



Quotient de l'Institut

Institut d'assurance



Jean-François Blais, FCAS, FCIA
Président du Conseil

L'Institut d'assurance en ligne : les examens informatisés et le site mycareer

Bien que les examens soient perçus comme un mal nécessaire par nombre d'étudiants inscrits aux examens de l'Institut, il n'en demeure pas moins que ce sont d'importants outils d'évaluation qui permettent de mesurer les connaissances acquises.

L'un des aspects des examens que les étudiants apprécient moins est l'obligation d'écrire leurs réponses à la main pendant trois heures, à chaque examen, particulièrement en cette époque où les outils de communication dotés de claviers, d'écrans tactiles et de fonctionnalités audio ont la cote. Eh bien, nous avons de

bonnes nouvelles pour nos étudiants des programmes de PAA et d'Introduction aux assurances I.A.R.D. La transition amorcée par l'Institut d'assurance en vue de mettre en place des examens entièrement informatisés tire à sa fin. Les étudiants pourront désormais saisir leurs réponses sur des postes informatiques. Les claviers et les écrans remplaceront les stylos et les cahiers de réponse traditionnels sur support papier. Le contenu des examens de l'Institut d'assurance restera cependant le même, c'est-à-dire qu'il continuera de faire appel à une combinaison de questions à développement et de questions à choix multiples.

Désormais, plusieurs cours ne comporteront que des examens informatisés. Ceux qui offrent encore des examens sur support papier achèveront la transition vers ce nouveau format d'ici la fin de l'année 2017. Nous adoptons ces changements technologiques afin de mieux servir nos membres. Les étudiants qui ont fait l'expérience de ce nouveau format ont exprimé un haut taux de satisfaction, non seulement à l'égard de la disparition de l'aspect « manuscrit » des examens, mais également à l'égard du nombre accru de séances d'examen maintenant offertes grâce aux nouvelles périodes d'examen échelonnées sur trois semaines.

Un autre irritant qui est souvent mentionné par les étudiants est le long délai nécessaire avant qu'ils puissent connaître leurs résultats finaux. Difficile à croire, mais il n'y a pas si longtemps,

suite à la page 2

SOMMAIRE ...

Les diplômés de distinction	3
Inauguration du centre de ressources en ligne mycareer	3
L'importance d'être membre de l'Institut d'assurance	4
Le Mois national de la formation : pleins feux sur la formation en assurance	4
CE OnDemand : une ressource incontournable en formation continue	5
Les études de l'Institut d'assurance	6
C'est bientôt le temps de renouveler votre adhésion!	6
ICYMI : un résumé des discussions sur les médias sociaux	7
Adieu l'hiver, voici les examens!	7
Le programme de PAA avancé : un succès critique	8
Demandez votre bague commémorative PAA ou FPAA!	8
ÉTUDIANTS, profitez-vous des crédits d'impôt auxquels vous avez droit?	9
La fin des examens sur support papier	9
Restez en contact!	9
Le point sur la Société des PAA	10

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 (télééc.) 416 362-4239
Rédaction : Walter A. Braddock,
BComm (Hons), FCIP

L'Institut d'assurance en ligne : les examens informatisés et le site mycareer

suite de la page 1

les étudiants devaient attendre de 12 à 15 semaines avant de recevoir leurs notes. Depuis, nos correcteurs volontaires d'examens et le personnel de l'Institut d'assurance ont réduit ce délai à cinq semaines et demie, éliminant dans la foulée nombre de processus superflus. J'aimerais les féliciter pour ces réussites, tout en soulignant que le seul moyen dont nous disposions pour améliorer ces délais de correction découlant d'un processus de traitement manuel fut d'avoir recours aux nouvelles technologies. Les étudiants qui passent des examens informatisés reçoivent leurs résultats trois semaines avant ceux qui passent des examens sur support papier. En fait, il n'est pas rare que les étudiants qui passent un examen durant la première des trois semaines d'une session d'examens reçoivent leurs résultats avant les étudiants qui passent le même examen au cours de la troisième semaine de la même session.

Le mandat de l'Institut d'assurance, toutefois, ne se limite pas à offrir des cours et à faire passer des examens. Partout au pays, nous fournissons une foule de renseignements sur les carrières en assurance aux étudiants des niveaux secondaire et postsecondaire par l'entremise de l'équipe de Connexion carrières. Une personne qui décroche un premier poste dans le domaine de l'assurance y mènera généralement une carrière de longue durée. En raison des multiples possibilités de carrières qu'offre l'industrie, il peut être difficile de choisir et de planifier son cheminement professionnel, particulièrement au cours des premières années.

L'Institut d'assurance a conçu le site mycareer, un portail d'information couvrant l'ensemble de l'industrie, afin de répondre à ce besoin. Le centre de ressources en ligne mycareer offre une mine de renseignements sur les carrières en assurance. Il propose notamment des cheminements de carrière, des

parcours de formation, des conseils et des outils d'évaluation. Cette ressource est disponible en anglais seulement, pour l'instant. Les commentaires que nous avons reçus des utilisateurs du site mycareer sont très positifs et soulignent la grande utilité de cette ressource unique au sein de l'industrie. Les professionnels et les gestionnaires du milieu des ressources humaines y ont recours pour entamer un dialogue sur les carrières avec leurs employés. Pour plus d'information, consultez le site www.institutdassurance.ca ou notre application mobile.

En conclusion, j'ajouterai que plusieurs d'entre vous prépareront sous peu les examens finaux d'avril et que certains feront l'expérience d'un examen informatisé pour la première fois. Quel que soit le format des examens que vous passerez, je vous souhaite bonne chance et vous adresse mes meilleurs vœux de succès.

Le président du Conseil des gouverneurs,
Jean-François Blais, FCAS, FCIA



Il ne vous reste plus beaucoup de temps pour compléter le cheminement d'origine du programme de FPAA.

Le programme sera supprimé le **31 décembre 2017**. Vous devez donc terminer tous vos cours d'ici là.

Pour que vous puissiez obtenir votre diplôme, l'Institut d'assurance doit recevoir toutes vos inscriptions aux cours et tous vos résultats au plus tard le **30 avril 2018**.

Des questions? Besoin d'aide?

Veillez communiquer avec nous à fpaa@institutdassurance.ca.

Les diplômés de distinction

L'obtention d'un titre de FPAA ou de PAA est déjà remarquable en soi. 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, est encore plus impressionnant. 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

Brenda Benjamin, La Compagnie d'inspection et d'assurance chaudière et machinerie (Ontario)

Jessica Poirier, Intact Assurance (Québec)

Professionnels d'assurance agréés

Jane Bardal, Intact Assurance (Ontario)

Caesar Martini, Gore Mutual Insurance Company (Ontario)

Nassima Benzaid, Groupe Totten (Québec)

Elvita Pais, Société d'assurance générale Northbridge (Ontario)

Katrina Durst, Royal & Sun Alliance du Canada, société d'assurances (Ontario)

Lillian Pobojewski, Compagnie d'assurance Fenchurch General (Ontario)

Yanping Lu, Allstate du Canada, compagnie d'assurance (Ontario)

Nos félicitations à ces diplômés remarquables!

Inauguration du centre de ressources en ligne mycareer

Le nouveau centre de ressources en ligne sur les carrières de l'Institut d'assurance, **mycareer**, est maintenant disponible. Ce centre de ressources regroupe des renseignements sur les cheminements de carrière et les parcours de formation en assurance.

Comprendre qui vous êtes, ce que vous voulez accomplir et où vous souhaitez aller sont les premières étapes à franchir dans l'élaboration de votre cheminement de carrière.

Mycareer, le nouveau programme de l'Institut d'assurance vise à aider les gens à la recherche d'une carrière à faire l'inventaire de leurs compétences, de leurs intérêts, de leurs forces et de leurs expériences de travail, puis à les comparer aux 12 cheminements de carrière en assurance proposés sur le site : professionnels en appréciation du risque, en règlement des sinistres, en gestion technique et en gestion du personnel, courtiers et agents, gestionnaire de risques, et bien d'autres.

Durant votre carrière, vous avez probablement eu l'occasion d'élargir votre gamme de compétences et d'acquérir de précieuses expériences de travail. Avez-vous déjà pensé vers quelles

carrières cette combinaison d'habiletés et d'expérience pourrait vous mener? Savez-vous quelles futures carrières vous pourriez envisager? Savez-vous comment vous y prendre pour vous rendre là où vous souhaitez aller?

Le centre de ressources en ligne **mycareer** pour également vous aider à explorer les changements de carrière latéraux et verticaux que vous offre l'entreprise au sein de laquelle vous travaillez actuellement, ainsi que l'industrie. Pour vous aider à réaliser votre plein potentiel, les renseignements, les ressources, les conseils et les outils proposés sur le site **mycareer** vous permettront d'orienter vos recherches, de définir un cheminement de carrière et d'explorer des parcours de formation.

- Si vous savez où votre carrière doit vous mener, les cheminements de carrière proposés par **mycareer** vous aideront à arriver à bon port.
- Si vous n'êtes pas certain de l'endroit où votre carrière actuelle en assurance peut vous mener, les ressources, les outils d'évaluation et les fiches de conseils suggérés sur le site **mycareer** vous permettront d'explorer différentes options au sein

de l'organisation où vous travaillez actuellement.

- Si vous n'êtes pas certain du type de formation qui vous mènera à l'endroit où vous souhaitez aller, les parcours de formation présentés sur le site **mycareer** vous montreront comment l'Institut peut appuyer votre progression de carrière grâce à ses divers programmes d'études, certificats, titres professionnels, cours de formation continue et activités de mentorat.
- Si vous êtes curieux de connaître les cheminements de carrière suivis par d'autres professionnels de l'industrie, les nombreuses vidéos que vous pourrez regarder sur le site **mycareer** vous permettront d'en apprendre davantage sur les jalons importants de leur carrière, les activités de mentorat dont ils ont bénéficié et les conseils utiles qu'ils offrent.

L'Institut d'assurance a le plaisir de mettre gratuitement le centre de ressources en ligne sur les carrières **mycareer** à la disposition de ses membres et des professionnels de l'industrie. Connectez-vous pour consulter en ligne d'excellents outils de gestion de carrière.

L'importance d'être membre de l'Institut d'assurance

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 d'assurance 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 qui sont situés un peu partout au Canada et qui organisent également des séminaires et des activités de réseautage dans leur région respective.

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, à nos séminaires, à 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, en composant 1 866 362-8585.

Le Mois national de la formation : pleins feux sur la formation en assurance

Durant le Mois national de la formation, qui s'est déroulé en février 2017, diverses activités de sensibilisation, de réseautage et de planification de carrière ont occupé l'avant-scène et permis de souligner la pertinence et l'importance de la formation et du perfectionnement professionnel pour les intervenants de l'industrie de l'assurance.

L'Institut d'assurance a décidé de prolonger la durée de ce rendez-vous annuel, jadis appelé Semaine nationale de la formation, afin de pouvoir offrir une plus large gamme d'événements axés sur la promotion de la formation en assurance de dommages à l'échelle nationale.

Les instituts d'assurance des provinces atlantiques ont uni leurs forces afin d'actualiser leur traditionnel concours d'essais, en y ajoutant une nouvelle dimension visuelle. Les participants ont été invités à soumettre une vidéo d'une durée de deux ou trois minutes portant sur l'un des trois sujets suivants :

- Décrire une journée dans la vie d'un professionnel de l'assurance (courtier, agent, rédacteur production, spécialiste en règlement des sinistres ou gestionnaire de risques).
- En quoi l'obtention du titre de PAA a-t-elle influé sur votre carrière?
- Que font les professionnels de l'assurance de dommages pour procurer la tranquillité d'esprit aux consommateurs?

Des jeux-questionnaires hebdomadaires ont eu lieu durant tout le mois afin de tester les connaissances des professionnels de l'assurance de dommages. On a remis aux gagnants des cartes-cadeaux et des félicitations personnalisées.

Les personnes qui aiment se tenir au courant des changements qui surviennent dans l'industrie de l'assurance de dommages ont pu choisir parmi une vaste gamme de séminaires et de webinaires

portant sur toutes sortes de sujets, allant des estimations dans le domaine de la construction à la distraction au volant.

Durant le Mois national de la formation, de nombreuses activités offertes aux professionnels de l'assurance leur ont permis de faire du réseautage. Les instituts régionaux de partout au pays ont organisé des rencontres avec les représentants des compagnies d'assurance et leurs employés pour parler d'activités de formation. En Colombie-Britannique, les animateurs-formateurs de l'Institut se sont rencontrés à l'occasion d'activités de perfectionnement professionnel d'une demi-journée, tandis qu'en Ontario, les membres ont pris part à diverses activités sociales comme des concours de lancer de hache et des tournois de soccer-bulle.

suite à la page 5

Le Mois national de la formation : pleins feux sur la formation en assurance

suite de la page 4

Le Mois national de la formation est l'occasion idéale de discuter de votre carrière avec des mentors ainsi qu'avec vos pairs. L'inauguration du centre de ressources en ligne sur les carrières **mycareer** (disponible seulement en anglais pour l'instant) a d'ailleurs permis de mettre l'accent sur les cheminements de carrière. Cette nouvelle ressource gratuite, conçue par l'Institut d'assurance,

a pour but d'aider les professionnels de l'assurance à définir leur futur parcours au sein de l'industrie.

« Le site **mycareer** procure aux employés les connaissances et les outils dont ils ont besoin pour prendre les commandes de leur carrière », a déclaré Pat Van Bakel, président et chef de la direction de Crawford & Company (Canada) inc. « Cette ressource sera utile tant pour le recrutement que pour la rétention des employés.

Nous la considérons comme un outil supplémentaire dans l'arsenal des ressources qui permettent aux gens d'actualiser leur potentiel et de mettre leurs talents à contribution. Ce nouvel outil leur donne la possibilité de réfléchir en profondeur à leur cheminement de carrière. »

Le présent numéro du bulletin *QI* consacre d'ailleurs un article au site **mycareer**.

CE OnDemand : une ressource incontournable en formation continue

L'inauguration réussie du site Web de formation continue sur demande de l'Institut d'assurance, CE OnDemand, n'est certes pas passée inaperçue au sein de la collectivité de la formation continue. Ce site Web (disponible seulement en anglais pour l'instant) permet aux courtiers et aux agents généraux d'avoir accès à toute une gamme d'activités de perfectionnement professionnel.

QI s'est récemment entretenu avec des courtiers et des agents qui ont été parmi les premiers à mettre à l'essai les nouveaux cours de formation continue offerts en ligne. Ces courtiers et agents se sont dits impressionnés par CE OnDemand, soulignant la pertinence de son contenu, son côté pratique et sa capacité à les aider à mieux comprendre les garanties offertes sur le marché afin qu'eux-mêmes puissent mieux les expliquer à leurs clients.

CE OnDemand est un catalogue de cours en ligne d'une durée d'une heure portant sur des sujets d'actualité en assurance. Ces sujets ont tous été suggérés par des courtiers lors d'un récent sondage réalisé par l'Institut d'assurance. Parmi les thèmes abordés, on trouve les cyberrisques, les inondations pluviales et l'assurance adaptée à l'économie du partage. Un animateur virtuel est disponible pour guider les courtiers et les agents tout au long du cours choisi. Ils peuvent ensuite se soumettre à une évaluation finale en ligne, qui mesurera les connaissances acquises, et imprimer immédiatement leur attestation de formation continue.

« J'avais commencé à perdre tout intérêt pour le concept de la formation continue

sur le Web, jusqu'à ce que je mette à l'essai CE OnDemand », déclare John Underhill, propriétaire du cabinet de courtage Underhill Insurance Broker Inc., de Barrie, en Ontario. « Avant de suivre un cours de formation continue sur la plateforme CE OnDemand, je n'avais pas connu beaucoup d'expériences d'apprentissage en ligne concluantes », ajoute-t-il. « Je crois que CE OnDemand constitue un très bon outil de formation. »

Les courtiers qui ont suivi le cours sur les cyberrisques ont aimé la pertinence et l'étendue des connaissances sur les produits qui leur ont été transmises dans le cadre de ce cours.

« C'était définitivement un cours de niveau intermédiaire, ce que j'ai apprécié », indique Brent Sierpinski de la firme MHK Insurance, en Alberta. « Quand vous tentez de vous familiariser avec un nouveau produit, vous voulez que le contenu du cours soit pertinent et présente des défis. Le niveau d'apprentissage doit être approprié afin de vous encourager à apprendre la matière présentée. Si le contenu est trop simple, vous n'apprenez rien de nouveau. Si le contenu est trop avancé, vous ne réussirez pas à comprendre les notions enseignées. Le cours que nous avons suivi nous a fourni des exemples précieux. On nous a expliqué les types de garanties disponibles et on nous a signalé certains problèmes qui pourraient survenir. »

Pour sa part, Busie Mayzes, du cabinet Harbord Insurance Services Ltd., de Victoria, en Colombie-Britannique, affirme que, non seulement CE OnDemand lui a permis de se familiariser avec les cyberrisques, mais

que ce qu'elle a appris lui servira dans le cadre de son travail avec ses clients.

« Ce cours m'aide à sensibiliser mes clients aux risques associés aux technologies qu'ils utilisent », déclare-t-elle. « Il m'aide aussi à leur faire comprendre comment ils peuvent se procurer des garanties qui les protégeront contre ces risques. »

Les courtiers aiment la souplesse de l'horaire des cours offerts par CE OnDemand, car ils peuvent les suivre quand ils en ont le temps. « Je peux le faire quand cela me convient », ajoute John Underhill. « Je n'ai pas besoin de prévoir une plage horaire définie, par exemple de 11 h à midi, comme je le ferais dans le cas d'un webinaire. Si vous avez beaucoup de choses à faire au bureau, vous ne voulez pas être contraint d'abandonner vos tâches pour suivre un cours. Grâce à la formation continue sur demande CE OnDemand, vous avez la possibilité de suivre des cours quand vous en avez le temps. »

Les courtiers ont indiqué que les prix de ces formations étaient abordables et comparables à ceux du marché. Le nombre de cours ajoutés au catalogue de cours ne cesse d'augmenter. Prochainement, des cours en assurance des entreprises s'y ajouteront, comme l'assurance des pertes d'exploitation, l'assurance de la responsabilité civile professionnelle et l'assurance de la responsabilité civile des administrateurs et des dirigeants.

Pour obtenir plus d'information ou vous inscrire aux formations CE OnDemand, consultez le site Web de l'Institut d'assurance au www.insuranceinstitute.ca/CEonDemand.

Les études de l'Institut d'assurance

Le Service des études de l'Institut d'assurance s'affaire continuellement à préparer et à publier de nouveaux titres dans les deux séries d'études suivantes :

- la série d'études sur les nouvelles réalités, à laquelle s'ajoutera bientôt un rapport sur l'économie du partage;
- la série d'études démographiques, à laquelle s'ajoutera prochainement l'édition 2017 de notre recensement quinquennal sur la main-d'œuvre de l'industrie de l'assurance de dommages. Troisième étude à paraître dans cette série, l'édition 2017 fait suite aux deux premiers recensements de l'industrie qui ont été réalisés respectivement en 2012 et en 2007.

Les études sur les nouvelles réalités

L'Institut d'assurance est fier de publier une série d'études annuelles sur les nouvelles réalités.

La plus récente étude à paraître dans cette série est le rapport sur l'économie du partage intitulé : *L'économie du partage : conséquences pour l'industrie de l'assurance au Canada*. Souvent associée à des services tels qu'Uber et Airbnb, l'économie du partage ne cesse d'évoluer et devient une réalité de plus en plus acceptée dans notre société. Produit de changements technologiques, démographiques et économiques et de fluctuations sociétales, l'économie du partage remet en question (et ce n'est probablement qu'un début) les types de produits et services d'assurance offerts jusqu'ici par l'industrie. Prenez connaissance de cette étude pour découvrir pourquoi

l'économie du partage est si importante, ce qu'elle nous réserve au cours des cinq à dix prochaines années, et la nature des changements qu'elle entraînera vraisemblablement au sein de l'industrie de l'assurance.

La série d'études sur les nouvelles réalités comprend aussi le rapport *Les véhicules automatisés : conséquences pour l'industrie de l'assurance au Canada*, qui donne un aperçu des enjeux en matière de responsabilité et de sécurité routière que soulève la présence de véhicules sans conducteur sur les routes canadiennes. Que vous croyiez ou non que notre façon de conduire un véhicule puisse évoluer au point de délaissé successivement l'usage des pieds, des mains et des yeux pour en arriver à une conduite n'exigeant aucune présence humaine dans le véhicule, cette étude vous informera sur les faits les plus récents dans le domaine des véhicules automatisés.

La première étude de la série, intitulée *Les cyberrisques : conséquences pour l'industrie de l'assurance*, est toujours aussi pertinente dans un contexte où, tous les jours, on entend parler de cas de violations de données perpétrées de l'intérieur ou de l'extérieur, et de la nécessité de mieux comprendre les tenants et aboutissants de la cybersécurité afin de concevoir des protections adaptées. Selon une étude récente réalisée par le Ponemon Institute, près de 80 % des entreprises ne se sont dotées d'aucune stratégie de gestion des cyberrisques, ce qui entraîne des coûts annuels d'environ 3,5 millions de dollars.

Vous pouvez télécharger gratuitement, en format PDF, une version française

ou anglaise de ces études depuis le site Web de l'Institut d'assurance au www.institutdassurance.ca/etude.

Les études démographiques

L'Institut d'assurance a le plaisir d'annoncer que sa troisième étude démographique portant sur la main-d'œuvre de l'industrie de l'assurance de dommages est en préparation. Les questions ayant trait au capital humain sont encore au cœur des préoccupations de l'industrie et elles continueront de l'être au cours des prochaines années. Depuis la publication de la première étude, en 2007–2008, et celle du recensement suivant, en 2012–2013, la composition de la main-d'œuvre de l'industrie a considérablement changé. En raison des changements importants observés dans l'ensemble de la main-d'œuvre au Canada (où la génération des enfants du millénaire domine), on prévoit également des modifications importantes au sein des effectifs de l'industrie de l'assurance de dommages.

Plusieurs phases de cette troisième étude seront réalisées en 2017 et les résultats paraîtront en 2018. Notre objectif est d'aider l'industrie de l'assurance de dommages canadienne à mieux comprendre les répercussions des questions ayant trait au capital humain sur l'évolution de sa main-d'œuvre actuelle et future, et de lui fournir des bases solides pour gérer adéquatement ses effectifs futurs.

Restez à l'affût d'autres nouvelles dans ce domaine en consultant le site Web de l'Institut d'assurance au www.institutdassurance.ca/etude.

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 2017–2018. 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 ressources humaines 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.

ICYMI : un résumé des discussions sur les médias sociaux

Savez-vous ce que « ICYMI » signifie? Si ce n'est pas le cas, vous n'avez probablement pas passé beaucoup de temps sur les réseaux sociaux. ICYMI est un acronyme populaire dans les médias sociaux qui veut dire « in case you missed it » (au cas où vous l'auriez manqué). Cette rubrique est un résumé trimestriel des discussions sur Twitter et LinkedIn.

1. La Société des PAA a publié sa rétrospective de l'année 2016, qui est aussi disponible en français sur le site Web de l'Institut d'assurance

Insurance Institute of Canada 2016 will be remembered for Canada's costliest ever natural disaster – the Alberta fires. For a review and highlights of the P&C industry's year, read our latest trends paper: A Year in Review <https://lnkd.in/g/SshKY>



2. Notre application mobile de préparation aux examens du programme de PAA est un outil fort utile!

3. Voici les sept sujets à propos desquels les courtiers veulent s'informer, tels que révélés par un sondage réalisé par l'Institut d'assurance : les cyberrisques, l'assurance de la responsabilité civile professionnelle, l'assurance de la responsabilité civile des administrateurs et des dirigeants, les inondations pluviales, les véhicules automatisés et Uber :

Insurance Institute of Canada Brokers revealed their Top 7 hottest CE topics in a survey conducted by the Insurance Institute of Canada. What's capturing the attention of the nation's insurance brokers these days, and how has the Institute responded?



Learning Curve

canadianunderwriter.ca - Brokers responding to a recent survey suggest that they want more education on emerging insurance products, including those associated with residential overland flood, cyber risks and the sharing economy.

4. Le président et chef de la direction de l'Institut d'assurance, Peter Hohman, est optimiste en ce qui a trait à la formation en assurance au Canada et vous invite à lire son blogue :

Adieu l'hiver, voici les examens!

Les examens au palier national des programmes de PAA et d'Introduction aux assurances I.A.R.D. auront lieu du 3 au 7 avril 2017*.

Jour	Matin	Après-midi
	Numéro du cours	
Lun. 3 avril	11	
Mar. 4 avril		13
Mer. 5 avril	12	
Jeu. 6 avril		39
Ven. 7 avril	14	

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.

*Les **examens informatisés** pour les cours C16, C31, C32, C35, C36, C37, C38, C40, C43, C45, C47, C48, C49, C57, C58, C59, C66, C72, C81, C82, C110, C111, C112, C120, C121, C122, C130, C131 et C132 seront offerts à certaines dates précises, entre le 3 et le 21 avril 2017. Le calendrier des dates d'examen peut être consulté sur le site Web de l'Institut d'assurance au www.institutdassurance.ca.

Bonne chance à tous les candidats!

Le programme de PAA avancé : un succès critique

La valeur de la pensée critique va de soi. Les professionnels de l'assurance effectuent constamment des évaluations complexes dans le cadre de leurs fonctions. Ils analysent des données financières et des informations nécessaires au règlement des sinistres, rédigent et interprètent les libellés de contrats et déterminent les garanties dont leurs clients ont besoin, au prix qui convient. Comment pouvez-vous apprendre à penser d'une façon qui améliorera votre rendement, quelles que soient vos tâches au travail?

Le cours *La pensée critique et le professionnel d'assurance* est l'un des quatre cours offerts dans le cadre du certificat de PAA avancé de l'Institut d'assurance du Canada. Il peut également être suivi comme un cours distinct. Offert par l'intermédiaire d'une plateforme de cyberapprentissage, avec l'aide d'un animateur-formateur, ce cours donne aux étudiants l'occasion de perfectionner leurs compétences en administration, en techniques de persuasion et en résolution de problèmes.

« J'ai vraiment aimé le cours sur la pensée critique. J'en ai retiré beaucoup de choses », déclare Jennifer Young, une adjointe au règlement des sinistres chez Assurance Economical. « Le cours m'a permis d'acquérir une toute nouvelle façon de voir la pensée critique au quotidien, que je sois au travail ou non. »

Jennifer Young est relativement nouvelle dans l'industrie de l'assurance de dommages puisqu'elle a joint l'équipe d'Assurance Economical il y a environ un an. Elle a obtenu son titre de Professionnelle d'assurance agréée (PAA) en deux ans, puis a commencé le certificat de PAA avancé immédiatement après. « Le cours sur la pensée critique m'a donné davantage confiance en moi-même et

m'a permis d'être plus efficace au travail », ajoute-t-elle.

« Étant nouvelle dans l'industrie de l'assurance, j'ai trouvé très instructives et intéressantes les relations que j'ai pu établir avec d'autres professionnels de l'assurance de dommages, partout au Canada. Certains travaillent depuis plus de 20 ans dans ce domaine. Grâce aux discussions en ligne, vous avez la possibilité de développer votre compréhension de l'industrie de l'assurance à travers de nombreux points de vue différents. Ce cours m'a donné un aperçu de la manière dont les défis peuvent influencer sur l'industrie de l'assurance et de la façon dont chacun des services d'une compagnie d'assurance contribue à assurer la solidité de l'entreprise. »

Elaine Pohl, de la société SGI Canada, a obtenu son titre de PAA en 2008. Pour elle, le programme de PAA avancé a constitué un moyen de se replonger dans le milieu du cyberapprentissage. Elle a particulièrement aimé la pertinence des lectures du cours, qui étaient axées sur des thèmes pratiques, ainsi que la possibilité de discuter de sujets d'actualité avec des pairs du milieu de l'assurance, partout au Canada. Le cours sur la pensée critique lui a permis de mettre en application de nouvelles façons de penser lors de la conception de nouveaux programmes d'assurance à son travail.

« Les lectures du cours sur la pensée critique vous permettent de mieux comprendre pourquoi vous concevez un programme et quels sont les moyens à employer pour y arriver. Elles vous amènent à vous demander quels sont les avantages que l'entreprise et l'utilisateur vont en retirer, qui vos interventions vont affecter et pourquoi. J'ai mis en pratique, dans le cadre de l'un des projets de mon employeur, certaines des questions soulevées lors des lectures et des

discussions du cours. J'ai demandé à mes collègues : avez-vous fait ceci et cela? »

Les réponses qu'Elaine a obtenues à ses questions lui ont permis d'acquérir une compréhension profonde de la stratégie et des objectifs d'affaires de l'entreprise où elle évolue.

C'est en 2006 que Tehara Bertram, de la société Restora Risk Solutions, a obtenu son titre de PAA. Tout comme Elaine Pohl, Tehara a entrepris le programme de PAA avancé après avoir quitté les bancs de l'école depuis un certain temps. Selon Tehara, les compétences que le cours *La pensée critique et le professionnel d'assurance* lui a permis d'acquérir ont non seulement contribué à son perfectionnement professionnel, mais aussi à sa croissance personnelle.

« Dans l'ensemble, c'est un cours qui vaut son pesant d'or, non seulement pour votre travail, mais pour tous les aspects de votre vie quotidienne », déclare Tehara. « J'ai employé certaines des habiletés et techniques de pensée apprises durant le cours pour conseiller ma fille, qui étudie à l'université. J'ai tenté de lui montrer comment penser autrement, de lui faire penser d'ajouter à ses travaux certains éléments qu'elle aurait pu oublier ou n'aurait pas remarqués. »

« Les connaissances acquises durant le programme de PAA avancé sont essentielles. Le cours stimule l'imagination et vous met au défi continuellement afin que vous maîtrisiez les habiletés qui vous permettront de résoudre des problèmes de façon novatrice. »

Pour en savoir plus au sujet du certificat de PAA avancé, consultez le site Web de l'Institut d'assurance. Vous y trouverez également le sommaire du cours *La pensée critique et le professionnel d'assurance*.

Demandez votre bague commémorative PAA ou FPA!

Tous les membres de la Société des PAA peuvent se procurer une bague commémorative PAA ou FPA. Les bagues sont offertes en différents métaux, soit en or, en argent ou en lustrum, ainsi qu'en français ou en anglais, et dans deux styles différents.

Si vous êtes diplômé PAA ou FPA et que vous souhaitez faire l'achat d'une bague, communiquez avec Paul Robinson de la société Jostens, par téléphone au 647 409-7285 ou par courriel à paul.robinson@jostens.com.

ÉTUDIANTS, profitez-vous des crédits d'impôt auxquels vous avez droit?

L'Institut d'assurance est reconnu en tant qu'établissement d'enseignement par Emploi et Développement social Canada. Il peut donc délivrer le reçu officiel T2202A pour frais de scolarité aux fins de l'impôt sur le revenu. Le reçu T2202A est remis à tous les étudiants admissibles ayant acquitté des frais de scolarité pour des cours reconnus. Les étudiants dont les frais de scolarité ne sont pas remboursés (par exemple, par leur employeur) sont donc autorisés à déduire ces frais dans leur déclaration de revenus.

Voici comment télécharger et imprimer votre reçu aux fins d'impôt T2202A depuis le site Web de l'Institut d'assurance :

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.

Prenez note qu'aucun reçu T2202A ne sera expédié par la poste. Pour toute question, veuillez communiquer avec un représentant du Service aux membres de l'Institut d'assurance en composant 1 866 362-8585 (sans frais) ou par courriel à l'adresse iicmail@insuranceinstitute.ca.

La fin des examens sur support papier

Nous touchons presque au but. À la fin de la session d'examens de juillet 2016, nous avons atteint le point de mi-parcours du processus de déploiement des **examens informatisés**. À cette date, trois sessions d'examens informatisés avaient déjà eu lieu : un total de 676 étudiants, inscrits à six cours, avaient passé des examens informatisés dans 81 centres, sous la supervision de 90 surveillants. Fait intéressant, les étudiants qui ont passé des examens informatisés au cours de ces trois sessions ont reçu leurs résultats deux semaines et demie plus tôt que ceux ayant passé des examens sur support papier.

Qu'en pensent les étudiants? À la session d'examens de juillet 2016, un sondage a été envoyé aux étudiants qui avaient passé un examen informatisé afin de connaître leur opinion sur le nouveau format. Leurs commentaires ont été extrêmement enthousiastes.

Plusieurs étudiants ont utilisé l'exercice préparatoire aux examens informatisés pour

se familiariser à l'avance avec le nouveau format et ainsi pouvoir se concentrer sur le contenu au moment de passer un tel examen pour la première fois. En général, les étudiants ont indiqué qu'ils avaient aimé utiliser un ordinateur pour répondre aux questions. Plusieurs d'entre eux ont indiqué avoir répondu plus rapidement aux questions de l'examen informatisé, comparativement à un examen sur support papier, ce qui leur a laissé plus de temps pour réviser leurs réponses. En ce qui a trait au niveau de connaissances informatiques requis pour être en mesure d'utiliser ce nouveau format, les étudiants ont déclaré que les examens informatisés exigeaient des connaissances informatiques de base ou de niveau moyen. Les personnes qui ont une connaissance de base des ordinateurs peuvent donc y répondre facilement.

Parmi les fonctionnalités des examens informatisés que les étudiants ont jugées les plus utiles, citons l'ajout d'un indicateur à certaines questions pour ne pas oublier d'y revenir plus tard et le rappel

automatique signalant les questions laissées sans réponse. Les avantages les plus appréciés par les étudiants ont été la saisie des réponses sur un ordinateur et la souplesse qu'offre une session d'examens échelonnée sur trois semaines. Un étudiant a même déclaré : « En résumé, j'adore les examens informatisés! »

Que nous réserve le futur? La session d'examens de décembre 2016 a permis de déployer les examens informatisés dans huit autres cours, tandis que la session d'avril 2017 permettra de poursuivre le déploiement du nouveau format dans 15 cours additionnels. Avril 2017 sera la dernière session au cours de laquelle des examens sur support papier seront offerts pour certains cours. À la fin de la session d'examens de juillet 2017, tous les examens des programmes de PAA et d'Introduction aux assurances I.A.R.D. seront offerts uniquement en format informatisé.

Nous souhaitons à tous nos étudiants bon succès dans leurs examens, quel qu'en soit le format.

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 préparons 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/fr/Signup/Identification. 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.

Le point sur la Société des PAA

La bibliothèque en ligne s'enrichit de nouveaux titres

Qu'ont en commun la marijuana, la préparation aux situations d'urgence et le terrorisme? Leur incidence sur le secteur de l'assurance a fait l'objet de recherches approfondies et a mené à la publication de nouveaux articles sur des sujets d'actualité.

Notre bibliothèque en ligne regroupe maintenant près de 40 articles fouillés sur divers sujets d'actualité touchant de près l'industrie de l'assurance. Ces articles vous renseigneront sur des dossiers importants pour l'environnement d'assurance canadien. Plus détaillés que des articles de journaux, mais plus succincts que des rapports de recherche, ces articles présentent des mises en contexte, des études de cas, un aperçu des répercussions juridiques des différents sujets abordés ainsi que les opinions des chefs de file de l'industrie.

Vous pouvez lire ces articles sur votre appareil mobile et nous vous invitons à les partager avec vos collègues et vos cercles de connaissances, sur LinkedIn.

Vous souhaitez en savoir plus à propos des points qu'un rédacteur production doit examiner au moment de traiter le dossier d'un producteur autorisé de marijuana? Ou sur l'incidence qu'ont les exclusions relatives aux activités criminelles sur les propriétaires d'immeubles qui accueillent des dispensaires de marijuana? Alors, lisez : *Confusion sur la question du cannabis au Canada : ce que les professionnels de l'assurance doivent savoir pour y voir clair.*

Vous vous posez des questions au sujet des répercussions que les situations d'urgence peuvent avoir sur les activités des entreprises? Ou vous voulez

apprendre diverses mesures concrètes que vous pourriez mettre en pratique afin d'aider vos clients avant, pendant et après une telle situation? Alors, lisez : *Préparation aux situations d'urgence : le rôle du professionnel d'assurance dans le processus de préparation aux situations d'urgence.*

Vous souhaitez vous renseigner au sujet de l'industrie canadienne de l'assurance contre les actes terroristes? Ou de son évolution future? Alors, lisez : *L'adaptation de l'industrie de l'assurance à la nature changeante du terrorisme.*

Appel de candidatures : l'édition 2017 des prix nationaux du leadership

L'an dernier, trois nouveaux lauréats ont été admis dans le Cercle du leadership de la Société des PAA : Paul Martin, CIP, et Robert Pearson, FCIP, dans la catégorie Leader actuel, et Laura Van Vliet, CIP, CRM, dans la catégorie Leader en devenir.

Nous aurons le plaisir de décerner ces prestigieux prix à de nouveaux lauréats cette année. La période de mise en candidature en vue de la 9^e édition des prix nationaux du leadership de la Société a débuté récemment.

Processus préliminaire de mise en candidature

Cette année, nous avons facilité encore davantage le processus de mise en candidature. Rendez-vous sur la page Web des prix nationaux du leadership de la Société des PAA dès aujourd'hui afin de remplir un formulaire d'évaluation et de présentation du candidat de votre choix, dans la catégorie Leader en devenir ou Leader actuel. Ce processus préliminaire (1) vous permettra d'évaluer rapidement votre candidat en fonction des différentes

qualités qui sont considérées comme une marque de leadership au sein de l'industrie. Ainsi, avant de préparer votre dossier de candidature complet, vous pourrez déterminer si votre candidat répond aux normes élevées qui s'appliquent dans le cadre des prix nationaux du leadership. De plus, ce processus de présélection (2) nous permettra de déterminer ce qui suit :

- si d'autres personnes s'intéressent au même candidat que vous, auquel cas elles pourront apporter leur soutien à la candidature que vous présenterez;
- si votre candidat a collaboré avec l'Institut à titre de volontaire, auquel cas le responsable des volontaires concerné pourra soutenir la candidature;
- si vous avez soumis votre candidature dans la catégorie appropriée;
- si votre candidat est un membre en règle de la Société des PAA.

Une fois cette démarche préliminaire effectuée, la Société des PAA vous fera parvenir la documentation de candidature complète que vous aurez à préparer. Cette documentation comprend un formulaire PDF pouvant être rempli à l'écran, dans lequel on vous demandera d'indiquer en quoi votre candidat correspond aux critères en faisant état de ses réalisations et de ses contributions. On vous demandera aussi d'accompagner votre soumission de plusieurs lettres d'appui. Pour faciliter le processus, nous vous fournirons un guide de mise en candidature rempli de conseils utiles.

suite à la page 9

Le point sur la Société des PAA

suite de la page 8

Nous recommandons fortement aux personnes qui souhaitent soumettre une candidature d'entreprendre le processus le plus tôt possible. La période de mise en candidature prendra fin le 1^{er} juin 2017. N'hésitez pas à communiquer avec nous si vous avez des questions.

Les bourses Rhind : date limite pour l'année scolaire 2017-2018

Chaque année, quatre bourses de 1000 \$ chacune sont octroyées à des personnes qui souhaitent poursuivre leurs études dans un domaine lié à l'industrie de l'assurance de dommages et qui n'obtiennent aucune aide financière de la part de leur employeur. De plus, les personnes à charge des membres de la Société des PAA qui font des études postsecondaires dans un domaine lié à l'industrie de l'assurance de dommages ou dans un domaine des services financiers connexe à l'assurance peuvent aussi faire une demande de bourse. Nommées en l'honneur de Chris Rhind, ancien président et chef de la direction de l'Institut d'assurance, les bourses ont été créées afin de soutenir les valeurs de la Société des PAA consistant à

promouvoir la formation continue et le perfectionnement professionnel.

La date limite pour présenter une demande pour l'année 2017-2018 est le 31 mai, et les bourses seront remises avant le 31 juillet.

Symposium 2017 de la Société des PAA

Depuis plus de dix ans, le symposium du Grand Toronto de la Société des PAA (en anglais seulement) constitue un événement annuel incontournable pour les professionnels d'assurance de cette région. Ce symposium d'un jour est consacré au perfectionnement professionnel et au développement du leadership, ainsi qu'au réseautage avec des chefs de file de l'industrie.

Le symposium 2017 de la région du Grand Toronto, prévu pour le 6 avril, aura pour thème la nécessité du changement. Au nombre des ateliers présentés au cours de cette journée, mentionnons un atelier qui abordera les moyens de demeurer concurrentiels dans l'industrie en proposant une analyse de la nature changeante de l'expérience client du point de vue de la psychologie des médias numériques. Dans le cadre d'un

autre atelier portant sur la nécessité de se démarquer, des conférenciers dont les entreprises ont adopté des façons de faire non conventionnelles présenteront diverses stratégies gagnantes et feront part d'aspects qui les ont surpris.

Le succès remporté par le symposium de la région du Grand Toronto a incité d'autres instituts et sections à organiser leur propre version de ce populaire événement. Le forum 2017 de la Colombie-Britannique (en anglais seulement) a eu lieu le 14 mars dernier à Burnaby. La rencontre a offert divers ateliers qui ont porté notamment sur les risques découlant des tremblements de terre, l'utilisation de drones aériens dans le règlement des sinistres et les leçons tirées de la catastrophe de Fort McMurray. Le nord de l'Alberta a été l'hôte d'un forum d'une journée le 22 mars dernier. Le thème de la rencontre était l'assurance au 21^e siècle et ce que l'avenir nous réserve. Un autre forum est prévu à Cambridge, en Ontario, au mois d'août. Pour en savoir plus au sujet de chacune de ces rencontres, consultez les pages Web des différents instituts et sections sur le site Web de l'Institut d'assurance.

