



SOMMAIRE

En ligne avec l'Autorité	1
Vers un traitement plus efficace...	2
Un changement important	4
Congés fériés durant la période probatoire	4
Révision des exigences de qualification	4
Parution de deux manuels de préparation aux examens traduits	4
Contrefaçons des manuels de préparation aux examens	4
Tableaux d'évaluation des compétences	5
Manuels en assurance de dommages des entreprises	5
Nouveaux examens en assurance de dommages des entreprises et en expertise de règlement de sinistres des entreprises	6
Réussite des postulants aux nouveaux examens en assurance de dommages des particuliers et en expertise en règlement de sinistres des particuliers	7
Quelques questions et réponses relatives aux nouveaux examens en assurance de dommages des particuliers et en expertise en règlement de sinistres des particuliers	7
Abonnement aux Nouvelles de la DFQ	9

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

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

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

EN LIGNE AVEC L'AUTORITÉ!

Soucieux de bien servir sa clientèle, l'Autorité des marchés financiers lancera au cours des prochains mois ses nouveaux services en ligne.

Conçus pour vous permettre de gérer vos demandes de façon simple et pratique, ces services gratuits vous permettront de gagner du temps et réduire la paperasserie.

Ces transactions se feront dans un environnement sécurisé grâce au service d'authentification du gouvernement du Québec : clicSÉCUR. Par le biais d'une boîte courriel personnelle, vous pourrez suivre, en temps réel, l'état de vos demandes. Aussi, vous aurez la possibilité de payer vos factures en ligne peu importe l'endroit où vous êtes et l'heure à laquelle vous accédez à votre dossier.

Des bénéfices réels pour les postulants...

Outre les avantages d'instantanéité qu'offrent des services en ligne, ceux de l'Autorité engendreront des avantages indéniables pour les futurs professionnels, dont :

- l'inscription aux examens selon vos préférences et les disponibilités — possibilité de réserver sa place selon la date, l'heure et le site;
- le report ou l'annulation des séances du premier essai et des reprises d'examens;
- la disponibilité des résultats d'examens dès la correction dans la boîte de courriel sécurisée;
- la délivrance du certificat probatoire, dès la réception d'une demande complète.

... et pour les cabinets ou les collègues

- l'inscription de groupes aux examens selon vos préférences et les disponibilités — possibilité de réserver plusieurs places pour une même date, une même heure et un même site;
- les demandes de période probatoire et les renouvellements de certificats de représentant seront traités dès leur inscription en ligne.

Vers un traitement plus efficace des demandes...

Les services en ligne de l'Autorité modifieront les façons de faire et régulariseront certaines pratiques, dont le traitement des demandes d'inscription aux examens et de période probatoire. Celles-ci ne pourront plus être traitées simultanément pour un même postulant. Aussi, tous les examens d'une discipline devront être réussis avant de soumettre une demande de certificat probatoire.

Rappelons que les demandes doubles avaient été mises en place pour permettre aux postulants d'entreprendre leur période probatoire plus rapidement. Dans la mesure où les demandes seront dûment remplies par le biais des services en ligne, cette mesure sera abolie puisque qu'ils rendront ce traitement encore plus rapide et efficace.

En attendant l'ouverture des services en ligne...

Votre collaboration est nécessaire pour vous permettre de tirer profit rapidement de l'entrée en fonction des services en ligne de l'Autorité. Nous vous invitons à prendre note des dates suivantes afin de permettre une transition efficace. Veuillez noter que les dates mentionnées dans ce tableau sont sujettes à changement et dépendent de la date officielle de déploiement de nos services en ligne.

Demandes doubles	Demande d'équivalence de formation minimale, d'inscription aux examens ou de période probatoire	Demande de certificat et continuité du droit de pratique d'un stagiaire	Inscription aux examens de la 2^e semaine de mars	Report d'examens
Si les dates d'examens sont après le 13 février 2013 ou si la période probatoire débute après le 28 février 2013	Du 16 février au 1 ^{er} mars 2013 ou deux semaines précédant l'ouverture des services en ligne	Dans les 30 jours suivant la fin de la période probatoire et avant le 15 février 2013	8 février 2013	Séances des deux premières semaines de mars 2013
Demande rejetée	Aucun traitement des demandes. Retour aux expéditeurs les invitant à utiliser les services en ligne en mars.	Aucune garantie du traitement des demandes déposées à partir de cette date.	Date limite d'inscription	Aucun report ne sera possible dans les services en ligne

Exemple de demande de certificat

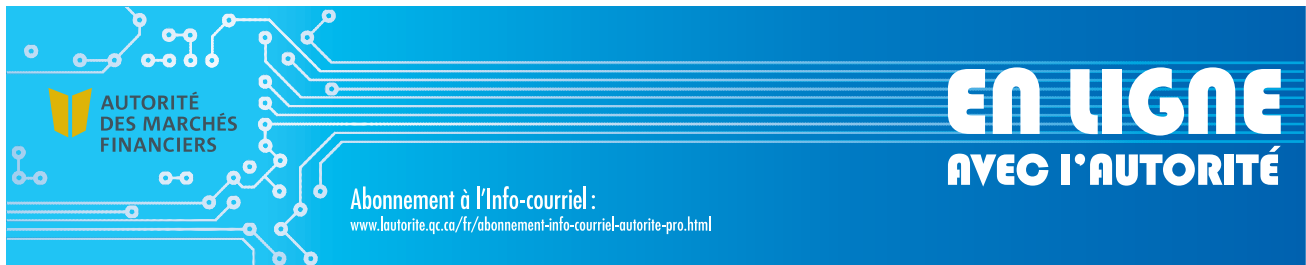
Si votre période probatoire se termine le 31 janvier 2013, vous avez normalement jusqu'au 28 février pour déposer votre demande de certificat et obtenir une prolongation jusqu'au 15 mars de votre droit de pratique en tant que stagiaire. Cependant, nous vous recommandons de déposer votre demande avant le 15 février afin d'assurer la délivrance de votre certificat avant la fin de la prolongation de votre période probatoire, le 15 mars 2013.

Formulaires papiers

Les différents formulaires d'entrée en carrière disponibles sur le site Web de l'Autorité ont été adaptés en fonction des mesures transitoires, précisées ci-dessus. Ils seront de nouveau mis à jour le 1^{er} janvier 2013 afin d'afficher les nouveaux frais et tarifs. Enfin, l'ensemble des nouveaux formulaires électroniques sera disponible en ligne en mars prochain. Prenez note que les formulaires en format papier demeureront par la suite tout de même accessibles sur notre site, pour les cas particuliers.

Des outils pour vous aider à vous familiariser avec les services en ligne

L'Autorité a prévu des outils pour vous informer et pour faciliter la transition vers les services en ligne. Suivez-nous sur notre site web dans les prochaines semaines pour en savoir davantage, à l'adresse suivante : www.lautorite.qc.ca/fr/sel.html.



UN CHANGEMENT IMPORTANT

Nouvelle salle d'examens dans la région de Québec

Veillez prendre note qu'à compter du 8 janvier 2013 les examens de l'Autorité à Québec se dérouleront dans la salle St-Vallier du Montmartre Canadien. Le Montmartre Canadien est situé au 1669, chemin St-Louis. Les postulants pourront accéder à la salle d'examens par le stationnement situé à l'arrière du bâtiment (porte 3). Ce stationnement est accessible par l'avenue du Maire-Beaulieu.

CONGÉS FÉRIÉS DURANT LA PÉRIODE PROBATOIRE

Le temps des Fêtes est pour plusieurs l'occasion de prendre des vacances. Les jours fériés officiels, selon la *Loi sur les normes du travail*, durant cette période sont le 25 décembre et le 1^{er} janvier. Le Guide du stagiaire et du superviseur indique que lors de jours fériés, le stagiaire est réputé avoir travaillé sept heures.

Nous vous rappelons que pendant la période probatoire le stagiaire doit effectuer un minimum de 28 heures de travail par semaine. En raison de ces deux jours fériés, si le stagiaire ne travaille pas au moins 21 heures par semaine, les semaines du 24 décembre 2012 et du 31 décembre 2012, il devra informer l'Autorité de sa période de vacances au moment de soumettre son formulaire de demande de certificat probatoire. Si cette absence n'a pas été planifiée au moment de faire la demande, le postulant devra plutôt interrompre sa période probatoire et en demander la prolongation. Cette deuxième option occasionne des frais supplémentaires et un délai de traitement additionnel.

RÉVISION DES EXIGENCES DE QUALIFICATION

Dans le cadre du projet de révision des exigences de qualification, nous avons tenu au printemps dernier des ateliers d'analyse pour les trois fonctions de travail suivantes :

- Représentant en assurance contre la maladie ou les accidents;
- Représentant en assurance de personnes;
- Représentant en assurance collective.

L'analyse d'une fonction de travail constitue la première étape du processus de développement des exigences de qualification de l'Autorité. Elle consiste à recueillir des renseignements afin d'avoir une compréhension approfondie d'une fonction de travail. Pour chacun des ateliers, environ une dizaine de participants qui exercent la fonction de travail visée ont été invités à discuter de divers sujets dont :

- les tâches et les opérations fréquemment réalisées;
- les connaissances, les habiletés et les attitudes nécessaires à l'exercice des activités;
- les principaux changements survenus dans ces fonctions de travail et ceux possiblement à venir;
- les risques de préjudices pour les consommateurs et les moyens utilisés pour y remédier.

Nous tenons à remercier tous les représentants qui ont participé à ces ateliers. Grâce à leur collaboration, il sera possible de dégager un profil de compétences détaillé et actualisé pour chacune des fonctions de travail faisant l'objet de la révision.

Nous vous tiendrons informés des prochaines étapes du processus de révision.

PARUTION DE DEUX MANUELS DE PRÉPARATION AUX EXAMENS TRADUITS

Deux manuels ont été traduits en langue anglaise et sont présentement en vente :

- *Introduction to Insurance Law (A-110)*;
- *Property and Liability Insurance – Damage Insurance Agents and Brokers (A-411)*.

CONTREFAÇON DES MANUELS DE PRÉPARATION AUX EXAMENS

Nous vous rappelons qu'il est interdit de reproduire ou d'altérer les manuels de préparation aux examens.

Dernièrement, nous avons remarqué une recrudescence de manuels de l'Autorité

contrefaits ou altérés en salle d'examens. Se présenter à une séance d'examen en possession d'un tel manuel a des conséquences importantes. Tel qu'il est mentionné dans les consignes relatives aux examens, « tout postulant fautif sera expulsé de la salle d'examens et se verra attribuer la note zéro ». Le postulant fautif s'expose à des sanctions puisque la *Loi sur le droit d'auteur* prévoit des recours pour les titulaires de droits d'auteur (art. 34).

Nous comptons sur votre collaboration et vous invitons à prendre connaissance des autres consignes importantes en consultant le document Consignes relatives aux examens sur le site Web de l'Autorité.

TABLEAUX D'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES

Veillez prendre note que les tableaux d'évaluation des compétences, ou tableaux de spécification, sont désormais disponibles uniquement sur le site Web de l'Autorité. Ils ne sont plus joints aux ensembles de manuels. Nous voulons ainsi nous assurer que tous les postulants ont en main la plus récente version de ces tableaux ainsi que les dernières versions des mises à jour et addenda.

Pour ce faire, vous trouverez dans tous les ensembles de manuels, une note explicative sur les outils de préparation aux examens. Ces outils sont disponibles sur le site Web de l'Autorité. Consultez la rubrique Devenir un professionnel, à la section Manuels et autres outils de préparation.

MANUELS EN ASSURANCE DE DOMMAGES DES ENTREPRISES

Deux nouveaux manuels en assurance de dommages des entreprises seront en vente en janvier 2013. Il s'agit des manuels :

- Assurance de biens et responsabilité civile des entreprises – agent et courtier en assurance de dommages (F-413) ;
- Assurance de biens et responsabilité civile des entreprises – expert en sinistre (F-513).

Ces manuels s'ajouteront à notre dernière collection lancée à l'automne 2011 et compléteront la refonte en assurance de dommages.

Ils serviront à vous préparer à la passation des nouveaux examens qui seront implantés en septembre 2013.

NOUVEAUX EXAMENS EN ASSURANCE DE DOMMAGES DES ENTREPRISES ET EN EXPERTISE EN RÉGLEMENT DE SINISTRES DES ENTREPRISES

Pour faire suite à la publication des manuels F-413 et F-513, portant sur l'assurance de dommages des entreprises, deux nouveaux examens seront implantés en septembre 2013 :

03-413 : Recommander des produits adaptés aux besoins des clients en assurance de biens et responsabilité civile des entreprises;

05-513 : Régler des sinistres en assurance de biens et responsabilité civile des entreprises en fonction des garanties souscrites par les clients.

Ces examens remplaceront les examens 406 (Responsabilité civile et cautionnement), 409 (Dommages directs et indirects et produits complémentaires) et 502 (Règlement de sinistres des entreprises) qui sont actuellement en vigueur.

Par ailleurs, leur implantation sera l'étape ultime du processus de révision des normes de qualification en assurance de dommages et en expertise en règlement de sinistres entamé à l'automne 2008. La structure complète des examens requis pour ces deux disciplines sera donc la suivante :

Discipline de l'assurance de dommages

Code de la compétence	Examens	Discipline complète	Catégorie : Particuliers	Catégorie : Entreprises
03-114	Droit et déontologie	X	X	X
03-411	Assurance de biens des particuliers	X	X	
03-412	Assurance automobile des particuliers et des entreprises	X	X	X
03-413	Assurance de biens des entreprises	X		X

Discipline de l'expertise en règlement de sinistres

Code de la compétence	Examens	Discipline complète	Catégorie : Particuliers	Catégorie : Entreprises
05-115	Droit et déontologie	X	X	X
05-511	Sinistres de biens des particuliers	X	X	
05-512	Sinistres automobiles des particuliers et des entreprises	X	X	X
05-513	Assurance de biens des entreprises	X		X

De plus amples détails vous seront fournis au moment de la publication des manuels de préparation correspondants. Notamment, les tableaux d'évaluation de ces nouvelles compétences seront publiés au début 2013.

RÉUSSITE DES POSTULANTS AUX NOUVEAUX EXAMENS EN ASSURANCE DE DOMMAGES DES PARTICULIERS ET EN EXPERTISE EN RÈGLEMENT DE SINISTRES DES PARTICULIERS

Au printemps 2012, nous avons implanté trois nouveaux examens pour chacune des catégories de discipline de l'assurance de dommages des particuliers et de l'expertise en règlement de sinistres des particuliers. Depuis, nous suivons de près les résultats obtenus à ces examens et continuons de travailler sur de nouveaux outils de préparation.

Voici les taux de réussite obtenus aux nouveaux examens au premier essai entre le 1^{er} avril 2012 et le 31 octobre 2012 :

Examens	Nombre de postulants	Taux de réussite
03-114 – Droit et déontologie	590	88 %
03-411 – Assurance de biens des particuliers	512	84 %
03-412 – Assurance automobile des particuliers et des entreprises	598	83 %
05-115 – Droit et déontologie	133	93 %
05-511 – Sinistres de biens des particuliers	138	86 %
05-512 – Sinistres automobiles des particuliers et des entreprises	171	82 %

Ces taux de réussite relativement élevés nous confirment que le nombre de questions contenu dans les examens et le niveau de difficulté moyen des questions qu'ils contiennent sont adéquats. De plus, ils semblent indiquer que les améliorations apportées aux manuels de préparation ont porté fruit et que ces derniers facilitent grandement l'apprentissage des postulants.

QUELQUES QUESTIONS ET RÉPONSES RELATIVES AUX NOUVEAUX EXAMENS EN ASSURANCE DE DOMMAGES DES PARTICULIERS ET EN EXPERTISE EN RÈGLEMENT DE SINISTRES DES PARTICULIERS

Nous profitons de cette publication pour partager avec vous les réponses à quelques questions qui nous ont été posées, au sujet des nouveaux examens.

Outils de préparation

Question : Prévoyez-vous ajouter de nouvelles questions pour chacune des compétences évaluées, assurance automobile, assurance de biens des particuliers et introduction au droit de l'assurance?

Réponse : Pour le moment, nous avons donné un exemple de question par dimension de chaque tableau d'évaluation des compétences en assurance de dommages et en expertise en règlement de sinistres. Dans les prochains mois, de nouvelles questions viendront enrichir les exemples déjà disponibles sur notre site Web. Nous espérons présenter une question pour chaque sous-élément des tableaux d'évaluation de ces compétences d'ici le printemps 2013.

Examen en assurance automobile

Question : Pourquoi un représentant qui choisit de devenir agent ou courtier en assurance de dommages des particuliers doit-il avoir des compétences évaluées en assurance automobile des entreprises?

Réponse : D'après les résultats de l'analyse des fonctions de travail d'un représentant en assurance de dommages, à laquelle ont participé des agents et courtiers œuvrant dans les deux catégories de la discipline, le processus débouchant sur la recommandation d'un produit adapté aux besoins de l'assuré en fonction du risque à assurer est le même à peu de choses près dans ces deux catégories, qu'il concerne l'automobile d'un particulier ou un lot d'automobiles d'une entreprise. C'est pourquoi l'évaluation portant sur cette dimension du tableau de la compétence, tout comme pour les autres dimensions de la compétence, s'adresse à l'une ou l'autre de ces catégories.

Impact des modifications prévues dans les formulaires F.P.Q. N° 1, F.P.Q. N° 5 et les avenants

Question : Qu'advient-il lorsque les modifications prévues dans les formulaires F.P.Q. N° 1, F.P.Q. N° 5 et les avenants seront en vigueur; questionnera-t-on le postulant selon les termes utilisés dans le manuel de préparation suggéré pour l'examen d'assurance automobile ou selon les nouvelles F.P.Q. N° 1 et F.P.Q. N° 5?

Réponse : Il est prévu que des ajustements soient apportés aux manuels de préparation F-412 et F-512 afin de tenir compte de la nouvelle terminologie, et que celle-ci soit par la suite employée dans les questions d'examen. Toutefois, avant d'intégrer la nouvelle terminologie dans nos examens, un temps d'ajustement est prévu. Ainsi, les mises à jour des manuels seront publiées et, quelques mois plus tard, ces mises à jour feront l'objet d'une évaluation dans nos examens. D'ici la publication de ces mises à jour et la fin de la période de transition, c'est la terminologie actuelle qui sera utilisée dans les examens. Cette façon de procéder est la même que celle qui avait été employée lorsque les polices et avenants d'assurance automobile ont été modifiés, le 1^{er} février 2010. Par contre, il ne s'agit pas ici de révision de couvertures comme en 2010, mais bien de l'intégration d'un nouveau vocabulaire simplifié.

ABONNEMENT AUX *NOUVELLES* DE LA DFQ

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

POUR NOUS JOINDRE

Québec

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

Montréal

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

Centre d'information

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

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, 2012

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2012

ISSN : 19146-4033 (en ligne)