

# **RAPPORT ANNUEL 2013-2014 DU PROTECTEUR UNIVERSITAIRE**

Pierre Lefrançois  
**1<sup>er</sup> juin 2014**

*Ce rapport couvre la période du 1<sup>er</sup> mai 2013 au 30 avril 2014*

Au cours de l'année 2013-2014, onze demandes ont été adressées au protecteur universitaire; toutes ces demandes ont été traitées.

### RÉPARTITION SELON LA RÉGION

Les demandes se sont réparties régionalement de la façon suivante

Campus	Nombre de demandes	Pourcentage
Montréal	10	91%
Québec	1	9%
Gatineau	0	0%

### RÉPARTITION SELON L'OBJET DE LA DEMANDE

Objet de la demande	Nombre de demandes
Remboursement de frais de scolarité	4
Assurance santé étudiante	3
Frais indirects de recherche	1
Inscription hors-délai	1
Évaluation	1
Test de français TFI	1

Il faut remarquer que sous la rubrique *Remboursement de frais de scolarité*, différents cas ont été traités : retard dans la modification de choix cours, demande de remboursement de frais généraux, demande d'exemption des frais de scolarité pour étudiants étrangers, etc.

Sous la rubrique *Assurance santé étudiante*, deux demandes concernaient le remboursement des frais d'assurance par des étudiants. L'autre demande portée par l'AEENAP avait une portée globale. Enfin une demande touchait la redistribution des frais indirects de recherche.

### RÉPARTITION SELON LA CLIENTÈLE

Pour la période 2013-2014, à l'exception d'une demande provenant d'un professeur de l'École, toutes les demandes provenaient d'étudiants.

Demandeur	Nombre de demandes
Étudiant à temps complet	3
Étudiant à temps partiel	5
Étudiant libre	1
Association étudiante	1
Personnel de l'école	1

### RÉPARTITION SELON LE SEXE

Pour la période 2013-2014, la répartition hommes/femmes des demandeurs est à peu près égale.

Demandeur	Nombre de demandes
Femmes	6
Hommes	5

## **NATURE DES DEMANDES PRÉSENTÉES AU PROTECTEUR UNIVERSITAIRE**

Quatre demandes portaient sur divers remboursements de frais de scolarité ou des frais généraux; après enquête auprès des demandeurs et de l'ÉNAP, j'en suis arrivé à la conclusion que l'ÉNAP avait agi selon les règles et J'ai en conséquence avisé les demandeurs que je ne poursuivrais pas plus loin mes démarches.

Des trois demandes qui concernaient l'assurance santé étudiante, deux étaient portées par des étudiants et une par l'AEENAP. Dans un cas, le dossier s'est réglé sans intervention de ma part. Pour le second cas, après enquête auprès des demandeurs, et de l'ÉNAP, j'ai conclu que le dossier avait été traité selon les règles par les intervenants et n'ai donc pas poursuivi plus loin. Dans le troisième cas, il s'agissait d'une demande faite par l'AEENAP concernant l'ensemble du dossier des assurances santé étudiantes. J'y ai répondu globalement en soulevant plus de questionnements qu'en apportant des réponses. J'y reviendrai plus à fond plus tard.

Des quatre autres dossiers, celui concernant l'inscription hors-délai d'une étudiante s'est réglé à la satisfaction de cette dernière sans intervention de ma part. Il posait toutefois la question de l'instauration d'un éventuel régime d'exception pour les étudiants susceptibles de vivre les aléas des processus électoraux. J'y reviendrai. Dans les deux dossiers touchant d'une part l'évaluation d'un étudiant et le processus de révision de note, et d'autre part le test de français international (TFI) pour les étudiants étrangers, après enquête auprès des demandeurs et de l'ÉNAP, j'ai conclu que les dossiers avaient été traités selon les règles par les intervenants et n'ai pas poursuivi plus loin. Quant à la demande concernant la redistribution de frais indirects de recherche aux unités de recherche, bien que le cas m'ait amené à faire à l'École des recommandations, j'ai avisé le demandeur que je n'interviendrais pas dans ce dossier spécifique.

## **REMARQUES ET RECOMMANDATIONS**

### **Un traitement d'exception?**

Deux dossiers ont soulevé un questionnement, et j'ai eu l'occasion d'en discuter avec l'ÉNAP. Ces dossiers, d'un ordre tout à fait différent l'un par rapport à l'autre, avaient pour demandeurs des élus ayant subi les aléas de processus électoraux. S'en est suivi un délai soit pour l'inscription, soit la nécessité de reprendre des cours après interruption entraînant des frais supplémentaires.

Bien qu'il s'agisse de cas isolés et qu'il ne me soit pas possible d'évaluer l'ampleur du phénomène, je recommande à l'École de porter une attention particulière à ces étudiants et, à la rigueur, voir à leur offrir une souplesse sommes toutes déjà offerte par exemple pour le personnel des Forces armées.

### **Des réponses rapides et des canaux de communication bien identifiés**

À quelques occasions, les demandeurs m'ont fait part de délais lors de communications avec l'École ou l'Association étudiante. J'ai eu l'occasion d'en discuter avec l'ÉNAP qui a déjà apporté des ajustements qui me conviennent. Je n'ai toutefois pas encore communiqué avec l'Association étudiante à ce sujet, mais j'entends bien le faire. Au-delà de la nature des décisions qui sont prises, naît souvent une frustration qui alourdit un climat et le rend peu propice à un règlement plus « fluide » des dossiers.

### **Discours versus pratique : cohérence dans le traitement des frais indirects de recherche?**

Le traitement d'une demande visant la redistribution à une unité de recherche d'une portion des frais indirects de recherche générés par les subventions reçues du CRSH par les membres de l'unité a révélé une apparente confusion.

Dans l'espoir d'éventuellement concilier discours officiel et pratique, j'ai notamment fait la recommandation suivante :

- Que l'École se dote d'une Politique explicite (formellement approuvée par les instances et qui va au delà des publications sur le Web) en matière d'utilisation des frais indirects de la recherche, et ce dans un souci d'équité dans le soutien au développement de la recherche à l'École.

#### LE DOSSIER DE L'ASSURANCE SANTÉ ÉTUDIANTE

La complexité du dossier des assurances et la « résilience » de cette complexité m'étonne, me questionne et m'interpelle.

Cette année, deux demandes m'ont été faites par des étudiants. Une demande m'est venue de l'Association. Je rappelle qu'il n'y a eu aucune demande au Protecteur concernant les assurances collectives en 2012-2013, 2011-2012, 2010-2011 et 2008-2009., trois demandes au Protecteur universitaire en 2009-2010 dont une d'information.

Pour le bénéfice de l'ÉNAP, de son Conseil d'administration et des lecteurs en général, je rappellerai ici l'essentiel de ma compréhension du dossier des assurances collectives. Rappelons tout d'abord :

- la décision d'implanter un régime d'assurances collectives santé relève uniquement de l'AEENAP
- le choix d'un courtier relève également uniquement de l'AEENAP
- tout étudiant, dès qu'il s'inscrit à l'ÉNAP tombe automatiquement couvert par ce régime, mais peut s'en soustraire dans certaines conditions
- le retrait de la couverture est de la seule responsabilité de l'étudiant et se fait en des périodes de changement de couverture déterminées, soit via l'AEENAP ou encore en lien direct avec le courtier

Compte tenu de la complexité inhérente à la gestion du régime et du peu de ressources disponibles à l'AAENAP pour ce faire, l'AAENAP et l'ÉNAP ont signé en 2009 un Protocole d'entente relatif aux modalités de perception des primes d'assurances collectives.

- conformément à l'esprit et à la lettre du Protocole, les primes sont perçues par l'ÉNAP et versées à l'AAENAP qui assure le suivi avec le courtier.
- le Protocole prévoit également que plusieurs aller-retour se font entre l'ÉNAP et l'AAENAP, et entre l'AAENAP et le courtier, pour valider des listes évolutives d'étudiants couverts, ayant modifié leur couverture ou s'étant retirés.
- la prime d'assurance est considérée par l'AEENAP comme une contribution à cette dernière et donc, rendrait obligatoire sa perception par l'ÉNAP (selon la *Loi sur l'accréditation et le financement des associations d'élèves ou d'étudiants L.R.Q. Chapitre A-3.01 - Article 52*).

Il est important de tout d'abord considérer que l'AEENAP agit dans ce dossier comme seule et unique **preneur** (au sens des contrats d'assurance collective). L'article 61 du nouveau Règlement d'application de la *Loi sur les assurances* (R.A.L.A.) entré en vigueur le 10 septembre 2009 précise que le preneur doit être en mesure de pourvoir à l'administration du contrat-cadre (le contrat d'assurance collective convenu avec l'**assureur**, au bénéfice des **adhérents**, notamment en percevant les primes pour l'assureur.

Qu'en est-il des adhérents? Au sens du R.A.L.A., le terme **adhérent** désigne les personnes qui sont membres du **groupe déterminé** au profit duquel le contrat est souscrit. Le Code civil (article 2392 C.c.Q.) n'impose pas de restriction spécifique à l'origine du groupe, la seule obligation étant qu'il soit déterminé.

Mentionnons qu'en vertu de l'article 38 de la *Loi sur l'assurance médicaments*, un régime d'assurance collective offert à un groupe déterminé doit offrir des garanties au moins égales à celles du régime général d'assurance médicaments. Selon le *Règlement sur le régime général d'assurance médicaments*, à l'article 11, une "personne peut s'inscrire au régime général d'assurance médicaments conformément à l'article 7 (du Règlement), si elle ne peut **autrement** bénéficier d'une couverture d'assurance médicaments au titre de bénéficiaire (d'un) contrat d'assurance collective..".

Qu'en ai-je conclu?

- L'AEENAP doit pourvoir à l'administration du contrat-cadre
- le groupe déterminé serait constitué des membres de l'AEENAP
- à moins d'erreur d'interprétation, tout membre en règle de l'AEENAP fait partie du groupe déterminé auquel s'applique le contrat-cadre et est donc obligé, à moins qu'il ne soit couvert d'autre part, non seulement d'adhérer au régime couvrant l'AEENAP mais encore de pourvoir à la couverture de son conjoint (te) et de ses enfants
- à moins, encore une fois d'erreur d'interprétation, le refus d'adhésion au régime de l'AEENAP ne serait donc possible que pour un étudiant déjà couvert d'autre part, ou encore ayant signifié son refus, signifié par écrit, de payer la cotisation en vertu de l'Article 8 de la Charte de l'AEENAP

Qu'en ai-je conclu quant à la perception des primes?

- L'AEENAP, dans le cadre de ses responsabilités d'administrateur du contrat-cadre, doit percevoir les primes pour l'assureur
- de mon examen des règles relatives à la perception des cotisations à l'AEENAP par l'ÉNAP (en vertu de L.R.Q. Chapitre A-3.01 - Article 52), et des discussions que j'ai eues avec des experts du domaine, je ne peux ni ne veux conclure que la prime d'assurance d'un adhérent au régime collectif d'assurance santé de l'AEENAP est une cotisation "Pour le financement [des] activités [de] l'association", pour reprendre les termes de l'Article 52.
- quoi qu'il en soit, il m'apparaît dans l'intérêt de l'AEENAP, de l'ÉNAP mais surtout des étudiants adhérents, que l'AEENAP continue de mandater l'ÉNAP de facturer le montant des primes aux étudiants adhérents et de remettre les sommes ainsi reçues à l'AEENAP. Mais il demeure que l'AEENAP est le seul et unique preneur, et donc est l'unique responsable en bout de ligne de percevoir les primes pour l'assureur et doit en conséquence assumer tout défaut de paiement de la part d'un étudiant ayant **volontairement ou non** adhéré au régime.
- il est important ici de souligner que les termes "volontairement ou non" utilisés précédemment sont lourds de sens. Nous avons déjà indiqué que par le seul fait de son appartenance à l'AEENAP, un étudiant devient automatiquement membre du groupe déterminé, auquel cas il est présumé adhérent. Ce n'est que par un geste **explicite** de sa part qu'il peut signifier 1) soit qu'il n'adhère pas parce que déjà couvert par un autre régime, 2) soit qu'il se retire du groupe déterminé en signifiant son refus de payer la cotisation à l'AEENAP. Je ne vois pas d'autre façon pour un étudiant de se soustraire au paiement des primes.

Tout ceci m'a amené à reprendre et bonifier certaines des recommandations de mon prédécesseur et à en ajouter quelques unes:

- assurer que les périodes de changement de couverture (incluant le retrait) sont bien présentes au calendrier universitaire.
- faire parvenir aux étudiants toute l'information requise pour permettre de bien comprendre, certes le régime d'assurances collectives, mais également les droits et obligations qui régissent le refus d'adhésion, les modifications de couverture, les périodes de modification. Il est important qu'une référence aux règles de couverture de la RAMQ en matière d'assurance-médicament soit également incluse. Cet envoi doit être fait papier mais également sous forme électronique (courriel ou message personnalisé sur BREL)
- organiser, le cas échéant, des séances d'information sur ces thèmes par webdiffusion ou autre moyen de diffusion à distance au bénéfice des adhérents
- indiquer clairement sur la ou les factures (selon le modèle choisi) que la facturation des primes d'assurance par l'ÉNAP se fait au même titre que la facturation des droits de scolarité ou des frais de cotisation à l'AEENAP et que leur non-paiement entraîne les mêmes conséquences, y compris le refus d'inscription.

Quel que soit le modèle de facturation utilisé, il demeure avant tout que le régime d'assurances collectives souscrit par l'AEENAP est une **responsabilité individuelle ET collective des étudiants**, pour lequel l'ÉNAP assume certains mandats qui lui sont délégués mais ils se limitent à la perception des primes et à la validation des listes d'adhérents.