



Lyne Duhaime
Présidente ACCAP-Québec

Transmis par courriel à : crc@assnat.qc.ca

Le 20 août 2020

Commission des relations avec les citoyens

Édifice Pamphile-Le May
1035, rue des Parlementaires
3e étage
Québec (Québec) G1A 1A3

Objet : Indemnisation des consommateurs québécois lors de l'annulation de leur voyage en raison de la COVID-19

Aux membres de la Commission des relations avec les citoyens,

Je vous écris relativement à l'indemnisation des Québécoises et des Québécois qui ont vu leur voyage annulé en raison de la COVID-19, sujet dont les membres de la Commission s'intéressent à juste titre.

À propos de l'ACCAP

L'ACCAP est une association à adhésion libre dont les sociétés membres détiennent 99 % des affaires d'assurances vie et maladie en vigueur au Canada. L'industrie des assurances de personnes joue un rôle important sur les plans économique et social au Québec. Elle protège environ 7,4 millions de résidents du Québec. Elle verse à ces derniers plus de 20 milliards de dollars de prestations par année : 90 % de cette somme sont versés aux assurés de leur vivant (sous forme de rentes, d'indemnités d'invalidité, de prestations d'assurance maladie complémentaire, etc.) et les 10 % restants sont versés aux bénéficiaires, au décès de l'assuré. En outre, notre industrie détient au Québec des investissements s'élevant à près de 140 milliards de dollars. La vaste majorité des fournisseurs d'assurances vie et maladie sur le marché canadien sont habilités à mener des activités au Québec et 15 d'entre eux y ont leur siège social.

Canadian Life and Health Insurance Association
79 Wellington St. West, Suite 2300
P.O. Box 99, TD South Tower
Toronto, Ontario M5K 1G8
416-777-2221 www.clhia.ca

Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes
79, rue Wellington Ouest, bureau 2300
CP 99, TD South Tower
Toronto (Ontario) M5K 1G8
416-777-2221 www.accap.ca

Les assureurs sont présents pour les Québécoises et les Québécois

La situation hors du commun de la COVID-19 a été une épreuve pour les Québécoises et les Québécois à plusieurs égards et l'industrie de l'assurance de personnes a déployé tous les efforts possibles afin de les soutenir. À titre d'exemple, nous pouvons nommer les mesures mises en place afin d'alléger le paiement des primes, l'assouplissement des règles rendant l'accès à l'assurance invalidité plus facile ou les services liés à la santé mentale qui ont été rapidement mis en place.

Les Québécoises et les Québécois ont vu leurs plans de voyage retardés ou tout simplement annulés en raison de la recommandation du gouvernement d'éviter tout voyage non essentiel, de la fermeture des frontières et des risques liés à la COVID-19. Heureusement, plusieurs des Québécoises et des Québécois détenaient une assurance annulation de voyage, qu'elle ait été souscrite de manière individuelle ou incluse dans leur assurance collective. Dans les faits, les assureurs de personnes faisant affaires au Québec ont versé à ce jour plus de 50 millions de dollars à titre d'indemnisation en assurance annulation de voyage en raison de la COVID-19. Les assureurs de personnes sont présents et ont l'intention de le demeurer en ces temps difficiles pour les Québécoises et les Québécois.

Nous comprenons que dans certaines circonstances, des Québécoises et des Québécois font face à des difficultés afin d'obtenir des remboursements pour des services non-rendus de certains fournisseurs de services, par exemple lorsque la compagnie aérienne ou l'agence de voyage a décidé d'émettre des crédits plutôt qu'offrir un remboursement. Cette situation malheureuse est cependant hors du contrôle des assureurs. Nous encourageons le gouvernement à discuter des conséquences de cette décision avec ces fournisseurs de services afin de parvenir à une solution pour les consommateurs.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires à ce sujet, n'hésitez pas à communiquer avec nous. Nous serons heureux d'échanger avec vous et de vous fournir plus de renseignement sur les actions prises par notre industrie.

Je vous prie d'agréer, membres de la Commission, mes salutations distinguées.



Lyne Duhaime

Présidente, ACCAP-Québec