

L'Attestation d'études collégiales en assurance de dommages

Denyse Fortin

Volume 61, numéro 4, 1994

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1104975ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1104975ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

HEC Montréal

ISSN

0004-6027 (imprimé)

2817-3465 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer ce document

Fortin, D. (1994). L'Attestation d'études collégiales en assurance de dommages. *Assurances*, 61(4), 631–647. <https://doi.org/10.7202/1104975ar>

Résumé de l'article

As Director of Admissions and Training at the Insurance Brokers Association of the Province of Québec, the author is well-placed to describe the new property insurance program for market intermediaries which entitles students to a Diploma of Collegiate Studies. Mrs. Fortin briefly describes how the program came to be, examines its contents and discusses how well it meets the needs of Québec's property insurance market. In her conclusion, Mrs. Fortin states that this specialized program will give graduates the necessary tools to face the challenges of today and tomorrow.

L'Attestation d'études collégiales en assurance de dommages

par

Denyse Fortin*

As Director of Admissions and Training at the Insurance Brokers Association of the Province of Québec, the author is well-placed to describe the new property insurance program for market intermediaries which entitles students to a Diploma of Collegiate Studies.

631

Mrs. Fortin briefly describes how the program came to be, examines its contents and discusses how well it meets the needs of Québec's property insurance market. In her conclusion, Mrs. Fortin states that this specialized program will give graduates the necessary tools to face the challenges of today and tomorrow.



L'industrie de l'assurance terrestre constitue aujourd'hui une partie importante de l'activité économique de nos sociétés modernes. C'est une industrie de services qui représente au Québec seulement, près de 10 milliards de dollars de primes annuellement¹ et qui emploie environ 35 000 personnes dans la province.

* L'auteur est directeur de l'admission et de la formation à l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec.

¹Rapport annuel sur les assurances 1992, l'Inspecteur général des institutions financières, Québec, p. 274. En 1992, les primes perçues en assurance de personnes étaient de 5 993 587 000 \$ et en assurance de dommages de 3 766 518 000 \$ pour un grand total de 9 760 105 000 \$.

Le décloisonnement des institutions financières, amorcé au cours des dernières années de façon à permettre à ces institutions de faire face à la globalisation des marchés et de se positionner avantageusement au niveau mondial, a eu et continuera d'avoir des effets qui se répercutent à tous les échelons de l'industrie et notamment chez les intermédiaires de marché en assurance de dommages. Ces derniers forment le réseau de distribution des compagnies d'assurances. Ils constituent le lien entre les assureurs et le client consommateur des produits d'assurances.

632

Or, les consommateurs d'aujourd'hui sont plus scolarisés, mieux informés et, de ce fait, plus exigeants. La récession a forcé le public à rechercher, sinon le plus bas prix, du moins le meilleur rapport qualité/prix pour les produits qu'il achète. Par ailleurs, les produits offerts sont plus variés et la technologie moderne permet une meilleure segmentation du marché, ce qui en augmente la complexité. Les tribunaux et la législation avec l'entrée en vigueur, le 1^{er} janvier 1994, du Code civil du Québec, imposent aux intermédiaires de marché une responsabilité professionnelle accrue. Vu ces facteurs, l'intermédiaire de marché n'a d'autre choix que de devenir plus compétent et plus agressif, s'il désire sortir vainqueur dans ce nouvel environnement.

Le nouveau programme d'attestation d'études collégiales en assurance de dommages vise à répondre à ces nouveaux besoins des intermédiaires de marché en leur offrant un programme de formation de base plus complet et mieux adapté aux nouvelles réalités du milieu dans lequel ils exerceront leurs activités.

Après un bref historique de la création du nouveau programme d'attestation d'études collégiales, nous décrivons les objectifs de ce nouveau programme de formation de base en assurance de dommages et nous en examinerons le contenu pour ensuite voir comment il répond aux nouveaux impératifs du marché de l'assurance de dommages au Québec.

1. Historique de la création de l'Attestation d'études collégiales en assurance de dommages

C'est en avril 1991, dans un article publié dans la revue *Regards*², que l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec (A.C.A.P.Q.) lançait l'idée d'un programme de formation de base intégré au réseau public d'enseignement et destiné aux divers intervenants travaillant dans l'industrie de l'assurance de dommages, qu'il s'agisse des courtiers, des agents, des experts en sinistre ou des souscripteurs. L'A.C.A.P.Q. estimait en effet que le temps était venu pour l'industrie de l'assurance de dommages de mettre sur pied un programme de formation de base en assurance de dommages qui offrirait notamment aux futurs intermédiaires de marché une reconnaissance officielle par l'octroi d'un diplôme de niveau collégial. Étant donné que les professionnels concernés avaient des besoins communs et également des exigences spécifiques, le concept d'un tronc commun de formation regroupant notamment l'enseignement des contrats d'usage courant en assurance des particuliers et en assurance des entreprises et de certaines matières complémentaires telles l'utilisation de techniques de base en informatique et la rédaction de rapports, était né. En vue de satisfaire les besoins spécifiques de chacune des catégories de professionnels, il est apparu que la création de voies de sortie répondant aux exigences particulières de chacune des professions compléterait adéquatement les notions et les apprentissages acquis dans les cours formant le tronc commun.

Ce concept a été repris par la suite par le Conseil des assurances de dommages qui a pour fonction, en vertu de la *Loi sur les intermédiaires de marché*, entrée en vigueur le 1^{er} septembre 1991, de déterminer la formation de base des futurs intermédiaires de marché³.

À la suite d'une analyse de situation de travail effectuée en décembre 1991 par le ministère de la Main d'oeuvre, de la

²Gaëtan Fréchette, «Un tronc commun de formation, une idée dont le temps est venu», *Regards*, Volume 16, numéro 2, avril 1991, pp. 32.

³L.R.Q. c.I-15, art. 78.

Sécurité du revenu et de la Formation auprès des agents et des courtiers en assurance de dommages, des souscripteurs et des experts en sinistre, le Collège Montmorency, à Laval, en collaboration avec le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Science, mettait au point un programme d'attestation d'études collégiales en assurance de dommages dont le lancement a eu lieu le 10 juin 1993. Ce programme est aujourd'hui offert au Collège Montmorency, à Laval, au Cégep du Vieux-Montréal, à Montréal et au Cégep de Ste-Foy, à Ste-Foy.

634

2. Les objectifs du nouveau programme d'attestation d'études collégiales

Contrairement à la majorité des programmes de formation axés sur l'acquisition de connaissances, le nouveau programme d'attestation d'études collégiales a été développé par compétences. Le principal but visé est donc de rendre la personne compétente dans l'exercice de sa profession d'intermédiaire de marché en assurance de dommages. C'est dire que le candidat devra non seulement acquérir les connaissances pertinentes au domaine dans lequel il exercera ses activités mais qu'il devra également maîtriser les habiletés nécessaires pour évoluer adéquatement dans son milieu de travail. Les stages de formation en entreprises facilitent enfin l'intégration de l'étudiant à sa nouvelle vie professionnelle.

Parmi les objectifs poursuivis, signalons le développement des compétences relatives à l'analyse des différents contrats d'usage courant en assurance des particuliers et en assurance des entreprises ; le développement des compétences relatives à la communication interpersonnelle ; le développement des compétences nécessaires à l'exécution des tâches notamment, pour l'aspirant courtier ou le futur agent, la promotion des produits d'assurance, la conclusion d'une transaction d'assurance, (vente de produits d'assurance) et le service à la clientèle et, pour le candidat expert en sinistre, la réalisation d'une enquête et le règlement des sinistres.

3. Le contenu du nouveau programme d'attestation d'études collégiales

Le programme d'A.E.C. en assurance de dommages s'adresse principalement aux intermédiaires de marché⁴, tels que définis par la *Loi sur les intermédiaires de marché*, à savoir les agents, les courtiers et les experts en sinistre.

Afin de faciliter la compréhension des fonctions de ces trois types de professionnels, signalons qu'un agent est la personne qui offre au public des produits d'assurance d'un seul assureur et qui est liée à cet assureur par un contrat d'exclusivité. Le courtier est un professionnel indépendant qui offre au public les produits de plusieurs assureurs et qui n'est pas lié par un contrat d'exclusivité avec l'un d'eux. L'expert en sinistre est celui qui, suite à un sinistre, mène l'enquête en vue d'évaluer les dommages subis et qui détermine le montant de l'indemnité payable à l'assuré, selon les termes du contrat intervenu entre l'assureur et l'assuré.

L'A.E.C. s'adresse principalement à ces trois types d'intermédiaires de marché. Une quatrième profession est également visée, soit les souscripteurs oeuvrant au sein des compagnies d'assurances. Leurs tâches consistent principalement à analyser la proposition d'assurance afin d'évaluer le risque et, le cas échéant, à accepter de le couvrir aux conditions prévues au contrat d'assurance.

Le programme d'A.E.C. en assurance de dommages est composé d'un tronc commun de treize cours destinés aux trois catégories de professionnels (agents et courtiers / souscripteurs / experts en sinistre) et d'une voie de spécialisation de 4 ou 5 cours pour chacune des professions. Au total, le programme représente :

345 à 435 heures de formation en classe

390 à 465 heures de formation en laboratoire

420 à 435 heures de travail individuel

⁴*Loi sur les intermédiaires de marché*, op. cit. note 3, art. 1.

Il est également intéressant de noter que ce programme comporte des stages d'apprentissage en milieu de travail qui comptent pour près de 25 % du total des heures de formation.

3.1 Le tronc commun de formation

Le tronc commun de formation s'adresse à tous les étudiants du programme de formation en assurance de dommages peu importe leur choix ultérieur de carrière. Il comprend les treize cours suivants :

636

1.	Profession et démarche de formation	30 heures
2.	Lois et règlements relatifs à l'assurance de dommages	60 heures
3.	Assurance automobile	60 heures
4.	Assurance habitation	45 heures
5.	Assurance des entreprises quant aux dommages directs et indirects	45 heures
6.	Produits complémentaires en assurance des entreprises	45 heures
7.	Assurance responsabilité des entreprises et cautionnement	45 heures
8.	Prévention et mécanique du bâtiment	45 heures
9.	Communication avec la clientèle	30 heures
10.	Utilisation de techniques de vente	30 heures
11.	Application de notions de base en comptabilité financière	60 heures
12.	Utilisation de techniques de base en informatique	45 heures
13.	Rédaction de rapport	30 heures
	TOTAL	570 heures

32 Les voies de spécialisation

En plus de ces 570 heures de formation représentant le tronc commun du programme, les étudiants devront compléter les cours suivants qui sont fonction de l'orientation qu'ils auront choisie.

a) *Spécialisation : agent ou courtier en assurance de dommages*

Cette voie de spécialisation comprend cinq cours dont deux stages en milieu de travail, à savoir :

1.	Promotion de produits d'assurance de dommages	45 heures
2.	Conclusion d'une transaction d'assurance	45 heures
3.	Service à la clientèle	30 heures
4.	Intégration au milieu de travail en assurance des particuliers	105 heures
5.	Intégration au milieu de travail en assurance des entreprises	105 heures

TOTAL 330 heures

637

b) *Spécialisation : expert en sinistre en assurance de dommages*

Cette voie de spécialisation comprend quatre cours dont deux stages en milieu de travail, à savoir :

1.	Réalisation d'une enquête	60 heures
2.	Règlement d'un sinistre	45 heures
3.	Intégration au milieu de travail en assurance des particuliers	105 heures
4.	Intégration au milieu de travail en assurance des entreprises	105 heures

TOTAL 315 heures

c) Spécialisation : souscripteur en assurance de dommages

Cette voie de spécialisation comprend quatre cours dont un stage en milieu de travail, à savoir :

1.	Promotion de produits d'assurance de dommages	45 heures
2.	Analyse d'une proposition d'assurance	45 heures
3.	Souscription d'un risque d'assurance	45 heures
638	4. Intégration au milieu de travail	105 heures
	TOTAL	240 heures

4. Adéquation du programme aux besoins des Intermédiaires de marché

L'A.E.C. vise à développer chez les intermédiaires de marché en assurance de dommages quatre grands secteurs de compétence, à savoir :

- les compétences relatives aux produits d'assurance de dommages ;
- les compétences relatives à la communication ;
- les compétences relatives à l'application de principes, de techniques et de notions en assurance de dommages ;
- les compétences nécessaires à l'exécution des tâches relatives à chacune des catégories d'intermédiaires de marché.

Ces quatre secteurs de compétences correspondent aux besoins identifiés par les intermédiaires eux-mêmes lors de l'analyse de situation de travail qui a été faite au tout début de l'élaboration du programme d'attestation d'études collégiales en assurance de dommages.

4.1 Analyse des produits d'assurance

L'objet du contrat d'assurance étant la vente de produits d'assurance de dommages, il convenait, en premier lieu, que le

candidat se familiarise avec la structure et les diverses clauses des contrats d'usage courant en assurance de dommages, tant dans le domaine de l'assurance des particuliers que dans celui de l'assurance des entreprises.

Ainsi, dans le domaine de l'assurance habitation, le cours vise à permettre à l'étudiant de bien comprendre le rôle et les fonctions de chacune des composantes du contrat ainsi que la portée des polices et des divers avenants en fonction des risques et des biens à couvrir. La compréhension des notions relatives aux conditions d'utilisation de ces produits d'assurance telles le territoire, le type de chauffage, le type d'habitation, la protection contre l'incendie font également partie des éléments de compétence que le candidat doit acquérir.

639

En assurance automobile, le candidat apprendra à distinguer les fonctions, les dispositions et les modalités d'application de la *Loi sur l'Assurance automobile*, de la Convention d'indemnisation directe et des autres règlements relatifs à l'assurance automobile. Il apprendra également à expliquer, en des termes accessibles à des non-initiés, les différentes composantes d'un contrat d'assurance automobile ainsi que les caractéristiques des diverses formules de polices et des avenants pertinents.

En matière d'assurance des entreprises, le candidat sera en mesure de distinguer les principaux produits d'assurances en dommages directs et indirects pour les entreprises et d'en expliquer les composantes à partir des formulaires de base couvrant le bâtiment, le matériel et les marchandises. Il apprendra de plus à identifier les caractéristiques des produits complémentaires d'assurance en fonction des risques et des biens à couvrir. L'assurance responsabilité des entreprises et le cautionnement font aussi partie de la panoplie de produits que le candidat devra connaître et savoir expliquer.

42 La communication

Il ne suffit pas pour être un intermédiaire de marché compétent de bien connaître les produits d'assurance. Il faut

encore que l'intermédiaire soit capable d'établir avec son client une relation de confiance et qu'il sache rédiger des rapports exacts et concis concernant notamment l'exécution de son mandat.

640 Le cours sur la communication avec la clientèle vise à conscientiser l'étudiant à l'importance d'établir une bonne communication avec son client et de s'informer sur les attentes des clients concernant les services qu'ils sollicitent. Il lui permettra, de plus, de composer avec des clients difficiles sans perdre le contrôle de la situation et de prendre conscience de ses forces et de ses faiblesses en communication interpersonnelle.

Le cours sur la rédaction de rapports enseigne à l'étudiant comment sélectionner, faire la synthèse et organiser les renseignements recueillis, comment rédiger et présenter un rapport et vérifier la qualité de ce rapport.

4.3 L'application de principes, de techniques et de notions en assurance de dommages

L'assurance se matérialise par un contrat conclu entre l'assureur et l'assuré. Il convient donc que le futur intermédiaire de marché puisse différencier les principales sources du droit applicable à l'assurance de dommages et qu'il soit en mesure de comprendre et d'expliquer la nature et la portée des différentes dispositions du Code civil du Québec relatives aux contrats, à la responsabilité civile et aux garanties en assurance de dommages. La compréhension des notions relatives au caractère indemnitaire des assurances de dommages, en ce qui a trait notamment à l'évaluation des pertes et à la subrogation, a été jugée essentielle à la formation des futurs intermédiaires de marché. Enfin, la *Loi sur les intermédiaires de marché* et les règlements y afférents, qui régiront les activités professionnelles du futur intermédiaire, font également partie du programme d'études.

Associant prévention et assurance, un cours sur la prévention et la mécanique du bâtiment a été introduit au programme de l'Attestation d'études collégiales en assurance de dommages. Il vise à inciter le candidat à associer des notions de

mécanique du bâtiment et des normes de prévention. Ainsi, l'étudiant devra être capable de distinguer les principales composantes de l'enveloppe thermique et des systèmes électromécaniques du bâtiment, de décrire les caractéristiques et les champs d'application des différents systèmes et d'expliquer le rôle et les fonctions des normes de prévention en regard des particularités de ces systèmes ou des équipements.

Afin d'offrir un service adéquat à la clientèle des entreprises, il est apparu important que le futur intermédiaire de marché puisse appliquer des notions de base en comptabilité financière. À cette fin, les compétences recherchées sont celles de pouvoir distinguer les différents types d'entreprises et les aspects fiscaux qui y sont reliés, de repérer dans les états financiers les renseignements nécessaires au calcul des ratios afin de les comparer à ceux d'entreprises similaires et d'utiliser les principes comptables généralement reconnus aux fins d'établir les besoins de l'entreprise en assurance des pertes d'exploitation et en cautionnement.

641

L'une des fonctions de l'intermédiaire de marché étant la vente de produits et de services en matière d'assurance de dommages, la connaissance et l'utilisation de techniques de vente ont été jugées un outil essentiel à l'exercice des activités d'agent, de courtier et d'expert en sinistre. Le candidat devra donc comprendre les différents aspects de la vente ainsi que le rôle et les fonctions de chacune des étapes d'un processus de vente. À partir de mises en situation et à l'aide de jeux de rôle, l'étudiant sera appelé à identifier les qualités d'un vendeur et les facteurs susceptibles d'influencer sa motivation. Il devra identifier les besoins du client au cours d'une entrevue, apprendre les principes et se familiariser avec les techniques de l'écoute active, faire des réponses appropriées aux objections reçues et proposer le service ou le produit répondant aux besoins exprimés par le client. Il apprendra enfin à conclure la vente et l'entrevue dans le respect de la décision du client et de l'approche gagnant/gagnant.

642

Dans un environnement où l'ordinateur est roi, l'utilisation de l'informatique est un atout important. C'est pourquoi un cours sur les techniques de base en informatique a été inscrit au programme. L'étudiant devra distinguer les composantes et les fonctions d'un environnement informatisé et comprendre le rôle d'un réseau et des différentes configurations. À l'aide d'un micro-ordinateur et de logiciels utilisés en assurance de dommages, l'étudiant apprendra à utiliser de façon appropriée les commandes de base du système d'exploitation d'un micro-ordinateur, à manipuler des fichiers, des répertoires et des sous-répertoires, à inscrire l'ensemble des renseignements pertinents, à repérer rapidement les renseignements recherchés, à faire une sauvegarde sécuritaire des renseignements et à faire la sélection et le tri des renseignements pertinents.

4.4 L'exécution des tâches relatives à chacune des catégories d'intermédiaires de marché

Ce tour d'horizon des compétences nécessaires à l'exercice des activités d'intermédiaires de marché en assurance de dommages ne serait pas complet sans une description des compétences particulières liées à l'exécution des tâches relatives à chacune des catégories d'intermédiaires de marché.

Ainsi, les agents et les courtiers devront suivre cinq cours additionnels pour compléter leur formation. Pour les experts en sinistre et pour les souscripteurs, ce nombre est de quatre.

4.4.1 Spécialisation : agent ou courtier en assurance de dommages

Le courtier comme l'agent doit, pour assurer le développement de ses affaires, être en mesure de faire la promotion des produits d'assurance de dommages qu'il offre à la clientèle. À cette fin, il doit être capable de définir, pour chacun des produits d'assurance offerts, les caractéristiques de la clientèle qu'il recherche, de faire un choix judicieux de ses outils promotionnels et de mettre en oeuvre un stratégie de promotion respectueuse des besoins de ses clients. L'analyse des résultats obtenus quant aux ventes des produits qui ont fait l'objet d'une

promotion lui permettra de vérifier l'efficacité des moyens employés et d'apporter, si nécessaire, les correctifs appropriés.

L'objet des activités de l'agent et du courtier est la conclusion d'une transaction d'assurance à la satisfaction du client. Pour ce faire, l'agent et le courtier apprendront, en premier lieu, dans le cours portant sur la conclusion d'une transaction d'assurance, à identifier les informations qui leur sont nécessaires pour bien cerner les besoins du client. Ils devront aussi s'assurer de l'exactitude des renseignements recueillis notamment par la visite des lieux lorsqu'il s'agit d'assurance habitation et d'assurance des entreprises. Le choix des produits d'assurance offerts sera fonction des besoins de l'assuré et tiendra compte de l'évaluation des risques potentiels. Dans l'analyse de la demande de l'assuré, l'agent et le courtier devront également tenir compte des critères d'admissibilité et des politiques de souscription du ou des assureurs avec lesquels ils transigent. Pour le courtier, il importe de plus qu'il fasse pour son client un choix judicieux de l'assureur. La solvabilité de l'assureur, la rapidité et la justesse du règlement d'une réclamation constituent des facteurs importants dans le choix de l'assureur. La négociation des conditions du contrat avec l'assureur et de la tarification, s'il y a lieu, la présentation de l'offre d'assurance au client de même que la vérification de la conformité du contrat intervenu entre l'assureur et l'assuré, sans oublier le suivi méthodique des renouvellements, constituent des tâches inhérentes à la fonction d'agent comme à celle de courtier que l'étudiant devra être en mesure d'effectuer adéquatement.

Cette formation de l'agent et du courtier ne serait pas complète sans un cours traitant spécifiquement du service à la clientèle. Ce cours insiste sur l'importance de la cueillette de renseignements pertinents, exacts et précis en fonction de la démarche à exécuter pour le client qu'il s'agisse d'une nouvelle affaire, d'une modification au contrat d'assurance ou d'une réclamation ; sur la négociation du renouvellement de la police ; sur la gestion des réclamations notamment le respect des délais et l'acheminement rapide des renseignements à l'assureur et sur la négociation des modifications en cours de période

d'assurance. Toutes ces tâches doivent toujours être exécutées dans le respect, d'une part, des besoins du client et, d'autre part, des politiques de souscription de l'assureur.

L'ensemble du programme de formation des agents et des courtiers se termine par deux stages d'une durée de 105 heures chacun. Le premier stage vise une intégration au milieu de travail en assurance des particuliers ; le second concerne l'intégration au milieu de travail en assurance des entreprises. Pour le futur intermédiaire, le stage a pour but de faciliter la période de transition entre l'aspect théorique et l'aspect pratique de l'exercice de sa profession. Durant cette période, il sera appelé à se familiariser avec les réalités de l'exercice de la profession d'agent ou de courtier, selon le choix qu'il aura fait, et à intégrer les connaissances, les habiletés, les attitudes et les habitudes acquises durant sa période de formation. Cette période d'apprentissage en entreprise lui permettra aussi de prendre conscience des divers changements de perception qu'entraîne un séjour en milieu de travail.

644

4.4.2 Spécialisation : expert en sinistre en assurance de dommages

L'expert en sinistre entre en scène au moment d'une réclamation faite à l'assureur suite à la survenance d'un sinistre. Son rôle est, d'une part, de procéder à l'évaluation des dommages subis et, d'autre part, de proposer un règlement du sinistre par le paiement d'une indemnité juste et conforme au contrat d'assurance intervenu entre l'assureur et l'assuré.

La voie de spécialisation pour le candidat qui choisit l'expertise en sinistre prévoit un cours sur la réalisation d'une enquête. Les éléments de compétence recherchés sont de : 1° comprendre la nature de la réclamation à l'aide d'une collecte appropriée des renseignements utiles à la détermination des dommages subis ; 2° déterminer le type d'enquête ; 3° planifier l'enquête ; 4° recueillir les renseignements pertinents et des observations sur le sinistre ; 5° analyser les renseignements et les observations recueillis et 6° assurer le suivi du dossier.

La dernière étape est le règlement du sinistre. L'étudiant apprendra donc à préparer une proposition de règlement. Afin de pouvoir évaluer la perte et, par conséquent, le montant de l'indemnité payable, il devra être capable de faire une analyse appropriée des lois et des règlements ainsi que de la jurisprudence applicables au cas sous étude et déterminer l'étendue de la couverture prévue au contrat d'assurance. Il devra ensuite présenter cette proposition à l'assuré en des termes qui lui sont compréhensibles et, si nécessaire, négocier certaines conditions du règlement. Durant tout ce processus, l'expert en sinistre doit rendre compte de l'évolution de la demande de règlement aux parties concernées. Il doit demeurer en contrôle de la situation et savoir comment réagir face à des comportements difficiles. Son rapport à l'assureur et ses propositions à l'assuré doivent être rédigés de façon claire et précise. Il doit aussi transmettre les données statistiques aux organismes qui les requièrent et faire les recommandations appropriées à l'assureur quant aux démarches de recouvrement, s'il y a lieu. L'émission du chèque en paiement de l'indemnité due à l'assuré termine le dossier.

645

Tout comme les futurs agents et courtiers en assurance de dommages, les experts en sinistre doivent faire deux stages d'intégration au milieu de travail d'une durée respective de 105 heures chacun : l'un en assurance des particuliers et l'autre en assurance des entreprises.

4.4.3. Spécialisation : souscripteur en assurance de dommages

Les souscripteurs constituent le lien privilégié d'une compagnie d'assurance avec ses agents ou ses courtiers, selon le cas. Pour le développement de l'entreprise au sein de laquelle ils travaillent, la promotion du produit revêt une importance primordiale. C'est pourquoi les futurs souscripteurs devront suivre un cours similaire à celui des agents et courtiers sur la promotion de produits d'assurance de dommages.

L'analyse d'une proposition d'assurance est une fonction-clé du souscripteur, car la rentabilité de l'assureur est tributaire

d'une bonne sélection des risques. Afin de remplir adéquatement cette tâche, le souscripteur doit comprendre la nature de la proposition d'assurance et savoir communiquer efficacement avec le client. Son évaluation du risque découlera de la pertinence et de l'exactitude des renseignements recueillis, d'où l'importance de la vérification de la validité des renseignements sur lesquels repose sa décision. Enfin, il doit être en mesure de communiquer sa décision de façon claire et, s'il y a lieu, proposer des solutions de rechange.

646 Référant également aux tâches propres aux souscripteurs, un cours sur la souscription d'un risque d'assurance a été élaboré à leur intention. Il traite de l'analyse et de l'évaluation des besoins du proposant ; de la détermination des conditions reliées au contrat d'assurance, au risque à couvrir et à la réassurance ; de la communication des conditions du contrat et du suivi du dossier notamment en ce qui concerne la procédure d'émission des documents, les cessions faites aux réassureurs et la réévaluation du dossier sur la base de faits nouveaux.

Un stage d'intégration au milieu de travail d'une durée de 105 heures permet au candidat de mettre en pratique les compétences acquises.

Conclusion

Fondé sur le développement des compétences nécessaires à l'exercice de la profession et complété par une période d'initiation encadrée à la pratique de l'intermédiation de marché dans le secteur choisi par le candidat, l'Attestation d'études collégiales en assurance de dommages constitue, à l'heure actuelle, le programme de formation de base le plus complet pour le candidat qui se destine à devenir agent, courtier, expert en sinistre ou souscripteur.

Offert actuellement dans le cadre de la formation aux adultes, il serait souhaitable que, dans un avenir rapproché, ce programme de formation devienne la troisième année de formation professionnelle du DEC régulier en assurance de dommages.

L'industrie de l'assurance ne peut que bénéficier de l'apport de candidats plus compétents et mieux préparés à affronter les réalités d'un milieu hautement concurrentiel où le succès de l'entreprise dépendra en grande partie de la qualité de ses ressources humaines.