
SOMMAIRE

Restructuration des compétences en assurance de dommages et en expertise en règlement de sinistres	1
Nouvelle collection de manuels en assurance de dommages et en expertise en règlement de sinistres	4
Modifications apportées en 2010 aux examens en assurance de dommages et en expertise en règlement de sinistres	5
Exemples de questions en assurance de personnes	5
Nouvelles consignes relatives aux examens	5
Renouvellement des ententes de reconnaissance de programmes et de cours	6
Nouvelle <i>Loi sur le courtage immobilier</i>	6
Deux superviseurs de période probatoire... c'est mieux qu'un seul	6
Calendrier des examens	7
Salle d'examen de Québec	7
Capsule – portrait d'un collaborateur type	7

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

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

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

Pour recevoir *Les Nouvelles* par courriel, faites-nous parvenir votre nom et vos coordonnées pour notre liste d'envoi électronique, à l'adresse suivante :
formation@lautorite.qc.ca

RESTRUCTURATION DES COMPÉTENCES EN ASSURANCE DE DOMMAGES ET EN EXPERTISE EN RÈGLEMENT DE SINISTRES

▪ Contexte

Le processus de révision des standards de qualification en assurance de dommages et en expertise en règlement de sinistres, amorcé à l'automne 2008 par l'analyse des professions d'agent et de courtier en assurance de dommages et d'expert en sinistre, atteindra son point culminant avec l'implantation de nouveaux examens. Dans un premier temps, les examens en assurance de dommages et en règlement de sinistres des particuliers seront implantés en 2011 et, dans un deuxième temps, les examens en assurance de dommages et en règlement de sinistres des entreprises seront implantés en 2012.

La forme actuelle des examens sera conservée, c'est-à-dire qu'ils compteront toujours environ 25 questions à choix multiples portant sur des études de cas dont les éléments de réponse sont présentés dans les manuels de référence correspondants. La structure des examens sera toutefois revue de manière à mieux refléter les spécificités propres à chacune des disciplines et catégories de discipline. En effet, bien que les connaissances spécifiques devant être maîtrisées par les agents, les courtiers et les experts en sinistre soient similaires, les habiletés et attitudes nécessaires pour l'exercice de ces professions diffèrent considérablement. Les nouveaux examens seront ainsi mieux centrés sur la pratique professionnelle actualisée et sur la protection des consommateurs.

▪ Nouvelle structure des examens

L'Autorité continuera d'évaluer chacune des compétences jugées nécessaires à la pratique professionnelle par un examen distinct. Or, comme l'indiquent les tableaux ci-après, quatre changements importants seront apportés à la structure des examens :

- les examens auxquels seront soumis les futurs experts en sinistre seront dorénavant distincts de ceux destinés aux futurs agents et courtiers en assurance de dommages;

- l'examen de droit et de lois sera entièrement revu afin de couvrir seulement les principes de droit généraux de même que les lois et règlements relatifs à la pratique professionnelle (incluant les codes de déontologie applicables);
- les notions de droit et de lois propres aux divers produits d'assurance de dommages seront intégrées aux examens portant sur ces produits et seront par conséquent exclues de l'examen portant sur les notions de droit et de lois;
- l'assurance automobile des particuliers et des entreprises sera évaluée au moyen d'un seul examen en assurance de dommages et d'un seul examen en expertise en règlement de sinistres.

Compétences qui seront évaluées en assurance de dommages en 2011 :

Compétences	Assurance de dommages des particuliers	Assurance de dommages des entreprises	Discipline complète
1. Respecter les principes de droit applicables au domaine de l'assurance et la législation s'appliquant à l'exercice des activités de représentant en assurance de dommages	X	X	X
2. Recommander des produits adaptés aux besoins des clients en assurance automobile des particuliers et des entreprises	X	X	X
3. Recommander des produits adaptés aux besoins des clients en assurance de biens des particuliers, incluant la responsabilité civile	X		X
4. Analyser les produits d'assurance de responsabilité pour les entreprises et les produits de cautionnement		X	X
5. Analyser les produits d'assurance de dommages directs et indirects et les produits complémentaires pour les entreprises		X	X

Veuillez noter que les examens actuels portant sur les produits d'assurance de dommages des entreprises (03-409) et sur la responsabilité civile des entreprises (03-406) demeureront distincts jusqu'en 2012. D'ici là, une nouvelle structure de l'ensemble des examens dans la catégorie de l'assurance des entreprises vous sera communiquée.

Au cours de cette période de transition, si vous souhaitez ajouter une catégorie de discipline à votre profil, vous devrez réussir les examens non communs à la catégorie de discipline dans laquelle vous êtes déjà inscrit et à la catégorie de discipline à laquelle vous souhaitez postuler. Par exemple, un représentant en assurance de dommages des particuliers qui souhaitera ajouter la catégorie de l'assurance de dommages des entreprises à son profil devra réussir les examens 03-406 et 03-409.

Compétences qui seront évaluées en expertise en règlement de sinistres en 2011 :

Compétences	Sinistres des particuliers	Sinistres des entreprises	Discipline complète
1. Respecter les principes de droit applicables au domaine de l'assurance et la législation s'appliquant à l'exercice des activités d'expert en sinistre	X	X	X
2. Régler des sinistres en assurance automobile des particuliers et des entreprises en fonction des protections souscrites par les clients	X	X	X
3. Régler des sinistres en assurance de biens des particuliers, incluant la responsabilité civile, en fonction des protections souscrites par les clients	X		X
4. Analyser les produits d'assurance de responsabilité pour les entreprises et les produits de cautionnement		X	X
5. Analyser les produits d'assurance de dommages directs et indirects et les produits complémentaires pour les entreprises		X	X
6. Régler un sinistre en dommages des entreprises		X	X

Veillez noter que les examens actuels portant sur les produits d'assurance de dommages des entreprises (05-409), sur la responsabilité civile des entreprises (05-406) et sur le règlement de sinistres des entreprises (05-502) demeureront distincts jusqu'en 2012. D'ici là, une nouvelle structure de l'ensemble des examens dans la catégorie de l'expertise en règlement de sinistres en assurance des entreprises vous sera communiquée.

Au cours de cette période de transition, si vous souhaitez ajouter une catégorie de discipline à votre profil, vous devrez réussir les examens non communs à la catégorie de discipline dans laquelle vous êtes déjà inscrit et à la catégorie de discipline à laquelle vous souhaitez postuler. Par exemple, un expert en règlement de sinistres en assurance des particuliers qui souhaitera ajouter la catégorie de règlement de sinistres en assurances des entreprises à son profil devra réussir les examens 05-406, 05-409 et 05-502.

▪ Nouveaux tableaux de compétences

Afin de permettre aux postulants et aux formateurs d'être bien informés des contenus évalués par chacun des examens, des tableaux de compétences seront rendus disponibles; ils remplaceront les tableaux de spécification actuels. Une version préliminaire de ces tableaux de compétence sera publiée sur notre site Web lors de la publication des nouveaux manuels de référence, soit plusieurs mois avant l'implantation des nouveaux examens. Ces parutions seront annoncées lors des prochaines éditions du bulletin *Les Nouvelles*.

NOUVELLE COLLECTION DE MANUELS EN ASSURANCE DE DOMMAGES ET EN EXPERTISE EN RÈGLEMENT DE SINISTRES

En nous basant sur les conclusions des analyses de professions réalisées et les nouveaux tableaux de compétences, nous préparons actuellement cinq nouveaux manuels. Le contenu de ces manuels reflètera de manière plus spécifique le travail quotidien des agents, des courtiers ainsi que des experts en sinistre et sera davantage propre à chacun des champs professionnels.

Les manuels en cours de préparation sont :

- *Introduction au droit de l'assurance;*
- *Assurance de biens des particuliers – agent et courtier;*
- *Assurance de biens des particuliers – expert en sinistre;*
- *Assurance automobile des particuliers et des entreprises – agent et courtier;*
- *Assurance automobile des particuliers et des entreprises – expert en sinistre.*

Comme c'est le cas pour les autres collections, chaque manuel ciblera une compétence et préparera les postulants à l'examen portant sur cette compétence.

▪ Un manuel portant sur l'introduction au droit de l'assurance

Afin de bien comprendre les principes de droit et de lois généraux et l'encadrement législatif régissant l'activité de représentant, tout futur professionnel en assurance de dommages, en expertise en règlement de sinistres et, éventuellement, en assurance de personnes et en assurance collective de personnes pourra se préparer au nouvel examen de droit et lois à l'aide du manuel *Introduction au droit de l'assurance*.

▪ Quatre manuels en assurance de dommages et en expertise en règlement de sinistres

Contrairement à la situation actuelle, il n'y aura plus de manuel de référence servant à la fois à la préparation d'examens en assurance de dommages et en expertise en règlement de sinistres. Les éléments de contenu seront dorénavant présentés dans deux manuels propres à chacune des disciplines, soit un manuel pour les agents et courtiers et un manuel pour les experts en sinistre. Il va de soi que certains éléments de contenu se trouveront dans deux manuels à la fois, mais ils seront présentés avec une optique différente.

Deux manuels sont actuellement en préparation en assurance de biens des particuliers : un pour les agents et courtiers, un pour les experts en sinistre.

En matière d'assurance automobile, les catégories de l'assurance des particuliers et de l'assurance des entreprises seront abordées conjointement. Comme en assurance de biens des particuliers, on comptera deux manuels : un pour les agents et courtiers et un autre pour les experts en sinistre.

▪ Travaux à venir

Afin de compléter la nouvelle collection de manuels en assurance de dommages et en expertise en règlement de sinistres, il est prévu que l'on commence, en 2011, la rédaction de nouveaux manuels de référence portant sur l'assurance de biens et la responsabilité civile des entreprises. Comme pour le reste de la collection, le contenu des manuels sera différent selon qu'il s'adresse aux agents et courtiers ou aux experts en sinistre. La structure de ces nouveaux manuels ainsi que celle des examens qui y seront associés vous seront communiquées dans une prochaine parution de ce bulletin.

MODIFICATIONS APPORTÉES EN 2010 AUX EXAMENS EN ASSURANCE DE DOMMAGES ET EN EXPERTISE EN RÈGLEMENT DE SINISTRES

Depuis la dernière parution des *Nouvelles*, en janvier 2010, des changements importants ont été apportés aux examens d'assurance automobile, d'assurance habitation et de règlement de sinistres des particuliers. Ces changements visent à adapter les examens aux modifications apportées aux formulaires d'assurance automobile et aux nouveaux formulaires d'assurance habitation mis en application par le BAC. Les postulants et les formateurs ont été informés de ces changements au moyen d'avis publiés sur le site Web de l'Autorité et distribués dans les manuels de référence pertinents. Malgré l'ampleur des changements apportés, nous estimons que l'incidence sur les examens a été relativement mineure et que les postulants n'ont pas été pénalisés, notamment parce nous avons évité de poser des questions reliées aux changements importants, comme la règle proportionnelle en assurance habitation. Toutes les précisions relatives aux changements mis en place au cours des derniers mois se trouvent sur le site Web de l'Autorité, dans les pages dédiées aux tableaux de spécification et aux mises à jour des manuels.

Nous souhaitons également vous informer que la mise en application prochaine du formulaire d'assurance automobile F.P.Q. n° 5 (assurance de remplacement) et de ses avenants n'aura aucune incidence sur les examens présentement administrés. La garantie de remplacement sera toutefois abordée dans les nouveaux manuels de référence.

EXEMPLES DE QUESTIONS EN ASSURANCE DE PERSONNES

Lors d'un sondage effectué en décembre 2008 auprès de formateurs et de postulants, il était notamment question de l'utilité, de la qualité et de la pertinence des exemples de questions publiés sur le site Web de l'Autorité pour aider les postulants à se préparer aux examens.

Bien que les répondants au sondage aient indiqué être très satisfaits, ils souhaitaient toutefois qu'il y ait davantage de questions et qu'elles soient représentatives de tous les aspects du tableau de spécification et de l'examen (voir résultats du sondage dans *Les Nouvelles*, Vol. 6, n° 2, Été 2009). Nous étions déjà conscients de ce besoin (lire *Les Nouvelles*, Vol. 6, n° 1, Hiver 2009, p. 5), et un travail d'enrichissement des exemples de questions avait débuté.

Nous avons alors annoncé qu'au printemps 2010, les exemples de questions en assurance de personnes seraient représentatives de tous les éléments de compétence des tableaux de spécification. Ce projet a été réalisé : une quarantaine de questions commentées et référencées ont été récemment ajoutées.

Rappelons que les exemples de questions sont mis à la disposition des postulants (et des formateurs) pour qu'ils puissent s'exercer avant de passer les examens de l'Autorité. Ces questions sont conçues de la même manière que les questions d'examens et sont classées par discipline et par examen. Les commentaires qui accompagnent chaque question justifient la bonne réponse et expliquent en quoi les autres choix sont incorrects, sur la base de références à des sections précises du manuel recommandé et du tableau de spécification. Ainsi, les formateurs et les postulants peuvent effectuer leurs propres vérifications et constater la cohérence et la convergence des trois outils d'aide à la préparation aux examens que sont les tableaux de spécification, les manuels de référence et les exemples de questions.

NOUVELLES CONSIGNES RELATIVES AUX EXAMENS

Depuis l'automne 2009, de nouvelles consignes relatives aux examens sont en vigueur. Ces consignes visent une meilleure protection de la confidentialité des examens afin d'offrir aux postulants des conditions d'évaluation plus équitables. Nous tenons à vous remercier de votre collaboration dans l'implantation de ces mesures qui ont amélioré le processus de certification.

L'adoption de ces nouvelles consignes a été accompagnée de l'ajout d'une fiche de commentaires aux questionnaires d'examen. Cette mesure a été accueillie avec enthousiasme par les postulants si bien qu'entre 5 et 15 fiches de commentaires sont traitées chaque semaine. Nous croyons que cette initiative contribue à améliorer la qualité des examens en facilitant le repérage des coquilles et autres erreurs mineures. Toutes les fiches de commentaires reçues sont analysées, mais seuls les postulants qui identifient bien leur fiche (nom, NIP et adresse courriel ou postale) reçoivent une réponse.

La fiche de commentaires est le moyen recommandé pour communiquer des commentaires relatifs aux questions d'examens. Les commentaires plus généraux qui concernent, par exemple, la longueur des examens peuvent également être expédiés à l'adresse formation@lautorite.qc.ca.

RENOUVELLEMENT DES ENTENTES DE RECONNAISSANCE DE PROGRAMMES ET DE COURS

Les articles 14, 16 et 51 du Règlement n° 1, entré en vigueur le 1^{er} mars 2010, prévoient que l'Autorité peut conclure une entente avec un établissement d'enseignement collégial. En vertu des ententes qui peuvent être ainsi conclues, les postulants ayant complété le programme *Conseil en assurances et en services financiers*, menant à l'obtention d'un diplôme d'études collégiales, ou un programme d'attestation d'études collégiales en assurances pourraient s'inscrire aux examens de l'Autorité. Ces postulants pourraient également être en mesure d'effectuer un stage pratique dans le cadre de leur programme d'études sans avoir préalablement réussi les examens de l'Autorité si l'entente le prévoit. Quant à l'article 26, il vise la reconnaissance des cours offerts par les organismes de formation et requis par l'Autorité après trois échecs au même examen. Toutes les ententes de reconnaissance de programmes ou de cours conclues avant le 28 février 2010 sont dorénavant caduques. Afin que leurs programmes d'études collégiales et leurs cours puissent être reconnus par l'Autorité en vertu du nouveau Règlement n° 1, les établissements d'enseignement doivent présenter une demande de reconnaissance de programmes en remplissant le formulaire prévu à cet effet et disponible sur le site Web de l'Autorité sous la rubrique « [Formulaires/Pour les futurs professionnels](#) ». La même démarche est requise pour la reconnaissance des cours prescrits pour la discipline de l'assurance collective.

Un établissement d'enseignement ne veillant pas à faire reconnaître ses programmes ou ses cours empêcherait ses diplômés d'être admissibles aux examens de l'Autorité. Pour vous assurer qu'un établissement est reconnu, consultez la [liste des programmes et des cours reconnus](#) sur le site Web de l'Autorité.

Si vous avez des questions en lien avec le renouvellement des ententes de reconnaissance, veuillez communiquer avec Nancy Chaput au poste téléphonique 4713 ou en utilisant l'adresse courriel suivante : nancy.chaput@lautorite.qc.ca.

NOUVELLE LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

Le 1^{er} mai dernier entré en vigueur la nouvelle *Loi sur le courtage immobilier*. Cette loi prévoit que l'encadrement du courtage hypothécaire est dorénavant confié à l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier au Québec (OACIQ), anciennement l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec (ACAIQ).

En vertu de cette nouvelle loi, l'OACIQ est désormais responsable de la définition des exigences de qualification et de la reconnaissance des formations liées au domaine du courtage hypothécaire. Par conséquent, l'entente qui liait l'Autorité à des organismes de formation concernant la reconnaissance de l'un ou l'autre des cours suivants a pris fin le 1^{er} mai 2010 :

- Courtage immobilier et ses règlements d'application;
- Initiation au crédit hypothécaire;
- Crédit hypothécaire.

Si vous souhaitez obtenir des informations relatives aux nouvelles exigences de qualification pour le courtage hypothécaire ou si vous souhaitez connaître les modalités relatives à la reconnaissance de formation, veuillez communiquer avec l'[OACIQ](#).

DEUX SUPERVISEURS DE PÉRIODE PROBATOIRE... C'EST MIEUX QU'UN SEUL

Nous vous rappelons qu'il est possible d'inscrire deux superviseurs pour une même période probatoire. Cela signifie que deux superviseurs peuvent superviser un même stagiaire et ce, à n'importe quel moment durant sa période probatoire. En inscrivant deux superviseurs, vous vous assurez que la période probatoire n'est pas interrompue si l'un des deux superviseurs devait quitter précipitamment ou prendre des vacances.

Pour inscrire deux superviseurs, il suffit de compléter une seconde annexe A au moment de l'inscription à la période probatoire. Les deux superviseurs inscrits ont les mêmes droits et obligations face au stagiaire.

CALENDRIERS DES EXAMENS

Les [calendriers d'examens](#) pour les mois d'octobre 2010 à mars 2011 sont publiés sur le site Web de l'Autorité. Nous vous rappelons qu'il est impératif de respecter les dates limites d'inscription.

SALLE D'EXAMEN DE QUÉBEC

La salle d'examen de Québec déménagera du 3^e au 11^e étage de la tour Cominar en décembre 2010. Des indications seront affichées dans les locaux de l'Autorité.

CAPSULE - PORTRAIT D'UN COLLABORATEUR TYPE

Dans le cadre de leurs divers projets d'élaboration de normes de qualification, de manuels de référence et de questions d'examen, les professionnels de l'équipe de développement de la direction de la formation et de la qualification font appel à l'expertise et aux compétences de nombreux experts chevronnés du domaine de l'assurance. Même si les profils et les parcours de nos collaborateurs diffèrent, plusieurs constantes peuvent être observées, composant ainsi un profil général des compétences recherchées. Ces compétences relèvent principalement du domaine de l'assurance puisque nous recherchons avant tout des experts de contenu, mais les divers types de mandats (consultation, rédaction, relecture ou validation) déterminent également les compétences connexes requises pour mener à bien chacun de nos projets. Vous trouverez ci-dessous une liste non exhaustive des compétences et qualités que nous recherchons chez nos collaborateurs.

Exemples de compétences, d'attitudes et d'expériences professionnelles pertinentes :

- Excellente compréhension des produits d'assurance visés;
- Bonne connaissance des exigences professionnelles de l'entrée en carrière;
- Bonne capacité d'analyse et de synthèse;
- Bonne connaissance de la langue française et des outils disponibles pour la correction de textes;
- Grande aptitude de rédaction;
- Maîtrise du logiciel MS Word;
- Facilité à suivre des consignes et à travailler à l'intérieur d'un cadre précis;
- Respect des délais;
- Comportements professionnels éthiques;
- Engagement envers le renouvellement de la profession;

- Expérience d'au moins cinq ans « sur le terrain » en tant que représentant d'assurance ou d'expert en sinistre, avec un certificat toujours en vigueur;
- Expérience en tant que superviseur de stage;
- Expérience en tant que formateur.

Exemples de qualités personnelles recherchées :

- Curiosité intellectuelle;
- Capacité de se remettre en question;
- Discrétion;
- Disponibilité et fiabilité;
- Souci du détail.

Si vous détenez certaines de ces compétences et qualités et que vous souhaitez contribuer aux projets de développement de la direction de la formation et de la qualification, faites parvenir votre curriculum vitae à l'adresse formation@lautorite.qc.ca. Nous vous ferons ensuite parvenir un questionnaire qui permettra d'établir votre profil d'expertise et un engagement de confidentialité à signer afin de confirmer votre discrétion à l'égard des mandats qui pourraient vous être proposés. Dans le cadre de la révision des normes de qualification en assurance de dommages et en expertise en règlement de sinistres, nous recherchons plus particulièrement des collaborateurs d'expérience dans ces deux disciplines, mais nous étudierons également les candidatures soumises pour la discipline de l'assurance de personnes, la catégorie de l'assurance contre la maladie ou les accidents et la discipline de l'assurance collective.

POUR NOUS JOINDRE

Québec

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

Montréal

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

Centre d'information

Québec : (418) 525-0337
Montréal : (514) 395-0337
Autres régions : 1 877 525-0337

information@lautorite.qc.ca

Site Web

www.lautorite.qc.ca

Directeur de la formation et de la qualification

René Brisson

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2010

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2010

ISSN : 19146-4033 (en ligne)