

Avril 2021

Résultats du sondage

# PERCEPTION ET BESOINS EN MATIÈRE DE FORMATION CONTINUE

Analyse de la réalité et des besoins  
des professionnels pour bonifier et  
adapter l'offre de formation continue.



CHAMBRE  
DE L'ASSURANCE  
DE DOMMAGES

La formation continue est l'un des piliers fondamentaux de la mission de la ChAD : l'amélioration continue des connaissances, des compétences et de l'expertise des professionnels est un rempart important pour la protection du public.

## **TABLE DES MATIÈRES**

|  |      |
|--|------|
| Faits saillants  | p.2  |
| Portrait des répondants  | p.4  |
| Processus de sélection des formations  | p.6  |
| <b>Partie 1 :</b><br>Satisfaction à l'égard de l'offre de formation continue dans l'industrie de l'assurance de dommages | p.8  |
| <b>Partie 2 :</b><br>Les besoins de formation dans l'industrie de l'assurance de dommages                                | p.12 |

L'obligation de formation continue des professionnels encadrés par la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) a été instaurée en 2001. Ils doivent accumuler 20 heures de formation reconnues ou unités de formation continue (UFC) par période de deux ans.

La ChAD veille à la qualité et à la diversité de l'offre de formation continue afin de s'assurer qu'elle répond aux besoins de développement des agents et des courtiers en assurance de dommages, ainsi qu'aux experts en sinistre. Pour ce faire, la ChAD a réalisé cette analyse des besoins de formation continue. Elle la reconduira d'ailleurs régulièrement, afin de s'assurer que l'offre de formation demeure pertinente aux besoins des professionnels qu'elle encadre.

Les résultats sont publiés afin d'outiller les dispensateurs de formation et les employeurs dans le choix des formations qu'ils diffusent ou auxquelles ils inscrivent leurs employés.



### Méthodologie du sondage

- Réalisé par Lanla pour le compte de la Chambre de l'assurance de dommages
- Sondage en ligne du 21 octobre au 16 novembre 2020
- Questionnaire français et anglais de 50 questions
- Échantillon : 1 106 répondants
- Taux de réponse global : 7 %
- La marge d'erreur globale est de  $\pm 2,84$  %, et ce, 19 fois sur 20.

# FAITS SAILLANTS

## OBLIGATION DE FORMATION CONTINUE

Près de 9 répondants sur 10 (87 %) ont une **opinion favorable ou très favorable** (notes 7 à 10) à l'égard de l'obligation de formation continue dans l'industrie de l'assurance de dommages.

**9/10**  
RÉPONDANTS

**+3/4**  
RÉPONDANTS

## PROTECTION DU PUBLIC

Plus de 3 répondants sur 4 sont en **accord ou fortement en accord** (notes 7 à 10) avec le fait que les obligations de formation permettent d'améliorer le niveau d'expertise de l'industrie (79,3 %) et la **protection du public** (77,1 %).

## QUI CHOISIT LES FORMATIONS QUE SUIVENT LES CERTIFIÉS ?

Le choix des formations se fait conjointement entre le professionnel et son employeur dans plus d'un tiers des cas (35,7 %). Les professionnels choisissent seuls dans plus d'un quart des cas (26,5 %).

Le choix des formations se fait **selon l'intérêt ou les difficultés rencontrées**.

**35,7 %**  
DÉCISION CONJOINTE

**26,5 %**  
PROFESSIONNELS

Seulement 10 % des répondants certifiés indiquent avoir déjà effectué une recherche de formation sur un sujet spécifique **sans avoir réussi à en trouver**.

**10 %**  
SEULEMENT



### ÉLÉMENTS LES PLUS APPRÉCIÉS

Les éléments les plus appréciés dans une formation, tant reconnue que diffusée par la ChAD, sont sa qualité générale, celle du formateur ainsi que la pertinence du contenu.

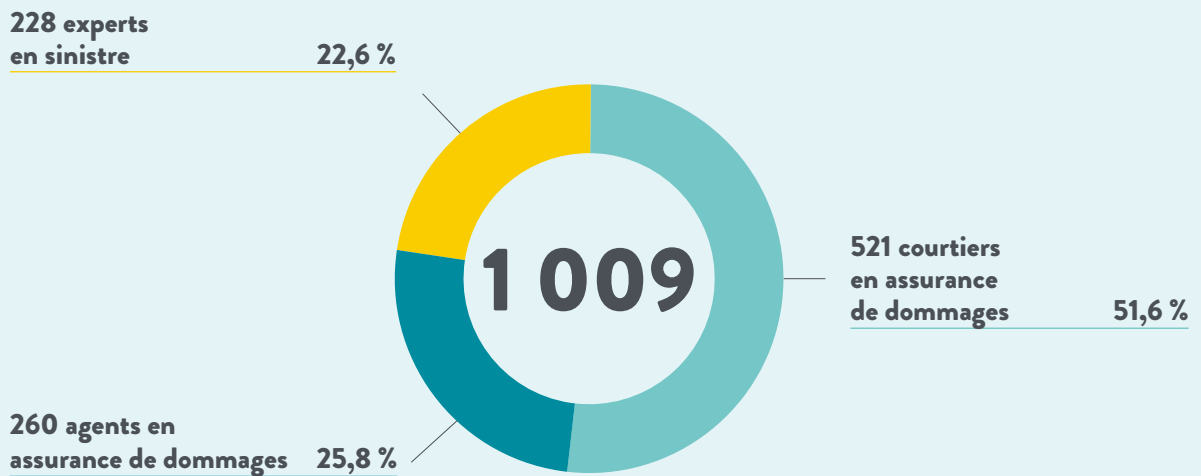


### ÉLÉMENTS À AMÉLIORER

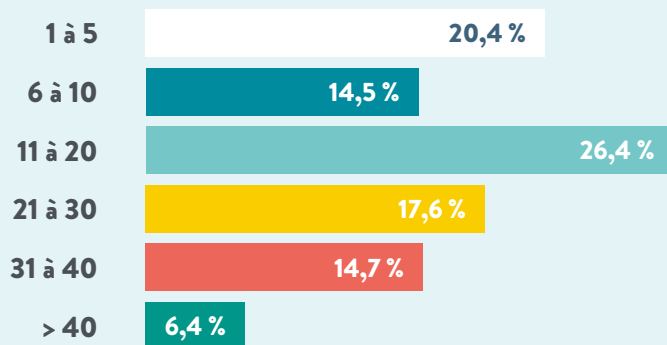
Les éléments à améliorer sont le rythme, la durée et l'interactivité de la formation, ainsi que les exemples réels et cas vécus qui y sont inclus.

# PORTRAIT DES RÉPONDANTS

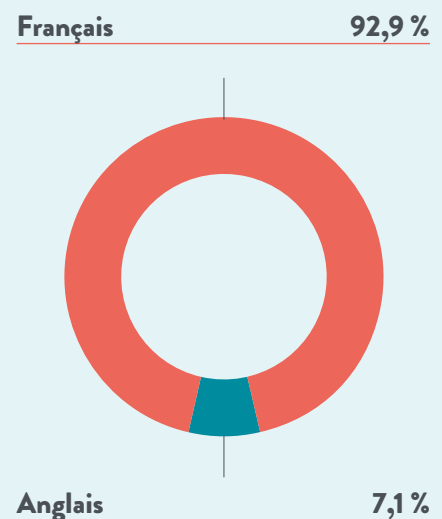
## PROFESSIONNELS



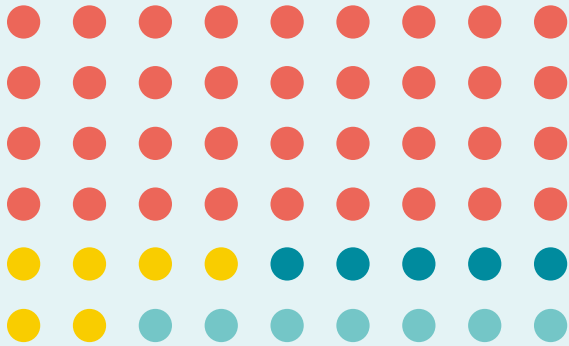
## Années d'expérience



## Langue



## EMPLOYEURS



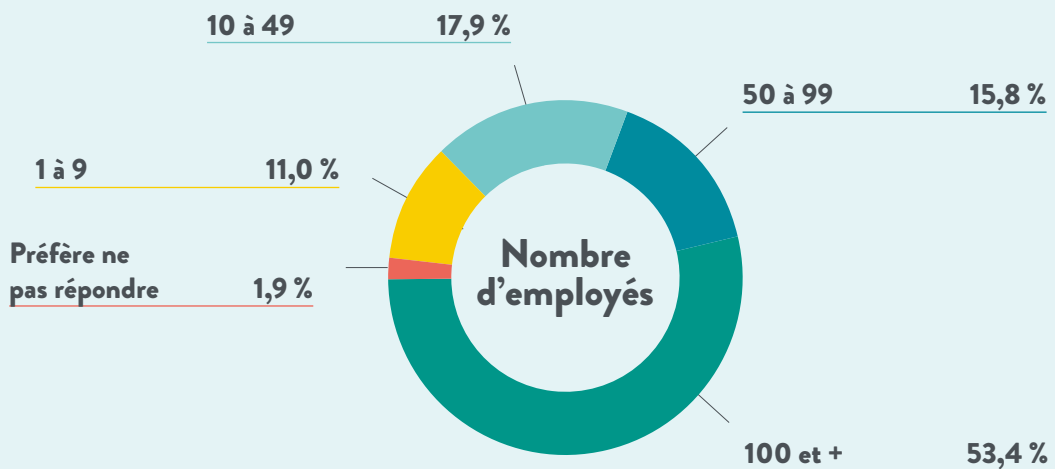
**54 employeurs**

**Cabinets de courtage** 36

**Assureurs directs** 5

**Expertises en sinistre chez l'assureur** 6

**Cabinets d'expertise en sinistre** 7



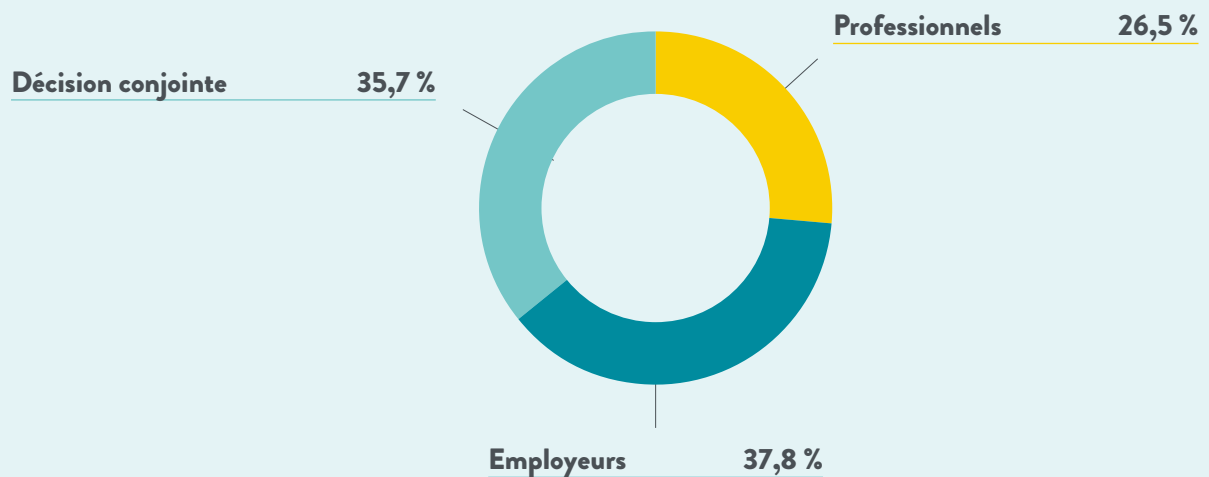
## DISPENSATEURS

Nombre de représentants  
d'organismes dispensant  
de la formation et  
formateurs indépendants

**43**

# PROCESSUS DE SÉLECTION DES FORMATIONS

Qui détermine principalement les formations à suivre ?



Sur quels critères sont choisies les formations ?

## Professionnels

- Selon les thématiques qui les intéressent
- Selon les difficultés rencontrées

## Employeurs

- Selon les difficultés rencontrées par leurs employés
- Selon les objectifs stratégiques de l'entreprise

## Décision conjointe

- Priorisation des formations en ligne
- Selon le plan de développement des compétences de l'employé





« L'obligation de formation continue ne concerne pas que le maintien du certificat, c'est aussi un moyen de développer des compétences pour offrir un meilleur accompagnement des assurés. »

– Anne-Marie Poitras, LL. B., ASC, PAA, présidente-directrice générale

**PARTIE 1**



# SATISFACTION À L'ÉGARD DE L'OFFRE DE FORMATION CONTINUE DANS L'INDUSTRIE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

## FORMATIONS RECONNUES PAR LA ChAD

**Chaque année, la ChAD reconnaît ou renouvelle entre 600 et 700 formations dispensées par plus de 500 formateurs.**

### Principales raisons de recommander les formations reconnues :

- Contenu pertinent et exhaustif / formations bien structurées
- Formations utiles (développement et mise à jour des compétences)

### Principales raisons de ne pas recommander les formations reconnues :

- Qualité du contenu / manque de profondeur / contenu redondant / compétence et expertise du formateur
- Pas assez d'exemples concrets dans les formations / pas assez adaptées à la réalité du terrain
- Formations pas très stimulantes / suscitent peu d'intérêt / formateurs peu motivants

### Processus de reconnaissance des formations

Les dispensateurs sont globalement satisfaits à très satisfaits du processus de reconnaissance des formations. Les éléments les plus appréciés sont :

- La rigueur avec laquelle les critères sont appliqués
- Le processus de reconnaissance des formateurs
- Le délai de traitement
- La clarté des informations demandées
- La pertinence et la clarté des critères de reconnaissance

Les dispensateurs ont suggéré quelques éléments à améliorer dans ce processus, dont l'amélioration de la saisie des listes de présence, pour accorder les UFC.



#### Éléments les plus appréciés

- La qualité générale de la / des formation(s)
- La qualité du formateur (pédagogie, expertise, engagement, etc.) si applicable
- La pertinence du contenu



#### Éléments à améliorer

- Améliorer le rythme et la durée (longueur de la formation, lenteur, etc.)
- Formation plus interactive / plus intéressante
- Avoir davantage de cas réels / exemples concrets / mises en situation

## FORMATIONS DIFFUSÉES PAR LA ChAD

La ChAD diffuse également des formations, proposées en ligne sur la plateforme ÉduChAD ou dispensées en salle. Au cours des deux dernières années, près d'un professionnel sondé sur deux (47,9 %) a suivi au moins une formation diffusée par la ChAD, en plus du cours obligatoire.



### Principales raisons de recommander les formations diffusées par la ChAD

- Contenu pertinent et exhaustif / formations bien structurées
- Facilité et simplicité d'accès aux formations

### Principales raisons de ne pas recommander les formations diffusées par la ChAD

- Formations pas très stimulantes / suscitent peu d'intérêt / formateurs peu motivants
- Pas assez d'exemples concrets dans les formations / pas assez adaptées à la réalité du terrain
- Formations trop longues



#### Éléments les plus appréciés

- La qualité du formateur (pédagogie, expertise, engagement, etc.) si applicable
- La qualité générale de la / des formation(s)
- La pertinence du contenu



#### Éléments à améliorer

- Améliorer le rythme et la durée (longueur de la formation, lenteur, etc.)
- Formation plus interactive / plus intéressante
- Avoir davantage de cas réels / exemples concrets / mises en situation

## PERCEPTION À L'ÉGARD DE L'OBLIGATION DE FORMATION

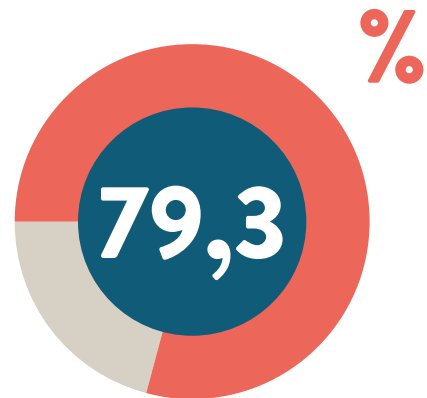
**Près de 9 répondants sur 10 (87 %) ont une opinion favorable ou très favorable (notes 7 à 10) à l'égard de l'obligation de formation continue dans l'industrie de l'assurance de dommages.**

|                |        |
|----------------|--------|
| Note de 1 à 6  | 13,1 % |
| Note de 7 à 8  | 16,9 % |
| Note de 9 à 10 | 70,0 % |

**Plus de 3 répondants sur 4 sont en accord ou fortement en accord (notes 7 à 10) avec le fait que les obligations de formation permettent d'améliorer le niveau d'expertise de l'industrie (79,3 %) et la protection du public (77,1 %).**

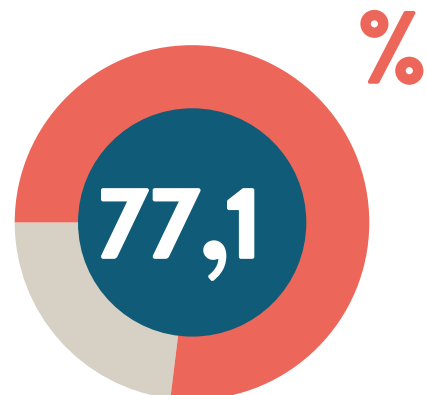
**L'obligation de formation contribue grandement à améliorer le niveau d'expertise de l'industrie**

|                |        |
|----------------|--------|
| Note de 1 à 6  | 20,8 % |
| Note de 7 à 8  | 28,0 % |
| Note de 9 à 10 | 51,3 % |



**L'obligation de formation contribue grandement à améliorer la protection du public**

|                |        |
|----------------|--------|
| Note de 1 à 6  | 23,0 % |
| Note de 7 à 8  | 26,6 % |
| Note de 9 à 10 | 50,5 % |



**PARTIE 2**



# LES BESOINS DE FORMATION DANS L'INDUSTRIE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

## ASSURANCE DES PARTICULIERS

Interrogés sur les besoins de formations pour développer ou mettre à jour les compétences des certifiés en assurance des particuliers, les professionnels et les employeurs ont choisi les thématiques suivantes :

### Assurance habitation

#### Agents et courtiers en assurance de dommages

1. Copropriétés
2. Nouveaux risques (cannabis, drone, économie de partage, etc.)
3. Travailleurs autonomes - télétravail
4. Dispositions légales pouvant affecter un bâtiment
5. Maisons vacantes et/ou en rénovation

#### Experts en sinistre

1. Copropriétés
2. Vices cachés
3. Responsabilité civile
4. Jurisprudence en assurance habitation
5. Copropriétés indivises

### Assurance automobile des particuliers

#### Agents et courtiers en assurance de dommages

1. Jurisprudence en assurance automobile
2. Risques hors-normes
3. Habiletés relationnelles (gestion des situations difficiles, présentation de l'offre, expérience client)
4. Processus d'indemnisation des dommages (incluant d'estimation et de réparation)
5. Véhicules modifiés

#### Experts en sinistre

1. Indices de fraude
2. Nouvelles technologies dans les véhicules
3. Recherche de cause d'incendie
4. Jurisprudence en assurance automobile des particuliers
5. Processus d'arbitrage

## ASSURANCE DES ENTREPRISES

**Interrogés sur les besoins de formations pour développer ou mettre à jour les compétences des certifiés en assurance des entreprises, les professionnels et les employeurs ont choisi les thématiques suivantes :**

### Assurance automobile des entreprises

#### Agents et courtiers en assurance de dommages

1. Formule des garagistes (FPQ N° 4 et ses avenants)
2. Véhicules de livraison et de transport
3. Gestion d'une flotte de véhicules sur le FPQ N° 1 et ses avenants
4. Transport de marchandises
5. Jurisprudence en assurance automobile commerciale

#### Experts en sinistre

1. Transport de marchandises
2. Formule des garagistes (FPQ N° 4)
3. Indices de fraudes
4. Jurisprudence en assurance automobile commerciale
5. Véhicules de livraison et de transport

**Seulement 10 % des répondants certifiés indiquent avoir déjà effectué une recherche de formation sur un sujet spécifique sans avoir réussi à en trouver. Les sujets les plus mentionnés étaient :**

- Assurance transport (aviation, bateau de plaisance, cargo, véhicule utilitaire et classe, véhicules lourds, remorques)
- Assurance agricole
- Assurance chantier
- Coût de reconstruction
- Erreurs et omissions



## Biens commerciaux et responsabilité civile des entreprises

### Agents et courtiers en assurance de dommages

### Experts en sinistre

#### *Biens commerciaux*

1. Assurance perte de bénéfices / interruption des affaires / 3D
2. Cyber-risques, atteinte à la vie privée et ingénierie sociale
3. Syndicats de copropriété
4. Risques de pollution
5. Assurance chantier / Risques d'installation

#### *Responsabilité civile des entreprises*

1. Erreurs et omissions
2. Administrateurs et dirigeants
3. Responsabilité civile « Wrap-up » (chantier)
4. Cautionnement
5. Responsabilité de produits et fabricants

1. Assurance perte de bénéfices / interruption des affaires
2. Syndicats de copropriété
3. Responsabilité civile « Wrap-up » (chantier)
4. Risques de pollution
5. Jurisprudence en assurance des entreprises

## DÉONTOLOGIE ET CONFORMITÉ

**Interrogés sur les besoins de formations pour développer ou mettre à jour les compétences des certifiés en déontologie et conformité, les professionnels et les employeurs ont choisi les thématiques suivantes :**

### Agents et courtiers en assurance de dommages

1. Rôle-conseil et analyse de besoins
2. Vulgarisation des informations et des explications
3. Notes aux dossiers et tenue de dossiers
4. Déontologie appliquée
5. Actes réservés ou non aux certifiés

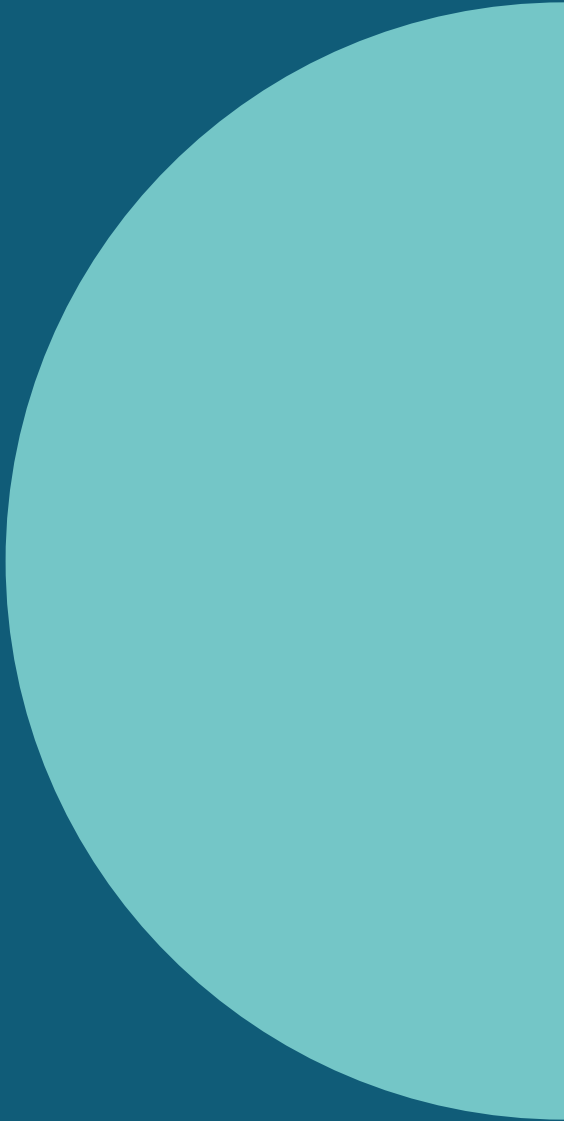
### Experts en sinistre

1. Gestes exclusifs aux experts en sinistre
2. Rôle de l'expert dans la détermination de la cause
3. Notes aux dossiers et tenue de dossiers
4. Gestion du règlement de sinistre
5. Vulgarisation des informations et des explications





Dans les prochains mois, la ChAD consultera ses parties prenantes afin de discuter de certaines pistes d'améliorations suggérées lors de ce sondage. De ces discussions et réflexions découlera un plan d'action qui sera présenté à [chad.ca](http://chad.ca).



CHAMBRE  
DE L'ASSURANCE  
DE DOMMAGES

À VOS CÔTÉS  
POUR PERFECTIONNER  
VOS COMPÉTENCES