

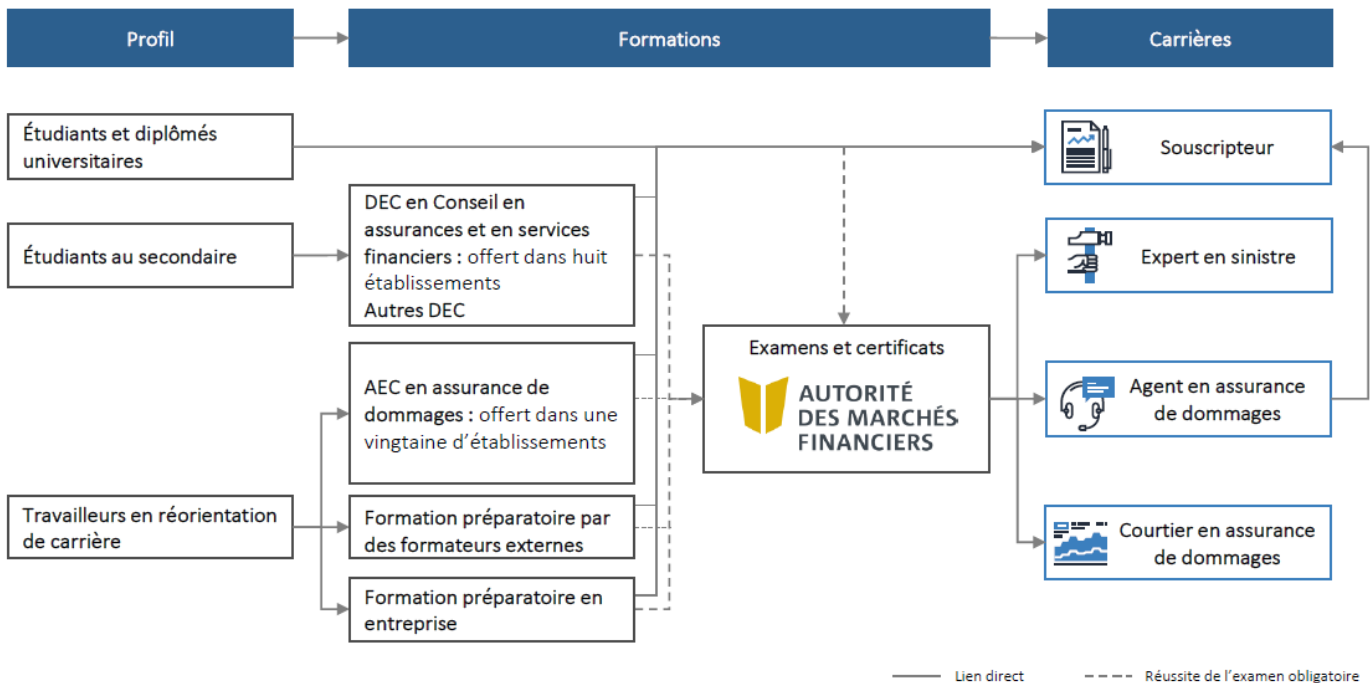
## Étude prospective de main-d'œuvre en assurance de dommages Fiche synthèse

### Évolution de l'industrie de l'assurance de dommages

Plus de 50 % des embauches faites entre 2011 et 2016 visaient à pallier des départs d'employés, entre autres pour la retraite, alors qu'en 2017 et 2018, cette proportion atteint moins de 40 % des embauches. Ainsi, en 2017 et 2018, près de 60 % des embauches prévues visaient à soutenir la croissance des entreprises.

L'AEC en assurance de dommages et le DEC en Conseil en assurances et en services financiers sont les deux diplômes privilégiés à l'embauche, suivis des diplômes universitaires et des autres DEC.

### Les multiples cheminements menant aux différentes carrières en assurance de dommages



### Mutation de l'environnement d'affaires

- Des professions moins axées sur la vente et plus sur le conseil
- Une automatisation grandissante des demandes et des opérations non complexes
- Une évolution du rôle des professionnels avec la distribution par Internet, l'émergence des contrats intelligents et les comportements des consommateurs
- Une nouvelle conception de « l'industrialisation » des données personnelles des consommateurs peut pousser les acteurs de l'industrie à modifier leur approche client
- Les Assurtechs transforment le visage de l'industrie et présentent un potentiel majeur pour les entreprises; 60 % des ententes des Assurtechs concernent l'assurance de dommages en 2017
- De nouvelles façons de transmettre le savoir; les formations en ligne disponibles à tous (FLOT ou MOOC en anglais) et les cours en ligne spécialisés rendent encore plus accessibles les connaissances, et ce, même en régions éloignées
- Une transformation de la profession à deux vitesses; il est nécessaire d'accompagner les professionnels actuels qui n'ont pas nécessairement évolué au même rythme que le contexte technologique

## **Constats et enjeux relatifs à l'offre de formation et de main-d'œuvre**

- La qualité de la formation n'est pas garante de la qualité des finissants puisque les finissants n'ont pas tous le profil pour devenir des professionnels au sein de l'industrie
- Les principaux critères de recrutement sont liés au savoir-être et aux compétences relationnelles : l'organisation du travail, les capacités d'être multitâche, l'analyse des besoins des clients et le bilinguisme
- Une multitude d'enjeux menacent la pérennité des programmes d'AEC notamment l'accès facile au permis de l'Autorité des marchés financiers (AMF) et les conditions économiques favorables qui génèrent une faible demande pour le diplôme
- Une adoption croissante par les entreprises d'une approche basée sur le principe que les adultes apprennent par la pratique, soit l'approche andragogique
- Les taux de réussite des titulaires d'AEC en assurance de dommages sont parmi les plus faibles; le parcours des candidats à l'AEC pourrait être en lien
- Un avis commun des employeurs et des centres d'enseignement à l'effet que le niveau de scolarité minimal pour accéder aux professions soit le niveau collégial et que l'acquisition des compétences d'avenir nécessitera plus d'habiletés ou de formations
- Un manque de relations privilégiées entre les entreprises et les institutions d'enseignement; l'enseignement des compétences relationnelles est laissé aux cégeps, qui doivent développer ces compétences en partenariat avec l'industrie
- Les multiples cheminements pour accéder à un emploi en assurance de dommages font que les compétences du bassin de main-d'œuvre sont très hétérogènes

## **Évolution des quatre professions majeures de l'assurance de dommages**

### Agent en assurance de dommages : une profession « augmentée »

- L'augmentation de la valeur des interactions et la diminution de leur fréquence induira des besoins de compétences relationnelles et technologiques afin d'être plus productif au sein de leur organisation et dans le traitement des informations.

### Courtier en assurance de dommages : la relation client au cœur des changements de la profession

- Les compétences relationnelles sont omniprésentes dans la pratique de cette profession. Le rôle du courtier en assurance de dommages sera de conseiller, aussi bien en français qu'en anglais, en ayant un rôle se rapprochant de celui d'un avocat, d'un planificateur financier et d'un comptable personnel.

### Expert en sinistre : un bagage de compétences toujours pertinent

- En contact avec la clientèle, les compétences relationnelles seront approfondies. Toutefois, de nouveaux risques, dont ceux liés à l'environnement numérique, devront être estimés par les experts en sinistre du futur qui devront nécessairement acquérir une formation plus spécialisée.

### Souscripteur : une évolution incertaine

- Les capacités technologiques à venir soutiendront le travail du souscripteur. De nouveaux besoins ont émergé au cours des dernières années comme la nécessité de penser à de nouvelles façons d'évaluer les risques liés aux changements climatiques, et pourraient amener les souscripteurs à penser à de nouvelles méthodologies d'évaluation.

## **Méthodologie**

Cette étude, menée de mars à août 2018, a été réalisée par Aviseo Conseil pour le compte de la Coalition et Finance Montréal. Des entrevues auprès de 70 représentants issus de 48 organisations différentes ont été réalisées : 21 entreprises en assurance de dommages, 6 organisations associatives et de régulation et 21 organismes de formation. Notons que cet échantillon représente 45 % de la main-d'œuvre certifiée.