

ADMINISTRATION, COMMERCE ET INFORMATIQUE

ASSURANCES

*ÉTUDE
PRÉLIMINAIRE*

ADMINISTRATION, COMMERCE ET INFORMATIQUE

ASSURANCES

*ÉTUDE
PRÉLIMINAIRE*

Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, 1999 – 98-1056

ISBN : 2-550-34066-3

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 1999

Recherche et rédaction

Diane Bonneville, consultante, Collège Montmorency

Coordination

Jean Mathieu, conseiller pédagogique, Collège Montmorency

Supervision

Louise Charlebois, responsable de secteur, Direction générale de la formation professionnelle et technique

Claude Comtois, responsable de secteur, Direction générale de la formation professionnelle et technique

Huguette Doré, responsable de secteur, Direction générale de la formation professionnelle et technique

Mise en pages

CSE Formation • Conseil • Technologie / Commission scolaire des Patriotes

FAITS SAILLANTS ET RECOMMANDATIONS

Assurances

PROBLÉMATIQUE

Réalisés en 1995, les portraits de secteurs portant sur les assurances, l'immobilier, les valeurs mobilières et les conseils financiers ont souligné un mouvement d'interpénétration des services financiers : achat, par un sous-secteur, de sociétés spécialisées dans un autre et décloisonnement des activités. À ce sujet, l'entrée des banques dans le domaine des assurances – prévue pour 1997 et source d'inquiétude – semblait stimuler la concentration des acteurs de ce secteur, désireux de mieux affronter cette nouvelle concurrence.

Au printemps 1996, la menace a été écartée pour les trois prochaines années. Ce répit n'est toutefois pas susceptible de freiner, à lui seul, les principales tendances présentes dans l'industrie même des assurances. Une première tendance générale se dessine, touchant à la fois l'assurance de personnes et l'assurance de dommages : celle de la concentration (acquisitions et fusions) des compagnies d'assurances.

On observe une autre tendance, plus spécifique à l'assurance de dommages, soit la concurrence accrue entre le réseau direct de distribution – basé sur les agences – et le réseau indirect reposant sur le courtage. À l'intérieur du réseau indirect, on assiste au regroupement des bureaux de courtage. Enfin, l'émergence de cabinets multidisciplinaires offrant des produits d'assurance de dommages, d'assurance de personnes et d'autres services financiers témoigne également d'une orientation nouvelle.

C'est dans ce contexte qu'évoluent les agentes et agents et les courtières et courtiers, les tarificatrices et tarificateurs et les souscriptrices et souscripteurs, les rédactrices et rédacteurs sinistres et les expertes et experts en sinistres, de même que les commis d'assurances. Un autre élément déterminant pour ces fonctions de travail est que certaines d'entre elles sont soumises à la *Loi sur les intermédiaires de marché* et, de ce fait, réglementées soit par le Conseil des assurances de dommages, soit par le Conseil des assurances de personnes. Enfin, l'informatisation joue aussi un rôle non négligeable dans la redéfinition des tâches elles-mêmes ou dans leur redistribution d'une fonction de travail à une autre.

La présente étude préliminaire sur les fonctions de travail en assurances vise, bien sûr, à préciser les besoins de formation qui y sont reliés. Pour y parvenir, quatre principales sous-problématiques jalonnent l'itinéraire :

1. Déterminer s'il existe des différences entre une même fonction de travail, selon qu'elle s'exerce dans le domaine de l'assurance de dommages ou de l'assurance de personnes et voir s'il y a une mobilité entre ces deux domaines d'activités.
2. Définir les tâches relatives à l'une ou l'autre des fonctions de travail et voir s'il peut y avoir des chevauchements ou des déplacements.

3. Voir quels sont les effets de la réglementation sur le partage des tâches, leur classification et les frontières entre les fonctions réglementées et non réglementées.
4. Cerner la fonction de commis en assurances, compte tenu des diverses appellations utilisées en assurance de personnes et en assurance de dommages.

LES CONSTATS SUR LES FONCTIONS DE TRAVAIL

Similitudes et divergences entre les fonctions de travail en assurance de dommages et en assurance de personnes

- La réalisation des activités des compagnies d'assurances repose sur trois grands éléments : la vente de polices d'assurance et le service à la clientèle, l'évaluation du risque et son acceptation et enfin, le règlement des réclamations. À ces éléments s'ajoute le soutien administratif.
- Même si les fonctions de travail nécessaires pour réaliser ces activités sont réputées équivalentes en assurance de dommages et en assurance de personnes, elles se différencient par un aspect majeur, soit la nature des produits vendus. C'est cette distinction quant à la nature des produits qui nécessite des connaissances différenciées.
- Ce constat est principalement flagrant en ce qui concerne les agentes et agents et les courtières et courtiers. En assurance de personnes, leur rôle est surtout orienté vers les objectifs financiers et les préoccupations de revenus (après le décès ou autres) des clients, tandis qu'en assurance de dommages, il a trait à la protection de biens matériels. Les uns travaillent sur l'avenir et l'intangible, les autres, sur le présent et le tangible.
- Cette différence ressort aussi dans la souscription et la tarification. La souscriptrice ou le souscripteur se base sur des données matérielles, la tarificatrice ou le tarificateur, sur des données médicales.
- L'écart dans les fonctions de travail est aussi perceptible dans le règlement des réclamations. En assurance de personnes, il n'y a pas encore de valeur à neuf et d'évaluation de la désuétude, la réparation d'une dent ou la perte d'une vie semble moins porter à l'exégèse ou aux négociations. Bref, en assurance de personnes, les réclamations sont réglées par des personnes considérées comme des commis, alors qu'en assurance de dommages, les réclamations relèvent d'une fonction de travail spécifique, en partie réglementée (les expertes experts en sinistres).

Mobilité entre les domaines d'activités et les fonctions de travail

- Il n'y a pas de mobilité directe entre l'assurance de personnes et l'assurance de dommages. Par exemple, l'agente ou l'agent ou la courtière ou le courtier en assurance de personnes devrait répondre aux exigences du Conseil des assurances de personnes et suivre le processus menant à un permis. L'inverse est aussi vrai : l'agente ou l'agent ou la courtière ou le courtier en assurance de personnes devrait, pour travailler en assurance de dommages, suivre le processus et les exigences du Conseil des assurances de dommages.

- Le cloisonnement entre ces deux domaines d'activités se décèle aussi dans la fonction non réglementée de souscriptrice, souscripteur - tarificatrice, tarificateur. Bien qu'il puisse y avoir passage d'un domaine à l'autre à l'occasion de certaines fusions, ventes ou acquisitions, les connaissances exigées à l'embauche sont différentes.
- À l'intérieur des mêmes domaines d'activités (assurance de dommages, assurance de personnes), le fait que certaines fonctions soient réglementées limite le passage des fonctions non réglementées à des fonctions réglementées.

Déplacement de tâches et modifications dans les fonctions de travail en assurance de dommages

- En assurance de dommages, la fonction de souscriptrice, souscripteur n'existe plus comme telle chez certains assureurs directs. La souscription se fait par l'intermédiaire des programmes informatiques et est effectuée directement par les agentes et agents. Les cas plus complexes sont confiés à des agentes ou agents d'expérience ou à des conseillères ou conseillers techniques.
- Le déplacement de la fonction de souscription s'effectue aussi chez les assureurs indirects. Dans ce cas, la souscription est généralement dévolue aux courtières ou courtiers ou, dans certains cas, à des souscriptrices ou souscripteurs travaillant chez des courtiers. Les compagnies d'assurances se réservent la souscription dans les dossiers dépassant certaines limites de responsabilités.
- Un autre déplacement, beaucoup moins généralisé, touche le règlement de sinistres par des courtières et courtiers. Ce glissement du rôle de la rédactrice ou du rédacteur sinistre vers la courtière ou le courtier ne se produit pas chez les assureurs directs.
- La fonction d'experte et expert en sinistre devient de plus en plus spécialisée, et il devient de plus en plus difficile d'y accéder.
- La fonction de courtière ou courtier peut se scinder en deux postes différents : courtière ou courtier possédant un permis de vente ou de sollicitation et représentantes ou représentants de services affectés au suivi des polices et au service à la clientèle. S'ils possèdent un permis, ces derniers peuvent être appelés courtiers alors que sans permis, ils sont « techniquement » comparables à des commis.

Déplacement de tâches et modifications dans les fonctions de travail en assurance de personnes

- En assurance de personnes, il existe une certaine tendance, quoique moins évidente, confier aux agentes et agents une partie de la tarification.
- Avec l'informatisation, une partie des tâches des préposées et préposés aux affaires nouvelles pourrait être effectuée par les agentes et agents.

- Si les agentes et agents sont amenés à se concentrer davantage sur la vente, les préposées et préposés au service à la clientèle pourraient assumer davantage de responsabilités. Cette situation rappellerait ainsi celle des courtières et courtiers et représentantes et représentants de service en assurance de dommages.

Perspectives d'emploi

- Tant en assurance de dommages qu'en assurance de personnes, les perspectives s'orientent surtout vers une stabilisation de l'emploi global.
- Les emplois de souscriptrices et souscripteurs, d'expertes et experts en sinistres, de commis au règlement des réclamations en assurance de personnes et de préposées et préposés aux affaires nouvelles sont susceptibles de diminuer.

LES CONSTATS

L'examen de la formation offerte en assurances suscite les constats suivants :

- Le DEC en techniques administratives option assurances constitue une formation de base pour les fonctions de travail en assurance de dommages seulement.
- La formation correspondant à l'option assurances dispense de certains examens du Conseil des assurances de dommages pour les fonctions d'agentes et agents et de courtières et courtiers.
- Le nombre d'heures consacrées à la formation en assurance proprement dite ne permet toutefois pas d'approfondir certains aspects des tâches effectuées par les agentes et agents, et courtières et courtiers, souscriptrices et souscripteurs, rédactrices et rédacteurs, sinistres et expertes et experts en sinistres.
- Dans le cheminement de carrière, le DEC en techniques administratives option assurances ne semble pas bénéficier d'une grande reconnaissance dans l'industrie. La personne est presque tenue de s'inscrire ensuite aux cours donnés par l'Institut de l'assurance de dommages. Son cheminement est alors semblable à celui de toute autre personne qui n'aurait pas cette formation spécialisée.
- Le DEC en techniques administratives option assurances ne répond pas aux besoins de formation en assurance de personnes et ce, pour chacune des fonctions de travail existantes.
- Avant l'arrivée de l'AEC Agente et agent, courtière et courtier en assurance de personnes, aucune formation ne semblait répondre aux besoins de l'industrie. C'est cette dernière qui a pris en charge la formation pour toutes les fonctions de travail.
- L'AEC Agente et agent, courtière et courtier en assurance de personnes comble un vide pour une fonction de travail seulement. La formation nécessaire aux autres fonctions est laissée à l'industrie.

RECOMMANDATIONS

- Réaliser une analyse de la situation de travail pour les fonctions de travail en assurance de dommages.
- Réaliser une analyse de la situation de travail pour la fonction d'agente et agent et de courtière et courtier en assurance de personnes.
- À la suite de ces analyses, il y aurait lieu :
 - ♦ soit de réviser le programme en assurances et de le spécialiser en assurance de dommages ;
 - ♦ soit de créer un programme en assurance de personnes ;
 - ♦ soit de créer un programme unique avec voies de sorties différentes.
- Pour les commis en assurance de personnes, réaliser une étude complémentaire ayant pour objectifs :
 - ♦ de mieux cerner l'évolution prévisible de cette fonction de travail ;
 - ♦ de vérifier la pertinence de développer une formation répondant à cette fonction de travail.
- À la suite de cette vérification, de réaliser, s'il y a lieu, une analyse de la situation de travail (AST) pour les commis en assurance de personnes.

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES TABLEAUX

LISTE DES FIGURES

PROBLÉMATIQUE	1
SECTION 1 - PORTRAIT DES FONCTIONS DE TRAVAIL EN ASSURANCES	3
1.1 Description de la fonction d'agente et agent et de courtière et courtier d'assurances	3
1.1.1 Principales modifications dans la fonction d'agente et agent et de courtière et courtier d'assurances	10
1.1.2 Exigences relatives à l'exercice de la fonction d'agente et agent et de courtière et courtier d'assurances	12
1.1.3 Prévisions en main-d'œuvre et conditions d'exercice	13
1.2 Description de la fonction de souscriptrice et souscripteur et de tarificatrice et tarificateur	18
1.2.1 Principales modifications dans la fonction de souscriptrice et souscripteur et de tarificatrice et tarificateur	20
1.2.2 Exigences pour l'exercice de la fonction de souscriptrice et souscripteur et de tarificatrice et tarificateur	21
1.2.3 Prévisions en main-d'œuvre et conditions d'exercice	23
1.3 Description de la fonction d'experte et expert en sinistres et de rédactrice et rédacteur sinistres	24
1.3.1 Principales modifications dans la fonction d'experte et expert en sinistres et de rédactrice et rédacteur sinistres	27
1.3.2 Exigences pour l'exercice de la fonction d'experte et expert en sinistre et de rédactrice et rédacteur sinistres	28
1.3.3 Prévisions en main-d'œuvre et conditions d'exercice	29
1.4 Description de la fonction de commis d'assurances	30
1.4.1 Les commis d'assurances et le règlement des réclamations en assurance de personnes	34
1.4.1.1 Seuils d'embauche	34
1.4.1.2 Perspectives d'embauche et conditions d'exercice	34
1.4.2 Les services administratifs dans les agences d'assurance de personnes ..	35
1.4.2.1 Principales modifications dans les tâches du personnel de soutien	39
1.4.2.2 Exigences pour l'exercice des tâches en soutien administratif ..	40
1.4.2.3 Prévisions en main-d'œuvre et conditions d'exercice	40
1.5 La synthèse du portrait des fonctions de travail en assurances	41
1.6 Les constats sur les fonctions de travail	44

SECTION 2 - LA FORMATION	47
2.1 L'offre de formation au cégep	47
2.1.1 Le DEC en techniques administratives option assurances	47
2.1.2 L'AEC en assurance de dommages	52
2.1.3 L'AEC Agente et agent, courtière et courtier en assurance de personnes	54
2.1.4 Comparaison entre le DEC et les AEC en assurances	55
2.2 L'offre de formation à l'université	56
2.3 L'offre de formation au secteur privé	56
2.4 Les constats	58
SECTION 3 - PERTINENCE DE L'OFFRE DE FORMATION	59
3.1 La formation et les fonctions de travail	59
3.2 La formation et les compétences demandées dans les diverses fonctions de travail	59
3.3 La formation et les besoins du marché de l'emploi	60
SECTION 4 - RECOMMANDATIONS	63
LISTE DES PERSONNES CONSULTÉES	65
LISTE DES PERSONNES TRAVAILLANT DEPUIS UN À CINQ ANS	69
LISTE DES OUVRAGES CONSULTÉS	71
LISTE DES SIGLES	75
Appendice 1 - Notes sur la méthodologie et remerciements	77
Appendice 2 - Questionnaires d'entrevues	79

L

ISTE DES TABLEAUX

TABLEAU 1	Tâches des agentes et agents et des courtières et courtiers	4
TABLEAU 2	Nombre de permis en assurance de dommages, au 31 décembre de chaque année	15
TABLEAU 3	Nombre de permis en assurance de personnes, au 31 décembre de chaque année	16
TABLEAU 4	Tâches des souscriptrices et souscripteurs et des tarificatrices et tarificateurs ..	19
TABLEAU 5	Tâches des rédactrices et rédacteurs sinistres au téléphone et sur la route	26
TABLEAU 6	Population en emploi en 1991 selon des fonctions de travail de la sous-division travail administratif présentes dans les secteurs reliés aux assurances	32
TABLEAU 7	Synthèse des principales caractéristiques des fonctions de travail en assurance de dommages	41
TABLEAU 8	Synthèse des principales caractéristiques des fonctions de travail en assurance de personnes	43

L

ISTE DES FIGURES

FIGURE 1	Répartition possible des tâches dans un bureau de courtage (assurance de dommages)	7
FIGURE 2	Répartition des tâches s'il y a recours au Centre d'appels en assurance de dommages	9
FIGURE 3	Organigramme type des agences spécialisées en assurance de personnes	36

PROBLÉMATIQUE

Réalisés en 1995, les portraits de secteurs portant sur les assurances, l'immobilier, les valeurs mobilières et les conseils financiers ont souligné un mouvement d'interpénétration des services financiers : achat, par un sous-secteur, de sociétés spécialisées dans un autre et décloisonnement des activités. À ce sujet, l'entrée des banques dans le domaine des assurances – prévue pour 1997 et source d'inquiétude – semblait stimuler la concentration des acteurs de ce secteur, désireux de mieux affronter cette nouvelle concurrence.

Au printemps 1996, la menace a été écartée pour les trois prochaines années. Ce répit n'est toutefois pas susceptible de freiner, à lui seul, les principales tendances présentes dans l'industrie même des assurances. Une première tendance générale se dessine, touchant à la fois l'assurance de personnes et l'assurance de dommages : celle de la concentration (acquisitions et fusions) des compagnies d'assurances.

On observe une autre tendance, plus spécifique à l'assurance de dommages, soit la concurrence accrue entre le réseau direct de distribution – basé sur les agences – et le réseau indirect reposant sur le courtage. À l'intérieur du réseau indirect, on assiste au regroupement des bureaux de courtage. Enfin, l'émergence de cabinets multidisciplinaires offrant des produits d'assurance de dommages, d'assurance de personnes et d'autres services financiers témoigne également d'une orientation nouvelle.

C'est dans ce contexte qu'évoluent les agentes et agents et les courtières et courtiers, les tarificatrices et tarificateurs et les souscriptrices et souscripteurs, les rédactrices et rédacteurs sinistres et les expertes et experts en sinistres, de même que les commis d'assurances. Un autre élément déterminant pour ces fonctions de travail est que certaines d'entre elles sont soumises à la *Loi sur les intermédiaires de marché* et, de ce fait, réglementées soit par le Conseil des assurances de dommages, soit par le Conseil des assurances de personnes. Enfin, l'informatisation joue aussi un rôle non négligeable dans la redéfinition des tâches elles-mêmes ou dans leur redistribution d'une fonction de travail à une autre.

La présente étude préliminaire sur les fonctions de travail en assurances vise, bien sûr, à préciser les besoins de formation qui y sont reliés. Pour y parvenir, quatre principales sous-problématiques jalonnent l'itinéraire :

1. Déterminer s'il existe des différences entre une même fonction de travail, selon qu'elle s'exerce dans le domaine de l'assurance de dommages ou de l'assurance de personnes et voir s'il y a une mobilité entre ces deux domaines d'activités.

2. Définir les tâches relatives à l'une ou l'autre des fonctions de travail et voir s'il peut y avoir des chevauchements ou des déplacements.
3. Voir quels sont les effets de la réglementation sur le partage des tâches, leur classification et les frontières entre les fonctions réglementées et non réglementées.
4. Cerner la fonction de commis en assurances, compte tenu des diverses appellations utilisées en assurance de personnes et en assurance de dommages.

SECTION 1 - PORTRAIT DES FONCTIONS DE TRAVAIL EN ASSURANCES

La présente section trace un portrait global des fonctions de travail spécifiques aux assurances. Comme points de référence, quatre fonctions de travail figurant dans la *Classification nationale des professions* (CNP) ont été retenues :

- Experts / expertes en sinistres et rédacteurs / rédactrices sinistres (CNP 1233)
- Assureurs / assureures (CNP 1234)¹
- Agents / agentes et courtiers / courtières d'assurance (CNP 6231)
- Commis de banques, d'assurance et des autres services financiers (CNP 1434)

Il est à noter que les trois premières fonctions ont déjà été incluses dans un portrait de secteur réalisé en 1995. Elles ont aussi fait l'objet d'études préliminaires et d'analyses de situation de travail. La présente étude aura donc davantage pour effet de mettre à jour certains résultats ou encore, de déceler des tendances nouvelles².

Quant aux commis en assurances, cette fonction n'a pas été retenue dans les études antérieures. Dans un premier mouvement, on a eu tendance à l'assimiler au travail générique de bureau. Puis, un doute est venu : cette fonction comprenait-elle des tâches spécifiques aux assurances, et exigeait-elle des connaissances particulières ? Cette section viendra donc répondre à cette question.

1.1 Description de la fonction d'agente et agent et de courtière et courtier d'assurances

La finalité de cette fonction de travail est de vendre des assurances. Dans l'industrie, on fait toutefois une distinction entre l'assurance de dommages et l'assurance de personnes : on dit que les produits de l'une s'achètent alors que les produits de l'autre se vendent. Cet énoncé, qui peut de prime abord ressembler à une boutade, fait ressortir la différence entre la nature des produits.

C'est d'ailleurs cette différence qui risque de caractériser les tâches des agentes et agents et les connaissances nécessaires pour les remplir. Basé sur les études antérieures et sur les entrevues réalisées dans le cadre la présente étude, le tableau ci-dessous illustre les tâches effectuées par les

-
1. Cette appellation de la CNP ne correspond pas à celles utilisées dans l'industrie. En assurance de dommages, on parle de souscripteurs ; en assurance de personnes, on parle de tarificateurs. Ce sont ces appellations qui seront utilisées par la suite, le terme d'assureurs renvoyant davantage aux compagnies elles-mêmes.
 2. Pour plus de renseignements, le lecteur pourra consulter l'ouvrage intitulé : Direction de la formation professionnelle et technique, *Administration, Commerce et Informatique, Portrait de secteur. Assurance, immobilier et valeurs mobilières*, juin 1995. Pour les études préliminaires, voir « Collège Montmorency » dans la liste des ouvrages consultés à la fin du document.

agentes et agents et les courtières et courtiers, selon qu'ils se spécialisent en assurance de dommages ou en assurance de personnes.

TABLEAU 1

Tâches des agentes et agents et des courtières et courtiers

ASSURANCE DE DOMMAGES	ASSURANCE DE PERSONNES
Agente et agent - courtière et courtier • Promouvoir des produits d'assurance : ♦ déterminer la clientèle cible et entrer en relation avec elle. • Recueillir des renseignements sur les besoins et sur les biens à assurer. • Effectuer une première sélection des risques. • Conclure une transaction en assurance automobile, assurance habitation, assurance entreprise. • Compléter la proposition d'assurance. • Assurer le service à la clientèle (réclamations, renouvellements, modifications). • Gérer son entreprise si l'on travaille à commission.	Agente et agent - courtière et courtier • Promouvoir des produits d'assurance : ♦ déterminer la clientèle cible, entrer en relation avec elle et fixer un rendez-vous. • Recueillir des renseignements sur la situation du client et ses objectifs financiers. • Analyser les objectifs du client en évaluant ses besoins et sa capacité financière. • Proposer une stratégie au client (assurance-vie, assurance-invalidité, produits financiers). • Informer le client de certains aspects de la loi. • Vendre au client un ou des produits pour répondre à ses besoins en ce qui touche la capitalisation et la protection de sa famille. • Établir la proposition d'assurance. • Offrir de l'assurance collective aux entreprises et autres organisations. • Assurer le service à la clientèle (réclamations, modifications, transferts de fonds, etc.). • Gérer son entreprise si l'on est travailleuse ou travailleur autonome.

ASSURANCE DE DOMMAGES	ASSURANCE DE PERSONNES
Courtiers et courtier seulement • Déterminer et évaluer les meilleurs produits pour le client, et conseiller ce dernier.	Courtiers et courtier seulement • Déterminer et évaluer les meilleurs produits pour le client, et conseiller ce dernier.

Ce tableau comparatif fait ressortir des similitudes, mais aussi des différences dans les tâches des agentes et agents, selon qu'ils se spécialisent en assurance de personnes ou en assurance de dommages. L'assurance de personnes repose davantage sur la planification en cas de décès, d'invalidité ou de perte de salaire et sur les objectifs financiers des clients que l'assurance de dommages. Celle-ci vise avant tout à protéger les biens matériels des clients.

Vincent a choisi les assurances parce que, dit-il, il a été élevé là-dedans. Après avoir complété un *diplôme d'études collégiales* (DEC) en techniques administratives option assurance, il agit comme courtier en assurance de dommages depuis plus d'un an. Comme il travaille pour le compte d'un petit bureau, il effectue plusieurs tâches : vente de polices d'assurance, service à la clientèle (renouvellements, modifications, réclamations), tenue de livres et émission des états de compte. Il travaille entre 45 et 50 heures par semaine, reçoit un salaire et ne touche pas de commission.

Après avoir étudié au cégep en informatique, Guillaume a travaillé comme vendeur durant quelques années et a ensuite été propriétaire d'une entreprise de construction. C'est en exerçant cette fonction qu'il a rencontré un directeur d'agence en assurance de personnes, qui l'a intéressé à la fonction d'agent.

Guillaume réussit l'examen donnant accès au certificat d'entrée au stage, a effectué son stage et obtenu son permis d'agent. Il a complété les niveaux I et II du cours d'*assureur-vie certifié* (AVC) de l'*Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec* (AIAPQ). Il participe aussi chaque année à la formation dispensée par l'entreprise pour laquelle il travaille.

Exerçant la fonction d'agent depuis deux ans et demi, Guillaume met beaucoup d'énergie à se constituer une clientèle. Une préposée à l'aide à la vente qui travaille aussi pour d'autres agents établit pour lui les propositions d'assurance et les achemine au siège social. En plus de s'occuper de sa propre clientèle, Guillaume se charge des clients qu'on appelle « orphelins » parce que leur agente ou agent a quitté ou a pris sa retraite.

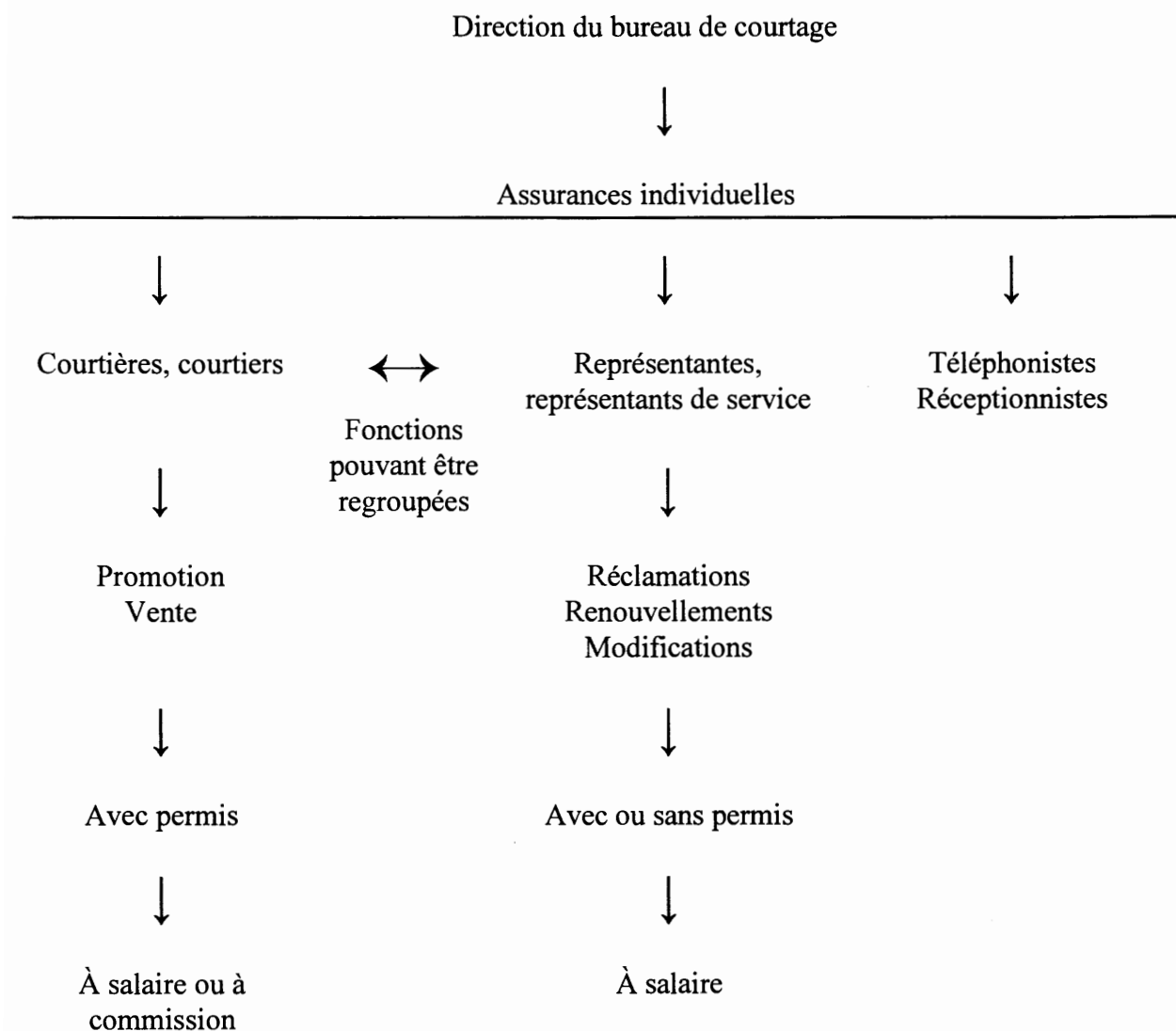
Selon Guillaume, les principales qualités de l'agente ou de l'agent en assurance de personnes sont la ténacité, la patience, le sens de l'organisation, la capacité de gestion et le goût du travail. Rémunéré à commission, ce nouvel agent entend faire carrière dans ce domaine qu'il aime beaucoup.

Répartition des tâches des agentes et agents et des courtières et courtiers en assurance de dommages

En assurance de dommages, la liste des tâches mentionnées plus haut n'est pas nécessairement effectuée par la même personne : selon l'organisation du travail de la compagnie ou du bureau de courtage, certaines tâches peuvent être déléguées à d'autres personnes qui peuvent — ou non — avoir leur permis. On a alors tendance à associer le droit à la sollicitation et à la vente d'une police d'assurance avec la possession d'un permis d'agent ou de courtier, laissant par ailleurs le service à la clientèle à d'autres personnes appelées représentantes ou représentants de service. Lorsque ces personnes ne possèdent pas de permis, elles peuvent être assimilées à des commis. Elles sont toutefois en contact direct avec la clientèle³. La répartition des tâches se fait alors selon la figure 1.

-
3. Selon l'article 12 de la *Loi sur les intermédiaires de marché*, les personnes qui agissent auprès du public doivent posséder les qualifications et les connaissances adéquates requises par le règlement du Conseil qui régit le domaine d'activités. Conformément à cet article, le Conseil des assurances de dommages s'apprête à exiger que les représentantes ou représentants de service suivent le premier cours du programme menant à une *attestation d'études collégiales* (AEC) en assurance de dommages.

FIGURE 1
Répartition possible des tâches dans un bureau de courtage (assurance de dommages)



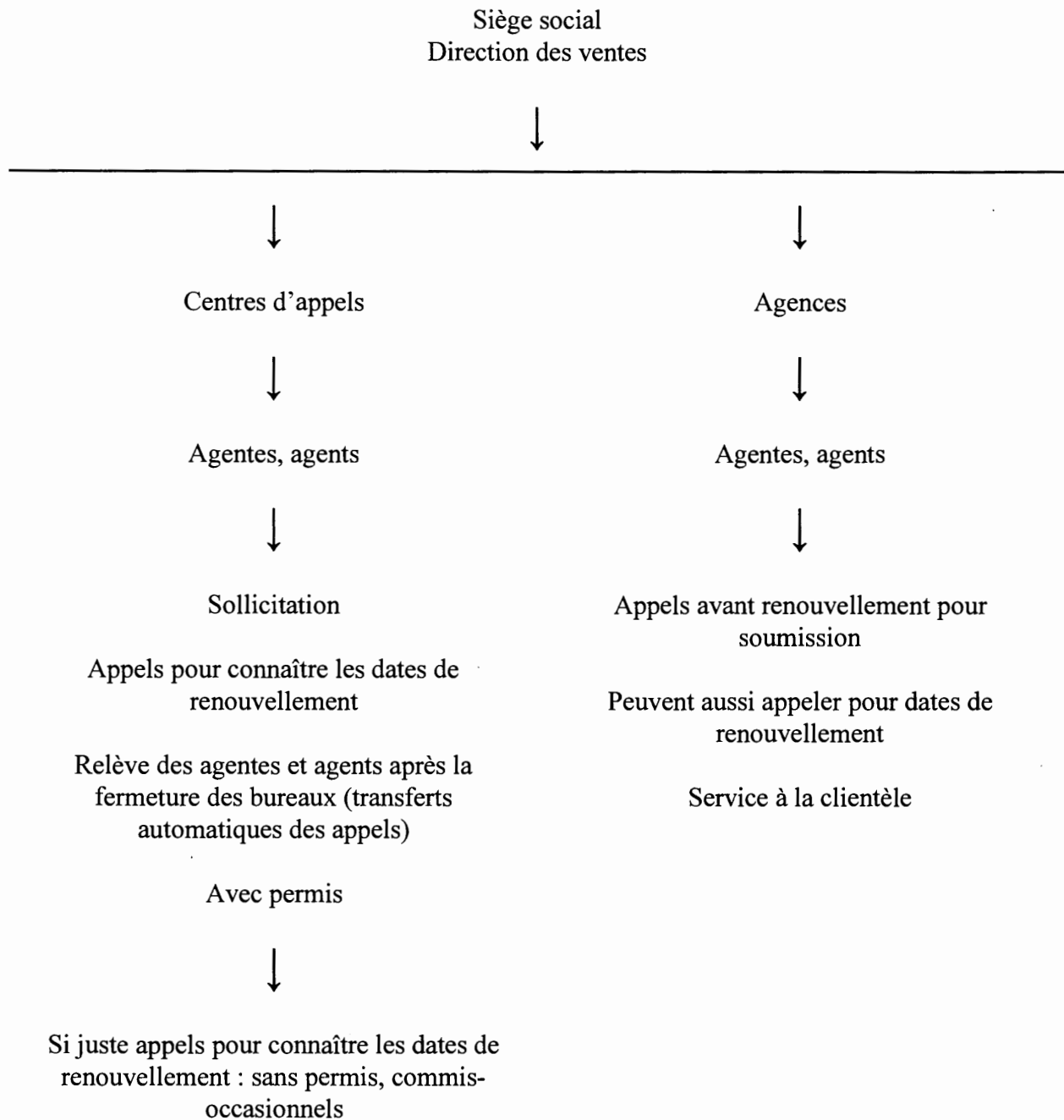
Brigitte agit depuis quatre ans et demi comme représentante de service chez un courtier en assurance de dommages. À ce titre, elle s'occupe du renouvellement des polices, des modifications aux avenants, des réclamations et de la facturation. En contact avec la clientèle déjà assurée, elle effectue tout le suivi après la vente initiale d'une police d'assurance. Dans le bureau, le service à la clientèle est réparti par modules de clients regroupés par lettres alphabétiques. Chaque représentante de service s'occupe d'environ 1 300 dossiers.

Avant d'être représentante de service, Brigitte a travaillé pour une compagnie d'assurances directes. Titulaire d'un diplôme de secondaire V, elle a suivi quelques cours à l'Institut d'assurance de dommages - aux frais de son employeur. Le reste de son apprentissage s'est effectué sur le terrain. Brigitte est salariée et paie elle-même son permis du Conseil des assurances de dommages.

Chez les assureurs directs, la séparation des tâches ne se fait pas nécessairement entre la sollicitation - vente et le service à la clientèle mais plutôt entre la sollicitation et la vente. Cette séparation s'effectue à partir du moment où un Centre d'appels se charge du télémarketing. Il est à noter que les gros courtiers peuvent aussi posséder leur propre service de télémarketing.

FIGURE 2

Répartition des tâches s'il y a recours au Centre d'appels en assurance de dommages



Claudette travaille comme agente d'assurance de dommages pour un assureur direct. Son travail s'effectue à 90 p. 100 au téléphone. Ses principales tâches consistent à faire de la sollicitation, proposer des soumissions, vendre des polices d'assurance, effectuer les modifications sur les polices. Elle ne s'occupe ni de faire de la perception, ni d'acheminer les polices à leurs destinataires.

La sollicitation consiste à téléphoner aux clients déjà détenteurs d'une police pour connaître la date d'échéance de leur autre police. Un mois avant cette date d'échéance, Claudette rappelle les clients pour proposer les produits de la compagnie et présenter une soumission. Pour préparer la soumission, elle utilise son ordinateur. Si le client est intéressé, elle a le pouvoir d'accepter le risque et de conclure la transaction dans les limites autorisées. Si le risque dépasse ces limites, elle s'adresse à un agent chevronné. Claudette agit donc aussi comme souscriptrice. La transaction est transmise par son ordinateur, relié à celui du siège social. Émise dans la nuit, la police sera expédiée dès le lendemain matin.

En poste depuis cinq ans, Claudette estime que sa fonction de travail est devenue plus exigeante et qu'elle comporte plus de responsabilités. À son avis, les agentes et agents doivent donner de plus en plus de renseignements à une clientèle plus alerte. Ceci va de pair avec le fait que certains produits sont devenus plus complexes, notamment en assurance habitation, où il y a eu diversification des risques assurés. Par contre, les produits relatifs à l'assurance automobile auraient été simplifiés.

Avant de s'orienter vers le domaine des assurances, Claudette avait entrepris des études en économie à l'université. S'apercevant que cette formation la conduirait à travailler avec des chiffres plutôt qu'avec des gens, elle a ensuite suivi le cours d'associé de l'Institut d'assurance de dommages. Lorsqu'elle a commencé à travailler pour la compagnie, elle a reçu une formation de plusieurs semaines pour se familiariser avec le système informatique.

Répartition des tâches des agentes et agents et des courtières et courtiers en assurance de personnes

En assurance de personnes, les tâches des agentes et agents et des courtières et courtiers ont tendance à moins se fragmenter qu'en assurance de dommages. Toutefois, les agentes et agents bénéficient du soutien de services administratifs pour les affaires nouvelles et le service à la clientèle. La section sur les commis décrira les tâches de ce personnel administratif et tentera de voir la ligne de partage entre celles-ci et celles des agentes et agents.

1.1.1 Principales modifications dans la fonction d'agente et agent et de courtière et courtier d'assurances

En assurance de dommages, les principales modifications relatives aux tâches sont liées à une forte pénétration de l'informatique, qui permet aux agentes et agents travaillant dans les assurances individuelles de remplir aussi des tâches qui revenaient auparavant à des souscriptrices ou souscripteurs de peu d'expérience, voire intermédiaires.

Chez les assureurs directs, la quasi-totalité des agentes et agents possèdent leur propre ordinateur, saisissent les données pertinentes, obtiennent immédiatement le résultat sur l'acceptation ou le refus

du risque, peuvent donner un prix et – dans les limites autorisées – vendre la police au client. Les ordinateurs étant reliés par un réseau, le siège social émet la police. Toutefois, certains pensent que l'agente ou l'agent pourrait faire aussi l'émission.

Cette nouvelle façon de procéder élimine une étape, donc des coûts. Voyant cela, les assureurs indirects commencent à prendre un virage similaire, modifiant cette fois les tâches des courtières et courtiers. La délégation de la souscription aux courtières et courtiers peut prendre différentes formes : contrat de courtier émetteur entre une compagnie et une courtière ou courtier, délégation d'autorité d'une ou plusieurs compagnies à des regroupements de courtières et courtiers qui engagent leurs propres souscripteurs. Dans un cas, il s'agit d'un transfert de tâches vers la courtière ou le courtier, dans l'autre, on assiste plutôt à un transfert d'emploi de la compagnie vers les courtières et courtiers.

Toujours assujettis à certaines limites d'autorité, les déplacements de tâches se font actuellement surtout en assurance des particuliers et non en assurance des entreprises. Par ailleurs, lorsqu'il y a un contrat de courtier émetteur, c'est la courtière ou le courtier qui, comme le nom le dit, émet les polices d'assurance pour la compagnie. Plusieurs croient que c'est là le fonctionnement de l'avenir. On dit même qu'avec ce système, une courtière ou un courtier peut faire preuve d'une certaine flexibilité quant au coût des primes (de 10 à 15 %).

Il existe une autre tendance, beaucoup moins accentuée et plus controversée, selon laquelle une partie du règlement des sinistres serait laissée aux courtières et courtiers. Enfin, ces derniers sentent qu'il leur faudra augmenter leur sollicitation pour contrer celle que font les assureurs directs avec le télémarketing.

En assurance de personnes, les modifications relatives aux tâches des agentes et agents sont liées à deux éléments : l'informatisation et la plus grande complexité des produits. La quasi-totalité des agentes et agents possèdent maintenant un ordinateur portable qui leur donne accès aux tarifs, aux changements dans les produits et leur permet de saisir les données sur leurs clients. Contrairement à ce qui se passe en assurance de dommages, l'acceptation ou le refus d'un risque ne relève pas de l'agente ou de l'agent, mais des tarificatrices et des tarificateurs.

Bien que peu répandue, l'idée que l'agente ou l'agent puisse un jour accepter certains risques simples commence à germer. Quoi qu'il en soit, les modifications liées à l'informatique ne conduisent pas, à l'heure actuelle, à un déplacement de tâches des tarificatrices et tarificateurs vers les agentes et agents mais tiennent plutôt aux changements dans les méthodes de travail. On verra toutefois que ces changements de méthodes peuvent avoir une incidence sur les tâches du personnel administratif dans les agences.

L'autre élément venant agir sur les tâches est la diversification des produits (assurance-vie, assurance-salaire, rentes, fonds d'investissements) qui nécessite de plus grandes compétences sur les plans fiscal et juridique. Un sentiment partagé par plusieurs personnes interviewées est que les agentes et agents devront cumuler différents permis (assurance, planification financière).

1.1.2 Exigences relatives à l'exercice de la fonction d'agente et agent et de courtière et courtier d'assurances

La fonction est soumise à la *Loi sur les intermédiaires de marché*. Adoptée en 1989, cette loi a donné lieu à la formation de deux conseils, l'un en assurance de dommages, l'autre en assurance de personnes. Ces deux conseils sont chargés de déterminer, chacun dans sa sphère d'activité, les conditions d'exercice des agentes et agents et des courtières et courtiers : formation minimale, droits d'exercice, émission et renouvellement des divers permis.

Le **Conseil des assurances de dommages** exige que l'agente ou l'agent soit titulaire d'un DEC – sans restriction du champ d'étude – ou d'une AEC en assurance de dommages. La personne qui n'a pas de formation collégiale peut être admissible à condition de posséder un *diplôme d'études secondaires* (DES) et quatre ans d'expérience pertinente. La candidate ou le candidat qui répond à ces exigences doit ensuite réussir les examens d'entrée à un stage et réussir un stage de 90 ou 180 heures selon les secteurs d'activités. Les entrevues effectuées auprès des employeurs ont permis de constater que ceux-ci se conforment à ces exigences, sans les augmenter. Seul un employeur a mentionné qu'une bonne partie des intermédiaires de marché à son service étaient titulaires d'un baccalauréat universitaire et ce, dans le domaine des assurances de personnes.

Les exigences du **Conseil des assurances de personnes** sont similaires : DEC – sans restriction du champs d'études – ou AEC en assurance de personnes ou encore, DES et quatre ans d'expérience pertinente. Là encore, il faut réussir un examen pour obtenir un permis d'entrée à un stage, effectuer un stage mais, cette fois, d'au moins trois mois – maximum douze mois – et enfin, réussir l'examen de fin de stage. Il est à noter toutefois que ces conditions peuvent être appelées à changer puisque l'objectif du Conseil est que les agentes et agents de l'an 2000 possèdent un DEC en assurance de personnes ou un baccalauréat universitaire – sans spécification du domaine d'études.

Cet objectif semble assez conforme aux politiques d'embauche en assurance de personnes. Il y aurait, d'une part, les compagnies qui privilégient des études universitaires et, d'autre part, celles qui préfèrent que le Conseil ne réglemente pas davantage le seuil d'entrée. Cette position semble attribuable à la crainte de perdre une certaine latitude dans le choix des candidates et candidats.

Dans les entrevues, quatre employeurs sur sept ont dit que la majorité de leurs agentes et agents possédaient un diplôme universitaire en administration ou en finance. Parmi ces employeurs, deux ont spécifié que le DEC n'était pas suffisant. À l'inverse, deux autres employeurs étaient en accord

avec le DEC mais accordaient moins d'importance au secteur d'étude, qui à leur avis ne constituait pas nécessairement gage de réussite. Pour ces employeurs, c'est le profil global de la candidate ou du candidat qui importe. D'ailleurs, toutes les compagnies spécialisées en assurance de personnes semblent soumettre les candidates et candidats à différents tests : tests d'aptitudes à la vente, inventaire des goûts professionnels et autres tests de personnalité ou de tempérament. Certaines réalisent aussi des entrevues avec les candidates et candidats dans leur milieu familial afin de sentir la perception des proches.

Qualités et aptitudes recherchées

Plusieurs qualités et aptitudes recherchées par les employeurs se retrouvent dans les deux sphères d'activités. Tant en assurance de dommages qu'en assurance de personnes, les employeurs estiment que la personne compétente possède : des aptitudes à la vente, de la ténacité ou de la persévérance, une bonne écoute des besoins, un bon sens de la communication et des relations interpersonnelles, des aptitudes à assimiler des choses nouvelles, un intérêt pour le perfectionnement et des dispositions pour bien expliquer les choses à leurs clients.

On croit aussi que les agentes et agents en assurance de dommages doivent faire montre de souplesse, de résistance au stress, d'autonomie et, dans certains cas, être bilingues. On s'attend, à ce que les agentes et agents en assurance de personnes aient de l'entrepreneuriat, beaucoup de discipline personnelle et de constance dans le travail, de l'entregent. Ces personnes doivent en outre être sérieuses, travaillantes et honnêtes, et leur aptitude à utiliser un ordinateur semble aussi devenir de plus en plus déterminante.

1.1.3 Prévisions en main-d'œuvre et conditions d'exercice

Dans les prévisions en main-d'œuvre provenant des ministères et organismes fédéraux et provinciaux, on ne fait aucune distinction entre les fonctions d'agente et agent et de courtière et courtier en assurance de dommages et les mêmes fonctions en assurance de personnes. Ces postes se retrouvent sous le code CNP 6231 ou, dans certaines études, sous le code CCDP 5171 de l'ancienne *Classification canadienne descriptive des professions* (CCDP).

Pour 1991, un document de la *Société québécoise de développement de la main-d'œuvre* (SQDM) faisait état de 15 140 agentes et agents et courtières et courtiers (code CNP 6231) répartis dans les sociétés d'assurances (79,7 %), les agences (15 %) et dans d'autres secteurs d'activités (5,3 %)⁴. Un autre document, issu du ministère de la Main-d'œuvre et de la Sécurité du revenu, dénombrait (en

4. SQDM. *Population active, recensement de 1991, selon la Classification des activités économiques du Québec.*

code CCDP 5171) 18 550 agentes et agents et courtières et courtiers en 1989. Dans ce document, on prévoyait un taux de croissance annuel de 1,6 % entre 1989 et 1994⁵.

D'autres données, émises cette fois par Emploi et Immigration Canada, dénombraient 20 993 agentes et agents et courtières et courtiers en 1991 (code CCDP 5171)⁶. Entre cette année de référence et l'an 2000, ce Ministère prévoyait une augmentation de 4 650 emplois. En tenant compte des départs (retraites ou autres), le besoin en main-d'œuvre nouvelle devrait être de 8 443 personnes.

De nouvelles prévisions pour 1997, publiées par la SQDM en 1995, se basent sur le grand groupe CNP 623, lequel – outre les courtières et courtiers et agentes et agents en assurance – comprend aussi les agentes et agents immobiliers et les acheteuses et acheteurs des commerces de gros et de détail. Pour toutes ces personnes, on estime que l'évolution de l'emploi entre 1994 et 1997 sera stable, et que le taux de croissance se situera entre – 1 % et + 1 %⁷.

Les données récentes du Conseil des assurances de dommages (décembre 1995) et du Conseil des assurances de personnes (décembre 1995) dénombrent, quant à elles, 20 450 personnes titulaires d'un permis d'agente ou agent ou de courtière ou courtier. Parmi celles-ci, 12 599 possèdent un permis comme intermédiaires de marché en assurance de personnes (7 274 agentes et agents et 5 325 courtières et courtiers) et 7 851 ont un permis en assurance de dommages (2 681 agentes et agents et 5 170 courtières et courtiers).

En assurance de dommages, le nombre de permis actifs a peu varié entre 1993 et 1995. Toutefois, le nombre d'agentes et agents a légèrement décru. Dans l'ensemble, les données laissent entrevoir une certaine stabilité.

-
5. MINISTÈRE DE LA MAIN-D'ŒUVRE ET DE LA SÉCURITÉ DU REVENU. *Perspectives professionnelles au Québec dans ses régions pour 1992 et 1994 et pénuries pour 1992*, décembre 1992.
 6. EMPLOI ET IMMIGRATION CANADA, *Prévisions des déséquilibres professionnels par groupe de base- région du Québec 1991-2000*.
 7. SQDM. *Les professions au Québec. Perspectives pour 1997 et caractéristiques des emplois*. Septembre 1995.

TABLEAU 2
Nombre de permis en assurance de dommages, au 31 décembre de chaque année

	1993	1994	1995
Agentes, agents	2 735	2 762	2 681
Courtières, courtiers	5 155	5 218	5 170

Source : Conseil des assurances de dommages

Les entrevues réalisées pour les fins de la présente étude préliminaire laissent aussi entrevoir une stabilisation du nombre de postes. En assurance de dommages, quatre employeurs sur neuf ne prévoient pas d'augmentation du nombre d'agentes et agents et de courtières et courtiers. Un autre employeur disait avoir des objectifs d'embauche, mais pour combler des postes laissés vacants (roulement). Deux autres employeurs ont plutôt parlé de leur difficulté à trouver des personnes possédant à la fois leur permis et le profil souhaité. Enfin, un autre a dit prévoir une stabilisation dans les quatre ou cinq prochaines années. Ce délai doit être mis en relation avec les regroupements, acquisitions et alliances actuellement en cours et non terminés.

Pour certains employeurs, l'augmentation des postes dans les bureaux de courtage proviendrait surtout de l'arrivée de personnes possédant d'autres permis et pouvant offrir des services complémentaires. La croissance ne signifierait donc pas des emplois supplémentaires dans une même fonction, mais plutôt un regroupement de fonctions diverses. On dit d'ailleurs que, comparativement à il y a dix ans, les courtières et courtiers travaillent davantage. Une partie de l'augmentation des besoins en main-d'œuvre serait ainsi absorbée par le personnel déjà en fonctions.

En assurance de personnes, la tendance laisserait plutôt entrevoir une certaine diminution du nombre de postes. Au cours des deux dernières années, il y a eu une légère baisse du nombre total de permis d'agentes et agents et de courtières et courtiers. Comme le montre le tableau 3, cette baisse touche d'abord les agentes et agents et non les courtières et courtiers.

TABLEAU 3

Nombre de permis en assurance de personnes, au 31 décembre de chaque année

	1993	1994	1995
Agentes, agents	7 685	7 211	7 274
Courtiers, courtiers	5 155	5 421	5 325

Source : Conseil des assurances de personnes

Au cours des entrevues, trois employeurs sur sept ont dit penser qu'il n'y aura pas d'augmentation du nombre d'emplois, tandis qu'un autre estimait que le marché est saturé et que seuls vont demeurer les agentes et agents d'une grande compétence. D'après un autre employeur, sa compagnie va poursuivre sa croissance et donc engager plus d'agentes et agents. Deux autres employeurs ont noté une légère augmentation depuis 1991, mais le taux de roulement est très important. L'un d'eux a spécifié qu'un employeur qui voulait engager une agente ou un agent devait, pour y parvenir, prendre trois stagiaires puisque les départs sont nombreux durant les premiers mois ou les premières années.

Conditions d'exercice

En assurance de dommages, les conditions d'exercice varient davantage qu'en assurance de personnes. Dans la première sphère d'activité, les agentes et agents et courtiers et courtiers peuvent se concentrer sur le télémarketing, sur le service à la clientèle, sur la sollicitation, travailler dans un bureau ou sur la route (assurances d'entreprises). Diverses combinaisons sont aussi possibles.

Les revenus annuels sont basés soit sur un salaire fixe, soit sur des commissions, ou sur un amalgame de ces deux modes. Certaines personnes peuvent aussi être travailleuses autonomes et administrer leur bureau. D'après les entrevues réalisées, tant auprès des employeurs que des finissantes et finissants et des personnes travaillant depuis peu, les salaires annuels des agentes et agents chez les assureurs directs commencent entre 20 000 \$ et 24 000 \$ (pour les débutantes et débutants) et peuvent atteindre 30 000 \$ à 34 000 \$ l'an pour les personnes chevronnées.⁸ Dans les bureaux de courtage, les salaires ou les commissions espérées dans les premières années se situent, pour les courtiers et courtiers, entre 15 000 \$ et 19 000 \$ par année. Les salaires des représentantes ou représentants de services sont du même niveau.

En assurance de personnes, les revenus des agentes et agents ou des courtiers et courtiers sont d'un autre ordre de grandeur. Dans une compagnie où les représentantes et représentants sont salariés, on

8. Les seuils peuvent toutefois être plus élevés chez certains employeurs.

parle d'une échelle salariale allant de 38 500 \$ à 54 000 \$ par année. Chez les autres employeurs, on a mentionné des revenus moyens variant entre 50 000 \$ et 72 000 \$ l'an. Dans les premières années d'établissement, on parle de minimums se situant entre 35 000 \$ et 45 000 \$.

En très grande majorité, les revenus des agentes et agents sont basés sur des commissions. Les commissions diffèrent selon les compagnies d'assurances et suivant qu'elles se rapportent à une nouvelle vente, à un renouvellement ou au service à la clientèle (après X années de renouvellements). Toutes les compagnies offrent des programmes d'établissement à leurs nouvelles agentes et à leurs nouveaux agents. Ces programmes s'échelonnent sur des périodes variant de quatre mois à deux ans. De façon générale, les compagnies octroient un fonds de départ à la nouvelle agente ou au nouvel agent. Au début, la personne reçoit un salaire à partir de ce fonds. Au fur et à mesure des ventes, les commissions y sont versées. La personne doit ensuite voir à le maintenir à un niveau lui permettant de combler treize semaines du salaire qu'elle s'attribue.

En assurance de personnes, environ 70 p. 100 des agents sont des hommes. En assurance de dommages, il y aurait plus de femmes que d'hommes, notamment chez les représentantes et représentants de services.

Elle voulait être comptable, a découvert les assurances, s'est vu parler avec des clients, a changé d'option sur un coup de tête et ... ne le regrette pas.

Elle, c'est Florence, diplômée en techniques administratives option assurances, au service d'un bureau multidisciplinaire depuis cinq mois. Ce bureau compte dix personnes : un planificateur financier, cinq courtiers en assurance de dommages aux assurances individuelles, trois courtiers aux assurances d'entreprises en dommages, mais qui font aussi de l'assurance de personnes et une secrétaire.

Le travail des courtiers en assurance de dommages aux lignes personnelles se répartit ainsi : trois courtiers sont affectés au service à la clientèle (prix, renouvellements, modification, réclamations), un courtier fait de la sollicitation et un autre s'occupe de la gestion. Les courtiers chargés du service à la clientèle suivent environ 300 dossiers chacun.

À son arrivée, Florence a d'abord travaillé en assurance de personnes. Pour obtenir son permis de stage, elle a dû étudier tout le manuel de Conseil avant de se présenter à l'examen. Après quatre mois en assurance-vie, elle travaille maintenant en assurance de dommages. Il lui a été beaucoup plus facile de réussir l'examen pour obtenir son permis de stage puisque sa formation l'avait préparée à cette sphère d'activité. Son supérieur immédiat est un courtier associé travaillant dans le domaine du commercial et de l'assurance-vie.

Au cégep, la formation que Florence juge la plus utile est la familiarisation avec le système informatique ... En ce qui concerne les techniques de vente, elle pense qu'on peut bien les enseigner, mais que ce sont les dispositions naturelles qui font toute la différence.

Entre des possibilités de commissions et un salaire, Florence a opté pour ce dernier. Son revenu annuel se situe entre 15 000 \$ et 19 000 \$ par année.

Françoise occupe le poste de représentante de services dans un bureau de courtage depuis huit mois. Comme il lui manque un cours pour terminer son DEC en assurances, elle n'a pas son permis du Conseil des assurances de dommages. Elle voit aux renouvellements des polices, s'occupe des réclamations, fait des rappels sur les comptes à payer, traite des affaires nouvelles mais sans faire de sollicitation. Elle est responsable d'un module d'environ 1 000 clients.

Son salaire annuel se situe entre 15 000 \$ et 19 000 \$. Rémunérée pour 35 heures hebdomadaires, elle a dû, au début, faire beaucoup plus d'heures afin de garder ses dossiers à jour. À ce sujet, elle pense que la formation devrait donner plus de méthodes de travail sur la gestion du temps et des dossiers.

Au cégep, les cours qu'elle a le plus appréciés sont le « projet en assurances » et le stage, même si elle reconnaît que les autres cours étaient nécessaires pour assurer une base de connaissances dans le domaine. Elle se sent assez préparée pour faire de la sollicitation et de la souscription mais entretient des doutes quant à la capacité d'agir comme enquêteuse-régleuse. Par contre, elle ne se sent pas préparée pour occuper des postes en assurance de personnes, la formation étant trop sommaire. Après avoir complété son DEC, Françoise veut suivre les cours menant au titre d'associé.

Françoise a choisi l'assurance parce qu'elle aime le contact avec les gens. Elle croit que le travail en assurance demande de l'entregent et beaucoup de patience pour expliquer les contrats aux clients, puisque ceux-ci ne les lisent pas.

1.2 Description de la fonction de souscriptrice et souscripteur et de tarificatrice et tarificateur

Dans l'ensemble, le rôle des souscriptrices et souscripteurs et des tarificatrices et tarificateurs est d'étudier les demandes de polices d'assurance, de les évaluer en fonction des risques et de l'étendue des couvertures et enfin, d'en approuver la vente. Selon l'expérience acquise, ces personnes vont analyser des risques plus ou moins complexes.

En assurance de dommages, on utilise surtout l'appellation de souscriptrice ou souscripteur et parfois, celle de rédactrice ou rédacteur production. En assurance de personnes, le terme de tarificatrice ou tarificateur est le plus utilisé. On retrouve aussi le terme appréciatrice ou appréciateur de risques. Comme l'indique le tableau 3, les tâches effectuées par la souscriptrice et le souscripteur et la tarificatrice et le tarificateur se ressemblent beaucoup, à première vue. Il y a toutefois une différence importante quant à la nature des risques analysés.

TABLEAU 4

Tâches des souscriptrices et souscripteurs et des tarificatrices et tarificateurs

SOUSCRIPTRICE, SOUSCRIPTEUR ASSURANCE DE DOMMAGES	TARIFICATRICE, TARIFICATEUR ASSURANCE DE PERSONNES
• Prendre connaissance des politiques et des normes de l'entreprise. • Recevoir une demande. • Analyser la demande et, s'il y a lieu, recueillir des données additionnelles. • Évaluer le risque à partir du livre de la souscription et des normes de la compagnie. • Approuver ou refuser la vente d'une police et ses avenants. • Communiquer la décision.	• Prendre connaissance des politiques et des normes de l'entreprise. • Recevoir une demande. • Analyser la demande et, s'il y a lieu, demander des renseignements ou des précisions médicales. • Déterminer le niveau du risque, voir si la police est acceptable ou si le risque est taré. • Accepter ou refuser le risque, appliquer une tarification normale ou majorée. • Communiquer la décision.

Diplômée en techniques administratives option personnel, Huguette a travaillé pendant plus de dix ans en assurance de dommages au service des réclamations. Tout en travaillant, elle a complété le cours d'associé de l'Institut d'assurance de dommages.

Lorsque la compagnie s'est départie de la division en assurance de dommages, elle a eu le choix entre aller travailler pour la compagnie concurrente ou changer de fonction de travail. Ayant opté pour cette dernière possibilité, elle agit comme tarificatrice depuis trois ans et demi. Dans le cadre de cette fonction, elle côtoie des personnes diplômées en techniques administratives, d'autres ayant une formation en santé, mais aussi des personnes ayant un secondaire V.

Selon Huguette, la formation en emploi des tarificatrices et tarificateurs peut durer un an et demi. Elle estime qu'il faut deux ans de pratique pour qu'une tarificatrice ou un tarificateur puisse être assez autonome. Depuis qu'elle occupe cette nouvelle fonction, Huguette a suivi les deux premiers cours de la *Life Office Management Association* (LOMA), même si ce n'était pas exigé officiellement. Elle considère toutefois que ce n'est pas tant la formation que les conseils des personnes ressources dans son milieu de travail qui lui ont été le plus utile.

Pour Huguette, le monde de l'assurance de personnes est très différent de celui de l'assurance de dommages. Quant elle travaillait au service des réclamations, elle était toujours en contact avec les clients. Maintenant, son travail repose à 90 p. 100 sur des questions de nature médicale et les contacts avec les clients sont réduits.

Ses tâches consistent à faire l'étude des propositions sur un plan médical et non médical. Sur le plan médical, les barèmes sont informatisés et peuvent, selon les habitudes de vie et la situation de santé des clients, donner lieu à des surprimes. Avant d'accepter une proposition, elle peut demander des examens ou des tests médicaux. Dans les cas problématiques, les tarificatrices et tarificateurs peuvent consulter le médecin-conseil de la compagnie. L'étude de données non médicales suit certaines normes internes et consiste, par exemple, à vérifier s'il y a eu des fraudes auparavant. Le lien avec les agences s'effectue avec les adjointes administratives ou adjoints administratifs.

Gaétan a été engagé par une compagnie d'assurance de dommages il y a sept mois. Au cours des premiers mois, la compagnie lui confie du travail de stagiaire dans différents postes : souscription aux assurances individuelles, souscription aux assurances d'entreprises et enquêteur-régleur. Il termine son stage comme souscripteur aux assurances individuelles et doit bientôt passer aux assurances d'entreprises.

Comme souscripteur, ses tâches consistent à étudier, évaluer, accepter ou refuser les demandes et, s'il y a lieu, à émettre les polices. Avec l'informatisation, qui permet de faire les transactions par ordinateur, il croit que le travail des souscripteurs sera désormais axé sur la souscription comme telle et que les tâches de bureau n'auront plus leur raison d'être.

Il travaille trente-sept heures et demie par semaine, et relève directement du directeur de la souscription aux assurances individuelles. Il a choisi l'assurance parce que ce domaine demande de la réflexion, du jugement, de l'évaluation. Les principales qualités d'un bon souscripteur sont l'honnêteté, la clarté, le goût de l'exactitude et la capacité d'exercer un jugement.

En ce qui concerne la formation reçue au cégep, il est en accord avec les cours plus généraux (tronc commun) puisque ceux-ci aident à adopter une façon de penser. Il croit cependant que les cours en assurances ne sont pas assez poussés et ne préparent pas réellement aux diverses fonctions de ce domaine. À son avis, il devrait y avoir plus de formation sur la souscription et le règlement des réclamations ; il n'y a pas assez de données pratiques sur la fonction d'agente ou agent. Une partie du cours d'associé devrait être donnée au cégep. Enfin, le programme ne prépare pas à du travail en assurance de personnes.

Gaétan croit qu'il devrait y avoir une année supplémentaire consacrée aux assurances. Ceci permettrait d'approfondir les notions de base, de faire des travaux plus en profondeur, d'acquérir plus de pratique. Le cours « projet en assurances », le stage et une introduction aux livres de la tarification sont les éléments qui lui sont le plus utiles dans son travail. Il a débuté son cours d'associé et envisage de suivre le cours d'actuaire titulaire (fellow).

1.2.1 Principales modifications dans la fonction de souscriptrice et souscripteur et de tarificatrice et tarificateur

Comme nous l'avons vu précédemment, les principales modifications en souscription sont liées à l'informatisation et au déplacement des tâches vers les agentes et agents ou les courtière et courtiers. En entrevue, les employeurs étaient d'accord sur deux points :

1. La disparition, dans les assurances individuelles, de cette fonction de travail chez les assureurs directs ;
2. La tendance croissante, chez les assureurs indirects, à déléguer cette fonction aux courtières et courtiers qui sont aussi de plus en plus nombreux à émettre des polices (courtiers émetteurs).

Dans les deux cas, les compagnies inscrivent leurs paramètres de souscription dans un programme informatique qu'elles mettent ensuite à la disposition des agentes et agents ou des courtières et courtiers.

Certains employeurs pensent que cette façon de procéder pourrait aussi déborder vers les assurances d'entreprises. Déjà, certaines compagnies délèguent une autorité de souscription au niveau des très petites entreprises (travailleurs autonomes, services divers). Selon ce mouvement, les postes liés à la souscription seront, dans les sièges sociaux, réservés à des tâches de vérification et d'analyse pour des risques plus élevés.

Le phénomène observé en assurance de dommages est aussi perceptible, bien que d'une façon moindre, en assurance de personnes. Ici, la délégation de tâches en tarification aux agentes et agents ou courtières et courtiers fait l'objet de certaines nuances. Ainsi, chez un assureur, on dit que l'agent peut faire une première tarification simple sur son ordinateur (fumeur - non fumeur, etc.). Cependant, tous les contrats doivent être vérifiés par la compagnie d'assurances, étant donné que chaque personne a son propre dossier médical et son propre bagage génétique.

Dans trois autres compagnies d'assurances, on croit que l'appréciation des risques de premier niveau sera effectuée par l'agente ou l'agent. Déjà, dans l'une d'entre elles, après que les agents ont entré leurs propositions et qu'il s'avère qu'il n'y a pas de problème, les polices peuvent être émises immédiatement. Chez les deux autres compagnies, le processus semble similaire. On dit que, à la suite du questionnaire médical, certaines propositions n'ont pas besoin de recevoir l'approbation de la tarificatrice ou du tarificateur.

Il se dégage donc un certain consensus autour du fait que les tâches des tarificatrices et tarificateurs sont appelées à se déplacer vers l'analyse de risques plus complexes. Face aux risques plus simples, ces personnes feraient davantage de la vérification que de l'analyse comme telle.

1.2.2 Exigences pour l'exercice de la fonction de souscriptrice et souscripteur et de tarificatrice et tarificateur

Les exigences à l'embauche varient selon qu'il s'agit d'un poste en souscription ou en tarification. Le seuil d'embauche d'une souscriptrice ou d'un souscripteur qui débute est le DES ou le DEC. Les employeurs lui demandent ensuite de suivre des cours menant au titre d'associé de l'Institut d'assurance de dommages. La personne qui débute commence toujours aux lignes individuelles. Avec de l'expérience, elle devient souscriptrice intermédiaire puis, avec le temps, souscriptrice chevronnée. Elle peut aussi passer à la souscription dans les lignes commerciales.

Le seuil d'embauche d'une tarificatrice ou d'un tarificateur sans expérience est un DEC ou, si le siège social est à l'extérieur du Québec, une formation universitaire. Étant donné la nature des

risques à analyser, cinq employeurs sur cinq ont dit préférer une formation dans le domaine de la santé. Par exemple, on estime que les personnes diplômées en techniques infirmières font de bonnes candidates. On ne rejette toutefois pas les personnes ayant une formation ou des connaissances en assurances.

Trois employeurs sur cinq ont aussi spécifié que les personnes qui débutent doivent suivre des cours de la LOMA et, dans certains cas, une formation dispensée par l'AIAPQ. Comme dans les autres fonctions de travail, les tarificatrices et tarificateurs sans expérience peuvent accéder à des postes intermédiaires et supérieurs.

Qualités et aptitudes recherchées

Tant pour les tarificatrices et tarificateurs que pour les souscriptrices et souscripteurs, les principales qualités recherchées par les employeurs sont : une capacité d'analyse, un bon jugement, un esprit de décision et des aptitudes à apprendre et à assimiler des données nouvelles. Les employeurs en assurance de personne ajoutent que les candidates et candidats doivent avoir le souci du détail, posséder de la discrétion, du tact et de la diplomatie, de même que des habiletés avec les systèmes informatiques.

Linda travaille 35 heures par semaine comme courtière placeuse. Au service de courtiers en assurance de dommages, elle agit essentiellement dans les assurances d'entreprises. Ses principales tâches consistent à tarifier des polices, à émettre des documents et à répondre aux questions de l'assuré.

La tarification dont il s'agit ici est plus particulière aux assurances d'entreprises. Dans ce secteur, les polices sont souvent émises pour plus d'un an. Chaque année, les assureurs peuvent revoir leurs taux. Linda est donc chargée d'appliquer les nouveaux taux aux polices en vigueur. Étant débutante, elle s'occupe de polices qui respectent les limites de ses responsabilités.

Son poste est temporaire et son salaire se situe entre 15 000 \$ et 19,000 \$ par année. Selon elle, un courtier placeur doit posséder les qualités suivantes : le sens du détail et de la précision, de la diplomatie, le sens des responsabilités et une bonne organisation.

Linda est diplômée en techniques administratives, option assurances depuis juin 1995. Elle estime que ses deux premières années d'études lui ont permis d'avoir une bonne idée générale du fonctionnement des entreprises, donc une certaine polyvalence, même si elle ne met pas présentement en pratique plusieurs connaissances acquises.

Toutefois, elle aurait souhaité que l'année de spécialisation en assurances fasse davantage de liens entre les notions théoriques et leurs applications. À son avis, c'est en arrivant sur le marché du travail qu'on s'aperçoit que la formation manquait d'exemples concrets et de mises en situation.

1.2.3 Prévisions en main-d'œuvre et conditions d'exercice

Comme pour les agentes et agents et courtières et courtiers, les ministères donnant des statistiques sur la main-d'œuvre réunissent les personnes spécialisées en souscription (assurance de dommages) et en tarification (assurance de personnes). Regroupés sous le code CNP 1234, « les assureurs » totalisaient 2 315 personnes en emploi en 1991. Parmi celles-ci, 2 035 travaillaient dans les sociétés d'assurances (87,9 %), 190 (8,2 %) dans les agences et quelques autres étaient répertoriées dans d'autres secteurs d'activités, notamment chez les intermédiaires financiers de dépôt⁹.

Ce sont là les principales données quantitatives disponibles pour cette fonction de travail. Dans les projections sur les pénuries et demandes en main-d'œuvre, le groupe de base 1234 des « assureurs » se trouve fondu, soit dans tout le personnel administratif des finances et des assurances (sous-groupe CNP 123), soit dans la catégorie des comptables et autres agents financiers (code CCDP 1171). À cet égard, les propos des employeurs apparaissent beaucoup plus fiables !

Chez les employeurs en assurance de dommages, on prévoit une diminution de l'emploi pour les souscriptrices et souscripteurs. Dans une compagnie, on a même mentionné que le nombre de ces derniers est passé de 80 à 25. Même si on a vu qu'il peut y avoir un déplacement de cette fonction vers celle des courtières et courtiers, ce phénomène est trop marginal pour qu'il puisse compenser les éventuelles pertes d'emploi dans les sièges sociaux ou les bureaux régionaux.

En assurance de personnes, les employeurs étaient plus mitigés face à l'éventualité d'une diminution globale des postes touchant la tarification. On a mentionné, par exemple, que les postes de premier niveau pourraient être éliminés mais que les personnes qui les occupent seraient alors réorientées vers des dossiers plus complexes. Un autre employeur a parlé d'une pénurie de tarificatrices et tarificateurs d'expérience. Un autre encore a expliqué que l'expertise s'acquiert dans l'entreprise et lui est souvent propre et que, par conséquent, les compagnies doivent embaucher des débutantes et des débutants si elles veulent ensuite avoir du personnel chevronné. On reconnaît par ailleurs que les fusions ont eu pour effet de créer des surplus de main-d'œuvre.

Conditions d'exercice

Les souscriptrices et souscripteurs et tarificatrices et tarificateurs ont des horaires fixes de 35 heures par semaine. Les salaires relatifs à la tarification sont plus élevés que ceux qui ont trait à la souscription. Les tarificatrices et tarificateurs sans expérience reçoivent un salaire de départ se situant entre 25 000 \$ et 29 000 \$ par année tandis que le salaire de base des souscriptrices et souscripteurs se situe entre 20 000 \$ et 24 000 \$ par année. Tant en souscription qu'en tarification,

9. SQDM, *Population active, recensement de 1991, selon la Classification des activités économiques du Québec*.

les postes sont majoritairement occupés par des femmes. L'une des compagnies compte toutefois autant d'hommes que de femmes à la tarification et, curieusement, la salaire de base des juniors semble plus élevé.

Vincent travaille depuis cinq mois comme analyste au service à la clientèle chez des courtiers en assurance de dommages. Ses tâches consistent principalement à effectuer les modifications demandées par les clients, de même qu'à faire la souscription pour de nouvelles polices. Il ne s'occupe ni des ventes, ni des renouvellements, ces tâches relevant de deux autres services.

Immédiatement après son embauche, Vincent a reçu six semaines de formation portant, entre autres, sur les normes de souscription et sur le système informatique. Après cette formation, il a travaillé durant une semaine avec un analyste expérimenté. Ensuite, pendant deux autres semaines, tous ses dossiers ont été vérifiés.

Son superviseur immédiat est le directeur adjoint du service à la clientèle. Vincent travaille 35 heures par semaine et son salaire se situe dans l'échelle de 30 000 \$ - 34 000 \$ par année. Titulaire d'un DEC en techniques administratives option assurance depuis mai 1994, il a aussi son permis de courtier. Après ses études, il a travaillé comme agent pour un assureur direct.

Selon lui, l'option assurances du DEC lui a donné un coup de pouce lorsqu'il a posé sa candidature pour travailler dans la firme de courtage. Il se dit satisfait de la formation reçue au cégep, qui lui a fourni les bases suffisantes pour exercer diverses fonctions de travail en assurance de dommages. Il revient ensuite aux employeurs d'initier leur personnel à leurs produits spécifiques et à leurs politiques internes.

Pour augmenter ses possibilités de mobilité et d'avancement, Vincent a commencé à suivre les cours de l'Institut d'assurance de dommages menant au titre d'associé. Il trouve cependant qu'il y voit les mêmes choses qu'au cégep, s'interroge sur la nécessité d'une telle répétition et sur la reconnaissance par l'Institut des connaissances acquises. Selon lui, il n'y a que les méthodes qui changent : à l'Institut, les cours sont basés sur du « par coeur », alors que ceux du cégep développent davantage l'analyse.

Pour sa part, Vincent préfère les méthodes utilisées au cégep. Grâce à ce cours, il a acquis certaines compétences en analyse, qui ne sont pas passées inaperçues de son employeur actuel. Vincent pense d'ailleurs que les capacités d'analyse et de jugement sont des qualités essentielles pour qu'une souscriptrice ou un souscripteur puisse bien cerner le risque qu'on lui soumet. Une autre attitude essentielle est d'être à l'écoute du client.

1.3 Description de la fonction d'experte et expert en sinistres et de rédactrice et rédacteur sinistres

La fonction d'experte et expert en sinistres et de rédactrice et rédacteur sinistres se retrouve exclusivement en assurance de dommages. En assurance de personnes, il existe aussi des services s'occupant des réclamations. Toutefois, les postes relatifs à ces services sont assimilés à la fonction de commis ou d'agente et agent de bureau. Nous en reparlerons donc lorsqu'il sera question de cette fonction de travail.

Dans l'industrie, les rédactrices et rédacteurs sinistres sont le plus souvent appelés enquêteuses-régleuses ou enquêteurs-régleurs. Il existe aussi d'autres appellations qui tentent d'éliminer la connotation de « soupçon de fraude », telles qu'agentes et agents d'indemnisation ou représentantes et représentants du service des sinistres. Les rédactrices et rédacteurs sinistres sont des salariés au service des compagnies d'assurances. Les expertes et experts en sinistres travaillent à leur propre compte ou dans des bureaux spécialisés en sinistres. Contrairement aux rédactrices et rédacteurs sinistres, ils sont considérés comme des intermédiaires de marchés et assujettis à la loi. Les conditions d'accès à cette profession sont établies par le Conseil des assurances de dommages.

Tâches des rédactrices et rédacteurs en sinistres

Dans les compagnies, il existe deux types de rédactrices et rédacteurs sinistres pour les assurances individuelles : la personne travaillant à l'interne (ou au téléphone) et celle qui travaille à l'externe (ou sur la route). Dans ces deux catégories, on retrouve différents niveaux auxquels on délègue différentes limites d'autorisations. Comme le démontre le tableau 5, les tâches de la rédactrice ou du rédacteur sinistre sur la route sont un peu plus complexes que celles de la rédactrice ou du rédacteur sinistre au téléphone.

TABEAU 5

Tâches des rédactrices et rédacteurs sinistres au téléphone et sur la route

AU TÉLÉPHONE	SUR LA ROUTE
• Reçoit un avis de sinistre. • Consulte le contrat d'assurance pour en vérifier les garanties. • Appelle l'assuré pour connaître les circonstances du sinistre. • Envoie l'assuré dans un centre d'estimation ou dans un garage ayant une entente avec la compagnie ou encore, envoie une estimatrice ou un estimateur de la compagnie (habitation). • Reçoit l'estimation. • Demande l'émission du paiement (dans les limites de ses responsabilités) ou fait approuver le règlement. • Ferme le dossier.	• Reçoit un avis de sinistre. • Consulte le contrat d'assurance pour en vérifier les garanties. • Appelle l'assuré pour prendre rendez-vous. • Rencontre l'assuré pour connaître les circonstances du sinistre. • Fait une visite des lieux, peut recueillir des témoignages. Dans certains cas, peut entrer en contact avec le bureau anti-crime des assureurs ou avec des services de police. • Étudie différents aspects de la réclamation. • Estime la valeur des pertes en tenant compte de la valeur actuelle et des dépréciations. • Propose un règlement à l'assuré. • Fait effectuer le paiement ou, si le règlement dépasse son autorité, fait une recommandation de paiement à être approuvée par une rédactrice ou un rédacteur d'expérience. • Ferme le dossier.

Tâches des expertes et experts en sinistres

Les tâches des expertes et experts en sinistres sont similaires à celles des rédactrices et rédacteurs sinistres sur la route. Certains reçoivent leur mandat des assureurs (experts en sinistre au service des assureurs), d'autres – moins nombreux – agissent à la demande des assurés (experts en sinistres au service des assurés).

Diplômée en techniques administratives option assurances, Solange travaille depuis sept mois comme enquêteuse-régleuse au téléphone. Comme elle occupe un poste de débutante, elle s'occupe essentiellement des réclamations pour les automobiles. À la réception d'un dossier, elle appelle l'assuré et désigne une évaluatrice ou un évaluateur. Cette personne entre en contact avec le client, fait l'estimation et l'envoie à la compagnie. Solange reçoit cette estimation et émet le chèque pour conclure le dossier.

La jeune femme travaille trente-cinq heures par semaine, sous la supervision d'un enquêteur-régleur réviseur. Elle a choisi les assurances parce qu'elle aime le contact avec les gens, que le travail n'est pas monotone et qu'on peut y apprendre des choses nouvelles. Elle envisage d'ailleurs de commencer bientôt à suivre des cours de l'Institut d'assurance de dommages pour obtenir le titre d'associé.

En ce qui concerne la formation au cégep, Solange estime avoir reçu une bonne base mais considère que ce sont les simulations et les études de cas qui lui ont été le plus utile. Elle a apprécié le cours « projet en assurance » qui, à son avis, aide à choisir parmi les différentes fonctions. Selon elle, la compagnie pour laquelle elle travaille accorde plus d'importance à la personnalité des candidates et candidats qu'à leur dossier scolaire : « Lorsque j'ai fait mon entrevue, on ne m'a même pas parlé de mon diplôme » affirme-t-elle.

1.3.1 Principales modifications dans la fonction d'experte et expert en sinistres et de rédactrice et rédacteur sinistres

Les principales modifications dans cette fonction de travail ne relèvent pas de changements majeurs dans les tâches elles-mêmes, mais plutôt d'une redistribution des dossiers selon leur complexité. On dit, par exemple, qu'il y a vingt ans l'ensemble des réclamations étaient réglées sur la route. Aujourd'hui, 95 p. 100 des réclamations pour les automobiles et 40 p. 100 des réclamations en biens seraient réglées au téléphone. Dans l'ensemble, 80 p. 100 des sinistres ne nécessiteraient plus le déplacement des rédactrices et rédacteurs sinistres. Parmi les 20 p. 100 qui restent, certains sont confiés à des rédacteurs sinistres sur la route, alors que, pour des sinistres plus importants, les compagnies font appel à des expertes ou experts en sinistres.

L'une des tendances actuelles serait d'augmenter les limites de responsabilités des rédactrices et rédacteurs sinistres sur la route, ce qui viendrait réduire davantage le nombre de dossiers transmis aux expertes et experts en sinistres. Dès lors, on ne ferait plus appel à ces derniers que dans les cas les plus complexes ou, parfois, lorsque les compagnies n'ont pas de rédactrices ou de rédacteurs sinistres sur la route dans certaines régions.

Une autre consiste à confier le règlement de certains sinistres à des courtières et courtiers en assurance de dommages. Selon la *Loi sur les intermédiaires de marché*, une courtière ou un courtier peut posséder un permis et exercer l'activité d'experte ou expert en sinistre pour les polices vendues. On parle alors de courtière experte ou courtier expert. Dans de tels cas, ces personnes semblent être

affectées surtout aux réclamations mineures, remplaçant ainsi les débutantes et débutants, rédaction sinistres à l'interne.

Chez les courtiers favorables au développement de cette pratique, on fait valoir que la courtière ou le courtier peut ainsi mieux servir son client, défendre ses intérêts auprès de la compagnie. C'est cette éventualité qui rend des assureurs réfractaires à confier le règlement de sinistres à des courtières ou courtiers. On pense que ceux-ci, vulnérables aux pressions des clients, peuvent être tentés de les transmettre aux compagnies.

1.3.2 Exigences pour l'exercice de la fonction d'experte et expert en sinistre et de rédactrice et rédacteur sinistres

Selon six employeurs sur six, le seuil d'embauche pour les rédactrices et rédacteurs sinistres internes sans expérience est un secondaire V, de l'expérience en assurances et un cours du programme menant au titre d'associé. Au début, les personnes sans expérience limitent leurs activités aux réclamations mineures (pare-brise endommagé). Avec le temps, elles abordent des dossiers plus complexes et, au fil des ans, elles deviennent rédactrices sinistres internes intermédiaires, puis chevronnées. Avant d'accorder ce dernier titre, les compagnies peuvent exiger que les personnes possèdent leur titre d'associé.

Dans sa progression de carrière, une rédactrice ou un rédacteur sinistre interne peut ensuite agir comme externe ou sur la route. Lorsqu'une compagnie cherche à combler un emploi à l'externe, elle affiche toujours ce poste à l'interne. On dit qu'il y a parfois des difficultés à trouver des candidates ou des candidats pour les postes en régions.

Contrairement aux rédactrices et rédacteurs sinistres, les expertes et experts en sinistres doivent être titulaires d'un permis du Conseil des assurances de dommages. Celui-ci exige un DEC – sans restrictions – ou une AEC en assurance de dommages. Les personnes possédant un DES sont aussi admissibles, à condition de cumuler aussi quatre années d'expérience en assurances. Les candidates et candidats doivent ensuite réussir des examens et un stage pour obtenir un permis de classe II. Ensuite, il faut cinq ans d'expérience et la réussite d'autres examens pour obtenir la classe I. Le permis de classe II permet à une experte ou un expert en sinistre de travailler à son compte. Avec un permis de classe II, la personne doit travailler pour quelqu'un possédant la classe I.

Qualités et aptitudes

Selon les employeurs interviewés, les rédactrices et rédacteurs sinistres doivent aimer communiquer avec les gens, avoir du tact et de la diplomatie, être perspicaces, avoir du jugement et être capables de prendre des décisions. Pour les expertes et experts en sinistres, les qualités sont les mêmes. On

mentionne, de plus, que ces personnes doivent être habiles en négociation, avoir les connaissances appropriées et les tenir à jour.

1.3.3 Prévisions en main-d'œuvre et conditions d'exercice

Au recensement de 1991, il y avait au Québec 4 040 expertes et experts en sinistres et rédactrices et rédacteurs sinistres (code CNP 1233). Parmi eux, 2 890 (71,5 %) travaillaient dans les sociétés d'assurances, 555 (13,7 %) dans des agences d'assurances et 555 (13,7 %) dans d'autres secteurs d'activités¹⁰. Tout comme dans le cas de la fonction de souscriptrices et souscripteurs et de tarificatrices et tarificateurs, il est impossible de se fier à d'autres données pour établir des prévisions en main-d'œuvre. Toutefois, les indications suivantes laissent présager une certaine diminution d'ensemble.

Selon le Conseil des assurances de dommages, 776 personnes étaient titulaires d'un permis d'expert en sinistre (classe I et II) en décembre 1993. Deux ans plus tard, soit en décembre 1995, les registres du Conseil ne totalisaient plus que 662 permis, dont 507 de classe I et 155 de classe II. Ceci représente une diminution de 11 p. 100 en deux ans seulement et vient confirmer la tendance des assureurs à régler les sinistres avec leur propre personnel.

Pour les expertes et experts en sinistres, les perspectives d'embauche sont donc mauvaises et d'autant plus difficiles que les dossiers deviennent de plus en plus complexes. Pour combler un poste, ce qui semble rare, la tendance est d'engager des personnes qui viennent d'autres bureaux d'expertes et experts en sinistres ou encore, des rédactrices et rédacteurs sinistres ayant beaucoup d'expérience. Sans expérience, on a peu de chance de se tailler une place comme experte ou expert en sinistres.

Dans les compagnies d'assurances, on estime qu'il n'y aura pas d'augmentation du nombre de postes pour les rédactrices et rédacteurs sinistres. Dans l'avenir, l'embauche viserait essentiellement à combler les départs. Il pourrait même y avoir une légère diminution puisque, semble-t-il, le nombre de sinistres et de réclamations diminue.

Conditions d'exercice

Les rédactrices et rédacteurs sinistres sont salariés. Le salaire d'une débutante ou d'un débutant à l'interne se situe autour de 27 000 \$ par année, alors qu'une personne d'expérience peut espérer un salaire variant entre 35 000 \$ et 39 000 \$ l'an. Le salaire des rédactrices et rédacteurs externes se situe à un échelon plus élevé, soit de 25 000 \$ à 29 000 \$ pour les débutantes et débutants et

10. SQDM, *Population active, recensement de 1991*, selon la Classification des activités économiques au Canada.

d'environ 40 000 \$ à 44 000 \$ pour les personnes chevronnées. Les expertes et experts en sinistres peuvent aussi être salariés. Leur rémunération moyenne serait plus élevée que celle des rédactrices et rédacteurs externes d'expérience.

La rédaction interne est essentiellement assurée par les femmes. Selon les compagnies, on parle de 70 p. 100 ou de 90 p. 100 de femmes. À l'externe, certains affirment qu'il y a environ 50 p. 100 de femmes, tandis que d'autres estiment que les rédacteurs externes sont surtout des hommes. Chez les expertes et experts en sinistres, on compte aussi plus d'hommes que de femmes.

Colette exerce la fonction d'enquêtrice-régleuse sur la route depuis cinq ans. Dans chacun des dossiers qu'elle traite, les principales étapes consistent à : vérifier la validité de la réclamation, établir la valeur de cette réclamation, négocier le règlement, effectuer le paiement ou le faire approuver.

Avant d'en arriver à ce poste, Colette a débuté comme enquêtrice-régleuse au téléphone et a suivi un premier cours à l'Institut d'assurance. Au fil des ans, elle a acquis de l'expérience, poursuivi sa formation et a été affectée à des dossiers plus complexes. Elle a aussi agi comme superviseuse des réclamations. Tout ce cheminement s'est effectué alors qu'elle était au service d'une autre compagnie. Comme elle désirait travailler sur la route et que son ancien employeur n'engageait pas d'enquêteurs-régisseurs externes – préférant faire appel à des expertes et experts en sinistres – elle a changé d'employeur.

Selon Colette, les tâches touchant le règlement des réclamations n'ont pas vraiment changé depuis douze ans. La principale évolution qu'elle perçoit est une attitude plus libérale des compagnies face à certaines pertes. À cause de la concurrence, celles-ci seraient plus sensibles aux plaintes des assurés.

1.4 Description de la fonction de commis d'assurances

La fonction de commis d'assurances est plus difficile à cerner. Comment, en effet, déterminer la spécificité de cette fonction par rapport à d'autres fonctions telles que commis dactylographe, opératrice ou opérateur de traitement de textes, commis au classement et à la gestion des documents, opératrice ou opérateur à la saisie de données, etc. ?

Selon la CNP, les tâches principales des commis d'assurances consistent à :

- traiter les admissions, les résiliations, les opérations relatives aux réclamations, les modifications de polices d'assurance et les paiements de primes ;
- étudier les demandes d'assurance et vérifier la couverture, les primes versées et d'autres renseignements ayant trait aux assurances ;

- calculer les primes d'assurance, les prestations de retraite et registres relatifs aux assurances ;
- répondre aux demandes de renseignements sur les produits, les politiques et les services relatifs aux assurances.

Toujours d'après la CNP, cette fonction de travail peut être connue sous d'autres appellations, telles que :

- commis au règlement de l'assurance dentaire ;
- commis aux assurances des particuliers ;
- commis principal au règlement ;
- tarificateur de primes.

Comme on peut le constater, les commis d'assurances peuvent se retrouver en assurance de dommages et en assurance de personnes. En assurance de dommages, ces personnes peuvent être employées dans les compagnies d'assurances, dans les agences et les bureaux de courtage. En assurance de personnes, elles peuvent travailler dans les sièges sociaux, les bureaux régionaux, les succursales et les agences. C'est en tenant compte du fait que les commis d'assurances peuvent être affectés à différents lieux de travail que nous avons essayé de voir quels étaient, dans ces lieux de travail, les postes pouvant être assimilés à cette fonction spécifique.

Auparavant toutefois, il peut être utile de donner un aperçu du nombre d'emplois recensés dans l'ensemble de ces lieux de travail. Comme l'indique le tableau 6, en 1991, 2 685 personnes étaient considérées comme des commis en assurances. Par ailleurs, 970 personnes étaient assimilées à des opératrices ou opérateurs à la saisie de données. Compte tenu du fait que la majorité des tâches décrites plus haut se font maintenant à l'ordinateur, la distinction devient moins nette entre les opératrices et opérateurs et les commis d'assurances. Toutefois, c'est peut-être la variété des tâches qui distinguent ces derniers.

TABEAU 6

Population en emploi en 1991 selon des fonctions de travail de la sous-division travail administratif présentes dans les secteurs reliés aux assurances

POPULATION OCCUPÉE	1434 COMMIS DE BANQUE, D'ASSURANCES ET DES AUTRES SERVICES FINANCIERS		1412 COMMIS DACTYLOGRAPHES, OPÉRATEURS / OPÉRATRICES DE TRAITEMENT DE TEXTES		1413 COMMIS AU CLASSEMENT ET LA GESTION DES DOCUMENTS		1422 OPÉRATEURS / OPÉRATRICES À LA SAISIE DES DONNÉES	
	nombre	%	nombre	%	nombre	%	nombre	%
Secteurs d'activités								
73 Sociétés d'assurances	2 440	17,9	355	6,5	295	4,8	970	6,1
76 Agences d'assurances et agences immobilières	245	1,8	–	–	–	–	–	–
70 Industries des intermédiaires financiers de dépôt	9 050	66,6	–	–	–	–	985	6,2
Population active totale (tous secteurs d'activités)	13 595	100,0	5 425	100,0	6 095	100,0	15 885	100,0

Source : SQDM, Population active, recensement de 1991, selon la Classification des activités économiques du Québec

Mélanie est étudiante en techniques administratives, option assurances. Elle participe au programme d'alternance travail-études. Après une session d'étude dans sa spécialisation, elle a effectué un stage de quatre mois dans une compagnie d'assurance de dommages. Au cours de son stage, elle a travaillé un peu avec des souscriptrices et souscripteurs, mais plus de 75 p. 100 de son temps a été consacré à faire de l'entrée de données à l'ordinateur. Elle dit que beaucoup de personnes, surtout des femmes, font ce travail. Dans la compagnie, on les appelle les « filles de service ». C'est un travail d'exécution qui ne comporte aucun élément de décision.

Les commis en assurance de dommages

Dans les compagnies spécialisées en assurance de dommages, on trouve des commis dans différentes divisions : souscription, vente, règlement des réclamations, administration générale. Au cours des entrevues, nous avons repéré des commis à la souscription et d'autres aux réclamations.

Nous n'avons obtenu que peu de renseignements sur les commis à la souscription mais, comme nous le signalions plus haut, cette division tend à diminuer ou à disparaître. Chez les assureurs directs, elle est même absente. Il y a donc raisonnablement lieu de penser que le nombre de commis affectés à la tarification doit être marginal.

Dans l'une des compagnies, des commis étaient affectés au règlement des réclamations. Ces commis ont pour tâche de prendre les avis des sinistres. Toutefois, on nous a indiqué que ces postes disparaîtraient sous peu, lorsque la compagnie aura complété son informatisation. Encore là, les postes de commis semblent marginaux.

C'est une autre division, soit celle de l'administration générale, qui fait appel à plusieurs fonctions de commis. On nous a parlé d'agentes et agents de bureau, de commis, de techniciennes et techniciens en administration, en ajoutant cependant que ces divers postes n'étaient pas spécifiques aux assurances, que les tâches étaient similaires à celles d'autres secteurs d'activités.

Dans les bureaux de courtage, les secrétaires, réceptionnistes et commis comptables réalisent des tâches communes à des entreprises de divers horizons. Lorsqu'on s'attarde aux tâches mentionnées dans la CNP, on s'aperçoit que ce sont les représentantes et représentants de services qui effectuent les tâches attribuées aux commis en assurance (résiliations, modifications, réclamations, renouvellements, etc.). Or, comme nous l'avons vu, ces tâches peuvent aussi être exécutées par les courtières et courtiers. Il n'y aurait donc que la différence d'ordre juridique liée au droit à la sollicitation qui partagerait les courtières et courtiers et les commis.

Enfin, toujours dans les bureaux de courtage, nous avons repéré des assistantes et assistants techniques. Ces personnes, comme le nom l'indique, assistent les courtières et courtiers spécialisés dans les assurances d'entreprises importantes. On dit que ces postes sont difficiles à combler puisqu'ils nécessitent de bonnes connaissances en assurances. Mentionnons toutefois qu'ils semblent peu répandus.

Exception faite des représentantes et représentants de service dans les bureaux de courtage, on constate que la fonction de commis en assurances est peu répandue en assurance de dommages. Ceci ne semble toutefois pas être le cas en assurance de personnes.

Les commis en assurance de personnes

Dans les sièges sociaux des compagnies d'assurance de personnes, il existe aussi différents postes administratifs de commis et techniciennes et techniciens qui ne sont pas spécifiques aux assurances. Les emplois qui peuvent davantage être assimilés à la fonction de commis d'assurances se retrouvent dans la division du règlement des réclamations. D'autres emplois, ceux-là dans les agences,

s'apparentent aussi à cette fonction de commis d'assurances. Ces deux types d'emplois sont donc examinés plus attentivement.

1.4.1 Les commis d'assurances et le règlement des réclamations en assurance de personnes¹¹

En assurance de personnes, le personnel affecté aux réclamations semble être assimilé à des commis ou à des agentes ou agents de bureau. Il étudie les demandes, vérifie si ces demandes sont couvertes par la police d'assurance et fait des recommandations de paiement. Son rôle est donc, dans un domaine différent, semblable à celui des rédactrices et rédacteurs sinistres.

Selon leur expérience, les commis au règlement des réclamations s'occupent des frais couverts par l'assurance-maladie, l'assurance-salaire et l'assurance-vie. La progression dans la complexité des tâches semble s'échelonner sur quatre ou six niveaux d'emploi. Même si ces termes sont ici moins répandus, on peut parler de commis débutants, intermédiaires et chevronnés, de même que de chefs d'équipe ou de consultantes ou consultants pour les dossiers litigieux.

1.4.1.1 Seuils d'embauche

Les seuils d'embauche ont été abordés avec trois compagnies seulement. Ces seuils varient d'une compagnie à l'autre. Dans l'une, on parle d'un DEC en administration, dans l'autre, on recherche un bagage plus juridique avec certaines connaissances médicales. Enfin, dans la troisième compagnie, on dit exiger un secondaire V avec de l'expérience, en spécifiant toutefois que des postes peuvent être comblés par des titulaires d'un baccalauréat en administration.

1.4.1.2 Perspectives d'embauche et conditions d'exercice

Selon les informations recueillies, le nombre d'emplois serait assez réduit. Dans l'une des compagnies, on parle d'une équipe de quinze personnes. Dans une autre, on mentionne que l'informatisation accélère le processus de règlement et que, tout comme pour la tarification, les tâches vont être orientées vers les dossiers plus complexes.

Les salaires s'échelonnent entre 20 000 \$ et 38 000 \$. Environ 66 p. 100 de l'effectif se compose de femmes.

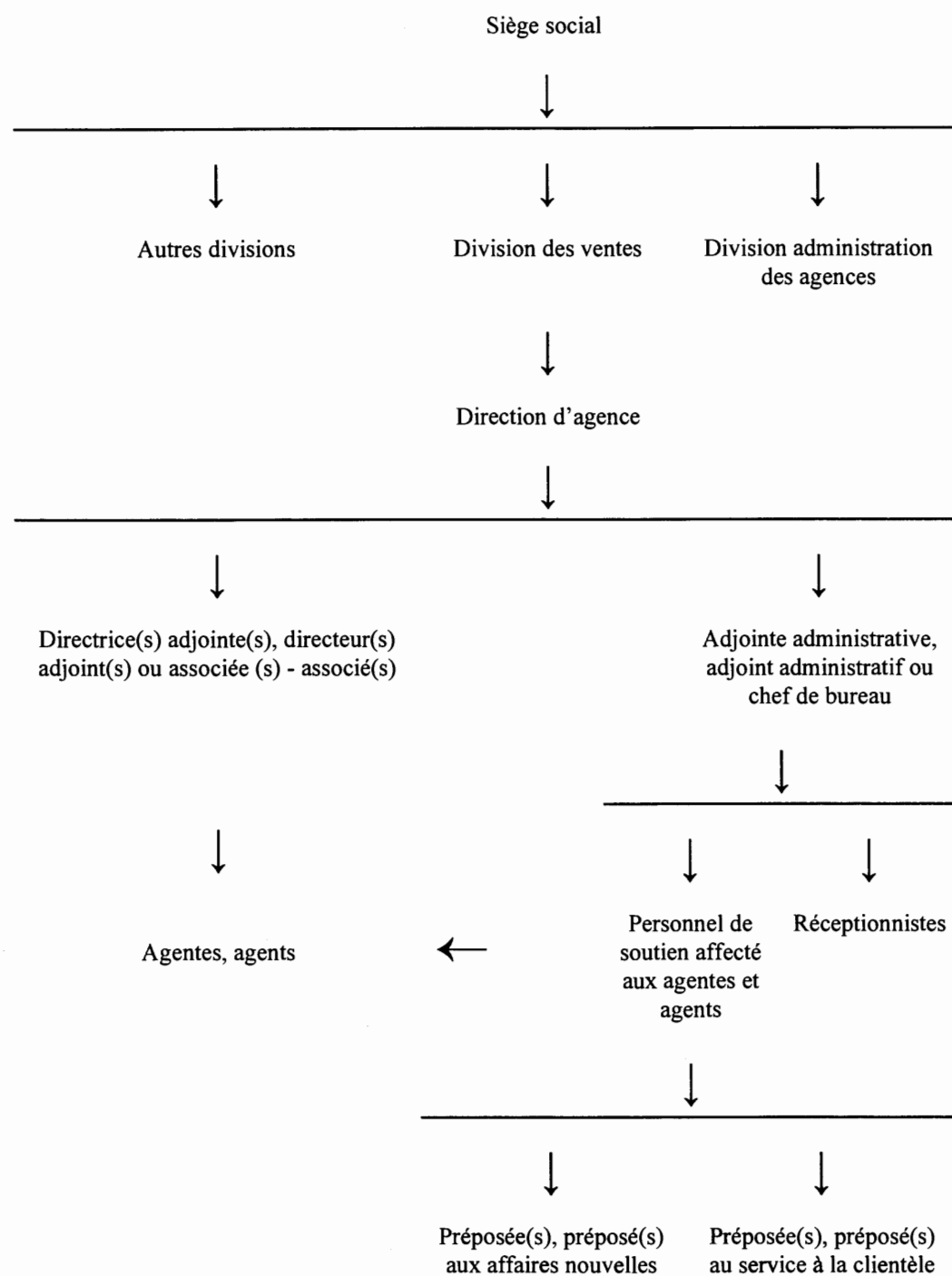
11. Les postes de commis aux réclamations n'ayant pas fait l'objet d'une recherche approfondie, les informations qui suivent sont données à titre indicatif.

1.4.2 Les services administratifs dans les agences d'assurance de personnes

Les services administratifs dans les agences ont la particularité de relever des sièges sociaux – ou bureaux régionaux – des compagnies. Les tâches administratives ou de soutien qu'on y retrouve sont réparties différemment selon les compagnies et la taille des agences. Ainsi, dans une même compagnie, les tâches peuvent être plus ou moins spécialisées, l'organisation du travail variant selon le nombre de membres du personnel administratif¹² et le nombre d'agentes et agents. Toutefois, les tâches comportent trois grands éléments : le traitement des affaires nouvelles et l'appui à la vente, le service aux assurés, la réception et le secrétariat. Pour plus de clarté, la figure 3 présente l'organigramme type des agences spécialisées en assurance de personnes.

12. Ces postes sont essentiellement comblés par des femmes.

FIGURE 3
Organigramme type des agences spécialisées en assurance de personnes



Les emplois qui nous intéressent ici sont plus spécialement ceux du personnel de soutien. Il peut toutefois être intéressant de mieux connaître le rôle des adjointes administratives et adjoints administratifs.

Les adjointes administratives et adjoints administratifs

Les adjointes administratives et adjoints administratifs agissent de concert avec les directions d'agences. Ces personnes sont responsables de l'administration et supervisent le personnel administratif. Leurs principales tâches consistent à :

- s'occuper des registres individuels des agentes et agents et des cahiers de contrôle du rendement ;
- préparer les dossiers pour les vérifications annuelles sur les agentes et agents ;
- renouveler les permis des agentes et agents ;
- s'occuper du volet rémunération, des feuilles de paye et des avantages sociaux ;
- faire le suivi des agentes et agents et vérifier s'ils respectent leur programme de formation ;
- voir à la formation des agentes et agents à l'ordinateur dans les bureaux ;
- soutenir le recrutement, c'est-à-dire recevoir les candidates et candidats, leur faire passer des tests, transmettre les résultats et, quelquefois, donner leur avis sur l'embauche ;
- transmettre les directives de la compagnie et s'assurer de leur application ;
- s'occuper des fournitures de bureau et de la petite caisse ;
- assurer le secrétariat de la direction ;
- superviser et entraîner le personnel administratif ;
- gérer les dossiers orphelins ;
- motiver le personnel administratif et les agentes et agents.

Gaétane est adjointe administrative depuis un an. À ce titre, elle est responsable du personnel administratif de l'agence où elle travaille. Elle effectue aussi le secrétariat pour le directeur de l'agence et remplit différentes tâches liées au recrutement des agentes et agents. C'est elle qui reçoit les candidates et candidats, leur fait passer les tests, leur communique les résultats. Elle s'occupe aussi des permis d'exercice.

Titulaire d'un diplôme de secondaire V, Gaétane dit avoir appris le métier sur le terrain. Elle a aussi suivi des cours d'informatique. Ayant complété cinq cours de LOMA, elle espère obtenir son *Fellow Life Management Institute* (FLMI) d'ici les trois prochaines années. Dans la compagnie pour laquelle elle travaille, les représentantes de service doivent suivre les cours LOMA 1 et 2, aux frais de l'entreprise. Toutefois, si une employée échoue un cours, elle doit payer les frais d'inscription.

Le personnel de soutien administratif

Le personnel de soutien administratif effectue deux grandes catégories de tâches, soit le traitement des affaires nouvelles et le service à la clientèle. Ces tâches peuvent être réparties entre deux ou plusieurs personnes qui agissent pour plusieurs agentes et agents. Dans d'autres cas, les tâches sont regroupées mais alors, chaque personne s'occupe d'un plus petit nombre d'agentes et agents. Les appellations sont variées : préposée, préposé ou commis à l'aide à la vente, préposée, préposé au service aux assurés, préposée, préposé aux affaires nouvelles, représentante, représentant de services.

Le traitement des affaires nouvelles comprend les tâches suivantes :

- soutenir la prospection des agentes et agents, rédiger des lettres de présentation ;
- s'occuper des propositions, les vérifier, saisir les données remises par l'agente ou l'agent, acheminer les demandes pour la tarification, obtenir des rapports pour répondre à des exigences précises (examens médicaux et autres) ;
- dans certains cas, effectuer des cotations ou une pré-tarification informatisée ;
- recevoir les polices et les remettre à l'agente ou l'agent ;
- s'assurer du respect des directives et des normes ;
- donner du soutien ou de l'information aux agentes et agents lorsqu'il y a des changements quant aux procédures ;
- traiter le courrier ;
- motiver les agentes et agents.

Le service à la clientèle comporte les tâches suivantes :

- accueillir les clients au téléphone ou en personne (de plus en plus fréquemment) ;
- donner des informations aux clients ;
- faire des interrogations au niveau des fonds ;
- traiter tous les changements demandés, soit par l'agente ou l'agent, soit par le client (capital assuré, ajouts ou retraits d'avenants, changements de bénéficiaires, transferts de fonds) ;
- remplir des formulaires ;
- rédiger et expédier les lettres de conservation des polices ;
- effectuer d'autres tâches déléguées par l'adjointe administrative ou l'adjoint administratif ;
- motiver les agentes et agents.

Annie est préposée aux nouvelles affaires dans une agence d'assurance de personnes. Elle occupe ce poste depuis huit mois mais travaillait auparavant pour des courtiers en assurance-vie. Elle estime que son intégration dans ce nouveau poste a été facilitée par les connaissances qu'elle avait acquises auparavant.

Dès son arrivée, elle a reçu une formation de base sur le système informatique de la compagnie. Elle travaille pour une vingtaine d'agentes et agents. Ses tâches consistent essentiellement à entrer les données des nouvelles propositions, qui sont directement transmises au siège social. Pour plus de sécurité, elle envoie aussi des copies par la poste.

Annie a une formation en secrétariat. Selon elle, les principales aptitudes d'une préposée ou d'un préposé aux nouvelles affaires sont l'autonomie, la débrouillardise et la capacité d'utiliser un ordinateur.

Après avoir occupé le poste de téléphoniste durant un an dans une agence d'assurance de personnes, Éliane est depuis peu préposée au service aux représentants. Ses nouvelles tâches consistent à produire des données informatiques, à tenir des registres pour les représentantes et représentants (dépôts, inventaires, paiements), à leur vendre des articles publicitaires et à donner du service à certains clients en l'absence des représentantes et représentants.

Diplômée en technique de bureau, elle a travaillé dans d'autres domaines avant d'être engagée par cette compagnie d'assurances. Au moment de son embauche, on l'a informée qu'elle devrait, durant les trois premiers mois, suivre une formation par correspondance donnée par la compagnie. Cette formation, qui inclut des exercices et des examens, porte sur la connaissance de base des termes de l'assurance de personnes et des produits. La compagnie demande aussi de suivre trois cours donnés par la LOMA. Les autres cours ne sont pas obligatoires, mais leur réussite est valorisée.

1.4.2.1 Principales modifications dans les tâches du personnel de soutien

Avec le développement de l'informatique, le traitement des propositions est de plus en plus effectué par les agentes et agents eux-mêmes et ce, directement chez les clients. Cette façon de procéder vient réduire les tâches des préposées et préposés aux affaires nouvelles et devraient, logiquement, entraîner une diminution de personnel. Toutefois, les personnes interrogées n'ont pas été aussi affirmatives, estimant que d'autres tâches pourraient se déplacer.

On a notamment soulevé l'hypothèse de la décentralisation qui déplacerait les tâches des sièges sociaux vers les agences, ce qui maintiendrait le personnel dans les agences. Suivant une autre hypothèse, les préposées et préposés aux affaires nouvelles seraient réorientés vers la formation des agentes et agents, surtout en ce qui touche l'utilisation de l'informatique. D'ailleurs, dans certains endroits, ceci se fait déjà : il y a des personnes attirées à la formation des agentes et agents sur le traitement des propositions.

Selon une troisième hypothèse, on concentrerait les tâches vers le service à la clientèle, en particulier chez les gros producteurs qui ne suffisent plus à la tâche, et ont moins de temps à consacrer à cet aspect de leur travail. Les préposées et préposés au service à la clientèle pourraient avoir plus de latitude, agir plus souvent directement avec les clients. Cette réorientation exigerait une plus grande connaissance des produits et entraînerait une augmentation des responsabilités puisqu'elle nécessiterait plus d'interventions dans les dossiers financiers. Ceci, dit-on, soulèverait toutefois une question essentielle sur la limite entre la représentation et la non-représentation, sur la fonction d'agente ou agent et celle de commis.

1.4.2.2 Exigences pour l'exercice des tâches en soutien administratif

Les employeurs recherchent des personnes possédant un secondaire V, un DES et de l'expérience en assurances. Certains mentionnent aussi le bilinguisme et la capacité d'utiliser l'informatique. Après l'embauche, les compagnies offrent de la formation sur le rôle des agentes et agents, les produits, les termes spécifiques. Les cours LOMA ont tendance à devenir de plus en plus obligatoires. On encourage le nouveau personnel à suivre ces cours.

Deux employeurs ont mentionné qu'ils auraient une préférence pour un DEC en administration. On affirme qu'une meilleure formation indique qu'il peut y avoir plus d'évolution par la suite. La tentation d'augmenter les exigences en formation est cependant freinée pas la perspective d'une augmentation du niveau des salaires.

Aptitudes et qualités recherchées

Les préposées et préposés au service à la clientèle ou aux affaires nouvelles doivent avoir de la patience, savoir s'adapter à des caractères différents, être capables de soutenir la pression, de gérer leur stress et celui des autres.

1.4.2.3 Prévisions en main-d'œuvre et conditions d'exercice

Selon la présidente de la section Administration des agences de l'Institut d'assurance-vie du Canada (division québécoise), il y aurait plus de 3 000 membre du personnel administratif dans les agences au Québec (incluant les adjointes administratives et adjoints administratifs et les téléphonistes). À partir des entrevues, on a pu totaliser 550 postes dans cinq compagnies seulement. Les modifications relevées plus haut donnent à croire que le niveau d'emploi va demeurer stable, ou diminuer légèrement.

Les salaires varient entre 20 000 \$ l'an pour une nouvelle préposée ou un nouveau préposé et un maximum de 35 000 \$ l'an pour les adjointes administratives et adjoints administratifs.

1.5 La synthèse du portrait des fonctions de travail en assurances

Tout au long de cette section, nous avons dû dédoubler l'examen des quatre fonctions de travail, selon qu'elles relevaient de l'assurance de dommages ou de l'assurance de personnes. À l'intérieur de ces divisions, nous avons dû aussi tenir compte du fait que des mêmes fonctions peuvent être réglementées ou non réglementées, selon les lieux où elles s'exercent.

Avant d'établir les principaux constats sur les fonctions de travail, il y a lieu de rappeler certaines caractéristiques en regroupant, cette fois, les fonctions de travail dans leur champ d'intervention. Les tableaux 7 et 8, ci-après, présentent ces caractéristiques. Pour éviter la redondance, nous ne reprenons pas la description des tâches. Au besoin, on peut se référer aux tableaux 1, 3 et 4.

TABLEAU 7

Synthèse des principales caractéristiques des fonctions de travail en assurance de dommages

	AGENTES, AGENTS	COURTIÈRES, COURTIERS	REPRÉSENTANTES, REPRÉSENTANTS DE SERVICE OU COMMIS	SOUSCRIPTRICES, SOUSCRIPTEURS	RÉDACTRICES, RÉDACTEURS SINISTRES	EXPERTES, EXPERTS EN SINISTRE
Modifications dans les tâches	Les agents font la sollicitation, la souscription et la vente. Ils peuvent effectuer le service aux assurés. Dans beaucoup de cas, les renouvellements sont effectués directement par le siège social. Les contacts avec l'agente ou l'agent ne sont plus nécessaires.	Dans les petits bureaux, les mêmes personnes effectuent les nouvelles ventes, la sollicitation et le service aux assurés. Dans les grands et moyens bureaux, les tâches sont séparées : Vente et sollicitation. Service aux assurés Renouvellements. Les courtières et courtiers et représentantes et représentants de service font de plus en plus de souscription. On observe une certaine tendance à effectuer aussi le règlement des sinistres. Les courtières et courtiers experts s'occupent de sinistres, dans certaines limites définies par les assureurs. Ils effectuent ainsi les fonctions dévolues aux rédactrices et rédacteurs sinistres à l'interne (ou au téléphone).	Chez les assureurs directs, la souscription se fait par les agentes et agents. Même tendance observée chez les assureurs indirects ; croissance du nombre de courtières et courtiers émetteurs. Les grands regroupements de courtières et courtiers sont émetteurs, de même que les grandes sociétés de courtage.	Tendance à augmenter le règlement des sinistres à partir du personnel des compagnies. Tendance à augmenter les limites de responsabilités aux rédactrices et rédacteurs sinistres sur la route. Chez les assureurs directs, délégation du règlement de sinistres mineurs aux courtières et courtiers experts. Phénomène qui ne fait pas consensus.	Concentration des interventions sur les dossiers de plus en plus complexes.	
Nombre d'emplois	2 681 en 1995	5 170 en 1995	Nombre indéterminé de personnes sans permis	2 315 en 1991, incluant les tarifcatrices et tarifcateurs	4 040 en 1991, incluant les expertes et experts en sinistres	662 en 1995

	AGENTES, AGENTS	COURTIÈRES, COURTIERS	REPRÉSENTANTES, REPRÉSENTANTS DE SERVICE OU COMMIS	SOUSCRIPTRICES, SOUSCRIPTEURS	RÉDACTRICES, RÉDACTEURS SINISTRES	EXPERTES, EXPERTS EN SINISTRE
Prévisions en main-d'œuvre	stabilisation	stabilisation	stabilisation	diminution	stabilisation	diminution ou stabilisation
Exigences à l'embauche	DEC sans spécialité ou AEC en assurance de dommages ou DES et 4 ans d'expérience plus examen et stage. Le DEC en assurances exempté de certains examens du Conseil.	DEC sans spécialité ou AEC en assurance de dommages ou DES et 4 ans d'expérience plus examen et stage. Le DEC en assurances exempté de certains examens du Conseil.	DEC ou DES et expérience en assurances.	DES et cours dans les programmes d'associé. Tendance chez les assureurs directs ; demander le permis d'agent.	DES, expérience et cours dans le programme d'associé.	DEC sans spécialité ou AEC en assurance de dommages ou DES et 4 ans d'expérience plus stages et examens. Le DEC en assurance exempté de certains examens du Conseil.
Formation continue	Cours d'associé prisé par les employeurs	Cours d'associé	Cours d'associé	Cours d'associé	Cours d'associé	Cours d'associé
Type de rémunération	Salaires	Commissions ou salaires	Salaires	Salaires	Salaires	Commissions ou salaires
Revenu annuel de base	20 000 - 24 000 \$ selon 3 finissants et 3 employeurs	15 000 - 19 000 \$ selon 4 finissants 20 000 - 24 000 \$ selon 2 finissants 25 000 - 29 000 \$ selon un employeur	15 000 - 19 000 \$ selon 3 finissants	15 000 - 19 000 \$ selon 1 finissant et 1 employeur 20 000 - 24 000 \$ selon un employeur	20 000 - 24 000 \$ selon 1 finissant et 2 employeurs 25 000 - 29 000 \$ selon un employeur	non précisé

TABLEAU 8
Synthèse des principales caractéristiques des fonctions de travail en assurance de personnes

	AGENTES, AGENTS - COURTIÈRES, COURTIERES	TARIFICATRICES, TARIFICATEURS	RÈGLEMENT DES RÉCLAMATIONS (COMMIS)	AGENCES ET SERVICES ADMINISTRATIFS (COMMIS)
Modifications dans les tâches	L'informatisation a conduit à des changements dans les méthodes de travail. Ces changements pourraient affecter les tâches des services administratifs et, éventuellement, celles des tarificatrices et tarificateurs. L'appréciation des risques de premier niveau pourrait être effectuée par les agentes et agents.	Une certaine tarification pourrait être laissée aux agentes et agents. Cette délégation est toutefois beaucoup moins avancée qu'en assurance de dommages.	Pas de changements majeurs décelés.	Il pourrait y avoir déplacement des tâches des préposées et préposés aux affaires nouvelles vers les agentes et agents. Les préposées et préposés pourraient se voir confier des tâches de formation des agentes et agents sur le système informatique. D'autres pourraient être transférées au service à la clientèle. Les préposées et préposés au service à la clientèle pourraient avoir plus de responsabilités, les agentes et agents se concentrant davantage sur la vente et la sollicitation. Cette hypothèse accentue la ressemblance avec la séparation des tâches en assurance de dommages (courtiers et courtiers et représentants et représentantes de services).
Nombre d'emplois	12 599 en 1995	2 315 en 1991, incluant les souscriptrices et souscripteurs	Indéterminé mais relativement peu important	Estimé à plus de 3000
Prévisions en main-d'œuvre	stabilisation	stabilisation	diminution possible	stabilisation ou diminution

	AGENTES, AGENTS - COURTIÈRES, COURTIERS	TARIFICATRICES, TARIFICATEURS	RÈGLEMENT DES RÉCLAMATIONS (COMMIS)	AGENCES ET SERVICES ADMINISTRATIFS (COMMIS)
Exigences à l'embauche	DEC sans spécialité ou AEC en assurance de personnes ou DES et 4 ans d'expérience. Plus examen pour stage, examen de fin de stage.	DEC, de préférence en santé, et cours LOMA.	DES ou DEC.	DES et expérience en assurances. Cours LOMA de plus en plus obligatoires.
Formation continue	Certains se dirigent vers la planification financière.	Cours LOMA		Cours LOMA
Type de rémunération	Salaires, commissions	Salaires	Salaires	Salaires
Revenu annuel de base	Entre 35 000 \$ et 45 000 \$	25 000 - 29 000 \$	20 000 - 24 000 \$	20 000 - 24 000 \$

1.6 Les constats sur les fonctions de travail

Similitudes et divergences entre les fonctions de travail en assurance de dommages et en assurance de personnes

- La réalisation des activités des compagnies d'assurances repose sur trois grands éléments : la vente de polices d'assurance et le service à la clientèle, l'évaluation du risque et son acceptation et enfin, le règlement des réclamations. À ces éléments s'ajoute le soutien administratif.
- Même si les fonctions de travail nécessaires pour réaliser ces activités sont réputées équivalentes en assurance de dommages et en assurance de personnes, elles se différencient par un aspect majeur, soit la nature des produits vendus. C'est cette distinction quant à la nature des produits qui nécessite des connaissances différenciées.
- Ce constat est principalement flagrant en ce qui concerne les agentes et agents et les courtières et courtiers. En assurance de personnes, leur rôle est surtout orienté vers les objectifs financiers et les préoccupations de revenus (après le décès ou autres) des clients, tandis qu'en assurance de dommages, il a trait à la protection de biens matériels. Les uns travaillent sur l'avenir et l'intangible, les autres, sur le présent et le tangible.

- Cette différence ressort aussi dans la souscription et la tarification. La souscriptrice ou le souscripteur se base sur des données matérielles, la tarificatrice ou le tarificateur, sur des données médicales.
- L'écart dans les fonctions de travail est aussi perceptible dans le règlement des réclamations. En assurance de personnes, il n'y a pas encore de valeur à neuf et d'évaluation de la désuétude, la réparation d'une dent ou la perte d'une vie semble moins porter à l'exégèse ou aux négociations. Bref, en assurance de personnes, les réclamations sont réglées par des personnes considérées comme des commis, alors qu'en assurance de dommages, les réclamations relèvent d'une fonction de travail spécifique, en partie réglementée (les expertes experts en sinistres).

Mobilité entre les domaines d'activités et les fonctions de travail

- Il n'y a pas de mobilité directe entre l'assurance de personnes et l'assurance de dommages. Par exemple, l'agente ou l'agent ou la courtière ou le courtier en assurance de personnes devrait répondre aux exigences du Conseil des assurances de personnes et suivre le processus menant à un permis. L'inverse est aussi vrai : l'agente ou l'agent ou la courtière ou le courtier en assurance de personnes devrait, pour travailler en assurance de dommages, suivre le processus et les exigences du Conseil des assurances de dommages.
- Le cloisonnement entre ces deux domaines d'activités se décèle aussi dans la fonction non réglementée de souscriptrice, souscripteur - tarificatrice, tarificateur. Bien qu'il puisse y avoir passage d'un domaine à l'autre à l'occasion de certaines fusions, ventes ou acquisitions, les connaissances exigées à l'embauche sont différentes.
- À l'intérieur des mêmes domaines d'activités (assurance de dommages, assurance de personnes), le fait que certaines fonctions soient réglementées limite le passage des fonctions non réglementées à des fonctions réglementées.

Déplacement de tâches et modifications dans les fonctions de travail en assurance de dommages

- En assurance de dommages, la fonction de souscriptrice, souscripteur n'existe plus comme telle chez certains assureurs directs. La souscription se fait par l'intermédiaire des programmes informatiques et est effectuée directement par les agentes et agents. Les cas plus complexes sont confiés à des agentes ou agents d'expérience ou à des conseillères ou conseillers techniques.
- Le déplacement de la fonction de souscription s'effectue aussi chez les assureurs indirects. Dans ce cas, la souscription est généralement dévolue aux courtières ou courtiers ou, dans

certain cas, à des souscriptrices ou souscripteurs travaillant chez des courtiers. Les compagnies d'assurances se réservent la souscription dans les dossiers dépassant certaines limites de responsabilités.

- Un autre déplacement, beaucoup moins généralisé, touche le règlement de sinistres par des courtières et courtiers. Ce glissement du rôle de la rédactrice ou du rédacteur sinistre vers la courtière ou le courtier ne se produit pas chez les assureurs directs.
- La fonction d'experte et expert en sinistre devient de plus en plus spécialisée, et il devient de plus en plus difficile d'y accéder.
- La fonction de courtière ou courtier peut se scinder en deux postes différents : courtière ou courtier possédant un permis de vente ou de sollicitation et représentantes ou représentants de services affectés au suivi des polices et au service à la clientèle. S'ils possèdent un permis, ces derniers peuvent être appelés courtiers alors que sans permis, ils sont « techniquement » comparables à des commis.

Déplacement de tâches et modifications dans les fonctions de travail en assurance de personnes

- En assurance de personnes, il existe une certaine tendance, quoique moins évidente, confier aux agentes et agents une partie de la tarification.
- Avec l'informatisation, une partie des tâches des préposées et préposés aux affaires nouvelles pourrait être effectuée par les agentes et agents.
- Si les agentes et agents sont amenés à se concentrer davantage sur la vente, les préposées et préposés au service à la clientèle pourraient assumer davantage de responsabilités. Cette situation rappellerait ainsi celle des courtières et courtiers et représentantes et représentants de service en assurance de dommages.

Perspectives d'emploi

- Tant en assurance de dommages qu'en assurance de personnes, les perspectives s'orientent surtout vers une stabilisation de l'emploi global.
- Les emplois de souscriptrices et souscripteurs, d'expertes et experts en sinistres, de commis au règlement des réclamations en assurance de personnes et de préposées et préposés aux affaires nouvelles sont susceptibles de diminuer.

SECTION 2 - LA FORMATION

Pour les fonctions de travail en assurances, une formation est offerte au cégep, à l'université et par le secteur privé.

2.1 L'offre de formation au cégep

Le niveau collégial offre un programme menant à un DEC en techniques administratives, option assurances et deux programmes conduisant à des AEC, l'une en assurance de personnes et l'autre en assurance de dommages. Le programme d'AEC en assurance de dommages se subdivise en trois voies de sortie : agents et courtiers, souscripteurs, experts en sinistres.

2.1.1 Le DEC en techniques administratives option assurances

Le programme de DEC en techniques administratives option assurances a pour objectif de former une technicienne ou un technicien muni de solides connaissances en prévention et en gestion des risques. Le programme veut former adéquatement les élèves sur les différents produits d'assurance destinés aux individus et aux entreprises tels que : assurance-incendie, assurance-accident, assurance-responsabilité, assurance-vie et les autres assurances.

Selon ses objectifs officiels, ce programme viserait à préparer les élèves aux quatre fonctions de travail étudiées ici et ce, sans distinction entre l'assurance de dommages et l'assurance de personnes.

Contenu du programme

Le programme comprend 1 605 heures de formation spécialisée dont 1 065 heures faisant partie du tronc commun des programmes de techniques administratives. Les 540 autres heures de formation se répartissent entre les cours suivants :

Obligatoires :

- 410-205-93 Lois et règlements (en assurance de dommages 60 heures)
- 410-575-90 Assurance des particuliers (surtout habitation 60 heures)

Optionnels (420 heures) :

- | | |
|---|-------------|
| 410-545-90 Assurance sur la personne I | (60 heures) |
| 410-555-90 Assurance des entreprises I | (60 heures) |
| 410-545-90 Services financiers | (60 heures) |
| 410-595-90 Projet de fin d'études en assurances I | (60 heures) |

410-615-90	Assurance sur la personne II	(60 heures)
410-635-90	Assurance des entreprises II	(60 heures)
410-645-90	Sélection et tarification	(60 heures)
410-655-90	Prévention des sinistres	(45 heures)
410-665-90	Règlement des sinistres	(60 heures)
410-675-90	Assurance-automobile	(60 heures)
410-685-90	Stage en assurances	(60 heures)
410-695-90	Projet de fin d'études en assurances II	(60 heures)

Lieux de formation

Le programme de techniques administratives option assurances n'est offert que dans deux cégeps, soit ceux de Sainte-Foy et du Vieux Montréal. Depuis septembre 1996, le cégep Montmorency propose aussi ce programme.

Il est à noter que le cégep du Vieux-Montréal offre maintenant le programme selon la formule alternance travail-études.

Liens entre le DEC et les fonctions réglementées

En assurance de dommages, le fait de détenir un DEC spécialisé en assurances exempte les personnes diplômées de certains examens du Conseil des assurances de dommages. Pour obtenir un certificat d'entrée à un stage comme agente ou agent, courtière ou courtier ou experte ou expert en sinistres, les titulaires du diplôme doivent toutefois réussir des examens portant sur le droit et la déontologie.

Commentaires des personnes diplômées depuis un an et moins sur ce programme

Dans le cadre de la présente étude préliminaire, un certain nombre de personnes diplômées ont été invitées à faire part de leur perception sur leur propre aptitude à remplir toutes les fonctions de travail analysées ici et auxquelles le programme dit répondre. Il est à noter que l'ensemble des répondantes et répondants travaillent en assurance de dommages seulement, pour la plupart à titre de courtières ou courtiers, d'agentes ou agents ou de représentantes ou représentants de services.

Les personnes travaillant comme courtières, agentes ou représentantes de services croient qu'elles seraient aussi aptes à remplir les tâches de souscription, certaines ajoutant qu'il leur faudrait de la pratique. Elles sont cependant moins unanimes à penser qu'elles pourraient exercer la fonction d'enquêteuses-régleuses : certaines disent que oui, d'autres ne savent pas et d'autres encore estiment manquer de formation.

Les personnes diplômées affectées à la souscription ne croient pas vraiment qu'elles pourraient travailler dans la vente ou au niveau des réclamations. Par contre, les enquêteuses-régleuses et enquêteurs-régleurs s'estiment aptes à remplir la fonction de courtière ou courtier, d'agente ou agent ou de souscriptrice ou souscripteur.

Mais quelles que soient leur fonctions actuelles, les titulaires d'un diplôme disent ne pas avoir été formés suffisamment – ou même, ne pas avoir été formés du tout – pour travailler en assurance de personnes. La très forte majorité d'entre eux avouent ne pas avoir les connaissances requises, deux personnes pensent que ce serait difficile et une seule croit que c'est possible, sans formation additionnelle.

Forces et lacunes de la formation

Peu de répondantes et répondants ont remis en question le tronc commun en administration. Certains ont dit que les cours étaient utiles à titre de formation générale, d'autres ont déploré ne pas avoir au moins eu un cours d'introduction aux assurances dans le tronc commun. Si ce cours avait existé, tout comme existent des cours d'introduction à la finance, au marketing ou à la gestion, plusieurs auraient choisi plus tôt l'option assurances. Selon les personnes diplômées, cette option est peu connue et c'est bien souvent par inadvertance qu'on en prend connaissance.

Dans l'ensemble, les personnes interrogées disent que la formation leur a permis d'acquérir les principes de base en assurances et que les cours étaient pertinents. Le cours le plus enthousiasmant semble avoir été le « Projet en assurances » qui permet d'approfondir certains aspects et d'aborder le côté pratique. C'est d'ailleurs le manque de pratique et les stages trop courts (sauf en alternance) qui sont signalés comme les principales lacunes du programme. La majorité des titulaires du diplôme auraient aimé avoir pu analyser plus de cas ou de situations différentes. Certains auraient souhaité se familiariser davantage avec la tarification (entendre souscription). D'autres ont regretté ne pas avoir eu plus de formation en techniques de vente, en communication interpersonnelle, en gestion du temps. Une personne a soulevé le manque de formation dans les lignes commerciales.

Même si elles ne remettent pas en question l'idée du tronc commun, certaines des personnes interrogées ont suggéré de raccourcir un peu cette formation pour faire place à plus de cours en assurances. Une personne a suggéré, si l'organisation de la formation devait rester la même, d'ajouter une quatrième année au DEC pour obtenir plus de cours en assurances.

Après avoir terminé ses études en assurances au cégep, Mario a été embauché par un bureau de courtage en assurance de dommages. Il travaille comme courtier depuis cinq mois. Ses fonctions consistent à aller chercher la clientèle, à vendre et à préparer des contrats d'assurance. Il ne s'occupe pas du service à la clientèle. Il travaille environ 40 heures par semaine et bénéficie d'un horaire flexible. Essentiellement rémunéré à commissions, il vise un revenu brut de 20 000 \$ par année.

Il a choisi le domaine des assurances parce qu'il aime le contact avec les gens, a de l'intérêt pour les mathématiques et croit qu'il s'agit d'un secteur d'activités où il y aura toujours de l'emploi. De sa formation, il a particulièrement apprécié avoir des professeurs qui avaient déjà travaillé en assurances. Il estime toutefois ne pas avoir été suffisamment préparé à entrer en relation avec des personnes inconnues. Il aurait aimé avoir eu l'opportunité de mettre en pratique certaines techniques de communication.

Depuis qu'il est au service de ce bureau, Mario a suivi un séminaire sur la vente, donné par une compagnie d'assurances. Son employeur lui a remboursé ses frais de déplacement et autres. Plus tard, il envisage d'aller chercher des permis en assurance de personnes et en planification financière.

Dominique est courtière dans un bureau qui emploie vingt personnes. Dans ce bureau de courtage, les tâches liées à la sollicitation et à la vente sont séparées de celles liées au service à la clientèle.

Dominique consacre son temps à la sollicitation et à la vente. Elle doit trouver de nouveaux clients, faire des soumissions, conclure les ventes et émettre les contrats. Rémunérée essentiellement à commissions, elle travaille entre 40 et 50 heures par semaine. Son objectif, qu'elle dit réalisable, est d'atteindre un revenu de 15 000 \$ par année.

Dominique aimerait pouvoir continuer à s'occuper de ses clients après leur avoir vendu une police d'assurance. Elle croit que la répartition des tâches crée une image défavorable, les clients pouvant avoir l'impression d'être rejetés aussitôt que la commission a été touchée. Elle préférerait être salariée, faire des ventes mais aussi assurer le service après-vente.

Dominique a complété un DEC en assurances. Elle estime que ses études lui ont donné une bonne base. Parmi ses cours, elle a particulièrement apprécié le « Projet en assurances » et les stages. Depuis qu'elle travaille, elle a suivi deux séminaires sur les techniques de vente donnés par une compagnie d'assurances. Un premier séminaire, sur les lignes individuelles, lui a paru très semblable à ce qu'elle avait déjà vu dans sa formation. Un deuxième, sur les lignes commerciales, lui a apporté des éléments nouveaux.

Dans l'avenir, elle envisage d'obtenir son permis en assurance de personne, de suivre des cours pour mériter le titre d'associée et, plus tard, celui d'actuaire titulaire (fellow).

Gaston a obtenu son DEC en assurances et travaille comme courtier en assurance de dommages. L'entreprise qui l'emploie comprend seulement quatre personnes, dont trois courtiers et une secrétaire. Les courtiers s'occupent des nouveaux clients et du service à la clientèle et ce, tant dans les lignes commerciales qu'individuelles. En fonctions depuis juin 1995, Gaston travaille 40 heures par semaine. Son salaire annuel se situe dans l'échelle de 15 000 \$ à 19 000 \$.

En ce qui concerne la formation reçue, il dit avoir apprécié autant les cours du tronc commun que ceux qui portaient sur les assurances. Il aurait toutefois aimé que les cours en assurances offrent une plus grande familiarisation avec les outils de travail (notamment en souscription). Selon lui, les analyses de cas devraient aussi être plus détaillées, les étudiants devraient prendre connaissance d'une plus grande diversité de situations. En bref, il suggère que l'enseignement offre un meilleur équilibre entre le côté pratique et le côté théorique.

Jocelyne a terminé un DEC en assurances en mai 1995. Elle travaille comme courtière en assurance de dommages. À ce titre, elle est responsable d'un module totalisant entre 1 000 et 1 200 clients. Elle s'occupe des renouvellements, des modifications, des nouvelles affaires (pour une deuxième police) mais ne se charge pas des réclamations.

Elle occupe ce poste depuis deux mois. Auparavant, elle était au service d'un autre courtier et ne faisait que de la sollicitation auprès de clientèles cibles. Son ancien employeur, tout comme le nouveau, sont des courtiers émetteurs. Ils font donc eux-mêmes la tarification pour les polices standards.

Jocelyne a commencé à suivre des cours pour obtenir son titre d'associée. Elle estime que la formation reçue au cégep était pertinente, assurait une « bonne base de connaissances ». Elle aurait cependant aimé avoir l'occasion de se familiariser avec des livres de tarification (ou souscription). Elle travaille actuellement 35 heures par semaine pour un salaire annuel se situant entre 20 000 \$ et 24 000 \$.

Diplômée depuis deux ans en techniques administratives option assurances, Céline travaille dans un bureau multidisciplinaire. Technicienne en entrée de données, elle assiste un souscripteur, se charge des entrées pour la facturation et les réclamations. Le bureau pour lequel elle travaille est courtier émetteur pour quatre compagnies d'assurances.

Avant d'être technicienne, Céline a travaillé un an comme réceptionniste dans le même bureau. Son horaire est de 35 heures par semaine et son salaire annuel se situe dans l'échelle 15 000 \$ - 19 000 \$. Elle estime que les cours du cégep en assurance automobile et assurance habitation lui sont très utiles. Elle espère obtenir son permis de courtière au printemps 1996.

2.1.2 L'AEC en assurance de dommages

Élaboré par compétences, le programme menant à une AEC en assurance de dommages a pour objectifs généraux de :

- développer les compétences relatives à une intégration harmonieuse au milieu scolaire et au milieu de travail ;
- développer les compétences relatives à l'analyse des différents produits en assurance de dommages ;
- développer les compétences relatives à la communication ;
- développer les compétences relatives à l'application de principes, de techniques et de notions en assurance de dommages ;
- développer les compétences nécessaires à l'exécution des tâches.

Le programme est composé d'un tronc commun de treize cours pour les trois fonctions de travail d'agentes, agents - courtières, courtiers, souscriptrices, soucripteurs et expertes et experts en sinistres. Chacune de ces fonctions de travail bénéficie ensuite d'une voie de sortie assortie de quatre ou cinq cours supplémentaires.

Le programme comprend les cours suivants :

410-195-93	Professions et démarche de formation	(30 heures)
410-205-93	Lois et règlements relatifs à l'assurance de dommages	(60 heures)
410-225-93	Communication avec la clientèle	(30 heures)
410-235-93	Assurance automobile	(60 heures)
410-245-93	Prévention et mécanique du bâtiment	(45 heures)
410-255-93	Assurance habitation	(45 heures)
410-265-93	Applications de notions de base en comptabilité financière	(60 heures)
410-275-93	Utilisation de techniques de vente	(30 heures)
410-285-93	Utilisation de techniques de base en informatique	(45 heures)
410-295-93	Assurance entreprise de dommages directs et indirects	(45 heures)
410-305-93	Produits complémentaires en assurance entreprise	(45 heures)
410-315-93	Assurance responsabilité entreprises et cautionnement	(45 heures)
410-325-93	Rédaction de rapports	(30 heures)
410-335-93	Promotion de produits d'assurance de dommages	(45 heures)
410-345-93	Conclusion d'une transaction d'assurance	(45 heures)

410-355-93	Service à la clientèle	(30 heures)
410-365-93	Intégration au milieu de travail en assurance des particuliers	(105 heures)
410-375-93	Intégration au milieu de travail en assurance des entreprises	(105 heures)
410-385-93	Analyse d'une proposition d'assurance	(45 heures)
410-395-93	Souscription d'un risque d'assurance	(45 heures)
410-435-93	Intégration au milieu de travail	(105 heures)
410-445-93	Réalisation d'une enquête	(60 heures)
410-455-93	Règlement d'un sinistre	(45 heures)

Lieux de formation

Le programme 902,13 en assurance de dommages est dispensé par les cégeps de Jonquière, Sainte-Foy, Vieux Montréal, Montmorency et Joliette-de-Lanaudière. Depuis mars 1995, les personnes résidant dans d'autres régions ont accès à ce programme grâce au Centre collégial de formation à distance du cégep de Rosemont.

Ève travaille comme courtière en assurances générales dans un bureau qui regroupe douze employés. Parmi ceux-ci, quatre courtiers sont affectés aux lignes personnelles, un au domaine commercial, quatre représentants travaillent sur la route, un courtier fait de l'assurance-vie et une personne est responsable de la comptabilité. Ève s'occupe des renouvellements, des modifications, des réclamations. Elle fait aussi de nouvelles ventes pour une deuxième police d'assurance. Elle devrait cependant devenir bientôt représentante sur la route et s'occuper aussi du domaine commercial.

Titulaire d'un DEC en assurances, elle aurait aimé avoir plus de formation sur les lignes commerciales. « Quand on entre, dit-elle, dans les pertes d'exploitation, ce n'est pas toujours évident... » Elle aurait aussi souhaité voir plus de cas pratiques (aussi dans les lignes individuelles) et certaines techniques de vente. Pour se perfectionner, elle envisage de suivre les cours menant au titre d'associée, puis d'actuaire titulaire (fellow).

Ève travaille 37,5 heures par semaine pour un salaire annuel se situant entre 15 000 \$ - 19 000 \$.

Roxanne est agente en assurance collective. Ses tâches consistent à donner des cotations, conclure les ventes et assurer le service à la clientèle. Elle est engagée à contrat pour une période de huit mois. Elle dit que, dans la compagnie, la plupart des agents fonctionnent ainsi à contrat, touchent de l'assurance-chômage durant quelques mois, puis reviennent avec un nouveau contrat. Elle travaille actuellement 34,5 heures par semaine et son salaire se situe dans la fourchette de 20 000 \$ - 24 000 \$ par année.

Diplômée en techniques administratives option assurances, elle estime qu'il devrait y avoir moins de cours en administration générale, plus de cours en assurances et une période de stage plus longue. Elle pense que la formation reçue au cégep a été davantage orientée vers la vente que vers le règlement des sinistres et la tarification. Par ailleurs, elle entend suivre les cours pour devenir associée. Selon elle, cette formation est presque obligatoire dans le milieu des assurances.

2.1.3 L'AEC Agente et agent, courtière et courtier en assurance de personnes

Élaboré par compétences, le programme « Agente et agent, courtière et courtier en assurance de personnes » vise à répondre aux besoins de formation initiale des intermédiaires de marché en assurance de personnes. Il a pour objectif global de rendre les finissantes et finissants capables d'effectuer une recherche de clientèle, de contacter les clientes et clients potentiels, d'analyser les dossiers, de vendre les divers produits, d'assurer le service après-vente et de gérer leurs propres activités. Le programme vise aussi à rendre les finissantes et finissants en mesure de répondre aux exigences de l'examen d'entrée de la profession du Conseil des assurances de personnes.

Les compétences visées par ce programme sont les suivantes :

- Analyser la fonction de travail.
- Utiliser des techniques de communication et de travail en équipe.
- Appliquer des notions de marketing.
- Associer des notions de droit et des lois à la pratique professionnelle.
- Utiliser des techniques de base en informatique.
- Appliquer le cycle comptable d'une entreprise.
- Utiliser des techniques de vente.
- Élaborer un programme d'assurance-vie adapté aux besoins d'une cliente ou d'un client.
- Élaborer un programme d'assurance-invalidité adapté aux besoins d'une cliente ou d'un client.
- Élaborer un programme de produits financiers adapté aux besoins d'une cliente ou d'un client.
- Élaborer une recommandation d'assurance-collective adaptée aux besoins d'un organisme, d'une entreprise, d'une cliente ou d'un client.
- Coordonner les activités de vente et de service à la clientèle.

- Vendre des produits financiers et d'assurance personnes à une cliente ou à un client.
- Gérer l'information.

Lieux de formation

Dispensé pour la première fois en 1995-1996, le programme est offert dans les cégeps de Jonquière, Sainte-Foy, Lévis-Lauzon, du Vieux-Montréal et Montmorency. Les cégeps de Drummondville, de l'Abitibi-Témiscamingue et Édouard-Montpetit offriront aussi le programme. Enfin, le cégep de la Gaspésie et des Îles a manifesté le désir de rendre cette formation disponible dans sa région.

2.1.4 Comparaison entre le DEC et les AEC en assurances

La comparaison entre les programmes de DEC et d'AEC en assurances fait ressortir des écarts assez importants entre leurs objectifs, les fonctions de travail auxquelles ils veulent préparer et les heures de formation qui y sont consacrées.

Le DEC est censé aborder toutes les fonctions de travail en assurance de dommages et consacrer un maximum de 540 heures de formation aux assurances. L'AEC en assurance de dommages veut préparer aux mêmes fonctions, mais en consacrant 570 heures de formation commune aux trois fonctions, et 330 heures de formation spécifique aux agentes, agents - courtières, courtiers, 240 heures aux souscriptrices, souscripteurs et 315 heures aux expertes, experts en sinistres.

Selon le guide des études professionnelles et techniques, le DEC en techniques administratives est officiellement présumé aborder aussi les fonctions de travail en assurance de personnes. Dans ce domaine, toutefois, seules 240 heures de formation sont prévues pour former des agentes et agents et des courtières et courtiers. Ceci comprend deux cours au choix (Assurance de personnes I et II - 120 heures) et deux cours consacrés à un projet de fin d'études (120 heures). Pour sa part, le programme menant à l'AEC Agente et agent, courtière et courtier en assurance de personnes totalise 660 heures de formation.

Cette comparaison entre les heures de formation vient en quelque sorte appuyer les propos des personnes diplômées interviewées. De ces éléments, on peut tirer les premiers constats suivants :

- Le DEC en techniques administratives option assurances constitue une formation de base en assurance de dommages. Par contre, il ne prépare pas les élèves à exercer des fonctions de travail en assurance de personnes.
- Le nombre d'heures consacrées à la formation en assurance proprement dite ne permet pas d'approfondir certains aspects des tâches effectuées par les agentes, agents - courtières,

courtiers, souscriptrices, souscripteurs, rédactrices, rédacteurs et expertes, experts en sinistres.

2.2 L'offre de formation à l'université

Les universités sont aussi engagées dans la formation en assurances et semblent viser surtout la formation en assurance de personnes. Dans le *Guide pratique des études universitaires au Québec*, nous avons relevé :

- Un baccalauréat en administration option assurances à l'Université Laval.
- Un certificat en assurance de personnes proposé par l'Université du Québec à Chicoutimi (UQAC), l'Université du Québec à Montréal (UQAM) et la Télé-Université.

2.3 L'offre de formation au secteur privé

L'industrie de l'assurance de dommages et celle de l'assurance de personnes ont leur propre programme spécifique de formation.

Formation en assurances de dommages

L'Institut d'assurances de dommages offre un programme de 12 cours dont la réussite mène au titre d'associé. Ce programme est très valorisé dans l'industrie et plusieurs compagnies, lorsqu'elles ont des postes à combler, demandent que les candidates et candidats aient suivi un ou des cours dans ce programme. L'obtention du titre d'associé apparaît aussi comme une valeur sûre dans la progression de carrière.

Au cours des entrevues, la quasi totalité des jeunes diplômées et diplômés du DEC ont dit avoir entrepris cette formation par la suite. Selon plusieurs, ce programme porte sur les mêmes connaissances que celles acquises au cégep. Ils disent que ce programme est basé sur la mémorisation d'informations ou sur « du par coeur ».

L'inscription massive à ce programme, immédiatement après une formation collégiale en assurances laisse perplexe. Ceci indique, d'une part, que le programme collégial est loin d'être la référence en ce domaine et que sa reconnaissance par les entreprises est mitigée.

D'autre part, il semble que l'industrie tienne à son programme et on voudrait que les cours de l'Institut puissent être crédités par les cégeps. Au cours des entrevues, il a été question d'irritants entre le programme d'associé et l'AEC. On dit, par exemple, que les titulaires d'un DEC ou d'une

AEC peuvent passer les examens des quatre premiers cours de l'Institut et, s'il y a réussite, se voir créditer ces cours. On déplore que l'inverse ne soit pas vrai.

Dans ce domaine, il apparaît que les exigences du Conseil des assurances de dommages pour accéder à des fonctions de travail ont pu bousculer certaines traditions. La période de transition n'étant pas terminée, des ajustements seraient souhaitables et, sans doute, de nature à favoriser une plus grande reconnaissance de la formation collégiale par l'industrie.

Lorraine travaille 35 heures par semaine comme courtière en assurance de dommages. Le bureau pour lequel elle travaille est situé en région et comprend quatre courtiers. Le directeur du bureau fait aussi de l'assurance-vie.

Pour l'instant, les tâches de Lorraine se limitent aux assurances de personnes. Elle fait des renouvellements, reçoit les réclamations et effectue le suivi des dossiers. Étant donné la faible concurrence, elle fait peu de sollicitation. D'ailleurs, dit-elle, elle n'en a pas vraiment le temps.

Parmi les cours suivis au cégep, Lorraine dit que ce sont ceux en assurance habitation et en assurance automobile qui lui ont été le plus utiles pour son travail actuel. Dans l'ensemble, elle a apprécié la formation théorique mais déplore avoir eu seulement trois semaines de stage.

Depuis la fin de son DEC, Lorraine a entrepris des cours de l'Institut en assurance de dommages. Elle dit que le titre d'associé est un atout et espère ensuite suivre le cours d'actuaire titulaire (fellow).

Selon elle, les principales aptitudes et qualités qui font une bonne courtière ou un bon courtier sont les suivantes : être à l'écoute du client pour bien cerner le besoin, avoir beaucoup de mémoire, être autonome et savoir gérer son temps.

Lorraine touche un salaire annuel se situant entre 15 000 \$ - 19 000 \$.

Formation en assurance de personnes

Dans les années antérieures, la formation des agentes, agents et courtières, courtiers en assurance de personnes a été assumée par l'AIAPQ. En vertu de la Loi sur les intermédiaires de marché, toute personne qui veut obtenir un certificat d'exercice de Conseil des assurances de personnes doit être membre de cette association. L'AIAPQ offre à ses sociétaires des programmes de formation continue menant à l'obtention du titre d'AVC.

Pour les autres fonctions de travail en assurance de personnes, la formation provient de la LOMA. Elle offre un programme de 10 cours menant au titre de FLMI. Cette association a son siège social à Atlanta et regroupe la plupart des compagnies d'assurance de personnes en Amérique. D'abord offerts en anglais, la majorité des cours menant au FLMI sont maintenant traduits en français.

Comme on a pu le constater dans la section 1, les cours LOMA sont très connus et présents dans l'industrie.

Il existe aussi un autre programme qu'on dit très valorisé mais plus difficile et donné essentiellement en anglais. Ce programme vient de la Fellow Association of Life Underwriters qui, comme son nom l'indique, regroupe les personnes spécialisées en sélection du risque.

2.4 Les constats

L'examen de la formation offerte en assurances suscite les constats suivants :

- Le DEC en techniques administratives option assurances constitue une formation de base pour les fonctions de travail en assurance de dommages seulement.
- La formation correspondant à l'option assurances dispense de certains examens du Conseil des assurances de dommages pour les fonctions d'agentes et agents et de courtières et courtiers.
- Le nombre d'heures consacrées à la formation en assurance proprement dite ne permet toutefois pas d'approfondir certains aspects des tâches effectuées par les agentes et agents, et courtières et courtiers, souscriptrices et souscripteurs, rédactrices et rédacteurs, sinistres et expertes et experts en sinistres.
- Dans le cheminement de carrière, le DEC en techniques administratives option assurances ne semble pas bénéficier d'une grande reconnaissance dans l'industrie. La personne est presque tenue de s'inscrire ensuite aux cours donnés par l'Institut de l'assurance de dommages. Son cheminement est alors semblable à celui de toute autre personne qui n'aurait pas cette formation spécialisée.
- Le DEC en techniques administratives option assurances ne répond pas aux besoins de formation en assurance de personnes et ce, pour chacune des fonctions de travail existantes.
- Avant l'arrivée de l'AEC Agente et agent, courtière et courtier en assurance de personnes, aucune formation ne semblait répondre aux besoins de l'industrie. C'est cette dernière qui a pris en charge la formation pour toutes les fonctions de travail.
- L'AEC Agente et agent, courtière et courtier en assurance de personnes comble un vide pour une fonction de travail seulement. La formation nécessaire aux autres fonctions est laissée à l'industrie.

SECTION 3 - PERTINENCE DE L'OFFRE DE FORMATION

Pour examiner la pertinence de l'offre de formation, nous faisons un lien entre celle-ci et les fonctions de travail, les compétences demandées par les employeurs et l'évolution du marché de l'emploi.

3.1 La formation et les fonctions de travail

Selon les classifications officielles des professions, il existe quatre fonctions de travail en assurances. Ces classifications ne tiennent pas compte de la différence entre l'assurance de dommages et l'assurance de personnes en ce qui concerne les produits offerts. C'est de cette confusion sans doute qu'à découlé, dans les faits, l'absence de formation initiale adaptée à l'assurance de personnes. En assurance de dommages, la formation initiale aborde les quatre fonctions de travail, mais les connaissances y sont beaucoup moins développées qu'en formation continue.

3.2 La formation et les compétences demandées dans les diverses fonctions de travail

En assurance de dommages

Le conseil des assurances de dommages fixe les seuils d'entrée pour les agentes, agents, courtières, courtiers et expertes, experts en sinistres. Comme nous l'avons vu, le Conseil accepte un DES et quatre années d'expérience ou encore un DEC ou une AEC en assurance de dommages. Toute personne titulaire d'un DEC, général ou technique, peut décider de se préparer aux examens d'entrée au stage. Toutefois, un DEC en assurances dispense de certains examens et, partout, facilite l'entrée au stage.

Pour les souscriptrices et souscripteurs, les compagnies d'assurances demandent un DES et une formation donnée par l'Institut. Il est à noter que la tendance est de déléguer les tâches de souscription aux agentes et agents et courtières et courtiers. C'est dire que ces derniers devront être familiarisés davantage avec la souscription et l'acceptation des risques.

Pour les rédactrices et rédacteurs sinistres, l'industrie exige un DES, de l'expérience et des cours donnés par l'Institut. Même si les tâches des rédactrices et rédacteurs sinistres et celles des expertes et experts en sinistres sont assimilables à une même fonction de travail, on constate une différence dans les seuils d'entrée. Ceci est lié au fait que les expertes et experts en sinistres effectuent des tâches plus complexes et portent la responsabilité des règlements effectués, ce qui n'est pas le cas des rédactrices et rédacteurs. De plus, un certain nombre d'expertes et experts en sinistres pensent que les rédactrices et rédacteurs ne peuvent pas nécessairement effectuer le passage comme expertes et experts en sinistres parce qu'ils manquent de connaissances (juridiques ou autres).

Par ailleurs, comme nous l'avons constaté, il arrive que les courtières et courtiers fassent aussi, dans certaines limites, du règlement de réclamations. Ceci vient renforcer l'idée d'une convergence des tâches vers les agentes et agents et courtières et courtiers. Ces derniers sont donc appelés à acquérir plus de connaissances et ce, même s'il appert qu'il existe une certaine fragmentation à l'intérieur de leurs propres tâches (sollicitation et service à la clientèle).

La formation initiale offerte par le DEC en techniques administratives option assurances ne semble pas répondre adéquatement aux besoins, ni tenir vraiment compte de cette convergence des tâches. Des courtières et courtiers et agentes et agents fraîchement diplômés ont dit qu'ils auraient eu davantage besoin de connaissances en souscription, en techniques de vente et en communication.

En ce qui concerne les compétences requises, le programme menant à une AEC en assurance de dommages semble mieux adapté aux besoins. Toutefois, dans ce programme, la séparation des compétences spécifiques aux souscriptrices et souscripteurs de celles des agentes et agents et courtières et courtiers apparaît moins pertinente. En fait, les agentes et agents et courtières et courtiers devraient être aussi formés en souscription.

En assurance de personnes

Actuellement, le Conseil des assurances de personnes exige que les agentes et agents et courtières et courtiers possèdent soit un DEC ou une AEC, soit un DES et quatre ans d'expérience avant de se présenter à l'examen en vue d'un stage. Or, le Conseil envisage de réserver l'entrée à la profession à des personnes possédant au minimum un DEC en assurance de personnes ou une AEC dans la même spécialisation¹³. Il n'existe à l'heure actuelle aucune formation initiale de ce type.

Il n'existe pas non plus de formation destinée aux commis dans les agences, ni en formation initiale, ni en formation continue.

3.3 La formation et les besoins du marché de l'emploi

Dans la majorité des fonctions de travail, on prévoit une stabilisation du niveau d'emploi. Des diminutions peuvent toucher les souscriptrices et souscripteurs, les expertes et experts en sinistres et les commis en assurance de personnes. La formation donnée viserait donc surtout à combler les départs.

En assurance de dommages, le niveau d'emploi est estimé à 14 200 postes, auxquels on doit ajouter un nombre indéterminé de représentantes et représentants de services. En assurance de personnes (7 851 agentes, agents et courtières, courtiers, 2 315 souscriptrices, souscripteurs et 4 040

13. Les titulaires d'un baccalauréat continueraient, bien sûr, à être admissibles.

rédaçtrices, rédacteurs et expertes, experts en sinistres), les fonctions de travail examinées regroupent environ de 17 900 postes, dont 12 599 emplois d'agentes et agents et de courtières et courtiers. C'est dans le domaine où on offre le moins de formation offerte que les emplois sont les plus nombreux.

SECTION 4 - RECOMMANDATIONS

- Réaliser une analyse de la situation de travail pour les fonctions de travail en assurance de dommages.
- Réaliser une analyse de la situation de travail pour la fonction d'agente et agent et de courtière et courtier en assurance de personnes.
- À la suite de ces analyses, il y aurait lieu :
 - ♦ soit de réviser le programme en assurances et de le spécialiser en assurance de dommages ;
 - ♦ soit de créer un programme en assurance de personnes ;
 - ♦ soit de créer un programme unique avec voies de sorties différentes.
- Pour les commis en assurance de personnes, réaliser une étude complémentaire ayant pour objectifs :
 - ♦ de mieux cerner l'évolution prévisible de cette fonction de travail ;
 - ♦ de vérifier la pertinence de développer une formation répondant à cette fonction de travail.
- À la suite de cette vérification, de réaliser, s'il y a lieu, une analyse de la situation de travail (AST) pour les commis en assurance de personnes.

LISTE DES PERSONNES CONSULTÉES

Les employeurs

Compagnies d'assurance de dommages - Réseau direct

Delage, Martin
Directeur des ressources humaines
La Capitale

Leblanc, Jeannine
Adjointe aux ressources humaines
Allstate

Hamel, Gaston
Conseiller en ressources humaines
Groupe Promotuel

Michaud, Pierre
Premier vice-président, Indemnisation
Groupe Desjardins

Compagnies d'assurance de dommages - Réseau à courtiers

Latraverse, Monique
Directrice des ressources humaines
Allianz Canada

Massé, André
Premier vice-président
Guardian du Canada

Bureaux de courtage

Desjardins, Gaétan
Les assurances Desjardins Plamondon
et Associés Inc.
Baie-Comeau

Lambert, Marie et Patrick Kuyk et
Patricia Guénier
J. Meloche
Montréal

Hamel, André
Alexander Alexander
Montréal

Langelier, Raynald
Serge Paquette Inc.
Longueuil

Jetté, Fernand et Caroline Venne
Groupe Jetté Assurances Inc.
St-Jacques-de-Montcalm

LISTE DES PERSONNES CONSULTÉES (SUITE)

Experts en sinistres - Au service de l'assuré

Morissette, Paul
Roy, Morissette et Associés Inc.
Ste-Foy

Experts en sinistres - Au service de l'assureur

Charbonneau, Marc
Renaud et Sénécal Canada Inc.
Hull

Compagnies d'assurance de personnes

Bélanger, Louise
Directrice des services administratifs aux
agences carrières
Industrielle-Alliance

Beldié, Jean-Jacques
Vice-président
La Métropolitaine

Blais, Nicole
Conseillère à la formation du personnel de
bureau
La Métropolitaine

Cormier, Denise
Conseillère en ressources humaines
Desjardins-Laurentienne

Gignac, Pierre
Directeur administratif
La Métropolitaine

Graham, Ronald
Agent de dotation
Industrielle-Alliance

Houle, Cécile
Directrice des ressources humaines
Groupe La Mutuelle

Langlois, Françoise
Directrice à l'exploitation des agence Québec
Canada Vie

LISTE DES PERSONNES CONSULTÉES (SUITE)

Lemme, Émilie
Conseillère en ressources humaines
Direction du support à la force de vente
Desjardins-Laurentienne

Ouellet, Daniel
Analyste en relations de travail
SSQ Vie

Gestionnaires d'agence-vie

Carrier, André
Desjardins-Laurentienne
Montréal

Harmegni, Michel
Groupe La Mutuelle
Chicoutimi

Dubé, Alcide
Sun Life du Canada
Rimouski

Robitaille, Christian
Standard Life
Sillery

Gauthier, Robert
Great-West
Hull

LISTE DES PERSONNES TRAVAILLANT DEPUIS UN À CINQ ANS

Les finissantes et les finissants de moins d'un an

Afin de préserver la confidentialité des propos tenus par nos informatrices et informateurs, nous ne pouvons publier ici la liste des travailleuses et travailleurs, de même celle des finissantes et finissants interrogés.

Principalement, pour les personnes travaillant depuis un à cinq ans, cette décision repose sur le fait que les lectrices et lecteurs pourraient facilement faire le rapprochement entre des histoires de cas relatées dans le texte et les personnes ayant tenu ces propos et ce, même si nous avons pris la précaution de changer tous les prénoms.

L'évidence de ces rapprochements provient du nombre de fonctions de travail examinées dans la présente étude, de leur dédoublement entre l'assurance de dommages et l'assurance de personnes et enfin, de la taille de l'échantillonnage fixé par la Direction générale de la formation professionnelle et technique.

LISTE DES OUVRAGES CONSULTÉS

- COLLÈGE MONTMORENCY. Service de formation des adultes. *Secteur assurance et immobilier. Étude préliminaire*. 27 mai 1991.
- COLLÈGE MONTMORENCY. Service de formation des adultes. *Secteur assurance de personnes. Étude préliminaire*. 15 décembre 1993.
- COLLÈGE MONTMORENCY. Service de formation des adultes. *Analyse de situation de travail. Agente et agent ou courtière et courtier en assurance de personnes*, mai 1994.
- DIRECTION DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET TECHNIQUE. *Administration, Commerce et Informatique. Portrait de secteur. Assurance, immobilier et valeurs mobilières*, juin 1995.
- DIRECTION DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET TECHNIQUE. *Administration, Commerce et Informatique. Portrait de secteur. Conseils financiers*, juin 1995.
- DIRECTION GÉNÉRALE DE LA MAIN-D'ŒUVRE, DE LA SÉCURITÉ DU REVENU ET DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE. *Devis de formation professionnelle. Agent et courtier (en assurance de dommages)*, MMSRFP, février 1992.
- DIRECTION GÉNÉRALE DE LA MAIN-D'ŒUVRE, DE LA SÉCURITÉ DU REVENU ET DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE. *Devis de la formation professionnelle. Expert, experte en sinistres*, MMSRFP, février 1992.
- DIRECTION GÉNÉRALE DE LA MAIN-D'ŒUVRE, DE LA SÉCURITÉ DU REVENU ET DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE. *Devis de formation professionnelle. Souscripteur, souscriptrice (en assurance de dommages)*, MMSRFP, mars 1992.
- DIRECTION GÉNÉRALE DES POLITIQUES ET DES PROGRAMMES. *Perspectives professionnelles au Québec et dans ses régions pour 1992 et 1994 et pénuries pour 1992*, Direction de la recherche, MMSRFP, décembre 1992.
- EMPLOI ET IMMIGRATION CANADA, RÉGION DE QUÉBEC. *Les tendances professionnelles au Québec : horizon 2000*, juillet 1993.

LISTE DES OUVRAGES CONSULTÉS (SUITE)

EMPLOI ET IMMIGRATION CANADA, *Prévisions des déséquilibres professionnels par groupe de base - région du Québec 1991-2000*.

LES AFFAIRES. « *Restructuration : l'effet domino. Les 500 plus importantes entreprises au Québec* », Édition 1994.

LES AFFAIRES « *Les alliances stratégiques. Les 500 plus importantes entreprises au Québec* », Édition 1995.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DU QUÉBEC. *Répertoire des programmes et des établissements de formation professionnelle et technique au secondaire et au collégial 1994-1995*, Gouvernement du Québec, 1994.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DU QUÉBEC. *Guide des études professionnelles et techniques au secondaire et au collégial 1994-1995*, Gouvernement du Québec, 1994.

SERVICE DE DÉVELOPPEMENT DES PROGRAMMES, DGEC ET SERVICE DE FORMATION AUX ADULTES, COLLÈGE MONTMORENCY. *Agent et courtier en assurance de dommages. Rapport de l'atelier additionnel de situation de travail*, juin 1992, version révisée, septembre 1992.

SERVICE DE DÉVELOPPEMENT DES PROGRAMMES, GGEC ET SERVICE DE FORMATION AUX ADULTES, COLLÈGE MONTMORENCY. *Experte et expert en sinistres. Rapport de l'atelier additionnel de situation de travail*, juin 1992, version révisée, septembre 1992.

SERVICE DE DÉVELOPPEMENT DES PROGRAMMES, DGEC ET SERVICE DE FORMATION AUX ADULTES, COLLÈGE MONTMORENCY. *Souscriptrice et souscripteur en assurance de dommages. Rapport de l'atelier additionnel de situation de travail*, juin 1992, version révisée, septembre 1992.

SERVICE RÉGIONAL D'ADMISSION DU MONTRÉAL MÉTROPOLITAIN. *Guide pratique des études universitaires au Québec*. 1994

LISTE DES OUVRAGES CONSULTÉS (SUITE)

SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE DE DÉVELOPPEMENT DE LA MAIN-D'ŒUVRE. Direction recherche, études et évaluation. *Population active occupée, recensement de 1991, selon les professions (CNP-4) et les régions administratives.*

SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE DE DÉVELOPPEMENT DE LA MAIN-D'ŒUVRE. Direction de la recherche, des études et de l'évaluation, *Les professions au Québec. Perspectives pour 1997 et caractéristiques des emplois*, septembre 1995.

SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE DE DÉVELOPPEMENT DE LA MAIN-D'ŒUVRE. *État de l'activité par profession selon le recensement de 1991*, document interne.

SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE DE DÉVELOPPEMENT DE LA MAIN-D'ŒUVRE. *Priorisation sectorielle provinciale dans le cadre de la planification stratégique 1994-1997*, mai 1994.

LISTE DES SIGLES

AEC :	Attestation d'études collégiales
AST :	Analyse de la situation de travail
AIAPQ :	Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec
AVC :	Assureur-vie certifié
CCDP :	Classification canadienne descriptive des professions
CNP :	Classification nationale des professions
DEC :	Diplôme d'études collégiales
DES :	Diplôme d'études secondaires
FLMI :	Fellow Life Management Institute
LOMA :	Life Office Management Association
UQAC :	Université du Québec à Chicoutimi
UQAM :	Université du Québec à Montréal
SQDM :	Société québécoise de développement de la main-d'œuvre

Appendice 1 - Notes sur la méthodologie et remerciements

Dans l'ensemble, la méthodologie utilisée respecte les paramètres établis par la Direction générale de la formation professionnelle et technique du MEQ. Des entrevues ont été réalisées auprès d'employeurs (28 entrevues), de personnes en emploi depuis une période variant entre un et cinq ans (10 entrevues) et de personnes diplômées du DEC depuis un an ou moins (14 entrevues).

Dans la catégorie des jeunes diplômées et diplômés, nous avons eu de la difficulté à joindre certaines personnes ayant étudié au cégep du Vieux Montréal. Pour tenter d'obtenir le nombre d'entrevues prescrites, nous avons interviewé des élèves inscrits en alternance travail-études. Quatre entrevues ont été effectuées auprès de jeunes qui réalisaient leur deuxième stage de quatre mois en entreprise. Au total, 18 entrevues ont été faites.

Pour joindre les personnes diplômées et les élèves, nous avons eu la collaboration des cégeps de Sainte-Foy et du Vieux Montréal. À cause de la confidentialité des dossiers, ces établissements ont dû d'abord communiquer avec ces personnes afin de leur expliquer la démarche, d'obtenir leur accord à participer à une entrevue et leur autorisation de nous transmettre leurs coordonnées. Nous voulons ici remercier messieurs Pierre Auger et André Vaillancourt, professeurs au cégep de Sainte-Foy, de même que madame Marie Lacoursière, adjointe à la direction des études au cégep du Vieux Montréal, qui ont répondu avec diligence à notre demande.

Nous voulons aussi souligner la collaboration du Conseil des assurances de dommages et du Conseil des assurances de personnes qui nous ont transmis l'adresse de plusieurs agences, bureaux de courtage ou d'experts en sinistres situés dans les différentes régions du Québec. C'est dans ces listes que nous avons puisé pour réaliser certaines entrevues. Nos remerciements s'adressent plus spécialement à madame Diane Paradis, directrice générale du Conseil des assurances de dommages, à madame Myrella Beaulieu, directrice générale du Conseil des assurances de personnes, ainsi qu'à madame Isabelle Dupéré qui travaille pour ce même organisme.

Appendice 2 - Questionnaires d'entrevues

Les employeurs

1. Quelles sont les fonctions de travail dans votre entreprise ? _____

2. Pouvez-vous décrire brièvement leurs principales tâches ?
Ex.: Assurance de personnes
 - agentes, agents d'assurance
 - commis, techniciennes, techniciens aux prestations
 - tarificatrices, tarificateurs de primes_____

- Assurance de dommages
 - agentes, agents - courtières, courtiers
 - enquêteuses-régleuses, enquêteurs-régleurs, estimatrices, estimateurs
 - souscriptrices, souscripteurs
 - expertes, experts en sinistres
 - commis
 - etc._____

3. Quels sont les seuils d'embauche (scolarité, expérience) ? Ces seuils ont-ils varié depuis cinq ans ?

4. Pour chacune des fonctions de travail, quelles sont les aptitudes et qualités recherchées à l'embauche ?

5. Pour les prochaines années, prévoyez-vous des modifications substantielles dans ces tâches ?

6. Pour chacune des fonctions de travail, quelles sont les perspectives d'embauche dans votre entreprise (augmentation, diminution, remplacement des personnes en emploi) ?

7. Pour chacune des fonctions de travail, quel est le salaire hebdomadaire ou annuel ?

8. Dans les différentes fonctions de travail, quel est le pourcentage d'hommes, de femmes ?

Les personnes travaillant depuis un à cinq ans

Agentes, agents d'assurances

- de personnes
- de dommages

Expertes, experts en sinistres - rédactrices, rédacteurs sinistres

Assureurs

- en assurances de personnes
- en assurance de dommages

Commis dans des sociétés d'assurances

- de personnes
- de dommages

1. Titre de la fonction que vous occupez ? Cette appellation a-t-elle changé dernièrement ? Quel est le titre de votre supérieur immédiat ?

2. Décrivez brièvement votre fonction de travail : tâches, clients, environnement, etc.

3. Depuis combien de temps exercez-vous cette fonction ? _____

4. Quel chemin vous a conduit ou conduit à ce poste ?

5. Vos tâches se sont-elles modifiées au cours des dernières années ? Si oui, de quelle façon ?

6. Pour les deux ou trois prochaines années, prévoyez-vous des modifications substantielles dans votre fonction de travail ? (Pour les agentes et agents : télémarketing, simplification, complexification ?)

7. Quelle est votre formation scolaire ? Diplôme, programme, spécialisation, durée de la formation.

8. Dans votre parcours, avez-vous dû suivre des cours de perfectionnement pour accéder à ce poste ? Lesquels ?

9. Qu'est-ce qui vous a été le plus utile dans la formation reçue pour le poste que vous occupez actuellement ? Qu'est-ce qui a le plus manqué ? S'agit-il de connaissances qui ne s'acquièrent que « sur le tas » ?

10. Comment voyez-vous votre cheminement de carrière ? La formation reçue vous assure-t-elle une certaine mobilité ? Quels seraient les autres postes accessibles ?

11. L'accessibilité à d'autres fonctions de travail en assurance dépend-elle de cours de formation ? _____

12. Dans votre milieu de travail, quelles sont la reconnaissance et la valeur accordées au diplôme ? Au perfectionnement ?

13. Avez-vous suivi des cours de formation (séminaires, ateliers, etc.) depuis que vous occupez cette fonction ? Lesquels ?

14. Quel type de perfectionnement vous serait utile ?

15. Quelles sont les aptitudes et les qualités personnelles les plus importantes dans la fonction que vous occupez ?

16. Quel est votre salaire annuel ? _____

17. **Pour les commis et assureurs**, quelle est la différence entre votre fonction et celle des tarificatrices, tarificateurs, souscriptrices, souscripteurs, rédactrices, rédacteurs sinistres ?

Finissantes et finissants de moins d'un an.

1. Nom de l'entreprise pour laquelle vous travaillez ? _____
2. Quel est le secteur d'activités (société d'assurances, agence) ? Combien de personnes travaillent dans cette entreprise ou dans le service qui vous emploie ? _____

3. Quel est le titre de la fonction que vous occupez ? _____
4. Décrivez brièvement votre fonction : tâches, clients, environnement, etc.

5. Quel est le titre de votre supérieur immédiat ? _____
6. Combien d'heures par semaine travaillez-vous ? _____
7. Depuis combien de temps exercez-vous cette fonction ? S'agit-il d'un poste régulier ? ____

8. Pour les trois prochaines années, prévoyez-vous des modifications substantielles dans votre fonction de travail ? Si oui, lesquelles ?

9. Quelle est votre formation scolaire ? Diplôme ?

10. Pourquoi avez-vous choisi les assurances ? Cet établissement ?

11. Qu'est-ce qui a été le plus utile dans la formation reçue, tant pour le cheminement de carrière (mobilité) que pour le poste actuellement occupé ?

12. Qu'est-ce qui vous manque le plus ?

13. Votre formation vous a-t-elle préparée ou préparé à occuper, indifféremment, toutes les autres fonctions dans les assurances (assureur, commis d'assurance, rédactrice, rédacteur sinistre, experte, expert en sinistre, agente, agent d'assurance de personnes - dommages) ?

14. Dans votre milieu de travail, quelles sont la reconnaissance et la valeur accordées au diplôme ? Au perfectionnement ?

15. Prévoyez-vous suivre des cours de formation (séminaires, ateliers, etc.) bientôt ? Si oui, lesquels ?

16. Quel type de perfectionnement vous serait utile pour occuper d'autres postes, avoir une plus grande mobilité ?

17. Quelles sont les aptitudes et les qualités personnelles les plus importantes dans la fonction que vous occupez ?

18. Quel est votre salaire annuel ? _____

