au Canada, DSF est fier de contribuer à la richesse et à la santé de plus de 5 millions de Canadiens qui comptent sur nous et c'est notre responsabilité de leur offrir une solide expertise et une approche humaine à chaque étape de leur vie. Desjardins souhaite par le présent mémoire contribuer aux objectifs visés par l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) dans le cadre de la consultation publique lancée sur les assurances collectives offertes aux membres d'associations étudiantes en juin dernier. Le mémoire de Desjardins vise à fournir des commentaires permettant de contribuer aux réflexions de l'Autorité en lien avec les grands objectifs visés par la consultation : maintenir l'accessibilité à des produits d'assurance pour la clientèle étudiante et à assurer la protection adéquate de la clientèle étudiante. Desjardins présente également des éléments de réponse aux questions posées par l'Autorité dans son document de consultation.

Mise en contexte

Des régimes d'assurance collective sont offerts aux étudiants postsecondaires du Québec via leurs associations étudiantes depuis près de 30 ans. Les régimes d'assurance de ces associations permettent à un grand nombre d'étudiants d'avoir accès à des couvertures d'assurance à prix abordable. Les protections offertes incluent notamment les soins dentaires, les soins visuels et les soins de santé qui ne sont pas couverts par le régime public d'assurance maladie. Ces régimes répondent à un besoin réel et permettent à la clientèle étudiante un accès à un coût abordable à des soins de santé, tels que des soins psychologiques, des soins de la vue, des consultations en physiothérapie, etc.

Desjardins Sécurité financière, compagnie d'assurance vie (Desjardins) offre de tels régimes d'assurance collective. Chaque année, environ 200 000 étudiants du Québec, membres de 54 associations étudiantes, bénéficient ainsi d'une couverture d'assurance offerte par Desjardins.

L'assurance collective offerte par Desjardins aux associations étudiantes au Québec

A. Les caractéristiques et le fonctionnement des régimes d'assurance collective offerts par Desjardins aux associations étudiantes au Québec

Chacun des 54 régimes d'assurance est mis en place via un contrat-cadre (le contrat d'assurance collective) établi entre Desjardins et l'association étudiante qui a été mandatée par ses membres (les adhérents) pour souscrire cette assurance. Les étudiants membres de ces associations, environ 200 000 chaque année, bénéficient tous automatiquement d'une couverture d'assurance via ces régimes. De façon générale, les étudiants bénéficient de ces régimes pour de courtes périodes, soit le temps de leurs études. Le taux de roulement dans ces régimes est donc très élevé, comparativement aux régimes d'assurance collective standards.

Les caractéristiques des régimes varient selon les associations étudiantes. Toutefois, les régimes couvrent généralement les soins de santé, incluant ou non les soins de la vue, ainsi que les frais dentaires. Ces protections sont complémentaires à l'assurance maladie provinciale et la couverture de base en assurance médicaments (en vertu de la *Loi sur l'assurance médicaments*) n'est pas offerte, bien que certaines associations offrent une couverture médicaments complémentaire (aussi appelée « 2^e payeur ») à la couverture de base du régime public¹ ou d'un autre régime privé.

L'Alliance Santé des Étudiants du Québec (l'ASEQ) agit comme cabinet dans l'offre, la négociation et la mise en place du régime d'assurance. Elle offre également son expertise et une gamme complète de services aux associations étudiantes.

L'association étudiante, en tant que preneur du contrat d'assurance collective, doit pourvoir à l'administration du régime. Les associations étudiantes délèguent toutefois l'administration de celui-ci à l'ASEQ qui agit alors comme tierce partie administrateur (TPA).

C'est en tant que membre de l'association étudiante que l'étudiant est automatiquement couvert par le contrat d'assurance collective. L'adhésion à l'association étudiante est automatique et le paiement de la cotisation étudiante est obligatoire². Lorsqu'offerte, l'assurance collective est un des avantages du *membership*. En devenant membre de l'association étudiante, l'adhésion au régime d'assurance se fait automatiquement.

¹ Administré par la Régie de l'assurance maladie du Québec.

² *Loi sur l'accréditation et le financement des associations d'élèves ou d'étudiants* : 54. Toute personne doit, pour être inscrite dans un établissement d'enseignement où existe une association ou un regroupement d'associations d'élèves ou d'étudiants accrédités, payer la cotisation fixée par cette association ou ce regroupement, si elle est visée par cette accréditation. Une portion de cette cotisation peut toutefois être remboursable si elle vise à financer un service qui n'est pas obligatoire. (Art. 52 al. 2 de la *Loi sur l'accréditation et le financement des associations d'élèves ou d'étudiants*).

La prime d'assurance est incluse dans la cotisation étudiante qui est prélevée par l'établissement d'enseignement, mandaté à cet effet par l'association étudiante. La facture émise par l'établissement d'enseignement inclut, en plus des frais de scolarité, la cotisation fixée par l'association étudiante. Ainsi, l'étudiant acquitte la cotisation fixée par son association étudiante, laquelle inclut la prime d'assurance, en même temps que ses frais de scolarité.

Bien qu'automatique, l'adhésion n'est pas obligatoire. L'étudiant peut donc se retirer du régime en complétant le processus de retrait en ligne durant la période allouée à cette fin. Il peut d'ailleurs obtenir les conseils d'un représentant certifié de l'ASEQ pour prendre une décision éclairée quant à l'exercice ou non de son droit de se retirer du régime. À la suite d'un retrait, c'est l'ASEQ, en vertu du mandat qui lui a été confié par l'association étudiante (preneur du contrat d'assurance), qui effectue le remboursement de la portion de la cotisation correspondant à la prime d'assurance. Chaque année environ 30 % des étudiants exercent leur droit de retrait. Desjardins assure par la suite le traitement des réclamations et le paiement des prestations. Par ailleurs, près de 30 % des adhérents aux régimes des associations étudiantes font une ou plusieurs réclamations d'assurance. Ce taux est très similaire à celui de nos autres régimes collectifs de soins de santé complémentaires qui se situe à environ 30 % chez les moins de 30 ans.

B. Les avantages des régimes d'assurance collective offerts par Desjardins aux associations étudiantes au Québec.

Les régimes d'assurance collective des associations étudiantes offerts par Desjardins, bénéficient actuellement d'une tarification avantageuse, ils sont simples à administrer et offrent une couverture sans sélection. Ainsi, les couvertures d'assurance sont accessibles à tous les membres admissibles de l'association étudiante³, sans égard à leur âge ou leur état de santé, et sont offertes à un coût plus abordable qu'une assurance individuelle comparable⁴.

Les caractéristiques et avantages de l'assurance collective

L'assurance collective est basée sur le principe de la mutualisation des risques. C'est le risque du groupe qui importe et non celui de chaque individu. La tarification du groupe est établie selon des hypothèses préétablies. Aussi, plus le groupe est important et plus le pourcentage d'adhésion est élevé, plus les adhérents bénéficient de l'effet positif de cette mutualisation des risques sur le coût des primes.

³ Certaines associations étudiantes prévoient des critères d'admissibilité liés au statut de l'étudiant. À titre d'exemple, le régime de l'Association des étudiantes et des étudiants de Laval inscrits aux études supérieures (AELIÉS) prévoit que les étudiants visiteurs (qui ne paient pas de frais à l'Université Laval), les étudiantes et étudiants du premier cycle (non-membres de l'AELIÉS) et les étudiantes et étudiants internationaux vivant à l'extérieur du Canada ne sont pas admissibles au régime.

⁴ Le coût actuel pour les étudiants varie entre 10 \$ et 34 \$ par mois (en moyenne 22 \$ par mois). Le coût estimé d'une assurance individuelle similaire pour les étudiants se situe entre 50 \$ et 175 \$ par mois.

Dans les régimes d'assurance collective standards (souvent offerts en milieu de travail), l'adhésion aux garanties de base du régime est obligatoire.⁵ Cela permet d'éviter l'antisélection et de couvrir l'ensemble des membres sans aucune sélection à l'adhésion (pas de preuve d'assurabilité requise). L'antisélection réfère à la propension qu'ont les personnes qui représentent un risque plus élevé en raison de leur état de santé plus précaire à s'assurer davantage que ceux qui sont en bonne santé.

La mutualisation des risques permet donc de limiter les coûts liés à l'assurance, grâce à la répartition des risques au sein du groupe, et permet à tous les membres du groupe d'accéder à la couverture d'assurance, incluant ceux dont l'assurabilité pourrait être affectée en raison de conditions médicales préexistantes par exemple.

Plusieurs régimes d'assurance collective comportent également des garanties facultatives. Afin de limiter l'antisélection, des preuves d'assurabilité sont généralement exigées pour souscrire aux protections facultatives de ces régimes.

Enfin, en assurance collective, le pourcentage de la prime qui est attribuable aux coûts afférents à l'administration du régime est significativement moins élevé que dans le cas d'une couverture d'assurance individuelle comparable dont le coût est d'entrée de jeu plus élevé.

Les avantages de l'adhésion automatique (avec droit de retrait) pour les régimes des associations étudiantes offerts par Desjardins

Le mécanisme d'adhésion automatique (avec droit de retrait) en place permet aux étudiants de bénéficier des avantages propres à l'assurance collective dans un régime qui ne comporte aucune garantie obligatoire. L'adhésion automatique constitue l'un des fondements permettant que les couvertures d'assurance soient offertes à coût abordable et à l'ensemble des étudiants membres des associations étudiantes souscrivant une assurance collective.

Les principaux avantages de l'adhésion automatique sont :

- 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.

L'adhésion automatique permet donc de maintenir l'accessibilité aux couvertures d'assurance pour les étudiants postsecondaires, tout en assurant la viabilité des régimes collectifs des associations étudiantes, lesquelles répondent, rappelons-le, à des besoins réels de la population étudiante.

⁵ Pour la couverture médicaments, l'adhésion est obligatoire à moins d'être couvert par une assurance similaire (par exemple le régime du conjoint).

C. La mise en place d'un régime à adhésion volontaire pour les régimes des associations étudiantes offerts par Desjardins

L'Autorité considère l'adhésion automatique aux régimes comme un enjeu dans le cadre des documents liés à la consultation publique lancée en juin. Ainsi, elle propose que des mesures soient mises en place afin notamment de s'assurer que chaque étudiant :

« Consent 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 »

Il nous apparaît important de partager les impacts qui découleraient inévitablement de la mise en place d'un processus d'adhésion volontaire par une action positive.

Caractéristiques et impacts de l'adhésion volontaire

De façon générale, l'adhésion volontaire entraîne :

- Une action positive de la part de l'adhérent pour avoir accès à l'assurance, résultant en un taux d'adhésion moins élevé et une tarification moins avantageuse.
- De l'antisélection : les personnes présentant un risque élevé auront plus tendance à adhérer que ceux représentant un risque faible.
- La nécessité d'exiger des preuves d'assurabilité afin de limiter l'antisélection.
- Des refus de couverture à la suite de l'étude des preuves d'assurabilité.
- Le traitement individuel des demandes d'adhésion, incluant les preuves d'assurabilité, et donc des frais administratifs plus importants, lesquels peuvent représenter un pourcentage élevé de la prime.
- Un coût d'assurance plus élevé par rapport à un régime obligatoire ou un régime facultatif à adhésion automatique.

Des régimes collectifs de soins de santé complémentaires avec une adhésion volontaire

Desjardins n'offre actuellement pas de régimes collectifs de soins de santé complémentaires à l'assurance maladie provinciale pour lesquels l'adhésion est volontaire. À notre connaissance, on ne retrouve pas non plus de tels régimes sur le marché.

Certains régimes collectifs présentent certaines caractéristiques de nature comparable ou prévoient une adhésion volontaire, par exemple :

Les régimes des associations professionnelles

Certaines associations professionnelles offrent à leurs membres un régime collectif d'assurance offrant des couvertures pour les soins de santé (incluant la couverture de base en assurance médicaments), les frais dentaires, l'assurance-vie et l'invalidité. L'adhésion à ces associations peut être facultative pour le professionnel.

Toutefois, une fois membre de celle-ci, l'adhésion à la couverture de base en assurance médicaments est obligatoire pour le professionnel, à moins qu'il ne soit déjà couvert en vertu d'un autre régime.

Les autres couvertures sont facultatives et les taux d'adhésion chez Desjardins pour ces garanties sont de 8 % pour les soins dentaires et 20 % pour les autres soins de santé.

Les régimes des associations professionnelles, contrairement à ceux des associations étudiantes, peuvent compter sur une adhésion à long terme puisque les professionnels adhèrent généralement pour la durée de leur carrière. Ainsi les frais administratifs inhérents à l'adhésion peuvent être amortis sur une longue période et le pourcentage de la prime liée aux frais administratifs est proportionnellement peu élevé⁶.

Les produits d'assurance portant sur la vie et l'invalidité d'un débiteur et sur la vie d'un épargnant

Ces produits d'assurance sont offerts en distribution sans représentant et l'adhésion est volontaire. L'adhérent doit poser un geste pour adhérer. L'adhésion à ces couvertures est en lien avec l'octroi d'un prêt, l'activation d'une carte de crédit ou l'ouverture d'un compte épargne. Elle est donc liée à un processus déjà en place. Cela simplifie l'administration de ces produits et réduit les coûts afférents. Ces produits se distinguent aussi par les risques qu'ils couvrent, la vie et l'invalidité. Pour de telles couvertures, l'antisélection est de moindre importance.

Chez Desjardins les taux d'adhésion pour ces produits sont :

- Pour l'assurance prêt (assurance vie ou vie et invalidité) : 37 %
- Pour l'assurance solde de carte de crédit (assurance vie ou vie et invalidité) : 13 %, lorsqu'offerte⁷

Les impacts de la mise en place d'un processus d'adhésion volontaire pour les régimes des associations étudiantes

Les régimes des associations étudiantes bénéficient actuellement d'une tarification avantageuse, ils sont simples à administrer et offrent une couverture sans sélection. Nous sommes d'avis que la mise en place d'un processus d'adhésion volontaire, en vertu duquel l'étudiant devrait poser une action positive pour adhérer au régime, aurait des impacts significatifs sur l'adhésion et le coût de la prime, ce qui affecterait l'accessibilité à l'assurance pour la clientèle étudiante et compromettrait la pérennité des régimes.

⁶ En raison de l'amortissement sur une plus longue période des frais liés à l'adhésion, mais aussi dû au plus grand nombre de protections offertes (médicaments de base, vie, invalidité en plus des soins de santé et frais dentaires).

⁷ Elle n'est pas offerte à tous les clients, ceux-ci sont ciblés selon le type de carte de crédit.

Diminution de l'accessibilité à une couverture d'assurance pour la clientèle étudiante

Nous l'avons vu précédemment, lorsque l'adhésion est facultative et nécessite un geste proactif, le taux d'adhésion est généralement assez faible. Nous croyons donc que la nécessité pour l'étudiant de poser une action afin d'adhérer au régime d'assurance entraînerait une réduction importante du nombre d'adhérents.

Aussi, en raison du processus d'adhésion volontaire, les étudiants souhaitant adhérer au régime devraient remplir un questionnaire d'assurabilité et certains se verraient refuser la couverture d'assurance. Nous établissons le taux estimé de refus à environ 25 % pour les moins de 25 ans⁸. Malgré cette sélection à l'entrée, l'adhésion volontaire ferait naturellement augmenter les risques d'antisélection puisqu'une partie importante des étudiants qui compléteraient le processus d'adhésion au régime seraient ceux qui anticipent faire des réclamations.

Une telle diminution du taux d'adhésion et les risques d'antisélection affecteraient négativement la mutualisation des risques au sein du groupe et causeraient une augmentation de la prime.

L'accessibilité à une couverture d'assurance pour les étudiants serait donc réduite en raison d'un coût moins abordable, mais aussi en raison du processus de sélection qui restreindrait l'accès à la couverture pour les étudiants qui présentent une assurabilité diminuée.

Une augmentation des considérations administratives et des frais afférents

Le processus d'adhésion volontaire affecterait la simplicité des considérations administratives liées à l'adhésion au régime, la facturation et la perception des primes. 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.

⁸ Estimation établie par rapport à un produit individuel comparable. Le taux de refus, tous les âges confondus est quant à lui estimé à 20 %.

Pérennité du régime compromise

L'augmentation de la prime résultant de la diminution de l'adhésion, de l'antisélection et de la majoration des frais administratifs aurait un effet domino sur le taux d'adhésion. En effet, face à une augmentation du coût, le nombre d'étudiants adhérant au régime risque de diminuer davantage, et de façon encore plus significative pour les étudiants présentant un risque faible. La prime s'en trouverait une fois de plus affectée à la hausse.

Avec le temps, on pourrait se retrouver sous le taux critique d'adhésions ou encore dans une situation où le coût de la prime serait tellement élevé que l'adhésion au régime ne présenterait plus d'avantages pour la plupart des étudiants. Cela est particulièrement vrai, compte tenu du type de risques couverts par ces régimes. En effet, pour les protections visant les soins de santé, vision et dentaires, la survenance du risque déclenchant la prestation (p. ex. visite chez le dentiste, examen de la vue, visite chez le chiropraticien, etc.) et les frais en résultant peuvent plus facilement être évalués, anticipés et/ou budgétés. La pérennité des régimes des associations étudiantes serait ainsi vraisemblablement compromise.

Par ailleurs, de notre point de vue, la viabilité des régimes d'assurance collective pour les étudiants passe par la capacité d'assurer le plus grand nombre d'étudiants⁹, au prix le plus bas possible, sans égard à leur âge ou leur état de santé et à l'aide de processus administratifs simples et efficaces.

Les éléments identifiés par l'Autorité dans le cadre de la consultation

A. Les processus d'adhésion et de retrait

Comme vu précédemment, l'adhésion aux régimes d'assurance se fait automatiquement pour les étudiants membres des associations preneurs de contrats d'assurance collective avec Desjardins. Il n'y a donc pas de processus d'adhésion. Un processus est toutefois en place pour se retirer du régime. La décision que l'étudiant doit prendre est dans ce cas-ci celle de se retirer ou non du régime.

Nous sommes d'avis que ce mécanisme d'adhésion automatique avec droit de retrait fonctionne adéquatement et comporte des avantages indéniables qui ne pourraient être obtenus autrement. En effet, de notre point de vue, c'est l'adhésion automatique qui permet aux associations étudiantes et à Desjardins d'offrir à l'ensemble des étudiants visés un régime collectif avantageux de soins de santé, vision et dentaire en complément de l'assurance maladie provinciale, à coût abordable¹⁰ et sans sélection.

L'adhésion automatique avec droit de retrait présente toutefois l'inconvénient de requérir une action positive en temps opportun de la part de l'étudiant qui souhaite se retirer du régime. Nous estimons toutefois que cette action, qui consiste à compléter un processus en ligne, est simple à effectuer pour l'étudiant, plus simple que serait l'action à poser pour adhérer au régime¹¹.

⁹ Qui ne bénéficient pas déjà d'une telle protection.

¹⁰ Comparativement à une assurance individuelle comparable.

¹¹ Cette action inclurait un formulaire d'adhésion et un questionnaire d'assurabilité.

Le processus de retrait

Le processus de retrait à compléter par l'étudiant consiste dans un premier temps à se rendre sur le site web de l'ASEQ où il pourra sélectionner la page de son association étudiante¹². Il y trouvera une section sur les retraits et changements de couverture¹³, en sélectionnant l'option *Retrait en ligne*, il sera dirigé vers le *gestionnaire de couverture*.¹⁴ Il pourra y ouvrir une session, à l'aide de son matricule étudiant, son adresse courriel et sa date de naissance afin de compléter son retrait.

L'étudiant peut se retirer du régime à l'intérieur de la période de retrait. Celle-ci 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.

Le droit de retrait peut être exercé une fois par année, lors de l'adhésion au régime. La tarification est faite sur une base annuelle et comprend des montants maximums d'assurance par année. Le paiement de la prime est réparti sur les sessions d'automne (1/3 de la prime) et d'hiver (2/3).¹⁵ Offrir la possibilité de se retirer à la session d'hiver aux étudiants ayant adhéré au régime à l'automne permettrait à 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. Une tarification à la session aurait quant à elle un impact négatif sur la prime et ne serait pas à l'avantage de l'étudiant.

Les enjeux

Un étudiant qui n'exerce pas son droit de retrait dans les délais impartis pourrait être assuré bien qu'il ne le souhaite pas ou qu'il bénéficie déjà d'un autre régime. Nous sommes toutefois d'avis que ce risque peut être mitigé et la protection des étudiants assurée par une information claire, suffisante et en temps opportun.

B. L'information sur les régimes

Dans le cas des étudiants assurés par Desjardins au Québec, nous sommes d'avis que l'étudiant dispose de l'information suffisante et adéquate pour prendre une décision éclairée quant à l'exercice de son droit de retrait ou non. Rappelons que comme l'adhésion au régime se fait automatiquement, la décision qui doit réellement être prise par l'étudiant est celle de se retirer ou non du régime.

Cette décision doit être prise à l'intérieur de la période qui est allouée pour se retirer du régime.

¹² <https://www.aseq.ca>

¹³ Voir lien hypertexte pour un exemple de la Fédération des associations étudiantes du campus de l'université de Montréal ([Retirez-vous ou changez votre couverture \(aseq.ca\)](#))

¹⁴ Voir lien hypertexte pour un exemple de la Fédération des associations étudiantes du campus de l'Université de Montréal ([Mon gestionnaire de couverture \(aseq.ca\)](#)).

¹⁵ L'étudiant qui, puisqu'il n'était pas inscrit à l'établissement d'enseignement à la session d'automne, adhère au régime à la session d'hiver, bénéficie d'un droit de retrait à la session d'hiver. Dans ce cas, la tarification est également faite sur une base annuelle, mais l'étudiant n'acquiesce que les 2/3 de la prime annuelle.

De nombreuses mesures ont été déployées au cours des dernières années afin que l'étudiant soit informé adéquatement et en temps opportun quant à son régime d'assurance, notamment ses caractéristiques (incluant les couvertures offertes), son coût ainsi que le droit de retrait (fonctionnement et date limite pour l'exercer). Depuis 2015, à la suite des recommandations émises par l'Autorité, l'information destinée aux étudiants a été entièrement révisée¹⁶ pour s'assurer qu'elle soit à jour, claire, simple et complète.

L'information communiquée aux étudiants

La Brochure sur le régime d'assurance est disponible sur le site web de l'ASEQ¹⁷ ¹⁸ qui regroupe à un seul endroit plusieurs informations et documents relatifs au régime (p. ex. la Brochure de Desjardins sur le régime d'assurance, les formulaires de réclamation, les coordonnées du centre d'appels, la carte de paiement, etc.).

Aussi, le site Web de l'ASEQ contient l'information nécessaire à la prise d'une décision éclairée, dans un format simple et un langage clair. On y retrouve notamment, par association, l'information détaillée sur les protections offertes¹⁹ ainsi que des sections spécifiques :

- sur la période de retrait²⁰,
- pour l'aide à la décision: *Est-ce que j'ai besoin d'un régime?*²¹
- sur les coûts détaillés du régime.²²

Des mesures ont également été prises par l'ASEQ afin que chaque étudiant reçoive directement l'information sur son régime. À cet effet, l'ASEQ nous confirme qu'elle transmet à tous les étudiants visés, le dépliant informatif sur le régime d'assurance qu'elle produit²³, et ce avant la rentrée scolaire. Elle transmet également, avant la rentrée scolaire, un courriel à chaque étudiant afin de les aviser qu'ils sont couverts de façon automatique par un régime d'assurance collective via leur association étudiante. Ce courriel contient aussi de l'information sommaire sur le régime d'assurance, notamment sur les caractéristiques du régime, la période de retrait, le processus de réclamations ainsi que des liens vers le site web de l'ASEQ contenant l'information détaillée sur ces mêmes sujets.

Par ailleurs, étant donné que chacune des associations étudiantes, en tant que preneur, participe à informer ses membres, un *Guide des meilleures pratiques en matière de communications* (le « Guide ») a été produit par l'ASEQ afin d'accompagner celles-ci dans leurs communications au sujet des assurances collectives. En période de rentrée scolaire, les associations étudiantes diffusent de l'information relative aux régimes d'assurance et à la période de retrait. Bien que les moyens utilisés varient d'une association à l'autre, le Guide de l'ASEQ les oriente sur les communications et messages à transmettre aux étudiants.

¹⁶ Les documents relatifs aux régimes d'assurance ainsi que les sites web ont été révisés en collaboration avec l'ASEQ.

¹⁷ Exemple tiré du régime de l'Association des étudiantes et des étudiants de Laval inscrits aux études supérieures (ÆLIÉS)- [Brochure d'assurance \(aseq.ca\)](#)

¹⁸ [Application mobile Omni - DSF - Desjardins Assurance vie](#)

¹⁹ Exemple tiré du régime de l'ÆLIÉS - [Comprendre ma couverture \(aseq.ca\)](#) et [Santé \(aseq.ca\)](#)

²⁰ Exemple tiré du régime de l'ÆLIÉS - [Retirez-vous ou changez votre couverture \(aseq.ca\)](#)

²¹ Exemple tiré du régime de l'ÆLIÉS - [Est-ce que j'ai besoin d'un Régime ?](#)

²² Exemple tiré du régime de l'ÆLIÉS - [Coût \(aseq.ca\)](#)

²³ Exemple tiré du régime de l'ÆLIÉS - [Votre Régime en un coup d'oeil \(aseq.ca\)](#)

Selon l'ASEQ, les moyens de diffusion suivants sont notamment utilisés : le site web de l'association étudiante, les réseaux sociaux, des rappels dans l'agenda étudiant, des publicités dans les journaux et sur les radios étudiantes, des affiches dans les couloirs et dans les locaux des associations étudiantes, etc.

À la suite des recommandations émises par l'Autorité en 2015, la facturation de la majorité des établissements d'enseignement a été revue et modifiée afin que les informations relatives au régime d'assurance s'y retrouvent clairement, soit :

- La ventilation de la cotisation étudiante (incluant le coût de la prime d'assurance par garantie);
- Le fait que l'assurance n'est pas obligatoire;
- L'information sur le droit de retrait, son fonctionnement et la date limite pour l'exercer.

La facturation se veut un moyen efficace d'atteindre l'objectif visé de communiquer l'information en temps opportun aux étudiants. Toutefois, dans certains établissements d'enseignement (16 sur un total de 54), la facture ne contient pas la mention que l'assurance n'est pas obligatoire et l'information sur le processus de retrait. Un peu moins de 25 % des étudiants assurés au Québec par Desjardins fréquentaient ces établissements pour l'année scolaire 2021-2022. Parmi les 16 établissements, 14 sont des CÉGEPs. Ces derniers utilisent tous le même système de facturation. Ces étudiants sont néanmoins informés que l'assurance n'est pas obligatoire et sur le processus de retrait, notamment via les communications et documents de l'ASEQ.

Des mesures additionnelles sont également en place afin de s'assurer que l'étudiant soit informé de l'existence de son droit de retrait et lui rappeler la date limite pour l'exercer, notamment :

- Courriel de rappel envoyé par l'ASEQ une semaine avant la fin de la période de retrait.
- Diffusion par les associations étudiantes de rappels de la date limite du droit de retrait (p. ex. réseaux sociaux, agenda étudiant, journaux et radios étudiantes, affiches dans les couloirs et dans le local de l'association étudiante, etc.).
- Publication d'un communiqué sur le portail de Desjardins afin de rappeler la période de retrait
-

Enfin, l'étudiant peut rejoindre le service à la clientèle de Desjardins pour des questions générales sur son régime. Pour des questions sur l'adhésion, le droit de retrait et pour obtenir les conseils d'un représentant certifié, l'étudiant peut communiquer avec l'ASEQ.

Les enjeux

Force est de constater que de nombreux efforts ont été déployés afin d'améliorer les communications et s'assurer que les étudiants soient adéquatement informés quant à leur régime d'assurance et l'exercice du droit de retrait.

Toutefois, 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. Ainsi, 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.

À titre d'exemple, il faudrait que l'ensemble des étudiants adhérant à un régime reçoivent une facture détaillée quant au régime. Comme mentionné précédemment, dans la majorité des établissements d'enseignement visés, les étudiants reçoivent désormais une facture suffisamment détaillée. Toutefois, malgré les demandes et représentations effectuées en ce sens, les factures de 16 établissements d'enseignement n'ont pas encore été modifiées et ne sont donc pas suffisamment détaillées.

Il faut rappeler que ce sont les établissements d'enseignement qui émettent les factures. Aussi, malgré le rôle central qu'ils jouent quant à la facturation et la perception des cotisations étudiantes (incluant la prime d'assurance), ces établissements 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. Donc, bien qu'il serait bénéfique que tous les étudiants visés reçoivent une facture suffisamment détaillée, les établissements d'enseignement sont libres de procéder ou non aux modifications souhaitées à leur facturation.

Il est possible de penser que certains étudiants ne prennent pas connaissance de l'information transmise ou n'y portent pas suffisamment d'attention. 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.

Enfin l'information adressée aux étudiants provient de différentes sources et varie d'une association étudiante à l'autre, il est donc difficile d'en assurer la clarté et la suffisance. Il serait selon nous dans l'intérêt des étudiants de s'assurer que les communications relatives aux régimes soient harmonisées, rédigées dans un langage simple et clair et présentées de façon à en faciliter la compréhension.

C. Traitement des plaintes

L'assureur a une politique de traitement des plaintes en conformité avec la législation, la réglementation et les lignes directrices de l'Autorité. Nous ne croyons pas qu'un processus de traitement différent de celui déjà en place chez Desjardins doive être instauré pour traiter les plaintes de la clientèle étudiante.

Toutefois, les plaintes relatives à l'adhésion (incluant le retrait et le remboursement) sont traitées par l'ASEQ en vertu du mandat qui lui est confié par les associations étudiantes pour l'administration des régimes. Desjardins n'a donc pas un portrait complet des plaintes relatives au régime. Cette situation pourrait être améliorée par la mise en place d'un processus visant à informer promptement l'assureur des plaintes reçues par l'administrateur du régime. Cela permettrait à Desjardins d'avoir une vision plus complète des plaintes et d'intervenir en conséquence.

Conclusion

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.

Desjardins a à cœur le bien-être des étudiants au Québec et souhaite leur donner les moyens d'atteindre leur plein potentiel dans la société. Nous sommes convaincus que ce plein potentiel passe par la santé et qu'il est primordial de pouvoir continuer de les accompagner dans cette voie. Actuellement, le contexte social et économique est plus qu'incertain et rend leurs premiers pas de leur vie d'adulte d'autant plus difficile, alors que le développement de leurs projets et leur autonomie financière se complexifient. Plus que jamais, notre proactivité et notre bienveillance envers eux s'avèrent essentielles.

Nous remercions l'Autorité pour l'occasion offerte de soumettre des commentaires dans le cadre de cette consultation et collaborerons avec plaisir à la poursuite des travaux au bénéfice de la clientèle étudiante.