



Transmis par courriel : nathalie.sirois@lautorite.qc.ca
louise.gauthier@lautorite.qc.ca

Montréal, le 13 juin 2019

Madame Nathalie Sirois
Directrice principale de la surveillance des
assureurs et du contrôle du droit d'exercice
et
Madame Louise Gauthier
Directrice principale des politiques
d'encadrement de la distribution
Autorité des marchés financiers
2640, Boulevard Laurier, 3e étage
Québec (QC) G1V 5C1

OBJET : ASSURANCE COLLECTIVE DE PERSONNES (EX : RÉGIMES EMPLOYÉS-EMPLOYEURS)

Mesdames,

La présente fait suite à la publication du Rapport intitulé *Rapport de l'intervention transversale en assurance invalidité collective* (« Rapport ») qui découle de l'initiative de surveillance de l'Autorité auprès de 10 sociétés membres de l'ACCAP au sujet de la gestion des demandes de prestations d'invalidité en assurance collective.

Nous sommes heureux de lire les conclusions globales de l'Autorité à l'effet que son analyse exhaustive des pratiques des assureurs n'a pas révélé l'existence de problématique de nature systémique chez les assureurs et que plusieurs des bonnes pratiques recommandées dans le Rapport ont déjà été mises en place chez les assureurs.

Nos membres s'affairent actuellement à analyser avec grand intérêt les recommandations formulées dans le Rapport, lequel constitue une occasion de revoir leurs pratiques dans un objectif d'amélioration continue afin de toujours mieux répondre aux besoins de leurs clients.

A la lecture de ce Rapport, nous notons que l'Autorité fait un rapprochement avec le principe de la Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales à l'effet que le consommateur doit être bien informé, avant, pendant et après l'achat d'un produit afin de prendre des décisions éclairées. De plus, le Rapport offre des recommandations touchant les rôles et responsabilités de l'assureur et du preneur envers les adhérents, notamment les bonnes pratiques attendues autant des assureurs que des preneurs, à la page 7 du Rapport.

Nous sommes interpellés par ces recommandations puisque lors de la récente consultation sur le projet

de Règlement sur les modes alternatifs de distribution (« RMAD ») nous avons discuté avec l’Autorité de sa volonté de s’assurer que les adhérents aux régimes d’assurance collective puissent bénéficier en temps utile des renseignements qui leur sont nécessaires à une prise de décision éclairée, ainsi qu’à une bonne compréhension des garanties offertes par le régime.

Nous comprenons que l’Autorité peut par règlement ou ligne directrice préciser ses attentes à l’égard des assureurs et moduler celles-ci selon les risques présents dans différentes situations. Parallèlement, l’ACCAP peut adopter des lignes directrices qui visent à promouvoir des normes et des pratiques uniformes au sein de l’industrie des assurances vie et maladie et à servir les intérêts des consommateurs en préconisant des principes sains et équitables dans la conduite des affaires de ses sociétés membres.

Afin d’amorcer des discussions bien en amont des efforts d’encadrement de l’Autorité, nous désirons réitérer certains éléments de réflexion communiqués dans le mémoire de l’ACCAP en réponse au projet de RMAD.

L’assurance collective

Les régimes d’assurance collective n’offrent habituellement pas ou peu d’options pour les adhérents. Dans certains cas, l’assureur offre la majeure partie des services administratifs ou les partage avec le preneur alors que dans d’autres, par exemple les régimes qui offrent des options « à la carte », le preneur, l’assureur et des tiers (actuaire, courtiers, TPAs) peuvent dans différentes mesures, offrir des services et des ressources aux adhérents pour les accompagner.

Il faut se rappeler que l’assurance collective fait partie de la gamme d’avantages sociaux offerts par les employeurs et syndicats et engendre des coûts importants. Ces régimes sont offerts afin d’attirer et retenir la main-d’œuvre, mais aussi afin de s’assurer que les employés ont accès aux médicaments et aux soins dont ils ont besoin, et qu’en cas de maladie, ils aient accès à un revenu leur permettant de se rétablir. Ces employeurs et syndicats ont un intérêt naturel et évident à ce que les employés aient accès au support requis afin de prendre les meilleures décisions, lorsque de telles décisions sont requises, ou que les employés comprennent bien leurs garanties. Après tout, ce sont eux qui ont choisi des garanties et en payent une grande partie.

Par ailleurs, plusieurs régimes « à la carte » ne sont pas entièrement assurés. Certaines garanties le sont, alors que d’autres ne le sont pas. L’assureur peut agir comme administrateur pour les garanties non assurées. Aussi, dans ces régimes, il n’est pas inhabituel que les garanties assurées ne soient pas toutes fournies par le même assureur.

Bref, il existe une panoplie de possibilités où les rôles des différentes parties prenantes peuvent varier. Certains, comme les TPA, les courtiers et les firmes de consultants, offrent des services et outils d’aide à l’administration de régimes d’assurance collective dans leur proposition de valeur.

La loi

Actuellement, la loi au Québec prévoit que l’assureur délivre la police d’assurance collective au preneur et il lui remet également les attestations d’assurance que ce dernier doit distribuer aux adhérents. Le preneur d’assurance collective doit, quant à lui, être en mesure de pourvoir à l’administration du contrat-cadre, notamment en percevant les primes pour l’assureur.

On comprend que le législateur a confié au preneur du contrat collectif la responsabilité de faire adhérer les participants au régime et lui a permis de confier, en tout ou en partie, l’administration du régime à un tiers lorsqu’il n’est pas en mesure de le faire lui-même, sans toutefois déléguer sa responsabilité à cet égard.

Si l’Autorité est d’avis que les responsabilités liées à la mise en place et l’administration d’un régime d’assurance collective devraient être davantage encadrées ou délimitées par voie réglementaire ou de ligne directrice adressée aux assureurs, nous suggérons que cette proposition soit soumise au gouvernement et qu’une discussion ait lieu, à laquelle toutes les parties prenantes pourront participer, soit : les employeurs, les syndicats, les consultants, les tiers parties administratrices, les courtiers et conseillers, les assureurs et les organismes de protection des consommateurs.

Nous appelons également l’Autorité à la prudence lors de l’élaboration d’un encadrement spécifique à l’assurance collective. En effet, il faut éviter d’imposer indirectement aux preneurs de régime plus de responsabilités que le législateur a prévu, ou imposer aux assureurs une obligation de supervision envers leurs clients qui aurait comme conséquence de créer une ingérence des assureurs dans les affaires privées et internes des preneurs.

Par ailleurs, s’il y a des segments ou des types de produits en assurance collective qui préoccupent particulièrement l’Autorité, nous sommes disposés à collaborer afin d’en arriver à un résultat juste et équitable pour le client, quel que soit son régime.

N’hésitez pas à communiquer avec la soussignée si vous avez des questions ou désirez en discuter davantage.

Michèle Hélie
Directrice, Affaires québécoises et
Politiques et réglementation des marchés

Cc : Lyne Duhaime
Présidente, ACCAP-Québec
Vice-présidente principale, Politiques et réglementation des marchés