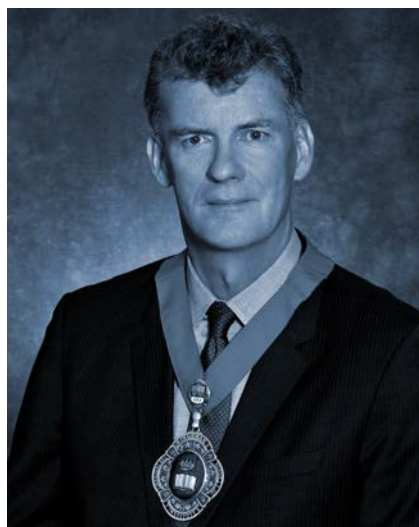




Quotient de l'Institut

Institut d'assurance



J.R. (Bob) Tisdale, MBA, FCIP, CRM, ICD.D
Président du Conseil

La formation en assurance, une affaire de famille

La période des galas des lauréats est un moment privilégié à l'Institut. Tous les ans, après l'assemblée générale, en octobre, des cérémonies de remise des diplômes ont lieu dans tous les instituts et sections du Canada.

Chaque année, nous procédons à l'élection d'environ 1000 diplômés PAA et FPAA. Il y a bien longtemps, j'ai été très heureux de recevoir mon diplôme d'AIAC (aujourd'hui PAA), puis mon diplôme de FIAC (maintenant FPAA). Ces moments uniques demeurent pour moi inoubliables.

Aujourd'hui, les rôles sont renversés. À titre de président du Conseil, j'ai la chance d'assister à chacun des galas de l'Institut, mais cette fois

pour féliciter nos nouveaux diplômés et leur remettre leur diplôme.

Cette année avait pour moi une importance toute particulière, car mon fils Zack a reçu son diplôme de PAA lors de la cérémonie de la section de Kawartha-Durham, en Ontario, et c'est moi qui ai eu l'immense plaisir de le lui remettre en ma qualité de président du Conseil. Zack s'est joint à l'industrie il y a quelques années et, comme tous nos diplômés, a fait des sacrifices et travaillé assidûment pour obtenir son titre professionnel. Aujourd'hui, il œuvre dans le secteur des mutuelles de notre industrie.

Les Tisdale ne sont certainement pas les seuls à illustrer à quel point l'industrie de l'assurance regorge de possibilités de réussite professionnelle. De nombreuses personnes qui y évoluent y vivent une expérience tellement enrichissante qu'elles encouragent les membres de leur famille et leurs amis à y faire carrière.

Ce fut certainement le cas pour notre famille, car mon plus jeune fils, Tyler, a également fait son entrée dans l'industrie il y a quelques années. Il travaille actuellement comme courtier et en est à son neuvième cours du programme de PAA; il compte obtenir son diplôme cette année.

À partir d'aujourd'hui, les étudiants qui suivent le programme de PAA auront droit à une expérience totalement différente de celle de leurs prédécesseurs quand viendra le temps de passer leurs examens finaux. En effet, l'Institut procède en ce moment au remplacement des examens traditionnels avec papier et stylo par des examens informatisés.

suite à la page 2

SOMMAIRE . . .

Des ressources pertinentes et essentielles à portée de main	2
Objectif excellence : la meilleure étudiante du programme de FPAA	3
ÉTUDIANTS : obtenez-vous vos crédits d'impôt?	3
La formation continue pour les courtiers	4
L'importance d'être membre	4
Les programmes de gestion des risques et de PAA avancé	5
Projet de manuels virtuels pour le programme de PAA	5
Apprendre à lâcher prise : l'art de déléguer	5
Restez en contact!	6
Les diplômés de distinction	7
Le certificat de PAA avancé, un programme très prisé des diplômés	7
Adieu l'hiver, voici les examens!	7
Le point sur la Société des PAA	8
C'est bientôt le temps de renouveler votre adhésion!	9

Quotient de l'Institut est publié par l'Institut d'assurance – Canada
18, rue King Est, 6^e étage
Toronto, Ontario M5C 1C4
(tél.) 416 362-8586 (téléc.) 416 362-4239
Rédaction : Walter A. Braddock,
BComm (Hons), FCIP

La formation en assurance, une affaire de famille

suite de la page 1

Le premier examen à être offert en format informatisé a été celui du cours C40 : *L'assurance des pertes d'exploitation*, en décembre 2015; la transition s'échelonne sur deux ans et culminera sur une informatisation complète, en 2017. Mais ce qui importe par-dessus tout, c'est que les commentaires formulés par les étudiants étaient tous favorables, tant en ce qui a trait au caractère pratique et à la simplicité du processus qu'à la qualité globale de l'expérience.

Dans le nouvel environnement informatisé, les étudiants choisissent le lieu et l'heure qui leur conviennent pour passer leur examen, à l'intérieur d'une période de trois semaines. Il y a trois périodes d'examens par année, qui coïncident avec la fin de chaque session de cours, soit en avril, en juillet et en décembre. Les étudiants se rendent à l'endroit qu'ils ont choisi, à l'heure souhaitée, et passent leur examen sur un ordinateur portable qui leur est fourni. Une fois terminé, l'examen est téléversé vers l'Institut, puis acheminé

aux correcteurs. Les résultats sont publiés environ deux semaines plus tard.

En septembre dernier, nous avons inauguré notre **programme de PAA avancé**, conçu à l'intention des étudiants qui ont suivi le programme de PAA. Ce nouveau programme constitué de quatre cours est axé sur le perfectionnement des compétences en gestion. Il comprend deux nouveaux cours (*Les fondements du domaine des affaires et le professionnel d'assurance* et *La pensée critique et le professionnel d'assurance*), ainsi qu'un cours en gestion issu du programme de PAA et un cours au choix sélectionné parmi plusieurs cours du programme de PAA.

Le nombre d'inscriptions à ce nouveau programme est élevé, et nous avons reçu des commentaires très favorables à propos des cours offerts et de leur contenu. Les diplômés de ce nouveau programme pourront ajouter le titre PAA (Av.) à la suite de leur nom. En partenariat avec le Global Risk Management Institute (GRMI) et la RIMS, nous avons également inauguré

cet automne notre nouveau programme en gestion des risques, constitué de trois cours. Les étudiants qui réussissent ces trois cours reçoivent un certificat de l'Institut et peuvent obtenir jusqu'à deux crédits pour des cours au choix du programme de PAA. Ils peuvent aussi faire une demande au GRMI afin de passer l'examen menant au titre de CRM, et nous encourageons nos étudiants à franchir cette dernière étape.

Nous serons au mois de mars quand vous lirez le présent bulletin, et le printemps aura commencé à nous réchauffer. Nous serons aussi à la veille des examens d'avril. Que vous passiez votre examen sur papier ou sur ordinateur, je vous souhaite la meilleure des chances.

Le président du Conseil des gouverneurs,



J.R. (Bob) Tisdale, MBA, FCIP, CRM, ICD.D

Des ressources pertinentes et essentielles à portée de main

En tant que fournisseur par excellence de services de formation dans l'industrie de l'assurance de dommages, l'Institut d'assurance s'acquitte notamment de ce rôle en procurant à l'industrie les renseignements nécessaires à la prise de nombreuses décisions d'affaires importantes. C'est dans cette optique que nous publions périodiquement en ligne, gratuitement, des études sur diverses questions d'actualité et des articles sur les nouvelles tendances, à l'intention des professionnels de l'assurance.

En 2015, l'Institut a publié le premier d'une série de rapports de recherche sur les nouvelles réalités : *Les cyberrisques : conséquences pour l'industrie de l'assurance au Canada*. Le rapport décrit le contexte actuel en ce qui a trait aux cyberrisques et à la cybersécurité, aborde les inconnues du problème et répond à plusieurs questions importantes afin d'aider l'industrie de l'assurance à contrer cette menace grandissante.

À la fin du mois d'avril paraîtra le deuxième rapport de la série, intitulé « Les véhicules automatisés : conséquences pour l'industrie de l'assurance au Canada ». Pour souligner cette publication, nous comptons réunir cette publication, nous comptons réunir d'importants décideurs de l'industrie afin de discuter des questions soulevées et des recommandations formulées dans le rapport, dans le contexte de l'émergence des véhicules semi-automatisés et des voitures autonomes au Canada. Joignez-vous à nous à l'occasion de notre forum de recherche du 25 mai (en personne) ou prenez part à notre webinaire du 15 juin (en ligne).

Tenez-vous au courant en lisant nos articles mensuels sur les nouvelles réalités qui intéressent l'industrie de l'assurance de dommages. Ces articles, qui étaient auparavant réservés aux membres de la Société des PAA, sont désormais accessibles à tous, la Société ayant reconnu leur importance au chapitre de l'apprentissage, de la compréhension des enjeux et de

la prise de décision entourant des sujets chauds tels que Uber, Airbnb et les drones. Dans ces articles fouillés rédigés par des professionnels, on trouve toutes sortes de renseignements généraux, des études de cas et des textes traitant de sujets d'ordre juridique, ainsi que des points de vue des leaders d'opinion de l'industrie. Les analyses sont plus fouillées que les articles publiés dans les diverses revues vendues en kiosque et permettent aux membres de bien comprendre les différents enjeux entourant les sujets abordés.

Explorez l'imposante (et toujours plus vaste!) collection d'articles et demeurez à l'affût des ajouts mensuels à venir sur des sujets tels que la télématique, les aéroglisseurs et la légalisation de la marijuana.

Objectif excellence : la meilleure étudiante du programme de FPAA

Le cours sur le leadership offert dans le cadre du programme de Fellow, Professionnel d'assurance agréé (FPAA) n'aurait pas pu tomber mieux pour Kristina Pallas, qui a reçu en janvier dernier, lors du 117^e gala annuel des lauréats de l'institut d'assurance de l'Ontario, le prix décerné au meilleur étudiant du programme de FPAA (nouveau cheminement).

Après avoir obtenu un diplôme universitaire en anthropologie judiciaire, M^{me} Pallas a commencé à travailler chez Intact Assurance en mars 2008 à titre de conseillère en indemnisation. En 2010, elle est devenue experte en sinistres, dommages corporels et sinistres accidents puis, deux ans plus tard, s'est jointe aux cadres de l'entreprise en tant que directrice de service chargée de la répartition des sinistres nouvellement déclarés.

Au moment même où elle devenait directrice de service, M^{me} Pallas entreprenait l'un de ses cours favoris du programme de FPAA, le cours F520 : *Le leadership dans le monde de l'assurance*. « Le cours est arrivé au bon moment, dit-elle. Le passage d'un poste d'experte en sinistres à un poste de direction a nécessité d'importants ajustements de ma part. Le cours m'a enseigné ce qu'est un leader. Il m'a aidée à comprendre comment déléguer et comment aider mon équipe à atteindre ses objectifs. »

M^{me} Pallas a obtenu d'excellents résultats dans le cadre du programme de FPAA. Durant ses études, elle a fait des recherches sur de nombreux sujets de pointe liés à l'industrie de l'assurance de dommages, notamment les risques de tempête solaire

et l'élargissement du modèle des horaires flexibles dans les centres d'assistance à la clientèle.

« J'ai compris beaucoup de choses, affirme-t-elle à propos du programme de FPAA. J'ai approfondi mes connaissances sur l'industrie de l'assurance de dommages, ce qui m'a aidée à me rendre là où je suis maintenant. »

M^{me} Pallas est aujourd'hui directrice de l'équipe de répartition et du service de soutien administratif, indemnités d'accident, à la compagnie Intact Assurance, à Mississauga, Ontario. Elle dit que c'est le programme de FPAA qui lui a permis d'orienter son travail d'expertise des sinistres vers le domaine des indemnités d'accident.

« Je souhaitais vivement œuvrer dans le domaine des indemnités d'accident, certaine que ce serait pour moi une occasion d'évoluer », dit-elle, relatant le jour où, lors d'une conversation avec un directeur, elle expliquait à celui-ci ce qu'elle apprenait dans le cadre du programme de FPAA. « C'est parce que je possédais ces compétences et ces connaissances que ce même directeur a pensé à moi lorsque le poste s'est libéré. »

M^{me} Pallas a mis à contribution ses compétences en gestion du temps, acquises grâce à son travail d'experte en sinistres, pour effectuer les travaux exigés dans le cadre du programme. La plupart des candidats rapportent consacrer jusqu'à 15 heures par semaine en moyenne pour effectuer tous les travaux demandés. Les candidats échangent en ligne avec un animateur-formateur et avec les autres étudiants, effectuent des travaux individuels et en groupe, font des

lectures, rédigent des billets en ligne et forment des commentaires éclairés sur les billets publiés par les autres étudiants.

Les travaux de cours sont généralement effectués sur une base hebdomadaire, et les candidats progressent à leur propre rythme à l'intérieur de certaines échéances. M^{me} Pallas décrit le processus d'apprentissage en ligne comme étant « similaire à celui d'un cours par correspondance, à ceci près qu'un animateur-formateur est là pour nous aider, et que les étudiants participent à des échanges en ligne de façon soutenue ».

La réussite du programme de FPAA nécessite de la concentration et de la persévérance, dit M^{me} Pallas. « Quand je suivais le cours, je me concentrais pendant une ou deux heures à la fois, en prenant de courtes pauses. Comme pour n'importe quel projet, qu'il s'agisse d'aller au gymnase ou d'apprendre à cuisiner un plat nouveau, il faut y consacrer du temps. Lorsque nous faisons de la place à un projet, il devient partie intégrante de nos activités quotidiennes. »

M^{me} Pallas se dit heureuse d'avoir suivi le programme. « J'éprouve un très grand sentiment de satisfaction, dit-elle. La connaissance n'a pas de prix, et personne ne peut nous l'enlever. »

Pour de plus amples renseignements sur le programme de FPAA, notamment des témoignages captés sur vidéo, des brochures et un dossier d'affaires, rendez-vous au www.institutdassurance.ca/fpaa.

Êtes-vous prêt à entreprendre le programme de FPAA? Faites notre test au www.insuranceinstitute.ca/AreYouReady.

ÉTUDIANTS : obtenez-vous vos crédits d'impôt?

L'Institut d'assurance est un établissement d'enseignement reconnu par Ressources humaines et développement des compétences Canada; il peut donc établir le formulaire T2202A. Le formulaire T2202A est un relevé officiel aux fins de l'impôt sur le revenu qui est produit pour tous les étudiants admissibles. Il indique les frais de scolarité et autres frais payés pour des cours admissibles, que vous pouvez déduire dans votre déclaration de revenus.

Pour télécharger ce formulaire depuis le site Web de l'Institut d'assurance, procédez comme suit :

1. Rendez-vous au www.institutdassurance.ca et ouvrez une session en tant que nouvel utilisateur ou qu'utilisateur déjà inscrit.
2. Cliquez sur « Ma formation », puis sur le lien « Mes reçus » dans le menu de gauche.

À noter que les formulaires T2202A ne sont pas envoyés par la poste. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à communiquer avec un conseiller du Service aux membres de l'Institut, par téléphone au 1 866 362-8585 (numéro sans frais) ou par courriel à icmail@insuranceinstitute.ca.

La formation continue pour les courtiers

Dans un contexte marqué par une concurrence accrue sur le marché canadien de l'assurance de dommages, les assureurs offrent une grande variété de nouveaux produits innovateurs. Par conséquent, les courtiers éprouvent le besoin de suivre des formations pour pouvoir demeurer au fait des changements.

L'Institut d'assurance du Canada travaille à la conception d'une nouvelle offre en enseignement prolongé à partir des suggestions et des commentaires obtenus dans le cadre d'un récent sondage effectué auprès des courtiers.

Les courtiers nous ont dit être à la recherche d'information poussée à propos des produits et des nouvelles tendances.

Ils veulent des programmes de formation continue de qualité et accessibles qui n'empiètent pas trop sur leur précieux temps. Et ils souhaitent obtenir leurs crédits en ligne, sur demande.

L'Institut livre la marchandise sur toute la ligne. Plus tard cette année, nous prévoyons inaugurer un nouvel outil qui aidera les courtiers à relever les principaux défis mentionnés dans le cadre du sondage : demeurer au courant des nouveaux produits et faire en sorte que les clients comprennent bien les risques auxquels ils sont exposés et les solutions offertes.

Le programme en est encore à l'étape de la conception. Selon ce qui est prévu actuellement, les courtiers paieront

pour un accès semestriel à toute une série de cours en ligne portant sur une vaste gamme de sujets émergents et de nouveaux produits. Une fois qu'ils auront payé leurs frais d'accès, ils pourront suivre les cours interactifs en ligne à leur propre rythme, à l'intérieur d'une période donnée. À la fin de chaque cours, après avoir passé un examen, ils pourront imprimer un certificat attestant l'obtention de leurs crédits.

De plus amples renseignements sur les cours et les sujets abordés seront bientôt affichés sur le site de l'Institut d'assurance, à <http://www.institutdassurance.ca>.

L'importance d'être membre

Saviez-vous que l'Institut d'assurance avait été créé par des compagnies d'assurance canadiennes? L'Institut a été fondé en 1899, lorsque les membres d'un groupe de compagnies se sont réunis dans le but de créer un organisme qui offrirait des programmes de formation de qualité aux professionnels de l'assurance.

Aujourd'hui, l'Institut demeure un organisme sans but lucratif qui œuvre sous la gouverne d'un conseil d'administration où sont représentés les principaux employeurs de l'industrie de l'assurance au Canada. Nous offrons des services à plus de 39 000 membres partout au Canada, dont nos programmes menant aux titres de PAA et de FPAA ou à un certificat. Ces programmes d'envergure nationale sont offerts par l'entremise d'instituts et de sections un peu partout au Canada, qui organisent également des séminaires et des activités de réseautage dans leur région respectives.

Nous avons évolué avec l'industrie, mais notre objectif demeure le même : faire en sorte que les professionnels de l'industrie aient accès aux savoirs de

pointe en assurance et à une formation de qualité, afin de mieux servir le public consommateur d'assurance.

À quoi consacrons-nous nos fonds?

En tant qu'organisme sans but lucratif, l'Institut consacre tout surplus financier à l'élaboration de nouvelles offres de formation, comme les programmes de certificat en gestion des risques et de PAA avancé, ainsi qu'à de nouveaux outils technologiques, comme la nouvelle application mobile d'apprentissage. De plus, nous sommes constamment à la recherche de nouvelles méthodes de prestation de la formation qui seraient mieux adaptées aux besoins de nos étudiants, comme nos cours en ligne en temps réel.

Quel rôle jouez-vous?

Conformément au mandat que nous ont donné les sociétés d'assurance qui ont créé l'Institut, nous comptons sur vous, les membres, pour être en mesure de poursuivre l'atteinte de nos objectifs. En demeurant membre en règle de l'Institut, vous vous assurez un accès soutenu à

des programmes de formation de haute qualité, quel que soit votre cheminement de carrière au sein de l'industrie.

Les membres de l'Institut bénéficient d'avantages tangibles, notamment l'accès à nos programmes de formation menant aux titres de PAA et de FPAA, nos séminaires, nos activités de réseautage et bien plus. Mais l'adhésion comporte d'autres avantages importants que vous ne connaissez peut-être pas. Ainsi, votre statut de membre atteste votre engagement envers votre profession ainsi que votre adhésion professionnelle à un organisme qui est reconnu comme un leader de l'industrie en matière de formation.

Pour toutes ces raisons, nous vous encourageons à demeurer membre en règle de l'Institut. C'est là une judicieuse décision tant pour vous, à titre de professionnel de l'assurance, que pour l'industrie de l'assurance de dommages au Canada. Pour renouveler votre adhésion, accédez à votre profil au www.institutdassurance.ca ou communiquez avec le Service aux membres, au 1 866 362-8585.

Les programmes de gestion des risques et de PAA avancé

Ce printemps, nous offrons le cours d'introduction du programme de certificat en gestion des risques, soit le cours R110 : *Principes et pratique de la gestion des risques*. Inscrivez-vous maintenant pour réserver votre place.

Le premier cours du programme de PAA avancé sera également offert à la session du printemps. Il s'agit du cours A300 : *La pensée critique et le professionnel d'assurance*.

De plus, si vous avez obtenu un diplôme du programme de PAA et souhaitez entreprendre le programme de PAA avancé, vous pouvez vous inscrire à l'un des cours au choix admissibles du programme de PAA. Pour en savoir davantage sur les cours au choix admissibles, rendez-vous au www.institutdassurance.ca/PAAavance.

Étant donné que ces cours nouvellement offerts par l'Institut sont très populaires

après des membres, inscrivez-vous sans tarder à la session du printemps 2016. Pour en savoir plus et pour vous inscrire, rendez-vous sur la page Web du programme de votre choix : www.institutdassurance.ca/Gestiondesrisques et www.institutdassurance.ca/PAAavance.

Projet de manuels virtuels pour le programme de PAA

Au cours de la session du printemps 2016, l'Institut compte mener un projet pilote consistant à fournir aux étudiants un accès à la version électronique des manuels, en plus de l'édition imprimée. Le but de ce projet pilote est d'évaluer l'intérêt des étudiants pour les manuels électroniques et de savoir en quoi ils croient que ces manuels influent sur l'apprentissage, la convivialité et d'autres aspects de leur formation.

Deux groupes de cours en ligne participeront à ce projet pilote. Les étudiants qui s'inscrivent à ces cours auront accès à une version PDF de leur manuel, par l'intermédiaire du site Web de cyberapprentissage. Ils pourront surligner des passages, créer des signets et sauvegarder des commentaires.

Ces dossiers ne pourront être imprimés qu'une seule fois, et les étudiants auront accès à la version électronique de leur

manuel pendant la durée du cours. Ils seront aussi appelés à répondre à un sondage en ligne pour commenter leur expérience.

Nous avons hâte d'obtenir les résultats du sondage afin de mieux comprendre dans quelle mesure les divers outils de cyberapprentissage, comme les manuels virtuels, peuvent aider nos étudiants à mieux apprendre.

Apprendre à lâcher prise : l'art de déléguer

L'un des outils les plus utiles dont disposent les directeurs de service est le pouvoir de déléguer. Malheureusement, très peu de directeurs apprennent comment déléguer. Par conséquent, ils ne délèguent pas ou optent pour la microgestion. Lorsqu'elle est effectuée correctement, la délégation est avantageuse à la fois pour le directeur de service, l'employé et l'entreprise.

Pourquoi les directeurs ne délèguent pas

Il existe de nombreuses raisons qui expliquent pourquoi les directeurs ne délèguent pas. Ces derniers font souvent le raisonnement suivant : « Je n'ai pas le temps de planifier tout ça; il faut plus de temps pour expliquer à quelqu'un quoi faire que pour le faire soi-même. » Certains d'entre eux craignent que le personnel se révèle plus efficace qu'eux. Souvent, les directeurs aiment tout simplement exécuter les tâches en question, qui s'inscrivent dans leur

zone de confort. Mais ils devraient se demander si ces tâches ont vraiment intérêt à être accomplies par eux ou par leur équipe. Il peut s'avérer difficile d'abandonner une tâche qui nous plaît, mais c'est parfois la meilleure chose à faire, tant pour le directeur que pour le personnel.

Les directeurs de service devraient commencer par se poser les questions suivantes :

- À quoi devrais-je consacrer mon temps?
- Est-ce que j'accomplis des tâches qui devraient plutôt être exécutées par mon équipe?
- Quel est le degré de compétence de chaque membre de l'équipe et sa volonté d'assumer de plus grandes responsabilités?

La délégation exige de la prévoyance et de la planification. C'est un processus qui nécessite de prendre plusieurs facteurs

en considération : 1) la tâche, l'activité ou le projet; 2) les compétences, les capacités, le style et les désirs de l'employé; 3) les échéances.

Délégez, restez maître de la situation et évitez la microgestion

Déléguer ne signifie pas simplement assigner des tâches. Il s'agit aussi de confier à l'employé une certaine autorité et un pouvoir décisionnel. Lorsqu'un employé prend en charge une tâche, il devient du même coup responsable de la réalisation de cette tâche. Pour réussir, le processus de délégation doit être bien compris des deux parties en cause. Pour déléguer, il faut de la patience, une capacité d'analyse et de réflexion, une compréhension des processus et de l'expérience. Commencez par évaluer les membres de votre équipe et à déterminer quels sont ceux qui sont particulièrement compétents, prêts à assumer de plus grandes responsabilités et capables de travailler de façon

suite à la page 6

Apprendre à lâcher prise : l'art de déléguer

suite de la page 5

autonome, et ceux qui ne pourraient ou ne voudraient pas passer à un niveau supérieur même s'ils étaient bien accompagnés. Ces renseignements sont le point de départ de l'élaboration d'une stratégie de délégation et d'un plan de perfectionnement pour chacun des membres de votre équipe.

Ensuite, déterminez quelles sont les tâches qui peuvent être déléguées et les personnes qui sont les plus aptes à les réaliser. Le processus de délégation ne se limite pas à une alternative du type tout ou rien. Il doit être soigneusement élaboré afin de mettre à contribution les compétences, les talents et les capacités uniques de chaque membre de l'équipe. Quel que soit le degré de compétence et de préparation des employés, le processus de délégation repose sur une communication claire des aspects suivants :

- La tâche à effectuer et son ampleur
- La valeur et l'importance de la tâche
- Le résultat souhaité
- La raison pour laquelle la tâche est déléguée
- Le degré d'autorité requis
- Les autres personnes avec qui il faudra collaborer
- Les ressources existantes
- La date d'échéance
- Les étapes jalons et les rencontres de suivi

Les erreurs à éviter

Il serait trop facile de ne s'appuyer que sur un ou deux membres de votre équipe quand vient le temps de déléguer. Ces personnes pourraient en arriver à se sentir dépassées, surchargées et surmenées. De plus, les personnes à qui l'on ne demande pas d'assumer plus de responsabilités pourraient se sentir moins valorisées et moins dignes de confiance, voire négligées. Elles risquent de finir par se désintéresser de leur travail. Déterminez des tâches, des activités et des projets qui conviennent aux différents membres de votre équipe.

Faites la distinction entre le style qu'une personne adopte pour effectuer une tâche et la qualité des résultats. Dans le cas du personnel moins expérimenté, assurez un plus grand accompagnement. En revanche, le fait d'être trop directif peut nuire à la créativité, à l'autonomie, au sentiment d'appartenance et au développement personnel. Lorsque vous déléguiez une tâche, assurez-vous de bien équilibrer l'information prescriptive et l'information descriptive. Votre façon de faire n'est pas toujours la meilleure.

Expliquez très clairement en quoi consiste la tâche qui est déléguée, le degré d'autorité attribué à la personne responsable, les résultats attendus et la date d'échéance. Dans bien des cas où une tâche a été déléguée, les résultats s'avèrent décevants en raison de lacunes communicationnelles de la part du directeur de service.

Évitez la microgestion en fixant dès le départ des dates de rencontres de suivi, que vous respecterez. Selon l'ampleur de la tâche, différentes rencontres visant à faire le point pourraient s'avérer nécessaires. Cependant, si vous en faites trop en matière de supervision et de suivi, ne vous étonnez pas qu'on vous considère comme un « microgestionnaire ».

Enfin, évitez de reprendre une tâche après l'avoir déléguée. Une telle décision risque d'avoir de profondes conséquences. Cela pourrait donner l'impression que la personne a échoué et nuire à sa crédibilité auprès de ses pairs, ou démotiver le personnel et entraîner chez lui une perte de confiance.

Favorisez la réussite de vos employés en exprimant clairement vos attentes, puis en fournissant la quantité appropriée de soutien, de conseils et de ressources pour que la tâche soit adéquatement menée à bien. À mesure que votre équipe assumera de nouvelles responsabilités, remarquez les changements dans les activités auxquelles vous consacrez votre temps. En déléguant efficacement, vous augmentez les capacités de votre équipe et, du même coup, la valeur que vous représentez pour votre entreprise.

La délégation n'est qu'une des nombreuses compétences en matière de leadership qui sont abordées dans le cadre de notre cours *Essential Management Skills* (offert en anglais seulement), qui s'échelonne sur trois jours.

Restez en contact!

Vos coordonnées ont-elles changé? Aidez-nous à vous tenir au courant.

L'Institut d'assurance est là pour vous aider à améliorer votre vie professionnelle et vous tenir au courant des dernières nouveautés dans l'industrie et de nouvelles occasions intéressantes. Nous élaborons constamment de nouveaux séminaires, de nouveaux cours et de nouvelles activités à l'intention des professionnels de l'industrie. Cependant, pour que nous puissions vous tenir au

courant de ce qui se passe dans l'industrie, vos coordonnées doivent être à jour.

Avez-vous changé d'emploi? Avons-nous votre adresse de courriel?

L'Institut s'efforce de protéger davantage l'environnement en envoyant plus de communications par courriel. Par conséquent, si vous n'avez encore rien reçu de nous par courriel, il se peut fort bien que nous n'ayons pas votre adresse de courriel ou que celle-ci soit erronée.

Il est si facile de mettre à jour votre profil en ligne en vous rendant au www.insuranceinstitute.ca/Home/Login. Il vous suffit d'ouvrir une session en tant que nouvel utilisateur ou qu'utilisateur déjà inscrit; c'est simple et rapide! En même temps, n'oubliez pas que vous pouvez vérifier sur notre site Web les cours, séminaires et événements offerts, vous y inscrire et régler vos frais d'inscription, dans le confort de votre domicile ou de votre bureau.

Les diplômés de distinction

L'obtention d'un titre de FPAA ou de PAA est déjà remarquable en soi. Il est donc d'autant plus remarquable d'obtenir ces titres avec mention Grande distinction, c'est-à-dire en obtenant cette mention dans huit des 10 cours du programme de FPAA ou de PAA. Les diplômés suivants ont reçu leur diplôme avec mention Grande distinction à l'occasion des galas des lauréats qui ont eu lieu cet hiver :

Fellows, Professionnels d'assurance agréés

Emma Bass, Groupe Co-operators (Ontario)

Julie Cooney, Groupe Co-operators (Ontario)

Tanika Hope, Assurance Economical (Ontario)

Marylin Lemieux, La Capitale Assurance et services financiers (Québec)

Alex Mathew, TD Assurance (Ontario)

Mélissa Rochon, La Capitale Assurance et services financiers (Québec)

Professionnels d'assurance agréés

Alexandrea Bryan, Aviva Canada Inc. (Ontario)

Neil Da Costa, Toronto (Ontario)

Inna Kalinina, (Ontario)

Emily Kalucki, Intact Assurance (Ontario)

Melanie Mei Yee Lam, Ensurco Insurance Group (Ontario)

Ayesha Sharieff, Royal & Sunalliance Insurance Company (Ontario)

Ajay Augustine Tellis, CAA Insurance (Ontario)

Zachary Tisdale, Commonwell Mutual Insurance Group (Ontario)

Daina Wallace, Groupe Co-operators (Ontario)

Fang Zhou, CAA Insurance (Ontario)

Nos félicitations à ces diplômés remarquables!

Le certificat de PAA avancé, un programme très prisé des diplômés

Celles et ceux d'entre vous qui viennent de célébrer l'obtention de leur titre de PAA songent peut-être à suivre le programme de PAA avancé, qui constitue l'étape suivante de leur formation en assurance de dommages.

Ce programme de certificat constitué de quatre cours, qui est maintenant offert depuis trois sessions, a fait l'objet de commentaires extrêmement favorables de la part du premier groupe d'étudiants à avoir suivi le cours A300 : *La pensée critique et le professionnel d'assurance*. Les étudiants ont dit avoir acquis des stratégies utiles leur

permettant de poser un regard neuf sur les différents processus et sur leur domaine d'expertise. En fait, 90 % des étudiants interrogés ont affirmé qu'ils recommanderaient ce cours à leurs collègues.

Le deuxième cours auquel il est possible de s'inscrire ce printemps est le cours A310 : *Les fondements du domaine des affaires et le professionnel d'assurance*. Complémentaire au cours A300, il permettra aux étudiants d'approfondir leurs connaissances des concepts de base relatifs aux affaires et à la finance.

Il y a aussi une troisième possibilité en ce qui a trait au certificat de PAA avancé ce printemps : s'inscrire au cours au choix du programme de PAA. Vous aurez le choix parmi dix cours admissibles, qui pourraient constituer un atout avantageux pour l'avancement de votre carrière. Jetez un coup d'œil à nos cheminements recommandés afin de déterminer la trajectoire qui vous convient le mieux.

Le quatrième et dernier cours du certificat de PAA avancé sera offert cet automne. Visitez notre site Web pour vous inscrire et en savoir davantage à propos du programme.

Adieu l'hiver, voici les examens!

Les examens au palier national dans le cadre des programmes de PAA et d'Introduction aux assurances I.A.R.D. auront lieu du 4 au 8 avril 2016*.

Les périodes d'examen du matin débutent à 9 h 30, heure locale, et celles de l'après-midi, à 13 h 30. Le temps alloué est de trois heures, pour les examens du programme de PAA et de deux heures pour ceux du programme d'Introduction aux assurances I.A.R.D.

Bonne chance à tous les candidats!

Jour	Matin	Après-midi
	Numéro du cours	Numéro du cours
Lun. 4 avril	11	16, 81, 131
Mar. 5 avril	121, 130	13, 47, 48, 82
Mer. 6 avril	12, 35, 36, 132	38, 54, 58, 111, 120
Jeu. 7 avril	37, 53, 57, 110	31, 39, 43, 55, 59
Ven. 8 avril	14, 49, 66, 112	32, 122

*Les **examens informatisés** pour les cours C40, C45 et C72 seront offerts à certaines dates précises, entre le 4 et le 22 avril 2016. Ces dates sont indiquées sur notre site Web, au www.institutdassurance.ca.

Le point sur la Société des PAA

La Société des PAA accroît la portée des nombreux programmes couronnés de succès qu'elle offre aux membres de l'industrie :

AVANTAGE mentorat : un outil et une ressource d'information

Depuis son lancement, il y a un an, le site Web AVANTAGE mentorat de la Société des PAA a suscité moult discussions sur le mentorat et les avantages de la mise en place d'activités de mentorat par les employeurs. La Société des PAA est fière de constater que sa ressource en ligne sur les pratiques exemplaires en matière de mentorat contribue à aider les entreprises, les mentors et les mentorés à établir des relations plus fructueuses.

L'importance du mentorat

Dans le cadre d'un récent sondage, 72 % de nos membres ont dit que le mentorat était pour eux personnellement « bénéfique » ou « très bénéfique », et 90 % se sont dits d'avis que cette pratique était « bénéfique » ou « très bénéfique » pour l'industrie.

Comme le reconnaissent nos membres, le mentorat constitue une importante stratégie qui permet de relever plusieurs défis touchant la main-d'œuvre, notamment la fidélisation des employés et la planification de la relève. Les programmes de mentorat donnent aux employeurs la possibilité de mettre à contribution leur propre bassin de professionnels expérimentés. Ils constituent un facteur de stabilité au sein des milieux de travail, dans un contexte marqué par le changement. Mentionnons à ce chapitre le départ imminent des

baby-boomers, dont un pourcentage allant jusqu'à 22 % sont censés prendre leur retraite d'ici 2022, selon la plus récente étude démographique menée par l'Institut.

À mesure que les employés d'expérience quitteront l'industrie, les entreprises risquent de perdre des compétences essentielles qui sont difficiles à enseigner dans le cadre des programmes de formation traditionnels, comme les compétences en matière de relations interpersonnelles, de leadership et de prise de décision conforme à l'éthique.

Ce que nous faisons pour l'industrie

La Société des PAA a créé les différentes ressources que l'on trouve sur le site AVANTAGE mentorat afin de soutenir et de favoriser les relations de mentorat et de fournir des ressources à l'intention des groupes suivants :

Les mentors : Des renseignements sur la gestion de la relation de mentorat, abordant notamment la confidentialité, et des conseils pour vous aider à améliorer vos compétences en matière de mentorat.

Les mentorés : Des conseils sur la façon d'établir des objectifs, de trouver un éventuel mentor et de résoudre les problèmes courants affectant la relation de mentorat.

Les entreprises : Des renseignements et des outils permettant aux RH et aux instances de direction d'établir des objectifs en matière de mentorat et de mettre en œuvre, de gérer et d'évaluer des programmes de mentorat au sein de l'entreprise.

Pour de plus amples renseignements à propos de la mise sur pied d'un programme de mentorat dans votre entreprise, rendez-vous sur le site AVANTAGE mentorat ou communiquez par courriel à mentoring@insuranceinstitute.ca.

Les rubriques sur la déontologie : une ressource en matière de conduite professionnelle et conforme à l'éthique dans l'industrie

Vu la complexité des principes et des pratiques en assurance, les dilemmes d'ordre éthique sont plus fréquents qu'on le croit. La capacité à reconnaître qu'une situation présente des défis d'ordre éthique, la connaissance du code de déontologie de l'Institut d'assurance et de celui de votre entreprise et l'adoption de pratiques conformes à l'éthique sont des éléments essentiels dans notre industrie. Le respect de la déontologie est un atout pour les affaires et démontre, tant à l'industrie qu'aux clients, un degré élevé de professionnalisme. Le fait d'appliquer activement un code de déontologie a notamment l'avantage d'accroître la confiance des clients et de favoriser la fidélisation de la clientèle.

C'est dans cette optique que la Société des PAA a le plaisir d'offrir à l'industrie dans son ensemble une rubrique trimestrielle sur la déontologie, publiée dans la revue *Canadian Underwriter*. Chaque article explore les enjeux complexes entourant un dilemme d'ordre éthique ou une étude de cas portant sur des situations que de nombreux professionnels de l'assurance sont susceptibles de rencontrer dans le cadre de leur travail. Parcourez les chroniques précédentes et surveillez nos articles à

suite à la page 9

Le point sur la Société des PAA

suite de la page 8

venir dans les numéros de mai, d'août et de novembre de la revue *Canadian Underwriter*.

Les forums d'un jour de plus en plus populaires

Conformément à l'engagement qu'il a pris d'offrir des outils de perfectionnement professionnel de grande qualité, l'Institut a répondu à la demande accrue de forums d'une journée permettant aux professionnels de l'industrie de partout au Canada de faire progresser leur carrière.

Cette formule a été adoptée pour la première fois il y a plus d'une décennie par la section de la grande région de Toronto de l'Institut d'assurance de l'Ontario, alors que la Société des PAA a commencé à offrir son symposium à l'intention des diplômés. Ce symposium constitue encore aujourd'hui une journée entière consacrée au perfectionnement professionnel et au développement du leadership, ainsi qu'au réseautage avec des leaders de l'industrie.

Le symposium de la Société des PAA, qui en est cette année à sa 12^e édition, aura lieu à Toronto, Ontario le 21 avril, et

l'on pourra y entendre des conférenciers réputés et des spécialistes de l'assurance et des affaires. Il portera sur l'innovation et permettra aux participants de poser un regard neuf sur l'avenir de l'industrie.

Dans la foulée du succès que la rencontre connaît depuis une décennie dans la grande région de Toronto, et vu le grand intérêt qu'ont manifesté les professionnels d'autres régions à l'idée de pouvoir eux aussi participer à des rencontres de ce calibre, le symposium se devait de prendre de l'expansion.

En 2015, l'Institut d'assurance de l'Ontario a tenu l'édition inaugurale du Symposium West de la société des PAA, dans le but d'offrir aux professionnels des régions desservies par les sections de Conestoga, de Southwestern et de Hamilton/Niagara de bénéficier de cette occasion d'apprentissage. La rencontre, qui a eu lieu à guichets fermés à Cambridge, Ontario, a constitué un moment fort pour les professionnels de l'assurance de ces régions. À la demande générale, la rencontre aura lieu de nouveau le 11 août et portera aussi sur l'innovation.

Outre ces activités de la Société des PAA, d'autres forums d'un jour seront organisés

à l'intention des professionnels de l'est et de l'ouest du Canada.

L'Institut d'assurance de la Colombie-Britannique sera l'hôte d'une rencontre dans la grande région de Vancouver, le 15 mars. La rencontre, qui portera sur le thème de la responsabilité civile, sera l'occasion, pour les professionnels de l'assurance de la province, de rencontrer des membres de cabinets d'avocats de premier plan pour discuter des sujets de l'heure liés à la responsabilité civile.

L'Institut d'assurance de la Nouvelle-Écosse, en partenariat avec l'Insurance Brokers Association of Nova Scotia, est en train de planifier un rassemblement similaire qui devrait avoir lieu au printemps 2017.

Si vous habitez dans l'une ou l'autre de ces régions, assurez-vous de vous inscrire à ces rencontres et de surveiller les annonces des dates des activités futures. De plus, si vous habitez à l'extérieur de ces régions et souhaitez prendre part à l'une de ces rencontres, nous vous invitons à communiquer avec l'Institut ou la section de votre région et à faire part de votre intérêt.

C'est bientôt le temps de renouveler votre adhésion!

Comme vous le savez, l'année d'adhésion s'échelonne du 1^{er} juin au 31 mai, de sorte que nous enverrons bientôt les avis de renouvellement d'adhésion pour 2016-2017. En renouvelant sans tarder votre adhésion, vous pouvez continuer de poursuivre vos objectifs en matière de formation tout en bénéficiant d'occasions de perfectionnement professionnel, en plus d'avoir accès à des connaissances de pointe.

Si votre employeur participe à notre programme de facturation, vous pourriez ne pas recevoir de facture, car c'est le service des RH de votre entreprise qui traitera ladite facture. Si, par contre, vous recevez une facture de renouvellement ou êtes un membre dont les frais de renouvellement sont facturés individuellement, nous vous serions reconnaissants de répondre rapidement. En assurant le renouvellement de votre adhésion dans les délais prescrits, vous éviterez toute interruption de service et aurez toujours accès à des renseignements à jour.