



Montréal, le 17 octobre 2022

Par courriel : Consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

Me Philippe Lebel
Secrétaire et directeur général des affaires juridiques
Autorité des marchés financiers
2640 boulevard Laurier
Bureau 400
Québec QC G1V 5C1

Objet : Consultation sur les assurances collectives offertes aux membres d'associations étudiantes

Maître Lebel,

Les présentes font suite à la consultation sur les assurances collectives offertes aux membres d'associations étudiantes. Vous trouverez, ci-après, les différents commentaires d'Option consommateurs sur le système actuellement en place, soit celui d'adhésion automatique avec droit de retrait sur une période de temps donnée.

Option consommateurs est une association à but non lucratif qui a pour mission d'aider les consommateurs et de défendre leurs droits.

Processus d'adhésion

Le processus d'adhésion automatique pose un problème à la base en ce qu'il est une exception au principe selon lequel une personne doit poser un geste positif pour adhérer à une assurance. Comme l'assureur ou son représentant a l'obligation de transmettre l'information nécessaire à l'assuré avant son acceptation, il nous apparaît déjà particulièrement problématique que les étudiant-es par défaut, souscrivent à l'assurance. Néanmoins, considérant, la situation particulière des associations étudiantes, nous comprenons que l'assureur, principalement Desjardins, soit capable d'offrir des assurances à coûts relativement abordables parce qu'une majorité des étudiant-es y souscrivent. Comme cette assurance est essentielle pour plusieurs étudiant-es qui n'auraient peut-être pas les moyens de souscrire à 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

Il nous apparaît évident que l'information est mal véhiculée à l'interne aux étudiant-es. La plupart du temps, ces derniers ne connaissent pas l'étendue de la couverture de cette assurance. Plusieurs bénéficient déjà d'une couverture d'assurance (celle de leurs parents ou de leur employeur, par exemple), et se seraient retirés de l'assurance offerte par leur association étudiante s'ils avaient reçu l'information en temps opportun. Nous considérons que l'article 62 de la *Loi sur les assureurs* n'est pas respecté. L'information devrait être transmise principalement avant la période de retrait, mais également pendant cette période. L'information devrait rester accessible durant toute la période de couverture de l'assurance. Il est de l'obligation de l'assureur de s'assurer que l'information est transmise et accessible aux assurés, et ce, dans un langage clair et compréhensible.

Améliorations suggérées

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

Avantages et inconvénients du processus de retrait actuel

L'avantage de ce processus de retrait est qu'il englobe la totalité des étudiant-es. En ce sens, il est impossible d'oublier ceux ou celles qui en auraient grandement besoin. Également, en

obligeant la totalité des étudiant·es souscrire par défaut à l'assurance, ceci permet à l'assureur de répartir le risque sur un plus grand bassin d'adhérents et de pouvoir offrir la couverture d'assurance à un plus faible coût.

Ce processus comporte, cependant, plusieurs problèmes. Tout d'abord, nous restons sensibles aux étudiant·es qui n'ont pas besoin de cette couverture d'assurance. Le processus actuel ne permet pas à ces dernier·ères de pouvoir se retirer à tout moment. Pour nous, il est impératif de changer cette facette. Comme dans n'importe quelle couverture d'assurance, l'assuré devrait être en mesure de pouvoir se retirer pendant la période de couverture. La situation d'une personne peut changer durant cette période, et il est possible que la couverture offerte ne corresponde plus à ses besoins. De plus, la période de retrait est beaucoup trop courte. Enfin, nous trouvons que les indications concernant la durée de cette période de retrait sont largement insuffisantes.

Améliorations suggérées

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.

Avantages et inconvénients

L'avantage serait de pouvoir octroyer plus de liberté aux étudiant·es. Il serait possible de se retirer à tout moment, suivant l'évolution des situations personnelles de tout le monde, et ainsi, apporter une certaine « justice » au processus. Ceci pourrait également éviter les situations où les étudiant·es se sentent « piégé·es » par l'assureur. L'inconvénient majeur repose uniquement sur les pertes potentielles de l'assureur si une masse d'étudiant·es se désinscrit de l'assurance. Une perte de revenu pour l'assureur entraînera, naturellement, une hausse des primes.

Traitement des plaintes

Améliorations suggérées

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.

Avantages et inconvénients

Nous croyons qu'informer plus clairement les étudiant·es sur la façon de déposer une plainte leur permettra d'avoir accès à recours plus rapidement et plus efficacement.

Autre proposition

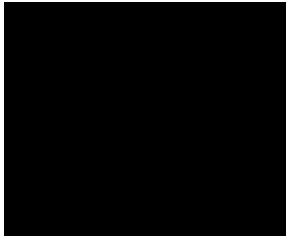
Nous suggérons de faire une étude d'impact, par une firme indépendante, après avoir effectué un projet pilote sur une période d'un an avec une seule association étudiante prévoyant un régime avec une possibilité de retrait tel que discuté précédemment, afin d'évaluer les effets de ce droit de retrait sur les assureurs et de pouvoir quantifier, le cas échéant, les effets sur les primes que devront assumer les étudiant·es. Cette mesure pourrait cependant entraîner certains coûts et des délais additionnels avant la mise en œuvre 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 étudiant·es 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.

Nous vous remercions de l'attention que vous portez à la présente et demeurons disponibles pour en discuter davantage.

Nous vous prions d'agréer, Me Lebel, nos salutations distinguées.



Christian Corbeil
Directeur général