

Commentaires de la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages (Coalition) à la Consultation sur les exigences de qualification pour les agents et courtiers en assurance de dommages par les OCRA

16 janvier 2019

1. Contexte

- La mission de la Coalition est d'intéresser davantage de candidats aux possibilités de carrière offertes dans l'industrie de l'assurance de dommages et de valoriser l'image des professionnels qui y œuvrent. La Coalition a vu le jour en janvier 2002, grâce à la mobilisation de l'ensemble de l'industrie.
- Le [conseil d'administration \(C. A.\)](#) de la Coalition réunit autour de la même table les dirigeants de différents organismes ou catégories de membres qui représentent l'ensemble de l'industrie de l'assurance de dommages.
- Le C. A. de la Coalition a mené à l'automne 2016 une réflexion stratégique qui a permis d'établir son plan stratégique 2017-2019, qui a comme première orientation : *Contribuer au développement d'une offre de formation diversifiée répondant aux attentes des employeurs (contenu et mode d'apprentissage)*. En tant qu'intermédiaire entre la relève, les employeurs et les établissements d'enseignement qui offrent une formation en assurance de dommages, la Coalition estime important d'assurer la cohérence entre les besoins futurs de l'industrie et les compétences de la relève qui entre en carrière.
- Pour ce faire, dans un premier temps, la Coalition et Finance Montréal (grappe financière du Québec) ont mandaté, de mars à août 2018, la firme Aviseo Conseil pour réaliser une étude sur les compétences du futur en assurance de dommages. (Annexe 1 – Aviseo Conseil, *Étude prospective de main-d'œuvre : rapport destiné à l'industrie et visant à assurer l'adéquation future entre les compétences recherchées et les compétences enseignées*, pour le compte de la Coalition et Finance Montréal, 2018)
- Les résultats de cette récente étude sont des plus pertinents dans le cadre de la présente consultation. Ainsi, avec cette récente étude, les membres du C. A. de la Coalition souhaitent avoir une approche concertée des organismes du Québec via la Coalition.
- Les commentaires de la Coalition sont le fruit d'une concertation et s'appuient sur :
 - L'étude réalisée par Aviseo Conseil qui présente les besoins de l'industrie en matière de compétences du futur en assurance de dommages. Les exigences de qualification pour accéder aux professions d'agent et de courtier doivent être liées aux compétences demandées par l'industrie pour exercer ces professions.
 - Les travaux du Comité de travail composé de :

- Denis Côté, administrateur issu de la Corporation des assureurs directs de dommages (CADD) et directeur général de la CADD
 - Jean-François Desautels, administrateur issu des membres assureurs et premier vice-président, division du Québec d'Intact Assurance
 - Johanne Lamanque, présidente du C. A. de la Coalition, administratrice issue du Bureau d'assurance du Canada (BAC), vice-présidente Québec du BAC et directrice générale du Groupement des assureurs automobiles (GAA)
 - Michel Lacelle, administrateur issu des cabinets d'expertise en règlement de sinistres et vice-président, Services organisationnels, Est du Canada, chez Indemnipro
 - Éric Manseau, administrateur issu du Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ) et directeur général du RCCAQ
 - Louise Mathieu, membre du C. A. du RCCAQ et vice-présidente chez Lussier Dale Parizeau
 - Julie Saucier, administratrice issue de l'Institut d'assurance de dommages du Québec (IADQ) et directrice générale de l'IADQ
- L'atelier de cocréation du 24 octobre 2018 durant lequel les participants (membres du C. A., maisons d'enseignement et représentants de l'Autorité des marchés financiers (AMF) et de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD)) se sont approprié l'étude et ont cocréé les initiatives à déployer pour arrimer les besoins de l'industrie et l'offre de formation.
 - La présente réponse a été adoptée par résolution à l'unanimité par le C. A. de la Coalition lors de la séance du 16 janvier 2019.

2. Commentaires de la Coalition aux questions

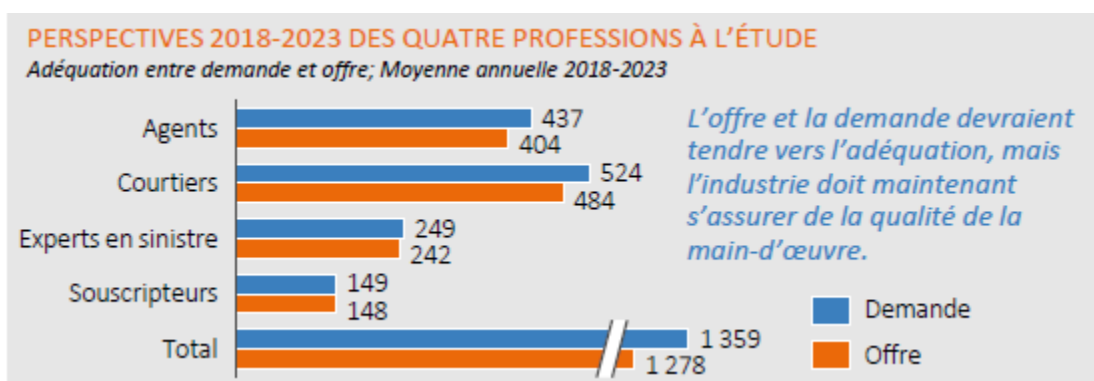
Question 1 : Comme indiqué dans l'annexe, les juridictions ont adopté des approches différentes en matière de formation qualifiante. Selon vous, à quoi devraient ressembler les exigences de qualification pour la certification en assurance de dommages ?

Les professionnels en assurance de dommages doivent satisfaire à des exigences minimales de qualification. Pour déterminer ces exigences, d'importants facteurs doivent être pris en compte :

- 1) La protection du public : l'AMF et la ChAD ont, entre autres, comme mission, la protection du public. Cette protection du public passe notamment par le rôle-conseil que jouent les professionnels certifiés. Ainsi, il importe que les exigences de qualification favorisent l'intégration de professionnels compétents, sans quoi des répercussions sur la protection du public pourraient se faire sentir.
- 2) L'offre de formation au Québec : le système d'éducation québécois compte sur les cégeps comme spécialistes du transfert du savoir depuis plus de 50 ans pour former la relève. Au total, ce sont 24 cégeps qui offrent actuellement l'AEC en assurance de dommages et/ou le DEC Conseil en assurances et en services financiers. Par année, le premier décerne un diplôme à environ 500 candidats et le second, environ 80. Lorsqu'interviewés pour la récente étude sur les compétences, les employeurs ont mentionné vouloir prioriser l'embauche des candidats

diplômés de l'AEC en assurance de dommages et du DEC Conseil en assurances et en services financiers, et ensuite les diplômés universitaires et des autres DEC¹.

- 3) Les besoins de main-d'œuvre qualifiée de l'industrie : selon l'étude d'Aviseo, l'offre et la demande semblent évoluer graduellement vers l'adéquation. Ces résultats sont encourageants pour l'industrie et ils démontrent aussi l'importance de poursuivre les activités de promotion, comme le fait la Coalition, afin d'intéresser davantage de candidats aux professions de l'assurance de dommages. Dans son étude, Aviseo met également de l'avant que l'industrie doit maintenant s'assurer de la qualité de la main-d'œuvre, comme le présente le tableau suivant². Le défi de relève n'est donc plus seulement une question de quantité, mais aussi de qualité.



Cette tendance vers l'adéquation amène maintenant l'industrie à devoir s'assurer que la main-d'œuvre qui y entre soit de qualité et compétente en regard de l'évolution des professions (voir question 5). « La majorité des employeurs et des centres d'enseignement rencontrés sont d'avis que le niveau de scolarité minimal pour accéder aux professions en assurance de dommages est le niveau collégial. Ils sont aussi d'avis que l'acquisition des compétences d'avenir nécessitera plus d'habiletés ou de formation³. »

Afin de favoriser la protection du public, miser sur les spécialistes du transfert du savoir que sont les cégeps et répondre aux besoins de main-d'œuvre qualifiée des entreprises, la formation minimale à privilégier est un diplôme collégial (AEC ou DEC). À noter que les diplômes universitaires, étant de niveau scolaire supérieur, doivent être une formation minimale acceptée comme ce l'est actuellement.

Cela dit, dans un contexte d'inadéquation entre l'offre et la demande, il demeure important de permettre aux employeurs, au besoin, d'embaucher des candidats qui n'ont pas de diplôme collégial ou universitaire, mais qui ont les compétences relationnelles pour œuvrer dans l'industrie. Afin de rehausser les compétences des candidats qui n'ont pas de diplôme collégial ou universitaire et de leur permettre d'intégrer l'industrie, il serait souhaitable que ceux-ci aient l'obligation d'avoir une expérience minimale pertinente de trois ans (ex. : service à la clientèle).

¹ Aviseo Conseil, *Étude prospective de main-d'œuvre : rapport destiné à l'industrie et visant à assurer l'adéquation future entre les compétences recherchées et les compétences enseignées*, pour le compte de la Coalition et Finance Montréal, 2018.

² Idem

³ Idem

Ainsi, les formations minimales acceptées par l'AMF devraient être :

Comme actuellement

- Diplôme d'études collégiales du Québec (DEC) ;
- DEC Conseil en assurances et en services financiers;
- Attestation d'études collégiales (AEC) en assurance de dommages reconnue dans une entente intervenue à cette fin entre l'AMF et un établissement d'enseignement collégial du Québec;
- Deux certificats universitaires de 30 crédits chacun, délivrés par une université canadienne;
- Baccalauréat, diplôme d'études supérieures spécialisées, maîtrise ou doctorat délivré par une université canadienne;
- Décision rendue par l'AMF attestant le niveau d'études équivalant au diplôme d'études collégiales;
- Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec délivrée par le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion, confirmant un résultat comparable au diplôme d'études collégiales ou à un diplôme d'études supérieures;
- Diplôme d'études secondaires (DES) ou niveau d'études équivalent et décision rendue par l'AMF attestant l'occupation d'un emploi à temps plein pendant au moins trois ans dans un domaine pertinent (ex. : service à la clientèle).

Ces exigences de formation minimale devraient également s'appliquer pour les experts en sinistre.

Question 2 : Qu'est-ce qui fonctionne bien dans les cadres actuels ?

- Voir question 1 quant aux formations minimales acceptées.
- L'équilibre et la complémentarité qui existent au Québec avec la formation par les cégeps et par les entreprises, à l'interne.
- Le stage (période probatoire) de 12 semaines (minimum 28 heures par semaine).
- La permission par l'AMF d'effectuer des stages scolaires dans le cadre du DEC en Conseil en assurances et en services financiers.

Question 3 : Comment les cadres actuels pourraient-ils être améliorés ?

- Formation minimale à privilégier : diplôme collégial (AEC ou DEC). Pour les candidats ayant un DES et trois ans d'expérience pertinente ou l'obligation d'une expérience minimale pertinente.
- La reconnaissance des diplômes d'AEC en assurance de dommages et de DEC Conseil en assurance et services financiers en substitution aux examens d'entrée.
- L'intégration de l'évaluation des compétences relationnelles dans les examens d'entrée. Les habiletés de communication et les capacités d'analyse font partie de l'équation pour favoriser la protection du public.

Question 4 : Devrait-il y avoir des exigences minimales en matière de scolarité ou d'expérience avant que les futurs représentants fassent leur entrée en carrière dans l'industrie de l'assurance (ex. études secondaires/CÉGEP, expérience de travail, etc.) ?

Comme mentionné à la question 1, « la majorité des employeurs et des centres d'enseignement rencontrés sont d'avis que le niveau de scolarité minimal pour accéder aux professions en assurance de dommages est le niveau collégial. Ils sont aussi d'avis que l'acquisition des compétences d'avenir nécessitera plus d'habiletés ou de formation⁴ ». Ainsi, un diplôme collégial est la formation minimale à privilégier.

Cela dit, dans un contexte d'inadéquation entre l'offre et la demande, il demeure important de permettre aux employeurs, au besoin, d'embaucher des candidats qui n'ont pas de diplôme collégial ou universitaire, mais qui ont les compétences relationnelles pour œuvrer dans l'industrie. Afin de rehausser les compétences des candidats qui n'ont pas de diplôme collégial ou universitaire et de leur permettre d'intégrer l'industrie, il serait souhaitable que ceux-ci aient l'obligation d'avoir une expérience minimale pertinente de trois ans (ex. : service à la clientèle).





Question 5 : Quelles aptitudes, connaissances ou compétences un courtier ou un agent devrait-il posséder ?

Perspective générale

- L'étude sur les compétences démontre que les compétences relationnelles de la main-d'œuvre sont prioritaires. Le tableau suivant présente ces compétences par type de profession⁵ :

PRINCIPALES COMPÉTENCES NON TECHNIQUES ÉNONCÉES PAR PROFESSION...

...l'industrie s'est prononcée : les compétences relationnelles sont prioritaires pour la main-d'œuvre actuelle et assureront la performance future.

| |  Agent en assurance de dommages |  Courtier en ass. de dommages |  Expert en sinistre |  Souscripteur | |
|--------------------------|--|--|---|--|--------------------------------|
| Ordre de priorité | 1 | Sens du service à la clientèle | Sens du service à la clientèle | Sens du service à la clientèle | Capacités d'analyse |
| | 2 | Habiletés de vente | Habiletés de vente | Capacités d'analyse | Travail d'équipe |
| | 3 | Habiletés de communication | Capacités d'analyse | Habiletés de communication | Sens du service à la clientèle |
| | 4 | Planification et organisation | Habiletés de communication | Compétences technologiques | Négociation |
| | 5 | Capacités d'analyse | Planification et organisation | Estimation des risques numériques ⁽¹⁾ | Compétences technologiques |

- « Il est désormais attendu qu'au même titre que le comptable, le planificateur financier ou

⁴ Idem

⁵ Idem

l'avocat, l'assureur ait une relation privilégiée avec son client et qu'il agisse davantage à titre de conseiller que de vendeur de produits d'assurance. » (p. 10)

- « Ce changement de perspective nécessite une adaptation du comportement des professionnels qui sont en contact direct avec les consommateurs et une transformation de l'image de l'industrie afin que les consommateurs vivent une expérience marquante tout en ayant l'impression que les professionnels travaillent dans leur intérêt. » (p. 10)
- « Le savoir-être et les compétences relationnelles (soft skills) comme principaux critères de recrutement. » (p. 13)
- « Les principaux critères de recrutement :
 - Savoir-être et compétences relationnelles suffisants
 - Organisation du travail, capacité d'être multitâche et capacité d'analyser les besoins des clients.
 - Service à la clientèle, rôle-conseil et vente.
 - Écoute, empathie, démontrer une facilité à communiquer
 - Bilinguisme » (p. 13)
- « L'évolution vers un rôle plus analytique et plus dans la gestion de risques exige des capacités d'analyse. La vente devrait donc passer par le rôle-conseil. » (p. 13)

Agent en assurance de dommages

- « L'augmentation de la valeur des interactions clients et la diminution de leur fréquence induira des besoins i) d'augmentation de leurs compétences relationnelles, ii) de leur connaissance des produits distribués par leur employeur, mais également par la concurrence, iii) de leurs compétences technologiques afin de pouvoir être plus productifs au sein de leurs organisations et dans le traitement des informations disponibles. » (p. 20)
- « Cinq principales compétences énoncées :
 - Sens du service à la clientèle (connaissance du consommateur, adaptation et écoute)
 - Habiletés de vente (négociation et force de persuasion)
 - Habiletés de communication (bilinguisme)
 - Planification et organisation (habilité à travailler en mode multitâche)
 - Capacité d'analyse (compréhension rapide des besoins des consommateurs (exprimés et non exprimés), analyse de risques) » (p. 20)
- « Les tâches en début de parcours client – développement de clientèles et prise de contact – demeurent centrales. » (p. 20)

Courtier en assurance de dommages

- « Il est attendu que le courtier en assurance possède de fortes compétences relationnelles. Bien qu'il exerce déjà le rôle de conseiller à l'heure actuelle, cet aspect se retrouvera davantage exigé au cours des prochaines années. En effet, il est attendu que le courtier soit capable d'être un conseiller au service de ses clients, en français ou en anglais, en ayant un rôle se rapprochant de celui d'avocat, planificateur financier ou de comptable personnel. » (p. 21)
- « Cinq principales compétences énoncées :

- Sens du service à la clientèle (connaissance du consommateur, adaptation et écoute)
- Habiletés de vente (négociation et force de persuasion)
- Capacité d'analyse (compréhension rapide des besoins des consommateurs (exprimés et non exprimés), analyse de risques)
- Habiletés de communication (bilinguisme)
- Planification et organisation (habilité à travailler en mode multitâche) »

Expert en sinistre

- « À la lumière de nos analyses, il apparaît que l'expert en sinistre ne connaît pas de difficultés particulières à remplir ses fonctions ni à se placer en entreprise. Ce dernier étant également en contact de la clientèle, les compétences relationnelles (ex. tact, empathie, etc.) seront à approfondir. De nouveaux risques, tels que les risques digitaux, doivent pouvoir être estimés par les experts en sinistre du futur, qui devront nécessairement acquérir une formation plus spécialisée à cet effet. » (p. 22)
- « Cinq principales compétences énoncées :
 - Sens du service à la clientèle (connaissance du consommateur, empathie)
 - Capacité d'analyse (réclamation et enquête)
 - Habiletés de communication (bilinguisme, capacité d'adapter son niveau de langage en fonction de la situation)
 - Compétences technologiques (traitement des sinistres au moyen de différentes plateformes (ex. mobile, formulaire web, etc.)
 - Estimation des risques numériques » (p. 22)
- « Le rôle de l'expert en sinistre ne changera pas significativement, bien que les nouveaux outils à sa disposition (ex. dispositifs résidentiels collectant des informations en temps réels, feuilles de calculs automatisés, drones pour évaluation aérienne, etc.) pourront lui permettre d'être plus efficace. » (p. 22)

Question 6 : Quels seraient les bénéfices pour votre organisation ou l'industrie d'harmoniser les exigences de qualifications entre les juridictions ? Veuillez élaborer.

- Favoriser la mobilité de la main-d'œuvre entre les provinces.

Question 7 : Quels défis l'harmonisation des exigences de qualifications comporte-t-elle selon vous ?

- L'importante prise en considération des particularités provinciales.
- Le risque de nivellement vers le bas.

Question 8 : En 2016, les membres des OCRA ont présenté un programme de qualification en assurance de personne (PQAP) actualisé. Y a-t-il des aspects de ces normes de qualification qui pourraient être appliqués à la formation en assurance de dommages ? Quel aspect pourrait ou ne pourrait pas être utilisé ?

- L'élaboration d'un profil uniforme des compétences relationnelles serait possible. Par contre, les compétences techniques requises diffèrent d'une province à l'autre.
- Que ce soit le profil de compétences, le curriculum d'évaluation commun ou le matériel, toute élaboration doit être réalisée en collaboration avec l'industrie (les spécialistes de l'industrie) et les cégeps (les spécialistes du transfert du savoir).
- La collaboration avec les cégeps et la reconnaissance des programmes collégiaux spécialisés en assurance de dommages est incontournable.
- La collaboration et la reconnaissance des entreprises comme prestataires d'offre de la formation.

Question 9 : Comment suggèreriez-vous que le Comité consulte les parties prenantes au fur et à mesure que la révision progresse (ex. : fréquence, jalons importants, canaux de communication) ?

La Coalition désire être consultée tout au long du projet et être informée au préalable de l'échéancier visé. En tant qu'organisation intermédiaire entre les entreprises de l'industrie, les établissements d'enseignement et les candidats, la Coalition souhaite s'impliquer activement dans le projet afin de s'assurer de répondre aux besoins de l'industrie au Québec.

Question 10 : Veuillez fournir tout autre commentaire que vous souhaitez partager avec le Comité et que vous jugez pertinent à cette révision.

L'étude d'Aviseo Conseil met en lumière plusieurs tendances sociales, politiques, économiques, technologiques, réglementaires et environnementales qui, d'ici 5 ans, transformeront tant l'industrie que sa main-d'œuvre. Fait intéressant, les quatre tendances qui ont le plus d'impact sont celles de nature technologique :

- 1) Des changements majeurs du comportement des consommateurs, par exemple avec les véhicules autonomes et l'économie de partage
- 2) Les Assurtechs, une vague d'entreprises aux modèles d'affaires novateurs et aux impacts transformationnels
- 3) La robotique et l'automatisation des opérations transforment progressivement la structure de l'industrie
- 4) La chaîne de blocs (blockchain) : un impact transformationnel attendu au cours des prochaines années

Parmi les autres tendances non négligeables qui transforment l'industrie, sa main-d'œuvre, et ainsi les compétences recherchées chez cette dernière, notons la pression continue sur la rentabilité des assureurs, la cybersécurité, l'utilisation massive des données et des méthodes analytiques avancées afin de proposer des produits sur mesure, l'impact de l'intelligence artificielle ressenti sur l'ensemble des maillons de la chaîne de valeur ainsi que les nouvelles générations qui imposent une remise en question des modèles traditionnels. (p. 9)

3. Conclusion

La Coalition tient à remercier le Comité de révision des normes de qualification en assurance de dommages (CRNQAD) pour l'invitation à participer à la consultation sur les exigences de qualification pour les agents et courtiers en assurance de dommages par les OCRA. Elle remercie particulièrement Geneviève Vigneault, directrice à la direction de la qualification de l'AMF, Alain Deschamps, analyste au développement des normes de qualification, et Ingi Khouzam, avocate à la conformité à la ChAD, pour leur accueil lors de la première rencontre du 22 août 2018 ainsi que leur participation active à l'atelier de cocréation que la Coalition a organisé le 24 octobre dernier.

Lors de cet atelier, la quarantaine de participants ont examiné ensemble les constats de la nouvelle étude prospective de main-d'œuvre sur les compétences du futur, réalisée par la firme Aviseo Conseil pour le compte de la Coalition et de Finance Montréal, dans le but d'identifier les solutions à privilégier et construire ensemble un plan d'action collectif, qui sera d'ailleurs présenté en 2019.

Si davantage d'informations sont nécessaires, nous vous invitons à communiquer avec Mme Roxanne Hébert, directrice des communications et des opérations de la Coalition, au 514 395-4398, poste 3 ou à rhebert@lacoalition.ca

Rapport synthèse final

Étude prospective de main-d'œuvre

Rapport destiné à l'industrie et visant
à assurer l'adéquation future entre
compétences recherchées et
compétences enseignées



7 septembre 2018



Page laisse blanche intentionnellement.

L'ASSURANCE DE DOMMAGES

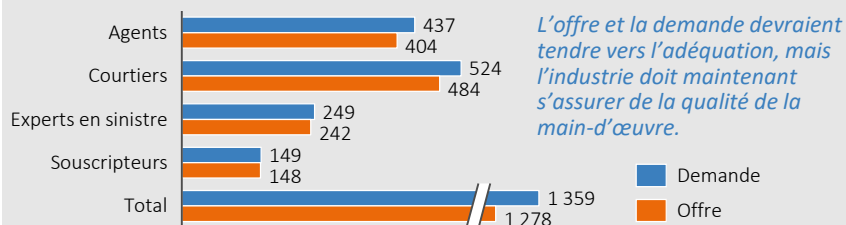
Une industrie traditionnelle qui souhaite accélérer sa modernisation tout en bâtissant sur ses acquis

Une étude faisant la revue du portrait actuel de l'industrie, des tendances à venir, ainsi que de l'adéquation entre les besoins du marché et l'offre de main-d'œuvre disponible

Des recommandations visant à assurer une adéquation entre les compétences de la main-d'œuvre nécessaires à l'industrie et les enseignements dispensés dans les centres du savoir

PERSPECTIVES 2018-2023 DES QUATRE PROFESSIONS À L'ÉTUDE

Adéquation entre demande et offre; Moyenne annuelle 2018-2023



DES TENDANCES QUI TRANSFORMENT L'ENVIRONNEMENT DES ACTEURS DE L'INDUSTRIE...

...et nécessitent une agilité accrue de l'ensemble de l'écosystème

1. Moins de vendeurs, plus de conseillers
2. Une automatisation grandissante des demandes non complexes
3. L'évolution du rôle de l'intermédiaire
4. Une nouvelle conception de l'« industrialisation » des données personnelles des consommateurs
5. Les Assurtechs transforment le visage de l'industrie
6. De nouvelles façons de transmettre le savoir
7. Une transformation de la profession à deux vitesses
8. La collecte de données au centre de l'offre de services
9. Des nouveaux produits et nouvelles technologies nécessitant des connaissances spécifiques

CONSTATS DU PORTRAIT ACTUEL DE L'INDUSTRIE

1. Le personnel certifié à l'emploi des assureurs a connu une hausse plus forte que la croissance de l'ensemble des représentants certifiés
2. Dans les dernières années, les embauches pour combler les départs à la retraite et ceux de l'industrie sont devenues de plus en plus importantes
3. Les titulaires d'une AEC et d'un DEC en assurance de dommages ne constituent qu'un minorité des candidats aux professions certifiées
4. La place de l'assurance de dommages est prépondérante au sein de l'industrie québécoise de l'assurance
5. La demande future de main-d'œuvre à court terme devrait s'inscrire dans la continuité des dernières années
6. Quatre professions comptent pour plus de la moitié de la main-d'œuvre en assurance de dommages
7. Le recours à différents types de professionnels est privilégié en fonction du type de distribution
8. Une partie croissante de la formation continue obligatoire est offerte en ligne

PRINCIPALES COMPÉTENCES NON TECHNIQUES ÉNONCÉES PAR PROFESSION...

...l'industrie s'est prononcée : les compétences relationnelles sont prioritaires pour la main-d'œuvre actuelle et assureront la performance future.



| | Agent en assurance de dommages | Courtier en ass. de dommages | Expert en sinistres | Souscripteur |
|---|--------------------------------|--------------------------------|--|--------------------------------|
| 1 | Sens du service à la clientèle | Sens du service à la clientèle | Sens du service à la clientèle | Capacités d'analyse |
| 2 | Habilités de vente | Habilités de vente | Capacités d'analyse | Travail d'équipe |
| 3 | Habilités de communication | Capacités d'analyse | Habilités de communication | Sens du service à la clientèle |
| 4 | Planification et organisation | Habilités de communication | Compétences technologiques | Négociation |
| 5 | Capacités d'analyse | Planification et organisation | Estimation des risques numériques ⁽¹⁾ | Compétences technologiques |

Sources: Consolidation des recherches et des consultations, 2018; Analyse Aviseo Conseil, 2018



(1) Compétence technique

L'ASSURANCE DE DOMMAGES

UNE REVUE DES CONSTATS ET DES ENJEUX RELATIFS À L'OFFRE DE FORMATION ET DE MAIN-D'ŒUVRE

1. Un manque de compétences relationnelles, communicationnelles et technologiques
2. Le savoir-être et les compétences relationnelles comme principaux critères de recrutement
3. Une multitude d'enjeux menacent la pérennité des programmes d'AEC
4. Une adoption croissante par les entreprises de l'approche andragogique en matière de formation
5. Un plus faible taux de réussite des candidats détenant une AEC
6. Le diplôme collégial comme critère minimal d'accès aux professions
7. Un manque de relations privilégiées entre les entreprises et les institutions d'enseignement
8. Un bassin de compétences très hétérogènes
9. Une offre de formation collégiale abondante et quasi-uniformisée (AEC)
10. Une croissance du nombre de candidats aux examens de l'AMF
11. Une rareté de la main-d'œuvre, malgré une valorisation des formations
12. Un nombre élevé d'acteurs offrant de la formation continue obligatoire
13. Une faible demande pour les formations favorisant la progression de carrière
14. Une offre de finissants de niveau collégial insuffisante pour combler la demande des entreprises

UNE VOLONTÉ D'AMÉLIORER LES COMPÉTENCES DE LA MAIN-D'ŒUVRE...

...qui passe par une réflexion plus globale sur la structure et le contenu des formations, ainsi que par une plus grande intégration des acteurs de l'écosystème

Axe de réflexion 1

Repenser la structure des formations afin de favoriser l'adaptation aux changements continus vécus par l'industrie

1. Améliorer l'agilité et la flexibilité de la structure des programmes d'AEC
2. Développer la formation en ligne sur l'ensemble du réseau collégial

Axe de réflexion 3

Renforcer les liens entre les entreprises et les organismes de formation de l'écosystème de l'assurance de dommages

7. Augmenter le nombre de partenariats entre les centres d'enseignement et les acteurs de l'industrie
8. Favoriser l'intégration de nouveaux bassins de main-d'œuvre

Axe de réflexion 2

Optimiser le contenu des formations en s'appuyant sur l'industrie

3. Approfondir la transmission de connaissances relationnelles et organisationnelles dans les AEC
4. Intégrer des heures d'apprentissage en cybersécurité dans la formation initiale
5. Accroître l'intégration de compétences linguistiques
6. Favoriser l'apprentissage et l'intégration transversale des nouvelles technologies

Sources: Consolidation des recherches et des consultations, 2018; Analyse Aviseo Conseil, 2018

Mise en contexte

Des analyses appuyées par une revue exhaustive des tendances, pratiques, enjeux et opportunités d'amélioration au sein de l'industrie

Dans le cadre de sa démarche visant à assurer la pérennité et la compétitivité de la main-d'œuvre en assurance de dommages, Finance Montréal et la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages ont confié le mandat à Aiseo Conseil de documenter les écarts de compétences entre la formation dispensée en centre du savoir et les besoins du marché.

Plus spécifiquement, les travaux se sont penchés sur quatre grandes professions de l'industrie, à savoir :

- les agents en assurance de dommages;
- les courtiers en assurance de dommages;
- les experts en sinistre, et;
- les souscripteurs.

Le présent document constitue une synthèse d'un rapport consolidé et d'un diagnostic complet ayant servi de base de faits aux travaux. Ces derniers ont été réalisés en toute indépendance afin de documenter les principales composantes du projet.

Quatre objectifs étaient poursuivis:

- I. Présenter l'écosystème de l'assurance de dommages au Québec;
- II. Analyser les tendances qui auront un impact sur les compétences exigées dans l'avenir pour les principaux métiers du secteur;
- III. Recenser et réaliser un inventaire de l'offre actuelle en matière de formation scolaire et professionnelle et analyser les écarts dans les contenus par rapport aux compétences requises dans le futur;
- IV. Formuler des recommandations quant aux modes et aux contenus des formations futures.

Le document fait la synthèse des constats sur l'évolution de l'industrie, sur ses enjeux et opportunités, ainsi que sur la formation. Une analyse synthétique de l'évolution des quatre professions et des recommandations concluent ce rapport.

Un cadre d'analyse englobant des recherches et des consultations exhaustives auprès d'acteurs majeurs de l'industrie

73 personnes rencontrées

45% le poids de la main-d'œuvre certifiée que représentent les entreprises consultées

38 représentants de 21 organismes de formation

Collecte de données

- Primaires : entrevues et ateliers
- Secondaires : littérature, études et enquêtes

Analyses

- Économique : offre et demande en nombre et compétences
- Stratégique : revue des tendances

Conclusions

- Principaux constats
- Diagnostic
- Recommandations

Survol du portrait de l'assurance de dommages au Québec

Trois constats principaux relatifs à l'évolution de l'industrie de l'assurance de dommages

1 Le personnel certifié à l'emploi des assureurs a connu une hausse plus forte que la croissance de l'ensemble des représentants certifiés

- Le nombre de représentants certifiés à l'emploi des assureurs a crû de 1,2 % en moyenne par an entre 2008 et 2017 alors que celui des agents et des experts en sinistre à l'emploi d'un assureur a été près de deux fois plus fort, à respectivement 2,1 % et 2,3 %.
- Pendant que le nombre d'experts en sinistre à l'emploi d'un assureur était en hausse, celui des experts en sinistre indépendants a légèrement diminué sur la période considérée.

2 Les embauches pour combler les départs à la retraite et les départs de l'industrie sont devenues de plus en plus importantes

- Les embauches pour combler des départs ont largement dépassé la barre des 50 % entre 2011 et 2016. Elles représentaient moins de 40 % il y a 10 ans, un niveau auquel on s'attend pour 2017 et 2018;
- En conséquence une plus grande part des embauches sera dédiée à supporter la croissance des entreprises. Selon les prévisions des entreprises, près de 60 % des embauches prévues pour 2017 et 2018 devraient supporter leur croissance;
- En situation de rareté de main-d'œuvre, les embauches pour suppléer aux départs inattendus peuvent venir grever les embauches nécessaires pour supporter la croissance des entreprises.

3 Les titulaires d'une AEC et d'un DEC ne constituent qu'une minorité des candidats aux professions certifiées

- Le bassin de main-d'œuvre potentiel est beaucoup plus large et les candidats sont de plus en plus nombreux à détenir des qualifications (formations initiales) autres qu'en assurance de dommages.
- Les candidats aux examens de l'AMF⁽¹⁾ sont de plus en plus nombreux à détenir un DEC autre que le DEC Conseil en assurance et en services financiers ou une équivalence de DEC;
- Les données montrent également que les postulants aux examens sont de plus nombreux à être titulaires autant de qualifications plus élevées (diplômés universitaires) que plus faibles (titulaires de DES accompagné d'années d'expérience) au niveau collégial;
- Les immigrants sont de plus en plus candidats aux professions certifiées comme en témoigne la forte croissance des inscriptions ayant une équivalence d'études effectuées hors du Québec;
- L'AEC en assurance de dommages et le DEC Conseil en assurances et en services financiers restent les deux diplômes les plus privilégiés à l'embauche tandis que les troisième et quatrième rangs sont occupés par les diplômés universitaires et les autres DEC.

Sources : Consolidation des recherches et des consultations, 2018; SCOR, 2017; Analyse Aviseo Conseil, 2018

(1) Les données de l'AMF montrent toutefois certaines limites. Le plus haut diplôme déclaré peut donc ne pas être la plus haute formation suivie.

Survol du portrait de l'assurance de dommages au Québec

D'autres constats secondaires sur une industrie complexe impliquant de multiples acteurs

4 La place de l'assurance de dommages est prépondérante au sein de l'industrie québécoise de l'assurance

- Le secteur de l'assurance de dommages se distingue par un plus grand nombre d'assureurs, une plus grande valeur ajoutée et un nombre d'emplois équivalent au secteur de l'assurance de personnes. Selon l'AMF, près des deux tiers des assureurs autorisés sont des assureurs de dommages.
- Il génère des retombées économiques directes et indirectes de 4,8 milliards \$, soit 53 % de la valeur ajoutée du secteur de l'assurance. Il soutiendrait 28 759 emplois à temps complet (ETC) sur un total de 57 374 pour l'ensemble du secteur de l'assurance.

5 La demande future de main-d'œuvre à court terme devrait s'inscrire dans la continuité des dernières années

- Les prévisions d'embauches pour les deux prochaines années tablent sur le recrutement de 1 500 à 1 750 souscripteurs, experts en sinistre, agents et courtiers. Il faut toutefois savoir qu'« historiquement, les entreprises ont eu tendance à sous-estimer leurs prévisions d'embauches par rapport aux embauches effectives ayant finalement prévalu ».
- Les agents constituent une proportion croissante des embauches et des intentions d'embauche. Cette tendance pourrait s'expliquer par la performance des assureurs directs ou par les changements majeurs du comportement des consommateurs.

6 Quatre professions comptent pour plus de la moitié de la main-d'œuvre en assurance de dommages

- Les métiers de courtier (25 % de la profession), d'agent en assurance de dommages (13,6 %), d'expert en sinistre (8,4 %) et de souscripteur (6,1 %) sont non seulement les plus nombreux, mais ce sont aussi ceux qui sont le plus en demande actuellement.

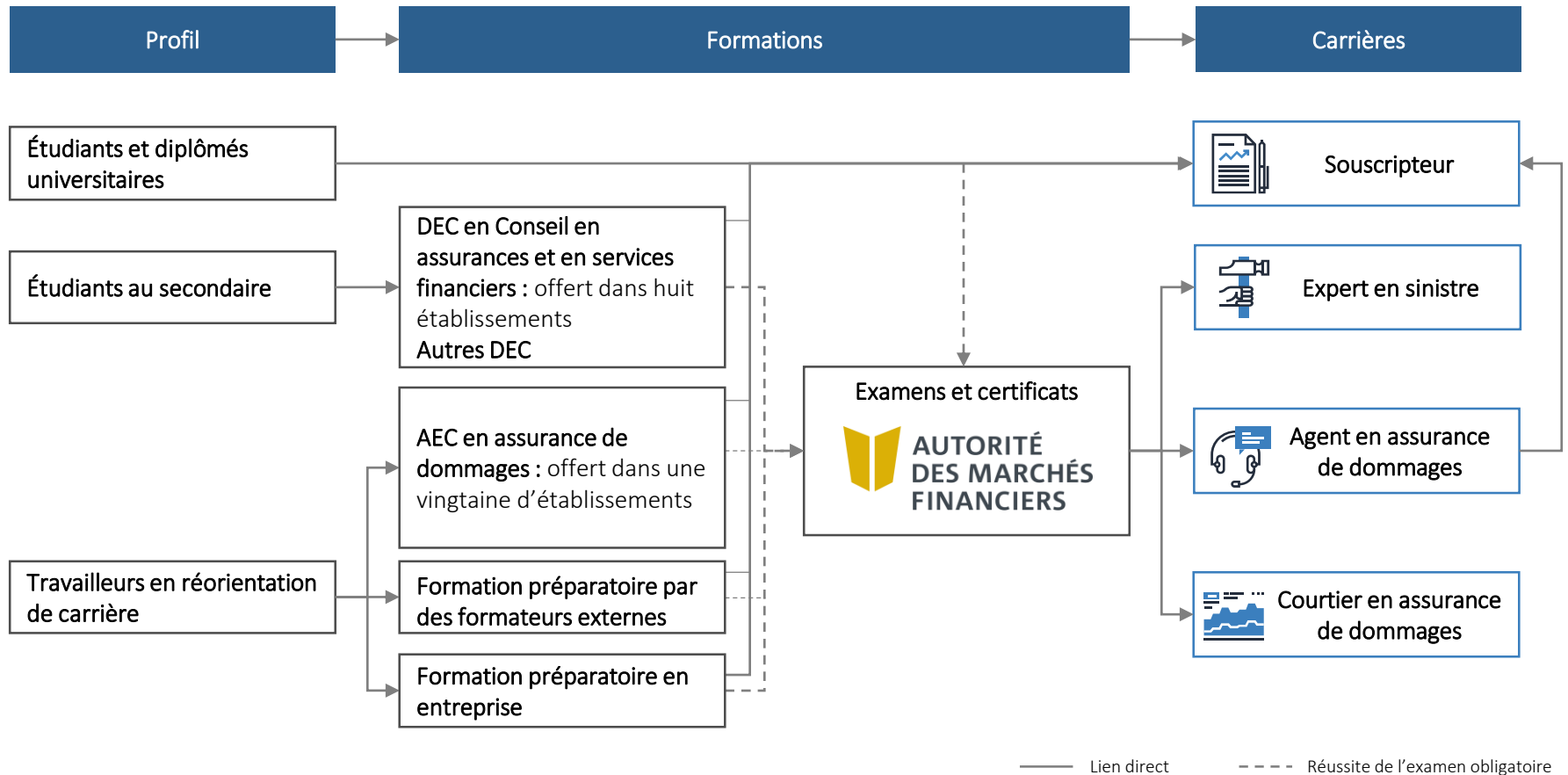
7 Une partie croissante de la formation continue obligatoire est offerte en ligne

- Avec le cours obligatoire de la ChAD en conformité instauré en 2016-2017 et donné uniquement en ligne, ainsi qu'avec le développement de différentes plateformes en ligne, la proportion de la formation continue obligatoire offert en ligne croît;
- Plus de 200 organismes de formation sont reconnus par la ChAD. En 2017, plus de 900 formateurs disposaient d'une accréditation de la ChAD et plus de 800 activités de formations avaient été reconnues;
- Les unités de formation continue (UFC) sont données de trois principales façons : à 50 % chez des assureurs directs et à courtiers; 19 % par des organismes de formation reconnus et 14 % par l'Institut d'assurance de dommages du Québec (IADQ).

Sources : Consolidation des recherches et des consultations, 2018; SCOR, 2017; Analyse Aviseo Conseil, 2018

Il existe de multiples cheminements menant aux différentes carrières en assurance de dommages

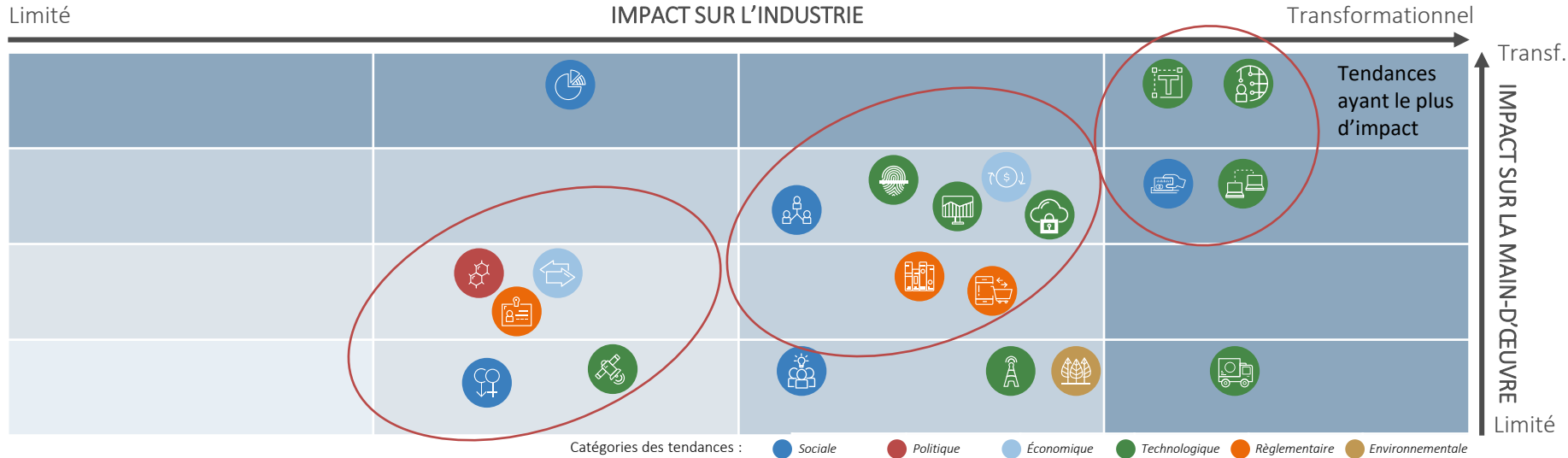
Exemples de parcours linéaires pour accéder aux différentes carrières en assurance de dommages



Sources : AMF, 2018; Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages, 2018; Analyse Aviseo Conseil, 2018

Mutation de l'environnement d'affaires

Parmi les quatre tendances qui se démarquent, trois sont de nature technologique



Tendances

- Un vieillissement de la population aux multiples impacts
- Les nouvelles générations imposent une remise en question des modèles traditionnels
- Le développement progressif de l'économie collaborative
- Des changements majeurs du comportement des consommateurs**
- Vers une société plus égalitaire...y compris dans la tarification des produits d'assurance
- La légalisation du cannabis: un marché lucratif ayant un impact limité sur la structure de l'industrie
- Une pression continue sur la rentabilité des assureurs
- Un paysage concurrentiel évoluant au fil des fusions et acquisitions
- Les Assurtechs, une vague d'entreprises aux modèles d'affaires novateurs et aux impacts transformationnels**
- L'impact de l'intelligence artificielle ressenti sur l'ensemble des maillons de la chaîne de valeur
- La prolifération des objets connectés permettant une adaptabilité accrue des produits d'assurance
- La robotique et l'automatisation des opérations transforment progressivement la structure de l'industrie**
- Le développement de nouveaux produits face à la prolifération de l'utilisation récréative et commerciale des drones
- Une utilisation massive des données et de méthodes analytiques avancées afin de proposer des produits sur-mesure
- Une diminution majeure des accidents attendue avec l'émergence des véhicules autonomes
- La chaîne de blocs (blockchain): un impact transformationnel attendu au cours des prochaines années**
- La cybersécurité: entre risques et opportunité de croissance
- La transformation du cadre réglementaire comme principale source d'insécurité au sein de l'industrie
- Un retour de la propriété des données aux consommateurs
- L'harmonisation des formations comme source d'inquiétude sur les compétences de la main-d'œuvre de demain
- Un accroissement de la fréquence des catastrophes naturelles et des réclamations toujours plus importantes

Sources: Consolidation des recherches et des consultations, 2018; Analyse Aviseo Conseil, 2018

Mutation de l'environnement d'affaires

Des constats principaux sur les enjeux et les opportunités de l'industrie de l'assurance de dommages au Québec (1 de 2)

1 Moins de vendeurs, plus de conseillers

- La transformation du cadre réglementaire, l'accessibilité accrue aux outils d'analyse de haut niveau et le comportement des consommateurs incitent les professionnels de l'assurance de dommages à se rapprocher de leurs clients. Ce rapprochement s'effectue à la fois de manière indirecte – par une connaissance accrue et plus pointue des besoins en assurance de leur client – mais également de façon plus directe, dans son rapport relationnel avec le client.
- Ainsi, il est désormais attendu qu'au même titre que le comptable, le planificateur financier ou l'avocat, l'assureur ait une relation privilégiée avec son client et qu'il agisse davantage à titre de conseiller que de vendeur de produits d'assurance.
- Ce changement de perspective nécessite une adaptation du comportement des professionnels qui sont en contact direct avec les consommateurs et une transformation de l'image de l'industrie afin que les consommateurs vivent une expérience marquante tout en ayant l'impression que les professionnels travaillent dans leur intérêt.

2 Une automatisation grandissante des demandes non-complexes

- Alors que le téléphone reste le principal moyen de communication entre les agents, courtiers et consommateurs, l'implantation de processus automatisés et robotisés, associée à l'intégration croissante du numérique dans le parcours client, vient remplacer des tâches à faible valeur ajoutée et qui ne nécessitent pas d'intervention « humaine ».
- Ce faisant, des effectifs présents dans les centres d'appels pourraient transférer vers des postes nécessitant des capacités d'analyse sensiblement plus élevées dans quelques années.
- Si l'intérêt de l'automatisation réside essentiellement dans l'optimisation et la rationalisation des opérations, il n'est pas clair pour autant que ce transfert se fera au détriment du nombre d'emplois.

3 L'évolution du rôle de l'intermédiaire

- L'autorisation de la distribution de produits d'assurance par Internet, l'émergence des contrats intelligents supportés par la technologie des chaînes de blocs ou encore l'attrait pour les expériences personnalisées, remettent en question les professionnels de l'assurance dans le rôle qu'ils occupent aujourd'hui.
- Cette tendance n'est pas propre à l'industrie de l'assurance mais s'inscrit plutôt dans un courant permettant aux consommateurs de réaliser des économies de temps et d'argent lors de l'acquisition d'un produit (ex. achat en ligne plutôt qu'en magasin) ou pour la réalisation d'un projet (ex. abandon des courtiers en immobilier par la recherche via DuProprio), mais se privant par la même occasion des conseils avisés de spécialistes.

Sources: Consolidation des recherches et des consultations, 2018; Analyse Aviseo Conseil, 2018

Mutation de l'environnement d'affaires

Des constats principaux sur les enjeux et les opportunités de l'industrie de l'assurance de dommages au Québec (2 de 2)

4

Une nouvelle conception de « l'industrialisation » des données personnelles des consommateurs

- Alors que les données ont historiquement été au cœur du modèle d'affaires des assureurs, les réglementations visant à protéger les consommateurs et leurs données personnelles peuvent pousser les acteurs de l'industrie à modifier leur approche client. Ces enjeux toucheront notamment les Assurtechs, censées transformer le paysage de l'assurance de dommages et utilisant les données comme source principale à leur offre. Ces entreprises peuvent se retrouver légitimement contraintes dans leur croissance par l'arrivée de réglementations.
- L'informatisation constante des processus et la concentration des données personnelles en un même lieu – qu'il soit physique ou virtuel – augmentent significativement les risques pour les consommateurs de voir leurs informations personnelles exposées par des pirates informatiques.
- Bien qu'il ne faille pas s'attendre à une transformation majeure de la structure de l'industrie à court terme, une proactivité est attendue par les consommateurs de la part des acteurs de l'écosystème en ce qui a trait à la protection de leur vie privée.

5

Les Assurtechs transforment le visage de l'industrie

- Assurance à-la-demande, proposition de solutions en infonuagique, paiements par applications mobiles, etc., les champs d'intervention des Assurtechs sont multiples et présentent des potentiels de croissance très importants. Les différents investisseurs n'y sont pas étrangers, avec près de 8 milliards \$ investis dans les entreprises de ce secteur dans le monde depuis 2012. Pour l'année 2017, ce sont près de 60 % des ententes dans les Assurtechs qui concernaient l'assurance de dommages, avec une concentration importante d'innovations pour la distribution des produits d'assurance.
- Ces Assurtechs représentent également des avenues de croissance ou de diversification majeures pour les grands assureurs, qui voient en elles de potentielles cibles d'acquisition. En effet, la concentration du marché – symbolisée dernièrement par l'acquisition d'Axa par Intact Assurance – limite les possibilités d'acquisitions et incitent les grands assureurs à se positionner auprès des Assurtechs à haut potentiel.

Mutation de l'environnement d'affaires

Des constats secondaires sur les enjeux et les opportunités de l'industrie de l'assurance de dommages au Québec

6 De nouvelles façons de transmettre le savoir

- Les nouveaux outils technologiques vont permettre à de plus grands bassins de candidats d'accéder à des connaissances sur l'industrie. Les formations en ligne ouverte à tous (FLOT, ou MOOC en anglais) et les cours en ligne spécialisés, rendent accessibles les connaissances n'importe où, à n'importe quel endroit et n'importe quand, notamment dans des zones éloignées ou n'offrant pas de formations en assurance de dommages.
- Les logiciels spécialisés utilisés dans l'industrie ne sont pas enseignés au sein des différents parcours de formation, faisant en sorte que les finissants doivent acquérir les connaissances « technologiques » une fois en poste.

7 Une transformation de la profession à deux vitesses

- Il est nécessaire d'accompagner les professionnels actifs au sein de l'industrie – et qui n'ont pas évolué en même temps que le contexte technologique – dans la transformation et l'adaptation de leur rôle.
- Les efforts visant à permettre une adaptation des compétences de cette main-d'œuvre ne doivent pas faire perdre de vue les besoins d'adaptation technologique requis par les nouvelles générations de clients et d'employés.

8 La collecte de données au centre de l'offre de services

- L'offre de services des professionnels de l'industrie doit traduire l'évolution vers une approche conseil. Ainsi, les outils de collecte d'informations doivent aujourd'hui stimuler l'offre des assureurs, en proposant des produits adaptés sur mesure aux besoins des consommateurs.
- La possibilité de connaître et d'anticiper le comportement des consommateurs avant même qu'ils ne soient des clients de l'entreprise sera l'un des avantages déterminants au succès des professionnels de demain. La télématique et les équipements mobiles offrent à ce sujet des opportunités.
- De la même façon, la tarification peut désormais être proposée et adaptée en temps réel, alors que les demandes de réclamations et la transmission des preuves peuvent se faire dès la constatation du sinistre.

9 Des nouveaux produits et nouvelles technologies nécessitant des connaissances spécifiques

- Drones commerciaux ou récréatifs, développement de l'industrie du cannabis, multiplication des objets connectés, etc., les nouveaux produits et services nécessitant des protections contre toutes sortes de dommages vont pousser les acteurs de l'industrie à développer de nouvelles offres de services, mais aussi des connaissances spécifiques. Ces connaissances et compétences sur ces nouveaux produits (ex. pour les véhicules autonomes) doivent être enseignées de manière proactive afin de créer des avantages par rapport aux ressources concurrentes.
- L'apparition de nouveaux produits et de nouveaux modèles d'affaires laisse planer l'entrée de compétiteurs non traditionnels comme, Google, Amazon, Tesla, etc.

Sources: Consolidation des recherches et des consultations, 2018; Analyse Aviseo Conseil, 2018

Revue des constats et des enjeux relatifs à l'offre de formation et de main-d'œuvre

Sept constats principaux relatifs à la formation (1 de 4)

1 Un manque de compétences relationnelles, communicationnelles et technologiques

- Les employeurs rencontrés sont quasi unanimes sur le fait que la qualité de la formation n'est pas garante de la **qualité des finissants**, si bien qu'une partie de la main-d'œuvre formée par le réseau collégial est incapable de se placer en entreprise, et ce, malgré la rareté de main-d'œuvre.
- Plusieurs finissants des formations initiales collégiales en assurance de dommages n'ont pas le **profil** pour devenir des professionnels au sein de l'industrie, c'est-à-dire des candidats possédant un niveau de savoir-être et de compétences relationnelles suffisant.
- Bien que la formation initiale en assurance de dommages soit valorisée par l'industrie, le fait de détenir un DEC ou une AEC en assurance de dommages **ne constitue pas le principal critère de recrutement**.

2 Le savoir-être et les compétences relationnelles (soft skills) comme principaux critères de recrutement

- Les principaux critères de recrutement sont liés à l'organisation du travail, et aux capacités d'être **multitâche et d'analyser les besoins** des clients. Ils sont aussi liés au service à la clientèle, au rôle-conseil et à la vente. L'écoute, l'empathie et démontrer une facilité à communiquer sont des aptitudes recherchées.
- Les aptitudes en **service à la clientèle** et la capacité à être « multitâche » viennent des exigences en centre d'appel où la réalisation simultanée de plusieurs tâches (ex. navigation, communication, recherche d'informations) est commune.
- L'évolution vers un **rôle plus analytique** et plus dans la gestion de risques exige ces capacités d'analyse. La vente devrait donc passer par le rôle-conseil.
- Le **bilinguisme** est également un facteur très important, notamment en raison du côté continental de l'industrie d'aujourd'hui.

3 Une multitude d'enjeux menacent la pérennité des programmes d'AEC

- Les enjeux de recrutement, de sélection des candidats, de financement des cohortes et de reconnaissance des formations **sont interreliés**. La sélection n'est pas possible partout par manque de candidats ou en raison des références.
- La multiplication de l'offre de programmes accroît l'accessibilité, mais **elle n'améliore pas l'adéquation** sur le marché de l'emploi. L'ajout de cégeps offrant l'AEC n'a pas élargi le bassin malgré les gains de l'accessibilité géographique.
- L'accès facile au permis de l'AMF et les conditions économiques favorables génèrent une **faible demande pour le diplôme**. L'accès rapide et sans diplôme aux professions et la formation en entreprise ne contribuent pas à la valorisation des formations collégiales.
- De plus, l'AMF a fait l'annonce qu'elle étudie la possibilité de se joindre à la **création d'un programme pancanadien** en assurance de dommages, ce qui pourrait constituer une autre menace pour l'AEC. Un projet similaire en assurance de personnes a signifié la fin de l'AEC dans ce secteur.

Sources: Consolidation des recherches et des consultations, 2018; Analyse Aviseo Conseil, 2018

Revue des constats et des enjeux relatifs à l'offre de formation et de main-d'œuvre

Sept constats principaux relatifs à la formation (2 de 4)

Une adoption croissante par les entreprises de l'approche andragogique en matière de formation

- 4 – L'approche andragogique est basée sur le principe que les adultes apprennent par la pratique.
- Mettre l'apprenant **en situation pratique** le plus rapidement possible a été identifié par les formateurs en entreprise parmi les tendances et les bonnes pratiques de formation. La mise en pratique prend la forme de mises en situation, de clients mystères ou de simulations. De plus en plus d'employeurs intègrent la formation pratique (sur les systèmes) et la formation théorique et tous les employeurs rencontrés ont recours à du coaching et à de l'écoute lors de la mise en pratique ou après leur formation.

Un plus faible taux de réussite des candidats détenant une AEC

- 5 – Les **taux de réussite** des titulaires d'AEC en assurance de dommages sont parmi les **plus faibles** de tous les candidats aux examens de l'AMF. Le fait que ce taux soit plus faible malgré une formation plus poussée en assurance de dommages pourrait avoir un lien avec le parcours des candidats aux AEC selon les consultations menées.

Le diplôme collégial comme critère minimal d'accès aux professions

- 6 – La majorité des employeurs et des centres d'enseignement rencontrés sont d'avis que le **niveau de scolarité minimal** pour accéder aux professions en assurance de dommages est le **niveau collégial**. Ils sont aussi d'avis que l'acquisition des compétences d'avenir nécessitera plus d'habiletés ou de formation.
- Si la baisse des critères d'admissions aux examens de l'AMF peut permettre d'accroître le bassin de candidats aux examens, rien ne garantit qu'il en résultera une meilleure adéquation entre l'offre et la demande de main-d'œuvre.

Un manque de relations privilégiées entre les entreprises et les institutions d'enseignement

- 7 – L'enseignement des compétences relationnelles est laissé aux cégeps, qui doivent développer ces compétences en partenariat avec l'industrie, via des stages, du matériel pédagogique basé sur la pratique de l'industrie, etc.;
- Le développement de partenariats est bénéfique pour tous et permet de favoriser la qualité de l'enseignement, la rétention des étudiants, le recrutement de travailleurs et le placement des étudiants;
- Les formations en entreprise viendront toujours compléter l'offre de formation en établissement, mais il y a parfois des doublons. Ces doublons pourraient être évités par une plus forte intégration des entreprises et des centres d'enseignement.

Sources: Consolidation des recherches et des consultations, 2018; Analyse Aviseo Conseil, 2018

Des constats secondaires relatifs à la formation (3 de 4)

Un bassin de compétences très hétérogènes

- 8
- Comme il existe de multiples cheminements menant aux différentes professions, les compétences du bassin de main-d'œuvre sont très **hétérogènes**:
 - Les étudiants du secondaire peuvent suivre le DEC en Conseil en assurances et services financiers;
 - Les travailleurs en réorientation de carrière peuvent suivre un programme d'AEC en assurance de dommages;
 - Les étudiants universitaires, les titulaires d'un DES ayant trois ans d'expérience et les titulaires d'autres DEC ou d'équivalences peuvent quant à eux suivre (1) des formations en entreprise, (2) des formations offertes par différents organismes ou encore (3) étudier les guides de l'AMF et ensuite tenter leur chance aux examens.
 - Tous les candidats aux professions d'agent, de courtier ou d'expert en sinistre doivent toutefois réussir les examens de l'AMF pour exercer leur profession. Cependant, ces examens évaluent uniquement la maîtrise des **connaissances essentielles** (contenus essentiels) pour assurer la protection des consommateurs, mais n'évaluent pas les compétences essentielles (ex. communication, aptitude à la vente, etc.) pour performer en assurance de dommages.

Une offre de formation collégiale abondante et quasi-uniformisée (AEC)

- 9
- Onze programmes d'études collégiales en assurance de dommages sont actuellement offerts au Québec : il existe un DEC et deux AEC uniformisés (AEC réseau) offerts dans 24 cégeps différents ainsi que huit programmes d'AEC uniques.
 - Bien que plusieurs de ces programmes d'AEC non uniformisés soient récents, ils occupent une place croissante des inscriptions et des diplômes décernés en assurance de dommages.

Une croissance du nombre de candidats aux examens de l'AMF

- 10
- On constate une **croissance des inscriptions et de la réussite** à l'ensemble des examens de l'AMF. Cependant, seules les inscriptions en assurance de dommages des particuliers sont croissantes, tandis que les inscriptions en expertise de sinistres et en **assurance des entreprises stagnent**. De plus, les succès sont croissants en assurance de dommages, mais ils ne le sont pas en expertise en sinistres. Les échecs au premier examen de chaque discipline sont légèrement croissants.
 - La croissance des inscriptions vient de candidats qui ne détiennent pas de diplômes spécialisés. Les candidats aux examens de l'AMF sont de plus en plus nombreux à **ne pas détenir le DEC en Conseil** en assurances et en services financiers.
 - Les entreprises recrutent autant auprès de titulaires de qualifications plus élevées (diplômés universitaires) que plus faibles (titulaires de DES et d'années d'expérience).
 - Le taux global de réussite aux différents examens de l'AMF se maintient autour de 85 %.

Des constats secondaires relatifs à la formation (4 de 4)

11 Une rareté de la main-d'œuvre, malgré une valorisation des formations

- Dans les dernières années, la plupart des postes d'entrée ont été pourvus par des titulaires de DEC et d'AEC en assurance de dommages parce que les entreprises reconnaissent la qualité des formations collégiales et parce que les programmes d'AEC et de DEC répondent à leurs besoins.
- Cependant, les besoins actuels imposent de recruter ailleurs. Comme les titulaires de l'AEC en assurance de dommages ne suffisent pas à combler la demande, les entreprises se tournent vers d'autres candidats et les forment à l'interne.
- La reconnaissance de la qualité des formations collégiales n'empêche pas l'industrie de formuler certaines pistes d'amélioration à l'égard de ces formations.

12 Un nombre élevé d'acteurs offrant de la formation continue obligatoire

- En 2017, plus de 200 organismes de formation étaient reconnus par la ChAD et plus de 900 formateurs disposaient d'une accréditation.
- Il existe de nombreux formateurs externes, mais chez les grands assureurs et les grands cabinets, la formation continue obligatoire est presque exclusivement donnée à l'interne. En 2014-2015, plus de la moitié de la formation continue était donnée en entreprise par des formateurs internes.

13 Une faible demande pour les formations favorisant la progression de carrière

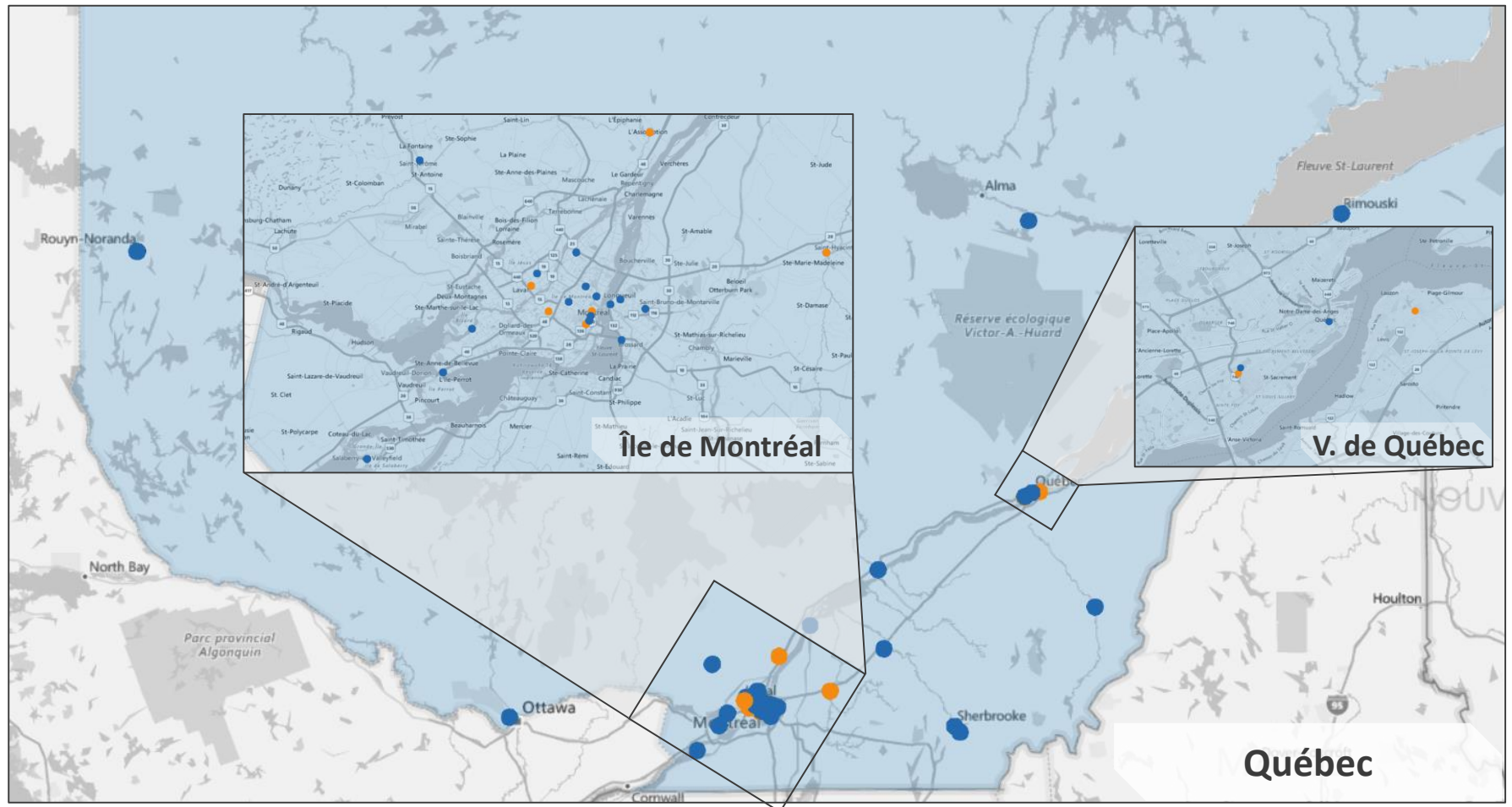
- Outre l'obtention de la certification *Canadian Risk Management* (CRM) dont les cours préparatoires sont offerts à l'Université Laval, seul l'Institut d'assurance de dommages du Québec (IADQ) offre des formations spécialisées en assurance qui permettent aux professionnels de l'assurance de première ligne de gravir des échelons.

14 Une offre de finissants de niveau collégial insuffisante pour combler la demande des entreprises

- Les titulaires d'une AEC et d'un DEC en assurance de dommages ne constituent qu'une minorité des inscrits aux examens de l'AMF.
- Le bassin d'étudiants collégiaux en assurance de dommages progresse grâce aux inscriptions au DEC, mais le bassin d'étudiants à l'AEC stagne.
- Malgré la multiplication du nombre de cégeps offrant l'AEC, les inscriptions n'ont pas connu une hausse proportionnelle. Il pourrait y avoir ainsi un risque de dilution de l'offre de formation.

Revue des constats et des enjeux relatifs à l'offre de formation et de main-d'œuvre

Les programmes de DEC sont concentrés près des grands centres alors que les programmes d'AEC sont répartis sur le territoire

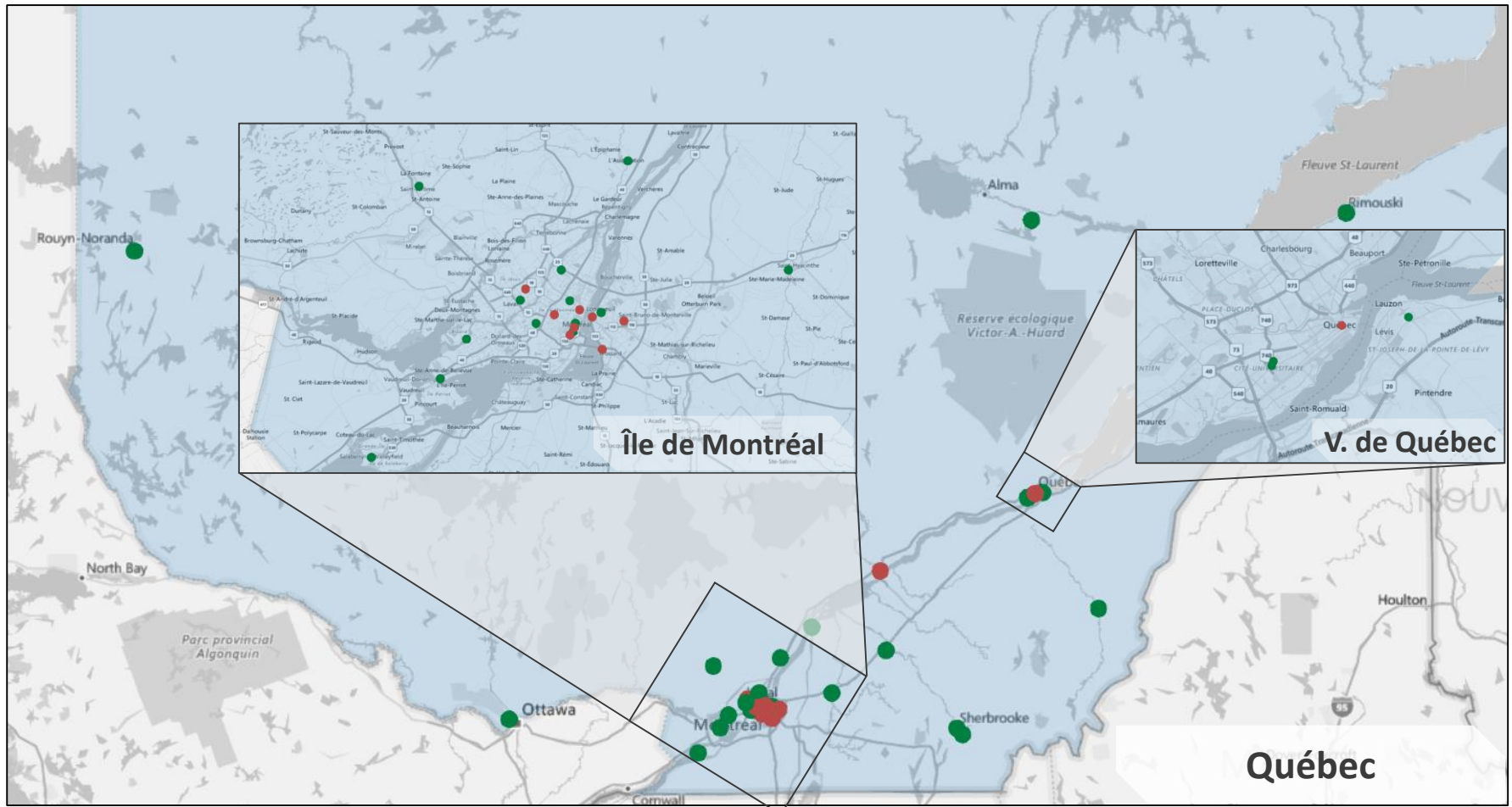


LÉGENDE

- DEC – Conseil en assurance et services financiers et AEC
- AEC – Assurance de dommages (tous types confondus)

Revue des constats et des enjeux relatifs à l'offre de formation et de main-d'œuvre

Les programmes d'AEC non uniformisés se retrouvent essentiellement dans les grands centres urbains



LÉGENDE

- AEC – Non-réseau (LCA.BF; LCA.CN; LCA.D6; LCA.D8; LCA.DA; LCA.E6; LCA.ES)
- AEC – Réseau (LCA.6A; LCA.EK)

Analyse synthétique de l'évolution des quatre professions à l'étude

Évolution attendue des quatre professions majeures de l'assurance de dommages

- 1. Agent en assurance de dommages**
Une profession « augmentée »
- 2. Courtier en assurance de dommages**
La relation client au cœur des changements de la profession
- 3. Expert en sinistre**
Un bagage de compétences toujours pertinent
- 4. Souscripteur**
Une évolution incertaine

Analyse synthétique de l'évolution des quatre professions à l'étude

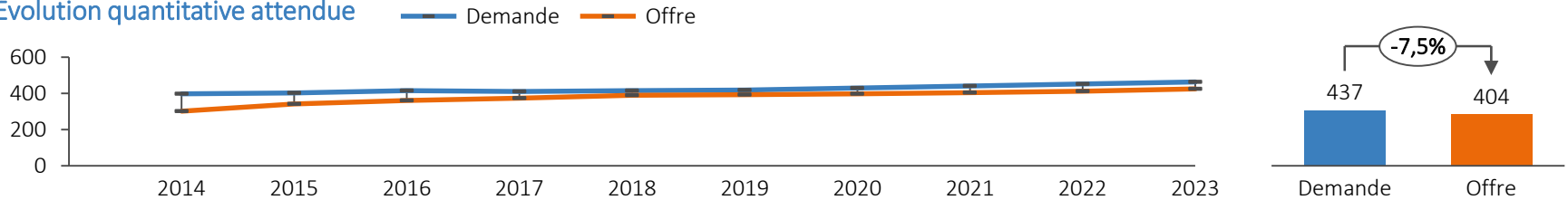
Agent en assurance de dommages: une profession « augmentée »



Évolution qualitative attendue

L'augmentation de la valeur des interactions clients et la diminution de leur fréquence induira des besoins i) d'augmentation de leurs compétences relationnelles, ii) de leurs connaissances des produits distribués par leur employeur mais également par la concurrence, iii) de leurs compétences technologiques afin de pouvoir être plus productifs au sein de leur organisation et dans le traitement des informations disponibles.

Évolution quantitative attendue



Cinq principales compétences énoncées

- | | | | | |
|--|---|--|--|---|
| 1. Sens du service à la clientèle - Connaissances du consommateur - Adaptation et écoute | 2. Habiletés de vente - Négociation et force de persuasion | 3. Habiletés de communication - Bilinguisme | 4. Planification et organisation - Habileté à travailler en mode multitâche | 5. Capacités d'analyse - Compréhension rapide des besoins des consommateurs (exprimés et non-exprimés) - Analyse de risques |
|--|---|--|--|---|

Sommaire des tâches et opérations dans un contexte d'automatisation et d'informatisation

- Les tâches en début de parcours client – développement de clientèles et prise de contact – demeurent centrales.
- L'obtention des données du client s'automatisent ou sont mêmes remplies par le client lui-même. Les tâches liées à l'analyse des risques se concentrent sur l'identification des produits qui répondront aux besoins du client et aux informations complémentaires à obtenir.
- Le conseil prend une importance dans l'accompagnement du choix des produits. La présentation de l'offre se standardise, tout comme la conclusion de la transaction.

Sources: Consolidation des recherches et des consultations, 2018; Analyse Aviseo Conseil, 2018

Analyse synthétique de l'évolution des quatre professions à l'étude

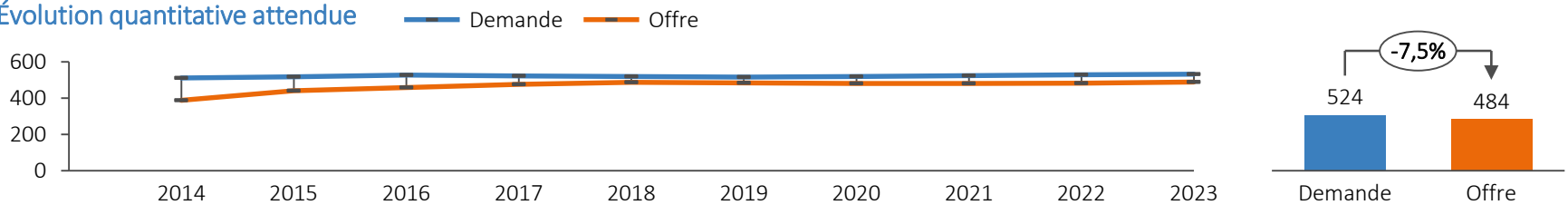
Courtier en assurance de dommages: la relation client au cœur des changements de la profession



Évolution qualitative attendue

Il est attendu que le courtier en assurance possède de fortes compétences relationnelles. Bien qu'il exerce déjà le rôle de conseiller à l'heure actuelle, cet aspect se retrouvera davantage exigé au cours des prochaines années. En effet, il est attendu que le courtier soit capable d'être un conseiller au service de ses clients, en français ou en anglais, en ayant un rôle se rapprochant de celui d'avocat, planificateur financier ou de comptable personnel.

Évolution quantitative attendue



Cinq principales compétences énoncées

- | | | | | |
|--|---|---|--|--|
| 1. Sens du service à la clientèle - Connaissances du consommateur - Adaptation et écoute | 2. Habiletés de vente - Négociation et force de persuasion | 3. Capacités d'analyse - Compréhension rapide des besoins des consommateurs (exprimés et non-exprimés) - Analyse de risques | 4. Habiletés de communication - Bilinguisme | 5. Planification et organisation - Habileté à travailler en mode multitâche |
|--|---|---|--|--|

Sommaire des tâches et opérations dans un contexte d'automatisation et d'informatisation

- Les tâches en début de parcours client – développement de clientèles et prise de contact – demeurent centrales. Dans le cas des courtiers, l'obtention des données du client ainsi que ses besoins sont toujours présentes.
- La gestion des risques s'automatise et requière davantage une collaboration et un soucis de bien expliquer aux clientèles. À cet égard, la conclusion de la vente implique toujours de bien partager les avantages de l'assureur, de rassurer sur les potentielles objections et de rapporter adéquatement les choix faits par le client.
- Le traitement des réclamations entre dans le service-conseil en s'assurant notamment de la qualité de la décision rendue. Le service après vente mise davantage sur l'informatique et devient plus systématique.

Analyse synthétique de l'évolution des quatre professions à l'étude

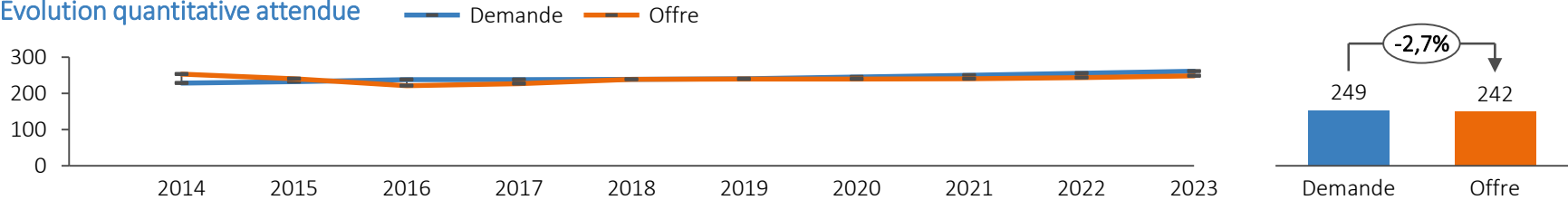
Expert en sinistre: un bagage de compétences toujours pertinent



Évolution qualitative attendue

À la lumière de nos analyses, il apparaît que l'expert en sinistre ne connaît pas de difficultés particulières à remplir ses fonctions ni à se placer en entreprise. Ce dernier étant également au contact de la clientèle, les compétences relationnelles (ex. tact, empathie, etc.) seront à approfondir. De nouveaux risques, tels que les risques digitaux, doivent pouvoir être estimés par les experts en sinistre du futur, qui devront nécessairement acquérir une formation plus spécialisée à cet effet.

Évolution quantitative attendue



Cinq principales compétences énoncées

- | | | | | |
|--|--|--|--|---|
| <p>1. Sens du service à la clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaissances du consommateur - Empathie | <p>2. Capacités d'analyse</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réclamation et enquête | <p>3. Habiletés de communication</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bilinguisme - Capacité d'adapter son niveau de langage en fonction de la situation | <p>4. Compétences technologiques</p> <ul style="list-style-type: none"> - Traitement des sinistres au moyen de différentes plateformes (ex. mobile, formulaire web, etc.) | <p>5. Estimation des risques numériques</p> |
|--|--|--|--|---|

Sommaire des tâches et opérations dans un contexte d'automatisation et d'informatisation

- Le rôle de l'expert en sinistre ne changera pas significativement, bien que les nouveaux outils à sa disposition (ex. dispositifs résidentiels collectant des informations en temps réels, feuilles de calculs automatisés, drones pour évaluation aérienne, etc.) pourront lui permettre d'être plus efficace.
- La première prise de connaissance d'un sinistre misera sur une plus grande informatisation. La validation des garanties devrait gagner en automatisation, tout comme l'évaluation de la valeur de la réclamation. L'expert en sinistre conserve ses tâches fondamentales d'évaluation des causes du sinistre, de recueillir de l'information et de gérer le règlement final.

Sources: Consolidation des recherches et des consultations, 2018; Analyse Aviseo Conseil, 2018

Analyse synthétique de l'évolution des quatre professions à l'étude

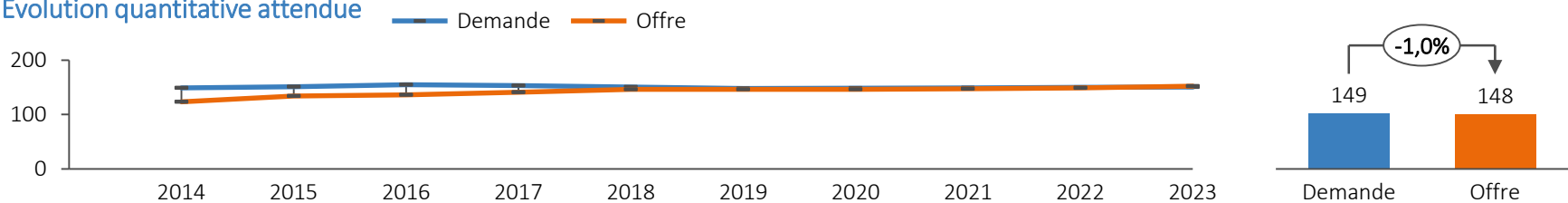
Souscripteur: une évolution incertaine



Évolution qualitative attendue

Sur la base des tendances et des consultations, il apparaît que les capacités technologiques à venir (ex. intelligence artificielle, robotisation, etc.) soutiendront le travail du souscripteur. De par son rôle situé en arrière-guichet, il ne sera pas directement impacté par les demandes des consommateurs, mais devra être capable d'évaluer plus rapidement les demandes en provenance des agents et courtiers. Enfin, de nouveaux besoins ont émergé, comme la nécessité de penser à de nouvelles façons d'évaluer les risques liés aux changements climatiques, et pourraient amener les souscripteurs à penser à de nouvelles méthodologies d'évaluation.

Évolution quantitative attendue



Cinq principales compétences énoncées

- | | | | | |
|--|----------------------------|--|---|--|
| <p>1. Capacités d'analyse</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réclamation et enquête - Analyse de risques | <p>2. Travail d'équipe</p> | <p>3. Sens du service à la clientèle</p> | <p>4. Négociation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacité de défendre ses décisions auprès des agents et courtiers | <p>5. Compétences technologiques</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compréhension des changements technologiques soutenant le travail du souscripteur |
|--|----------------------------|--|---|--|

Sommaire des tâches et opérations dans un contexte d'automatisation et d'informatisation

- La profession de souscripteur est celle qui semble être la plus menacée par la technologie selon les perceptions recueillies. En effet, l'analyse du risque étant au cœur de leur rôle et responsabilité, les nouvelles possibilités technologiques et la réalisation de ce type de tâches par des algorithmes automatisés suscitent des incertitudes sur le futur de la profession.
- Il s'agit également du métier sur lequel peu d'informations ont pu être récoltées lors des consultations, les répondants n'ayant pas d'opinion arrêtées sur les transformations qui pourraient se produire.

Sources: Consolidation des recherches et des consultations, 2018; Analyse Aviseo Conseil, 2018

Trois axes de réflexion proposés issus de nos constats

Recommandations

Axe de réflexion 1

Repenser la structure des formations afin de favoriser l'adaptation aux changements continus vécus par l'industrie

1. Améliorer l'agilité et la flexibilité de la structure des programmes d'AEC
2. Développer la formation en ligne à sur l'ensemble du réseau collégial

Axe de réflexion 2

Optimiser le contenu des formations en s'appuyant sur l'industrie

3. Approfondir la transmission de connaissances relationnelles et organisationnelles dans les AEC
4. Intégrer des heures d'apprentissage en cybersécurité dans la formation initiale
5. Accroître l'intégration de compétences linguistiques
6. Favoriser l'apprentissage et l'intégration transversale des nouvelles technologies

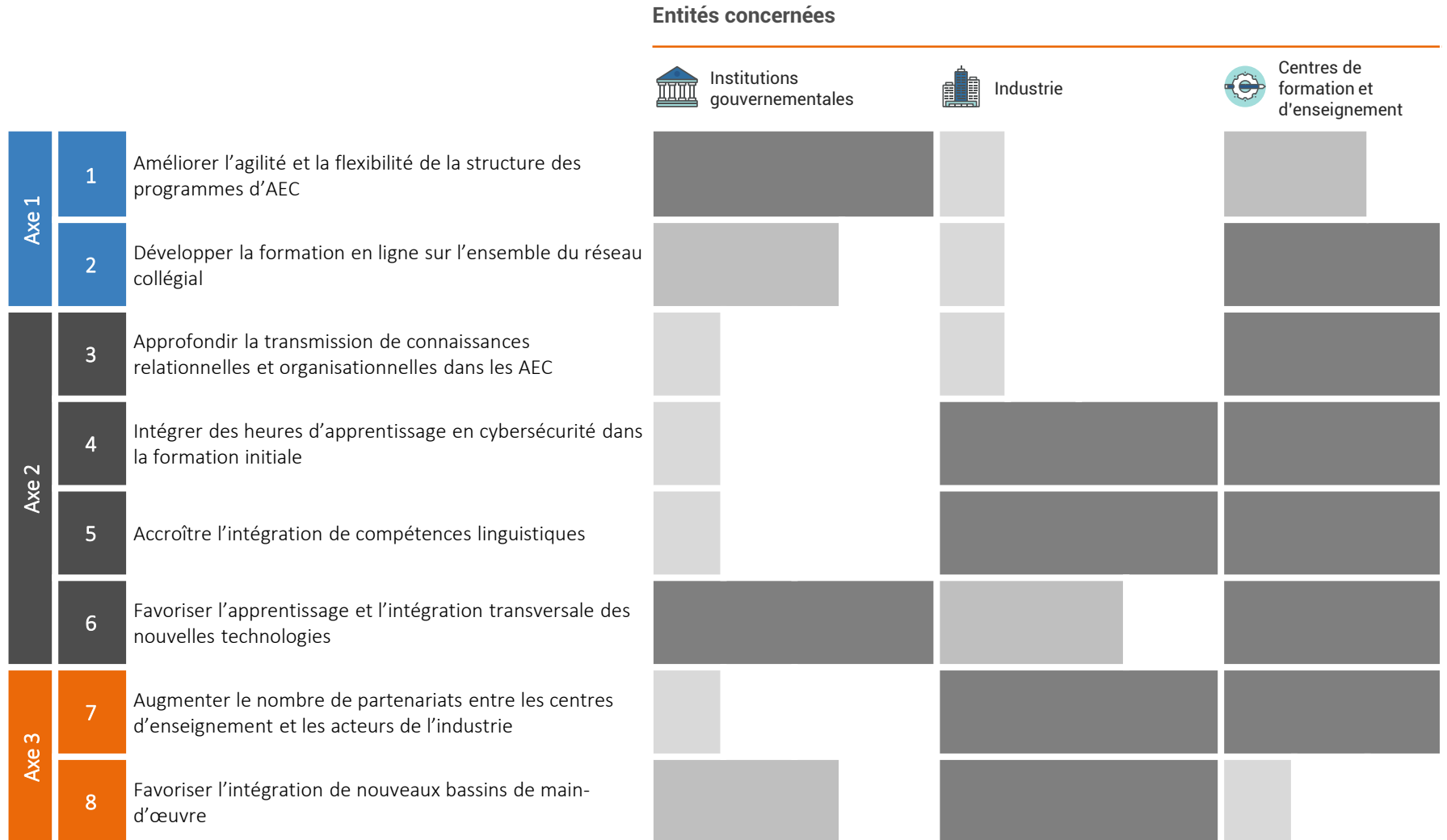
Axe de réflexion 3

Renforcer les liens entre les entreprises et les organismes de formation de l'écosystème de l'assurance de dommages

7. Augmenter le nombre de partenariats entre les centres d'enseignement et les acteurs de l'industrie
8. Favoriser l'intégration de nouveaux bassins de main-d'œuvre

Trois axes de réflexion proposés issus de nos constats

Des recommandations visant une plus grande adéquation entre les besoins de l'industrie et les besoins de formation



Source: Analyse Aviseo Conseil, 2018

Niveau d'implication requis

Limité Notable Fort

Trois axes de réflexion proposés issus de nos constats

1

Améliorer l'agilité et la flexibilité de la structure des programmes d'AEC

Rationnel stratégique

Les difficultés éprouvées pour recruter de la main-d'œuvre – qualifiée et non qualifiée – sont très présentes dans l'industrie. Les consultations effectuées ont mis en évidence le besoin de rendre les futurs professionnels de l'industrie plus rapidement opérationnels, sans pour autant occulter la nécessité de les outiller pour qu'ils puissent s'épanouir à plus long terme dans l'industrie.

Ainsi, une réflexion sur les possibilités d'améliorer l'agilité de l'AEC serait pertinente. Alors que les entreprises ont des besoins immédiats, la possibilité d'obtenir un permis probatoire de l'AMF permet aux étudiants d'exercer au bout de quelques mois. Cependant, bien que la protection du public soit nécessaire à l'exercice, elle n'est pas suffisante pour faire en sorte que les futurs professionnels soient suffisamment performants dans l'industrie.

Ce faisant, il serait possible d'imaginer un programme qui permettrait dans un premier temps aux étudiants de passer leur(s) certification(s), puis de continuer leurs études en acquérant les compétences nécessaires à la performance dans l'industrie, tout en ayant la capacité d'effectuer un stage en parallèle de leur scolarité. Finalement, des cours de spécialisation pourraient être proposés en ligne ou en cours du soir.

Cette structure permettrait aux centres d'enseignement d'assurer une stabilité des effectifs et le maintien des cohortes.

Pistes d'actions potentielles et exemples illustratifs

- Développer un projet pilote de formation en alternance intensive dès la deuxième session, dans laquelle les étudiants alterneraient entre les études et le travail sur le terrain au cours de l'année (ex. une semaine à l'école, une semaine en entreprise; deux jours à l'école, trois jours en entreprise – Voir les parcours CEP, BEP et BTS en alternance de France);
- Formaliser des tables de concertation sur des modèles de formation qui pourraient être développés conjointement entre les centres d'enseignement et l'industrie.

2

Développer la formation en ligne sur l'ensemble du réseau collégial

Rationnel stratégique

Compte tenu que l'industrie subit et exerce des pressions pour combler la rareté de main-d'œuvre, la rapidité d'accès à l'emploi pour les candidats ayant répondu aux exigences minimales de la profession et disposant des certifications nécessaires à l'exercice représente une demande forte exprimée par différents acteurs. Étant donné qu'une grande partie de la clientèle des AEC sont des adultes en réorientation de carrière, la nécessité pour certains de retrouver une stabilité financière peut les inciter à accepter une position rapidement. Cela se fait au détriment d'un projet de carrière à long terme puisqu'en acceptant d'intégrer le marché du travail, une partie de la clientèle ne termine pas sa formation.

Ce faisant, le développement de la formation en ligne à grande échelle constitue une alternative efficace au présentiel et peut inciter à la poursuite de la formation et à l'acquisition d'un diplôme. Celle-ci permettrait aux candidats de pouvoir i) suivre les cours ne nécessitant pas de fortes interactions interpersonnelles à distance, ii) d'être proactif sur leur développement de carrière et iii) de pouvoir travailler parallèlement à la validation de leurs acquis.

Les formations en ligne, pour atteindre un niveau de qualité adéquat, doivent pouvoir miser sur des équipements modernes et complets. Or, ces infrastructures peuvent être coûteuses, et l'expertise pédagogique demeure très spécifique, d'où l'intérêt de miser sur un réseau déjà en place.

Pistes d'actions potentielles et exemples illustratifs

- Amorcer une réflexion sur les formations qui peuvent être données à distance (i.e. cours dans lesquels les aspects relationnels ne sont pas traités);
- Miser sur l'expérience et les ressources d'institutions proposant d'ores et déjà de la formation à distance (ex. Cégep Beauce-Appalaches, Cégep à distance, etc.) afin de développer des cours à distance de qualité.

Trois axes de réflexion proposés issus de nos constats

3

Approfondir la transmission de connaissances relationnelles et organisationnelles dans les AEC

Rationnel stratégique

L'ensemble des professionnels consultés ont mis l'accent sur la nécessité de renforcer les compétences relationnelles des futurs professionnels de l'industrie. Ce besoin est d'autant plus renforcé que les assureurs intègrent de manière continue les fonctions de vente et de service à clientèle, de manière à permettre à leurs agents de pouvoir répondre à l'ensemble des demandes des clients en première ligne. En outre, les clients font appel à des agents, courtiers ou experts dès lors qu'un sinistre est survenu. Ce faisant, ces derniers doivent démontrer un certain nombre de compétences dans leur façon d'aborder une problématique à composante émotionnelle;

En considérant que l'expérience client se retrouve désormais au cœur de la relation client, il est désormais attendu des professionnels au contact de la clientèle d'être capable de répondre de manière précise aux demandes des clients, tout en procurant une expérience de consommation et de réclamation sans anicroche (*pain points*);

Cette augmentation des compétences relationnelles permettra aux employés i) d'établir des relations privilégiées avec leurs clients, ii) d'améliorer leurs compétences interpersonnelles et iii) de pouvoir évoluer – verticalement ou horizontalement – au sein de l'industrie.

Pistes d'actions potentielles et exemples illustratifs

- Augmenter la diversité des cours en ajoutant des connaissances sur l'ensemble des interactions que les clients peuvent avoir avec les différentes sphères composant l'industrie, ainsi que sur l'expérience client attendue;
- Modifier à la hausse le nombre d'heures accordées aux matières à caractère relationnel (ex. vente, communication, etc.);
- Généraliser le recours à des études de cas concrets et réels, en provenance de l'industrie.

4

Intégrer des heures de formation en cybersécurité dans la formation initiale

Rationnel stratégique

Les menaces liées à la sécurité des systèmes informatiques ne peuvent qu'augmenter avec l'utilisation croissante des technologies d'intelligence artificielle par les entreprises, les risques de piratage des véhicules autonomes ou encore par la prise de contrôle de divers outils connectés censés protéger leurs utilisateurs.

Pour les assureurs, ces enjeux de protection constituent à la fois des risques – car ils sont également vulnérables à ces attaques de grande ampleur – mais également des opportunités de marché. À ce sujet, plusieurs assureurs distribuent d'ores et déjà des produits liés à la cybersécurité et les enseignements sont pour le moment circonscrits au sein d'organismes de soutien, de formation continue et de régulation (ex. ChAD, RCCAQ, IADQ, etc.).

Cependant, il semblerait approprié d'amorcer une réflexion pour intégrer les notions de cybersécurité et l'ensemble des composantes y étant associées dans la formation des agents et des courtiers en assurance de dommages. Même constat pour les experts en sinistre, qui devront être à même de déterminer les pertes engendrées par la corruption et le vol de données confidentielles. Enfin, les souscripteurs seront également touchés dans leurs fonctions, notamment lorsque viendra le temps d'évaluer le niveau de risque d'une entreprise désirant se faire assurer (ex. évaluation des actifs intangibles touchés, tels que sa crédibilité, sa réputation, la valeur estimée des informations dérobées, etc.).

Pistes d'actions potentielles et exemples illustratifs

- Intégrer des heures d' « Introduction à la cybersécurité » en formation initiale, qui pourront être poursuivies par la suite de manière autonome en ligne grâce à des cours plus poussés;
- Inciter des experts en cybersécurité, en provenance de diverses sphères économiques, à venir présenter en classe les différents types de risques existants et les possibles dommages pouvant survenir.

Trois axes de réflexion proposés issus de nos constats

5

Accroître l'intégration de formations linguistiques

Rationnel stratégique

Le Québec compte plusieurs sièges sociaux d'assureurs de dommages qui, au fil du temps, accroissent leurs activités dans le Canada anglais et aux États-Unis. De même, les lignes client unilingues sont maintenant plus rares. Ces facteurs font en sorte que les exigences de bilinguisme sont très répandues, autant pour les francophones (pour l'anglais) que pour des non-francophones du Québec ou issus de l'immigration (pour le français).

Nos travaux montrent que les entreprises exigent que les candidats puissent soutenir une conversation et utiliser les termes spécifiques au domaine de l'assurance. Les bureaux régionaux ont des exigences moindres à l'égard de l'anglais en raison de sa présence plus faible et du manque de main-d'œuvre. À ce sujet, les analyses sont à l'effet que les centres d'enseignement se sont déjà adaptés à cette demande du bilinguisme. Le taux de bilinguisme est par ailleurs en croissance chez les plus jeunes générations. Il semble qu'un équilibre ait été atteint entre les cours offerts et la durée des formations.

Il y a également deux dimensions qui interviennent indépendamment du milieu de l'enseignement: l'engagement de l'élève et la contribution de l'entreprise qui accueillera un jeune diplômé motivé dont le bilinguisme n'est pas à point. Il y a une opportunité ici pour l'industrie d'ajouter à sa marque employeur (et l'expérience employé) en contribuant au bilinguisme de sa main-d'œuvre.

Pistes d'actions potentielles et exemples illustratifs

- Développer une offre de stages dans les milieux anglophones dont la prise en charge revient à l'industrie;
- Prévoir une option de séjour professionnel en anglais dans le cursus d'entrée en fonction en entreprise.

6

Favoriser l'apprentissage et l'intégration transversale des nouvelles technologies

Rationnel stratégique

Le monde professionnel requiert désormais un minimum de compétences et de connaissances à posséder afin de pouvoir interagir avec les clients ou sa propre organisation. L'industrie de l'assurance de dommages n'échappe pas à ces changements et la numérisation des relations, des opérations et des processus permet de valider la direction future de l'industrie.

Ce faisant, il existe un besoin d'intégration transversale des outils, processus et savoir-faire informatique, afin que les agents, courtiers, experts en sinistre et souscripteurs puissent être productifs et habiles dans la réalisation d'opérations courantes. Transversale, car l'ensemble des enseignements doivent aujourd'hui intégrer des composantes technologiques – remplissage de formulaires, présentations visuelles, valorisation de données – afin de pouvoir opérer minimalement dans l'industrie.

Les bénéfices attendus sont multiples pour les entreprises, notamment en termes de gains d'efficacité (ex. processus plus efficaces, coûts/ rapidité d'implantation technologique réduits, etc.) et de pertinence (ex. meilleure connaissance du client, etc.), mais également pour les professionnels, qui auront ainsi plus de facilité à obtenir un emploi au sein de l'industrie.

Pistes d'actions potentielles et exemples illustratifs

- Demander au gouvernement de participer financièrement à la mise à niveau technologique des centres d'enseignement (ex. matériel informatique, logiciels adaptés, etc.);
- Prévoir en formation continue une sensibilisation appliquée aux bénéfices et enjeux de l'intelligence artificielle pour l'industrie;
- Inciter les entreprises de l'industrie à partager leurs logiciels internes en respect de leurs avantages concurrentiels, afin que les étudiants puissent se former sur des systèmes utilisés couramment dans l'industrie (recours aux solutions web moins coûteuses).

Trois axes de réflexion proposés issus de nos constats

7

Augmenter le nombre de partenariats entre les centres d'enseignement et l'industrie

Rationnel stratégique

Le rythme des innovations technologiques, la pression financière et la pénurie de main-d'œuvre sont autant de facteurs militant pour une meilleure adéquation entre l'offre des centres de formation, les besoins actuels et futurs de l'industrie et les tendances émergentes;

Une plus grande collaboration est donc souhaitée et souhaitable entre les centres d'enseignement, les centres de formation professionnelle et les entreprises de l'industrie au Québec, permettant ainsi de s'assurer que les enseignements offerts en parallèle avec l'évolution de l'industrie sont continuellement à jour.

Des mécanismes devront alors être mis en place pour i) assurer une vigie continue des besoins, ii) permettre des échanges constructifs au sein de l'écosystème et iii) socialiser une portion des coûts du développement/diffusion des technologies et des formations n'obtenant pas à court terme les masses critiques nécessaires à la rentabilité.

Pistes d'actions potentielles et exemples illustratifs

- Augmenter la fréquence des discussions entre les centres d'enseignement et les entreprises de l'industrie afin d'assurer un maintien à jour des connaissances quant aux évolutions des pratiques d'affaires et d'enseignement;
- Augmenter la fréquence et la diversité des visites « terrain » (ex. visite de grands et petits assureurs, de cabinets d'experts en sinistre et de cabinets de courtage);
- Augmenter les interactions entre les étudiants et les professionnels de l'industrie (ex. Questions-réponses entre les étudiants et les professionnels en salle de classe);
- Sensibiliser les entreprises de l'industrie à l'importance d'accueillir des étudiants en cours de formation.

8

Favoriser l'intégration de nouveaux bassins de main-d'œuvre

Rationnel stratégique

Alors qu'il est possible d'augmenter le niveau et le type de compétences de la main-d'œuvre actuelle et à venir, l'élargissement du bassin de main-d'œuvre disponible permettrait de pouvoir avoir accès à un plus grand nombre de professionnels, afin de combler la période de rareté de main-d'œuvre actuelle.

Cet élargissement du bassin de main-d'œuvre peut se faire notamment au profit des immigrants (dont le taux de chômage est plus élevé que celui des Canadiens de naissance), des seniors en âge de travailler, ainsi que des diplômés en provenance de spécialités autres que celle de l'assurance. En effet, cette main-d'œuvre non intuitive représente un bassin de talents aux compétences transposables, ayant acquis des connaissances spécifiques par l'intermédiaire de processus d'apprentissage et de réflexion complexes et variés.

Les bénéfiques pourraient être multiples pour les acteurs de l'industrie: accès à un plus grand bassin de main-d'œuvre pour l'industrie, possibilité pour les centres d'enseignement de procéder à une sélection à l'entrée, permettre l'intégration des populations immigrantes au marché du travail en mettant à contribution leur bagage de compétences et connaissances actuelles, etc.

Pistes d'actions potentielles et exemples illustratifs

- Développer des campagnes de communication (ex. capsules vidéo, panneaux publicitaires, etc.) incitant des immigrants, chômeurs ou seniors en provenance de différentes catégories socioprofessionnelles à s'intéresser à l'industrie de l'assurance de dommages;
- Sensibiliser les finissants provenant de formations non intuitives (ex. sciences sociales, linguistiques, littérature, etc.) des possibilités de carrières dans le monde de l'assurance;
- Favoriser la reconnaissance d'acquis obtenus dans d'autres régions du monde.

Une note sur les fondations nécessaires à la mise en place des recommandations

La mise en œuvre des axes de réflexion nécessitera une prise de conscience et une implication active d'une masse critique d'acteurs

Pour en tirer pleinement les bénéfices, les recommandations s'appuient sur le respect de quatre principes directeurs

Principes directeurs



Collaboration

Renforcer la collaboration et favoriser le décloisonnement de l'industrie



Intégration

Intégrer le plus d'acteurs possible afin de créer une traction et une synergie positive au sein de l'industrie



Communication

Assurer une communication fluide entre les membres de l'industrie



Proactivité

Être ouvert aux changements et être proactif face aux changements technologiques à venir

Le respect de ces quatre principes permettra un développement dynamique et structuré de l'industrie, tout en facilitant l'adéquation entre la formation dispensée et les besoins des entreprises

RESPONSABLE DE L'ÉTUDE

Jean-Pierre Lessard
Associé

RECHERCHE, ANALYSE ET RÉDACTION

Marc Balestrino
Consultant principal

Arnaud Blancquaert
Consultant principal

Romane Dufoix
Analyste

PRODUCTION ET CONCEPTION GRAPHIQUE

Aviseo Conseil

COORDINATION

Roxanne Hébert

Directrice des communications et des opérations



Pierre-André Hudon

Directeur des études stratégiques

Benoit Desgroseillers

Directeur principal développement des talents



Julie Saucier

Directrice générale

