



Le titre de Professionnel d'assurance agréé.

Créer de la valeur pour les employeurs et les employés

Aperçu

- Le programme de Professionnel d'assurance agréé (PAA) est un élément clé du passage de l'école au travail pour les professionnels de l'industrie de l'assurance de dommages.
- Soixante-seize pour cent des employeurs enregistrent un rendement chiffrable de leur investissement dans le programme de PAA.
- Ceux qui portent le titre de PAA gagnent en moyenne 8 000 \$ par année de plus que leurs collègues qui ne détiennent pas le titre, mais possèdent une expérience comparable.
- Le programme de PAA a pour but d'améliorer l'industrie de l'assurance; 77 % des employeurs indiquent que les employés détenant le titre de PAA fournissent un meilleur service.

Introduction

L'assurance de dommages au Canada est une industrie en croissance qui offre aux personnes qualifiées la chance de faire une carrière enrichissante. Toutefois, le système d'éducation postsecondaire public ne propose pas de programme qui leur permettrait d'acquérir les compétences requises et de les perfectionner. C'est le programme de Professionnel d'assurance agréé (PAA) qui remplit ce rôle.

Le programme de PAA est un élément essentiel de la préparation des professionnels de l'industrie de l'assurance de dommages au Canada et ailleurs dans le monde. C'est l'Institut d'assurance du Canada (IAC) qui confère le titre aux candidats ayant réussi un programme conçu pour transmettre les compétences et les connaissances exigées par les employeurs de l'industrie canadienne de l'assurance de dommages.

Le programme de PAA comble le fossé entre la formation générale dispensée au collège ou à l'université et la formation spécifique offerte par les entreprises. Il transmet les connaissances propres à l'industrie, des notions clés et les pratiques exemplaires de l'industrie. Puis les entreprises partent de ces notions pour enseigner leurs propres méthodes de courtage, de souscription et d'expertise.

Ce compte rendu de recherche, qui présente une évaluation de l'efficacité du titre de PAA, a été commandé par l'IAC et rédigé par le Conference Board du Canada à partir d'entrevues et de sondages auprès de plus de 1 000 intervenants de l'industrie de l'assurance de dommages réalisés en 2014.

Rôle du programme de PAA : apprentissage ciblé destiné aux professionnels de l'assurance de dommages

Les Canadiens sont plus nombreux que jamais à fréquenter un établissement postsecondaire. En 2012, 53 % de la population adulte du Canada détenait un grade, un diplôme ou un certificat postsecondaire. Cependant, d'après les réponses aux entrevues réalisées par le Conference Board du Canada, la plupart de ces diplômés sont très peu susceptibles de connaître l'industrie de l'assurance de dommages. Même les diplômés en administration des affaires ou en commerce connaissent peu les notions et les pratiques commerciales de l'industrie. Notre sondage a d'ailleurs permis de constater qu'environ 60 % des professionnels de l'industrie estiment devoir poursuivre leurs études et leur formation pour pouvoir répondre aux exigences de l'industrie de l'assurance de dommages.

Les pratiques d'embauche de nouveaux diplômés sont plus centrées sur l'attitude, l'entregent et la capacité de communiquer que les compétences spécialisées. Les employeurs ont tendance à perfectionner les compétences spécialisées de leurs nouveaux employés après leur entrée en service. Ils identifient les employés qui sont intéressés et aptes à travailler dans l'industrie de l'assurance de dommages, centrant leurs efforts de formation sur eux. Cela signifie que la plupart des employeurs offrent leurs programmes de formation aux nouvelles recrues après avoir eu la chance de les observer au travail — parfois un an ou plus après leur embauche. En effet, quelque 62 % des employeurs commencent à encourager leurs employés à suivre le programme de PAA lorsqu'ils ont un à cinq ans d'expérience.

Le programme de PAA et les employeurs : améliorer l'expérience client

L'industrie de l'assurance de dommages se montre fortement en faveur du titre de PAA. Cet appui se manifeste clairement par le recours généralisé des employeurs à des mesures qui encouragent les employés à s'inscrire au programme. Cela semble justifié lorsqu'on pense aux avantages que les professionnels possédant le titre de PAA apportent au milieu de travail et à ceux qu'ils en retirent.

Pour ce qui est des mesures incitatives, 97 % des employeurs affirment qu'ils aident d'une façon ou d'une autre les employés qui suivent le programme de PAA. Le paiement des cours est la mesure incitative la plus fréquemment offerte (par 91 % des employeurs), mais les congés pour étudier et passer les examens (74 % des employeurs), les primes pour les cours terminés avec succès (56 % des employeurs) et les hausses salariales (24 % des employeurs) sont d'autres types de mesures incitatives indiqués par les répondants. Qui plus est, 70 % des employeurs encouragent leurs employés professionnels à obtenir le titre de PAA dans le cadre de leur processus d'évaluation du rendement.

L'industrie considère que le programme de PAA comble le fossé entre les compétences et les connaissances plus générales acquises au collège ou à l'université, et les compétences propres à l'industrie de l'assurance de dommages exigées par les employeurs. Le plus souvent, les employeurs se tournent vers le programme de PAA pour perfectionner les compétences de leurs employés dans les domaines suivants :

- connaissances générales sur l'industrie de l'assurance de dommage (recherchées par 75 % des employeurs);
- compétences spécialisées propres à l'industrie (recherchées par 58 % des employeurs);
- connaissances propres aux professions répandues dans l'industrie (recherchées par 44 % des employeurs).

L'importance du soutien accordé par les employeurs au programme de PAA montre bien les avantages qu'ils y voient. Lorsqu'on a demandé aux employeurs si leur appui au programme de PAA s'était avéré rentable pour leur entreprise, environ la moitié a répondu « oui », un quart a répondu « plus ou moins » et 12 % ont répondu qu'ils ne savaient pas. Seulement 16 % des employeurs estiment ne pas avoir obtenu un rendement sur leur investissement dans le programme de PAA.

Voici les avantages indiqués par la plus forte proportion d'employeurs qui estiment que leur appui au programme de PAA s'est avéré payant :

- les employés offrent un service de meilleure qualité (77 % des employeurs);
- les employés sont plus compétents (73 % des employeurs).

Parmi les autres avantages, mentionnons un plus grand respect des employés envers les clients, un taux de roulement du personnel plus faible et un accroissement de la productivité des employés.

Le programme de PAA est particulièrement efficace lorsque les sociétés conçoivent pour elles-mêmes des programmes de formation et de perfectionnement complémentaires spécifiques à leurs besoins. Par exemple, dans les cours de PAA, on expose les notions générales et les méthodes de souscription, permettant à l'employeur de concentrer sa formation sur ses propres souscriptions et sa philosophie d'affaire. Beaucoup d'entreprises le font déjà; 55 % des employeurs signalent que leur système de formation est lié, au moins en partie, avec le programme de PAA.

Diplômés du programme de PAA : nouvelles perspectives, meilleur salaire

Ceux qui travaillent dans l'industrie de l'assurance de dommages ont tout intérêt à mener à terme le programme de PAA. Presque 80 % des répondants au sondage auprès des employés mentionnent que les détenteurs du titre de PAA ont de meilleures perspectives de carrière

dans l'industrie de l'assurance de dommages. Les employeurs le corroborent : 79 % sont d'avis que ceux qui détiennent le titre de PAA ont plus de débouchés, et 71 % conviennent que les détenteurs du titre sont de meilleurs candidats à l'embauche. Dans les offres d'emploi destinées aux professionnels expérimentés, 25 % des employeurs exigent le titre de PAA, tandis que 45 % indiquent que le titre est préférable.

Comme les employeurs préfèrent les chercheurs d'emploi qui possèdent le titre de PAA, il n'est pas étonnant que ces derniers soient en mesure d'obtenir une prime salariale. En effet, 55 % des employés s'attendent à ce que le titre de PAA se traduise par un salaire plus élevé, et 53 % précisent qu'il permet une plus grande mobilité au sein de leur organisation. Effectivement, les détenteurs du titre de PAA peuvent s'attendre à gagner en moyenne 8 000 \$ de plus par année que leurs collègues qui ne possèdent pas ce titre, mais ont une expérience comparable.

En plus d'ouvrir la voie à de meilleures perspectives de carrière et à un salaire plus élevé, le titre de PAA peut procurer aux employés des avantages supplémentaires, comme le respect de soi et la fierté de leur travail. Parmi les employeurs, 52 % estiment que le titre de PAA est très ou extrêmement utile pour soutenir le moral et favoriser la confiance de leurs employés. Les employés ont répondu à peu près de la même façon; 56 % affirment que le titre de PAA procure ces avantages appréciables.

De même, le programme de PAA contribue à établir une communauté de professionnels de l'assurance. En fait, 41 % des répondants au sondage auprès des employés sont d'avis que le programme de PAA est très ou extrêmement utile pour les aider à s'intégrer à une communauté de professionnels de l'assurance. C'est le Canada atlantique, où cette proportion passe à 55 %, qui bénéficie le plus de ces avantages. La seule région où cet avantage a moins d'importance que la moyenne est le Québec, où les professionnels de l'assurance de dommages profitent peut-être moins de l'avantage de pouvoir communiquer avec leurs collègues du reste du pays en raison des barrières linguistiques.

Le programme de PAA et les consommateurs : cours exigeants et apprenants motivés

Le programme de PAA est une innovation de l'industrie qui contribue à combler plusieurs lacunes du système canadien d'éducation postsecondaire en ce qui a trait aux connaissances propres à l'industrie de l'assurance de dommages. Le programme accrédité par l'industrie est appliqué de la même manière partout au Canada, et les employeurs se fient à son curriculum de même qu'aux méthodes d'enseignement. De plus, il est exigeant. Les personnes interrogées signalent que les cours obligatoires sont de niveau collégial et que certains cours facultatifs sont de niveau universitaire. Il est clair que le programme est rigoureux, car les étudiants prennent généralement plusieurs années pour le mener à terme.

Le programme suscite un grand intérêt au sein de l'industrie. Parmi les professionnels de l'assurance de dommages qui n'ont pas déjà obtenu leur titre, 67 % sont susceptibles ou extrêmement susceptibles de s'inscrire à un cours du programme de PAA pendant la prochaine année.

Il résulte de ce grand intérêt que plus de 17 000 personnes ont obtenu leur diplôme à l'issue de ce programme depuis sa création, alors qu'environ 900 personnes obtiennent leur diplôme chaque année¹. En 2014, 18 542 personnes étaient inscrites au programme. Par comparaison, le Bureau d'assurance du Canada estime que 118 000 personnes travaillent dans l'industrie de l'assurance de dommages au Canada². Ce nombre comprend les employés qui occupent plusieurs autres types de postes : en administration, en technologie de l'information, en comptabilité et en ressources humaines, par exemple. Alors il est raisonnable de dire qu'une partie importante des gens qui occupent un poste dans l'industrie de l'assurance de dommages participent au programme.

1 Institut d'assurance du Canada, *Statistiques 2013-2014*.

2 Bureau d'assurance du Canada, *Assurances de dommages au Canada 2015*.

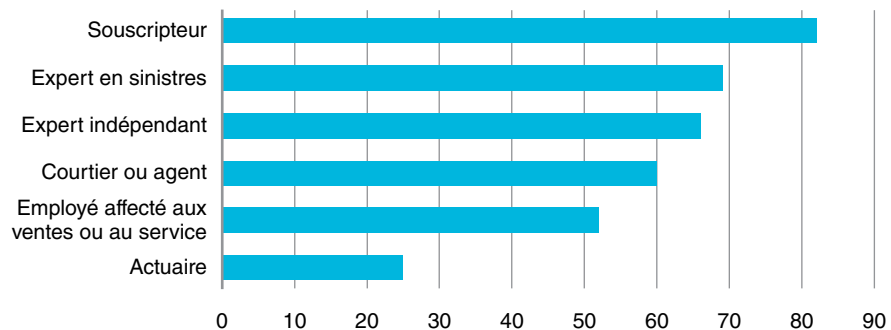
Points à considérer pour les éventuels candidats au programme de PAA

Les résultats du sondage peuvent apporter certains renseignements clés aux professionnels de l'industrie de l'assurance de dommages qui envisagent d'acquiescer les compétences nécessaires pour avoir droit au titre de PAA. Par exemple, bien que les professionnels de l'assurance de dommages aient de nombreuses possibilités de formation professionnelle continue, destinées aux courtiers notamment, la plupart des travailleurs de l'industrie considèrent que le programme de PAA leur est utile (voir le graphique 1).

Graphique 1

Le titre de PAA est utile aux gens qui occupent la plupart des postes

(proportion des employeurs qui sont d'avis que le programme de PAA est utile aux professionnels qui remplissent les fonctions suivantes)



Source : Le Conference Board du Canada.

Le titre de PAA est aussi très important pour ceux qui cherchent à progresser dans leur carrière. Parmi les employés qui cherchent à obtenir de l'avancement, 67 % croient que le titre de PAA est extrêmement ou très important pour réaliser leurs objectifs professionnels (comparativement aux 44 % qui prévoient rester à leur poste actuel). Plus un professionnel de l'industrie monte en grade, plus on s'attend à ce qu'il détienne le titre de PAA.

Près de 30 % des personnes qui ont 20 ans d'expérience ou plus dans l'industrie affirment que le titre de PAA est une exigence obligatoire dans leurs fonctions. Et 47 % indiquent que le titre de PAA est préférable pour les gens dans leur position.

Il est également important de savoir que les employeurs attribuent au programme de PAA une cote suffisamment élevée pour qu'ils soient plus susceptibles de proposer des mesures incitatives à ceux qui visent le titre de PAA qu'à ceux qui suivent d'autres cours. De fait, les employeurs sont environ deux fois plus susceptibles d'offrir des primes et des hausses salariales pour la réussite des cours du programme de PAA que pour celle d'un autre programme d'éducation permanente.

La préparation en vue d'obtenir le titre de PAA représente un engagement important. Environ 70 % des répondants précisent que le temps constitue un obstacle important à la poursuite des cours en vue d'un avancement professionnel. Plus de 40 % affirment que les responsabilités familiales représentent un obstacle, ce qui est une autre façon de révéler une contrainte de temps. En revanche, 84 % des répondants au sondage auprès des employés conviennent que le programme de PAA propose des solutions d'apprentissage souples, comme l'apprentissage en classe, les cours à distance ainsi que les leçons en ligne. Combinées avec les mesures incitatives de l'employeur, ces solutions peuvent contribuer à alléger les coûts associés au programme.

PAA : Établir la confiance et améliorer l'expérience des clients auprès des assureurs de dommages

Les résultats du sondage confirment ce que de nombreuses personnes interrogées ont dit à propos du programme de PAA : les employeurs encouragent les professionnels de l'assurance de dommages qui évoluent déjà dans l'industrie à entreprendre le programme afin d'améliorer la qualité de leur travail. En améliorant la qualité de leur travail, c'est l'industrie tout entière qu'ils améliorent, la rendant plus

légitime, crédible et compétente. En fin de compte, l'objectif du titre de PAA est d'améliorer l'expérience des clients auprès des assureurs de dommages.

Pour en savoir plus sur le titre de PAA et le rôle qu'il joue dans le marché de l'assurance de dommages, veuillez consulter le site l'Institut d'assurance du Canada à : www.insuranceinstitute.ca/fr/cip-fcip-designations/cip.aspx.

Dites-nous ce que vous en pensez — évaluez cette publication.
www.conferenceboard.ca/e-Library/abstract.aspx?did=7224

ANNEXE A

Bibliographie

Bureau d'assurance du Canada. *Assurances de dommages au Canada 2015*, BAC, 2015, assets.abc.ca/Documents/Facts%20Book/Facts_Book/2015/FactBook-2015-FR.pdf (document consulté le 27 avril 2015).

Institut d'assurance du Canada. *Statistiques 2013-2014 : Statistiques relatives aux inscriptions et aux examens*, Toronto, Ontario : IIC.

La meilleure manière de prendre des décisions éclairées.

Vous avez besoin, dans le cadre de votre organisation, votre programme ou votre projet, d'une expertise dans les domaines de l'économie, du rendement organisationnel ou des politiques publiques? Faites appel à nous. Le Conference Board du Canada possède le savoir-faire et les connaissances qu'il vous faut pour prendre de meilleures décisions.

Services

Réseaux de cadres

Échangez des idées sur des enjeux stratégiques et nouez de nouvelles relations.

Bibliothèque virtuelle

Accédez à des analyses approfondies sur de multiples sujets, au moment où vous en avez le plus besoin.

L'Institut Niagara

Formez les dirigeants de demain en profitant de nos programmes de perfectionnement interactifs et mobilisateurs.

The Directors College

Découvrez l'illustre programme canadien de formation des administrateurs reconnu par les universités.

Recherches sur mesure

Profitez de nos compétences en recherche afin de répondre aux questions qui vous intéressent tout particulièrement.

Solutions sur mesure

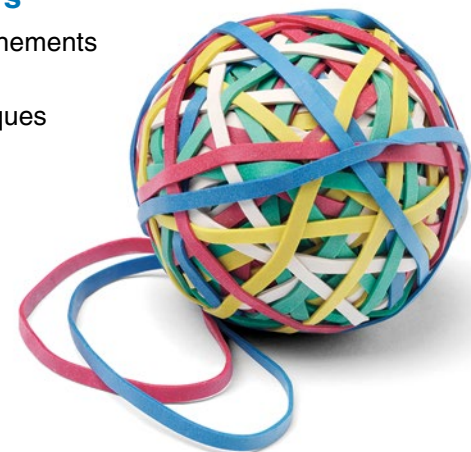
Aidez votre organisation à relever ses défis et à améliorer son rendement.

Banque de données virtuelle

Suivez de près les grandes tendances économiques.

Conférences, séminaires, webinaires et ateliers

Inspirez-vous des enseignements d'experts de l'industrie et d'organisations aux pratiques exemplaires.



Le Conference Board
du Canada

The Conference Board
of Canada

conferenceboard.ca



Le Conference Board du Canada

Ce que nous sommes :

- l'organisme de recherche appliquée indépendant et sans but lucratif le plus en vue du Canada;
- un organisme objectif et non partisan, qui ne défend pas d'intérêts particuliers;
- un organisme qui s'autofinance en vendant ses services aux secteurs public et privé;
- des experts de l'organisation de conférences, mais aussi des spécialistes reconnus pour la qualité de nos recherches, de nos publications et de nos méthodes de diffusion;
- un pôle d'attraction qui facilite le réseautage parmi les gens d'affaires et nos autres clients du secteur public et d'ailleurs, et qui soutient le perfectionnement des compétences en leadership et le renforcement des capacités organisationnelles;
- des spécialistes des analyses et prévisions économiques ainsi que du rendement organisationnel et de la politique gouvernementale;
- un organisme entièrement privé, mais souvent engagé pour offrir ses services aux différents ordres de gouvernement;
- un organisme affilié, bien qu'indépendant, au Conference Board établi aux États-Unis, qui dessert près de 2 000 entreprises réparties dans 60 pays et possède des bureaux à Bruxelles et à Hong Kong.

Crédibilité. Pertinence. Leadership.

Le titre de Professionnel d'assurance agréé : Créer de la valeur pour les employeurs et les employés

Michael Burt

Pour citer cette note de recherche : Burt, Michael. *Le titre de Professionnel d'assurance agréé : Créer de la valeur pour les employeurs et les employés*, Ottawa, Le Conference Board du Canada, 2015.

©2015 Le Conference Board du Canada*

Publié au Canada | Tous droits réservés | Entente n° 40063028 | *Constitué sous la raison sociale d'AERIC Inc.

Ce document est disponible sur demande dans un format accessible aux personnes ayant une déficience visuelle.
Agent d'accessibilité, Le Conference Board du Canada

Tél. : 613-526-3280 ou 1-866-711-2262 Courriel : accessibility@conferenceboard.ca

MD Le Conference Board du Canada et le logo de la torche sont des marques déposées du Conference Board, Inc. Nos prévisions et travaux de recherche reposent souvent sur de nombreuses hypothèses et différentes sources de données. Ils présentent donc des risques et des incertitudes inhérents à ce genre de travail et ne doivent pas être perçus comme des sources de conseils spécifiques en matière de placements, de comptabilité, de droit ou de fiscalité. Les résultats et les conclusions présentés dans ce rapport ne reflètent pas nécessairement les vues des évaluateurs externes, des conseillers ou des investisseurs. Toute erreur ou omission de faits ou d'interprétation, le cas échéant, relève entièrement de la responsabilité du Conference Board du Canada.



Le Conference Board
du Canada

255, chemin Smyth, Ottawa (Ontario)

K1H 8M7 Canada

Tél. 613-526-3280

Télé. 613-526-4857

Ligne info 1-866-711-2262

conferenceboard.ca



PUBLICATION 7224

PRIX : Gratuite