



Analyse de situation de travail

Représentant en assurance de dommages

DIRECTION DE LA
QUALIFICATION

Mars 2022

Remerciements

La production de ce rapport a été possible grâce à la collaboration des participants¹ à l'analyse de la profession. L'Autorité des marchés financiers tient à remercier les spécialistes de la profession, les spécialistes du milieu de l'Éducation et les observateurs ayant participé à cette analyse.

Spécialistes de la profession

Jennifer Bourré

*Courtière en assurance
de dommages
AssurUni, Montréal*

Chantal Brault

*Courtière en assurance
de dommages
Fortin Ouellet Assurances, Québec*

Tania Capua,

*Agente en assurance de
dommages des particuliers
TD Assurance, Montréal*

Guillaume Chauvette

*Agent en assurance de
dommages des particuliers
La Capitale assurances
générales, Drummondville*

Mathieu Cloutier

*Courtier en assurance
de dommages
DPA Assurances, Saint-Hyacinthe*

Danika Fontaine

*Courtière en assurance
de dommages
Harmonia Assurances, Val d'Or*

Ingrid Abigail Garcia

*Agente en assurance de
dommages des particuliers
Assurances Banque
Nationale, Anjou*

Julie Labrecque

*Agente en assurance de
dommages des particuliers
Desjardins Assurances
générales, Sherbrooke*

Pier-Luc Pelletier

*Agent en assurance de
dommages des particuliers
La Capitale Assurances
Générales, Québec*

Manon Pilote

*Courtière en assurance
de dommages
Assurances Saguenay, Jonquière*

Spécialistes du milieu de l'Éducation

Mélissa Arpin

*Enseignante
Collège O'Sullivan de Québec*

Nathalie Belzile

*Enseignante
Cégep régional de Lanaudière
à l'Assomption*

Jocelyn Croteau

*Enseignant
Cégep de Sainte-Foy*

Jean Désiré

*Enseignant
Cégep de Rosemont*

Martin Desloges

*Enseignant
Cégep du Vieux-Montréal*

Dorota Kowalska

*Enseignante
Collège Vanier*

Josée Robitaille

*Enseignante
Cégep de Sainte-Foy*

1. Dans le présent texte, la forme masculine désigne aussi bien les hommes que les femmes.

Observateurs

Chantale Boucher

*Chambre de l'assurance
de dommages*

Julie Boulanger

*Chambre de l'assurance
de dommages*

Valérie Hachez

Collège O'Sullivan

Nancy Laflamme

Cégep de Sainte-Foy

Sonia Makosso

*Coalition pour la promotion
des professions de
l'industrie de l'assurance*

Observateurs de l'Autorité des marchés financiers

Pierre Olivier Belzile

*Analyste aux pratiques
de distribution
Direction des pratiques de
distribution et des OAR*

Sylvain Dubé

*Analyste aux pratiques
de distribution
Direction des pratiques de
distribution et des OAR*

Charlène Fellouri

*Analyste en mesure
et évaluation
Direction de la qualification*

Joseph N'Kuba

*Coordonnateur en
mesure et évaluation
Direction de la qualification*

Sébastien Pairon

*Analyste en mesure
et évaluation
Direction de la qualification*

Amaia Urdanibia

*Analyste en mesure
et évaluation
Direction de la qualification*

Équipe de production

Alain Deschamps

*animation et rédaction
Analyste au développement
des normes de qualification
Direction de la qualification*

Marie Achard

*coanimation et rédaction
Éditrice en chef,
Coordonnatrice aux
outils de formation
Direction de la qualification*

Sandra Ciccocioppo

*coanimation, secrétariat
d'atelier et rédaction
Éditrice, Analyste aux
outils de formation
Direction de la qualification*

Jérôme Gagnon

*animation (atelier sur
les manuels), secrétariat
d'atelier et rédaction
Éditeur, Analyste aux
outils de formation
Direction de la qualification*

Charlène Fellouri

*secrétariat d'atelier
Analyste en mesure
et évaluation
Direction de la qualification*



Table des matières

Introduction	6	4. Connaissances, habiletés et comportements socioaffectifs	64
1. Caractéristiques importantes de la fonction de travail	7	4.1 Connaissances	64
1.1 Définition de la fonction de travail	7	4.2 Habiletés cognitives	66
1.2 Appellations d'emploi	8	4.3 Habiletés motrices et kinesthésiques	67
1.3 Nature du travail	9	4.4 Habiletés perceptives	67
1.4 Législation et réglementation	9	4.5 Comportements socioaffectifs	68
1.5 Conditions de travail	10	Renseignements complémentaires	69
1.5.1 Emploi	10	Glossaire	70
1.5.2 Présence des femmes dans la fonction de travail	11	Annexe 1 : Suggestions relatives à la formation minimale et aux programmes de formation	72
1.5.3 Heures de travail	11	Annexe 2 : Suggestions relatives à la période probatoire	73
1.5.4 Rémunération	12	Annexe 3 : Suggestions relatives à la formation continue	74
1.6 Organisation du travail et contexte d'exercice	12	Annexe 4 : Liste des lois et règlements concernant les activités des représentants en assurance de dommages au Québec	75
1.7 Conditions d'entrée sur le marché du travail et perspectives de carrière	13	Annexe 5 : Listes des établissements d'enseignement et programmes reconnus par l'Autorité	77
1.8 Évolution de la fonction de travail	18	Références bibliographiques	78
2. Analyse des tâches et des opérations	20		
2.1 Description des opérations et des sous-opérations	22		
3. Données quantitatives sur les tâches	50		
3.1 Occurrence des tâches	50		
3.2 Temps de travail	52		
3.3 Difficulté des tâches	55		
3.4 Importance des tâches	57		
3.5 Produits vendus et formulaires d'assurance	58		

Introduction

La décision d'actualiser l'analyse de situation de travail de représentant en assurance de dommages fait suite à la volonté de l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) de revoir les composantes de son programme de qualification.

L'analyse de situation de travail est une étape essentielle dans le processus d'élaboration des activités de qualification présentes à l'Autorité, puisqu'elle permet de tracer le portrait le plus fidèle possible de la fonction de travail. Pour ce faire, compte tenu des mesures sanitaires à respecter en raison de la pandémie de Covid-19, la direction de la qualification de l'Autorité a tenu une série de rencontres de travail avec des spécialistes de la fonction sous forme virtuelle.

L'objectif de ces rencontres consistait à définir la fonction de travail considérée dans son ensemble et à en indiquer les grandes caractéristiques, à décrire le travail en précisant les tâches et les opérations, les conditions et les exigences de réalisation, à fournir des données quantitatives sur ces tâches, ainsi qu'à préciser les connaissances, les habiletés et les comportements requis pour exercer la fonction de travail. Chaque rencontre avait un thème défini et couvrait les différentes facettes de l'analyse. Des rencontres avec des spécialistes de la profession et du milieu de l'Éducation ont été tenues pour obtenir des renseignements complémentaires lorsque requis. Le rapport reprend chacun de ces points. Pour s'assurer de la conformité de son contenu, le document a fait l'objet d'une validation par les spécialistes ayant participé à l'analyse.

Cette analyse a été réalisée d'après les concepts du *Cadre de référence et instrumentation pour l'analyse d'une profession*² utilisés par le ministère de l'Éducation et celui de l'Enseignement supérieur dans l'élaboration de leurs programmes d'études. Il est important de préciser que la description présentée dans ce rapport cible les tâches effectuées dans le contexte du plein exercice de la profession.

2. Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et Commission des partenaires du marché du travail, Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale 2008. *Cadre de référence et instrumentation pour l'analyse d'une profession*.

1

Caractéristiques importantes de la fonction de travail

1.1 Définition de la fonction de travail

La présente analyse se limite aux activités du représentant dans la discipline de l'assurance de dommages telles que définies aux articles 5 et 6 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*³, excluant les activités des dirigeants responsables de la conformité (dirigeant responsable) ou de dirigeant de cabinet. En effet, ces dernières débordent du cadre d'analyse visant l'entrée en carrière des représentants en assurance de dommages. L'analyse ne comprend pas non plus les activités de personnes effectuant des opérations relatives à la souscription de risques en assurance de dommages lorsque ces personnes agissent au nom d'un assureur. En outre, elle ne comprend pas non plus les tâches assujetties à la fonction d'expert de sinistre que les représentants peuvent effectuer s'ils détiennent la mention « E ». Celle-ci permet au détenteur de régler des sinistres pour des contrats souscrits par le cabinet. Finalement, elle ne concerne pas les fonctions de gestion ou de direction de cabinet qu'un agent ou un courtier peut occuper dans le cadre de ses activités professionnelles.

Dans le présent rapport, le représentant qui exerce dans la discipline de l'assurance de dommages est soit un agent en assurance de dommages soit un courtier en assurance de dommages. L'agent en assurance de dommages est la personne physique qui offre directement au public des produits d'assurance de dommages pour le compte d'un cabinet étant un assureur ou lié par contrat d'exclusivité avec un seul assureur de dommages.

Le courtier en assurance de dommages est la personne physique qui offre directement au public un choix de différents produits d'assurance de dommages de plusieurs assureurs ou qui offre à un cabinet, à un représentant autonome ou à une société autonome des produits d'assurance de dommages d'un ou de plusieurs assureurs.

Le *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant*⁴ définit également des catégories de disciplines pour l'assurance de dommages. Ce sont des spécialisations dans l'offre de produits d'assurance. Pour la discipline de l'assurance de dommages, ces catégories sont celles de l'assurance de dommages des particuliers et de l'assurance de dommages des entreprises.

3. RLRQ, c. D-9.2.

4. RLRQ, c. D-9.2, r. 7.

Les fonctions du représentant dans la discipline de l'assurance de dommages consistent notamment à :

- › Gérer ses activités professionnelles ;
- › Vendre des produits d'assurance de biens des particuliers pour répondre aux besoins du client ;
- › Vendre des produits d'assurance automobile des particuliers pour répondre aux besoins du client ;
- › Vendre des produits d'assurance de biens des entreprises pour répondre aux besoins du client ;
- › Vendre des produits d'assurance automobile des entreprises pour répondre aux besoins du client ;
- › Vendre des produits d'assurance responsabilité civile des entreprises pour répondre aux besoins du client ;
- › Gérer les renouvellements des polices d'assurance ;
- › Assurer le service après-vente.

1.2 Appellations d'emploi

Les fonctions de représentant en assurance de dommages sont comprises dans le groupe 6231 de la Classification nationale des professions (CNP) – Agents et courtiers d'assurance. Ce groupe comprend 17 appellations d'emploi différentes. La classification de la CNP est 6231 et ne peut être établie de façon plus précise. En effet, la CNP comprend les activités des représentants en assurance de personnes et en assurance collective de personnes exclues de la présente analyse.

Comme il s'agit d'un titre dont les actes sont réglementés, l'appellation légale est « agent en assurance de dommages » ou « courtier en assurance de dommages ». Les représentants peuvent aussi exercer dans une des catégories de disciplines définies dans le *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant*. Les appellations utilisées peuvent également être les suivantes :

- › Agent en assurance de dommages des particuliers ;
- › Agent en assurance de dommages des entreprises ;
- › Courtier en assurance de dommages des particuliers ;
- › Courtier en assurance de dommages des entreprises.

Les participants ont convenu d'utiliser l'appellation de « représentant en assurance de dommages » pour les travaux et le rapport d'analyse de situation de travail, comme l'avait proposé l'équipe de production.

1.3 Nature du travail

La nature du travail consiste à conseiller et à vendre des produits d'assurance dans le but de protéger les consommateurs des conséquences financières de sinistres à leurs biens et de la responsabilité civile des dommages qu'ils peuvent causer. Les spécialistes de la fonction de travail ont précisé que celui-ci avait beaucoup changé dans les dernières années. Ils mentionnent que l'informatisation a eu un impact certain sur leurs fonctions. En effet, une partie des informations nécessaires à la souscription d'une police d'assurance est réalisée par voie informatique. Alors que certains consommateurs sont bien informés, au moyen du comparateur de primes offertes en ligne, d'autres consommateurs sont nonchalants, voire négligents, par rapport à leur dossier d'assurance. En effet, il appert que les consommateurs moyens ne reconnaissent pas l'information nécessaire à fournir pour la souscription d'une police d'assurance.

L'informatisation du secteur d'activité a changé les habitudes de travail. Elle favorise la sélection de produits d'assurance en fonction des besoins ciblés des clients. Avec l'arrivée des services en ligne pour les consommateurs et des possibilités de distribution sans représentant, le rôle de celui-ci consiste davantage à conseiller les clients dans la sélection des produits et de faire les recommandations qui s'imposent selon la situation et les besoins du client. Plusieurs ont précisé des tâches pour guider les consommateurs dans les services en ligne de leur entreprise.

Selon certains spécialistes de la profession, les comparateurs de primes et l'offre de distribution de produits sans représentant ont diminué la loyauté de la clientèle souvent à leur détriment.

1.4 Législation et réglementation

L'exercice des fonctions de représentant en assurance de dommages est assujéti à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et ses règlements. L'entrée en carrière est prescrite dans le *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant*. Les règles d'exercice sont spécifiées dans le *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*. Les obligations déontologiques des représentants sont définies dans le *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*⁵.

D'autres règlements issus de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* viennent encadrer les activités des représentants en assurance de dommages. La liste des lois et règlements est présentée dans l'Annexe 4.

5. RLRQ, c. D-9.2, r. 7.



1.5 Conditions de travail

1.5.1 Emploi

Selon l'Information du marché du travail (IMT) du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, les fonctions sous le code 6231 connaissent des perspectives d'emploi excellentes. En effet, les perspectives d'intégration au marché du travail sont généralement considérées comme bonnes, compte tenu de la demande de main-d'œuvre prévue et de la situation relative au chômage. L'évolution du nombre de détenteurs de certificats est présentée au Tableau 1.1 ci-dessous.

TABLEAU 1.1

Nombre de détenteurs de certificats actifs selon le type de certificat 2016-2020⁶

Type de certificat	Année				
	2016	2017	2018	2019	2020
Agent en assurance de dommages (3a)	1 688	1 650	1 530	1 486	1 490
Agent en assurance de dommages des particuliers (3b)	3 506	3 553	3 594	3 734	4 096
Agent en assurance de dommages des entreprises (3c)	75	72	73	74	69
Nombre total de détenteurs d'un certificat d'agent	5 269	5 252	5 197	5 294	5 655
Courtier en assurance de dommages (4a)	3 888	3 898	3 874	3 760	3 652
Courtier en assurance de dommages des particuliers (4b)	2 182	2 196	2 292	2 326	2 023
Courtier en assurance de dommages des entreprises (4c)	602	630	648	693	717
Nombre total de détenteurs du certificat de courtier	6 672	6 747	6 814	6 779	6 392
Total	11 941	11 999	12 011	12 073	12 047

Selon les données de l'Autorité, le nombre de représentants possédant un droit de pratique dans la discipline de l'assurance de dommages et ses catégories de disciplines en date du 31 décembre des cinq (5) dernières années est relativement stable.

6. Les données sont à jour au 31 décembre de l'année civile. Source : Autorité des marchés financiers

Le nombre total de détenteurs de certificats de représentant d'agent a crû pendant la période 2016-2020 de 400 effectifs. Quant au nombre de détenteurs du certificat de courtier, il a diminué d'environ 300. Les variations totales des nombres de détenteurs de certificat de courtier et d'agent peuvent être dues, mais pas uniquement, à l'impact de la *Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières*⁷ (ci-après projet de loi 141). En effet, depuis l'entrée en vigueur du projet de loi 141, un courtier en assurance de dommages doit, chaque fois qu'il offre à un client qui est une personne physique un produit d'assurance automobile ou habitation (résidence principale), être en mesure d'obtenir des soumissions d'au moins trois assureurs n'appartenant pas au même groupe financier. Selon certains spécialistes de la profession, les cabinets n'ayant aucune entente avec des assureurs de groupes financiers distincts ont préféré réviser leur modèle d'affaires. Ainsi, leurs courtiers ont été contraints de renouveler leur certificat comme agent.

Les spécialistes confirment le transfert d'effectifs de détenteurs de certificats de courtiers vers des certificats d'agents. Il se perçoit davantage en assurance de dommages des particuliers où le nombre d'agents a augmenté d'environ 600 effectifs entre 2016 et 2020, alors que le nombre de détenteurs de certificats pour la discipline complète a chuté de 200 pour la même période.

Le nombre de courtiers en assurance de dommages des entreprises s'est accru pendant les quatre (4) dernières années. En 2016, environ 600 personnes possédaient un certificat de courtier en assurance de dommages des entreprises, et 717 en 2020. L'accroissement pour les certificats de courtiers s'explique par un objectif de réduction des coûts des gestionnaires d'entreprises cherchant à limiter leurs frais d'exploitation. Les entreprises préfèrent faire affaire avec un courtier qui trouvera des produits convenant à leurs besoins et à leurs objectifs budgétaires.

L'accroissement est peut-être également dû au processus d'entrée en carrière en assurance de dommages et à l'expérience requise pour exercer dans cette catégorie de discipline. Les postes en assurance de dommages des particuliers étant ceux intégrés lors de l'entrée en carrière, l'accroissement des effectifs pour cette catégorie de discipline représente possiblement la progression vers des fonctions plus avancées.

1.5.2 Présence des femmes dans la fonction de travail

Les données de l'Autorité indiquent que, parmi les personnes qui exercent les fonctions de représentant en assurance de dommages, environ 60 % sont des femmes.

1.5.3 Heures de travail

Le nombre d'heures de travail dans ce domaine peut varier selon les pointes d'activités. Il se situe entre 35 et 42 heures par semaine selon les périodes. Les spécialistes de la profession ont indiqué que les mois de mars à septembre leur semblaient plus occupés en raison des déménagements liés aux transactions immobilières ou d'assurance automobile. En effet, celles-ci exigent la souscription de nouvelles polices d'assurance de biens des particuliers et des modifications ou des remises en vigueur de contrats d'assurance automobile. L'assurance de dommages des entreprises a également certaines périodes de pointes en même temps, notamment en assurance agricole.

7. LQ 2018, c. 23.

Les spécialistes ont souligné que les heures supplémentaires étaient réalisées, dans la plupart des cas, sur une base volontaire. Ils ont aussi indiqué que le travail à temps partiel était possible dans leur entreprise.

En outre, les horaires de travail peuvent varier grandement selon les employeurs. Les horaires sont de jour, de soir ou même les fins de semaine. Selon certains spécialistes, les horaires sont attribués selon l'ancienneté, l'expérience ou la performance du représentant. Ainsi, les représentants qui intègrent la profession, nouveaux dans l'entreprise ou moins performants que les autres représentants, se voient offrir des horaires de soir ou de fin de semaine. D'autres ont souligné la mise en place d'un régime de rotation chez certains employeurs afin d'assurer un service de qualité, peu importe l'heure ou la journée où le client communique avec le cabinet ou l'assureur.

1.5.4 Rémunération

Selon l'IMT en ligne, le salaire horaire estimé pour les personnes œuvrant dans la classification nationale des professions 6231 pour la période 2018-2020 varie de 18,00 \$ à 35,00 \$, ce qui représente un salaire annuel 50 000 \$ en 2015. Il importe de préciser que cette classification inclut d'autres fonctions comme celle de représentant en assurance de personnes.

Les spécialistes de la fonction de travail mentionnent que les revenus moyens varient de 40 000 \$ à 55 000 \$ pour une personne qui intègre la profession. Une partie du revenu peut provenir d'incitatifs à la performance ou être liée à un partage de commissions versées par l'assureur au cabinet. Cette rétribution est calculée à partir de la valeur du produit d'assurance souscrit par le représentant en assurance de dommages. Le revenu varie grandement selon le nombre de transactions réalisées, le secteur géographique où le courtier exerce ses fonctions, la valeur et le type de produit offert (assurance de biens des particuliers vs assurance de biens des entreprises).

1.6 Organisation du travail et contexte d'exercice

Avant la pandémie de COVID-19, le représentant en assurance de dommages travaillait la plupart du temps en centre d'appels et en collaboration avec différents membres du personnel, au besoin. Certains employeurs offraient déjà la possibilité à certains représentants provenant de régions éloignées ou en fin de carrière d'effectuer du télétravail.

La pandémie a modifié grandement le contexte de travail. En effet, les employeurs de cette industrie ont dû implanter très vite le télétravail afin de poursuivre leurs activités. Ceux ayant déjà un programme de télétravail ont pu s'adapter à la situation sanitaire plus rapidement que les autres. La disponibilité des services Internet haute vitesse est une condition nécessaire pour l'implantation du télétravail en région.

Le retour au travail en centre d'appels suivant la pandémie varie selon les employeurs. D'après les spécialistes de la profession, alors que certains employeurs prévoient un retour au travail durant l'année 2022, d'autres prévoient la mise en place d'un mode de travail hybride où les représentants devront se présenter en milieu de travail un certain nombre de jours par semaine.

La pénurie de main-d'œuvre actuellement vécue favorise l'implantation du télétravail. En effet, sa mise en place permet aux employeurs d'agrandir leur bassin de main-d'œuvre potentiel. Quelques spécialistes de la profession ont souligné que la pandémie et l'implantation du télétravail avaient permis à des représentants de trouver un emploi même s'ils habitent en région ou loin de leur employeur. Ils continueront le télétravail à la fin de la pandémie.

Dans ce contexte, le degré d'autonomie des représentants est très élevé, parfois même dès leur arrivée en poste. Le travail se fait sans supervision pour la plupart des tâches, et avec validation par la personne en autorité lorsque exigé. Si de l'accompagnement est requis, celui-ci peut se faire à distance pour contribuer au développement des compétences du représentant. Les spécialistes de la fonction de travail disent entretenir des relations professionnelles avec leur employeur, les assureurs, les fournisseurs, leur supérieur immédiat, leurs collègues ainsi que la clientèle.

Le projet de loi 141 a modifié certains attributs de leur travail et amélioré son organisation. En effet, des agents de service à la clientèle peuvent désormais recueillir certains renseignements à la place des représentants certifiés. Les services en ligne et la distribution des appels automatisée (DAA) ont favorisé l'attribution de tâches non assujetties à la réglementation à du personnel non certifié. Par exemple, des agents de service à la clientèle non certifiés peuvent réaliser les actes non assujettis à la réglementation comme la transmission de certificats et de polices d'assurance, ainsi que répondre à des questions simples. Cela a pour effet de réduire la charge de travail des représentants.

L'organisation du travail varie selon le type de client. En effet, les représentants œuvrant dans certaines spécialités de l'assurance de dommages des entreprises sont parfois appelés à se rendre chez leurs clients.

1.7 Conditions d'entrée sur le marché du travail et perspectives de carrière

Une partie de cette section est extraite de l'IMT en ligne et des données des systèmes de gestion de l'Autorité. Les spécialistes de la fonction de travail se sont dit en accord avec les renseignements présentés et ont complété l'information, le cas échéant.

Conditions d'entrée

L'exercice des fonctions de représentant en assurance de dommages est réglementé et exige l'obtention du certificat de représentant afin de protéger les consommateurs. Les conditions d'entrée sont prévues dans le *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant*⁸ (ci-après « Règlement »). L'article 13 du Règlement prescrit les exigences suivantes :

13. *L'Autorité délivre un certificat au postulant qui satisfait aux conditions suivantes :*

1° il répond aux exigences de formation minimale prévues par la section II du présent chapitre, le cas échéant ;

2° il a réussi les examens prescrits par l'Autorité conformément à la section III du présent chapitre, le cas échéant ;

3° il a complété avec succès la période probatoire prévue par la section IV du présent chapitre, le cas échéant ;

8. RLRQ, c. D-9.2, r. 7.

4° il a présenté une demande de certificat dans les délais prévus à l'article 55;

5° il rencontre les conditions et modalités de délivrance du certificat prévues aux sections VII et VIII du présent chapitre;

6° dans le cas d'un ressortissant étranger, il détient un permis de travail délivré par l'autorité compétente lui permettant d'occuper un emploi au Québec pour lequel un certificat de l'Autorité est requis.

Les postulants pour le certificat de représentant en assurance de dommages doivent donc se soumettre à un processus en quatre (4) étapes pour obtenir un droit de pratique :

- > formation minimale;
- > examens;
- > période probatoire ou stage scolaire;
- > demande de certificat.

1. Formation minimale

La formation minimale prévue pour la discipline de l'assurance de dommages est prescrite par l'article 16 du Règlement qui stipule ce qui suit :

16. Un postulant dans la discipline de l'assurance de dommages ou de l'expertise en règlement de sinistres ou dans une catégorie de ces disciplines doit détenir, à titre de formation minimale, l'une des formations suivantes :

1° un diplôme d'études collégiales ou un niveau d'études équivalent selon le référentiel établi par l'Autorité et disponible sur son site Internet;

2° une attestation d'études collégiales en assurance reconnue dans une entente intervenue à cette fin entre l'Autorité et un établissement de l'ordre d'enseignement collégial;

3° un certificat de niveau universitaire en assurance reconnu dans une entente intervenue à cette fin entre l'Autorité et une université;

4° un diplôme d'études secondaires ou un niveau d'études équivalent selon le référentiel établi par l'Autorité et disponible sur son site Internet, et avoir travaillé à temps plein pendant au moins 3 ans dans les 10 dernières années.

Ainsi, la formation minimale requise est le diplôme d'études collégiales (DEC) ou l'équivalent⁹. Le Règlement permet également les postulants ayant une attestation d'études collégiales en assurance de dommages reconnue dans le cadre d'une entente avec l'Autorité. Finalement, les postulants ayant un diplôme d'études secondaires (DES) et trois années de travail à temps plein peuvent se qualifier pour les examens prévus par le Règlement¹⁰. La liste des établissements d'enseignement et des programmes de formation reconnus par l'Autorité est présentée en Annexe 5.

9. Le postulant qui détient 2 certificats universitaires de 30 crédits chacun, un baccalauréat ou un diplôme supérieur au DEC peut être admis aux examens. La personne ayant plusieurs années d'études sans détenir un DEC peut être admise aux examens si une décision de l'Autorité confirme qu'elle a 13 années de scolarité. Cette confirmation est effectuée au moyen de la demande d'attestation pour un niveau d'études équivalent au Diplôme d'études collégiales.

10. La confirmation de l'expérience du travail à temps plein (30 heures et plus par semaine) est faite par l'entreprise de la demande d'attestation d'emploi temps plein (3 ans).

2. Examens

Les postulants aux fonctions de représentant en assurance de dommages doivent réussir des examens pour obtenir un certificat de représentant. Pour être admissible aux examens, les postulants doivent respecter les conditions suivantes :

1° répondre aux exigences de formation minimale prévue au présent règlement, le cas échéant ;

2° ne pas être dans une des situations énoncées aux articles 219 et 220 de la Loi ;

3° avoir acquitté les frais prévus au *Règlement sur les droits, les cotisations et les frais exigibles*.

Le Tableau 1.2 résume et situe les examens requis pour les représentants en assurance de dommages selon le certificat.

TABLEAU 1.2
Examens requis selon le certificat postulé

Examen	Discipline complète	Assurance de dommages des particuliers	Assurance de dommages des entreprises
03-114 – Intégrer à la pratique professionnelle les principes généraux de droit applicables à l'assurance de dommages et les règles qui encadrent l'activité de représentant en assurance de dommages	X	X	X
03-411 – Recommander des produits adaptés aux besoins des clients en assurance de biens des particuliers	X	X	
03-412 – Recommander des produits adaptés aux besoins des clients en assurance automobile des particuliers et des entreprises	X	X	X
03-413 – Recommander des produits adaptés aux besoins des clients en assurance de biens et responsabilité civile des entreprises	X		X

Les postulants désirant agir dans la discipline complète de l'assurance de dommages, soit en assurance de dommages des particuliers et en assurance de dommages des entreprises, doivent donc réussir quatre (4) examens portant sur les compétences exigées.

Les postulants désirant exercer dans la catégorie de discipline de l'assurance de dommages des particuliers doivent, pour leur part, réussir les trois (3) examens requis pour leur champ de compétence.

Finalement, les postulants dans la catégorie de discipline de l'assurance de dommages des entreprises doivent réussir les trois (3) examens propres au champ d'exercice défini par le Règlement.

Le seuil de réussite des examens est de 60 %.

3. Période probatoire ou stage scolaire

Avant de pouvoir demander le certificat de représentant, les postulants pour la fonction de représentant en assurance de dommages doivent réussir une période probatoire pour cette discipline. Pendant cette période de travail, le postulant (stagiaire) exerce progressivement l'ensemble des fonctions de représentant. Afin d'assurer la protection des consommateurs, le stagiaire exerce les fonctions sous la supervision d'un titulaire du certificat de représentant qualifié¹¹. Aussi, l'Autorité délivre au stagiaire un certificat probatoire qui lui permet d'exercer les actes réservés au représentant.

Afin de délivrer le certificat probatoire, le stagiaire doit respecter les conditions suivantes :

1° avoir réussi chacun des examens prescrits par l'Autorité et dont les résultats sont valides au moment d'entreprendre la période probatoire ;

2° ne pas être dans une des situations énoncées aux articles 219 et 220 de la Loi ;

3° dans le cas d'un ressortissant étranger, détenir un permis de travail délivré par l'autorité compétente lui permettant d'occuper un emploi au Québec pour lequel un certificat de l'Autorité est requis ;

4° avoir acquitté les frais prévus au Règlement sur les droits, les cotisations et les frais exigibles.

Dans la catégorie de discipline de l'assurance de dommages des particuliers, la durée de la période probatoire est de six (6) semaines à raison de vingt-huit (28) heures par semaine.

Le stagiaire peut, pendant cette période, procéder à la collecte des informations, proposer et vendre au client les produits, couvertures ou garanties adaptés à ses besoins. Le superviseur doit approuver le produit offert au client dans les vingt-quatre (24) heures de la vente.

Dans la catégorie de discipline de l'assurance de dommages des entreprises, le stagiaire doit également réaliser une période probatoire de six (6) semaines à raison de vingt-huit (28) heures par semaine. Pendant cette période, il peut procéder à la collecte des informations et suggérer à son superviseur les produits, couvertures ou garanties adaptés aux besoins du client, avant de les proposer et de les vendre à celui-ci.

Afin d'assurer un apprentissage adéquat dans chaque catégorie de discipline, le postulant désireux d'agir dans la discipline complète doit réussir une période probatoire de six (6) semaines dans chacune des catégories (pour un total de 12 semaines).

Au terme de la période probatoire, le superviseur doit faire une recommandation à l'Autorité. Elle doit être approuvée par le cabinet, la société autonome ou le représentant autonome s'il agit comme superviseur.

11. Le superviseur est un représentant autorisé à agir au moment de la période probatoire et qui, pendant au moins 24 mois dans les 36 derniers mois précédant la période probatoire, a été titulaire d'un certificat et a agi comme représentant dans la même discipline ou catégorie de discipline que celle visée par la période probatoire demandée. Afin d'agir comme superviseur, le représentant doit satisfaire aux conditions suivantes :

1° ne pas, au cours des cinq (5) années précédant la demande du postulant, avoir fait l'objet d'une sanction disciplinaire imposée en vertu de la Loi sur la distribution de produits et services financiers ;

2° ne pas, au cours des cinq (5) dernières années précédant la demande du postulant, avoir été radié par un conseil de discipline d'un ordre professionnel ;

3° ne pas être titulaire d'un certificat assorti de restrictions ou de conditions conformément aux articles 218, 219 ou 220 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers affectant sa capacité d'agir à titre de superviseur.

Lorsqu'un superviseur ne satisfait plus à l'une des conditions mentionnées aux paragraphes précédents pendant la période probatoire, il doit cesser immédiatement d'agir à ce titre.

Ensuite, le stagiaire commence sa période administrative. Pendant ce temps, le certificat probatoire reste en vigueur 30 jours. Si le stagiaire dépose sa demande de certificat pendant la période administrative, le certificat probatoire reste en vigueur 15 jours supplémentaires. Les obligations de supervision subsistent pendant la période administrative, le stagiaire n'ayant pas un certificat de représentant.

Stage scolaire

Les étudiants inscrits au programme *Technique de services financiers et d'assurance (410.F0)* (ci-après «Programme») peuvent, s'ils le désirent, faire un stage scolaire dans un cabinet inscrit à l'Autorité. Il existe trois types de stages :

1. Stage d'été;
2. Stage à temps partiel;
3. Stage de fin d'études.

Ils permettent aux étudiants inscrits au Programme de mettre en pratique les connaissances en assurance de dommages acquises durant leurs études. L'étudiant pourra, s'il a une recommandation favorable de la part de son superviseur, être exempté de la période probatoire et demander le certificat avant la fin de son programme d'études.

4. Demande de certificat

Pour obtenir un certificat de représentant en assurance de dommages, le postulant doit en faire la demande à l'Autorité avant l'expiration de la validité de ses examens. Si leur date d'expiration se situe durant la période probatoire, le postulant a 30 jours suivant la fin de cette dernière pour faire sa demande.

Pendant le traitement de la demande et à la réception d'un avis de l'Autorité à cet effet, le certificat probatoire demeure en vigueur pour une durée maximale de 45 jours à compter de la fin de la période probatoire.

Il est à noter qu'avant de délivrer un certificat de représentant, l'Autorité tient compte d'informations sur la probité du postulant (casier judiciaire, faillite, etc.) et l'emploi occupé en cas de double emploi.

Perspectives d'emploi et possibilités d'avancement

Selon l'IMT en ligne, les fonctions dans le groupe 6231 sont parmi les emplois les plus demandés actuellement pour l'ensemble du Québec. La demande de main-d'œuvre prévue n'est pas publiée pour la période 2019 à 2023, toutefois les perspectives d'emploi sont excellentes dans toute la province.

Les possibilités d'avancement varient d'un milieu à l'autre. Les représentants cumulent en général les années d'expérience pour gravir les échelons, comme mentionné précédemment. Plusieurs obtiennent des postes de supervision ou de formateur dans leur cabinet ou chez leur employeur quelques années après leur intégration comme agents ou courtiers. Le cas échéant, la direction des comptes et le développement des affaires font partie des rôles que les représentants peuvent occuper au sein de leur entreprise.

Selon leurs aptitudes et leur capacité entrepreneuriales, la personne qui s'inscrit auprès de l'Autorité comme représentant autonome ou pour ouvrir son cabinet peut aspirer à travailler à son compte.

Par ailleurs, l'obtention d'autres diplômes ou la réussite de formation supplémentaire en assurance de dommages peut rendre accessible des postes dans ces domaines. L'Institut d'assurance de dommages du Québec et le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec offrent des programmes aux représentants désireux de parfaire leur connaissance.

1.8 Évolution de la fonction de travail

Le travail de représentant en assurance de dommages a grandement évolué dans les dernières années. En plus du changement de certaines règles régissant l'exercice des fonctions, les représentants en assurance de dommages, comme d'autres intervenants du domaine financier, font face à l'impact des améliorations technologiques. En effet, les acteurs du secteur ont implanté des services en ligne permettant aux consommateurs de faire leurs transactions dans un espace numérique. Ces améliorations ont modifié la distribution des produits d'assurance et les habitudes des consommateurs. Ceux-ci peuvent maintenant faire leurs demandes dans les services en ligne du cabinet ou de leur assureur grâce à une application mobile sur leur cellulaire, leur tablette ou leur ordinateur personnel à l'heure de leur choix. Les représentants doivent s'adapter aux nouvelles façons de fonctionner. En effet, nombreux sont ceux qui doivent connaître le portail des différents assureurs avec lesquels ils font affaire.

L'accroissement des transactions en ligne entraîne des conséquences sur l'exercice des fonctions. Les représentants en assurance devront être à l'affût de l'accroissement potentiel de la fraude en raison du phénomène de vol d'identité quant à la compromission de systèmes informatisés contenant des renseignements personnels. Par ailleurs, les spécialistes ont indiqué avoir commencé à vendre des produits d'assurance pour couvrir les risques de vols de données et de la cybercriminalité.

À l'instar de la vente de valeurs mobilières et du courtage hypothécaire, la distribution de produits d'assurance de dommages sans représentant sur des espaces numériques est possible au Québec. Les spécialistes de la profession ont nommé la distribution sans représentant comme étant l'un des changements technologiques que les représentants en assurance de dommages devront affronter dans les prochaines années. Dans ce type de distribution, le consommateur peut se procurer des produits d'assurance directement de l'assureur sans communiquer avec un représentant en assurance de dommages. Si le consommateur a des questions, l'espace numérique le mettra en contact avec un représentant certifié qui répondra aux questions et le guidera dans la sélection des produits convenant à sa situation.

Des comparateurs de prime ont commencé à apparaître dans les résultats de recherche sur le Web. Ils permettent de voir les produits disponibles et les primes pour les produits de différents assureurs. Ils ajoutent du travail aux représentants en assurance de dommages qui doivent expliquer les raisons des différences de primes payées par le client et celles affichées par les comparateurs. La distribution de produits en ligne a, selon certains spécialistes de la profession, mis l'accent sur la prime plutôt que sur la protection requise selon la situation du client, et a entraîné en plus une perte de fidélité du client.

Selon les spécialistes de la profession, la pénurie de main-d'œuvre dans l'industrie fait actuellement obstacle au service à la clientèle. En raison du manque de souscripteurs, les dossiers de souscription des représentants tardent à être approuvés pour de nouveaux clients et des renouvellements. Dans certains cas, les assureurs ont implanté de nouveaux systèmes pour simplifier le travail, mais les dossiers peuvent prendre du temps avant d'arriver à une approbation finale.

La concentration de l'industrie de l'assurance de dommages notée dans la dernière analyse de situation de travail s'accroît. Intact a poursuivi l'acquisition d'autres entreprises du secteur. Desjardins a acquis les activités canadiennes de StateFarm Insurance. Récemment, La Capitale et SSQ ont fusionné leurs activités pour créer une nouvelle entité : Beneva.

La concentration accrue peut influencer la sélection des risques que ces entreprises sont prêtes à souscrire dans un marché, selon certains, saturé. Alors que, d'une part, des assureurs accepteraient davantage de risques pour acquérir de nouveaux clients, d'autre part, la concentration rend, parfois, plus difficile le renouvellement de quelques polices d'assurance. Selon les spécialistes de la profession, les assureurs requièrent plus d'informations lors du processus de souscription. Alors que le nombre de questions pour souscrire une police d'assurance était limité il y a 10 ans, il a parfois doublé, voire triplé. Des spécialistes de la profession (courtiers) ont mentionné avoir eu de la difficulté à trouver plus d'un assureur pour se conformer aux exigences du projet de loi 141 qui exige de demander des soumissions à trois assureurs de groupes financiers différents.

Ce changement a eu des conséquences sur l'assurance de dommages des entreprises, selon les professionnels consultés. En effet, l'assurance transport a connu de fortes hausses de primes. Pour défendre les intérêts de leurs clients, les représentants certifiés dans cette catégorie de discipline doivent entamer des négociations plus difficiles avec les assureurs.

Les spécialistes ont souligné une recrudescence de nouvelles entreprises. Ces « start-ups » seraient plus difficiles à assurer en raison d'un manque de connaissance des risques associés à leur marché.

Ils ont aussi indiqué des changements importants liés à de nouveaux risques. Le parc immobilier vieillissant et la construction de copropriétés sont parmi les réalités que doivent affronter les représentants par rapport aux risques que les assureurs sont prêts à accepter. En effet, ceux-ci éviteraient d'assurer des propriétés vieillissantes en raison de l'augmentation de risque associé. En cas de sinistre, certaines propriétés nécessitent parfois des investissements importants pour des réparations et une remise aux normes.

De plus, le projet de loi 141 a introduit de nouvelles obligations d'assurance visant les syndicats de copropriétés. En effet, ils doivent établir une description des parties privatives correspondant à une unité de copropriété « standard ». Cette obligation permet de déterminer plus facilement la différence entre l'unité standard et les améliorations apportées par les copropriétaires au fil des ans.

Le projet de loi 141 prévoit également la répartition, entre tous les copropriétaires, des sommes pour réparer des dommages causés aux parties dont le syndicat de copropriété est responsable. Ces modifications ont apporté de nouvelles garanties qui peuvent être incluses dans les contrats d'assurance copropriétaires. Le projet de loi exige aussi des copropriétaires la détention d'une assurance de copropriété dont le montant minimal en responsabilité civile varie selon le nombre d'unités dans l'immeuble.

Les spécialistes ont également noté l'apparition de produits liés à l'économie de partage, ainsi que l'arrivée de produits à faible déductible ou déductible nul.

2

Analyse des tâches et des opérations

Les spécialistes de la profession ont décrit les tâches du représentant en assurance de dommages et ont précisé les opérations qui les composent.

Les tâches sont les actions qui correspondent aux principales activités de l'exercice de la profession analysée. Une tâche est structurée, autonome et observable. Elle a un début déterminé et une fin précise. Dans l'exercice d'une profession, qu'il s'agisse d'un produit, d'un service ou d'une décision, le résultat d'une tâche doit présenter une utilité particulière et significative.

Les opérations sont les actions qui décrivent les étapes de réalisation d'une tâche et permettent d'établir le « comment » pour l'atteinte du résultat. Elles sont rattachées à la tâche et liées entre elles.

Cette analyse des tâches est réalisée sur la base du plein exercice de la profession, c'est-à-dire au niveau où les tâches de la profession sont exercées de façon autonome et avec la maîtrise nécessaire par la plupart des courtiers.

Les participants présents ont décrit les tâches et les opérations qu'ils effectuent dans leur milieu de travail. Le tableau 2.1 est le fruit d'un consensus de l'ensemble du groupe. Les tâches sont numérotées de 1 à 8 dans l'axe vertical du tableau. Les opérations sont numérotées dans l'axe horizontal. Elles renvoient la plupart du temps à la séquence d'exécution de la tâche.



TABEAU 2.1
Tâches et opérations

Tâches	Opérations				
1. Gérer ses activités professionnelles	1.1 Prendre connaissance de la situation de travail	1.2 Planifier ses activités	1.3 Traiter les activités	1.4 Développer ses affaires	1.5 Assurer son développement professionnel
2. Vendre des produits d'assurance de dommages de biens des particuliers	2.1 Accueillir le client	2.2 Analyser le risque associé à la situation du client	2.3 Souscrire le risque	2.4 Présenter l'offre au client	2.5 Conclure la vente
3. Vendre des produits d'assurance automobile des particuliers	3.1 Accueillir le client	3.2 Analyser le risque associé à la situation du client	3.3 Souscrire le risque	3.4 Présenter l'offre au client	3.5 Conclure la vente
4. Vendre des produits d'assurance de dommages de biens des entreprises	4.1 Accueillir le client	4.2 Analyser le risque associé à la situation du client	4.3 Souscrire le risque	4.4 Présenter l'offre au client	4.5 Conclure la vente
5. Vendre des produits d'assurance automobile des entreprises	5.1 Accueillir le client	5.2 Analyser le risque associé à la situation du client	5.3 Souscrire le risque	5.4 Présenter l'offre au client	5.5 Conclure la vente
6. Vendre des produits d'assurance de responsabilité civile des entreprises	6.1 Accueillir le client	6.2 Analyser le risque associé à la situation du client	6.3 Souscrire le risque	6.4 Présenter l'offre au client	6.5 Conclure la vente
7. Gérer les renouvellements	7.1 Vérifier les dossiers en renouvellement	7.2 Contacter le client	7.3 Mettre à jour ou souscrire de nouveau le risque	7.4 Proposer un produit ou une offre au client	7.5 Conclure le renouvellement
8. Assurer le service après-vente	8.1 Accueillir le client	8.2 Répondre au besoin du client	8.3 Fidéliser le client		

La section 2.1 présente de l'information supplémentaire concernant les sous-opérations, soit les actions qui précisent les opérations et permettent d'illustrer des détails du travail. Sont également mis en lumière les conditions de réalisation des tâches et les exigences de réalisation. Des précisions sont apportées quant aux distinctions à faire entre l'assurance de dommages des particuliers et l'assurance de dommages des entreprises pour les tâches communes, ainsi que celles entre les agents et les courtiers.

2.1 Description des opérations et des sous-opérations

Les tableaux ci-dessous présentent les sous-opérations qui précisent les opérations liées à chaque tâche de la fonction. Ces sous-opérations illustrent, au besoin, des détails du travail des représentants en assurance de dommages.

Les conditions de réalisation des tâches sont les modalités et les circonstances qui ont un effet déterminant sur elle. Elles illustrent notamment l'environnement de travail, les risques pour la santé et la sécurité au travail, de même que l'équipement, le matériel et les ouvrages de référence utilisés dans l'accomplissement de la tâche.

Les exigences de réalisation sont établies pour qu'une tâche soit accomplie de façon satisfaisante. Souvent, elles portent sur l'autonomie de la personne, la durée des tâches, la somme de travail, la qualité du travail effectué, les attitudes et les comportements appropriés ainsi que la santé et la sécurité au travail.

Les précisions apportent un complément d'information fourni par les spécialistes de la profession.

TÂCHE 1 : Gérer ses activités professionnelles

Opérations	Sous-opérations
1.1 Prendre connaissance de la situation de travail	1.1.1 Prendre connaissance des dossiers à traiter
	1.1.2 Prendre connaissance des urgences
	1.1.3 Prendre connaissance des courriels
	1.1.4 Prendre connaissance des rapports de performance
	1.1.5 Prendre connaissance des nouvelles politiques, procédures et directives internes
	1.1.6 Prendre connaissance des nouvelles, politiques, procédures et directives externes
	1.1.7 Prendre connaissance des nouveaux formulaires et produits
	1.1.8 Assurer une veille sur le marché de l'assurance
1.2 Planifier les activités	1.2.1 Prioriser les activités
	1.2.2 Vérifier les dossiers en suspens auprès du client
	1.2.3 Vérifier les dossiers en suspens à la souscription
	1.2.4 Prendre des rendez-vous

Opérations	Sous-opérations
1.3 Traiter les activités	1.3.1 Utiliser les systèmes informatisés
	1.3.2 Répondre aux urgences
	1.3.3 Répondre aux courriels
	1.3.4 Traiter les dossiers en suspens à la souscription
	1.3.5 Traiter les dossiers en suspens auprès du client
	1.3.6 Annoter les dossiers
	1.3.7 Rendre des comptes
	1.3.8 Se rendre disponible aux appels
1.4 Développer ses affaires	1.4.1 Analyser le marché
	1.4.2 Cibler la clientèle
	1.4.3 Planifier la sollicitation
	1.4.4 Établir un plan de référencement
	1.4.5 Solliciter la clientèle
	1.4.6 Développer des partenariats avec des partenaires d'affaires ou des fournisseurs
	1.4.7 Faire les suivis de sollicitations
	1.4.8 Participer à des activités de développement des affaires
1.5 Assurer son développement professionnel	1.5.1 Prendre connaissance de ses obligations de formation continue obligatoire
	1.5.2 Faire sa formation continue obligatoire
	1.5.3 Analyser ses besoins de développement professionnel
	1.5.4 Réaliser ses activités de développement professionnel
	1.5.5 Faire le suivi de son dossier de formation continue obligatoire

Conditions de réalisation

Travail effectué :

- › Seul
- › De façon autonome
- › En centre d'appel, en télétravail, en cabinet ou sur la route

À l'aide :

- › Des formulaires d'assurance
- › Des grilles de satisfaction
- › Des systèmes informatisés des compagnies d'assurance
- › Des systèmes informatisés de l'employeur
- › Des appareils de communication

En se référant :

- › Aux lois et règlements en vigueur
- › Aux politiques, procédures et directives des employeurs
- › Aux politiques, procédures et directives des compagnies d'assurance

En relation avec :

- › Un superviseur
- › Le personnel de souscription de l'assureur
- › Des particuliers
- › Des entreprises
- › Des partenaires d'affaires
- › Des fournisseurs

Exigences de réalisation

Résultat attendu :

- › Convenance des protections selon la situation et les besoins du client
- › Respect des lois et règlements en vigueur
- › Respect des politiques, procédures et directives de l'employeur
- › Respect des politiques, procédures et directives des compagnies d'assurance
- › Respect du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages
- › Communication efficace avec le client
- › Conformité du dossier
 - Renseignements complets et exacts consignés dans le dossier
 - Qualité des notes dans le dossier
 - Conformité aux normes de souscription
- › Qualité des services offerts
- › Volume de ventes selon les exigences de l'employeur
- › Durée des appels selon le type de dossier et les exigences de l'employeur
- › Nombre d'appels sortants minimisé pour un client
- › Ratio de ventes par appel selon les exigences de l'employeur
- › Taux de clôture de vente selon les exigences de l'employeur
- › Satisfaction du client

Précisions

Une des différences principales entre les agents d'assurance et les courtiers concerne la nature de leur mandat. Alors que l'agent est mandataire de l'assureur pour lequel il travaille, le courtier est mandataire du client. Cela a un impact sur la nature des activités de développement d'affaires effectuées. Selon les spécialistes de la profession, les courtiers ont parfois à les réaliser auprès d'une clientèle attirée, contrairement aux agents. En effet, ceux-ci travaillent chez des assureurs directs, œuvrent en centre d'appels et les reçoivent d'un système de distribution automatisé des appels (DAA). Cependant, les agents peuvent entrer en relation avec un client à la suite d'une sollicitation faite par un membre de l'équipe de télémarketing.

Aussi, les conditions et les exigences de réalisation varient selon le niveau d'exercice du représentant. L'autonomie et la supervision sont les points qui différencient des représentants en début de carrière en termes de conditions de réalisation. En effet, un employeur encadre davantage un débutant, et la supervision deviendra moindre selon la qualité et la performance de ce dernier.

Quant aux exigences de réalisation, les normes de rendement sont plutôt qualitatives en début de carrière. Des objectifs de rendement quantitatif basés sur les ventes (volume de ventes, taux de clôture de ventes, ratio de ventes par appel, etc.) s'implantent graduellement selon l'expérience du représentant.



TÂCHE 2 : Vendre des produits d'assurance de dommages de biens et de responsabilité civile des particuliers

Opérations	Sous-opérations
2.1 Accueillir le client	2.1.1 Se présenter au client
	2.1.2 Authentifier le client
	2.1.3 Obtenir le consentement du client
	2.1.4 Faire les divulgations requises
	2.1.5 Déterminer le besoin du client
	2.1.6 Créer un profil au client
	2.1.7 Assurer la mise à jour du dossier client
	2.1.8 Optimiser l'expérience client
2.2 Analyser le risque associé à la situation du client	2.2.1 Préqualifier le client
	2.2.2 Recueillir les informations
	2.2.3 Remplir la proposition
	2.2.4 Saisir l'information dans le système de l'assureur
	2.2.5 Demander des documents
	2.2.6 Analyser les antécédents de sinistres
	2.2.7 Analyser le plumitif
	2.2.8 Annoter le dossier
2.3 Souscrire le risque	2.3.1 Déterminer les protections requises
	2.3.2 Indiquer le formulaire
	2.3.3 Déterminer les franchises et les montants des garanties
	2.3.4 Déterminer les avenants et les protections supplémentaires
	2.3.5 Identifier les limitations et les exclusions requises
	2.3.6 Vérifier la grille tarifaire
2.4 Présenter l'offre au client	2.4.1 Proposer des produits
	2.4.2 Assurer le rôle-conseil
	2.4.3 Confirmer les limitations et les exclusions avec le client
	2.4.4 Négocier les modalités de la proposition
	2.4.5 Obtenir l'approbation du client
2.5 Conclure la vente	2.5.1 Confirmer les protections de la proposition
	2.5.2 Confirmer les franchises
	2.5.3 Confirmer les refus
	2.5.4 Confirmer la prime et les modalités de paiement
	2.5.5 Fidéliser le client

Conditions de réalisation

Travail effectué :

- › Seul ou en équipe
- › Sous supervision ou de façon autonome
- › En centre d'appel, en télétravail, en cabinet ou sur la route

À l'aide :

- › Des formulaires d'assurance
- › Des grilles de satisfaction
- › Des systèmes informatisés des compagnies d'assurance
- › Des systèmes informatisés de l'employeur
- › Des appareils de communication

En se référant :

- › Aux lois et règlements en vigueur
- › Aux politiques, procédures et directives des employeurs
- › Aux politiques, procédures et directives des compagnies d'assurance

En relation avec :

- › Un superviseur
- › Le personnel de souscription de l'assureur
- › Des particuliers
- › Des partenaires d'affaires
- › Des fournisseurs

Exigences de réalisation

Résultat attendu :

- › Convenance des protections selon la situation et les besoins du client
- › Respect des lois et règlements en vigueur
- › Respect des politiques, procédures et directives de l'employeur
- › Respect des politiques, procédures et directives des compagnies d'assurance
- › Respect du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages
- › Communication efficace avec le client
- › Conformité du dossier
 - Renseignements complets et exacts consignés dans le dossier
 - Qualité des notes dans le dossier
 - Conformité aux normes de souscription
- › Qualité des services offerts
- › Volume de ventes selon l'expérience du représentant et les exigences de l'employeur
- › Durée des appels selon le type de dossier, l'expérience du représentant, ainsi que les exigences de l'employeur
- › Nombre d'appels sortants minimisé pour un client
- › Ratio de ventes par appel selon l'expérience du représentant et les exigences de l'employeur
- › Taux de clôture de vente selon l'expérience du représentant et les exigences de l'employeur
- › Satisfaction du client

Précisions

Les spécialistes de la profession ont noté que cette tâche inclut les biens et la responsabilité civile de travailleurs autonomes et des télétravailleurs qui exercent à même leur domicile.

Ils ont souligné qu'une des différences principales entre les agents et les courtiers concerne la souscription du risque. Selon leur degré d'expérience et leurs qualifications, ils peuvent, selon l'assureur, souscrire eux-mêmes le risque à assurer. Les courtiers doivent toutefois obtenir l'autorisation de l'assureur avant de conclure la vente si la valeur ou la qualité du risque à assurer dépasse une certaine limite ou si la qualité du risque l'exige. Dans certains cabinets, un superviseur peut accepter le risque s'il se situe à l'intérieur d'une certaine limite sans l'accord de l'assureur. Pour leur part, les agents en assurance de dommages, quelle que soit leur expérience, doivent également soumettre des dossiers à des souscripteurs si le risque ne correspond pas aux normes.

Les spécialistes ont aussi noté que les courtiers doivent en plus comparer les souscriptions obtenues des différents assureurs avant de procéder à la souscription du risque chez l'assureur.

Les conditions et les exigences de réalisation varient selon le niveau d'exercice du représentant. L'autonomie et la supervision sont les points qui différencient des représentants en début de carrière en termes de conditions de réalisation. En effet, un employeur encadre davantage un débutant, et la supervision deviendra moindre selon la qualité et la performance de ce dernier.

Quant aux exigences de réalisation, les normes de rendement sont plutôt qualitatives en début de carrière. Des objectifs de rendement quantitatif basés sur les ventes (volume de ventes, taux de clôture de ventes, ratio de ventes par appel, durée des appels, nombre d'appels sortant, etc.) s'implantent graduellement selon l'expérience du représentant.



TÂCHE 3 : Vendre des produits d'assurance automobile des particuliers

Opérations	Sous-opérations
3.1 Accueillir le client	3.1.1 Se présenter au client
	3.1.2 Authentifier le client
	3.1.3 Obtenir le consentement du client
	3.1.4 Faire les divulgations requises
	3.1.5 Déterminer le besoin du client
	3.1.6 Créer un profil au client
	3.1.7 Assurer la mise à jour du dossier client
	3.1.8 Optimiser l'expérience client
3.2 Analyser le risque associé à la situation du client	3.2.1 Préqualifier le client
	3.2.2 Recueillir les informations
	3.2.3 Remplir la proposition
	3.2.4 Saisir l'information dans le système de l'assureur
	3.2.5 Demander des documents
	3.2.6 Analyser les antécédents de sinistres
	3.2.7 Analyser le plumitif
	3.2.8 Annoter le dossier
3.3 Souscrire le risque	3.3.1 Identifier le formulaire
	3.3.2 Déterminer les protections requises
	3.3.3 Déterminer les franchises et les montants des garanties
	3.3.4 Déterminer les avenants et les protections supplémentaires
	3.3.5 Identifier les limitations et les exclusions requises
	3.3.6 Vérifier la grille tarifaire
3.4 Présenter l'offre au client	3.4.1 Proposer des produits
	3.4.2 Assurer le rôle-conseil
	3.4.3 Confirmer les limitations et les exclusions avec le client
	3.4.4 Négocier les modalités de la proposition
	3.4.5 Obtenir l'approbation du client
3.5 Conclure la vente	3.5.1 Confirmer les protections de la proposition
	3.5.2 Confirmer les franchises
	3.5.3 Confirmer les refus
	3.5.4 Confirmer la prime et les modalités de paiement
	3.5.5 Fidéliser le client

Conditions de réalisation

Travail effectué :

- › Seul ou en équipe
- › Sous supervision ou de façon autonome
- › En centre d'appel, en télétravail, en cabinet ou sur la route

À l'aide :

- › Des formulaires d'assurance
- › Des grilles de satisfaction
- › Des systèmes informatisés des compagnies d'assurance
- › Des systèmes informatisés de l'employeur
- › Des appareils de communication

En se référant :

- › Aux lois et règlements en vigueur
- › Aux politiques, procédures et directives des employeurs
- › Aux politiques, procédures et directives des compagnies d'assurance

En relation avec :

- › Un superviseur
- › Le personnel de souscription de l'assureur
- › Des particuliers
- › Des partenaires d'affaires
- › Des fournisseurs

Exigences de réalisation

Résultat attendu :

- › Convenance des protections selon la situation et les besoins du client
- › Respect des lois et règlements en vigueur
- › Respect des politiques, procédures et directives de l'employeur
- › Respect des politiques, procédures et directives des compagnies d'assurance
- › Respect du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages
- › Communication efficace avec le client
- › Conformité du dossier
 - Renseignements complets et exacts consignés dans le dossier
 - Qualité des notes dans le dossier
 - Conformité aux normes de souscription
- › Qualité des services offerts
- › Volume de ventes selon les exigences de l'employeur
- › Durée des appels selon le type de dossier et les exigences de l'employeur
- › Nombre d'appels sortants minimisé pour un client
- › Ratio de ventes par appel selon les exigences de l'employeur
- › Taux de clôture de vente selon les exigences de l'employeur
- › Satisfaction du client

Précisions

Les spécialistes de la profession ont souligné qu'une des différences principales entre les agents et les courtiers concerne la souscription du risque. Selon leur degré d'expérience et leurs qualifications, les courtiers peuvent souscrire eux-mêmes le risque à assurer. Les courtiers doivent toutefois obtenir l'autorisation de l'assureur, avant de conclure la vente, si la validation du risque physique ou moral dépasse les normes habituelles et qu'il nécessite des validations supplémentaires. Les courtiers doivent de plus comparer les souscriptions obtenues de la part des différents assureurs avant de procéder à la souscription du risque chez l'assureur.

Les conditions et les exigences de réalisation varient selon le niveau d'exercice du représentant. L'autonomie et la supervision sont les points qui différencient des représentants en début de carrière en termes de conditions de réalisation. En effet, un employeur encadre davantage un débutant, et la supervision deviendra moindre selon la qualité et la performance de ce dernier.

Quant aux exigences de réalisation, les normes de rendement sont plutôt qualitatives en début de carrière. Des objectifs de rendement quantitatif basés sur les ventes (volume de ventes, taux de clôture de ventes, ratio de ventes par appel, durée des appels, nombre d'appels sortant, etc.) s'implantent graduellement selon l'expérience du représentant.



TÂCHE 4 : Vendre des produits d'assurance de dommages de biens des entreprises

Opérations	Sous-opérations
4.1 Accueillir le client	4.1.1 Prendre un rendez-vous
	4.1.2 Rencontrer le client, s'il y a lieu
	4.1.3 Se présenter au client
	4.1.4 Authentifier le client
	4.1.5 Faire les divulgations requises
	4.1.6 Obtenir le consentement du client
	4.1.7 Déterminer le besoin du client
	4.1.8 Créer un profil au client
	4.1.9 Assurer la mise à jour du dossier client
	4.1.10 Optimiser l'expérience client
4.2 Analyser le risque associé à la situation du client	4.2.1 Préqualifier le client
	4.2.2 Recueillir les informations
	4.2.3 Remplir la proposition
	4.2.4 Saisir l'information dans le système de l'assureur
	4.2.5 Demander des documents
	4.2.6 Analyser les antécédents de sinistres
	4.2.7 Analyser le plumitif
	4.2.8 Prendre connaissance des états financiers de l'entreprise
	4.2.9 Annoter le dossier
4.3 Souscrire le risque	4.3.1 Déterminer les protections requises
	4.3.2 Identifier le formulaire
	4.3.3 Déterminer les franchises et les montants des garanties
	4.3.4 Déterminer les avenants et les protections supplémentaires
	4.3.5 Identifier les limitations et les exclusions requises
	4.3.6 Obtenir des renseignements supplémentaires
	4.3.7 Négocier les conditions de la proposition avec l'assureur
	4.3.8 Comparer les soumissions
	4.3.9 Annoter le dossier

Opérations	Sous-opérations
4.4 Présenter l'offre au client	4.4.1 Proposer des produits
	4.4.2 Assurer le rôle-conseil
	4.4.3 Confirmer les limitations et les exclusions avec le client
	4.4.4 Expliquer les conditions de la proposition au client
	4.4.5 Obtenir l'approbation du client
	4.4.6 Annoter le dossier
4.5 Conclure la vente	4.5.1 Confirmer les protections de la proposition
	4.5.2 Confirmer les franchises
	4.5.3 Confirmer les refus
	4.5.4 Confirmer la prime et les modalités de paiement
	4.5.5 Fidéliser le client
	4.5.6 Faire émettre la confirmation d'assurance
	4.5.7 Confirmer l'émission du contrat (le requis) à l'assureur
	4.5.8 Faire émettre le financement si nécessaire
	4.5.9 Assurer le suivi de l'émission de la police
	4.5.10 Transmettre la police à l'assuré



Conditions de réalisation

Travail effectué :

- › Seul ou en équipe
- › Sous supervision ou de façon autonome
- › En centre d'appel, en télétravail, en cabinet ou sur la route

À l'aide :

- › Des formulaires d'assurance
- › Des grilles de satisfaction
- › Des systèmes informatisés des compagnies d'assurance
- › Des systèmes informatisés de l'employeur
- › Des appareils de communication

En se référant :

- › Aux lois et règlements en vigueur
- › Aux politiques, procédures et directives des employeurs
- › Aux politiques, procédures et directives des compagnies d'assurance

En relation avec :

- › Un superviseur
- › Le personnel de souscription de l'assureur
- › Des entreprises
- › Des partenaires d'affaires
- › Des fournisseurs

Exigences de réalisation

Résultat attendu :

- › Convenance des protections selon la situation et les besoins du client
- › Respect des lois et règlements en vigueur
- › Respect des politiques, procédures et directives de l'employeur
- › Respect des politiques, procédures et directives des compagnies d'assurance
- › Respect du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages
- › Communication efficace avec le client
- › Conformité du dossier
 - Renseignements complets et exacts consignés dans le dossier
 - Qualité des notes dans le dossier
 - Conformité aux normes de souscription
- › Qualité des services offerts
- › Volume de ventes selon les exigences de l'employeur
- › Durée des appels selon le type de dossier et les exigences de l'employeur
- › Nombre d'appels sortants minimisé pour un client
- › Ratio de ventes par appel selon les exigences de l'employeur
- › Taux de clôture de vente selon les exigences de l'employeur
- › Satisfaction du client

Précisions

Selon les spécialistes de la profession, le début de carrière en assurance de dommages des entreprises commence généralement après quelques années en assurance de dommages des particuliers.

La vente de produits d'assurance de dommages des particuliers peut être faite seule ou en équipe selon la complexité du dossier ou du niveau d'expérience du représentant. Elle peut également être effectuée sur la route pour les dossiers plus importants. En effet, les représentants sont tenus, selon le type de dossier, de rendre visite aux clients pour leur permettre de bien analyser le risque.

Les experts ont précisé que la préqualification comprend la prise d'informations sur l'entreprise et ses dirigeants. Les compagnies d'assurances peuvent demander les plunitifs ou une autorisation signée par le client pour les consulter. La préqualification comporte de plus la consultation des renseignements du Registre des entreprises du Québec afin de valider les activités réalisées. Elle comprend aussi l'obtention des états financiers de l'entreprise à analyser. L'analyse des états financiers et du plunitif est exécutée par la compagnie d'assurance. Selon certains, la connaissance des états financiers par les représentants en assurance de dommages des entreprises est requise pour constater si l'entreprise est déficitaire ou non et déterminer les pertes d'exploitation potentielles pouvant résulter d'un sinistre. Cela faciliterait la souscription chez l'assureur.

Les spécialistes de la profession ont souligné qu'en assurance de dommages des entreprises, il n'existe pas de grille de tarification comme en assurance de dommages des particuliers. En effet, la tarification dépend de la nature particulière du dossier et des risques présents, ce qui rend la réalisation de cette grille difficile.

Les experts ont noté quelques changements dans la vente des produits d'assurance de dommages de biens des entreprises. Il y a quelques années, il était encore possible de négocier la prime avec l'assureur, mais ce n'est plus le cas. Selon les spécialistes de la profession, les assureurs exigent maintenant beaucoup plus de renseignements qu'antérieurement pour souscrire un risque. Ils imposent également plus de conditions et de modalités, ce qui amène les courtiers à devoir les négocier pour leurs clients. Le délai pour la production de la police d'assurance s'est aussi allongé.

Les conditions et les exigences de réalisation varient selon le niveau d'exercice du représentant. L'autonomie et la supervision sont les points qui différencient des représentants en début de carrière en termes de conditions de réalisation. En effet, un employeur encadre davantage un débutant, et la supervision deviendra moindre selon la qualité et la performance de ce dernier.

Quant aux exigences de réalisation, les normes de rendement sont plutôt qualitatives en début de carrière. Des objectifs de rendement quantitatif basés sur les ventes (volume de ventes, taux de clôture de ventes, ratio de ventes par appel, durée des appels, nombre d'appels sortant, etc.) s'implantent graduellement selon l'expérience du représentant.

TÂCHE 5 : Vendre des produits d'assurance automobile des entreprises

Opérations	Sous-opérations
5.1 Accueillir le client	5.1.1 Prendre un rendez-vous
	5.1.2 Rencontrer le client, s'il y a lieu
	5.1.3 Se présenter au client
	5.1.4 Authentifier le client
	5.1.5 Obtenir le consentement du client
	5.1.6 Faire les divulgations requises
	5.1.7 Déterminer le besoin du client
	5.1.8 Créer un profil au client
	5.1.9 Assurer la mise à jour du dossier client
	5.1.10 Optimiser l'expérience client
5.2 Analyser le risque associé à la situation du client	5.2.1 Préqualifier le client
	5.2.2 Recueillir les informations
	5.2.3 Remplir la proposition
	5.2.4 Saisir l'information dans le système de l'assureur
	5.2.5 Demander des documents
	5.2.6 Analyser les antécédents de sinistres
	5.2.7 Analyser le plumitif
	5.2.8 Prendre connaissance des états financiers de l'entreprise
	5.2.9 Annoter le dossier
5.3 Souscrire le risque	5.3.1 Déterminer les protections requises
	5.3.2 Identifier le formulaire
	5.3.3 Déterminer les franchises et les montants des garanties
	5.3.4 Déterminer les avenants et les protections supplémentaires
	5.3.5 Identifier les limitations et les exclusions requises
	5.3.6 Obtenir des renseignements supplémentaires
	5.3.7 Négocier les conditions de la proposition avec l'assureur
	5.3.8 Comparer les soumissions
	5.3.9 Annoter le dossier

Opérations	Sous-opérations
5.4 Présenter l'offre au client	5.4.1 Proposer des produits
	5.4.2 Assurer le rôle-conseil
	5.4.3 Confirmer les limitations et les exclusions avec le client
	5.4.4 Expliquer les conditions de la proposition au client
	5.4.5 Obtenir l'approbation du client
	5.4.6 Annoter le dossier
5.5 Conclure la vente	5.5.1 Prendre un rendez-vous
	5.5.2 Rencontrer le client
	5.5.3 Confirmer les protections de la proposition
	5.5.4 Confirmer les franchises
	5.5.5 Confirmer les refus
	5.5.6 Confirmer la prime et les modalités de paiement
	5.5.7 Fidéliser le client
	5.5.8 Faire émettre la confirmation d'assurance
	5.5.9 Confirmer l'émission du contrat (le requis) à l'assureur
	5.5.10 Faire émettre le financement si nécessaire
	5.5.11 Assurer le suivi de l'émission de la police
	5.5.12 Transmettre la police à l'assuré

Conditions de réalisation

Travail effectué :

- › Seul ou en équipe
- › Sous supervision ou de façon autonome
- › En centre d'appel, en télétravail, en cabinet ou sur la route

À l'aide :

- › Des formulaires d'assurance
- › Des grilles de satisfaction
- › Des systèmes informatisés des compagnies d'assurance
- › Des systèmes informatisés de l'employeur
- › Des appareils de communication

En se référant :

- › Aux lois et règlements en vigueur
- › Aux politiques, procédures et directives des employeurs
- › Aux politiques, procédures et directives des compagnies d'assurance

En relation avec :

- › Un superviseur
- › Le personnel de souscription de l'assureur
- › Des entreprises
- › Des partenaires d'affaires
- › Des fournisseurs

Exigences de réalisation

Résultat attendu :

- › Convenance des protections selon la situation et les besoins du client
- › Respect des lois et règlements en vigueur
- › Respect des politiques, procédures et directives de l'employeur
- › Respect des politiques, procédures et directives des compagnies d'assurance
- › Respect du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages
- › Communication efficace avec le client
- › Conformité du dossier
 - Renseignements complets et exacts consignés dans le dossier
 - Qualité des notes dans le dossier
 - Conformité aux normes de souscription
- › Qualité des services offerts
- › Volume de ventes selon l'expérience du représentant et les exigences de l'employeur
- › Durée des appels selon le type de dossier, l'expérience du représentant et les exigences de l'employeur
- › Nombre d'appels sortants minimisé pour un client
- › Ratio de ventes par appel selon l'expérience du représentant et les exigences de l'employeur
- › Taux de clôture de vente selon l'expérience du représentant et les exigences de l'employeur
- › Satisfaction du client

Précisions

Les spécialistes de la profession ont noté que la vente de produits d'assurance automobile des entreprises se compare avec celle de produits d'assurance automobile des particuliers concernant les petites flottes de véhicules (automobiles ou camions légers).

Les ressemblances disparaissent lors du traitement des dossiers de concessionnaires automobiles, d'entreprises de location ou des flottes de véhicules lourds.

Pour cette tâche, les représentants sont tenus, selon le type de dossier, de rendre visite aux clients afin de bien analyser le risque. Cela est notamment le cas pour les grandes flottes de véhicules ou pour les véhicules lourds.

La préqualification comprend la prise d'informations sur l'entreprise et ses dirigeants. Les compagnies d'assurances peuvent demander les plumitifs ou une autorisation signée par le client pour le consulter. La préqualification comporte aussi l'obtention des états financiers de l'entreprise à analyser. L'analyse des états financiers est exécutée par la compagnie d'assurance. Les représentants en assurance de dommages des entreprises peuvent les consulter et constater si l'entreprise est déficitaire ou non ce qui peut avoir un impact sur le risque à assurer.

La préqualification comprend de plus l'obtention des renseignements du Registre des propriétaires et exploitants de véhicules lourds (RPEVL) de la Commission des transports du Québec qui consigne des données des exploitants et des propriétaires, le type de produit ou de personnes transportées, le transport des matières dangereuses, les sanctions imposées et aussi sur la cote de sécurité attribuée en plus des dossiers de conducteurs ayant un comportement jugé à risque. Les dossiers de conduite des conducteurs sont également demandés. Des vérifications auprès du Département des transports américains (DOT) sont parfois requises pour des dossiers de transport aux États-Unis.

La négociation des primes est possible chez certains assureurs, mais les représentants en assurance de dommages des entreprises préfèrent présenter les avantages des produits ou des services offerts plutôt que de traiter du montant de ces derniers.

Les conditions et les exigences de réalisation varient selon le niveau d'exercice du représentant. L'autonomie et la supervision sont les points qui différencient des représentants en début de carrière en termes de conditions de réalisation. En effet, un employeur encadre davantage un débutant, et la supervision deviendra moindre selon la qualité et la performance de ce dernier.

Quant aux exigences de réalisation, les normes de rendement sont plutôt qualitatives en début de carrière. Des objectifs de rendement quantitatif basés sur les ventes (volume de ventes, taux de clôture de ventes, ratio de ventes par appel, durée des appels, nombre d'appels sortant, etc.) s'implantent graduellement selon l'expérience du représentant.

TÂCHE 6 : Vendre des produits d'assurance de responsabilité civile des entreprises

Opérations	Sous-opérations
6.1 Accueillir le client	6.1.1 Prendre un rendez-vous
	6.1.2 Rencontrer le client, s'il y a lieu
	6.1.3 Se présenter au client
	6.1.4 Authentifier le client
	6.1.5 Obtenir le consentement du client
	6.1.6 Faire les divulgations requises
	6.1.7 Déterminer le besoin du client
	6.1.8 Créer un profil au client
	6.1.9 Assurer la mise à jour du dossier client
	6.1.10 Optimiser l'expérience client
6.2 Analyser le risque associé à la situation du client	6.2.1 Préqualifier le client
	6.2.2 Recueillir les informations
	6.2.3 Remplir la proposition
	6.2.4 Saisir l'information dans le système de l'assureur
	6.2.5 Demander des documents
	6.2.6 Analyser les antécédents de sinistres
	6.2.7 Analyser le plumitif
	6.2.8 Annoter le dossier
	6.2.9 Prendre connaissance des états financiers de l'entreprise
6.3 Souscrire le risque	6.3.1 Déterminer les protections requises
	6.3.2 Identifier le formulaire
	6.3.3 Déterminer les franchises et les montants des garanties
	6.3.4 Déterminer les avenants et les protections supplémentaires
	6.3.5 Identifier les limitations et les exclusions requises
	6.3.6 Obtenir des renseignements supplémentaires
	6.3.7 Négocier les conditions de la proposition avec l'assureur
	6.3.8 Comparer les soumissions
	6.3.9 Annoter le dossier

Opérations	Sous-opérations
6.4 Présenter l'offre au client	6.4.1 Proposer des produits
	6.4.2 Assurer le rôle-conseil
	6.4.3 Confirmer les limitations et les exclusions avec le client
	6.4.4 Expliquer les conditions de la proposition au client
	6.4.5 Obtenir l'approbation du client
	6.4.6 Annoter le dossier
6.5 Conclure la vente	6.5.1 Confirmer les protections de la proposition
	6.5.2 Confirmer les franchises
	6.5.3 Confirmer les refus
	6.5.4 Confirmer la prime et les modalités de paiement
	6.5.5 Fidéliser le client
	6.5.6 Faire émettre la confirmation d'assurance
	6.5.7 Confirmer l'émission du contrat (le requis) à l'assureur
	6.5.8 Faire émettre le financement si nécessaire
	6.5.9 Assurer le suivi de l'émission de la police
	6.5.10 Transmettre la police à l'assuré

Conditions de réalisation

Travail effectué :

- › Seul ou en équipe
- › Sous supervision ou de façon autonome
- › En centre d'appel, en télétravail, en cabinet ou sur la route

À l'aide :

- › Des formulaires d'assurance
- › Des grilles de satisfaction
- › Des systèmes informatisés des compagnies d'assurance
- › Des systèmes informatisés de l'employeur
- › Des appareils de communication

En se référant :

- › Aux lois et règlements en vigueur
- › Aux politiques, procédures et directives des employeurs
- › Aux politiques, procédures et directives des compagnies d'assurance

En relation avec :

- › Un superviseur
- › Le personnel de souscription de l'assureur
- › Des entreprises
- › Des partenaires d'affaires
- › Des fournisseurs

Exigences de réalisation

Résultat attendu :

- › Convenance des protections selon la situation et les besoins du client
- › Respect des lois et règlements en vigueur
- › Respect des politiques, procédures et directives de l'employeur
- › Respect des politiques, procédures et directives des compagnies d'assurance
- › Respect du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages
- › Communication efficace avec le client
- › Conformité du dossier
 - Renseignements exacts et complets consignés dans le dossier
 - Qualité des notes dans le dossier
 - Conformité aux normes de souscription
- › Qualité des services offerts
- › Volume de ventes selon l'expérience du représentant et les exigences de l'employeur
- › Durée des appels selon le type de dossier, l'expérience du représentant et les exigences de l'employeur
- › Nombre d'appels sortants minimisé pour un client
- › Ratio de ventes par appel selon l'expérience du représentant et les exigences de l'employeur
- › Taux de clôture de vente selon l'expérience du représentant et les exigences de l'employeur
- › Satisfaction du client

Précisions

En assurance responsabilité civile des entreprises, les risques sont davantage moraux que les risques physiques ou financiers protégés en assurance de biens des entreprises ou en assurance automobile des entreprises. La prise de rendez-vous et les visites d'entreprises sont moins importantes. Ce genre de produit est combiné avec d'autres, comme des assurances erreurs et omissions ou avec l'assurance de biens des entreprises.

Selon certains spécialistes de la profession, la vente de produits d'assurance responsabilité civile des entreprises est peu effectuée par des assureurs directs, car ils préfèrent combiner ces produits avec d'autres types de produits comme l'assurance de biens des entreprises ou l'assurance automobile.

Les conditions et les exigences de réalisation varient selon le niveau d'exercice du représentant. L'autonomie et la supervision sont les points qui différencient des représentants en début de carrière en termes de conditions de réalisation. En effet, un employeur encadre davantage un débutant, et la supervision deviendra moindre selon la qualité et la performance de ce dernier.

Quant aux exigences de réalisation, les normes de rendement sont plutôt qualitatives en début de carrière. Des objectifs de rendement quantitatif basés sur les ventes (volume de ventes, taux de clôture de ventes, ratio de ventes par appel, durée des appels, nombre d'appels sortant, etc.) s'implantent graduellement selon l'expérience du représentant.



TÂCHE 7 : Gérer les renouvellements des contrats d'assurance pour les particuliers et les entreprises

Opérations	Sous-opérations
7.1 Vérifier les dossiers en renouvellement	7.1.1 Préparer le dossier de renouvellement
	7.1.2 Vérifier la conformité des dossiers
	7.1.3 Valider le dossier automatisé
7.2 Contacter le client	7.2.1 Se présenter au client
	7.2.2 Authentifier le client
	7.2.3 Valider les informations dans le dossier pour la mise à jour avec le client
	7.2.4 Optimiser l'expérience client
7.3 Mettre à jour et souscrire de nouveau le risque avec l'assureur	7.3.1 Transmettre les renseignements à l'assureur
	7.3.2 Se conformer aux règles de souscription
	7.3.3 Vérifier la grille tarifaire
	7.3.4 Valider l'acceptation de l'assureur
	7.3.5 Annoter le dossier
7.4 Proposer un produit ou une offre au client	7.4.1 Proposer des produits
	7.4.2 Assurer le rôle-conseil
	7.4.3 Confirmer les limitations et les exclusions avec le client
	7.4.4 Négocier les modalités de la proposition
	7.4.5 Obtenir l'approbation du client
7.5 Conclure le renouvellement	7.5.1 Confirmer les protections de la proposition
	7.5.2 Confirmer les franchises
	7.5.3 Confirmer les refus
	7.5.4 Confirmer la prime et les modalités de paiement
	7.5.5 Fidéliser le client

Conditions de réalisation

Travail effectué :

- › Seul ou en équipe
- › Sous supervision ou de façon autonome
- › En centre d'appel, en télétravail, en cabinet ou sur la route

À l'aide :

- › Des formulaires d'assurance
- › Des grilles de satisfaction
- › Des systèmes informatisés des compagnies d'assurance
- › Des systèmes informatisés de l'employeur
- › Des appareils de communication

En se référant :

- › Aux lois et règlements en vigueur
- › Aux politiques, procédures et directives des employeurs
- › Aux politiques, procédures et directives des compagnies d'assurance

En relation avec :

- › Un superviseur
- › Le personnel de souscription de l'assureur
- › Des particuliers et des entreprises
- › Des partenaires d'affaires
- › Des fournisseurs

Exigences de réalisation

Résultat attendu :

- › Renouvellement conforme des protections selon la situation et les besoins du client
- › Respect des lois et règlements en vigueur
- › Respect des politiques, procédures et directives de l'employeur
- › Respect des politiques, procédures et directives des compagnies d'assurance
- › Respect du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages
- › Communication efficace avec le client
- › Conformité du dossier
 - Renseignements complets et exacts consignés dans le dossier
 - Qualité des notes dans le dossier
 - Conformité aux normes de souscription
- › Qualité des services offerts
- › Nombre d'appels sortants minimisé pour un client
- › Satisfaction du client

Précisions

Une des différences majeures entre les courtiers et les agents concerne la gestion des renouvellements. Ayant une clientèle attirée, les courtiers doivent communiquer avec leurs clients pour procéder à la mise à jour de leur dossier d'assurance. Pour les assureurs directs, les activités de renouvellement peuvent s'effectuer de façon automatisée.

Les spécialistes ont indiqué que les renouvellements en assurance de dommages des entreprises sont plus difficiles et nécessitent une meilleure préparation. Alors qu'il y a quelques années seulement, les dossiers pouvaient se régler rapidement, les assureurs exigent maintenant beaucoup plus d'information de la part des assurés avant d'accepter le risque. Les courtiers doivent donc préparer une liste exhaustive de questions pour transmettre un dossier complet à l'assureur et faciliter son traitement.

Les conditions de réalisation varient selon le niveau d'exercice du représentant. L'autonomie et la supervision sont les points qui différencient des représentants en début de carrière en termes de conditions de réalisation. En effet, un employeur encadre débutant, et la supervision deviendra moindre selon la qualité et la performance de ce dernier.



TÂCHE 8 : Assurer le service après-vente

Opérations	Sous-opérations
8.1 Accueillir le client	8.1.1 Se présenter au client
	8.1.2 Authentifier le client
	8.1.3 Obtenir le consentement du client
	8.1.4 Faire les divulgations requises
	8.1.5 Déterminer le besoin du client
	8.1.6 Optimiser l'expérience client
8.2 Répondre au besoin du client	8.2.1 Mettre à jour le contrat d'assurance
	8.2.2 Réviser les protections, limitations et exclusions
	8.2.3 Résilier un contrat d'assurance
	8.2.4 Accompagner le client en cas de sinistre
	8.2.5 Répondre aux questions du client
	8.2.6 Annoter le dossier
8.3 Fidéliser le client	8.3.1 Offrir la meilleure prime
	8.3.2 Gérer les plaintes de la clientèle
	8.3.3 Promouvoir les services de l'entreprise
	8.3.4 Inviter à répondre au sondage de satisfaction

Conditions de réalisation

Travail effectué :

- › Seul ou en équipe
- › Sous supervision ou de façon autonome
- › En centre d'appel, en télétravail, en cabinet ou sur la route

À l'aide :

- › Des formulaires d'assurance
- › Des grilles de satisfaction
- › Des systèmes informatisés des compagnies d'assurance
- › Des systèmes informatisés de l'employeur
- › Des appareils de communication

En se référant :

- › Aux lois et règlements en vigueur
- › Aux politiques, procédures et directives des employeurs
- › Aux politiques, procédures et directives des compagnies d'assurance

En relation avec :

- › Un superviseur
- › Le personnel de souscription de l'assureur
- › Des particuliers et des entreprises
- › Des partenaires d'affaires
- › Des fournisseurs

Exigences de réalisation

Résultat attendu :

- › Convenance des réponses aux besoins du client
- › Respect des lois et règlements en vigueur
- › Respect des politiques, procédures et directives de l'employeur
- › Respect des politiques, procédures et directives des compagnies d'assurance
- › Respect du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages
- › Communication efficace avec le client
- › Conformité du dossier
 - Renseignements complets et exacts consignés dans le dossier
 - Qualité des notes dans le dossier
 - Conformité aux normes de souscription
- › Qualité des services offerts
- › Satisfaction du client

Précisions

Le service après-vente englobe les activités effectuées après les ventes et provenant des appels et des courriels de clients. Elles concernent, notamment, les mises à jour de dossier d'assurance, l'accompagnement en cas de sinistres et les réponses aux questions de clients. À la suite de l'examen du représentant, il arrive parfois que des questions ou des demandes de modifications deviennent de nouvelles ventes. Un appel qui commence par une demande de modification peut donc donner suite à une série de tâches de ventes.

Pour le service après-vente, une des différences principales entre les courtiers et les agents concerne l'accompagnement en cas de sinistres. Alors que les agents communiquent simplement les appels au secteur des indemnités, les courtiers effectuent un accompagnement direct auprès de l'assureur et tentent de faciliter le processus de réclamation au nom de leurs clients. Cela peut exiger de connaître ce secteur.

Les conditions de réalisation varient selon le niveau d'exercice du représentant. L'autonomie et la supervision sont les points qui différencient des représentants en début de carrière en termes de conditions de réalisation. En effet, un employeur encadre davantage un débutant, et la supervision deviendra moindre selon la qualité et la performance de ce dernier.



Données quantitatives sur les tâches

Les spécialistes de la profession ont évalué, de façon individuelle et à la lumière de leur expérience, l'occurrence de chacune des tâches, le temps de travail accordé, leur degré de difficulté et leur importance. Il importe de souligner que ces données sont fournies à titre indicatif.

Les données quantitatives sur les tâches permettent d'apprécier leur valeur relative. Étant donné l'organisation du travail et les tâches différentes entre l'assurance de dommages des particuliers et l'assurance de dommages des entreprises, les résultats sont présentés par groupe. Chaque tableau de cette section en présente les résultats moyens.

Les données ont été recueillies électroniquement auprès des 10 représentants ayant participé à l'analyse de profession. Un entretien téléphonique a suivi afin d'obtenir des précisions sur leur appréciation des tâches.

3.1 Occurrence des tâches

Selon les caractéristiques de l'emploi (taille de l'entreprise, région, etc.), une tâche a une occurrence relativement élevée ou faible. Elle correspond, en pourcentage, au nombre de représentants qui exercent cette tâche dans leur entreprise.

Les spécialistes de la profession ont répondu à la question suivante : Dans votre entreprise, quel pourcentage de représentants au seuil d'entrée sur le marché du travail effectue cette tâche ?

TABLEAU 3.1

Occurrence des tâches pour les représentants au seuil d'entrée sur le marché du travail

Tâches	N	%
1 – Gérer ses activités professionnelles	10	85,0
2 – Vendre des produits d'assurance de dommages de biens des particuliers	10	98,8
3 – Vendre des produits d'assurance automobile des particuliers	10	98,9
4 – Vendre des produits d'assurance de dommages de biens des entreprises	8	60,0
5 – Vendre des produits d'assurance automobile des entreprises	8	60,0
6 – Vendre des produits d'assurance de responsabilité civile des entreprises	8	60,0
7 – Gérer les renouvellements des contrats d'assurance pour les particuliers et les entreprises	10	77,2
8 – Assurer le service après-vente	10	96,7

Les spécialistes de la profession ont répondu à la question suivante : Dans votre entreprise, quel pourcentage de représentants en plein exercice de la profession effectue cette tâche ?

TABLEAU 3.2

Occurrence des tâches pour les représentants en plein exercice

Tâches	N	%
1 – Gérer ses activités professionnelles	10	88,1
2 – Vendre des produits d'assurance de dommages de biens des particuliers	10	86,3
3 – Vendre des produits d'assurance automobile des particuliers	10	86,3
4 – Vendre des produits d'assurance de dommages de biens des entreprises	8	68,3
5 – Vendre des produits d'assurance automobile des entreprises	8	68,3
6 – Vendre des produits d'assurance de responsabilité civile des entreprises	8	68,3
7 – Gérer les renouvellements des contrats d'assurance pour les particuliers et les entreprises	10	74,4
8 – Assurer le service après-vente	10	85,6

Les résultats obtenus font ressortir certaines différences dues probablement à l'organisation du travail et à la présence d'équipes spécialisées selon le type de client, soit un particulier ou une entreprise. Le renouvellement des polices d'assurance peut aussi être confié à une équipe distincte.

Le niveau d'exercice des représentants a également un impact. Les spécialistes de la profession ont confirmé que les tâches relatives à la vente de produits en assurance de dommages des entreprises étaient confiées davantage à des courtiers cumulant un certain nombre d'années d'expérience.



3.2 Temps de travail

Les spécialistes de la profession ont répondu à la question suivante : Dans votre entreprise, combien d'heures de travail par semaine en moyenne les représentants en assurance de dommages au seuil d'entrée sur le marché du travail consacrent-ils à cette tâche ?

Le temps de travail consacré à chaque tâche est estimé sur une base hebdomadaire. Étant donné la difficulté à trouver un nombre exact d'heures pour chaque tâche de vente pendant une période de temps, les données de chaque répondant ont été divisées en fonction du nombre total d'heures par semaine selon la catégorie de discipline. Les résultats ont été reportés en pourcentage, et une moyenne des participants a été établie. Le tableau 3.3 résume et situe les réponses des experts consultés pour l'assurance de dommages des particuliers au seuil d'entrée sur le marché du travail. Les résultats obtenus sont présentés à titre indicatif.

TABLEAU 3.3

Temps consacré aux tâches en assurance de dommages des particuliers par les représentants au seuil d'entrée sur le marché du travail

Tâches	N	%
1 – Gérer ses activités professionnelles	7	9,0
2 – Vendre des produits d'assurance de dommages de biens des particuliers	7	21,9
3 – Vendre des produits d'assurance automobile des particuliers	7	24,2
7 – Gérer les renouvellements	7	9,7
8 – Assurer le service après-vente	7	33,2

Selon les réponses des spécialistes de la profession, le nombre d'heures moyen réalisé est de 36,3 heures par semaine pour les représentants au seuil d'entrée sur le marché du travail. À la lecture de ce tableau, il est possible de constater qu'en début de carrière, les tâches principales des courtiers en assurance de dommages se concentrent sur la vente de produits en assurance de dommages des particuliers et le service après-vente. Les spécialistes ont indiqué que la gestion des activités professionnelles des représentants qui intègrent les fonctions est souvent prise en charge par le cabinet ou par l'assureur direct, selon le cas. D'après l'organisation du travail, une équipe spécialisée effectue le renouvellement des polices.

Les spécialistes de la profession ont aussi répondu à la question suivante : Dans votre entreprise, combien d'heures de travail par semaine en moyenne les représentants en assurance de dommages des particuliers en plein exercice de ses fonctions consacrent-ils à l'exécution de ces tâches ?

Le nombre d'heures des répondants a ensuite été traduit en pourcentage.

TABLEAU 3.4

Temps consacré aux tâches en assurance de dommages des particuliers par les représentants en plein exercice

Tâches	Nb	%
1 – Gérer ses activités professionnelles	7	8,5
2 – Vendre des produits d'assurance de dommages de biens des particuliers	7	18,5
3 – Vendre des produits d'assurance automobile des particuliers	7	19,1
7 – Gérer les renouvellements	6	17,9
8 – Assurer le service après-vente	10	29,5

Les spécialistes de la profession ont souligné que le nombre d'heures de travail est plus important pour les représentants en plein exercice de la profession. Alors que les représentants au seuil d'entrée sur le marché du travail effectuent en moyenne 36,4 heures par semaine, ceux en plein exercice travaillent 44,3 heures en moyenne. Le mode de rémunération basée partiellement sur les commissions est une des causes de l'augmentation de cette moyenne.

Pour l'assurance de dommages des entreprises, les spécialistes de la profession ont répondu à la question suivante : Dans votre entreprise, combien d'heures de travail par semaine en moyenne les représentants en assurance de dommages des entreprises au seuil d'entrée sur le marché du travail consacrent-ils à l'exécution des tâches ci-dessous ?

Comme pour les résultats en assurance de dommages des particuliers, le nombre d'heures a été traduit en pourcentage. Les résultats obtenus sont donnés à titre indicatif.

TABLEAU 3.5

Temps consacré aux tâches en assurance de dommages des entreprises par les représentants au seuil d'entrée sur le marché du travail

Tâches	Nb	%
1 – Gérer ses activités professionnelles	3	9,2
4 – Vendre des produits d'assurance de dommages de biens des entreprises	3	14,4
5 – Vendre des produits d'assurance automobile des entreprises	3	15,3
6 – Vendre des produits d'assurance de responsabilité civile des entreprises	3	9,8
7 – Gérer les renouvellements	3	31,2
8 – Assurer le service après-vente	3	20,1

À la lecture du tableau 3.5, il est possible de constater qu'une part importante du temps d'un représentant en assurance de dommages des entreprises au seuil d'entrée sur le marché du travail est consacré au renouvellement des polices d'assurance. En effet, les représentants passent presque le double du temps au renouvellement des polices en assurance de dommages des entreprises par rapport à l'assurance de dommages des particuliers. Cela est dû au resserrement des normes de souscription signalé lors de l'analyse. Le nombre moyen d'heures de travail est de 36,5 heures pour ces représentants.

Les spécialistes de la profession ont également répondu à la question suivante : Dans votre entreprise, combien d'heures de travail par semaine en moyenne les représentants en assurance de dommages des entreprises en plein exercice de ses fonctions consacrent-ils à l'exécution des tâches ci-dessous ?

Les résultats sont présentés dans le tableau 3.6.

TABLEAU 3.6

Temps consacré aux tâches en assurance de dommages des entreprises par les représentants en plein exercice de leurs fonctions

Tâches	Nb	%
1 – Gérer ses activités professionnelles	3	8,4
4 – Vendre des produits d'assurance de dommages de biens des entreprises	3	16,4
5 – Vendre des produits d'assurance automobile des entreprises	3	17,3
6 – Vendre des produits d'assurance de responsabilité civile des entreprises	3	12,8
7 – Gérer les renouvellements	3	24,8
8 – Assurer le service après-vente	3	20,4

Le nombre moyen d'heures effectuées par les représentants en assurance de dommages des entreprises en plein exercice est de 39,2 heures selon les répondants. Il est possible de constater que les représentants en assurance de dommages des entreprises en plein exercice consacrent moins d'heures de travail aux renouvellements des polices d'assurance que les représentants au seuil d'entrée sur le marché du travail. Ils consacrent toutefois plus de temps au renouvellement que les représentants en assurance de dommages des particuliers.

3.3 Difficulté des tâches

La difficulté d'une tâche est évaluée en tenant compte du degré d'aisance ou d'effort, sur le plan physique et intellectuel, associé à sa réalisation.

Les spécialistes de la profession ont répondu à la question suivante : Pour les représentants en assurance de dommages au seuil d'entrée sur le marché du travail, quel est le degré de difficulté de l'exécution des tâches ?

TABLEAU 3.7

Difficulté perçue des tâches réalisées en assurance de dommages par les représentants au seuil d'entrée sur le marché du travail

Tâches	Nb	Moyenne
1 – Gérer ses activités professionnelles	10	2,39
2 – Vendre des produits d'assurance de dommages de biens des particuliers	10	3,11
3 – Vendre des produits d'assurance automobile des particuliers	10	2,67
4 – Vendre des produits d'assurance de dommages de biens des entreprises	7	3,71
5 – Vendre des produits d'assurance automobile des entreprises	8	3,14
6 – Vendre des produits d'assurance de responsabilité civile des entreprises	7	3,14
7 – Gérer les renouvellements	7	2,88
8 – Assurer le service après-vente	10	2,75

Légende :

1. Tâche très facile : La tâche comporte peu de risques d'erreurs ; elle ne demande pas d'effort physique ou mental particulier. L'exécution de la tâche est moins difficile que la moyenne.
2. Tâche facile : La tâche comporte quelques risques d'erreurs ; elle demande un effort physique ou mental minime.
3. Tâche difficile : La tâche comporte plusieurs risques d'erreurs ; elle demande un bon effort physique ou mental particulier. L'exécution de la tâche est plus difficile que la moyenne.
4. Tâche très difficile : La tâche comporte un risque élevé d'erreurs ; elle demande un effort physique ou mental appréciable.

Les résultats confirment que les tâches liées à la vente de produits d'assurance de dommages des entreprises semblent être plus difficiles à réaliser que celles liées à l'assurance de dommages des particuliers pour les représentants en début de carrière. La vente de produits d'assurance automobile des particuliers semble être la tâche la plus facile. Les spécialistes de la profession ont souligné que la vente était bien encadrée par l'utilisation des formulaires. Il en est de même pour la vente de produits d'assurance de biens des particuliers.

Le renouvellement des produits d'assurance est une tâche relativement plus difficile que la vente de produits d'assurance de biens des particuliers. Les spécialistes de la profession ont noté que les assureurs exigent davantage de questions dans le processus de renouvellement avant d'accepter d'assurer un risque. Cela est notamment le cas dans l'assurance de dommages des entreprises où les représentants doivent bâtir un questionnaire plus complet pour répondre aux exigences des assureurs.

Les spécialistes de la profession ont répondu à la question suivante : Pour les représentants en assurance de dommages en plein exercice, quel est le degré de difficulté de l'exécution de ces tâches ?

TABLEAU 3.8

Difficulté perçue des tâches réalisées en assurance de dommages par les représentants en plein exercice

Tâches	Nb	Moyenne
1 – Gérer ses activités professionnelles	10	1,44
2 – Vendre des produits d'assurance de dommages de biens des particuliers	10	2,00
3 – Vendre des produits d'assurance automobile des particuliers	10	1,67
4 – Vendre des produits d'assurance de dommages de biens des entreprises	7	2,71
5 – Vendre des produits d'assurance automobile des entreprises	8	2,29
6 – Vendre des produits d'assurance de responsabilité civile des entreprises	7	2,29
7 – Gérer les renouvellements	7	2,25
8 – Assurer le service après-vente	10	1,80

Légende :

1. Tâche très facile : La tâche comporte peu de risques d'erreurs ; elle ne demande pas d'effort physique ou mental particulier.
L'exécution de la tâche est moins difficile que la moyenne.
2. Tâche facile : La tâche comporte quelques risques d'erreurs ; elle demande un effort physique ou mental minime.
3. Tâche difficile : La tâche comporte plusieurs risques d'erreurs ; elle demande un bon effort physique ou mental particulier.
L'exécution de la tâche est plus difficile que la moyenne.
4. Tâche très difficile : La tâche comporte un risque élevé d'erreurs ; elle demande un effort physique ou mental appréciable.

Les résultats obtenus font ressortir que l'expérience rend les tâches moins difficiles. En effet, les spécialistes de la profession ont souligné que le niveau de difficulté lié à l'exécution diminuait pour les représentants en plein exercice de la profession. La technologie facilite aussi le travail en raison des validations et des contrôles programmés qui compensent le manque d'expérience.

3.4 Importance des tâches

L'importance d'une tâche est évaluée selon son caractère prioritaire ou urgent, ou encore essentiel ou obligatoire. Les spécialistes de la profession ont répondu à la question suivante : Dans votre entreprise ou établissement, quel est le degré d'importance de l'exécution de cette tâche ?

TABLEAU 3.9
Importance perçue des tâches en assurance de dommages

Tâches	Nb	Moyenne
1 – Gérer ses activités professionnelles	10	2,70
2 – Vendre des produits d'assurance de dommages de biens des particuliers	10	3,50
3 – Vendre des produits d'assurance automobile des particuliers	10	3,50
4 – Vendre des produits d'assurance de dommages de biens des entreprises	6	3,71
5 – Vendre des produits d'assurance automobile des entreprises	7	3,63
6 – Vendre des produits d'assurance de responsabilité civile des entreprises	6	3,71
7 – Gérer les renouvellements	9	3,50
8 – Assurer le service après-vente	10	3,20

Légende :

1. Tâche très peu importante : Une exécution moins réussie de la tâche n'entraîne pas de conséquences sur la qualité du résultat, les coûts, la santé et la sécurité, etc.
2. Tâche peu importante : Une mauvaise exécution de la tâche pourrait s'avérer assez coûteuse ou dangereuse ou mener à l'obtention d'un résultat médiocre.
3. Tâche importante : Une mauvaise exécution de la tâche pourrait entraîner des coûts supplémentaires importants, des blessures, des accidents, etc.
4. Tâche très importante : Une mauvaise exécution de la tâche pourrait avoir des conséquences très importantes en matière de coûts, de sécurité, etc.

Les spécialistes de la profession ont noté que toutes les tâches étaient importantes aux yeux de l'employeur. La gestion des activités professionnelles a obtenu un résultat moindre. Les répondants ont indiqué qu'une partie de cette tâche, notamment le développement professionnel, est prise en charge par les employeurs pour les représentants en début de carrière. De plus, ceux œuvrant pour un assureur direct consacrent moins de temps au développement des affaires que les courtiers qui doivent agrandir leur propre marché et chercher de la clientèle.

3.5 Produits vendus et formulaires d'assurance

En assurance de dommages au Québec, les représentants vendent différents produits à leurs clients. La nature de ces produits varie grandement selon la clientèle, l'entreprise et le niveau d'expérience du représentant. À cette fin, l'équipe de production a sondé les spécialistes de la profession sur l'utilisation des formulaires d'assurance produits par le Bureau d'assurance du Canada (BAC Québec) dans le cadre de leurs fonctions. En effet, ces formulaires servent de référence lorsque les assureurs rédigent leurs propres polices d'assurance. Les spécialistes ont répondu à l'énoncé suivant : Pour chaque formulaire BAC de chaque tableau, inscrivez le chiffre (de 1 à 4), qui représente la fréquence de son utilisation dans l'industrie, par un nouveau représentant d'une part (durant les deux premières années de son entrée en carrière), et par un représentant de plein exercice d'autre part, selon l'échelle en bas du tableau.

Les tableaux ci-dessous présentent la fréquence des produits offerts selon le niveau d'exercice du représentant (seuil d'entrée en carrière vs plein exercice des fonctions). Les données sont présentées à titre indicatif.

TABLEAU 3.10

Utilisation des formulaires du Bureau d'assurance du Canada (BAC) en assurance de dommages des particuliers

Formulaires BAC assurance de dommages des particuliers		Moyenne entrée en carrière	Moyenne plein exercice
BAC 1501Q	Propriétaire occupant – Formule Risques spécifiés	1,8	1,8
BAC 1502Q	Propriétaire occupant – Bâtiment, Tous risques – Contenu, Risques spécifiés	1,8	1,8
BAC 1503Q	Propriétaire occupant – Formule Tous risques	3,8	3,9
BAC 1506Q	Locataire occupant – Formule Risques spécifiés	1,1	1,1
BAC 1507Q	Locataire occupant – Formule Tous risques	3,8	3,9
BAC 1510Qr	Copropriétaire occupant – Formule Risques spécifiés	1,1	1,1
BAC 1511Qr	Copropriétaire occupant – Formule Tous risques	3,8	3,9
BAC 1521Q	Bâtiment – Contenu – Formule Risques spécifiés	2,2	2,1
BAC 1522Q	Bâtiment – Contenu – Bâtiment, Tous risques – Contenu, Risques spécifiés	2,7	2,3
BAC 1523Q	Habitation saisonnière – Formule Risques spécifiés	2,5	2,4
BAC 1548Q	Modification des montants d'assurance	2,6	2,7
BAC 1549Q	Biens divers – Risques spécifiés	1,5	1,2
BAC 1550Q	Biens divers – Tous risques	2,1	2,0
BAC 1552Q	Dispositions légales	1,5	1,4

Formulaires BAC assurance de dommages des particuliers		Moyenne entrée en carrière	Moyenne plein exercice
BAC 1553Q	Montant d'assurance de garantie unique	3,2	3,4
BAC 1554Qr	Tremblements de terre	2,4	2,4
BAC 1557Q	Spa et piscine hors-terre ou semi-creusés	2,7	2,7
BAC 1558Q	Débordement ou fuite de mazout	1,9	1,9
BAC 1560Q	Frais de démolition extérieure	1,1	1,3
BAC 1561Qr	Dommages d'eau – Eau du sol et égouts	3,7	3,4
BAC 1562Qr	Dommages d'eau – Eau au-dessus du sol	3,9	3,9
BAC 1563Q	Dommages d'eau – Eau du sol, égouts et débordement de cours d'eau	3,7	3,8
BAC 1567Q	Spa et piscine creusés	2,9	3,0
BAC 1570Q	Exclusion des dommages d'eau causés par la fuite ou la rupture d'un chauffe-eau	2,0	2,0
BAC 1580Q	Exclusion de la toiture	1,7	2,0
BAC 1599Q	Modifications à votre contrat d'assurance de copropriétaire occupant	2,1	2,5
BAC 3000Q	Clause type relative aux garanties hypothécaires	2,4	2,3

Fréquence d'utilisation :

- 1-Formulaire utilisé rarement (1 fois par an ou moins)
- 2-Formulaire utilisé à l'occasion (1 fois par mois)
- 3-Formulaire utilisé fréquemment (1 fois par semaine)
- 4-Formulaire utilisé très fréquemment (tous les jours)



TABLEAU 3.11

Utilisation des formulaires du Bureau d'assurance du Canada (BAC) en assurance de dommages des entreprises

Formulaires BAC assurance de dommages des entreprises		Moyenne entrée en carrière	Moyenne plein exercice
BAC 2100	Assurance de la responsabilité civile générale des entreprises	3,0	3,7
BAC 2200	Assurance responsabilité civile des entreprises	3,0	3,7
BAC 2301	Avenant à l'Assurance de la responsabilité civile générale des entreprises – Franchises	2,3	2,3
BAC 2302	Avenant à l'Assurance de la responsabilité civile générale des entreprises – Extension de la garantie à la responsabilité civile des garagistes	1,3	1,7
BAC 2303	Avenant à l'Assurance de la responsabilité civile générale des entreprises – Extension de la garantie aux dommages corporels subis par le personnel	1,3	1,3
BAC 2304	Avenant à l'Assurance de la responsabilité civile générale des entreprises – Limitation de la garantie aux lieux désignés	1,7	2,3
BAC 2305	Avenant à l'Assurance de la responsabilité civile générale des entreprises – Exclusion du risque Produits/Après travaux	1,3	2,0
BAC 2307	Avenant à l'Assurance de la responsabilité civile générale des entreprises – Exclusion des dommages découlant du sautage, du battage de pieux ou de l'enlèvement ou l'affaiblissement d'un support	1,3	1,7
BAC 2308	Avenant à l'Assurance de la responsabilité civile générale des entreprises – Limitation de la garantie de la responsabilité civile assumée par contrat	1,3	2,3
BAC 2313	Exclusion de la Responsabilité Civile Pollution – Garantie restreinte de la Responsabilité Civile Pollution (120 heures)	2,3	3,0
BAC 2328	Attestation d'assurance	3,3	3,3
BAC 2341	Désignation de propriétaires, locataires ou entrepreneurs comme Assurés supplémentaires	2,7	3,0
BAC 2342	Garantie automatique des propriétaires, locataires ou entrepreneurs comme Assurés supplémentaires lorsqu'un « contrat assuré » l'exige	2,0	2,3
BAC 4005	Avenant relatif à la valeur à neuf	3,7	3,7
BAC 4016	Avenant relatif à la protection contre l'inflation des coûts de construction des bâtiments	2,3	3,0

Formulaires BAC assurance de dommages des entreprises		Moyenne entrée en carrière	Moyenne plein exercice
BAC 4022	Assurance de l'association condominiale – Formule étendue	2,0	2,3
BAC 4036R	Assurance de biens commerciaux – Formulaire de risques désignés	1,5	2,0
BAC 4037R	Assurance de biens commerciaux – Formulaire étendu	3,7	3,7
BAC 4039R	Garantie des tremblements de terre	3,0	3,3
BAC 4041	Assurance des chantiers – Risques désignés	1,3	1,7
BAC 4042	Assurance des chantiers – Formule étendue	2,0	3,0
BAC 4043	Garantie des inondations – Assurance des chantiers	1,3	2,7
BAC 4044	Garantie des tremblements de terre – Assurance des chantiers	1,7	3,0
BAC 4045R	Garantie des conséquences des dispositions légales visant la construction	2,0	2,3
BAC 4050	Assurance des frais de dépollution du sol et de l'eau	2,0	2,3
BAC 4052	Avenant relatif à la détérioration des marchandises (Dommages sur les lieux)	1,3	2,3
BAC 4053	Avenant relatif à la détérioration des marchandises (Formule étendue)	1,3	2,3
BAC 4054	Avenant relatif au montant déclaré – Renonciation à la règle proportionnelle	1,0	1,7
BAC 4055R	Garantie des inondations	3,0	3,0
BAC 4056R	Garantie des refoulements d'égouts	3,3	3,3
BAC 4076	Garantie des dommages causés par l'eau de toit	2,3	2,7
BAC 4106A	Assurance restreinte des pertes de bénéfice brut – Risques désignés	1,3	1,3
BAC 4106B	Assurance restreinte des pertes de bénéfice brut – Formule étendue	2,3	2,3
BAC 4107A	Assurance prolongée des pertes de bénéfice brut – Risques désignés	1,7	2,0
BAC 4107B	Assurance prolongée des pertes de bénéfice brut – Formule étendue	3,0	3,3

Formulaires BAC assurance de dommages des entreprises		Moyenne entrée en carrière	Moyenne plein exercice
BAC 4108A	Assurance restreinte des pertes de loyers – Risques désignés	1,7	1,7
BAC 4108B	Assurance restreinte des pertes de loyers – Formule étendue	2,3	3,0
BAC 4109A	Assurance prolongée des pertes de loyers – Formule étendue	2,0	2,3
BAC 4109B	Assurance prolongée des pertes de loyers – Formule étendue	2,3	2,7
BAC 4110A	Assurance restreinte des frais supplémentaires – Risques désignés	1,7	1,7
BAC 4110B	Assurance restreinte des frais supplémentaires – Formule étendue	2,3	2,3
BAC 4116	Extension de la garantie aux risques de carence	1,7	1,7
BAC 4117	Assurance contre les retards occasionnés par des dispositions légales visant la construction	1,3	1,7
BAC 4139	Garantie des tremblements de terre	3,0	3,0
BAC 4155	Garantie des inondations	3,0	3,0
BAC 4156	Garantie des refoulements d'égouts	3,3	3,3
BAC 4157	Garantie supplémentaire de l'augmentation des frais d'exploitation – Pertes de bénéfice brut	2,7	3,3
BAC 4158	Garantie supplémentaire de l'augmentation des frais d'exploitation – Pertes de loyers	2,0	2,7
BAC 4159	Garantie des pénalités et dommages-intérêts pour inexécution de contrat	1,0	1,7
BAC 4179	Garantie des interruptions de services venant de l'extérieur	1,3	2,0
BAC 5000	Assurance contre les détournements, la disparition et la destruction (Formule générale)	3,0	3,3
IBC 2100 FR	Déclarations de responsabilité civile générale des entreprises	1,7	2,0

Fréquence d'utilisation :

- 1-Formulaire utilisé rarement (1 fois par année ou moins)
- 2-Formulaire utilisé à l'occasion (1 fois par mois)
- 3-Formulaire utilisé fréquemment (1 fois par semaine)
- 4-Formulaire utilisé très fréquemment (tous les jours)

TABLEAU 3.12

Utilisation des formulaires d'assurance complémentaires en assurance de dommages des entreprises

Formulaires d'assurance complémentaires en assurance de dommages des entreprises	Moyenne entrée en carrière	Moyenne plein exercice
Assurance bris des glaces	1,7	2,0
Assurance bris des équipements	3,3	3,3
Assurance des risques de transport (Cargo)	1,7	3,0
Assurance flottante des risques de transport	2,3	3,3
Assurance des comptes-clients	2,3	2,7
Assurance des documents de valeur et archives	1,7	2,0
Assurance des supports d'information	2,0	2,7
Assurance du matériel informatique	2,0	2,7
Assurance du matériel d'entrepreneurs	2,7	3,7
Assurance multirisque des entreprises	3,3	3,7
Assurance sur le contenu des bureaux	3,0	3,3

Formulaires d'assurance de responsabilité civile des entreprises	Moyenne entrée en carrière	Moyenne plein exercice
Assurance de responsabilité civile des administrateurs et dirigeants	2,7	2,3
Assurance de responsabilité civile excédentaire	1,7	2,0
Assurance de responsabilité civile complémentaire (Umbrella)	1,3	2,0
Assurance de responsabilité civile des transporteurs de marchandises par camion	1,7	2,3
Assurance de responsabilité civile de l'entreposeur	1,3	2,0
Assurance de responsabilité professionnelle	2,0	2,7
Assurance de responsabilité civile Wrap up	1,3	2,3
Avenant relatif à l'administration de régimes d'avantages sociaux	1,7	1,7
Avenant relatif à la collision d'appareils de levage	2,7	3,0

Fréquence d'utilisation :

- 1-Formulaire utilisé rarement (1 fois par année ou moins)
- 2-Formulaire utilisé à l'occasion (1 fois par mois)
- 3-Formulaire utilisé fréquemment (1 fois par semaine)
- 4-Formulaire utilisé très fréquemment (tous les jours)

4

Connaissances, habiletés et comportements socioaffectifs

L'accomplissement des tâches de la fonction de représentant en assurance de dommages exige des connaissances, des habiletés et des comportements socioaffectifs. Des spécialistes de l'enseignement les ont déterminés et mis en relation avec les tâches et les opérations. Ensuite, les spécialistes de la profession les ont entérinés lors de la validation du présent rapport.

4.1 Connaissances

Les connaissances présentées ici touchent aux principales notions et aux principaux concepts relatifs à la législation, aux technologies et aux techniques nécessaires dans l'exercice de la fonction de représentant en assurance de dommages.

Connaissances sur les cadres normatifs

Afin d'exercer les fonctions de façon conforme, mais aussi d'assurer un meilleur service à la clientèle et la protection des consommateurs, un représentant doit avoir des connaissances justes sur :

- › le *Code civil du Québec* afin de comprendre et d'appliquer les principes du droit de l'assurance en vigueur au Québec et les modalités de formation des contrats d'assurance ;
- › la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et ses règlements afin de connaître et d'appliquer les normes liées aux fonctions de représentant et de respecter les règles d'exercice des activités pour éviter de commettre des infractions aux normes prescrites et respecter les règles de déontologie en vigueur ;
- › les normes de construction de bâtiment afin d'associer le risque à un bâtiment construit en fonction des normes de souscription des produits d'assurance ;
- › la portée et le contenu des formulaires du Bureau d'assurance du Canada (BAC) propres à la formation des contrats d'assurance ;
- › les produits d'assurance afin de couvrir les risques de la clientèle, d'assurer la meilleure protection et un service de qualité à la clientèle ;
- › les procédures normalisées du cabinet et des assureurs afin de conclure les transactions de façon conforme dans des délais raisonnables.

Connaissances en analyse et gestion de risques

Pour assurer une meilleure protection des risques pour le client, des connaissances sur les risques sont nécessaires pour :

- › discerner les différents types de risques applicables à un dossier d'assurance ;
- › conseiller le client sur les risques et sur les mesures de réduction et de suppression applicables à sa situation ;
- › comprendre les impacts des risques sur la tarification ;
- › gérer le placement de risques chez différents assureurs en assurance de dommages des entreprises le cas échéant.

Connaissances en lecture et interprétation des états financiers des entreprises

Afin d'établir le risque et les limitations et exemptions requises de l'assurance de dommages des entreprises, des notions en analyse des états financiers des entreprises sont nécessaires pour :

- › permettre la prise d'informations financières complémentaires ;
- › établir la santé financière d'une entreprise et son évolution ;
- › déterminer les risques financiers potentiels pouvant résulter en cas de sinistres ;
- › établir le risque physique et moral d'une entreprise en fonction de différents ratios financiers ;
- › choisir l'assureur prêt à accepter le risque du client.

Connaissances en informatique et en technologie des communications

Afin d'utiliser efficacement les systèmes informatisés des entreprises et des assureurs pour vendre des produits d'assurance et voir à l'émission des polices d'assurance et des avenants, des connaissances sur les systèmes et outils suivants peuvent être requises :

- › les systèmes de tarification (TarifExpert, etc.) ;
- › les systèmes de gestion de courtage (BMS, CRM, SIG, XP, Equisoft, Kronos, Policywork etc.) ;
- › les outils informatiques usuels ;
- › les outils collaboratifs (Teams, Zoom, SharePoint, Facetime, etc.).



Connaissances en français et en anglais

Dans le but d'interpréter les documents de référence nécessaires à la vente de produits d'assurance de dommages et de gérer efficacement les communications avec les différents intervenants impliqués dans le processus de vente, les connaissances :

- › des langues française et anglaise, y compris une maîtrise opérationnelle en compréhension orale, en discussion, en lecture et en écriture, permettent :
 - d'interpréter correctement les documents de référence ;
 - de prendre connaissance des besoins d'assurance, de communiquer de façon claire et efficace avec les clients et de vulgariser adéquatement l'information pour répondre à leurs besoins ;
 - de rédiger et remplir les documents pertinents pour la production du contrat d'assurance ;
- › sur la communication interpersonnelle afin de maintenir un bon climat de travail avec tous les membres de l'équipe et une bonne collaboration avec la clientèle ;
- › sur la terminologie utilisée en assurance de dommages afin de communiquer clairement avec les souscripteurs, les experts en sinistres et les autres intervenants du domaine de l'assurance.

Habilités d'interaction avec les individus

Une habileté essentielle pour les représentants en assurance de dommages est la capacité à interagir avec les clients ainsi qu'avec les autres intervenants en milieu de travail.

Les interactions avec ces personnes nécessitent le contrôle de soi, de l'entregent et du professionnalisme. Elles peuvent créer des situations de stress notamment lorsque le représentant ne peut répondre immédiatement aux besoins du client.

4.2 Habiletés cognitives

Les habiletés cognitives présentées ci-dessous ont trait aux stratégies intellectuelles utilisées dans l'exercice de la profession. Les plus importantes pour la profession de représentant en assurance de dommages sont les suivantes :

- › La mémorisation est nécessaire pour associer correctement les produits d'assurance aux besoins de la clientèle par rapport à ses risques, ainsi qu'aux politiques et procédures du cabinet et des assureurs.
- › L'attention est une fonction complexe qui fait référence à la capacité à être alerte et à se concentrer sur des tâches précises en dépit de l'environnement, notamment dans des situations normales en centre d'appel.
- › Les fonctions exécutives, qui incluent l'organisation, la planification, le jugement, l'intégrité, l'initiative, l'adaptation, l'anticipation et l'analyse, sont essentielles pour une prise de décision adéquate selon les besoins de la clientèle.

4.3 Habiletés motrices et kinesthésiques

Les habiletés motrices et kinesthésiques ont trait à l'exécution et au contrôle de gestes et de mouvements.

Les plus importantes dans l'exercice des fonctions de représentant en assurance de dommages sont les suivantes :

- › la coordination psychomotrice et la dextérité afin de faire la saisie d'information dans les systèmes informatiques du cabinet ou de l'assureur ;
- › la polyvalence et le multitâche afin d'exécuter plusieurs actions simultanément et de gérer différentes situations avec les clients.

4.4 Habiletés perceptives

Les habiletés perceptives sont des capacités sensorielles grâce auxquelles une personne saisit consciemment par les sens ce qui se passe dans son environnement.

Les plus importantes dans l'exercice des fonctions de représentant en assurance de dommages sont les suivantes :

- › l'ouïe, qui aide à percevoir la situation ;
- › la captation des sentiments, notamment par une sensation, qui aide à déceler des problèmes chez un client.



4.5 Comportements socioaffectifs

Les comportements socioaffectifs sont une manière d'agir, de réagir et d'entrer en relation avec les autres. Ils traduisent des attitudes et sont liés à des valeurs personnelles ou professionnelles.

Valeurs personnelles ou professionnelles

Dans la fonction de représentant en assurance de dommages, les valeurs personnelles ou professionnelles portent principalement sur :

- › l'empathie, le contrôle des émotions et la diplomatie afin d'établir et de maintenir un climat favorable pour le personnel et la clientèle ;
- › la gestion du stress et la confiance en soi afin de fonctionner et de réagir adéquatement et calmement dans tout genre de situation ;
- › le travail d'équipe afin de réaliser les transactions de façon efficiente ;
- › la responsabilité afin d'assumer la responsabilité des actions commises en situation de travail.

Attitudes

Pour les représentants en assurance de dommages, les attitudes qui permettent de réaliser le travail de façon professionnelle portent notamment sur :

- › le sens des responsabilités ;
- › la débrouillardise ;
- › l'autonomie ;
- › le jugement ;
- › le contrôle de soi ;
- › la patience ;
- › l'empathie ;
- › la rigueur ;
- › la curiosité ;
- › l'entregent
- › l'engagement ;
- › le respect ;
- › l'éthique professionnelle.

Renseignements complémentaires





Glossaire

Analyse de situation de travail

L'analyse de situation de travail a pour objet de faire le portrait le plus complet possible du plein exercice d'une profession. Elle consiste principalement en une description des caractéristiques de la profession, des tâches et des opérations, accompagnées de leurs conditions et exigences de réalisation, de même qu'en une détermination des fonctions, des connaissances, des habiletés et des comportements socioaffectifs requis.

Deux formules peuvent être utilisées : la nouvelle analyse qui vise la création de la source d'information initiale et l'actualisation d'une analyse, qui est la révision de cette information.

Comportements socioaffectifs

Les comportements socioaffectifs sont une manière d'agir, de réagir et d'entrer en relation avec les autres. Ils traduisent des attitudes et sont liés à des valeurs personnelles ou professionnelles.

Conditions de réalisation de la tâche

Les conditions de réalisation sont les modalités et les circonstances qui ont un impact déterminant sur la réalisation de la tâche et font état notamment de l'environnement de travail, des risques pour la santé et la sécurité du travail, de l'équipement, du matériel et des ouvrages de référence utilisés dans l'accomplissement de la tâche.

Connaissances

Les connaissances sont des notions et des concepts relatifs aux sciences, aux arts ainsi qu'aux législations, technologies et techniques nécessaires dans l'exercice d'une profession.

Exigences de réalisation de la tâche

Les exigences de réalisation sont les exigences établies pour qu'une tâche soit réalisée de façon satisfaisante.

Fonction

Une fonction est un ensemble de tâches liées entre elles et elle est définie par les résultats du travail.

Habiletés cognitives

Les habiletés cognitives ont trait aux stratégies intellectuelles utilisées dans l'exercice d'une profession.

Habiletés motrices et kinesthésiques

Les habiletés motrices et kinesthésiques ont trait à l'exécution et au contrôle de gestes et de mouvements.

Habiletés perceptives

Les habiletés perceptives sont des capacités sensorielles grâce auxquelles une personne saisit consciemment par les sens ce qui se passe dans son environnement.



Niveaux d'exercice de la profession

Les niveaux d'exercice de la profession correspondent à des degrés de complexité dans l'exercice de cette profession.

Opérations

Les opérations sont les actions qui décrivent les étapes de réalisation d'une tâche et permettent d'établir le « comment » pour l'atteinte du résultat. Elles sont rattachées à la tâche et liées entre elles.

Plein exercice de la profession

Le plein exercice de la profession correspond au niveau où les tâches de la profession sont exercées de façon autonome et avec la maîtrise nécessaire par la plupart des personnes.

Fonction de travail

La fonction de travail correspond à tout type de travail déterminé, manuel ou non, effectué pour le compte d'un employeur ou pour son propre compte, et dont on peut tirer ses moyens d'existence.

Dans ce document, le mot « fonction de travail » possède un caractère générique et recouvre l'ensemble des acceptions habituellement utilisées : métier, profession, occupation.

Résultats du travail

Les résultats du travail sont un produit, un service ou une décision.

Seuil d'entrée sur le marché du travail

Le seuil d'entrée sur le marché du travail correspond au niveau de rendement attendu pour une personne qui intègre une profession lorsqu'elle exécute ses tâches.

Sous-opérations

Les sous-opérations sont les actions qui précisent les opérations et permettent d'illustrer des détails du travail, souvent des méthodes et des techniques.

Tâches

Les tâches sont les actions qui correspondent aux principales activités de la fonction de travail analysée. Une tâche est structurée, autonome et observable. Elle a un début déterminé et une fin précise.

Dans l'exercice d'une fonction de travail, qu'il s'agisse d'un produit, d'un service ou d'une décision, le résultat d'une tâche doit présenter une utilité particulière et significative.

Annexe 1

Suggestions relatives à la formation minimale et aux programmes de formation

L'équipe de production a questionné les spécialistes de la profession sur les normes de formation minimales et celles offertes dans le milieu de l'assurance de dommages.

Ils ont mentionné que les normes actuelles étaient acceptables. Elles permettent une certaine flexibilité notamment en raison de la pénurie de main-d'œuvre qui sévit en ce moment dans le secteur d'activités.

Ils ont souligné que le critère du diplôme d'études secondaires et de trois années de travail à temps plein était utilisé principalement pour des personnes en réorientation de carrière. Ils ont noté que celles qui se qualifient en vertu de ce critère devraient avoir accès à une formation adéquate avant de se soumettre aux examens.

Les programmes collégiaux *Conseil en assurances et en services financiers* ou *Technique de services financiers et d'assurances* sont jugés de haute qualité, et il est possible de constater une entrée en carrière des postulants facilitée par une meilleure compréhension du milieu. Les spécialistes ne souhaitent toutefois pas que cette formation soit la seule porte d'entrée vers la profession.

Ils ont souligné l'importance d'une formation spécialisée en assurance de dommages, même pour les personnes qualifiées aux examens en assurance de dommages. Cette formation, donnée en milieu collégial ou en milieu de travail, est nécessaire pour bien outiller les candidats à l'exercice des fonctions de représentant.

Annexe 2

Suggestions relatives à la période probatoire

Les spécialistes de la profession ont indiqué que la période probatoire est une phase importante du processus de qualification. Toutefois, cette phase est inégale en raison de suivis inadéquats ou de manque de clarté sur les attentes de qualification.

Selon certains, il y aurait lieu de moduler cette période en fonction de la formation initiale du postulant ou la qualité de la formation obtenue d'un assureur ou du cabinet. Les spécialistes de la profession se sont montrés ouverts à l'idée d'étendre la période probatoire pour les personnes qui se qualifieraient en vertu de l'attestation d'emploi (3 ans).



Annexe 3

Suggestions relatives à la formation continue

Selon les spécialistes de la profession, la formation continue est importante pour la mise à jour des connaissances requises et le maintien des compétences professionnelles des représentants en assurance de dommages. Les mises à jour en déontologie sont nécessaires pour parfaire les comportements à adopter dans des situations ambiguës. La formation ne doit pas seulement être technique, mais porter également sur des habiletés générales (*soft skills*) non vérifiées en examen.



Annexe 4

Liste des lois et règlements concernant les activités des représentants en assurance de dommages au Québec

Titre	RLRQ Chapitre et règlement
Code civil du Québec	CCQ-1991
Loi sur l'encadrement du secteur financier	E-6.1
Loi sur les assureurs	A-32.1
Loi sur l'assurance-récolte	A-30
Loi sur la distribution de produits et services financiers	D-9.2
› Règlement sur l'admissibilité d'une réclamation au Fonds d'indemnisation des services financiers	D-9.2, r. 1
› Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome	D-9.2, r. 2
› Code de déontologie des représentants en assurance de dommages	D-9.2, r. 5
› Règlement sur le courtage en assurance de dommages	D-9.2, r. 5.1
› Règlement sur le courtage spécial en assurance de dommages	D-9.2, r. 6
› Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant	D-9.2, r. 7
› Règlement sur la distribution sans représentant	D-9.2, r. 8
› Règlement sur l'exercice des activités des représentants	D-9.2, r. 10
› Règlement sur la formation continue obligatoire de la Chambre de l'assurance de dommages	D-9.2, r. 12.1
› Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome	D-9.2, r. 15
› Décret concernant la liste des produits d'assurance distribués par une caisse d'épargne et de crédit	D-9.2, r. 16
› Règlement sur les modes alternatifs de distribution	D-9.2, r. 16.1

Titre	RLRQ Chapitre et règlement
› Décret concernant le montant de la première cotisation annuelle qu'un cabinet, un représentant autonome et une société autonome doivent verser à l'Autorité des marchés financiers pour le compte de la Chambre de l'assurance de dommages et de la Chambre de la sécurité financière	D-9.2, r. 17
› Règlement sur les renseignements à fournir au consommateur	D-9.2, r. 18
› Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres	D-9.2, r. 19
Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières ¹²	LQ 2018, c. 23
Loi sur l'assurance automobile	A-25
Loi sur les transports	T-12
Loi sur le bâtiment	B-1.1
› Code de construction du Québec	B-1.1, r.2
› Code de sécurité	
› Règlement sur les appareils sous pression	B-1.1, r.6.1
› Règlement sur la sécurité dans les bains publics	B-1.1, r.11
Loi sur la qualité de l'environnement	Q-2
Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé	P-39.1
Loi sur le patrimoine culturel	P-9.002
LOIS ET RÈGLES CANADIENNES	LC
Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes	2000, ch. 17
Loi sur les télécommunications, <i>L.C. 1993, chap. 38</i>	1993 ch.38
Règles de la liste nationale de numéros de télécommunication exclus du Canada (LNTE)	
Loi canadienne anti-pourriel	2010 ch. 23

12. LQ 2018, c. 23.

Annexe 5

Listes des établissements d'enseignement et programmes reconnus par l'Autorité

DEC Techniques de services financiers et d'assurance (410.F0)

Collège

- › Cégep de Drummondville
- › Cégep de Lévis
- › Cégep de Sainte-Foy
- › Cégep de Saint-Hyacinthe
- › Cégep du Vieux-Montréal
- › Cégep Montmorency
- › Cégep régional de Lanaudière à L'Assomption
- › Collège d'Alma
- › Collège O'Sullivan de Québec
- › Vanier College

AEC Assurance de dommages (LCA.6A)

Collège

- › Cégep Beauce-Appalaches
- › Cégep du Vieux-Montréal
- › Cégep de Jonquière
- › Cégep de l'Outaouais
- › Cégep de Sainte-Foy
- › Cégep régional de Lanaudière à Joliette
- › Cégep de Lévis
- › Cégep de Drummondville
- › Collège Laflèche
- › Séminaire de Sherbrooke

AEC Assurance de dommages et communication en anglais (LCA.EK)

Collège

- › Cégep Édouard-Montpetit
- › Cégep de Saint-Hyacinthe
- › Cégep de Valleyfield
- › Cégep de Saint-Jérôme

Autres programmes

Programme

Collège ou organisme

Assurance de dommages et expertise en sinistres

Collège O'Sullivan de Québec

Assurance de dommages des particuliers et expertise en sinistres

Collège O'Sullivan de Québec

Agents et courtiers en assurance de dommages

Institut Teccart

Assurance de dommages des particuliers

Collège CDI

Représentant en assurance de dommages

Collège CEI

Références bibliographiques

Les ouvrages utilisés aux fins de la rédaction du rapport sont les suivants :

- › Emploi-Québec. Information sur le marché du travail, IMT, [En ligne]. <http://imt.emploiquebec.gouv.qc.ca>.
- › Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et Commission des partenaires du marché du travail, Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (2008). *Cadre de référence et instrumentation pour l'analyse d'une profession*.
- › Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages (2018). *Étude prospective de main-d'œuvre : Rapport destiné à l'industrie et visant à assurer l'adéquation future entre compétences recherchées et compétences enseignées*.
- › Autorité des marchés financiers (2021). *Analyse préliminaire – Fonction de travail : Représentant en assurance de dommages*.





QUÉBEC

Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, bureau 400
Québec (Québec) G1V 5C1
418 525-0337

MONTRÉAL

800, square Victoria, 22^e étage
C.P. 246, tour de la Bourse
Montréal (Québec) H4Z 1G3
514 395-0337
Numéro sans frais : 1 877 525-0337

www.lautorite.qc.ca

© AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS, 2022

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives
nationales du Québec, 2022

ISBN 978-2-550-91276-7 (PDF)