



# Carrières et professions

|  |            |
|--|------------|
| <b>Une carrière prometteuse</b>  | <b>186</b> |
| <b>Une formation adaptée aux besoins des consommateurs et des employeurs</b> | <b>186</b> |
| <b>Portrait-robot des candidats à une carrière en assurance</b>              | <b>188</b> |
| <b>Les professionnels de l'assurance de dommages</b>                         | <b>190</b> |
| <b>Formation minimale et certification</b>                                   | <b>192</b> |
| <b>Les endroits de formation</b>   | <b>193</b> |

## Une carrière prometteuse

L'industrie de l'assurance de dommages connaît un essor prodigieux en même temps que se présente l'heure de la retraite pour des milliers de membres de la profession. Au Québec, cette importante activité économique permet à ses professionnels de s'y bâtir assez rapidement une carrière diversifiée et valorisante.

Cela représente des milliers de postes à combler, offrant chacun une rémunération concurrentielle, de bonnes conditions de travail et des avantages sociaux intéressants. Des professions prometteuses attendent ceux qui sont prêts à conseiller les consommateurs ou à les soutenir quand ils font face à un sinistre.

L'assurance de dommages a donc un besoin criant de main-d'œuvre. Avec ses quelque 1 300 employeurs établis tant en région que dans les grands centres, elle emploie environ 25 000 personnes et son chiffre d'affaires est de plus de 7 milliards de dollars au Québec seulement.

## Une formation adaptée aux besoins des consommateurs et des employeurs

La formation en assurance de dommages offerte dans les cégeps colle bien aux besoins des consommateurs et des entreprises. De plus, elle familiarise les élèves avec le milieu qui les attend. Ils sont ainsi en mesure de savoir s'ils se projettent à long terme dans la profession. Des discussions avec des enseignants ont d'ailleurs fait ressortir des propos unanimes : on ne doit pas choisir ce domaine à cause de son taux d'emplois élevé, mais plutôt pour réaliser ses objectifs.

Avant d'être bien en selle vers une carrière prometteuse, les collégiens doivent exploiter les aptitudes susceptibles de les guider sur la voie du succès. Qu'on se rassure, les établissements d'enseignement ne relèquent pas un profil unique. Tout de même, la personnalité des futurs professionnels de l'assurance de dommages se faufile à travers les qualités personnelles et les points d'intérêt mentionnés au fil des entrevues.

Qu'on l'appelle *entregent*, *écoute*, *approche client* ou *prédisposition aux contacts humains*, l'âme de communicateur est toujours à l'avant-plan. Enseignante au Cégep Beauce-Appalaches, Sylvie Fleury n'y va pas par quatre chemins : « Si on veut avoir du succès, il faut être capable de parler à tout le monde. » Simplement parler, on s'en doute bien, ce n'est pas très communicatif : « Quand on écoute bien, on peut établir un lien de confiance », ajoute cette professeure qui enseigne ce qu'elle a déjà vécu comme agente, courtière, souscriptrice et agente formatrice.

Hannan Smidi, enseignante au département des Techniques de l'administration au Cégep du Vieux Montréal aime bien les caractéristiques énoncées par son établissement d'enseignement : une personne qui s'exprime bien et aime dialoguer, qui est autonome et fait preuve d'un esprit d'entrepreneur, qui est douée pour la créativité, passionnée par les outils informatiques et la gestion, en plus d'être extravertie et sociable. Le nombre de répondants à cette description augmente au fil des ans; fait particulier à noter, les étudiants au nouveau programme *Conseil en assurances et en services financiers* sont approximativement à parts égales des finissants d'écoles d'enseignement secondaire et des individus en réorientation de carrière.



## Des élèves talentueux

Les éducateurs ne manquent pas de qualificatifs évocateurs pour décrire leurs élèves. En voici quelques exemples : persévérants, communicateurs, fonceurs, enthousiastes, empathiques, curieux, humains, disponibles, disciplinés, articulés, responsables, éveillés et dynamiques.

Lise Marquis, conseillère pédagogique et responsable du programme *Assurance de dommages* (AEC) à la formation continue au Cégep de Sainte-Foy, ramène à trois grands points de départ la réussite d'un élève : la facilité d'apprentissage, le goût du travail et la discipline. Coordinatrice du programme *Conseil en assurances et en services financiers* au même établissement, Johanne Giguère ajoute l'aisance à l'ordinateur, les compétences d'analyse et la capacité de décoder les besoins du client.

Enseignante à l'AEC en assurance de dommages au Séminaire de Sherbrooke, Édith Lachance explique qu'il ne faut pas croire que l'assurance est un domaine facile, bien qu'il soit aisé d'y dénicher un emploi. « Il n'y a rien entre l'assureur et l'assuré, sinon un document. Le travail se fait sur une base professionnelle et c'est ce que doit dégager la personnalité de l'individu. »

François Leduc, enseignant et coordonnateur du programme *Conseil en assurances et en services financiers* au Collège Montmorency, à Laval, avoue qu'il n'hésite pas à comparer les professions en assurance de dommages à celle des comptables ou des avocats. Il vient du milieu de l'assurance et remarque que les élèves connaissent de mieux en mieux ce domaine et qu'ils s'interrogent à savoir si ça correspond à leur personnalité.

## Une formation pertinente

Tous font l'éloge de l'arrimage entre le milieu de l'éducation et l'industrie de l'assurance. Ce contact privilégié se traduit par une approche pratique qui va bien au-delà des manuels scolaires. En effet, on parle entre autres de conférences, de visites en milieu de travail, de journées carrière, de stages et de la formule ATE (Alternance travail-études). Souvent, ce sont des jeunes dans la vingtaine qui viennent raconter ce qui les emballe dans l'industrie de l'assurance.

« Le Cégep du Vieux Montréal a développé une forte relation avec les compagnies qui recrutent ses diplômés », raconte Hannan Smidi. Certains étudiants peuvent ainsi obtenir un emploi à temps partiel pour mieux s'imprégner du milieu qui les attend. Des professionnels de l'assurance de dommages viennent s'entretenir avec les jeunes sur le campus. « On se tient pas mal proche de l'industrie », confie-t-elle.

François Leduc vante les mérites de la formule ATE (Alternance travail-études). Ce programme offre aux élèves la possibilité d'obtenir une formation technique tout en étant rémunéré. « Grâce à l'ATE, l'étudiant intègre une entreprise d'accueil et établit un lien plus étroit entre la théorie et la pratique. »

« Nous voulons une formation fidèle à la réalité pour que l'élève soit le plus autonome et compétent possible, dès son premier boulot », affirme Lise Marquis. Plus ils ont une bonne idée du milieu, moins ils sont surpris une fois dans le bain, ce qui se traduit par un taux de persévérance et de fidélité très élevé.

### **Conseil en assurances et en services financiers (DEC)**

Ce programme technique d'une durée de trois ans prépare les élèves aux quatre principales professions conduisant à une carrière en assurance de dommages : agent en assurance de dommages, courtier en assurance de dommages, expert en sinistre et souscripteur.

La profession « Expert en sinistre » fait d'ailleurs partie des 40 professions lauréates présentées dans le *Palmarès des carrières 2009\**.

Le palmarès des carrières est établi sur la base de six critères qui ont tous une valeur positive et stratégique par rapport à la carrière, soit :

- la probabilité d'insertion;
- le maintien en emploi;
- le perfectionnement professionnel;
- la mobilité géoprofessionnelle;
- la pratique multimodale du métier;
- la valeur ajoutée sous formes diverses.

## **Portrait-robot des candidats à une carrière en assurance**

Le fait de tracer le profil parfait pour réussir en assurance de dommages comporte ses « imperfections ». Tout de même, la ChAD s'est livrée à cet exercice auprès de conseillers en ressources humaines. Il en ressort que les qualités fondamentales recherchées valent pour tous les types d'emplois, bien que certaines soient plus ou moins cruciales, selon le poste convoité.

Chose certaine, tous s'entendent : la meilleure façon de se tailler une place d'avenir dans le domaine de l'assurance de dommages demeure une bonne formation scolaire. Les employeurs recherchent en premier lieu des personnes détenant au moins un des diplômes reliés directement à l'exercice des professions de ce milieu, soit le programme *Conseil en assurances et en services financiers* (DEC) ou le programme *Assurance de dommages* (AEC). La maîtrise de l'anglais comme langue seconde apporte un atout supplémentaire (lorsqu'elle n'est pas carrément exigée) et peut ouvrir la porte à des promotions.

Pour faire face aux besoins de main-d'œuvre, certaines entreprises n'hésitent pas à fournir à de nouveaux employés l'enseignement requis pour qu'ils obtiennent le certificat de l'Autorité des marchés financiers. Puis la formation continue, obligatoire pour conserver son permis de travail, fait maintenant partie des mœurs de l'assurance de dommages. « C'est essentiel pour demeurer branché à un environnement en permanente évolution », souligne Monique Bouchard, de l'Union Canadienne.

\* *Palmarès des carrières 2009*, Québec, Septembre éditeur.



## La communication

Nous vivons dans un monde de communication, nul besoin d'épiloguer là-dessus, ni sur la concurrence entre les entreprises, qui encourage les consommateurs à s'attendre à un service à la clientèle remarquable. On veut donc des gens qui aiment travailler avec le public, qui démontrent de l'entregent, de la facilité à s'exprimer convenablement tout en ayant une bonne capacité d'écoute et la maîtrise des outils informatiques.

« Il faut avoir la passion du client, le goût du dialogue et une capacité évidente de s'exprimer », explique Linda Gaboury de La Capitale assurances générales. « La bonne communication, c'est un élément de départ incontournable. »

Les dossiers physiques cèdent la place aux archives électroniques. Directeur général du cabinet de courtage Assurathèque de Québec, une entreprise familiale, Vincent Bernier fait remarquer que l'ordinateur constitue un outil de travail indispensable, qu'il faut être familier avec les nouvelles technologies de la communication. Mais cela n'élimine pas l'importance du téléphone et la façon d'en tirer profit.

« Parler avec un client au téléphone, c'est un art », dit Marie-France Lyras, du Groupe Lyras Assurance et Services Financiers. Monique Bouchard renchérit : « Le moyen de communication, c'est le téléphone. » Elle précise qu'en une décennie, l'industrie de l'assurance de dommages est passée d'un marché structuré autour de l'analyse à celui articulé autour de la communication.

## De précieuses qualités

Reste que la capacité d'analyse conserve sa place parmi d'autres critères d'embauche comme l'intégrité, la débrouillardise, la polyvalence, la curiosité intellectuelle, l'empathie, la flexibilité, l'ouverture d'esprit et la facilité à prendre une décision. « Un bon souscripteur possède un excellent sens de l'analyse, avance Monique Bouchard, mais il fait aussi preuve d'une capacité concrète à prendre une décision une fois l'étape de l'étude terminée. »

Linda Gaboury met l'accent sur la curiosité qui incite l'individu à développer ses connaissances et à poser des questions pertinentes. C'est aussi indispensable pour offrir un produit d'assurance que pour mener à bien un dossier de réclamation de sinistre. Dans ce dernier cas, les conseillers en ressources humaines parlent aussi d'empathie. Quand une personne subit un sinistre, elle éprouve des sentiments partagés qui peuvent aller de la tristesse à la colère en passant par l'inquiétude. L'empathie et la capacité de se mettre à la place de l'autre se transforment alors en précieux outils d'intervention.

Vincent Bernier mentionne l'implication sociale comme valeur personnelle qui rapporte. « La recherche de contacts avec la clientèle enrichit la personnalité des individus et contribue à développer des liens de confiance », dit-il. Marie-France Lyras attire aussi l'attention sur l'aspect humain. « Nous privilégions une approche humaine centrée sur le développement de relations d'affaires et l'engagement social. »

## Profils succincts

L'agent se sent l'étoffe d'un bon vendeur, est à l'aise pour conseiller les gens au téléphone et sa capacité d'écoute correspond bien à sa facilité d'expression. Le courtier possède des valeurs entrepreneuriales, fait preuve d'initiative et démontre une volonté d'établir une relation de confiance. Le souscripteur est sociable et manifeste un bon jugement, à la fois souple et ferme. L'expert en sinistre est un individu qui témoigne de l'empathie, sans que cela freine son sens d'enquête et de synthèse.

### Une formation unique

Dernier-né des méthodes d'apprentissage en assurance de dommages, le programme d'attestation d'études collégiales (AEC) *Assurance de dommages* est maintenant offert par 26 collèges au Québec.

La formation théorique et pratique contenue dans ce cours est encadrée par des spécialistes de l'assurance de dommages et correspond à la réalité du milieu afin de rendre l'élève polyvalent.

Ce programme, d'une durée d'environ un an, comble les besoins d'apprentissage relatifs aux fonctions de travail des agents et courtiers en assurance de dommages, des experts en sinistre et des souscripteurs.

## Les professionnels de l'assurance de dommages

?

Malgré tout ce qu'on entend, il n'y a pas de porte-à-porte en assurance de dommages.

### Agent en assurance de dommages

L'agent en assurance de dommages est un professionnel certifié qui travaille pour une compagnie d'assurance. Il conseille l'assuré sur les produits les mieux adaptés à sa situation, fournit les renseignements concernant les risques couverts, conseille le client éventuel sur le choix des protections et conclut les ventes. L'agent travaille habituellement dans un centre d'appels, il doit donc être à l'aise au téléphone et capable de fonctionner avec des outils informatiques.

#### Principales qualités recherchées

- Aptitudes pour la vente
- Aptitudes pour le service à la clientèle
- À l'aise de travailler au téléphone
- Bonne connaissance des outils informatiques
- Bonne capacité d'écoute
- Grande facilité d'expression
- Entregent
- Bon vulgarisateur



?

Les agents, les courtiers et les experts en sinistre sont des professionnels encadrés par la Chambre de l'assurance de dommages et, comme les notaires, les avocats et les ingénieurs, ils ont un code de déontologie à respecter.



## Courtier en assurance de dommages

Le courtier en assurance de dommages est un professionnel certifié qui peut se spécialiser dans l'assurance des particuliers (automobile et habitation) ou dans l'assurance des entreprises. Il identifie les risques et les besoins de son client, le conseille sur les produits les mieux adaptés à sa situation et négocie pour lui avec différents assureurs.

### Principales qualités recherchées

- Aptitudes pour la vente
- Esprit d'analyse et de synthèse
- Aptitudes pour le service à la clientèle
- Esprit d'initiative
- Curiosité intellectuelle
- Faire preuve d'entrepreneuriat
- Bonne capacité d'écoute
- Grande facilité d'expression



Le courtier en assurance de dommages a la possibilité d'acquérir des titres professionnels, comme courtier d'assurance associé (C.d'A.Ass) ou courtier d'assurance agréé (C.d'A.A). Ces titres sont délivrés par la Chambre de l'assurance de dommages.

## Expert en sinistre

L'expert en sinistre est un professionnel certifié qui recueille les déclarations de l'assuré, des tierces parties et des autres personnes impliquées afin d'établir les faits et les circonstances d'un sinistre (incendie, vol, accident ou autre perte matérielle). Il rédige un rapport, évalue les dommages et négocie le règlement du dossier.

### Principales qualités recherchées

- Grande capacité de vulgarisation
- Capacité d'écoute
- Facilité d'expression
- Capacité de négociation
- Capacité d'adaptation
- Aptitudes pour la rédaction
- Empathie
- Contrôle des émotions



L'expert en sinistre peut gérer par téléphone des dossiers relatifs à des sinistres ou être appelé à se déplacer sur les lieux où ils se sont produits.

## Souscripteur

Le souscripteur analyse les propositions qui sont faites par les courtiers ou les agents et fournit une soumission avec la meilleure protection pour les biens du client. Il analyse les demandes d'assurance qui lui sont soumises en vue d'un nouveau contrat, d'une modification, d'une annulation ou d'un renouvellement. Il agit comme personne-ressource auprès des courtiers ou des agents et leur fournit les explications relatives aux garanties, aux produits et à la tarification. Le souscripteur n'est pas en contact avec les assurés.

### Principales qualités recherchées

- Curiosité intellectuelle
- Esprit d'analyse
- Bon vulgarisateur
- Esprit de synthèse
- Intérêt pour les chiffres
- Grande volonté d'apprendre
- Bon jugement
- Bonne capacité d'écoute



L'assurance de dommages offre de nombreuses possibilités d'avancement. Par exemple, un professionnel certifié en assurance des particuliers (automobile, habitation) peut aussi se spécialiser en assurance des entreprises.

## Devenir un professionnel

Pour travailler à titre d'agent ou de courtier en assurance de dommages ou encore d'expert en sinistre, vous devez obtenir un certificat délivré par l'Autorité des marchés financiers. Pour ce faire, vous devrez suivre différentes étapes, dont la passation d'examens d'entrée à la profession.

Visitez le site Internet [www.prosdelassurance.ca](http://www.prosdelassurance.ca) pour obtenir plus de détails et pour connaître les collègues qui offrent une formation en assurance de dommages.

**Pros**  
**delassurance**  
.ca