



Plan Major **On parle vrai.**

**Mémoire présenté à
l'Autorité des marchés financiers**

Préparé par Plan Major
Octobre 2022

Rédacteurs

[Redacted text block]

Table des matières

2	Rédacteurs
4	Préambule
5	Historique de Plan Major
7	Les assurances collectives complémentaires étudiantes
8	L'apport de Major dans le marché des assurances collectives pour associations étudiantes
9	Positionnement de Plan Major face à la Loi sur l'accréditation et le financement des associations d'élèves ou d'étudiants
12	Une tarification honnête, à l'avantage des associations et de leurs membres
13	Processus de mise en place d'un régime
14	Processus de désistement : simple et efficace
16	L'autoassurance : une solution que l'AMF ne devrait pas exclure
17	Pistes de solutions et recommandations
20	Conclusion

Préambule et objectifs du mémoire

Ce mémoire est présenté à l'Autorité des marchés financiers (AMF) du Québec par Plan Major (PM), dans le cadre de la *Consultation publique sur les assurances collectives offertes aux membres d'associations étudiantes* (« Consultation »).

Ce document a pour objectif primaire d'apporter des pistes de solutions constructives, après près d'un an de tempête à la suite des annonces faites par l'AMF à la fin novembre 2021 concernant les régimes d'assurances collectives étudiants. Le document a également pour but de bien expliquer les fonctionnements des régimes offerts par Plan Major à l'AMF afin que celle-ci ait un portrait juste et éclairé de nos opérations. Notre mémoire a également pour objectif de venir soutenir l'application et le respect de la *Loi sur l'accréditation et le financement des associations d'élèves ou d'étudiants*, la pertinence des régimes offerts aux associations étudiantes et réitérer certains fondements légaux protégeant les droits de gestions des associations d'offrir ces régimes à leurs membres.

Finalement, nous vous partagerons des pistes de solutions et des recommandations applicables afin d'outiller l'AMF pour que celle-ci puisse prendre des décisions judicieuses dans sa mission de protection du public et plus particulièrement ici, de la clientèle étudiante.



Plan Major
On parle vrai.

Historique de Plan Major

Plan Major débuta ses opérations sous Groupe Major, une PME québécoise de Gatineau fondée par Louis-François Major. Depuis le tout début, l'ADN de Groupe Major vise à révolutionner des pratiques des courtages en assurances collectives afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle, dans un milieu où il y a place à l'évolution.

Quelques associations décident d'adopter la solution offerte par Major pour mieux desservir les membres sur la question des régimes d'assurances collectives offerts. En 2014, Major change son modèle d'affaires et prend en charge le traitement des réclamations santé-dentaire. Le but est très simple : qu'importe l'assureur qui offre le régime, c'est Major qui assure un service à la clientèle de qualité et un suivi des réclamations santé-dentaire, en plus d'appuyer les membres face aux fournisseurs des autres services et couvertures. En 2016, des investissements majeurs sont faits afin de supporter une volonté constante d'améliorer nos pratiques et notre service. Ces changements facilitent et accélèrent le processus de désistement pour les étudiants et les étudiantes québécoises.

En 2017, Major offre la première couverture d'assurances collectives à une association collégiale. Cette première québécoise vise à offrir un service similaire à la clientèle universitaire tout en tenant compte de la réalité financière et des besoins des étudiants et des étudiantes de niveau collégial. La mise en place de ce nouveau type de régime a été précédé d'une vaste opération de consultation sur le campus, afin de confirmer le désir des membres de recevoir ce type de service par l'entremise de leur association. Ce type de consultation est d'ailleurs une norme chez Major lors de l'instauration d'un nouveau régime. Préalablement à cette mise en vigueur, nous avons travaillé avec les

2003

Début de la collaboration avec les associations étudiantes

2014

Traitement des réclamations directement par Major
Lancement d'un portail web /application mobile

2016

Nouveau système de gestion des membres:

- Facilite le suivi des dossier étudiants
- Supporte les sessions en continue
- Simplifie et personnalise le désistement

2017

Premier régime étudiant au cégep

dirigeants et les dirigeantes du Cégep en question pendant près d'un an afin de s'assurer que notre offre de service soit adaptée aux réalités collégiales et institutionnelles.

En 2018, pour donner suite à des investissements additionnels en technologie de l'information, Major lance l'application pour tablettes et téléphones intelligents « Major Mobile », en collaboration avec Simbility Adjudicare, qui sera par la suite achetée par TELUS Santé. Cette application vise à faciliter la vie des membres du régime en effectuant rapidement leurs demandes de réclamations et visualiser en temps réel leur utilisation personnelle de la couverture.

En 2020, nous avons été les premiers à offrir une couverture adaptée à la réalité des étudiants et des étudiantes en formation continue collégiale, suite à une demande croissante des membres dans les établissements où la formation régulière recevait déjà une couverture.

En parallèle, nous avons également développé l'offre de nombreux services additionnels, incluant une couverture pour les personnes étudiantes provenant de l'international ainsi qu'aux membres d'une famille d'une personne étudiante conservant sa couverture.

En 2023, nous célébrerons nos 20 ans à travailler avec la clientèle étudiante. Comme vous pouvez le constater, au-delà du simple fait d'offrir une couverture d'assurance collective, nous avons comme priorité d'offrir un service de qualité hors pair, où l'honnêteté et l'intégrité sont au centre de nos valeurs d'entreprise.

2018

Lancement de l'application Major Mobile

2020

Lancement d'un régime adapté à la formation continue au collégiale

2021

Intégration d'un produit pour personnes étudiantes provenant de l'international

2023

20 ans à travailler avec la clientèle étudiante

Les assurances collectives complémentaires étudiantes

Une sécurité financière à faible coût

Parmi toutes les classes de la société, les étudiants et étudiantes sont les citoyens et les citoyennes les plus touchés par la précarité financière. Il y a fort à parier que tous ceux et celles qui lisent ce document auront déjà vécu, à un moment durant leur parcours académique, une situation financière difficile. Pour d'autres, c'était peut-être même la norme pendant leur parcours collégial et universitaire. Pour un étudiant et une étudiante, payer ses frais d'éducation, le matériel académique, les frais de loyers, la nourriture et les besoins de base avec un budget limité peut s'avérer un défi complexe. C'est même, dans quelques cas malheureux, une situation qui force des personnes étudiantes à mettre fin à leurs études pour retourner sur le marché du travail.

Les imprévus de santé ne sont jamais les bienvenus, mais font partie de la réalité de milliers d'étudiants et d'étudiantes québécoises. Ces imprévus peuvent avoir des répercussions graves et forcer une personne à faire des choix difficiles (ex. : devoir faire un choix entre obtenir des soins de santé physique ou psychologique nécessaires ou investir dans leurs besoins de base). Avec un minimum d'empathie, on comprend rapidement qu'il n'est pas positif, ni pour un étudiant ou une étudiante, ni pour la société québécoise, de placer des milliers de personnes dans une telle situation. C'est là que les assurances collectives étudiantes prennent tout leur sens : une sécurité financière accessible et utile pour les étudiants et les étudiantes.

De plus, il est important de spécifier que certains régimes répondent à une situation de plus en plus commune sur les campus: l'accessibilité à des soins de santé psychologique. En effet, la majorité des acteurs collégiaux et universitaires s'entendent pour dire qu'un des besoins connaissant une croissance rapide chez les personnes étudiantes sont l'accessibilité à des soins de santé psychologique dont les ressources offertes par les institutions d'enseignement peine à répondre à la demande de leurs campus respectifs.

Les régimes étudiants permettent aussi aux étudiants et aux étudiantes d'ajouter leur enfant sur leur couverture à prix relativement bas comparativement aux couvertures similaires offertes sur le marché. Cette possibilité d'ajout vient adresser un besoin concret pour les personnes étudiantes et leur famille qui sont souvent dans des situations de précarités financières.

L'apport de Major dans le marché des assurances collectives pour associations étudiantes

Depuis son arrivée dans le marché, Plan Major ne cesse d'innover. Non seulement, nous avons élaboré des stratégies pour offrir des régimes d'assurances collectives novateurs avec une tarification adaptée au budget étudiant, mais nous avons développé des systèmes facilitant le désistement pour les étudiants et les étudiantes. Nous nous assurons également d'offrir des couvertures « sur-mesure » étant adaptées aux besoins particuliers de chaque association.

L'efficacité de notre offre de service adaptée, nos processus de désistements simples, des remboursements rapides ainsi que notre service à la clientèle explique un constat : notre taux de plaintes est très bas. Dans les trois (3) dernières années, nous recevons une moyenne d'environ trois (3) plaintes par année, dont aucune n'implique notre service aux membres. À titre de référent, au moment d'écrire ces lignes, Plan Major offre des services à plus de 175 000 membres étudiants

Se positionnant toujours à l'avant-garde, Plan Major est reconnu par les groupes étudiants avec qui il collabore pour proposer avec des solutions novatrices. Par le fait même, nous évitons de calquer les vieux modèles, qui viennent avec leurs lots de problématiques en matière de désistement et traitement des réclamations. Notre franc-parler, notre volonté formelle d'assainir les pratiques d'assurances collectives en milieu étudiant et notre offre de service qui répond aux besoins des membres d'associations étudiantes sont notre recette pour assurer un service de qualité qui par une satisfaction de notre clientèle et un très faible taux de plainte.

Dans le cadre des travaux entamés par l'AMF, nous croyons qu'il serait intéressant pour l'Autorité à titre d'organisme régulateur, d'évaluer et de mieux encadrer les mécanismes de désistements et de délais de traitement de réclamations. Chez Plan Major, nous sommes au-delà des pratiques du marché sur cette question, nous avons souvent témoigné de frustrations à ce niveau et qui part le fait même, peut créer de la méfiance chez certaines personnes étudiantes quand on parle d'assurances collectives. Nous croyons que c'est dans l'intérêt de toutes et tous de faire en sorte que les mécanismes de désistement soient accessibles, simples et efficaces et ce peu importe l'association, le courtier ou l'assureur. En contrepartie, cet encadrement doit tenir compte des prérogatives énoncées dans la prochaine partie de notre mémoire, qui souligne l'importance du respect de la *Loi sur l'accréditation des associations étudiantes*.

Positionnement de Plan Major face à la *Loi sur l'accréditation et le financement des associations d'élèves ou d'étudiants*

Au printemps 2022, nous avons pu témoigner d'un face à face entre la *Loi sur les assurances* et la *Loi sur l'accréditation et le financement des associations d'élèves ou d'étudiants* (« Loi 32 »). La *Loi 32* est basée sur un modèle syndical et est l'assise de la démocratie étudiante québécoise. Ces associations sont des véhicules qui, depuis plusieurs décennies, servent à défendre les intérêts des étudiants et des étudiantes québécoises.

L'article 52 de la loi est très clair :

Pour le financement de ses activités, l'association ou le regroupement d'associations d'élèves ou d'étudiants accrédités peut, par règlement approuvé par la majorité des voix des élèves ou étudiants qui votent lors d'une assemblée extraordinaire ou d'un référendum tenu à cette fin, fixer une cotisation que doit payer chaque élève ou étudiant représenté, selon le cas, par cette association ou par une association elle-même représentée par ce regroupement.

Ce règlement doit prévoir si la cotisation est remboursable ou non et, le cas échéant, dans quels cas et à quelles conditions elle peut être remboursée¹.

De plus, dans le jugement Proulx c. Québec (Procureure générale), on peut lire :

[205] Également, ce ne sont pas les dispositions de la LAFAE² qui font que les cotisations sont remboursables ou non. La loi laisse cette décision aux associations qui déterminent, par règlement adopté à la majorité lors d'un référendum ou d'une assemblée extraordinaire, le montant de la cotisation et son caractère remboursable ou non.

[231] Les associations étudiantes accréditées offrent un vaste éventail de services généraux à tous les étudiants visés par l'accréditation, membres ou non de ces associations.

[237] En conclusion, le paiement d'une cotisation obligatoire n'est pas une contrainte idéologique. Il n'y a rien dans les dispositions contestées de la LAFAE par les demandeurs qui porte atteinte à leur liberté de non-association protégée par l'article 2d) de la Charte canadienne.

[252] À l'époque lors de l'adoption de la LAFAE, tant le parti au pouvoir que l'opposition étaient en faveur de permettre aux associations de se donner un mandat très large dans la promotion de leurs intérêts :

¹ <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/A-3>.⁰¹

² *Loi sur l'accréditation et le financement des associations d'élèves ou d'étudiants.*

M. Ryan – Oui. L'article qui me paraît restrictif, M. le Président, dans l'ensemble, c'est celui qui concerne la première fonction « représenter respectivement les étudiants ou les associations d'étudiants – nous allons proposer un amendement à cet article en disant, suivant leur condition respective – et de promouvoir leurs intérêts, notamment en matière d'enseignement, de pédagogie, de services aux étudiants et d'administration de l'établissement d'enseignement. » Il n'y a pas d'objection à cela, mais il y a une dimension qui est complètement absente du texte et que je formulerais à peu près comme suit : « De poursuivre toute autre fin qu'ils jugent librement devoir se donner. » Le projet de loi, comme il est conçu, limite le champ d'action ou d'intervention des associations étudiantes aux problèmes d'études, aux problèmes d'éducation, aux problèmes d'enseignement, aux problèmes de conditions qui peuvent se poser dans les établissements d'enseignement. Il me semble que toute la tradition qui s'est développée en matière d'associations étudiantes depuis une vingtaine d'années va beaucoup plus loin que cela, ouvre des horizons beaucoup plus larges. Je pense qu'il faut laisser la possibilité que les associations étudiantes poursuivent également – je pense que le député de Verchères en a parlé tantôt – même des objectifs politiques, au sens qu'ils voudront se déterminer. Je pense que ce n'est pas à nous, législateurs, de décider qu'une association va se confiner strictement au champ ou au cadre d'intervention qui est prévu par la loi. La loi a pour but de reconnaître le principe de la liberté d'association. Et le principe de la liberté d'association comprend un corollaire essentiel : le droit de définir les objectifs pour lesquels on se regroupe, même si le législateur doit en reconnaître quelques-uns de manière plus spécifique. Alors, il y a deux amendements que je vous annonce et que je serai heureux de vous communiquer tantôt. Je vois que vous les saisissez facilement. Je m'excuse de ne pas les avoir par écrit tout de suite, mais je vais vous les faire parvenir sans délai.

M. Laurin – M. le Président, je ne pense pas que l'article, tel qu'il est formulé, exclue l'une ou l'autre des possibilités qu'a ouvertes le député d'Argenteuil. Lorsque nous disons dans l'article : « promouvoir leurs intérêts », cela est tout à fait général et couvre tout le champ possible des intérêts des étudiants. Nous avons voulu simplement, en ajoutant « notamment », privilégier la dimension essentielle ou la dimension la plus importante des activités d'une association étudiante. Cela n'a aucun caractère restrictif ou limitatif quant aux autres intérêts qui ne sont pas mentionnés dans cet article, mais qui sont quand même inclus par la formation générale que nous avons adoptée. Donc, je ne vois pas pourquoi il serait nécessaire d'ajouter la phrase que le député d'Argenteuil nous recommande.

[254] Par le biais de la perception des cotisations, la LAFAE vise à permettre aux associations accréditées d'avoir les ressources financières suffisantes et nécessaires afin d'assurer leur survie et pouvoir exercer leur rôle de représentation et de promotion générale des intérêts des étudiants au bénéfice de l'ensemble des étudiants de l'établissement visé.

[255] Encore une fois, tant le parti au pouvoir que l'opposition étaient favorables sur l'établissement de la « Formule Rand » au monde étudiant étant la meilleure façon d'assurer le financement des associations et des regroupements des associations.

[256] Ces objectifs sont réels et importants.

[293] *En assurant un financement stable, la LAFAE permet aux associations de rendre de nombreux et importants services pour et à l'ensemble des étudiants, même à ceux qui expriment leur refus d'adhérer aux associations tant et aussi longtemps qu'ils fréquentent l'établissement d'enseignement.*

À la lecture de ces deux extraits, il nous paraît évident que les associations étudiantes sont en droit de percevoir des cotisations pour offrir une couverture d'assurances collectives afin de bien desservir les besoins de leurs membres. Afin de respecter la Loi accréditive des associations, il existe deux types de cotisation soit celle automatique avec un droit de retrait et celle automatique sans droit de retrait.

Bien que le choix final revienne aux associations étudiantes, en respect de la *Loi 32*, il en relève du gros bon sens que le modèle de perception de cotisation pour des assurances collectives soit automatique avec droit de retrait pour la majorité, sinon la totalité, des associations étudiantes du Québec. À notre connaissance, qu'importe le courtier ou l'assureur, c'est d'ailleurs le seul mode de perception utilisé pour les assurances collectives étudiantes.

Selon notre analyse, aucun cadre juridique n'oblige que l'adhésion à un régime d'assurances collectives se fasse par une action positive plutôt que le système actuel d'adhésion automatique avec droit de retrait – qui est également la norme dans l'industrie de l'assurance collective. Face à cette situation, il nous apparaît alors évident que les moyens de perceptions des cotisations autorisés par la *Loi 32* ont préséance sur les directives de l'AMF qui visaient à transiger les régimes étudiants vers des modèles se rapprochant de l'adhésion volontaire. De plus, selon le jugement *Proulx c. Québec*, il est clairement détaillé le rôle important et désiré du législateur face au principe de cotisation automatique afin d'assurer la survie et le bon fonctionnement des associations et leurs missions, comprendre ici aussi leurs services.

Pour Plan Major, il devient alors impératif que toute tentative d'améliorer ou assainir les pratiques auprès de la clientèle associative étudiante se fasse dans le respect de la *Loi 32* et idéalement, avec une meilleure compréhension des enjeux et dynamiques du milieu étudiant. De plus, nous nous permettons d'ajouter, que selon notre connaissance du milieu, qu'un mode d'adhésion et de perception en formule opt-in serait aussi un casse-tête logistique important voire impossible pour plusieurs institutions et aucune disposition légale ne permettrait aux associations d'exiger la collaboration de leur institution sur cette pratique.

Une tarification honnête, à l'avantage des associations et de leurs membres

En 2021-2022, Plan Major a fait affaire avec quatre compagnies d'assurances, dont trois offrant des couvertures pour soins de santé complémentaires, oculaires, dentaires et accidents graves. Des trois compagnies précédentes, une offre également la couverture en assurance-voyage et une autre est spécialisée sur la couverture d'assurance-voyage, bien que pour le moment cette dernière soit la plus compétitive et offre cette couverture à l'ensemble de nos groupes étudiants.

L'avantage de faire affaire avec plusieurs compagnies d'assurance est simple : mettre une pression pour obtenir des tarifications compétitives, et ainsi remplir pleinement notre rôle de courtier. Dans la mesure qu'un assureur augmente sa tarification, notre équipe négocie des taux avec les autres compagnies d'assurances afin de mettre une pression à la baisse sur les taux ou bien une augmentation des couvertures. C'est également dans cette même optique que Plan Major avait débuté l'administration de régimes autoassurés, sur lesquels nous reviendrons plus tard. Il est à noter que les actions de l'AMF dans la dernière année, qui ont créé une certaine instabilité dans le marché. Cela n'a pas favorisé une agressivité des taux en général pour les groupes étudiants, les assureurs adoptant une position de statu quo ou de repli face aux incertitudes engendrées par les actions de l'AMF.

Pour les couvertures santé-dentaire, nous opérons sur un modèle de Tierce-Partie administrateur (TPA) et Tierce-Partie payeur (TPP). Ce modèle facilite une bonne gestion de la relation avec les membres en nous permettant d'appliquer nos normes de services élevés. L'assureur occupe simplement une place au niveau de la tarification, la gestion du risque et d'encadrement de la distribution du produit et de l'audit du traitement des réclamations.

Notre modèle TPP nous rend imputable du niveau de service global offerts aux personnes adhérentes à nos services et permet aux associations de nous demander des comptes directement. De plus, cela fait en sorte que les membres de notre équipe de service sont plus à même de comprendre et d'adresser proactivement les questionnements de nos membres avec une meilleure connaissance des processus et des réalités administratives.

Processus de mise en place d'un régime

Toutes associations universitaires québécoises offrent déjà des couvertures d'assurances collectives. Au niveau collégial, les couvertures sont toutefois encore une chose récente depuis que Plan Major a débuté ses partenariats en 2017. Il nous semble important d'expliquer à l'AMF la mécanique autour de la création d'un régime pour une association collective afin de démontrer une fois que notre démarche est faite sur la base de l'intégrité et de la transparence.

Tout d'abord, une fois qu'un premier lien est créé avec une association, nous allons effectuer une présentation complète des produits et services. En tout temps, cette formation est effectuée par un membre de notre équipe qui est accrédité en bonne et due forme auprès de l'AMF. Si l'association décide de collaborer avec nous, nous prenons effectuons une entente de collaboration. Cette entente n'oblige en aucun cas l'association d'instaurer un régime.

Par la suite, nous établissons un modèle de sondage afin d'aller connaître les intérêts de la communauté étudiante. Ce sondage vise à déterminer :

1. L'intérêt des membres de recevoir une couverture d'assurance collective ou des couvertures spécifiques;
 - Généralement, l'intérêt se chiffre au-delà de 80% des membres répondant au sondage.
2. Le montant maximal par session que ceux-ci sont prêts à payer; et,
 - Généralement, le montant de la cotisation totale du régime est moins cher que le maximum voté lors du référendum, afin d'assurer la pérennité des régimes si l'expérience faisait en sorte que la tarification augmente.
3. Les types de produits à prioriser
 - Par exemple, les établissements avec de nombreuses équipes sportives vont prioriser des couvertures en soins de santé complémentaires où la physiothérapie, massothérapie, etc. vont prendre une plus grande importance.

Une fois les résultats du sondage reçus et sur approbation de l'association d'aller plus loin, notre équipe de tarification présente quelques options avec divers assureurs. Par la suite, notre équipe présente les diverses options et au besoin, retourne à la planche à dessin pour faire des ajustements finaux (ex. : diminuer un aspect afin d'augmenter la couverture pour soins oculaires). Une fois que la tout est finalisé, l'association et Plan Major vont prendre entente par l'entremise d'une convention.

Nos normes internes nous obligent à effectuer des conventions qui ont une durée maximale de cinq (5) ans et généralement, celles-ci vont osciller entre deux (2) et quatre (4) ans. Autrement, l'association serait prise avec un seul et même courtier pour une longue période, peu importe la qualité du service. Cette situation ne colle pas à notre modèle d'affaires et permet à l'association étudiante de se questionner sur sa relation d'affaires avec nous. De notre point de vue, il n'est pas dans l'avantage des étudiants et des étudiantes que les associations étudiantes soient captives de leur courtier pendant une période qui dépasse une période de cinq (5) ans.

En temps normal, nous tentons le plus possible d'assurer une bonne collaboration avec l'administration de l'établissement d'enseignement. Cette volonté de notre part vise à faciliter la vie de tous et de toutes et d'éviter des problématiques dont les réelles victimes seraient des étudiants et des étudiantes. D'ailleurs, nous offrons des rencontres de rétroaction annuelle à chaque administration afin de viser à améliorer constamment nos pratiques.

Processus de désistement : simple et efficace

Chez Plan Major, il nous semble évident que notre modèle d'affaires doit à la fois respecter l'esprit de la *Loi 32* et respecter la réalité et le besoin de couverture de chaque étudiant et chaque étudiante ainsi que la possibilité de conserver sa couverture d'assurances collectives ou non. Pour ce faire, nous avons développé une méthode de désistement simple et rapide pour l'ensemble de notre clientèle.

Dans un cas typique, un étudiant ou une étudiante désirant se désister se connectera en ligne sur le portail du Plan Major pour son association et cliquera sur l'onglet désistement. L'étudiant ou l'étudiante entrera son nom et son numéro d'identification³. L'étudiant ou l'étudiante confirmera sa volonté de se désister et choisira une option de remboursement : par dépôt direct ou par l'envoi postal d'un chèque. Généralement, un désistement de la sorte peut se régler en moins d'une minute. Une fois la période de désistement terminée, le remboursement est effectué dans une fenêtre de dix (10) jours ouvrables dans le cas des personnes étudiantes au niveau collégial. Pour les personnes étudiantes au niveau universitaire, les frais d'assurances seront crédités de leur état de compte de leur établissement universitaire, selon une procédure interne de l'institution.

Dans certains cas, le formulaire de désistement est directement pris en charge par l'institution qui va informer Plan Major du choix individuel de chaque membre (ex. : AGEUQTR, AGEHCUQTR, AETELUQ et AGENDF).

³ Code permanent, numéro de DA, numéro de DA tronqué ou Code Major selon les besoins de l'association et/ou de l'établissement d'enseignement.

Nous profitons de l'occasion pour souligner que nos processus de désistement sont discutés et adaptés en fonction des discussions que nous avons avec les représentants et les représentantes des associations étudiantes mais aussi des institutions. Notre adaptation de la procédure de désistement est un bon exemple de cette volonté d'adresser les besoins et les attentes des milieux respectifs en adoptant une approche collaborative plutôt que paternaliste et d'imposer un cadre « murs à murs ».

En plus de cela, nous effectuons une campagne d'information afin de sensibiliser les membres sur l'existence de la couverture. Parmi ces activités, pour chaque association nous offrons :

1. Minimale une journée de présence, sur le campus, pour distribuer de l'information, expliquer la couverture et le processus de désistement ;
2. Nombreuses communications prêtes à l'envoi par l'administration ou l'association du campus ; et,
3. L'impression de centaines de dépliants contenant toute l'information nécessaire pour consulter la couverture, effectuer une réclamation ou se désister.

Dans nombreuses associations, sur entente avec celle-ci, nous allons également offrir :

1. Un visuel pour l'agenda étudiant contenant toute l'information nécessaire pour consulter la couverture, effectuer une réclamation ou se désister ;
2. Des séances virtuelles d'informations ;
3. Des visuels pour l'utilisation sur les médias sociaux de l'association ; et,
4. Nombreux autres services d'informations sur mesure.

Pour conclure, si nous croyons et supportons l'esprit de la *Loi 32* en matière de cotisation étudiante, nous croyons que ça vient également avec un pacte moral d'agir de bonne foi, avec éthique, afin de simplifier la vie des étudiants et des étudiantes ne désirant pas conserver leur couverture.

L'autoassurance : une solution que l'AMF ne devrait pas exclure

L'AMF a récemment décidé de s'attaquer à un autre dossier touchant la condition étudiante et les assurances collectives : l'autoassurance. L'AMF a alors initié un litige juridique avec l'AGEUQTR et l'AGEHCUQTR. Avant ces démarches, l'AGECAR offrait également une couverture autoassurée à ses membres. Fait à noter, malgré que l'AGECAR ait décidée de se conformer à la demande initiale de l'AMF, les instances de l'AGECAR ont pris une position qui réitère le fait qu'elles considèrent que le modèle d'autoassurance des garanties santé-dentaire est le plus avantageux pour leurs membres. Ces régimes couvraient la partie des soins de santé complémentaires et soins dentaires et avaient choisi comme Plan Major pour administrer leur couverture.

Non seulement ces régimes sont opérés par des organismes sans but lucratif et dans l'optique de réduire les tarifs pour un service équivalent aux régimes pleinement assurés, mais cette alternative permet aux associations étudiantes de réduire les frais administratifs et d'éliminer les marges bénéficiaires des compagnies d'assurances. Cela permet aux associations étudiantes de répercuter ces économies sur les étudiants et les étudiantes, leur offrant ainsi des avantages et une couverture de qualité supérieure qui ne coûtent pas une fortune. D'ailleurs, on dénote une réduction des frais administratifs d'environ 5 à 10 % pour des régimes comparables en autoassurance versus des régimes pleinement assurés. Bien évidemment, la présence de l'autoassurance permet aux associations étudiantes d'avoir une alternative aux régimes pleinement assurés ce qui diminue la captivité de ces dernières face aux assureurs. Cela a comme impact indirect de créer une pression à la baisse sur la tarification des assureurs santé-dentaire, en plus de permettre aux associations de conserver et de redistribuer les réserves engendrer par un écart entre les cotisations et les réclamations payées.

De plus, l'autoassurance permet aux associations étudiantes de profiter d'une meilleure flexibilité dans le choix des couvertures de leur régime. Avec un régime d'assurance traditionnel pleinement assuré, les associations sont souvent limitées à des plans prédéfinis qui correspondent aux options et aux exclusions des différents assureurs. En effectuant des consultations auprès des étudiants et des étudiantes sur la couverture (soins couverts, coassurance maximum), les associations étudiantes peuvent faire évoluer leur régime d'assurance afin que davantage d'étudiants et d'étudiantes y trouvent leur compte, et ce même pendant une même année académique.

Au final, en plus de faire le jeu en faveur des assureurs, lorsque l'AMF désire mettre fin aux régimes d'assurances collectives autoassurés, les vrais perdants et perdantes sont les étudiants et les étudiantes du Québec. De plus, au regard du droit associatif étudiant, adjoint au devoir de chaque association de défendre les intérêts de ses membres selon les directives de leurs instances démocratiques, l'AMF devrait émettre des recommandations de bonnes pratiques pour l'autoassurance sans toutefois en interdire sa présence dans les régimes étudiants complémentaires.

Pistes de solutions et recommandations

Sans trop de surprise, les démarches entreprises par l'AMF à la fin de 2021 n'ont pas été accueillies avec grand enthousiasme par Plan Major et les associations avec lesquelles nous collaborons. À bien des égards, les délais précipités ne tenaient pas compte des réalités de la clientèle associative étudiante et par le fait même, ont causé nombreux maux de tête. Nous avons également du mal à comprendre cette volonté de la part de l'AMF alors que, notre organisation et les assureurs avec qui nous collaborons, n'ont pas reçu préalablement des informations à l'égard que notre modèle d'affaires ne répondait pas aux préoccupations de l'AMF et que nous avons toujours fait preuve d'une grande proactivité dans notre volonté d'offrir un service qui se démarque par sa transparence axée vers les besoins étudiants.

En tant que bon joueur, Plan Major a tout de même tenu à faire le maximum pour se conformer aux exigences de l'AMF et a instauré des périodes de désistements additionnelles à l'hiver 2022 comme prescrit par les directives de l'AMF, avec moins de trois (3) semaines de préavis dans certains cas. Cette démarche s'est faite conjointement avec nos associations étudiantes clientes, comme quoi nous ne sommes pas fermés à la collaboration, bien qu'il aurait été intéressant que l'AMF adopte un échéancier et une volonté de dialogue différents en décembre 2021.

En tant qu'experts dans le domaine des assurances collectives étudiantes, nous avons jugé adéquat de fournir des pistes de solutions et recommandations à l'AMF, afin de bien répondre à sa mission de protection du public.

Tout d'abord, nous croyons que la balance de la responsabilité ici revient majoritairement sur les épaules des assureurs, des courtiers et de l'AMF. Les associations étudiantes étant des clientes et la loi protégeant leurs opérations étant claires, nous croyons qu'il est de notre devoir commun de s'assurer que les services qui leur sont offerts le font en respect de la *Loi 32*.

Voici donc nos recommandations :

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 dépasse 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 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.

Recommandation #4

« Que l'AMF retire son opposition à l'existence de régimes étudiants complémentaires avec une structure autoassurés 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'utilisations que l'AMF dispose et la rigueur dont ont fait preuve les associations étudiantes dans l'autoassurance 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'assurances plus compétitives. Les seuls bénéficiaires de cette démarche sont les assureurs. Si l'AMF a des préoccupations face à des modalités de l'autoassurance, 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.

Conclusion

Comme vous l'avez constaté, tant Plan Major que les acteurs avec qui nous collaborons chez les assureurs et les associations étudiantes, agissent de manière intègre. Nous croyons qu'il y a toujours place à l'amélioration. Si les premières démarches de l'AMF ont omis l'implication des associations étudiantes, nous comprenons que l'AMF a compris l'importance d'impliquer tous les acteurs et a revu sa position en débutant la présente Consultation. Nous tenons à réitérer que nous restons disponibles pour répondre aux questions additionnelles de l'AMF dans le but d'assainir les pratiques d'assurances collectives offertes aux associations étudiantes. Toutefois, cette démarche doit et devra toujours se faire en respectant la souveraineté associative octroyée par la *Loi 32*.

Nous comprenons que l'AMF désire mieux comprendre les rouages de créneau très niché des assurances collectives étudiantes et qu'il est impératif de s'assurer de répondre à des normes élevées de transparence et d'éthique dans les processus d'affaires qui sont présents dans cette industrie. Notre opinion est cependant clair sur l'importance que l'AMF adresse directement les éléments préoccupants et évite de porter ombrage sur toute l'industrie et le fonctionnement général des régimes étudiants à cause de situations ou de préoccupations spécifiques de l'AMF. L'accès aux couvertures offertes par ces services est trop important pour des milliers de personnes, qui autrement, seraient laissés à eux-mêmes, pour que l'on rende non fonctionnels les régimes étudiants pour des situations circonscrites. Cependant, tous les acteurs de l'industrie doivent faire preuve de rétrospection et d'évaluer sur comment ils pourront améliorer l'accès à l'information et leurs pratiques d'affaires, tout en respectant les réalités étudiantes.

Nous vous remercions de l'attention que vous avez portée à ce mémoire et en espérant que celui-ci vous aura aidé à comprendre notre vision de ce milieu, mais aussi que notre organisation accorde une importance considérable à l'assainissement des pratiques d'affaires dans le monde des assurances collectives étudiantes.

planmajor.ca