

SOMMAIRE

Rappel des règles de reprise en assurance de personnes	1
Rappels importants concernant les examens	3
Recherche de candidats pour tester des examens pilotes	3
Rappel – comment se procurer les manuels en assurance de dommages	4
Mise à jour des examens de droit et lois (conformité au contenu du nouveau manuel F-135/A-135)	5
Pour en savoir davantage : l'utilité des statistiques produites par la direction de la qualification	6
Contact	7

Les Nouvelles est une publication qui s'adresse aux formateurs et aux recruteurs de l'Industrie des produits et services financiers ainsi qu'aux postulants au certificat de représentant.

Les Nouvelles est la référence par excellence pour les exigences de formation minimale (cours et programmes de formation exigés), les examens et la période probatoire.

Les Nouvelles utilise le masculin dans le seul but d'alléger le texte.

RAPPEL DES RÈGLES DE REPRISE EN ASSURANCE DE PERSONNES

Comme le Programme de qualification en assurance de personne (PQAP) est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2016, les périodes de validité des formations et des examens arriveront à échéance bientôt pour certains postulants dont le cheminement se prolonge. Il est donc important de se rappeler les règles suivantes.

PÉRIODES DE VALIDITÉ DES FORMATIONS ET DES EXAMENS

La réussite des formations exigées dans le cadre du PQAP est valide pour une période d'un an.

En ce qui concerne les examens, leur réussite est également valide pour une période d'un an, mais **à compter de la date de réussite du premier examen.**

RÈGLES DE REPRISES EN ASSURANCE DE PERSONNES

En cas d'échec à un examen, un postulant a droit à autant de reprises que nécessaire tant que la formation du PQAP est valide. Cependant, des périodes d'attente allant de trois à six mois entre les reprises s'appliquent après le troisième échec.

Lorsque la formation du PQAP n'est plus valide, le candidat doit réussir sa formation à nouveau. Tous les examens subséquents pour les compétences qui n'ont pas encore été réussies seront considérés des examens de reprise. Les périodes d'attente continueront de s'appliquer pour les reprises.

REPRISE D'UN EXAMEN ÉCHOUÉ APRÈS UN DÉLAI D'UN AN

Le postulant qui a laissé écouler un an ou plus avant la reprise d'un examen échoué doit refaire la formation du PQAP. Toutefois, pour ces postulants, le compteur repart à zéro. Le nouvel examen est considéré un examen initial.

REPRISE POUR UN EXAMEN RÉUSSI QUI N'EST PLUS VALIDE

Si un examen réussi n'est plus valide avant que ne débute la période probatoire, le postulant doit réussir à nouveau la formation du PQAP et refaire l'examen pour obtenir son certificat de représentant. Cet examen sera considéré un examen initial.

AUTRES CONDITIONS DE DÉLIVRANCE DU CERTIFICAT DE REPRÉSENTANT

Il importe de préciser que la demande du postulant pour obtenir son certificat doit être reçue avant l'expiration de la période de validité de ses examens. Si la période de validité des examens expire pendant la période probatoire, la demande de certificat de représentant doit être reçue dans les 30 jours suivant la fin de la période probatoire.

EXEMPLE

Un candidat a terminé sa formation du PQAP le 6 avril 2016. La date de la fin de la validité de sa formation est le 6 avril 2017.

Les résultats sur son relevé de notes sont les suivants :

PROGRAMME DE QUALIFICATION EN ASSURANCE DE PERSONNES					
Code	Compétence(s)	Date de la séance	Note		Valide jusqu'au
01-111	01-111 Établir une pratique professionnelle éthique, conforme aux règles encadrant le secteur de l'assurance de personnes	2016-04-09	65 %	R	2017-04-09
01-311	01-311 Recommander des produits individuels et collectifs d'assurance vie adaptés à la situation et aux besoins des clients	2016-04-09 2016-04-30 2016-05-04 2016-08-10 2016-11-24	43 % 47 % 47 % 53 % 57 %	E E E E E	2017-04-09
01-312	01-312 Recommander des produits individuels et collectifs d'assurance contre la maladie ou les accidents adaptés à la situation et aux besoins des clients	2016-04-09 2016-04-30	53 % 73 %	E R	2017-04-09
01-313	01-313 Recommander des fonds distincts, des rentes individuelles et des régimes de rentes collectives adaptés à la situation et aux besoins des clients	2016-04-09 2016-04-30	43 % 63 %	E R	2017-04-09

POUR L'EXAMEN 01-311 RECOMMANDER DES PRODUITS INDIVIDUELS ET COLLECTIFS D'ASSURANCE VIE ADAPTÉS À LA SITUATION ET AUX BESOINS DES CLIENTS :

- Le sixième essai ne peut être réalisé avant le 24 mai 2017, en raison de la période d'attente de six mois qui s'applique après un cinquième échec ;
- Le postulant devra réussir à nouveau la formation complète du PQAP pour s'inscrire à la reprise de l'examen d'assurance vie, car la formation n'est plus valide. En effet, la période de validité d'un an venait à échéance le 6 avril 2017 ;
- Une fois la nouvelle preuve de formation soumise, le postulant devra présenter une demande d'autorisation d'inscription aux examens ; ce nouvel essai constituera une reprise.

POUR LES AUTRES EXAMENS :

Plus d'un an se sera écoulé entre la réussite des examens et la réinscription possible à l'examen d'assurance vie, alors :

- Le postulant devra réussir à nouveau les autres examens ;
- Ces examens sont considérés des examens initiaux. En cas d'échec à ces examens, le postulant pourra demander une reprise immédiatement pour ceux-ci.

RAPPELS IMPORTANTS CONCERNANT LES EXAMENS

Afin d'éviter des soucis au jour de l'examen, un postulant doit :

1. **Se présenter 15 minutes avant l'heure fixée. Aucun retard ne sera toléré.**



Un retard n'est pas considéré comme un échec, mais il annule l'essai prévu. Le postulant doit déposer une nouvelle demande d'inscription et payer à nouveau les frais requis. Un report le jour même n'est pas accepté.

2. **Présenter son avis de convocation.**



Afin qu'il puisse s'assurer que la date, le lieu, les compétences évaluées et la langue de passation choisis soient respectés, le postulant doit présenter son avis de convocation aux surveillants d'examens.

3. **Présenter une pièce d'identité officielle avec photo.**



Afin d'être admis en salle d'examens, le postulant doit présenter aux surveillants une pièce d'identité officielle avec photo (permis de conduire, passeport, carte d'assurance maladie ou carte de résident permanent). Les photos ou les photocopies sont refusées.

S'il ne présente pas une pièce d'identité officielle avec photo, le postulant devra déposer une nouvelle demande d'inscription et payer à nouveau les frais requis. Un report le jour même n'est pas accepté.

Le postulant doit également être informé des consignes suivantes concernant l'utilisation des calculatrices en salle d'examens :

- L'Autorité met à la disposition de tous les postulants une calculatrice standard.
- Pour les postulants en assurance de personnes et collective de personnes, une calculatrice est également mise à leur disposition sur la tablette électronique. Libre à eux d'utiliser l'une ou l'autre des calculatrices fournies.
- Les calculatrices personnelles sont interdites en salle d'examens.

D'autres informations pertinentes figurent dans le document *Consignes générales relatives aux examens* fourni avec l'avis de convocation ; nous recommandons fortement aux postulants d'en prendre connaissance avant de se présenter en salle d'examens.

RECHERCHE DE CANDIDATS POUR TESTER DES EXAMENS PILOTES

Dans le dernier numéro, il a été question de l'audit externe, de la qualité de nos examens qui a été effectué au printemps 2016, des conclusions positives du rapport qui en a été rédigé et des suggestions d'amélioration qui ont été faites et dont nous étudions déjà la mise en œuvre. L'une de ces suggestions était de prétester des questions d'examens avant de les intégrer dans les examens administrables aux candidats.

L'objectif de cette mesure est de n'utiliser, pour construire de nouveaux formats d'examen, que des indices de difficulté issus d'une expérimentation préalable des questions sur un public cible ayant les caractéristiques du futur représentant en assurance de personne. Même si les examens actuels, construits à partir d'indices théoriques, ont été jugés fiables et valides, nous anticipons que les examens bâtis à partir de ces indices seront encore plus fiables. Dès lors, les décisions d'échec ou de réussite seront encore plus valides.

C'est ainsi qu'au courant des jours à venir, nous solliciterons de futurs représentants ayant réussi leur formation PQAP pour participer au pilotage des examens composés de nouvelles questions dont nous voulons recueillir des indices statistiques qui nous permettront de mieux calibrer nos examens. Ces examens sont construits avec la même rigueur que les examens habituels et on compte un examen pilote pour chaque compétence.

Afin que les données soient le plus fiables, seuls les postulants inscrits à leur premier essai dans un ou plusieurs modules seront sollicités. La participation est volontaire, mais un postulant ne peut participer à plus d'un examen pilote par compétence. Il peut cependant en passer un pour chaque compétence.

La réussite à un examen pilote est inscrite au relevé de notes du candidat et est valable pour la poursuite de son cheminement. Advenant un échec à l'examen pilote, cet échec ne comptera pas comme premier essai et ne sera pas inscrit au relevé de notes du candidat. Il pourra alors s'inscrire à son premier essai et passera un examen qui n'est pas un examen pilote.

Il se pourrait donc, si vous faites partie du public cible, que vous soyez invité à passer un examen pilote. Votre participation est fortement encouragée; votre contribution nous permettra d'améliorer notre processus de qualification et d'évaluation des compétences.

PÉRIODE DE SOLLICITATION

La sollicitation se fera lors de votre autorisation d'inscription aux examens. Le processus d'inscription et les frais ne changeront pas, que vous acceptiez de participer ou non. Ainsi, pour tout examen au premier essai auquel vous vous serez inscrit, un agent aux stages et examens pourrait vous appeler pour vous demander si vous voulez bien passer un ou des examen(s) pilote(s). Si vous acceptez, une lettre vous sera envoyée, confirmant que vous recevrez des examens pilotes en salle d'examen conformément à votre accord.

Pour des raisons administratives, les examens pilotes seront **offerts uniquement à Montréal**.

En bref :

- Profil des candidats recherchés : postulants autorisés au premier essai à Montréal
- Examens visés : toutes les compétences, mais il est possible de s'inscrire à un seul ou plusieurs examens pilotes
- Mécanismes d'inscription : sollicitation par téléphone, puis formulaire et frais habituels
- Période de déroulement : printemps-été 2017

RAPPEL – COMMENT SE PROCURER LES MANUELS EN ASSURANCE DE DOMMAGES

Les manuels en assurance de dommages sont disponibles en ligne sur le [site de vente en ligne des manuels de préparation aux examens](#) de l'Autorité. Assurez-vous d'avoir reçu votre commande de manuel **avant de vous inscrire à un examen**.

Si vous ne disposez pas de carte de crédit, vous pouvez vous rendre au comptoir de transaction de l'Autorité et effectuer un paiement en espèces, par carte de débit, par mandat postal ou par chèque certifié.

Le personnel du comptoir de transaction effectuera votre commande en ligne pour vous. Aucun manuel ne sera remis sur place.

NOUVEAUX MANUELS : F-411 ET F-511

Depuis la mi-mars, les nouveaux manuels en assurance habitation *Assurance de biens et responsabilité civile des particuliers – agent et courtier en assurance de dommage* F-411, 2^e édition, *Assurance de biens et responsabilité civile des particuliers – expert en sinistre* F-511, 3^e édition ainsi que les *Recueils de formulaires* F411-S1 et F511-S1 se rattachant à chacun des manuels sont disponibles sur notre site de vente en ligne.

Nous vous rappelons que les manuels F-411 et F-511 ont été mis à jour pour tenir compte des changements que le Bureau d'assurance du Canada (BAC) a apportés dans ses formulaires d'assurance habitation. Ces derniers entreront en vigueur le 1^{er} juin 2017 et les examens actualisés en fonction de ces nouveaux formulaires seront administrés également à compter de cette date.

Pour les postulants qui se sont déjà procuré un exemplaire des manuels F-411 ou F-511 et qui prévoient passer l'examen correspondant après le 1^{er} juin 2017, il sera possible de se procurer les ***Recueils de formulaires F411-S1 édition 2017*** ainsi que ***F511-S1 édition 2017*** indépendamment des manuels de préparation aux examens. Ces recueils sont en vente depuis la mi-mars 2017 au prix de 26 \$ chacun. Surveillez leur arrivée sur notre [site de vente en ligne](#). Il sera en effet possible de se préparer aux examens avec les premières éditions des manuels, mais à condition de guider leur lecture par le contenu du nouveau recueil pour

mieux comprendre la structure des nouveaux formulaires, car les examens se réfèrent à cette structure-là, même si la portée des garanties reste la même.

Veuillez noter que la vente des éditions actuelles des manuels F-411 et F-511 cessera le 17 mai 2017. Cependant, ces éditions continueront d'être acceptées en salle d'examens.

DEUX OPTIONS POSSIBLES : EXAMEN AVANT OU APRÈS LE 1^{ER} JUIN 2017

F-411

Examen à passer avant le 1^{er} juin 2017

Nous recommandons aux futurs agents et courtiers en assurance de dommages l'étude du manuel **F-411 1^{re} édition 2011** en vue de la préparation à l'examen actuel (03-411).

Examen à passer à partir du 1^{er} juin 2017

L'étude du manuel **F-411 2^e édition 2017** est vivement recommandée pour les futurs professionnels qui passeront le nouvel examen actualisé (03-411) à partir du 1^{er} juin 2017.

F-511

Examen à passer avant le 1^{er} juin 2017

Nous recommandons aux futurs experts en sinistre l'étude du manuel **F-511 2^e édition 2014** en vue de la préparation à l'examen actuel (05-511).

Examen à passer à partir du 1^{er} juin 2017

L'étude du manuel **F-511 3^e édition 2017** est vivement recommandée pour les futurs professionnels qui passeront le nouvel examen actualisé (05-511) à partir du 1^{er} juin 2017.

REPORT DE PUBLICATION POUR LE MANUEL A-411

La date de publication de la prochaine édition du manuel *Property and Liability Insurance — Damage Insurance Agents and Brokers* A-411 n'est pas confirmée. En attendant sa parution, vous pourrez vous procurer le recueil des nouveaux formulaires d'assurance habitation du BAC en version anglaise s'y rattachant, **Collection of Forms A411-S1, 2nd Edition 2017**, dont la date de parution a été reportée au 1^{er} juin prochain. Ce recueil sera en vente au prix de 26 \$. Surveillez son arrivée sur notre [site de vente en ligne](#).

MANUELS F-412 ET F-512 EN ASSURANCE AUTOMOBILE : AVANCEMENT DE LA MISE À JOUR

De nouvelles éditions des manuels *Assurance automobile — agent et courtier* F-412 et *Assurance automobile — expert en sinistre* F-512 sont en cours de développement.

Les mises à jour tiennent compte des nouveaux formulaires de police d'assurance automobile en langage simplifié F.P.Q. N° 1, F.P.Q. N° 5 et leurs avenants (en vigueur depuis mars 2014), ainsi que du nouveau formulaire de police F.P.Q. N° 4 – Formulaire des garagistes et ses avenants (à paraître en 2017).

La publication des nouveaux manuels est prévue à l'automne 2017. Des précisions quant à la date d'entrée en vigueur des examens correspondants actualisés seront fournies lors de la publication du formulaire.

MISE À JOUR DES EXAMENS DE DROIT ET LOIS (CONFORMITÉ AU CONTENU DU NOUVEAU MANUEL F-135/A-135)

Comme nous vous l'annoncions dans notre précédent bulletin, le nouveau manuel *Introduction au droit de l'assurance — agent et courtier en assurance de dommages et expert en sinistre* (F-135) ainsi que sa version anglaise *Introduction to Insurance Law — Claims Adjusters and Damage Insurance Agent and Brokers* (A-135) ont été publiés en janvier. Ils sont désormais disponibles sur notre [site de vente en ligne](#).

Ce nouveau manuel est exclusivement réservé à la discipline de l'assurance de dommages et à l'expertise en sinistre ; il remplace le manuel *Introduction au droit de l'assurance* F-110 et sa version anglaise A-110 (examens 03-114 et 05-115). Les examens actualisés en fonction du nouveau manuel seront administrés à compter du 1^{er} avril 2017.

Le manuel remplacé, *Introduction au droit de l'assurance* (F-110) et sa version anglaise (A-110), resteront en vente jusqu'au 21 mars 2017 et pourront servir pour la préparation de l'un ou l'autre des examens actuels de droit en assurance de dommages ou en expertise en règlement de sinistres (03-114 ou 05-115), administrés jusqu'au 28 mars 2017.

À partir du 1^{er} avril, le manuel de référence recommandé pour une préparation adéquate aux nouveaux examens est le nouveau manuel F-135 ou sa version anglaise (A-135). Cependant, les candidats qui voudront utiliser les anciens manuels (F-110 ou A-110) en salle d'examen le pourront durant une période transitoire qui prendra fin 30 juin 2017. Après cette date, seuls les manuels F-135 et A-135 seront permis.

POUR EN SAVOIR DAVANTAGE : L'UTILITÉ DES STATISTIQUES PRODUITES PAR LA DIRECTION DE LA QUALIFICATION

STATISTIQUES PRODUITES POUR CONTRÔLER LA QUALITÉ DES EXAMENS

Nos examens et les questions qui les composent font l'objet d'un suivi constant sur le plan statistique par l'équipe de la mesure et de l'évaluation. Immédiatement après la mise en place d'un nouvel examen, ce suivi est effectué sur une base hebdomadaire, afin de détecter rapidement d'éventuels problèmes; il s'espace ensuite progressivement à mesure que les données confirment la validité et la fiabilité de l'examen. Les analyses réalisées consistent essentiellement à vérifier la qualité des questions, la validité des examens et l'équivalence des formats d'un même examen. Elles peuvent mener à l'ajustement d'une question, son remplacement, ou à un réaménagement de la distribution de questions d'un format d'examen à un autre.

Cette démarche est motivée par un souci d'équité : peu importe la version d'examen qui lui sera attribuée par le hasard le jour de la passation, il n'y aura pour la candidate ou le candidat ni préjudice ni avantage indu.

STATISTIQUES PRODUITES POUR COMMUNIQUER LES RÉSULTATS AUX EXAMENS (AUX CANDIDATS)

Nous publions mensuellement sur notre site Web, pour toutes les disciplines, des statistiques se rapportant aux examens administrés au cours des 12 mois précédents. Ces statistiques sont publiées pour permettre aux candidats et à l'industrie de se faire une idée de l'accessibilité relative des examens à travers les disciplines et catégories de discipline. Pour chaque examen, nous indiquons le taux de réussite (et le nombre de postulants concernés) au

premier essai, puis aux deux essais subséquents. Au-delà du troisième essai, les données ne sont pas incluses, car elles touchent un tout petit nombre de postulants, souvent moins représentatifs de l'ensemble de la cohorte.

Les taux de réussite au premier essai s'avèrent élevés dans certains cas. Cela démontre que nos examens sont bien calibrés (ils ne sont ni trop longs ni trop difficiles) et qu'ils ne contingentent pas : tout candidat correctement préparé devrait être en mesure de réussir.

On observe que les taux de réussite fluctuent sensiblement d'une compétence à l'autre au sein d'une même discipline. Certaines compétences sont intrinsèquement plus complexes (par exemple : *Fonds distincts et rentes* en assurance de personnes), alors que d'autres le sont moins. Les examens correspondants, même s'ils sont tous élaborés suivant la même méthodologie, peuvent donc être plus ou moins difficiles et demander de la part des candidats une préparation plus ou moins soutenue.

Il faut se montrer prudent dans l'interprétation des taux de réussite aux deuxième et troisième essais, systématiquement plus faibles. Ils ne signifient nullement que les examens administrés à ce stade soient plus difficiles —en fait, il s'agit exactement des mêmes examens qu'au premier essai.

En ce qui concerne les examens du PQAP, des statistiques complémentaires sont disponibles sur le [site des OCRA](#) (sous la rubrique *Résultats par prestataire de cours*). Mises à jour mensuellement depuis juillet 2016, ces statistiques rendent compte, pour chaque compétence, des taux de réussite obtenus à l'échelle du Canada au premier essai. En plus de taux de réussite globaux (incluant l'ensemble des postulants), les tableaux produits par l'OCRA fournissent des taux de réussite pour chacun des principaux prestataires de cours.

STATISTIQUES PRODUITES POUR DONNER UNE RÉTROACTION AUX PRESTATAIRES DE FORMATION ET INFORMER L'INDUSTRIE

Chaque trimestre, un rapport statistique est envoyé aux prestataires de formation. Ce rapport est utile aux prestataires de formation qui désirent, par exemple, établir une comparaison entre leur taux de réussite et le taux national de réussite à la

compétence à l'essai un de même qu'aux essais deux et trois combinés.

Ainsi, ce comparatif peut servir notamment à ajuster l'enseignement des compétences ciblées par un taux de réussite inférieur au taux national. Pour pousser davantage cet exemple, une analyse plus fine peut être effectuée en prenant le taux de réussite par sous-éléments de compétence publiés dans le rapport trimestriel. En utilisant ces données, le prestataire de formation peut cibler plus précisément des notions où il serait susceptible d'ajuster son enseignement.

Bref, ce rapport statistique est un outil de régulation pédagogique intéressant pour un prestataire de formation qui favorise la réussite de ses étudiants. Nous comptons par ailleurs procéder bientôt à un sondage auprès des prestataires de formation au sujet de la clarté et de l'utilité des statistiques que nous leur envoyons, ainsi que sur les besoins de statistiques qui leur seraient éventuellement plus utiles.

CONTACT

Nous espérons que ce compte rendu vous fournira suffisamment de détails par rapport à nos activités courantes.

Vous avez des questions d'ordre général? Consultez le site Web de l'Autorité ou contactez notre Centre d'information.

Vous avez des questions portant spécifiquement sur les manuels et les examens ? Écrivez-nous aux adresses ci-dessous.

- Assurance de dommages et expertise en règlement de sinistres : qualification@lautorite.qc.ca
- Implantation du PQAP: llqp.pqap@lautorite.qc.ca.

ABONNEMENT AUX NOUVELLES DE LA DQUAL

Il est maintenant possible de s'abonner en ligne aux *Nouvelles* de la Direction de la qualification sous la rubrique Abonnement à l'Info-courriel du site Web de l'Autorité. Vous êtes également invités à mettre à jour votre profil d'abonné en vous rendant à la même adresse. Si vous le désirez, vous pourrez ainsi recevoir d'autres publications de l'Autorité propres au profil que vous aurez déterminé (renseignements en lien avec la protection des consommateurs, par exemple).

POUR NOUS JOINDRE

Québec
Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, bureau 400
Québec (Québec) G1V 5C1

Montréal
800, Square-Victoria, 22^e étage
C.P. 246, tour de la Bourse
Montréal (Québec) H4Z 1G3

Centre d'information
Québec : (418) 525-0337
Montréal : (514) 395-0337
Autres régions : 1 877 525-0337

Site Web
www.lautorite.qc.ca

Directrice de la qualification
Geneviève Vigneault

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec,
2017
ISSN : 19146-4033 (en ligne)