

**Le Conference
Board du Canada**

En partenariat avec le



Sur la voie de la réorientation professionnelle

Découvrir les parcours professionnels menant à des carrières
dans l'industrie de l'assurance

Exposé des enjeux | 10 octobre 2023



Centre des Compétences futures

Le Centre des Compétences futures (FSC-CCF) est un centre de recherche et de collaboration d'avant-garde qui se consacre à préparer les Canadiens à réussir sur le marché du travail. Nous pensons que les Canadiens devraient avoir confiance dans leurs compétences pour réussir sur un marché en constante évolution. La communauté pancanadienne que nous formons collabore afin de repérer, d'éprouver et de mesurer rigoureusement des approches novatrices en matière d'évaluation et d'acquisition des compétences dont les Canadiens ont besoin pour réussir dans les jours et les années à venir, pour ensuite partager ces approches.

Le Centre des Compétences futures a été fondé par un consortium dont les membres sont l'Université Métropolitaine de Toronto, Blueprint ADE et le Conference Board du Canada.

Si vous souhaitez en savoir plus sur ce rapport et sur d'autres études sur les compétences réalisées par le FSC-CCF, allez à fsc-ccf.ca ou contactez-nous à info@fsc-ccf.ca.

fsc-ccf.ca

En partenariat
avec :



Le Conference
Board du Canada

Blueprint

Financé par le programme
des Compétences futures du
gouvernement du Canada.

Canada 

Table des matières

4

Principales conclusions

5

L'industrie de l'assurance au Canada :
forte croissance en vue

6

L'étude

8

Pour une réorientation en douceur

10

Prudence et curiosité

11

Le coût : un obstacle bien réel pour les chercheurs
d'emploi

12

Recommandations

14

Annexe A
Méthodologie

17

Annexe B
Bibliographie

Principales conclusions

- Tant les professionnels de l'assurance que les chercheurs d'emploi reconnaissent que l'information sur les possibilités de carrière et la voie du succès dans le domaine de l'assurance ne passe pas entre les deux groupes et que c'est là un très gros problème pour l'industrie à la recherche de travailleurs.
- Les chercheurs d'emploi citent fréquemment l'important obstacle que constituent les coûts d'une réorientation vers l'industrie de l'assurance. Le parcours professionnel traditionnel dans cette industrie commence par une formation en bonne et due forme (comme un programme collégial de deux ans). Les chercheurs d'emploi n'ont généralement pas les moyens de rester deux ans sans revenu et d'assumer en plus des frais de scolarité.
- Les professionnels de l'assurance se montrent généralement optimistes quant aux chances de succès de nouveaux venus dans l'industrie et citent, au nombre des principales compétences susceptibles de faciliter leur réorientation, le sens de la communication et du service à la clientèle, et la volonté d'apprendre.
- Les employeurs et les établissements d'enseignement postsecondaires peuvent se servir de marketing ciblé pour faire mieux connaître les parcours professionnels menant à l'industrie et axer leurs efforts de recrutement dans les secteurs qui présentent des profils de compétences très semblables et un risque d'automatisation (p. ex. les emplois d'agent de perception et d'adjoint administratif).
- Des approches plus créatives et novatrices dans l'élaboration des programmes d'enseignement postsecondaire (p. ex. des formations à temps partiel et l'apprentissage en mode hybride) soutiendraient particulièrement les travailleurs qui veulent se réorienter dans l'industrie mais qui n'ont pas les moyens de s'engager dans un programme de deux ans à temps plein.



L'industrie de l'assurance au Canada : forte croissance en vue

L'industrie canadienne de l'assurance est bien partie pour connaître une forte croissance dans les prochaines années, malgré le nombre déjà élevé de postes vacants.

Cette croissance supplémentaire fera grimper la demande de professionnels compétents alors que l'industrie tentera de combler les nombreux postes^{1,2}. Actuellement, la main-d'œuvre du secteur des compagnies d'assurance et des domaines connexes atteint presque 250 000 personnes et 50 000 emplois devraient s'ajouter d'ici 2040³.

Face à de telles perspectives de croissance, le capital humain continuera de figurer au nombre des priorités des compagnies d'assurance canadiennes dans les prochaines années⁴.

1 Deloitte, *Perspectives sur le secteur de l'assurance de 2022*.

2 Le taux trimestriel moyen en glissement annuel du nombre de postes vacants a augmenté de 17,9 % entre 2016 et 2022.

3 Le Conference Board du Canada, « Le Modèle des professions, des compétences et des technologies ».

4 Catlin et coll., « Transforming the talent model in the insurance industry ».



L'étude

En avril 2021, Le Conference Board du Canada a lancé OpportuAvenir, un outil d'orientation professionnelle gratuit qu'il a créé en partenariat avec le Centre des Compétences futures⁵. En utilisant des mégadonnées, il associe les compétences d'une personne à des parcours professionnels viables. Le Mohawk College of Applied Arts and Technology à Hamilton, en Ontario, propose un programme de formation en assurance qui prépare les étudiants afin qu'ils répondent aux conditions d'obtention d'un permis des Registered Insurance Brokers of Ontario. Entre le désir du Collège de bien soutenir la filière de formation en assurance et la solide capacité du Conference Board du Canada de cartographier les réorientations professionnelles avec OpportuAvenir, il nous est apparu logique de travailler ensemble à l'exploration de ce sujet.

⁵ Le Conference Board du Canada, « OpportuAvenir ».

OpportuAvenir est un outil d'orientation professionnelle gratuit que le Conference Board du Canada a créé en partenariat avec le Centre des Compétences futures.

OpportuAvenir est basé sur un algorithme détaillé de correspondance des compétences qui sert les besoins de multiples groupes d'utilisateurs, dont les chercheurs d'emploi, les professionnels du placement de la main-d'œuvre, les recruteurs, les équipes de ressources humaines, les étudiants et les décideurs.

Allez voir [OpportuAvenir](#) pour en savoir plus.

Au départ, nous avons utilisé OpportuAvenir pour trouver des emplois aux profils de compétences semblables à ceux de trois emplois de l'industrie de l'assurance : 1) souscripteur d'assurance, 2) expert en sinistres et rédacteur sinistres, et 3) agent et courtier. Dans la liste obtenue, nous avons repéré deux emplois exigeant des compétences très semblables à celles des emplois en assurance mais qui présentent un risque élevé et une faible mobilité (RÉFM) : ceux d'agent de perception et d'adjoint administratif. (Voir les détails de notre méthodologie à l'[annexe A.](#))

Les travailleurs qui occupent des emplois RÉFM courent un grand risque d'être déplacés pour cause d'automatisation et n'ont pas beaucoup de possibilités de se réorienter vers des emplois à moindre risque dans leur industrie. En jumelant les compétences de ces travailleurs et des emplois de l'industrie de l'assurance, on offre de nouvelles perspectives professionnelles à ces personnes et on aide l'industrie à satisfaire ses besoins grandissants de professionnels compétents.

Mais la similarité des compétences suffit-elle? Pour répondre à cette question, nous avons réalisé des entrevues semi-structurées avec 17 professionnels de l'assurance et 17 chercheurs d'emplois afin de bien comprendre les facteurs susceptibles d'influencer la réorientation vers le secteur de l'assurance et les obstacles qui pourraient dissuader des travailleurs de la faire. Nous avons trouvé que les chercheurs d'emploi et les professionnels de l'assurance se montrent généralement optimistes quant au succès d'une telle réorientation à condition que le travailleur ait un fonds de « compétences transférables » (p. ex. la volonté d'apprendre, le sens de la communication d'entreprise et le sens du service à la clientèle). Cependant, les obstacles que constituent le manque de connaissance sur l'industrie de l'assurance, les moyens de se joindre à celle-ci et les coûts de formation restent importants.

Recommandations

Nous formulons les recommandations ci-dessous pour aider les employeurs, les établissements d'enseignement postsecondaires et les décideurs, et soutenir leurs efforts pour créer une solide filière de professionnels de l'assurance :

- **Faire la promotion du secteur :** Dans l'ensemble, les chercheurs d'emploi ne sont pas au courant des perspectives qu'offre l'industrie de l'assurance. C'est là un obstacle majeur qui mine la capacité du secteur d'attirer des travailleurs;
- **Assurer un soutien financier :** Le coût est le plus gros obstacle à une réorientation dans l'industrie de l'assurance. Accorder un soutien aux Canadiens intéressés les aiderait à effectuer cette réorientation;
- **Créer des programmes d'apprentissage novateurs :** Un grand nombre des travailleurs qu'une réorientation dans l'industrie de l'assurance pourrait intéresser ne sont pas forcément en mesure d'y investir le temps et l'argent nécessaires. Des modalités de formation novatrices (p. ex. à temps partiel, hybrides ou à distance) leur assureraient un meilleur soutien;
- **Accroître les programmes d'enseignement coopératif :** L'apprentissage intégré au travail est largement reconnu comme un élément important de la formation postsecondaire. Il aide les employeurs locaux à accéder précocement à des travailleurs et donne aux étudiants la chance d'acquérir de l'expérience et de se former en travaillant.



Pour une réorientation en douceur

Quand on leur demande quelles sont les chances que des chercheurs d'emploi réussissent à se réorienter vers des emplois en assurance, les professionnels du secteur se montrent pour la plupart optimistes.

Pour ces personnes, l'idéal est d'allier un diplôme en assurance et un stage dans le domaine, parce que l'industrie est fortement réglementée et que l'exercice de certains emplois exige des permis. Par exemple, pour vendre des polices d'assurance au Canada, il faut avoir un permis ou une autorisation⁶. Cela dit, plusieurs professionnels de l'assurance ont signalé les cas de personnes qui se sont réorientées avec succès. Un de ces professionnels a expliqué que le secteur intègre facilement les travailleurs aux solides « compétences transférables » et que, bien souvent, ces travailleurs prospèrent dans l'industrie de l'assurance⁷.

[Pour les chercheurs d'emploi sans expérience en assurance], c'est beaucoup de travail, parce qu'ils ne connaissent pas bien le domaine et qu'ils doivent faire des études, mais cela ne nous empêche pas de les engager. [...] Si nous pensons que la personne a ce qu'il faut pour réussir en assurance, nous la soutiendrons pendant sa formation en vue d'obtenir un permis. [...] Si vous avez ce qu'il faut et que vous êtes très motivé, vous pouvez vendre des polices d'assurance aussi bien que d'autres avec dix ans d'expérience. Cette souplesse nous a permis d'aider beaucoup de nos employés qui travaillaient auparavant dans d'autres secteurs à se réorienter.

Professionnel de l'assurance

⁶ Agence du revenu du Canada, « Agents et courtiers d'assurance ».

⁷ Entrevue avec un participant.

En ce qui concerne les « compétences transférables », celles qui suivent figurent en tête du palmarès des compétences jugées fondamentales pour les nouveaux venus dans l'industrie :

Volonté d'apprendre : Il peut être difficile d'appivoiser un nouveau domaine. Les travailleurs qui veulent apprendre et qui sont prêts à faire des erreurs ont plus de chance de s'adapter à leur nouveau rôle.

Sens de la communication d'entreprise : En assurance, la capacité de communiquer oralement (par exemple pour appeler un client) et par écrit (pour rédiger un rapport) est mise à l'épreuve au quotidien.

Sens du service à la clientèle : Comme l'industrie de l'assurance est axée sur la clientèle, la capacité d'écouter les préoccupations des clients et d'y répondre rapidement est fondamentale.

Nous cherchons vraiment des gens qui ont la même culture. Lorsqu'une personne a beaucoup d'entregent [et] qu'elle veut vraiment apprendre, qu'elle est prête à poser des questions et à soutenir l'équipe, nous sommes prêts à l'aider à acquérir les connaissances spécialisées, mais la personne doit avoir au départ les compétences comportementales qu'il faut.

Professionnelle de l'assurance

Les autres compétences dont les professionnels de l'assurance estiment qu'elles sont importantes pour les nouveaux venus dans le secteur sont :

- l'attention au détail
- la capacité d'utiliser un ordinateur
- une connaissance générale des mathématiques
- une bonne gestion du temps

Si les employeurs de l'industrie sont en mesure d'attirer des travailleurs qui présentent bon nombre de ces compétences transférables, ils sont prêts à aider les personnes qu'ils recrutent à acquérir les compétences techniques et réglementaires nécessaires en suivant des cours ou par une formation sur le terrain. Les employeurs peuvent aussi aider les travailleurs à suivre leur formation et à obtenir leur permis (p. ex. le titre de professionnel de l'assurance agréé ou le permis des Registered Insurance Brokers of Ontario) en leur libérant du temps et en leur accordant un soutien financier.

Les formations aident les employés à progresser dans leur travail et au sein de l'organisation, et donne une garantie que les employés satisfont aux normes industrielles.

Prudence et curiosité

Il a découlé de nos entrevues avec les professionnels de l'assurance que leur industrie offre aujourd'hui une multitude de possibilités, un bon salaire de départ et l'accès à de la formation dans un secteur dynamique et en croissance. Pourtant, la majorité des participants nous ont signalé le besoin d'attirer davantage de travailleurs dans l'industrie. Celle-ci utilise les médias sociaux et compte sur les candidatures recommandées par les employés, mais il lui faudrait des stratégies de recrutement plus énergiques et novatrices.



Les professionnels de l'assurance avec qui nous avons parlé ont souvent pointé du doigt les circonstances économiques et les conditions du marché du travail pour expliquer l'obligation de recruter vite ou de recruter des travailleurs qui ont peu d'expérience ou de formation pertinente, voire aucune. Ils pensent que la concurrence des autres secteurs nuit à leur capacité de recruter des travailleurs et de pourvoir les postes vacants. Une participante a mentionné que la forte demande de travailleurs provoquée par les réorientations professionnelles et les départs à la retraite fait que l'industrie recrute des gens sans expérience.

Pourtant, et malgré tous les débouchés que l'industrie offre, les chercheurs d'emploi ne semblent pas être au courant ou ne savent pas comment en tirer profit. Une fois informés de ces débouchés, la plupart des chercheurs d'emploi que nous avons rencontrés en entrevue se sont montrés intéressés par le secteur, mais sans avoir conscience des nombreux débouchés du secteur ni des salaires pourtant attrayants et sans trop savoir comment procéder pour s'intégrer. S'ils souhaitent en apprendre davantage sur l'industrie et les parcours professionnels qui peuvent y mener, ils craignent aussi les difficultés d'une telle réorientation, notamment son coût.

Je n'ai pas beaucoup d'argent. J'ai du mal à joindre les deux bouts. J'ai même du mal à payer mon épicerie en ce moment. J'ai l'impression que beaucoup de gens sont prêts à essayer de nouvelles choses, mais qu'ils peuvent hésiter parce qu'ils n'ont pas l'expérience ou la formation nécessaires.

Chercheuse d'emploi

Le coût : un obstacle bien réel pour les chercheurs d'emploi

La question financière reste une importante source de préoccupation pour les chercheurs d'emploi

La voie traditionnelle pour intégrer professionnellement l'industrie de l'assurance est celle de la formation en bonne et due forme, comme celle que propose le Collège Mohawk. Cette formation, qui consiste en un programme collégial de deux ans à plein temps, peut être difficile à suivre si on a aussi besoin de travailler à plein temps parallèlement, sans parler des frais de scolarité qu'il faut parvenir à financer. Les participants en milieu de carrière trouvent intéressante la perspective d'une carrière nouvelle et lucrative dans le domaine de l'assurance, mais soulignent qu'ils ont souvent des familles à charge. Deux ans sans revenu avec en plus des frais de scolarité à payer, c'est trop pour eux.

Les professionnels de l'assurance que nous avons rencontrés en entrevue nous ont indiqué qu'ils étaient prêts à engager des personnes sans formation officielle et à les former sur le tas en plus de les soutenir dans leurs efforts pour obtenir les permis ou autorisations nécessaires (par la voie de programmes comme celui du Collège Mohawk). Or, la majorité des chercheurs d'emploi n'ont pas conscience de cette possibilité. Le fait de ne pas savoir où obtenir ce genre d'information ni à quelles entreprises s'adresser peut aussi constituer un obstacle de taille.

Je serais tout à fait prête [à me réorienter dans l'industrie de l'assurance], mais l'une des principales choses qui me retient, aujourd'hui, c'est que j'ai 35 ans et que je dois gagner ma vie et que ce n'est déjà pas facile. Alors si, en plus, je dois retourner à l'école ou suivre une formation, c'est impossible.

Chercheuse d'emploi



Recommandations

Nous formulons les recommandations ci-dessous pour aider les employeurs, les établissements d'enseignement postsecondaires et les décideurs, et soutenir leurs efforts pour créer une solide filière de professionnels de l'assurance :

Promouvoir le secteur

Tant les professionnels de l'assurance que les chercheurs d'emploi reconnaissent que l'information sur les possibilités de carrière et la voie du succès dans le domaine de l'assurance ne passe pas entre les deux groupes et que c'est là un très gros problème pour l'industrie à la recherche de travailleurs.

Pour s'attaquer à ce problème, les employeurs et les établissements d'enseignement postsecondaires peuvent travailler ensemble à la mise en œuvre de stratégies de marketing et de communication afin de faire mieux circuler l'information sur l'industrie et les parcours professionnels pouvant y mener auprès des travailleurs de l'extérieur susceptibles de devenir de solides candidats.

Par exemple, les travailleurs qui occupent des emplois RÉFM et qui présentent des compétences semblables, comme les adjoints administratifs et les agents de perception, peuvent être des candidats particulièrement intéressants pour l'industrie de l'assurance et devraient être la cible des efforts de recrutement.

Assurer un soutien financier

Le principal obstacle à la réorientation vers l'industrie de l'assurance est le coût. Pour répondre à la pénurie grandissante de travailleurs, les employeurs, les établissements d'enseignement postsecondaires et les décideurs peuvent travailler ensemble de manière à aider davantage de personnes à tirer parti des formations et des parcours professionnels menant à l'industrie.

Un accès à des subventions pour les frais de scolarité et à des mesures de soutien complémentaires (comme le logement, le transport, les services de garde d'enfants) aiderait les Canadiens et, en particulier, les travailleurs en milieu de carrière à se réorienter vers le secteur de l'assurance. Les mesures de soutien de ce type sont surtout importantes parce qu'elles élargissent l'accès de populations vulnérables aux programmes de formation et d'amélioration des compétences⁸ et favorisent la diversité dans l'industrie.

Créer des programmes d'apprentissage novateurs

Traditionnellement, la formation pour ceux qui veulent faire carrière dans le domaine de l'assurance passe par l'obtention d'un diplôme. En raison de la structure de cette formation (programme de deux ans à temps plein), les personnes qu'une réorientation vers le secteur pourrait intéresser ne sont pas en mesure d'en assumer l'engagement financier et temporel.

⁸ Emploi et Développement social Canada, « Évaluation du Programme d'alphabétisation et des compétences essentielles ».

Par exemple, le Collège Mohawk est bien conscient des difficultés que cette formule pose aux personnes qui ont besoin de continuer à travailler pendant la formation ou qui préféreraient des possibilités de formation plus souples.

En explorant des approches plus créatives et novatrices dans l'élaboration des programmes (p. ex. des formations à temps partiel, en mode hybride ou à distance), l'industrie pourrait mieux soutenir les travailleurs qui n'ont pas les moyens de se retirer du marché du travail pendant deux ans à temps plein⁹.

Accroître les programmes d'enseignement coopératif

L'apprentissage intégré au travail est toujours vu comme une composante importante de la formation postsecondaire dans la mesure où il permet aux étudiants de bien se préparer pour le marché du travail dans leur domaine de prédilection. Les stages coopératifs constituent des moyens exceptionnels d'aider les étudiants à enrichir leurs compétences, à bâtir leur réseau et à découvrir ce qu'ils aiment et n'aiment pas¹⁰.

Bon nombre des professionnels de l'assurance que nous avons rencontrés en entrevue pour cette étude ont souligné l'immense valeur de l'option d'enseignement coopératif du programme de formation en assurance du Collège Mohawk. Cette option donne aussi aux employeurs locaux la chance d'accéder précocement à de futurs travailleurs de l'industrie et aux étudiants celle d'acquérir de l'expérience et d'apprendre sur le terrain. Les programmes de formation en assurance traditionnels gagneraient énormément à se doter de cette option.

⁹ Kara et coll., « Challenges faced by adult learners in online distance education: A literature review ».

¹⁰ Wyonch, « Work-Ready Graduates: The Role of Co-op Programs in Labour Market Success ».



Méthodologie

Questions de l'étude

- Comment l'industrie de l'assurance peut-elle résoudre le problème posé par la pénurie de travailleurs?
- Que faudrait-il pour mieux soutenir les travailleurs dans leur réorientation dans l'industrie de l'assurance?
- Quels types d'emplois, d'après les profils de compétences, mériteraient qu'on les cible pour trouver des candidats solides à une éventuelle réorientation dans l'industrie de l'assurance?
- Quels facteurs influencent la décision d'une personne de faire carrière dans l'industrie de l'assurance?

Méthodologie et analyse quantitatives

Selon les professeurs du Collège Mohawk et le système de la Classification nationale des professions, les 22 compétences énumérées au tableau 1 représentent les compétences essentielles nécessaires aux étudiants qui veulent réussir dans ces trois métiers de l'industrie de l'assurance.

Nous nous sommes servis d'OpportuAvenir pour trouver des emplois pour lesquels les compétences très sollicitées sont comparables à celles des emplois de l'industrie de l'assurance (c.-à-d. les emplois de souscripteur d'assurance, d'expert en sinistres et de rédacteur sinistres, et d'agent et courtier). Nous avons ensuite utilisé l'indice de vulnérabilité à l'automatisation (IVA) pour trouver lesquels parmi les emplois aux compétences comparables présentent aussi un grand risque d'automatisation et une mobilité faible ou limitée.

Tableau 1

Compétences nécessaires aux étudiants intéressés par un programme de formation en assurance

Compétences très sollicitées	Compétences moyennement sollicitées	Compétences faiblement sollicitées
Pensée critique	Apprentissage par l'action	Entretien de l'équipement
Mathématiques	Écoute active	Sélection de l'équipement
Compréhension de lecture	Résolution de problèmes complexes	Installation
Perceptivité sociale	Coordination	Instruction
Communication orale	Jugement et capacité de prendre des décisions	Gestion des ressources matérielles
Gestion du temps	Stratégies d'apprentissage	Gestion des ressources humaines
Travail avec un ordinateur	Négociation	Persuasion
	Dépannage	

Source : Le Conference Board du Canada.

Méthode et analyse des entrevues

Pour cette étude, nous avons rencontré 17 professionnels de l'assurance et 17 chercheurs d'emploi en entrevue. Tous les participants venaient de Hamilton, en Ontario, et de la région avoisinante.

L'entreprise Veritas a tenu lieu de comité d'éthique indépendant et a examiné et approuvé la conception et les protocoles de l'étude.

Nous avons recruté les professionnels de l'assurance avec l'aide du Collège Mohawk qui a fait circuler nos invitations à participer à l'étude parmi ses partenaires de l'industrie qui prennent part à son programme d'enseignement coopératif. Les participants occupaient divers emplois dans l'industrie de l'assurance, notamment des postes de haute direction (7), des postes en ressources humaines (3), des postes directement reliés à l'assurance (p. ex. des courtiers et des souscripteurs d'assurance) (5) ou des postes de direction ou de gestion de service d'assurance (2).

Nous avons recruté les chercheurs d'emploi avec l'appui de Meilleurs Emplois Ontario, un programme financé par la province de l'Ontario qui offre une formation axée sur les compétences pour les emplois en demande et une aide financière¹¹. L'équipe de Meilleurs Emplois Ontario a envoyé notre invitation à participer à l'étude au moyen de ses listes d'envoi pour Hamilton et la région avoisinante. Les participants étaient à différentes étapes de leur recherche d'emploi et au chômage au moment de l'entrevue.

Nous avons observé un format à moitié structuré pour les entrevues, que nous avons réalisées sur MS Teams ou par téléphone, et enregistrées.

Nous avons posé aux deux groupes des questions semblables. Certaines questions différaient en fonction du groupe, mais nous avons quand même structuré nos entrevues avec les deux groupes de manière à couvrir quatre sujets :

1. La connaissance des parcours professionnels pouvant mener à un emploi dans le secteur de l'assurance
2. Les facteurs susceptibles d'influencer les parcours professionnels vers un emploi dans le secteur de l'assurance
3. Les programmes et les ressources qui soutiennent les parcours professionnels vers des emplois dans le secteur de l'assurance
4. Les autres outils qui facilitent les parcours professionnels vers des emplois dans le secteur de l'assurance

Nous avons enregistré, transcrit et anonymisé 18 heures d'entrevue, ce qui a mené à la production de 489 pages (174 007 mots).

Nous avons codé et analysé le texte au moyen du logiciel NVivo. Nous avons défini des thèmes de codage en fonction des questions de l'étude et de l'examen de la littérature en plus d'un examen exploratoire des transcriptions des entrevues. Nous avons procédé à des tests itératifs de la fidélité interévaluateurs pour les deux groupes de personnes rencontrées en entrevue afin de nous assurer de la cohérence du codage entre les différents chercheurs. Nous avons examiné les thèmes selon la fréquence de leur mention dans les notes et l'intensité des observations.

Pour protéger l'identité des participants, nous faisons souvent référence à eux en les regroupant, par exemple à l'aide de termes comme « certains » ou « un grand nombre ». Dans les cas où la moitié ou plus des participants d'un groupe mentionnaient un même thème, nous avons utilisé une formule du genre « un grand nombre » pour y faire référence ou encore des adverbes comme « souvent ». Dans les cas où moins de la moitié des participants d'un groupe mentionnaient un même thème, nous avons utilisé une formule du genre « certains » ou « un certain nombre ».

Tableau 2

Termes utilisés pour décrire les répondants

Termes d'agrégation	Nombre de participants
Certains ou parfois	De 1 à 8
Un grand nombre, la plupart, souvent, généralement, fréquemment	De 9 à 17

Source : Le Conference Board du Canada.

11 Gouvernement de l'Ontario, ministère du Travail et de l'Emploi, « Meilleurs Emplois Ontario ».

Échantillon de questions d'entrevue

Professionnels de l'assurance

- Que pensez-vous du fait que des gens choisissent de se réorienter vers une carrière dans l'industrie de l'assurance?
- Savez-vous s'il existe des mesures de soutien, des programmes ou des ressources dans votre entreprise, votre communauté ou ailleurs qui pourraient aider des gens à se réorienter vers des emplois de l'industrie de l'assurance? Si oui, lesquels?
- Comment votre entreprise s'y prend-elle pour trouver et recruter de nouveaux employés?
- Selon vous, de quelles compétences a-t-on besoin pour réussir dans le domaine de l'assurance?
- Quels sont les obstacles auxquels pourraient se heurter des chercheurs d'emploi qui n'ont pas de formation en assurance mais qui voudraient se réorienter dans ce domaine?

Chercheurs d'emploi

- De quels types de mesures de soutien ou de ressources pensez-vous que les gens ont besoin pour se réorienter professionnellement?
- Savez-vous s'il existe des mesures de soutien ou des ressources dans votre communauté ou ailleurs qui pourraient vous aider à vous réorienter vers des emplois de l'industrie de l'assurance? Si oui, lesquelles?
- Pensez-vous que des changements de politique pourraient favoriser le succès des gens qui voudraient se réorienter vers des emplois dans l'industrie canadienne de l'assurance? Si oui, quelle sorte de changements?
- Quels sont les facteurs qui vous poussent à envisager une réorientation dans le secteur de l'assurance?
- Quels sont les obstacles qui vous découragent d'envisager une réorientation professionnelle dans le domaine de l'assurance ou qui rendraient cette réorientation difficile?

Limites

Les échantillons pour nos deux groupes étaient de petite taille, de sorte que nous ne pouvons pas étendre nos résultats à un plus gros groupe.

Annexe B

Bibliographie

Agence du revenu du Canada. « Agents et courtiers d'assurance », *Mémoire sur la TPS/TVH 17.9*, Ottawa, ARC, juin 2013, consulté le 4 avril 2023. [<https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/formulaires-publications/publications/17-9/agents-courtiers-assurance.html>].

Catlin, Tanguy, Ari Chester, Julie Goran, Megan McConnell et Scott Rutherford. « Transforming the talent model in the insurance industry », n. p. : McKinsey & Company, le 6 juillet 2020. [<https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/transforming-the-talent-model-in-the-insurance-industry>].

Conference Board du Canada, Le Centre des Compétences futures. « Le Modèle des professions, des compétences et des technologies », consulté le 6 mars 2023. [<https://www.conferenceboard.ca/centre-des-competences-futures/outils/le-modele-des-professions-des-competences-et-des-technologies/>].

—. « OpportuAvenir », Le Conference Board du Canada, consulté le 6 mars 2023. [<https://www.opportunext.ca/fr/>].

Deloitte. *Perspectives sur le secteur de l'assurance 2022 : Une forte croissance s'annonce au Canada*, n. p. : Deloitte, 2022. [<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ca/Documents/financial-services/ca-fsi-fr-insurance-outlook-aoda.pdf>].

Emploi et Développement social Canada. « Évaluation du Programme d'alphabétisation et des compétences essentielles », consulté le 31 mars 2023. [<https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/evaluations/alphabetisation-competences-essentielles-programme.html>].

Gouvernement de l'Ontario, ministère du Travail et de l'Emploi. « Meilleurs Emplois Ontario », consulté le 31 mars 2023. [<https://www.ontario.ca/page/better-jobs-ontario>].

Kara, Mehmet, Fatih Erdogan, Mehmet Kokoc et Kursat Cagiltay. « Challenges faced by adult learners in online distance education: A literature review », *Open Praxis*, vol. 11, n° 1 (janvier 2019), p. 5–22. [<https://search.informit.org/doi/10.3316/informit.234110355704611>].

Wyonch, Rosalie. « Work-Ready Graduates: The Role of Co-op Programs in Labour Market Success », Toronto, Institut C.D. Howe, le 14 janvier 2020. [<https://www.cdhowe.org/public-policy-research/work-ready-graduates-role-co-op-programs-labour-market-success#:~:text=In-%E2%80%9CWork-Ready-Graduates%3A,women--visible-minorities-and-immigrants>].

Remerciements

Ce rapport a été préparé grâce au soutien financier du Centre des Compétences futures. Le Conference Board du Canada est fier d'être un partenaire de recherche au sein du consortium du Centre des Compétences futures. Pour de plus amples renseignements sur le Centre, veuillez consulter son site web à fsc-ccf.ca.

Toute omission de faits ou d'interprétation, le cas échéant, relève entièrement de la responsabilité du Conference Board du Canada. Les résultats présentés ne reflètent pas nécessairement les vues du Centre des Compétences futures, de son bailleur de fonds ou de ses partenaires.

Les membres suivants de l'équipe du Conference Board ont contribué à cette recherche :

Ardith McGeown Plant, Bryan Gormley, Erin Macpherson, Katrina Campbell, Jeremy Strachan, Jane Hutchison, Heather McIntosh et Michael Burt.

Nous remercions aussi le personnel et les professeurs du Programme de formation en assurance du Collège Mohawk :

- Ryan Anderson, doyen associé, Affaires et Centre de l'entrepreneuriat
- Mary Martin, professeure, coordonnatrice du Programme de formation en assurance
- Jason Peng, gestionnaire, Apprentissage par l'expérience et Apprentissage intégré au travail

Sur la voie de la réorientation professionnelle : Découvrir les parcours professionnels menant à des carrières dans l'industrie de l'assurance

Le Conference Board du Canada

Pour citer ce rapport : Conference Board du Canada, Le. *Sur la voie de la réorientation professionnelle : Découvrir les parcours professionnels menant à des carrières dans l'industrie de l'assurance*, Ottawa, Le Conference Board du Canada, 2023.

©2023 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

®Le Conference Board du Canada est une marque déposée du Conference Board, Inc. Nos prévisions et travaux de recherche reposent souvent sur de nombreuses hypothèses et sources de données et présentent ainsi des risques et incertitudes. Ces renseignements ne doivent donc pas être perçus comme une source de conseils spécifiques en matière de placement, de comptabilité, de droit ou de fiscalité. Le Conference Board du Canada assume l'entière responsabilité des résultats et conclusions de cette recherche.



Des idées qui résonnent ...