

---

# La disponibilité du personnel qualifié apte à travailler dans les cabinets d'assurance au Québec

Édition 2010

Présenté à :



Avril 2010

# Table des matières

1.	Paramètres de l'étude .....	5
1.1	Contexte .....	5
1.2	Objectifs .....	5
1.3	Méthodologie .....	6
2.	Synthèse des résultats .....	10
3.	Résultats détaillés .....	15
3.1	Portrait global .....	15
	▪ Le personnel en place .....	15
3.2	Embauches et mouvements de personnel .....	19
	▪ Évolution de l'embauche en assurance de dommages .....	19
	▪ Évolution des départs en assurance de dommages .....	27
	▪ Départs pour la retraite .....	35
3.3	Bilan migratoire .....	37
	▪ Bilan migratoire : industrie de l'assurance de dommages .....	37
	▪ Suppléer aux départs versus supporter la croissance de l'entreprise .....	39
	▪ Postes non comblés .....	40
	▪ Plan de relève .....	42
3.4	Activités de recrutement .....	43
	▪ Formation détenue lors de l'embauche par les professionnels en assurance de dommages .....	43
	▪ Profil recherché en termes de scolarité .....	44
	▪ Profil recherché en termes d'années d'expérience en assurance de dommages .....	45
	▪ Disponibilité de professionnels en assurance de dommages .....	46
	▪ Difficulté perçue du recrutement de professionnels en assurance de dommages .....	47
	▪ Modes de recrutement .....	49
	▪ Disponibilité de ressources au recrutement .....	51
	▪ Principaux problèmes et solutions en matière de recrutement .....	52
	▪ Approche des entreprises en matière d'embauche .....	54
	▪ Attitudes à l'égard des communautés culturelles .....	56
Annexe 1	Répartition de l'échantillon selon les régions administratives	
Annexe 2	Profils socio-démographique et firmographique	
Annexe 3	Embauches passées et prévues de professionnels en assurance de dommages (2004 - 2012)	
Annexe 4	Questionnaire	

# Liste des figures

Figure 1	Évolution du nombre d'employés (toute catégorie confondue) .....	14
Figure 2.1	Proportion des cabinets ayant embauché en 2006 et 2007 .....	18
Figure 2.2	Proportion des cabinets prévoyant embaucher en 2008 et 2009 .....	18
Figure 3	Embauches passées et prévues de professionnels en assurance de dommages .....	19
Figure 4	Embauches passées et prévues de professionnels en assurance de dommages par catégorie d'emploi .....	20
Figure 5.1	Départs passés .....	21
Figure 5.2	Départs prévus .....	21
Figure 6	Départs passés et prévus de professionnels en assurance de dommages .....	27
Figure 7	Départs passés et prévus de professionnels en assurance de dommages par catégorie d'emploi .....	28
Figure 8.1	Départs pour la retraite passés (2006 et 2007) .....	34
Figure 8.2	Départs pour la retraite prévus (2008 et 2009) .....	35
Figure 9	Embauches pour suppléer aux départs versus pour supporter la croissance de l'entreprise .....	37
Figure 10	Cabinets ayant des postes non comblés .....	38
Figure 11	Plan de relève .....	40
Figure 12	Profil recherché en termes de scolarité .....	42
Figure 13	Profil recherché en termes d'années d'expérience en assurance de dommages .....	43
Figure 14	Disponibilité de professionnels en assurance de dommages .....	44
Figure 15	Difficulté perçue du recrutement de professionnels en assurance de dommages .....	45
Figure 16	Raisons associées à la difficulté de recrutement de professionnels en assurance de dommages .....	46
Figure 17	Adéquation des modes de recrutement aux besoins .....	47
Figure 18	Mode de recrutement privilégié .....	48
Figure 19	Disponibilité de ressources financières et humaines .....	50
Figure 20	Approche des entreprises en matière d'embauche .....	55
Figure 21	Embauche d'immigrants .....	56
Figure 22	Propension à l'embauche d'immigrants .....	57
Figure 23	Expérience avec les immigrants en tant qu'employeur .....	58

# Liste des tableaux

Tableau 1	Répartition de l'échantillon selon les types d'entreprises.....	6
Tableau 2	Répartition de l'échantillon selon les régions administratives.....	7
Tableau 3	Estimation du nombre d'employés dans les cabinets d'assurance de dommages au Québec selon le type de cabinet (2008).....	14
Tableau 4	Estimation du nombre d'employés dans les cabinets d'assurance de dommages au Québec selon la catégorie d'emploi (2008).....	15
Tableau 5	Répartition des cabinets selon le nombre d'employés à temps plein et à temps partiel.....	16
Tableau 6.1	Embauches passées et prévues par région (total) .....	20
Tableau 6.2	Embauches passées et prévues de courtiers en assurance de dommages par région.....	21
Tableau 6.3	Embauches passées et prévues d'agents en assurance de dommages par région.....	22
Tableau 6.4	Embauches passées et prévues d'experts en règlement de sinistre par région.....	23
Tableau 6.5	Embauches passées et prévues de souscripteurs par région.....	24
Tableau 7.1	Départs passés et prévus par région (total) .....	28
Tableau 7.2	Départs passés et prévus de courtiers en assurance de dommages par région.....	29
Tableau 7.3	Départs passés et prévus d'agents en assurance de dommages par région.....	30
Tableau 7.4	Départs passés et prévus d'experts en règlement de sinistre par région .....	31
Tableau 7.5	Départs passés et prévus de souscripteurs par région .....	32
Tableau 8	Bilan migratoire de l'industrie (embauches moins départs) par catégorie d'emploi .....	35
Tableau 9	Postes non comblés par type de cabinet.....	36
Tableau 10	Plan de relève par type de cabinet.....	39
Tableau 11	Formation détenue lors de l'embauche .....	40
Tableau 12	Principaux problèmes et solutions en matière de recrutement .....	51
Tableau 13	Motifs expliquant la qualité de l'expérience avec les immigrants.....	58

# 1. Paramètres de l'étude

## 1.1 Contexte

La *Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages*, en partenariat avec la *ChAD*, réalise aux deux ans un sondage pour mieux connaître la disponibilité du personnel qualifié, apte à travailler dans les entreprises d'assurance de dommages.

Le présent document fait état des résultats obtenus lors du sondage de 2010. Au total, n=410 cabinets d'assurance de dommages localisés au Québec ont accepté de collaborer au sondage téléphonique qui a été réalisé du 1<sup>er</sup> au 26 février 2010.

## 1.2 Objectifs

Tout comme en 2008, le sondage poursuit les principaux objectifs suivants :

- Établir le portrait de la main-d'œuvre au sein des entreprises en assurance de dommages au Québec, globalement ainsi que par profession;
- Estimer le nombre d'embauches et de départs de professionnels ayant prévalu au cours des deux dernières années, ainsi qu'établir des prévisions à ce chapitre pour les deux prochaines années;
- Faire le point sur les principaux usages et attitudes en matière de recrutement de professionnels.

## 1.3 Méthodologie

### Population

La population à l'étude englobe les cabinets d'assurance de dommages oeuvrant au Québec. Plus précisément, il est ici question des cabinets de courtage, des assureurs directs, des assureurs à courtiers et des cabinets d'experts en sinistre.

Au sein des cabinets sollicités, nous avons demandé à parler au responsable du recrutement du personnel et de la planification de la main-d'œuvre.

### Échantillon

Au total, n=410 entrevues ont été complétées, la majorité auprès de cabinets de courtage (n=323), qui représentent plus de 80% de la population à l'étude.

- Pour les cabinets de courtage, l'échantillonnage a été stratifié de façon non proportionnelle par secteur géographique. Cette opération visait principalement à nous assurer de couvrir toutes les régions.
- Pour les trois autres types de cabinets, nous avons tenté de compléter le plus grand nombre d'entrevues possible. Pour ce faire, tous les numéros mis à notre disposition ont été utilisés. Nous n'avons donc pas stratifié l'échantillon par secteur géographique.

TABLEAU 1 Répartition de l'échantillon selon les types d'entreprises

	N	(%)	n	(%)	Marge d'erreur maximale
▪ Cabinets de courtage	772	81,5%	323	78,8%	± 4,2%
▪ Assureurs directs	49	5,2%	29	7,1%	± 11,6%
▪ Assureurs à courtiers	34	3,6%	19	4,6%	± 14,9%
▪ Cabinets d'experts en sinistre	92	9,7%	39	9,5%	± 11,9%
<b>TOTAL</b>	<b>947</b>	<b>100,0%</b>	<b>410</b>	<b>100,0%</b>	<b>± 3,6%</b>

Précisons par ailleurs que des efforts particuliers ont été déployés afin d'assurer la participation des 22 plus importants cabinets répartis à l'intérieur de chacune des quatre catégories. Parmi ces 22 entreprises identifiées *a priori*, 19 entrevues ont pu être complétées.

La marge d'erreur maximale associée à l'échantillon global est estimée à ± 3,6%, 19 fois sur 20.

**TABLEAU 2 Répartition de l'échantillon selon les régions administratives**

	TOTAL		Cabinets de courtage		Assureurs directs		Assureurs à courtiers		Cabinets d'experts en sinistre	
	N	n	N	n	N	n	N	n	N	n
<b>Centre</b>	<b>268</b>	<b>126</b>	<b>223</b>	<b>102</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>29</b>	<b>14</b>
▪ Estrie	24	15	16	10	2	2	-	-	6	3
▪ Mauricie	20	11	17	9	-	-	1	1	2	1
▪ Montérégie	193	87	166	71	6	3	3	3	18	10
▪ Centre-du-Québec	31	13	24	12	4	1	-	-	3	0
<b>Est</b>	<b>87</b>	<b>44</b>	<b>66</b>	<b>34</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>2</b>
▪ Bas St-Laurent	16	8	10	4	4	3	-	-	2	1
▪ Saguenay	20	10	17	10	1	-	-	-	2	-
▪ Côte-Nord	9	3	7	2	-	-	-	-	2	1
▪ Gaspésie	9	5	8	5	-	-	-	-	1	-
▪ Chaudière Appalaches	33	18	24	13	7	5	-	-	2	-
<b>Montréal</b>	<b>327</b>	<b>121</b>	<b>263</b>	<b>92</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>27</b>	<b>13</b>	<b>26</b>	<b>9</b>
▪ Laval	55	20	43	17	2	-	2	1	8	2
▪ Montréal	272	101	220	75	9	7	25	12	18	7
<b>Ouest</b>	<b>170</b>	<b>79</b>	<b>146</b>	<b>66</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>17</b>	<b>9</b>
▪ Outaouais	31	13	27	10	3	2	-	-	1	1
▪ Abitibi	11	8	7	6	2	1	-	-	2	1
▪ Lanaudière	81	36	73	32	1	-	-	-	7	4
▪ Laurentides	47	22	39	18	1	1	-	-	7	3
<b>Nord du Québec</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Capitale Nationale</b>	<b>94</b>	<b>39</b>	<b>74</b>	<b>29</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>4</b>
<b>TOTAL</b>	<b>947</b>	<b>410</b>	<b>772</b>	<b>323</b>	<b>49</b>	<b>29</b>	<b>34</b>	<b>19</b>	<b>92</b>	<b>39</b>

Lors des entrevues, trois cabinets ont modifié la catégorie sous laquelle ils étaient classés initialement :

- Un bureau de souscription de la région de Québec qui se trouvait initialement dans la catégorie « cabinet de courtage » a précisé être plutôt du type « assureur à courtiers »;
- Un grossiste situé en Montérégie qui se trouvait initialement dans la catégorie « cabinet de courtage » a précisé être plutôt de la catégorie « assureur à courtiers »;
- Une entreprise de Montréal initialement identifiée comme un « assureur direct » a précisé être plutôt de la catégorie « cabinet de courtage ».

Le tableau ci-dessus intègre ces changements de catégorie.

## Questionnaire

Le questionnaire est essentiellement le même que celui utilisé en 2008. De légers changements y ont été apportés et ceux-ci ont été soumis à l'approbation du client. Rappelons qu'avant 2008, l'étude était essentiellement effectuée à partir d'un questionnaire postal. Depuis 2008, la cueillette de données se déroule par voie téléphonique.

La durée moyenne d'administration du questionnaire a été de 16 minutes. Le questionnaire est présenté à l'Annexe 4.

## Réalisation des entrevues

Les travaux de collecte ont été réalisés par le Bureau des Intervieweurs Professionnels. Les entrevues ont été réalisées du 1<sup>er</sup> au 26 février 2010.

## Rappels téléphoniques

Jusqu'à dix rappels ont pu être effectués à des moments variés (jours et heures de rappels) dans le cas de non-réponse. Des rendez-vous téléphoniques ont été fixés pour tout répondant qui souhaitait répondre au sondage à un autre moment.

## Taux de réponse

Un taux de réponse de 52,6%, calculé selon les normes de l'AIRMS, a été obtenu.

## Traitement des données

Les données ont été traitées via le logiciel STAT-XP. Le recueil des tableaux, disponible en appendice, fait état des résultats de toutes les variables, croisées par deux bannières comprenant les variables descriptives de l'échantillon :

- 1<sup>re</sup> bannière : type de cabinet, nombre d'employés, nombre d'années d'ancienneté, chiffre d'affaires et région du bureau principal.
- 2<sup>e</sup> bannière : régions et secteurs des entreprises contactées.

## Pondération

L'échantillon a été pondéré de façon à refléter l'ensemble de la population à l'étude. Il s'agit d'une pondération par extrapolation.

- Les cabinets de courtage ont été pondérés par secteurs géographiques précis (ex. : Mauricie, Estrie, Montérégie, etc.), tandis que les trois autres types de cabinets ont été pondérés par grande région (Centre, Est, Ouest, Montréal, Capitale Nationale, Nord du Québec).
- Les numéros prioritaires (les 19 plus grands cabinets rejoints, répartis dans chacune des quatre catégories) ont également été pondérés par grande région.

## Lecture des tableaux

Dans les tableaux où cela était pertinent, les différences statistiquement significatives à un niveau de confiance d'au moins 95% sont indiquées de la façon suivante :

- pourcentage souligné et en caractères gras (**xx%**) : dans ce cas, on parle de « sur-représentation »;
- pourcentage souligné et en caractères réguliers (xx%) : dans ce cas, on parle de « sous-représentation ».

Des scores ont été calculés pour les différentes échelles de mesure en quatre points, selon les attributions suivantes :

- Très positif / bien = 10; assez positif / bien = 6,7; assez négatif / mal = 3,3; très négatif / mal = 0.

## 2. Synthèse des résultats

### Le personnel en place

Au début de l'année 2010, l'industrie de l'assurance de dommages comptait 30 634 employés (dont 93% à temps plein), toutes catégories d'emploi confondues. Il s'agit d'une hausse de près de 7% comparativement à 2008.

- Les cabinets de courtage regroupent en moyenne près d'une vingtaine d'employés. Ces cabinets représentent 83% des entreprises recensées, mais regroupent seulement la moitié de la main-d'œuvre (49%).
- Les assureurs directs et les assureurs à courtiers, plus grands cabinets, regroupent en moyenne respectivement 192 et 159 employés. Au total, nous dénombrons 83 organisations pour ces deux catégories réunies, soit moins de 9% de l'ensemble des cabinets d'assurance. Elles y emploient toutefois 48% de la main-d'œuvre de l'industrie.
- Les cabinets d'experts en sinistre regroupent 9 employés en moyenne. Ils représentent près de 10% des cabinets, mais seulement 3% de la main-d'œuvre.

### Embauches et mouvements de personnel

La majorité (55%) des cabinets **ont embauché** des professionnels en assurance de dommages **depuis deux ans**. Nous estimons à N=1 969 le nombre d'embauches survenues en 2008 et à N = 2 305 en 2009, constituant un sommet jamais atteint depuis 2004. À l'exception de l'année 2008 où une réduction de 3% des embauches s'observait, l'industrie a cru constamment depuis 2004.

Une proportion comparable de cabinets (58%) **prévoient embaucher** au cours des deux prochaines années. En 2010, l'industrie prévoit embaucher N=1 705 professionnels, alors qu'en 2011 la prévision se situe à N=1 643. Tout comme lors de la précédente étude, les employeurs prévoient beaucoup moins embaucher qu'ils ne l'ont fait en 2008 et 2009. Cette tendance s'observe quelle que soit la catégorie d'emploi, à l'exception des souscripteurs pour lesquels les prévisions sont à peine inférieures aux embauches effectives des deux dernières années.

En contrepartie de l'embauche, des **départs** de professionnels sont survenus dans **46%** des cabinets **depuis deux ans** (N= 1 118 départs en 2008; N=1 286 départs en 2009).

Quant aux **départs prévus d'ici deux ans**, seulement le **quart (24%) des cabinets** en planifient (N=469 en 2010; N= 498 départs en 2011). Parmi ces derniers, à peine plus de la moitié (55%) ont un plan de relève à cet effet. Nous retiendrons par ailleurs que les employeurs ont généralement tendance à sous-estimer largement le phénomène des départs. Il est ainsi prévisible que bien davantage que les 24% déclarés devront dans les faits combler des départs, tenant compte des imprévus.

Tout comme en 2008, **13% des départs survenus depuis deux ans** ont été motivés par la **retraite**. Par ailleurs, au chapitre des projections pour 2010 et 2011, c'est **40% des départs anticipés** qui le seront pour une **retraite**. Ces résultats ne relèvent pas tant du vieillissement de la population (phénomène par ailleurs indéniable) que de la difficulté pour les employeurs à anticiper des départs motivés par une panoplie d'autres facteurs.

Le **bilan migratoire** (total des embauches moins les départs) a été **largement positif** au cours des dernières années. Il en découle une augmentation nette de la taille de l'industrie que l'on peut estimer à N=851 emplois en 2008 et à N=1 019 en 2009 (ce bilan ne tenant cependant pas compte des emplois perdus suite à des fermetures de cabinets). Une hausse à N=1 236 emplois est projetée pour 2010, et à N=1 145 emplois pour 2011.

Notons que **13% des cabinets** affichent à l'heure actuelle des **postes non comblés**. Nous estimons à N=312 le nombre de postes non comblés, près des deux tiers de ces postes vacants concernant la profession de courtier et étant disponibles dans les cabinets de courtage.

Depuis 2006, les **embauches ont davantage visé à supporter la croissance qu'à remplacer des départs**. Les estimations recueillies pour les années futures laissent une place beaucoup plus grande à l'embauche visant à supporter d'éventuelles croissances d'entreprises. Rappelons toutefois la difficulté des responsables de ressources humaines à prévoir certains types de départs et leur sous-estimation qui en découle. Par conséquent, la part de l'embauche qui devra suppléer à ces départs sera également sous-estimée.

## Raffinement du modèle de prévision des embauches

De 2004 à 2009, lorsque les responsables de recrutement ont exprimé leurs prévisions d'embauches, ils ont nettement sous-estimé le phénomène (écarts importants entre les prévisions et les embauches effectives observées *a posteriori*). Ceci nous invite à nouveau à interpréter prudemment leurs prévisions pour 2010 et 2011.

Afin de redresser la situation, nous avons fait l'exercice de simplement extrapoler les embauches observées entre 2004 et 2009, pour les années 2010, 2011 et 2012 (par régression linéaire).

Une méthode « mitoyenne » consiste à calculer la moyenne entre les deux approches (*i.e.* d'une part les prévisions des répondants et d'autre part, l'extrapolation purement mathématique des embauches observées entre 2004 et 2009). Cette approche nous amène à établir une prévision plus réaliste de N=2 079 embauches en 2010, N=2 132 en 2011 et N=2 399 en 2012 (voir Annexe 3).

Afin de raffiner encore plus ce modèle, un coefficient basé sur le profil démographique des employés de l'industrie (ou de façon plus générale, sur le vieillissement de la population) gagnerait aussi à être pris en compte.

## Activités de recrutement

Le **DEC en assurance de dommages** demeure le diplôme le plus souvent privilégié lors de l'embauche de professionnels de l'industrie (secteur entreprises : 43%; secteur particuliers : 39%). Suit l'**AEC en assurance de dommages** (secteur entreprises : 25%; secteur particuliers : 29%).

Par ailleurs, les cabinets démontrent une **grande ouverture aux candidats qui n'ont que peu ou pas d'expérience dans le domaine**. Pour desservir les particuliers, près d'un cabinet prévoyant embaucher à court terme sur deux (45%) dit privilégier des candidats ayant moins de 3 années d'expérience et plus du tiers (38%) des candidats cumulant 3 à 5 années d'expérience. Pour desservir les entreprises, plus de la moitié (53%) des cabinets prévoyant embaucher déclarent privilégier une expérience de 3 à 5 ans et le quart (23%) de moins de 3 années.

Tout comme en 2008, un important **manque de ressources** est **déploré** par les employeurs de l'industrie.

- Plus des trois quarts des cabinets (**77%**) perçoivent que le marché est actuellement en **manque de ressources**, dont 28% qui prétendent qu'il est **largement** en manque de ressources.
- La grande majorité des cabinets déclarent qu'il est **difficile de recruter** des professionnels en assurance de dommages (**très difficile** : 27%; **plutôt difficile** : 61%). Cette perception est encore plus présente qu'en 2008.
- Le **manque de candidats** (43%) est de loin la **principale raison** invoquée par ceux qui considèrent **difficile de recruter** des professionnels en assurance de dommages. Le manque d'expérience des candidats (29%) et de compétence et de qualification (19%) sont également déplorés (nous comprenons que le profil recherché en termes d'années d'expérience le sera probablement plus par dépit que par un réel besoin de personnel peu expérimenté).

Dans un marché où le recrutement est perçu si difficile, il est peu étonnant de constater que le **référencement** (amis, famille, employés) demeure le **mode de recrutement perçu comme le mieux adapté à la réalité de l'industrie**. La moitié des cabinets (48%) en font même leur **mode de recrutement prioritaire**. Le recrutement dans les cégeps garde son classement au deuxième rang (14%), suivi des annonces dans les journaux (11%).

Notons par ailleurs que près du tiers des employeurs (30%) déclarent « plus ou moins » et 15% « ne pas vraiment » disposer des ressources humaines et financières nécessaires à un bon recrutement d'employés à l'intérieur de leur cabinet.

Le manque de candidats (de bons candidats ou de candidats détenant l'expérience, les compétences, les qualifications ou le profil recherché) constitue le problème le plus fréquemment perçu par les cabinets qui embauchent.

Face à ce problème de **rareté de main-d'œuvre**, les principaux éléments de solution soulevés sont :

- la formation du personnel par les entreprises (peut-être à défaut d'être effectuée par l'industrie);
- la promotion du domaine de l'assurance de dommages afin d'y attirer un plus grand nombre de candidats.

L'*embauche de jeunes qui entrent sur le marché du travail* est une approche préconisée par plus des deux tiers des cabinets (69%), 21% déclarant que cela reflète très bien et 48% plutôt bien les orientations de leur entreprise. L'*embauche de personnes issues de communautés culturelles* se révèle quant à elle préconisée par les deux tiers (63%), mais seulement 13% indiquent que cela reflète très bien les orientations de leur cabinet. Notons par ailleurs que ces dernières proportions sont comparables à l'*embauche de connaissances, amis ou membres de la famille des employés actuels*, 60% des cabinets indiquant que cela reflète les orientations de leur entreprise, dont 14% très bien.

Bien que 63% des employeurs déclarent que l'*embauche de personnes issues de communautés culturelles* reflète les orientations de leur cabinet, seulement le quart (23%) **déclarent avoir déjà embauché des immigrants récents**. Qu'ils l'aient fait ou non par le passé, **57% des cabinets qui prévoient globalement embaucher au cours des deux prochaines années affichent une ouverture à embaucher des immigrants récents** (le feront certainement : 16% et probablement : 41%). Soulignons que près d'un cabinet sur dix (8%) ne le fera « certainement pas » et 30% « probablement pas ». Rappelons toutefois que 43% des cabinets ne prévoient aucune embauche pour cette même période (ne prévoient pas + NSP/NRP).

Les trois quarts des cabinets (74%) ayant embauché des immigrants par le passé ont déclaré avoir eu une **expérience très (27%) ou plutôt positive (47%)**. Notons toutefois qu'il y a autant de cabinets qui ont déclaré avoir eu une expérience très positive (27%) qu'il y en a qui ont eu une expérience négative (« très » et « plutôt négative » : 26%).

Les expériences positives s'expliquent surtout par la bonne intégration / adaptation des employés (28%), leur rigueur / ardeur au travail (24%) ou leurs compétences, qualifications et connaissances (14%). Sur les 21 employeurs ayant déclaré, à l'inverse, avoir vécu des expériences négatives, 6 ont invoqué l'adaptation difficile / les barrières culturelles, 6 le manque de compétences, qualifications ou connaissances et 6, la barrière linguistique / les lacunes en français.

# 3. Résultats détaillés

## 3.1 Portrait global

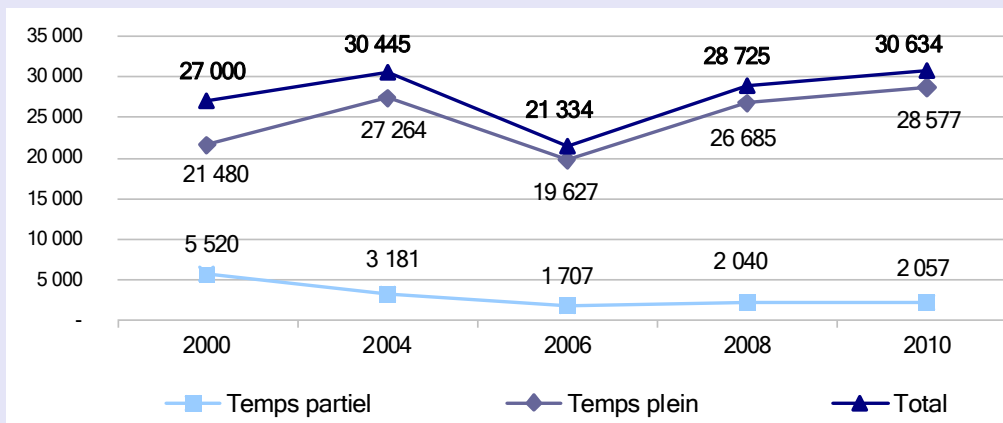
### Le personnel en place

La taille de l'industrie, exprimée en nombre d'employés (toutes catégories d'emploi confondues), s'établit cette année à 30 634 employés, une hausse de près de 7% relativement à 2008. Ce niveau est toutefois comparable à la situation qui s'observait en 2004.

Rappelons qu'en 2006, une baisse importante du nombre d'employés avait été observée, la projection s'établissant à un peu plus de 21 000 employés, et qu'en 2008, le niveau avait été rétabli se situant à mi-chemin entre les niveaux de 2000 et 2004.

- Des 30 634 employés estimés cette année, 2 057 sont à temps partiel. Précisons que le taux d'emploi à temps partiel était beaucoup plus important en 2000 (20%) et qu'il diminue depuis (10% en 2004, 8% en 2006, puis 7% en 2008). Cette année, les employés à temps partiel représentent un peu moins de 7% du total.

**FIGURE 1** Évolution du nombre d'employés  
(toutes catégories confondues)  
Projection à partir d'une base totale de n= 410



QA1. Au total, combien votre cabinet compte-t-il d'employés?

QA2. Et de ce nombre, combien d'employés sont à temps partiel, c'est-à-dire à moins de 35 heures par semaine?

Près de la moitié (49,0%) des personnes œuvrant dans l'industrie sont à l'emploi de **cabinets de courtage** (N estimé : 15 007, voir tableau 3). Rappelons par ailleurs que les cabinets de courtage représentent plus de 80% des entreprises recensées dans l'industrie et considérées dans la présente étude (772 parmi 947). La taille moyenne de ces cabinets est estimée à 19 employés. Plus d'un cabinet de courtage sur deux (55%) compte 5 employés ou moins, un sur quatre (26%) en compte 6 à 15, et un sur cinq (18%) en compte 16 ou plus (voir tableau 5).

- Alors qu'ils constituaient le quart de la main-d'œuvre en 2008, les **assureurs directs** en regroupent maintenant près du tiers (31%, N estimé = 9 391). Rappelons qu'ils ne comptent à peine que pour 5% des entreprises (49 parmi 947). Leur taille moyenne est passée de 154 en 2008 à 192 employés en 2010.
- Les **assureurs à courtiers** regroupent 18% des employés (N estimé = 5 406), mais seulement 4% des entreprises (34 parmi 947). Leur taille moyenne se situe autour de 159 employés.
- La forte majorité des assureurs directs (91%) et des assureurs à courtiers (84%) comptent plus de 16 employés.
- Enfin, les **cabinets d'experts en sinistre** regroupent moins de 3% de la main-d'œuvre (N estimé = 829) et 10% des entreprises (92 parmi 947), pour une moyenne de 9 employés par cabinet. Notons par ailleurs la baisse importante du nombre d'employés de ce type de cabinet, estimé à 1 716 en 2008 et maintenant à 829. Plus de la moitié des cabinets d'experts en sinistre (53%) comptent 5 employés ou moins, un peu plus du tiers (38%) en compte 6 à 15 et à peine un sur dix (9%) compte 16 employés ou plus. Alors que dans les autres types de cabinets les proportions d'employés à temps partiel oscillent entre 5% et 7%, les cabinets d'experts en sinistre en comptent 12%.

**TABLEAU 3** Estimation du nombre d'employés dans les cabinets d'assurance de dommages au Québec selon le type de cabinet (2010)

Base totale : n= 410

	Temps partiel	Temps plein	TOTAL
▪ Cabinets de courtage	1 111	13 896	15 007
▪ Assureurs directs	578	8 813	9 391
▪ Assureurs à courtiers	269	5 138	5 406
▪ Cabinets d'experts en sinistre	99	730	829
<b>TOTAL</b>	<b>2 057</b>	<b>28 577</b>	<b>30 634</b>

QA1. Au total, combien votre cabinet compte-t-il d'employés?

QA2. Et de ce nombre, combien d'employés sont à temps partiel, c'est-à-dire à moins de 35 heures par semaine?

Alors qu'ils représentaient 62% des employés de l'industrie en 2008, les **professionnels en assurance de dommages** en forment maintenant 55%, dont 46% sont certifiés.

- Les **courtiers** représentent à eux seuls le quart (25%) de la main-d'œuvre. Notons que c'était près du tiers (32%) en 2008. Tout comme en 2008, la grande majorité d'entre eux (94%) y œuvrent à temps plein.
- Les **agents** représentent 12% des employés. La proportion d'emplois à temps plein est ici de 95%.
- Les **experts en sinistre**, dont 95% travaillent à temps plein, représentent près de 9% des emplois actuellement occupés dans l'ensemble de l'industrie.
- Les **souscripteurs**, professionnels non certifiés de l'industrie, comptent pour près de 9% des emplois. Parmi eux, 93% sont à temps plein.
- Enfin, 45% occupent d'autres fonctions au sein de leur entreprise, alors qu'ils représentaient 38% des employés en 2008. Parmi eux, 92% sont à temps plein.

**TABLEAU 4** Estimation du nombre d'employés dans les cabinets d'assurance de dommages au Québec selon la catégorie d'emploi (2010)

Base totale : n= 410

	Temps partiel	Temps plein	TOTAL
<b>Personnel certifié</b>			
▪ Courtiers en assurance de dommages	484	7 296	7 780
▪ Agents en assurance de dommages	177	3 490	3 667
▪ Experts en règlement de sinistre	129	2 514	2 643
<b>Personnel non certifié</b>			
▪ Souscripteurs	175	2 498	2 673
▪ Autres catégories d'emploi*	1 092	12 779	13 871
<b>TOTAL</b>	<b>2 057</b>	<b>28 577</b>	<b>30 634</b>

QA1. Au total, combien votre cabinet compte-t-il d'employés?

QA3. Plus précisément, combien votre cabinet compte-t-il actuellement d'employés pour chacun des postes suivants?

\* Autres catégories d'emploi : valeurs estimées (total employés - catégories évaluées)

**TABLEAU 5 Répartition des cabinets selon le nombre d'employés à temps plein et à temps partiel**

Base totale : n= 410

	2004 n=358	2006 n=376	2008 n=402	2010				
				TOTAL n=410	Cabinets de courtage n=323	Assureurs directs n=29*	Assureurs à courtiers n=19*	Cabinets d'experts en sinistre n=39
<b>Total employés</b>								
▪ Aucun			- de 1%	- de 1%	- de 1%	-	-	-
▪ de 1 à 5			47%	50%	<b>55%</b>	3%	6%	53%
▪ de 6 à 15	n/d	n/d	25%	26%	26%	6%	10%	38%
▪ 16 et plus			28%	24%	<b>18%</b>	91%	84%	<b>9%</b>
Moyenne			28,2	32,3	19,4	191,6	159,0	9,0
<b>À temps plein</b>								
▪ Aucun	} 39%	} 51%	3%	2%	2%	-	-	3%
▪ de 1 à 5			48%	52%	<b>57%</b>	3%	6%	59%
▪ de 6 à 15	35%	28%	22%	23%	24%	6%	10%	30%
▪ 16 et plus	26%	21%	27%	23%	<b>17%</b>	91%	84%	<b>8%</b>
Moyenne	24	17	26,2	30,2	18,0	179,9	151,1	7,9
<b>À temps partiel</b>								
▪ Aucun	} 95%	} 95%	60%	61%	<b>65%</b>	36%	42%	48%
▪ de 1 à 5			35%	34%	<b>31%</b>	39%	49%	<b>50%</b>
▪ de 6 à 15	3%	3%	2%	2%	2%	11%	3%	2%
▪ 16 et plus	2%	2%	2%	2%	2%	13%	6%	-
▪ NSP / NRP	1%	-	-	-	-	-	-	-
Moyenne	2,8	2	2,0	2,2	1,4	11,8	7,9	1,1

QA1. Au total, combien votre cabinet compte-t-il d'employés?

QA2. Et de ce nombre, combien d'employés sont à temps partiel, c'est-à-dire à moins de 35 heures par semaine?

\* Attention : faibles bases d'observation.

## 3.2 Embauches et mouvements de personnel

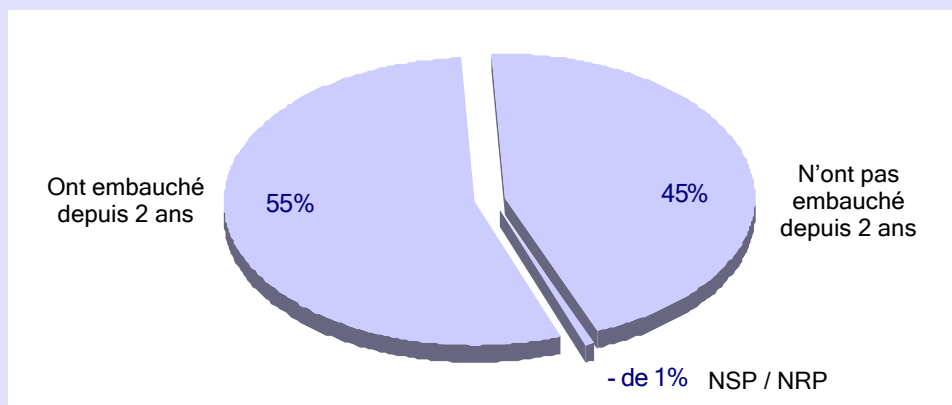
### Évolution de l'embauche en assurance de dommages

Tout comme en 2008, la majorité (55%) des cabinets ont embauché des professionnels en assurance de dommages depuis deux ans. Une proportion comparable (58%) prévoit en embaucher au cours des prochaines années, soit 2010 et/ou 2011.

- La proportion d'entreprises ayant embauché depuis deux ans augmente à 67% pour les cabinets qui comptent 6 à 15 employés, et à 94% parmi ceux de 16 employés ou plus. Les mêmes tendances s'observent pour les prévisions d'embauches : ainsi, par exemple, 86% des cabinets qui comptent 16 employés et plus prévoient embaucher d'ici deux ans.

FIGURE 2.1 Proportion des cabinets ayant embauché en 2008 et 2009

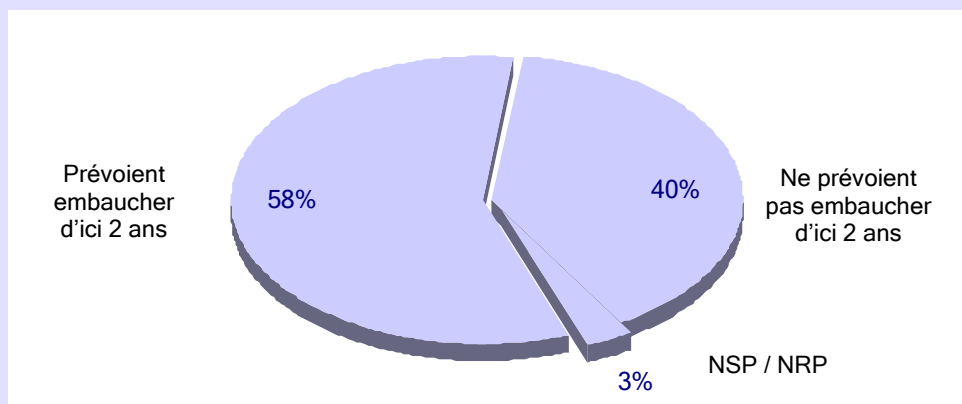
Base totale : n= 410



QB1 Avez-vous embauché des professionnels en assurance de dommages depuis deux ans?

FIGURE 2.2 Proportion des cabinets prévoyant embaucher en 2010 et 2011

Base totale : n= 410



QB7. Prévoyez-vous embaucher des professionnels en assurance de dommages d'ici deux ans?

Le taux d'embauche de professionnels dans l'industrie de l'assurance de dommages en 2008 a atteint le niveau moyen des embauches ayant prévalu en 2006 et 2007 (estimé de N = 1 969 embauches). Pour sa part, 2009 (estimé de N = 2 305) a surpassé les taux d'embauche observés depuis 2004.

- Les estimés disponibles depuis 2004 démontrent des progressions de l'embauche de 27% en 2005, puis de 10% en 2006 ainsi qu'en 2007. En 2008, une réduction de 3% s'observait, suivie toutefois d'une reprise de 17% en 2009.
- L'embauche de **courtiers** poursuit son ascension en escalier, s'étant démontrée stable en 2008, pour réaliser un bond notable en 2009.
- L'embauche d'**agents** poursuit sa croissance entamée à partir de 2006.
- Après avoir connu un bond important en 2006, l'embauche d'**experts** a présenté un certain recul en 2007, mais se montre relativement stable depuis.
- Enfin, l'embauche de **souscripteurs** a affiché un recul en 2008, pour se stabiliser en 2009.

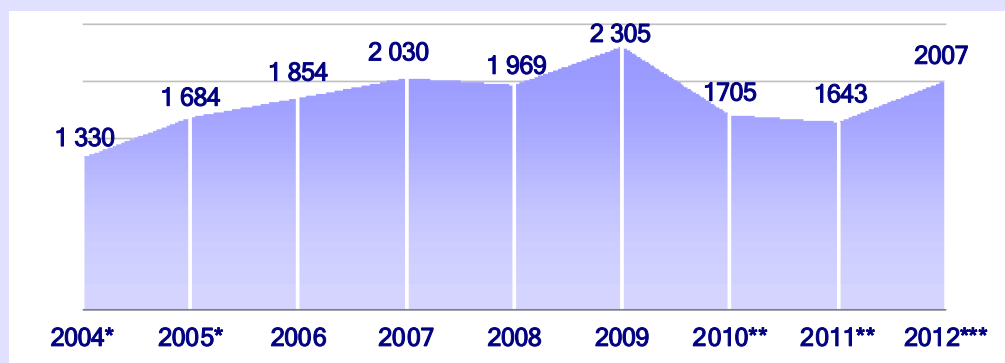
Précisons que les embauches effectives en 2008 et 2009 dépassent les prévisions qui avaient été établies lors du dernier sondage.

- Ainsi, une prévision d'embauche de N = 1 474 avait été établie pour 2008 : la situation effective mesurée pour 2008 (1 969 embauches) est donc supérieure de 34%.
- Pour 2009, une prévision d'embauche de N = 1 493 avait été établie : la situation effective mesurée pour 2009 (2 305 embauches) s'avère donc supérieure de 54%.

Cette observation avait également été notée lors de la précédente étude, les répondants sous-estimant les embauches futures.

**FIGURE 3**      **Embauches passées et prévues de professionnels en assurance de dommages**

Base totale : n= 410



QB1 Avez-vous embauché des professionnels en assurance de dommages depuis deux ans?

QB7. Prévoyez-vous embaucher des professionnels en assurance de dommages d'ici deux ans?

\* Les données relatives aux années 2004 et 2005 proviennent de l'enquête menée en 2006.

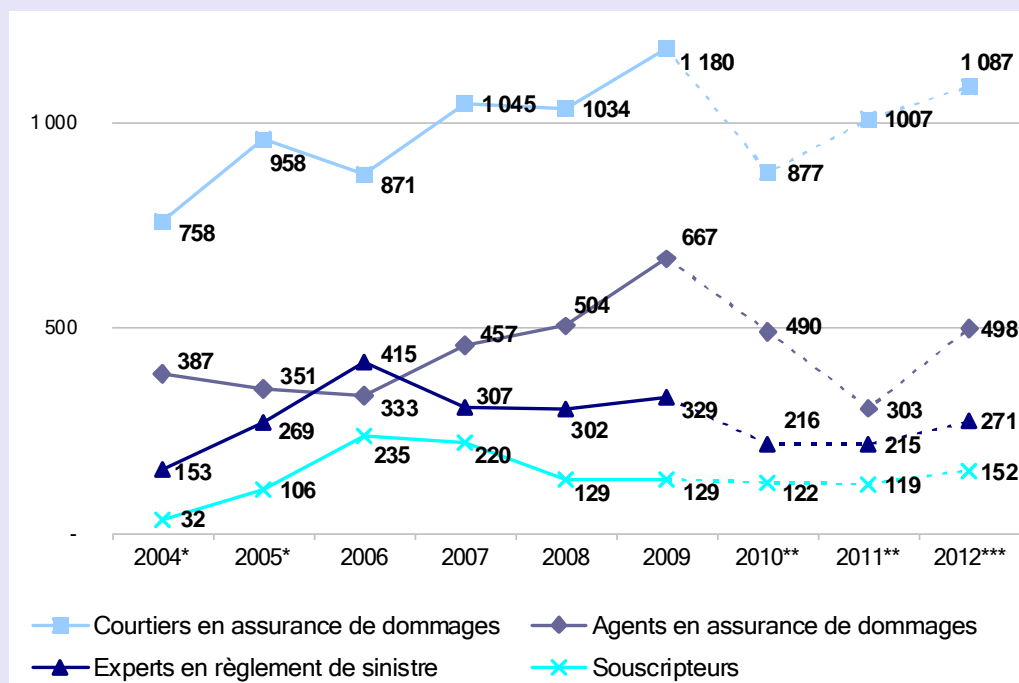
\*\* Prévisions d'embauche.

\*\*\* Extrapolation selon les embauches et les prévisions d'embauches (régression linéaire).

Pour les années 2010 et 2011, les employeurs prévoient généralement embaucher moins qu'ils ne l'ont fait en 2008 et 2009. Cette tendance s'observe quelle que soit la catégorie d'emploi, à l'exception des souscripteurs pour lesquels les prévisions sont à peine inférieures aux embauches effectives de 2008 et 2009.

- Au total, en 2010, l'industrie prévoit embaucher 1 705 professionnels, ce qui constituerait une baisse de 26% par rapport à ce qui a prévalu en 2009.
- Au total, en 2011, l'industrie prévoit embaucher 1 643 professionnels, ce qui constituerait une baisse comparable de 29% par rapport à ce qui a prévalu en 2009.
- Réitérons toutefois la tendance qu'ont eue les entreprises à sous-estimer leurs besoins en embauche lors des sondages de 2006 et 2008, par rapport à ce qui aurait réellement prévalu pour les années futures.
- Précisons enfin que les projections établies pour 2012 (N = 2 007 embauches) l'ont été à partir des données de 2004 à 2011 (régression linéaire). D'autres modèles de projection ou hypothèses pourraient être utilisés à cette fin (voir annexe 3).

**FIGURE 4** Embauches passées et prévues de professionnels en assurance de dommages par catégorie d'emploi  
Base totale : n= 410



QB1 Avez-vous embauché des professionnels en assurance de dommages depuis deux ans?

QB7. Prévoyez-vous embaucher des professionnels en assurance de dommages d'ici deux ans?

\* Les données relatives aux années 2004 et 2005 proviennent de l'enquête menée en 2006.

\*\* Prévisions d'embauche.

\*\*\* Extrapolation selon les embauches et les prévisions d'embauche (régression linéaire).

Les tableaux 6.1 à 6.5 présentent le détail des embauches passées et prévues **par région**, d'abord pour l'ensemble des catégories d'emploi puis pour chacune d'elles.

**TABLEAU 6.1** Embauches passées et prévues par région (total)

Base totale : n= 410

	Embauches passées						Prévisions d'embauches	
	2004*	2005*	2006	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Centre</b>	378	478	302	331	319	395	219	306
▪ Estrie	37	46	29	36	17	22	9	17
▪ Mauricie	37	46	10	11	5	8	5	9
▪ Montérégie	266	337	238	264	277	330	187	270
▪ Centre-du-Québec	38	49	25	20	20	36	18	10
<b>Est</b>	137	172	202	282	220	390	210	104
▪ Bas St-Laurent	23	28	23	39	19	26	9	11
▪ Saguenay	37	46	38	52	34	36	15	17
▪ Côte-Nord	12	15	1	4	4	-	-	4
▪ Gaspésie	12	15	2	12	2	-	3	2
▪ Chaudière Appalaches	53	68	137	176	163	328	182	71
<b>Montréal</b>	473	596	841	793	1 011	1 078	940	943
▪ Laval	78	99	46	86	50	60	61	44
▪ Montréal	395	497	795	707	961	1 018	879	899
<b>Ouest</b>	206	261	120	186	145	179	111	114
▪ Outaouais	35	45	17	23	16	40	18	14
▪ Abitibi	19	25	6	18	11	22	13	10
▪ Lanaudière	93	116	37	67	30	44	50	55
▪ Laurentides	59	75	61	78	89	74	31	35
<b>Nord du Québec</b>	-	-	-	-	-	-	1	2
<b>Capitale Nationale</b>	138	177	390	439	273	262	224	174
<b>TOTAL</b>	<b>1 330</b>	<b>1 684</b>	<b>1 854</b>	<b>2 030</b>	<b>1 969</b>	<b>2 305</b>	<b>1 705</b>	<b>1 643</b>

QB1 Avez-vous embauché des professionnels en assurance de dommages depuis deux ans?

QB7. Prévoyez-vous embaucher des professionnels en assurance de dommages d'ici deux ans?

\*Les données relatives aux années 2004 et 2005 proviennent de l'enquête menée en 2006.

**TABLEAU 6.2 Embauches passées et prévues de courtiers en assurance de dommages par région**

Base totale : n= 410

	Embauches passées						Prévisions d'embauches	
	2004*	2005*	2006	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Centre</b>	215	271	230	264	261	304	174	267
▪ Estrie	21	26	9	11	8	11	3	8
▪ Mauricie	21	26	4	9	4	6	4	8
▪ Montérégie	151	191	195	226	229	263	151	241
▪ Centre-du-Québec	22	28	22	18	20	24	16	10
<b>Est</b>	78	99	66	96	72	83	40	46
▪ Bas St-Laurent	13	16	16	22	13	20	5	5
▪ Saguenay	21	26	23	36	34	36	15	17
▪ Côte-Nord	7	9	1	1	4	-	-	4
▪ Gaspésie	7	9	2	12	2	-	3	2
▪ Chaudière Appalaches	30	39	24	24	20	28	17	18
<b>Montréal</b>	268	339	383	430	546	622	530	559
▪ Laval	44	56	26	56	46	56	53	40
▪ Montréal	224	283	357	374	500	566	476	519
<b>Ouest</b>	118	148	104	165	112	130	89	92
▪ Outaouais	20	26	11	17	16	27	14	14
▪ Abitibi	11	14	6	9	7	10	7	4
▪ Lanaudière	53	66	34	61	28	41	41	44
▪ Laurentides	34	42	54	78	61	52	28	30
<b>Nord du Québec</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Capitale Nationale</b>	79	101	88	90	44	41	44	44
<b>TOTAL</b>	<b>758</b>	<b>958</b>	<b>871</b>	<b>1 045</b>	<b>1 034</b>	<b>1 180</b>	<b>877</b>	<b>1 007</b>

QB1 Avez-vous embauché des professionnels en assurance de dommages depuis deux ans?

QB7. Prévoyez-vous embaucher des professionnels en assurance de dommages d'ici deux ans?

\*Les données relatives aux années 2004 et 2005 proviennent de l'enquête menée en 2006.

**TABLEAU 6.3 Embauches passées et prévues d'agents en assurance de dommages par région**

Base totale : n= 410

	Embauches passées						Prévisions d'embauches	
	2004*	2005*	2006	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Centre</b>	110	100	16	37	12	31	7	6
▪ Estrie	11	10	3	16	4	7	3	4
▪ Mauricie	11	10	-	-	-	-	-	-
▪ Montérégie	77	70	13	21	8	12	4	2
▪ Centre-du-Québec	11	10	-	-	-	12	-	-
<b>Est</b>	41	36	87	108	88	188	109	23
▪ Bas St-Laurent	6	6	3	7	-	2	-	2
▪ Saguenay	11	10	4	4	-	-	-	-
▪ Côte-Nord	4	3	-	-	-	-	-	-
▪ Gaspésie	4	3	-	-	-	-	-	-
▪ Chaudière Appalaches	16	14	80	97	88	187	109	21
<b>Montréal</b>	138	124	57	73	240	288	223	191
▪ Laval	23	21	-	-	-	-	-	-
▪ Montréal	115	103	57	73	240	288	223	191
<b>Ouest</b>	60	54	6	12	30	30	6	2
▪ Outaouais	10	9	6	6	-	11	4	-
▪ Abitibi	6	5	-	6	4	4	2	2
▪ Lanaudière	27	24	-	-	-	-	-	-
▪ Laurentides	17	16	-	-	26	15	-	-
<b>Nord du Québec</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Capitale Nationale</b>	40	37	167	226	134	130	144	81
<b>TOTAL</b>	<b>387</b>	<b>351</b>	<b>333</b>	<b>457</b>	<b>504</b>	<b>667</b>	<b>490</b>	<b>303</b>

QB1 Avez-vous embauché des professionnels en assurance de dommages depuis deux ans?

QB7. Prévoyez-vous embaucher des professionnels en assurance de dommages d'ici deux ans?

\*Les données relatives aux années 2004 et 2005 proviennent de l'enquête menée en 2006.

**TABLEAU 6.4 Embauches passées et prévues d'experts en règlement de sinistre par région**

Base totale : n= 410

	Embauches passées						Prévisions d'embauches	
	2004*	2005*	2006	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Centre</b>	43	77	44	18	24	22	12	15
▪ Estrie	4	7	5	3	5	3	1	5
▪ Mauricie	4	7	7	2	1	1	1	1
▪ Montérégie	31	55	30	11	18	18	10	9
▪ Centre-du-Québec	4	8	3	2	-	-	-	-
<b>Est</b>	15	26	44	62	53	106	57	30
▪ Bas St-Laurent	3	4	4	4	3	2	4	-
▪ Saguenay	4	7	11	11	-	-	-	-
▪ Côte-Nord	1	2	-	2	-	-	-	-
▪ Gaspésie	1	2	-	-	-	-	-	-
▪ Chaudière Appalaches	6	11	28	45	50	105	53	30
<b>Montréal</b>	55	96	220	143	159	120	105	119
▪ Laval	9	16	17	17	4	4	8	4
▪ Montréal	46	80	203	125	155	116	97	115
<b>Ouest</b>	24	42	10	6	4	15	13	16
▪ Outaouais	4	7	-	-	-	2	-	-
▪ Abitibi	2	4	-	3	-	4	4	2
▪ Lanaudière	11	19	3	3	2	3	7	9
▪ Laurentides	7	12	7	-	2	7	2	5
<b>Nord du Québec</b>	-	-	-	-	-	-	1	2
<b>Capitale Nationale</b>	16	28	97	79	62	65	28	33
<b>TOTAL</b>	<b>153</b>	<b>269</b>	<b>415</b>	<b>307</b>	<b>302</b>	<b>329</b>	<b>216</b>	<b>215</b>

QB1 Avez-vous embauché des professionnels en assurance de dommages depuis deux ans?

QB7. Prévoyez-vous embaucher des professionnels en assurance de dommages d'ici deux ans?

\*Les données relatives aux années 2004 et 2005 proviennent de l'enquête menée en 2006.

**TABLEAU 6.5** Embauches passées et prévues de souscripteurs par région

Base totale : n= 410

	Embauches passées						Prévisions d'embauches	
	2004*	2005*	2006	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Centre</b>	10	30	11	11	22	38	26	18
▪ Estrie	1	3	11	5	-	1	2	-
▪ Mauricie	1	3	-	-	-	1	-	-
▪ Montérégie	7	21	-	6	22	36	22	18
▪ Centre-du-Québec	1	3	-	-	-	-	2	-
<b>Est</b>	3	11	4	16	8	13	3	6
▪ Bas St-Laurent	1	2	-	6	3	3	-	5
▪ Saguenay	1	3	-	-	-	-	-	-
▪ Côte-Nord	-	1	-	-	-	-	-	-
▪ Gaspésie	-	1	-	-	-	-	-	-
▪ Chaudière Appalaches	1	4	4	10	5	9	3	2
<b>Montréal</b>	12	37	181	146	66	48	83	75
▪ Laval	2	6	3	13	-	-	-	-
▪ Montréal	10	31	178	134	66	48	83	75
<b>Ouest</b>	4	17	-	3	-	4	2	4
▪ Outaouais	1	3	-	-	-	-	-	-
▪ Abitibi	-	2	-	-	-	4	-	2
▪ Lanaudière	2	7	-	3	-	-	2	2
▪ Laurentides	1	5	-	-	-	-	-	-
<b>Nord du Québec</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Capitale Nationale</b>	3	11	39	44	34	27	7	16
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>106</b>	<b>235</b>	<b>220</b>	<b>129</b>	<b>129</b>	<b>122</b>	<b>119</b>

QB1 Avez-vous embauché des professionnels en assurance de dommages depuis deux ans?

QB7. Prévoyez-vous embaucher des professionnels en assurance de dommages d'ici deux ans?

\*Les données relatives aux années 2004 et 2005 proviennent de l'enquête menée en 2006.

## Évolution des départs en assurance de dommages

Des départs de professionnels survenus en 2008 et 2009 ont été enregistrés dans 46% des cabinets d'assurance. Notons que lors de la précédente étude, 40% des cabinets avaient fait face à des départs de professionnels.

Encore cette année, significativement plus de cabinets ont embauché du nouveau personnel (55%) qu'il y en a qui ont enregistré des départs (46%).

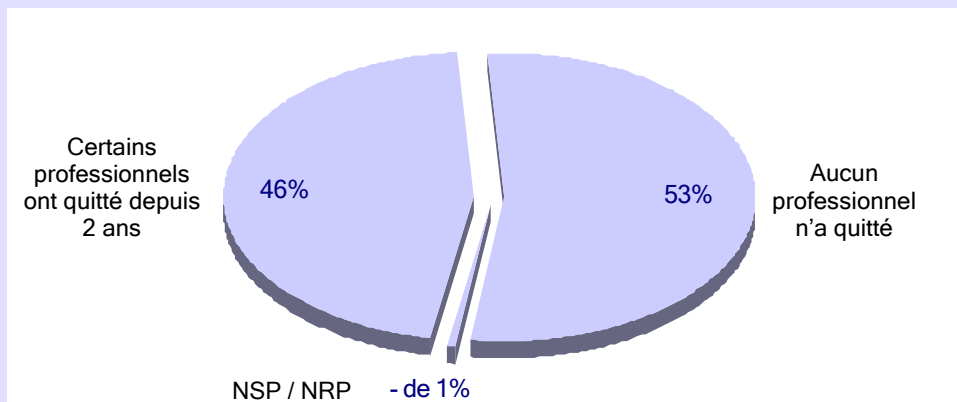
Pour ce qui est des départs futurs, le quart des cabinets (24%) en prévoient d'ici deux ans.

- La proportion d'entreprises ayant enregistré des départs depuis deux ans augmente à 55% pour les cabinets qui comptent 6 à 15 employés, et à 86% parmi ceux de 16 employés ou plus.
- Ces cabinets de plus grande taille sont aussi proportionnellement plus nombreux à prévoir des départs d'ici deux ans (16 employés et plus : 59%).

FIGURE 5.1

### Départs passés

Base totale : n= 410

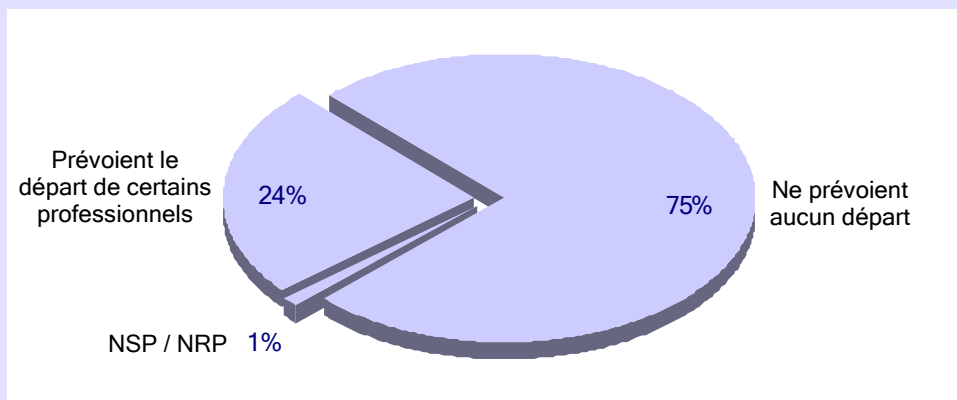


QB3 Certains (professionnels en assurance de dommages) ont-ils quitté votre cabinet depuis deux ans?

FIGURE 5.2

### Départs prévus

Base : 1 employé et plus actuellement à l'emploi; n= 409



QB10 Prévoyez-vous le départ de certains (professionnels en assurance de dommages) d'ici deux ans?

Le nombre de **départs** de professionnels ayant prévalu ces dernières années a cru constamment, passant de 746 en 2006, à 995 en 2007, puis à 1 118 en 2008 et enfin, à 1 286 en 2009.

- Les départs de courtiers représentent 54% de tous les départs de professionnels recensés en 2008-2009 (agents : 22%; experts : 12%; souscripteurs : 12%).

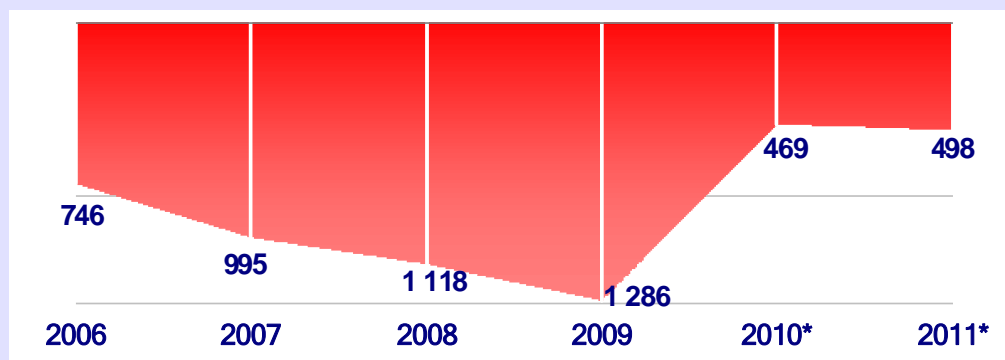
Précisons que, comme pour les embauches, les départs effectifs en 2008 et 2009 dépassent les prévisions qui avaient été établies lors du dernier sondage.

- Ainsi, une prévision de départs de N = 340 avait été établie pour 2008 : la situation effective mesurée pour 2008 (1 118 départs) représente plus du triple.
- Pour 2009, une prévision de départs de N = 317 avait été établie : la situation effective mesurée pour 2009 est quatre fois plus élevée (1 286 départs).

Pour 2010 et 2011, les **prévisions de départs** sont considérablement à la baisse (respectivement 469 et 498 départs pour chacune des deux années). Ces résultats doivent toutefois être interprétés prudemment, puisque la majorité des départs qui prévalent sont difficilement prévisibles pour les employeurs. Ainsi, seuls les départs à la retraite ou certaines mises à pied (surplus de personnel, employés ne satisfaisant pas les exigences de l'emploi, etc.) semblent pouvoir être assez facilement planifiés par les employeurs.

**FIGURE 6** Départs passés et prévus de professionnels en assurance de dommages

Base totale : n= 410

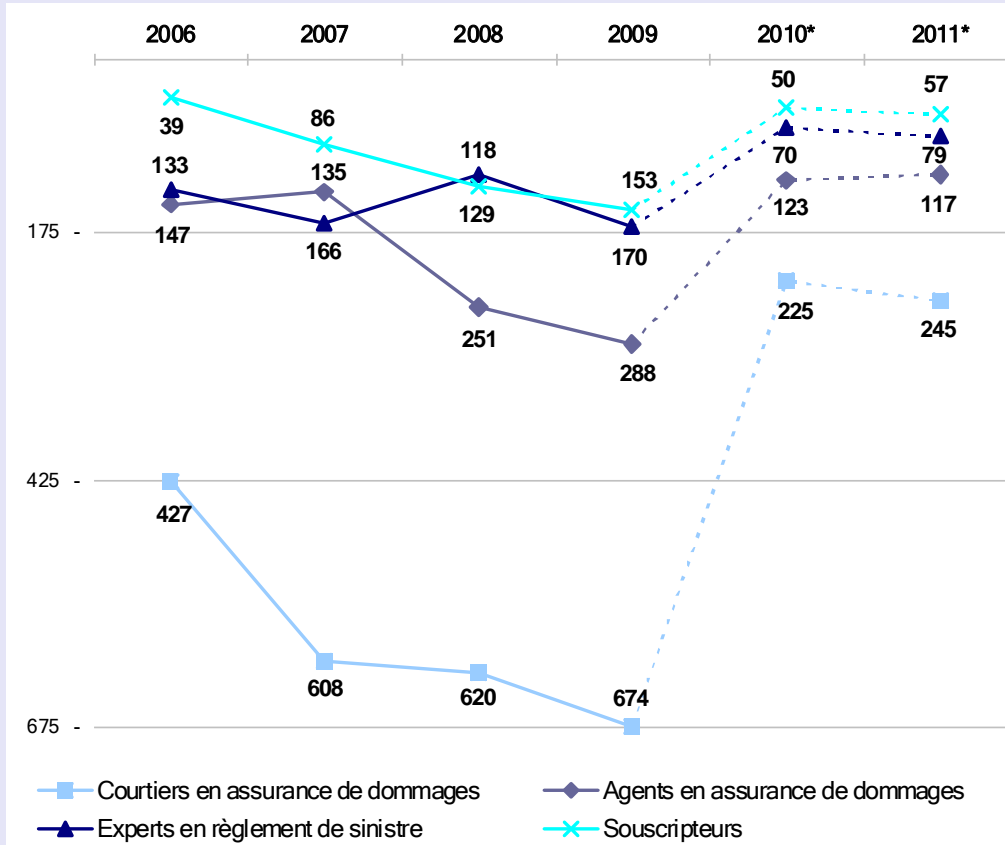


QB3 Certains (professionnels en assurance de dommages) ont-ils quitté votre cabinet depuis deux ans?

QB10 Prévoyez-vous le départ de certains (professionnels en assurance de dommages) d'ici deux ans?

\* Prévisions de départs.

**FIGURE 7** Départs passés et prévus de professionnels en assurance de dommages par catégorie d'emploi  
Base totale : n= 410



QB3 Certains (professionnels en assurance de dommages) ont-ils quitté votre cabinet depuis deux ans?

QB10 Prévoyez-vous le départ de certains (professionnels en assurance de dommages) d'ici deux ans?

\* Prévisions de départs.

Les tableaux 7.1 à 7.5 présentent le détail des départs passés et prévus **par région**, d'abord pour l'ensemble des catégories d'emploi puis pour chacune d'elles.

**TABLEAU 7.1 Départs passés et prévus par région (total)**

Base totale : n= 410

	Départs passés				Prévisions de départs	
	2006	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Centre</b>	105	166	206	263	91	108
▪ Estrie	-	8	4	13	8	4
▪ Mauricie	6	11	3	-	4	1
▪ Montérégie	90	132	187	224	79	103
▪ Centre-du-Québec	9	16	12	26	-	-
<b>Est</b>	98	113	47	75	34	34
▪ Bas St-Laurent	5	9	18	18	5	13
▪ Saguenay	24	40	9	17	5	7
▪ Côte-Nord	8	4	-	4	-	-
▪ Gaspésie	2	6	-	5	-	3
▪ Chaudière Appalaches	59	54	21	32	24	11
<b>Montréal</b>	305	450	677	687	309	327
▪ Laval	7	53	35	46	10	10
▪ Montréal	298	396	642	641	299	317
<b>Ouest</b>	43	80	76	74	21	19
▪ Outaouais	11	8	-	17	5	-
▪ Abitibi	2	2	9	7	1	-
▪ Lanaudière	12	35	17	27	8	12
▪ Laurentides	19	35	50	24	7	7
<b>Nord du Québec</b>	3	-	-	-	-	-
<b>Capitale Nationale</b>	192	187	112	186	14	11
<b>TOTAL</b>	<b>746</b>	<b>995</b>	<b>1 118</b>	<b>1 286</b>	<b>469</b>	<b>498</b>

QB3 Certains (professionnels en assurance de dommages) ont-ils quitté votre cabinet depuis deux ans?

QB10 Prévoyez-vous le départ de certains (professionnels en assurance de dommages) d'ici deux ans?

**TABLEAU 7.2 Départs passés et prévus de courtiers en assurance de dommages par région**

Base totale : n= 410

	Départs passés				Prévisions de départs	
	2006	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Centre</b>	94	150	151	200	69	85
▪ Estrie	-	8	3	6	3	-
▪ Mauricie	5	11	2	-	4	-
▪ Montérégie	80	116	136	173	62	85
▪ Centre-du-Québec	9	16	10	20	-	-
<b>Est</b>	35	62	40	56	23	22
▪ Bas St-Laurent	3	8	14	10	5	3
▪ Saguenay	20	33	9	17	5	7
▪ Côte-Nord	1	1	-	4	-	-
▪ Gaspésie	2	6	-	3	-	2
▪ Chaudière Appalaches	8	14	17	22	13	11
<b>Montréal</b>	209	279	362	328	107	120
▪ Laval	7	36	35	46	10	10
▪ Montréal	202	243	327	283	97	110
<b>Ouest</b>	43	77	56	52	15	9
▪ Outaouais	11	8	-	8	3	-
▪ Abitibi	2	2	3	5	1	-
▪ Lanaudière	12	32	14	22	5	7
▪ Laurentides	19	35	39	17	7	2
<b>Nord du Québec</b>	-	-	-	-	-	-
<b>Capitale Nationale</b>	46	39	11	39	11	8
<b>TOTAL</b>	427	608	620	674	225	245

QB3 Certains (professionnels en assurance de dommages) ont-ils quitté votre cabinet depuis deux ans?

QB10 Prévoyez-vous le départ de certains (professionnels en assurance de dommages) d'ici deux ans?

**TABLEAU 7.3 Départs passés et prévus d'agents en assurance de dommages par région**

Base totale : n= 410

	Départs passés				Prévisions de départs	
	2006	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Centre</b>	3	3	4	15	6	4
▪ Estrie	-	-	-	3	2	2
▪ Mauricie	-	-	-	-	-	-
▪ Montérégie	3	-	4	6	4	2
▪ Centre-du-Québec	-	3	-	6	-	-
<b>Est</b>	36	23	3	11	5	2
▪ Bas St-Laurent	1	-	-	5	-	-
▪ Saguenay	-	-	-	-	-	-
▪ Côte-Nord	-	-	-	-	-	-
▪ Gaspésie	-	-	-	2	-	2
▪ Chaudière Appalaches	35	23	3	5	5	-
<b>Montréal</b>	30	30	157	144	109	107
▪ Laval	-	-	-	-	-	-
▪ Montréal	30	30	157	144	109	107
<b>Ouest</b>	-	-	11	15	2	2
▪ Outaouais	-	-	-	9	2	-
▪ Abitibi	-	-	2	2	-	-
▪ Lanaudière	-	-	-	-	-	-
▪ Laurentides	-	-	9	4	-	2
<b>Nord du Québec</b>	-	-	-	-	-	-
<b>Capitale Nationale</b>	77	79	76	103	3	3
<b>TOTAL</b>	147	135	251	288	123	117

QB3 Certains (professionnels en assurance de dommages) ont-ils quitté votre cabinet depuis deux ans?

QB10 Prévoyez-vous le départ de certains (professionnels en assurance de dommages) d'ici deux ans?

**TABLEAU 7.4 Départs passés et prévus d'experts en règlement de sinistre par région**

Base totale : n= 410

	Départs passés				Prévisions de départs	
	2006	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Centre</b>	7	10	28	29	6	11
▪ Estrie	-	-	1	4	2	2
▪ Mauricie	-	-	1	-	-	1
▪ Montérégie	7	10	24	25	4	8
▪ Centre-du-Québec	-	-	2	-	-	-
<b>Est</b>	26	26	2	2	3	4
▪ Bas St-Laurent	-	1	2	-	-	4
▪ Saguenay	4	7	-	-	-	-
▪ Côte-Nord	7	2	-	-	-	-
▪ Gaspésie	-	-	-	-	-	-
▪ Chaudière Appalaches	15	15	-	2	3	-
<b>Montréal</b>	40	77	71	107	56	58
▪ Laval	-	17	-	-	-	-
▪ Montréal	40	60	71	107	56	58
<b>Ouest</b>	-	3	5	7	4	5
▪ Outaouais	-	-	-	-	1	-
▪ Abitibi	-	-	-	-	-	-
▪ Lanaudière	-	3	3	5	3	3
▪ Laurentides	-	-	2	2	-	2
<b>Nord du Québec</b>	3	-	-	-	-	-
<b>Capitale Nationale</b>	57	51	13	26	-	-
<b>TOTAL</b>	133	166	118	170	70	79

QB3 Certains (professionnels en assurance de dommages) ont-ils quitté votre cabinet depuis deux ans?

QB10 Prévoyez-vous le départ de certains (professionnels en assurance de dommages) d'ici deux ans?

**TABLEAU 7.5 Départs passés et prévus de souscripteurs par région**

Base totale : n= 410

	Départs passés				Prévisions de départs	
	2006	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Centre</b>	-	3	23	20	10	7
▪ Estrie	-	-	-	-	1	-
▪ Mauricie	-	-	-	-	-	-
▪ Montérégie	-	3	23	20	9	7
▪ Centre-du-Québec	-	-	-	-	-	-
<b>Est</b>	1	1	3	6	3	6
▪ Bas St-Laurent	-	-	2	3	-	6
▪ Saguenay	-	-	-	-	-	-
▪ Côte-Nord	-	-	-	-	-	-
▪ Gaspésie	-	-	-	-	-	-
▪ Chaudière Appalaches	1	1	2	3	3	-
<b>Montréal</b>	26	63	87	107	37	42
▪ Laval	-	-	-	-	-	-
▪ Montréal	26	63	87	107	37	42
<b>Ouest</b>	-	-	4	-	-	2
▪ Outaouais	-	-	-	-	-	-
▪ Abitibi	-	-	4	-	-	-
▪ Lanaudière	-	-	-	-	-	2
▪ Laurentides	-	-	-	-	-	-
<b>Nord du Québec</b>	-	-	-	-	-	-
<b>Capitale Nationale</b>	13	18	12	19	-	-
<b>TOTAL</b>	39	86	129	153	50	57

QB3 Certains (professionnels en assurance de dommages) ont-ils quitté votre cabinet depuis deux ans?

QB10 Prévoyez-vous le départ de certains (professionnels en assurance de dommages) d'ici deux ans?

## Départs pour la retraite

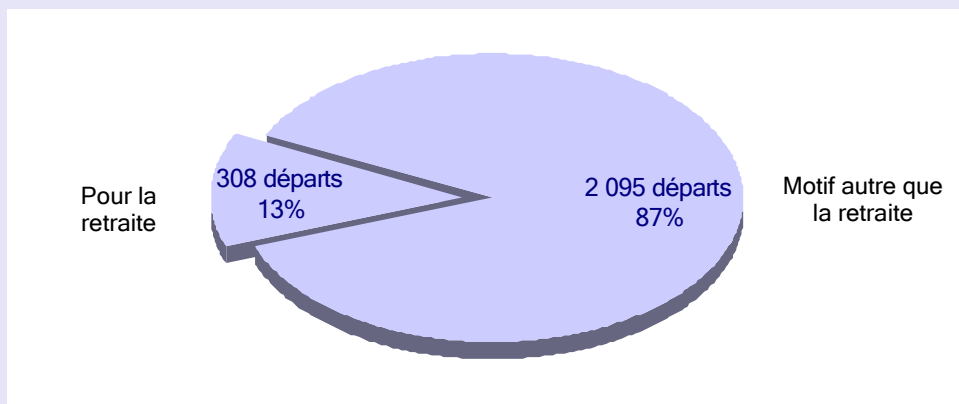
L'étude révèle que 13% des départs ayant prévalu dans l'industrie en 2008 et 2009 ont été motivés par la retraite, des résultats comparables à ce qui s'observait dans les précédentes études. Les 308 départs effectifs en 2008 et 2009 pour des motifs « retraite » s'avèrent très près des 339 départs qui avaient été prévus par les répondants dans la précédente étude. Ces résultats témoignent de la plus grande facilité à planifier les départs pour des motifs liés à la retraite que pour d'autres motifs.

Notons que dans la précédente étude, les répondants prévoyaient qu'un employé sur deux (52%) quitterait pour prendre sa retraite au cours des deux prochaines années et qu'une proportion significativement plus faible de départs expliqués par une « retraite » est anticipée pour les deux prochaines années (40%).

- S'il s'avérait que les 390 départs pour la retraite prévus pour 2010 et 2011 ne constituent non pas 40% des départs tel qu'anticipé, mais plutôt 13% d'entre eux tel que cela s'est avéré au cours des dernières années, ce n'est alors pas 967 départs au total qui surviendraient dans l'industrie d'ici deux ans, mais plutôt autour de 3 000.
- Attention : compte tenu du vieillissement de la population et de l'accélération du départ à la retraite de « baby boomers », il est prévisible que la proportion des départs pour le motif « retraite » progresse aussi au cours des prochaines années, pour effectivement dépasser les 13% (ce qui laisserait présumer d'un nombre total de départs réaliste inférieur à 3 000, mais tout de même allant au-delà des 967 projetés lors du sondage).

FIGURE 8.1 Départs pour la retraite passés (2008 et 2009)

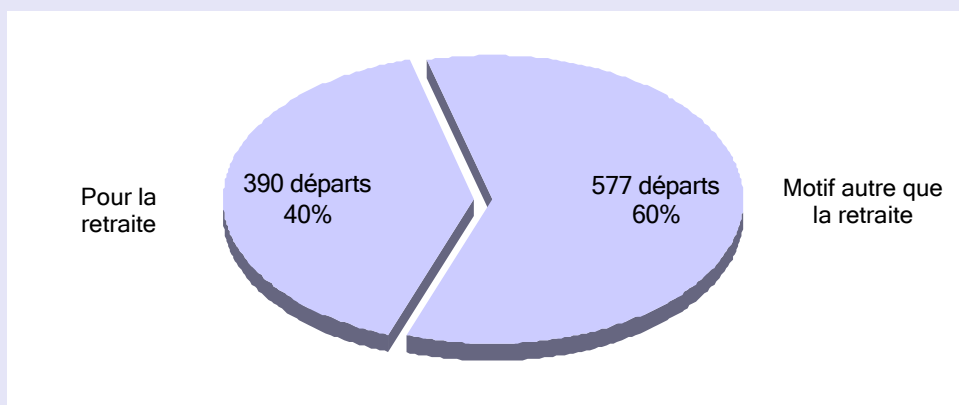
Base : Total (n=410)



QB4 Parmi tous les professionnels en assurance de dommages ayant quitté votre cabinet depuis deux ans, combien ont quitté pour prendre leur retraite?

FIGURE 8.2 Départs pour la retraite prévus (2010 et 2011)

Base : Total (n=410)



QB11 Parmi tous les professionnels en assurance de dommages dont vous prévoyez le départ d'ici deux ans, combien partiront pour prendre leur retraite?

## 3.3 Bilan migratoire

### Bilan migratoire : industrie de l'assurance de dommages

Le bilan migratoire correspond, pour une année donnée, à l'ensemble des embauches moins les départs. Ce bilan migratoire ayant été largement positif au cours des dernières années, on en retient une augmentation nette de la taille de l'industrie, en termes de nombre de professionnels. Attention : cet indicateur ne tient pas compte du recul de l'industrie découlant de la fermeture de cabinets, ces derniers n'ayant par définition pas pu être sondés (les nouveaux cabinets sont quant à eux inclus dans l'échantillon).

- La croissance de l'industrie, exprimée sous l'angle du bilan migratoire, a ralenti son air d'aller en 2008, affichant une hausse de 851 emplois, pour toutefois reprendre son rythme en 2009 avec 1 019 emplois.
- Des hausses de 1 236 emplois pour 2010 et de 1 145 emplois pour 2011 sont projetées, illustrant une légère croissance du nombre de « nouveaux emplois ».

Des différences s'observent entre les types de cabinets :

- Les emplois de courtiers ont affiché des hausses comparables en 2006, 2007 et 2008 (444, 437, 414 emplois), puis réalisé un bond en 2009 avec 506 emplois.
- Les bilans migratoires pour les agents et les experts en sinistre varient quelque peu d'année en année, mais demeurent positifs.
- La situation est différente pour les souscripteurs qui, après avoir présenté des hausses en 2006 et 2007, affichent un bilan migratoire stable en 2008 puis une baisse de 24 emplois en 2009.

**TABLEAU 8 Bilan migratoire de l'industrie (embauches moins départs) par catégorie d'emploi**

Base totale : n= 410

	TOTAL	Courtiers en assurance de dommages	Agents en assurance de dommages	Experts en règlement de sinistre	Souscripteurs	
2006	Embauches	1 854	871	333	415	235
	Départs	746	427	147	133	39
		<b>1 108</b>	<b>444</b>	<b>186</b>	<b>282</b>	<b>196</b>
2007	Embauches	2 030	1 045	457	307	220
	Départs	995	608	135	166	86
		<b>1 035</b>	<b>437</b>	<b>322</b>	<b>141</b>	<b>134</b>
2008	Embauches	1 969	1 034	504	302	129
	Départs	1 118	620	251	118	129
		<b>851</b>	<b>414</b>	<b>253</b>	<b>184</b>	<b>0</b>
2009	Embauches	2 305	1 180	667	329	129
	Départs	1 286	674	288	170	153
		<b>1 019</b>	<b>506</b>	<b>379</b>	<b>159</b>	<b>-24</b>
2010*	Embauches	1 705	877	490	216	122
	Départs	469	225	123	70	50
		<b>1 236</b>	<b>652</b>	<b>367</b>	<b>146</b>	<b>72</b>
2011*	Embauches	1 643	1 007	303	215	119
	Départs	498	245	117	79	57
		<b>1 145</b>	<b>762</b>	<b>186</b>	<b>136</b>	<b>62</b>

QB1. Avez-vous embauché des professionnels en assurance de dommages depuis deux ans?

QB7. Prévoyez-vous embaucher des professionnels en assurance de dommages d'ici deux ans?

QB3. Certains (professionnels en assurance de dommages) ont-ils quitté votre cabinet depuis deux ans?

QB10. Prévoyez-vous le départ de certains (professionnels en assurance de dommages) d'ici deux ans?

\* Prévisions.

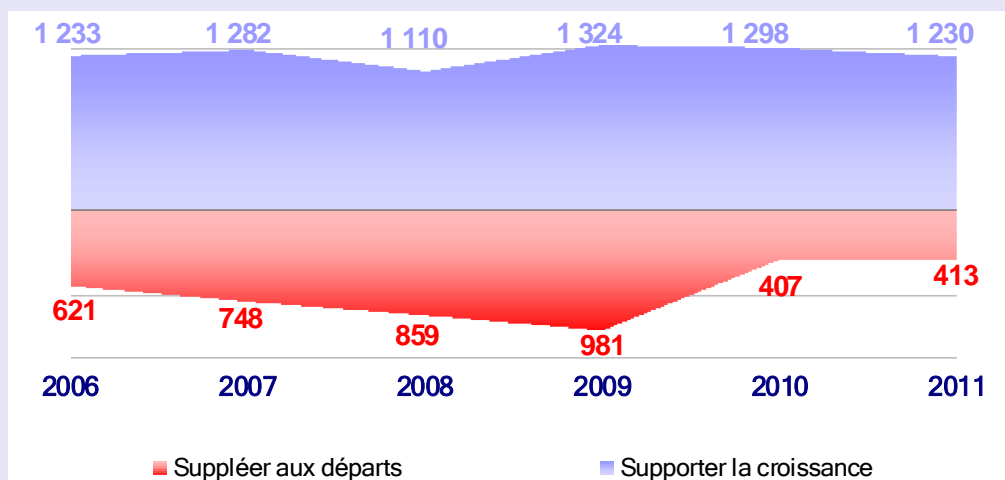
## Suppléer aux départs versus supporter la croissance de l'entreprise

Nous avons établi par inférence le taux d'embauche visant à remplacer du personnel ayant quitté l'entreprise, versus le taux d'embauche ne visant pas un tel remplacement (et donc, constituant une croissance nette du nombre d'employés). À titre d'exemple, si dans une entreprise donnée, pour une année donnée, nous avons recensé 5 départs et 8 embauches, nous avons induit que 5 des 8 embauches visaient à remplacer des départs, et les 3 autres visaient à supporter une croissance de l'entreprise.

- En 2008, année au cours de laquelle 1 969 professionnels ont été embauchés, il appert que 44% de ces embauches ont visé à remplacer du personnel ayant quitté la même année. Les autres 56%, qui représentent 1 110 emplois, ont constitué une augmentation nette du nombre de professionnels au sein des cabinets concernés, ce qui nous amène à dire qu'ils ont ainsi contribué à la croissance de ces entreprises.
- En 2009, 43% des embauches ont suppléé aux départs et 57% ont supporté la croissance des entreprises.
- Ainsi, les embauches pour suppléer à des départs ont été proportionnellement plus nombreuses en 2008 et 2009 qu'au cours des deux années antérieures (rappelons que 33% des embauches en 2006 avaient suppléé à des départs et 37% en 2007).
- Les données recueillies pour les années futures laissent une place beaucoup plus grande à l'embauche visant à supporter d'éventuelles croissances d'entreprises : c'est le cas de 76% des embauches prévues en 2010 et en 2011. Attention toutefois : ceci peut une fois de plus refléter la difficulté des cabinets à planifier réalistement le nombre de départs éventuels, surtout lorsque ceux-ci surviennent pour des motifs autres que la retraite.

FIGURE 9 Embauches pour suppléer aux départs versus pour supporter la croissance de l'entreprise

Base totale : n = 410



## Postes non comblés

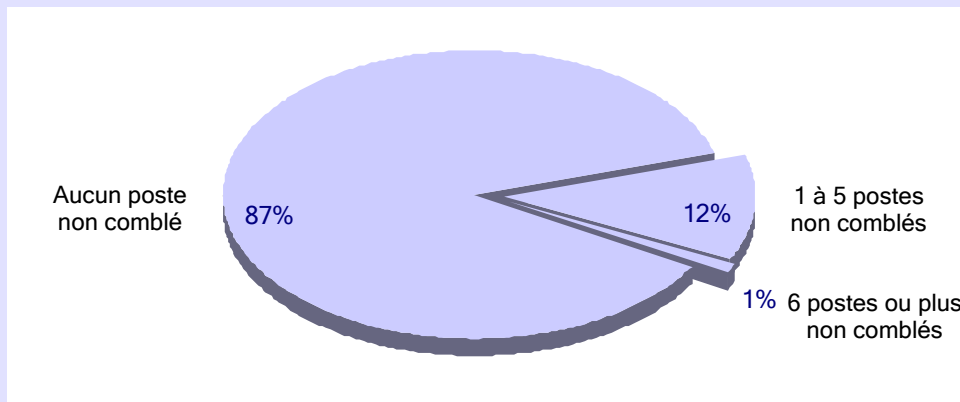
Bien que depuis 2006, le nombre d'embauches dans l'industrie se soit avéré nettement supérieur au nombre de départs, il y subsiste néanmoins une quantité non négligeable de postes non comblés.

- À l'heure actuelle, 13% des entreprises affirment avoir certains postes vacants, ce qui constitue une baisse statistiquement significative comparativement à 2008, où une entreprise sur cinq (19%) déclarait être dans cette situation.
- Tout comme en 2008, dans la plupart des cas, seuls quelques postes (1 à 5) restent à combler.
- Aussi, les plus petits cabinets demeurent moins nombreux à avoir des postes vacants (5 employés ou moins : 7%). À l'opposé, plus du quart (28%) des cabinets de 16 employés ou plus affichent des postes non comblés.

FIGURE 10

### Cabinets ayant des postes non comblés

Base totale : n= 410



QB5 Y a-t-il actuellement au sein de votre cabinet des postes de professionnels en assurance dommages que vous n'avez pas réussi à combler, malgré que vous ayez tenté de le faire?

QB6 Plus précisément, combien de postes non comblés votre cabinet compte-t-il actuellement pour ...?

Une projection sur l'ensemble de l'industrie nous amène à estimer à 312 le nombre de postes non comblés, malgré les efforts de recrutement déployés. Près des deux tiers de ces postes vacants concernent la profession de courtier dans les cabinets de courtage.

**TABLEAU 9 Postes non comblés par type de cabinet**

Base totale : n= 410

	<b>TOTAL</b> n=410	Cabinets de courtage n=323	Assureurs directs n=29*	Assureurs à courtiers n=19*	Cabinets d'experts en sinistre n=39
▪ Courtiers en assurance de dommages	194	193	-	-	1
▪ Agents en assurance de dommages	56	-	55	-	1
▪ Experts en règlement de sinistre	39	3	21	-	14
▪ Souscripteurs	24	5	3	16	-
<b>TOTAL</b>	<b>312</b>	<b>201</b>	<b>79</b>	<b>16</b>	<b>16</b>

QB5 Y a-t-il actuellement au sein de votre cabinet des postes de professionnels en assurance dommages que vous n'avez pas réussi à combler, malgré que vous ayez tenté de le faire?

QB6 Plus précisément, combien de postes non comblés votre cabinet compte-t-il actuellement pour (chacun des postes suivants)?

\* Attention : faibles bases d'observation.

## Plan de relève

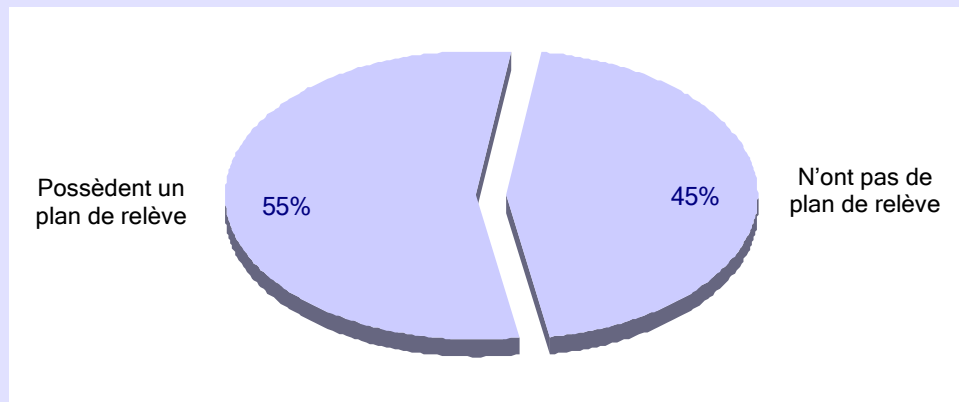
Tout comme en 2008, un peu plus d'un cabinet sur deux (55%) dit posséder un plan de relève pour les professionnels en assurance de dommages qui sont susceptibles de quitter au cours des prochaines années, parmi les cabinets qui prévoient de tels départs.

- Si l'on prenait pour acquis que la plupart des entreprises qui ne prévoient aucun départ n'auraient de ce fait aucun plan de relève (rappelons que 76% ne prévoient aucun départ), ce serait dire qu'à peine 13% des cabinets en assurance de dommages se sont dotées d'un plan de relève.
- Toujours parmi les employeurs qui prévoient des départs, soulignons que les plus petits cabinets sont moins nombreux à posséder un plan de relève (5 employés ou moins : 20%) alors que c'est près des trois quarts (71%) des grands cabinets (16 employés ou plus) qui affirment en posséder un.

FIGURE 11

### Plan de relève

Base: prévoient des départs (n= 110)



QB12 Votre cabinet possède-t-il un plan de relève pour les professionnels en assurance de dommages qui sont susceptibles de quitter au cours des prochaines années?

TABLEAU 10 Plan de relève par type de cabinet

Base: prévoient des départs (n= 110)

	TOTAL n=110	Cabinets de courtage n=73	Assureurs directs n=17*	Assureurs à courtiers n=9*	Cabinets d'experts en sinistre n=11*
▪ Possèdent un plan de relève	55%	53%	82%	64%	31%
▪ N'ont pas de plan de relève	45%	47%	18%	36%	69%

QB12 Votre cabinet possède-t-il un plan de relève pour les professionnels en assurance de dommages qui sont susceptibles de quitter au cours des prochaines années?

\* Attention : faibles bases d'observation

## 3.4 Activités de recrutement

### Formation détenue lors de l'embauche par les professionnels en assurance de dommages

Les diplômes d'études spécialisées en assurance de dommages continuent de représenter une portion importante des diplômes détenus par les professionnels embauchés dans l'industrie depuis deux ans. C'est notamment le cas de l'Attestation d'études collégiales (AEC) en assurance de dommages, que détiendraient 1 984 des 4 274 professionnels embauchés, soit 46% d'entre eux. Pour ce qui est du Diplôme d'études collégiales (DEC) en assurance de dommages, 669 en seraient titulaires, soit 15% des professionnels embauchés.

Rappelons que chaque professionnel est sujet à détenir plus d'un diplôme.

**TABLEAU 11** Formation détenue lors de l'embauche

Base : n= 410

	Diplômes détenus		% de détention parmi les professionnels embauchés depuis 2 ans*	
	2008	2010	2008	2010
▪ DEP (diplôme d'études professionnelles)	787	749	20%	18%
▪ DES (diplôme d'études secondaires générales)	1 963	1 489	51%	35%
▪ AEC (attestation d'études collégiales en assurance de dommages)	1 708	1 984	44%	46%
▪ DEC (diplôme d'études collégiales en assurance de dommages)	754	669	19%	15%
▪ Études collégiales générales, autres qu'en assurance	749	574	19%	13%
▪ Études universitaires	511	370	13%	9%

*QB2 Parmi tous les professionnels en assurance de dommages embauchés depuis deux ans, combien détenaient les formations suivantes?*

\* % de détention = nb. de diplômes détenus / nb. d'embauches récentes (2 ans). En 2008, le nombre d'embauches récentes s'élevait à 3 884 et en 2010 à 4 274.

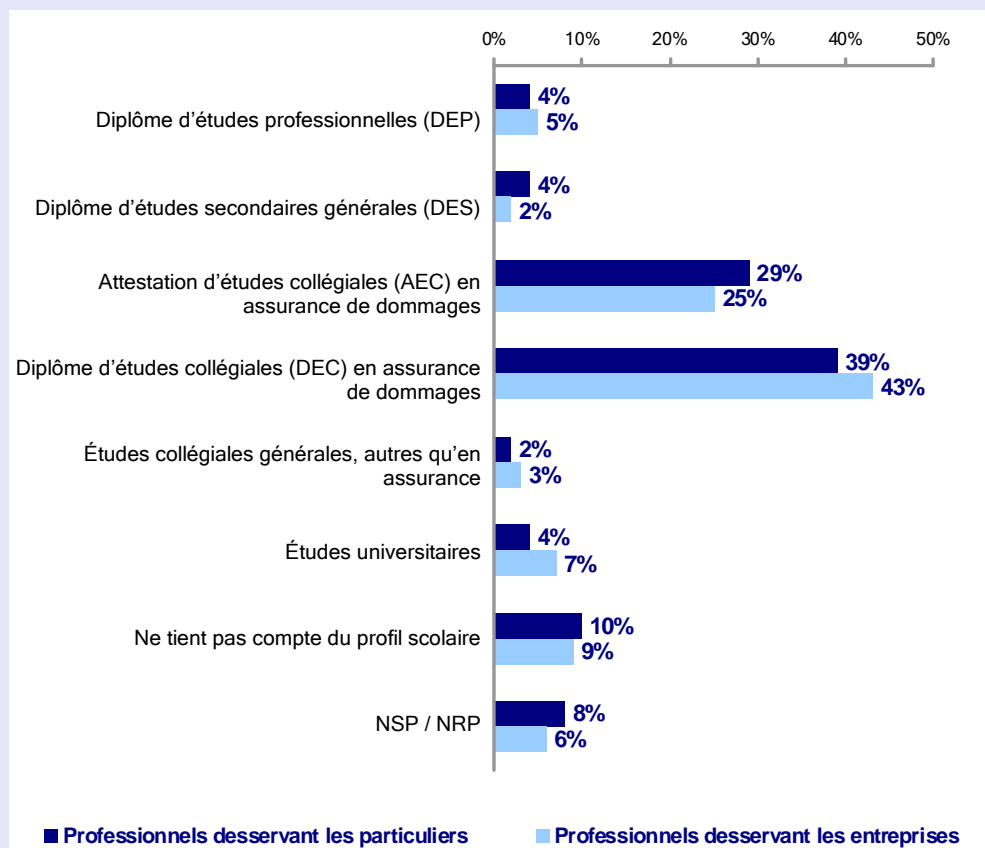
## Profil recherché en termes de scolarité

Parmi les cabinets qui prévoient embaucher des professionnels en assurance de dommages d'ici deux ans, le diplôme demeurant le plus souvent privilégié est le DEC en assurance de dommages. L'AEC en assurance de dommages demeure au second rang des diplômes les plus recherchés par les cabinets. Autant pour les emplois qui visent à répondre au secteur « particuliers » que pour ceux qui visent à répondre au secteur « entreprises », les deux tiers des employeurs privilégient ces deux diplômes d'études collégiales spécialisées en assurance de dommages.

- Que ce soit pour desservir les particuliers (8%) ou les entreprises (12%), les cabinets de Montréal qui prévoient embaucher sont plus nombreux à privilégier les études universitaires.

FIGURE 12 Profil recherché en termes de scolarité

Base : Prévoient embaucher d'ici deux ans (n=243)



QB8a/9a Quel est le profil que vous privilégieriez dans votre cabinet d'assurance pour l'embauche de professionnels en assurance de dommages desservant les particuliers / entreprises. Tout d'abord, en termes de scolarité. Diriez-vous...?

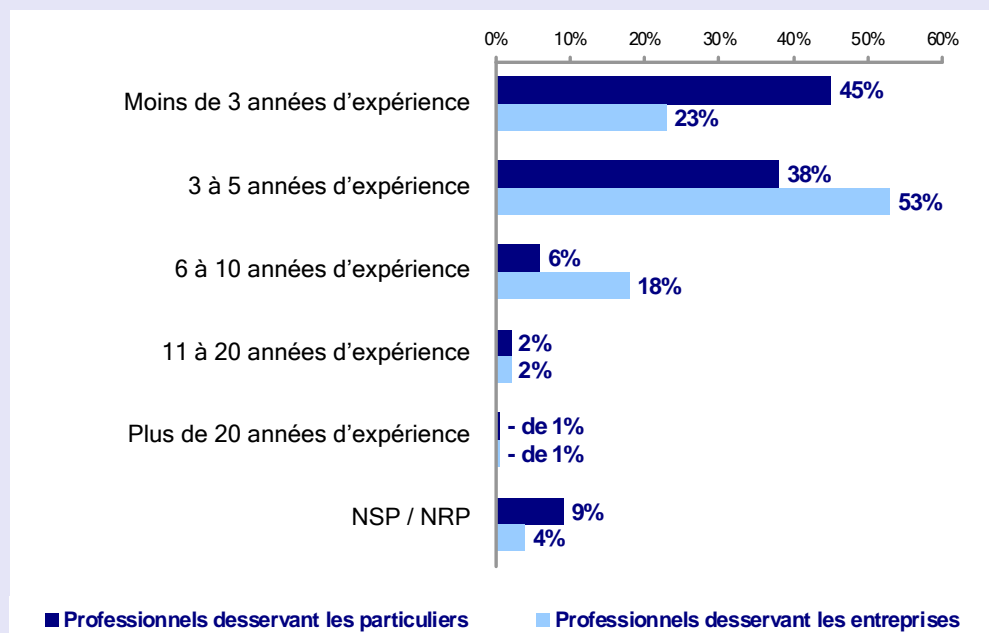
## Profil recherché en termes d'années d'expérience en assurance de dommages

Les cabinets qui envisagent embaucher des professionnels en assurance de dommages d'ici deux ans continuent de démontrer une grande réceptivité aux candidats affichant peu ou pas d'expérience dans l'industrie et ce, surtout lorsqu'il s'agit d'emplois visant à desservir le marché des particuliers.

- Près d'un employeur sur deux (45%) dit privilégier des candidats ayant moins de 3 années d'expérience, pour desservir les particuliers. Cette proportion diminue à 23% lorsqu'il est question de desservir les entreprises. Que ce soit pour desservir les particuliers ou les entreprises, les cabinets de courtage et les assureurs directs favorisent le plus les candidats peu expérimentés.
- Pour desservir les entreprises, plus de la moitié des cabinets prévoyant embaucher (53%) recherchent surtout des candidats affichant de 3 à 5 années d'expérience. Ce nombre d'années d'expérience est recherché par plus du tiers (38%) des entreprises desservant les particuliers.
- Notons que la recherche de candidats très expérimentés (6 années ou plus) prévaut surtout lorsque les postes à combler visent à desservir les entreprises (20%, soit près de trois fois plus que lorsqu'il est question de desservir les particuliers).

FIGURE 13 Profil recherché en termes d'années d'expérience en assurance de dommages

Base : Prévoient embaucher à court terme (n=243)



QB8b/9b Quel est le profil que vous privilégieriez dans votre cabinet d'assurance pour l'embauche de professionnels en assurance de dommages desservant les particuliers / entreprises. Ensuite, en termes d'années d'expérience en assurance de dommages. Diriez-vous...?

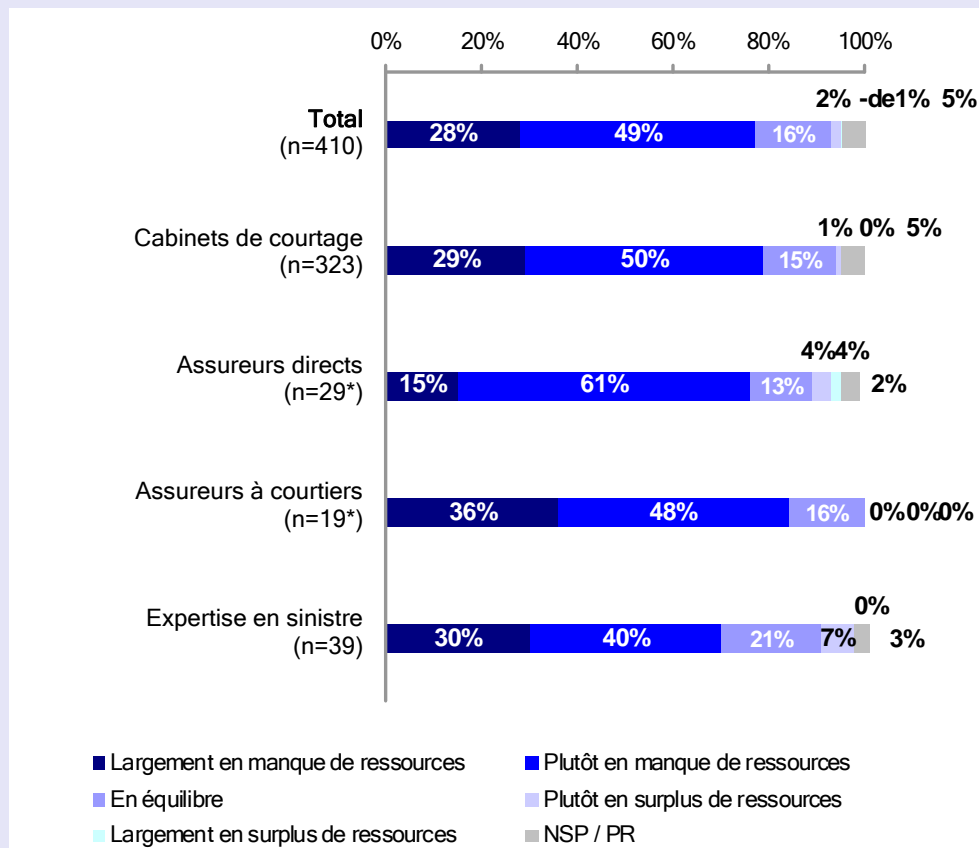
## Disponibilité de professionnels en assurance de dommages

L'important manque de ressources demeure déploré par les employeurs de l'industrie. Ainsi, parmi l'ensemble des cabinets, plus des trois quarts (77%) perçoivent que le marché est actuellement en **manque de ressources**, dont 28% qui prétendent qu'il est **largement** en manque de ressources.

- Tout comme en 2008, un maigre 2% perçoit plutôt un surplus de ressources. Cette perception augmente toutefois à 7% chez les experts en règlements de sinistre.
- Précisons par ailleurs qu'au total, 16% jugent que le marché du recrutement est plutôt en équilibre.

FIGURE 14 Disponibilité de professionnels en assurance de dommages

Base : Total (n=410)



QC1 Au chapitre de la disponibilité de professionnels en assurance de dommages, diriez-vous que le marché est actuellement... (lire)?

\* Attention : faibles bases d'observation.

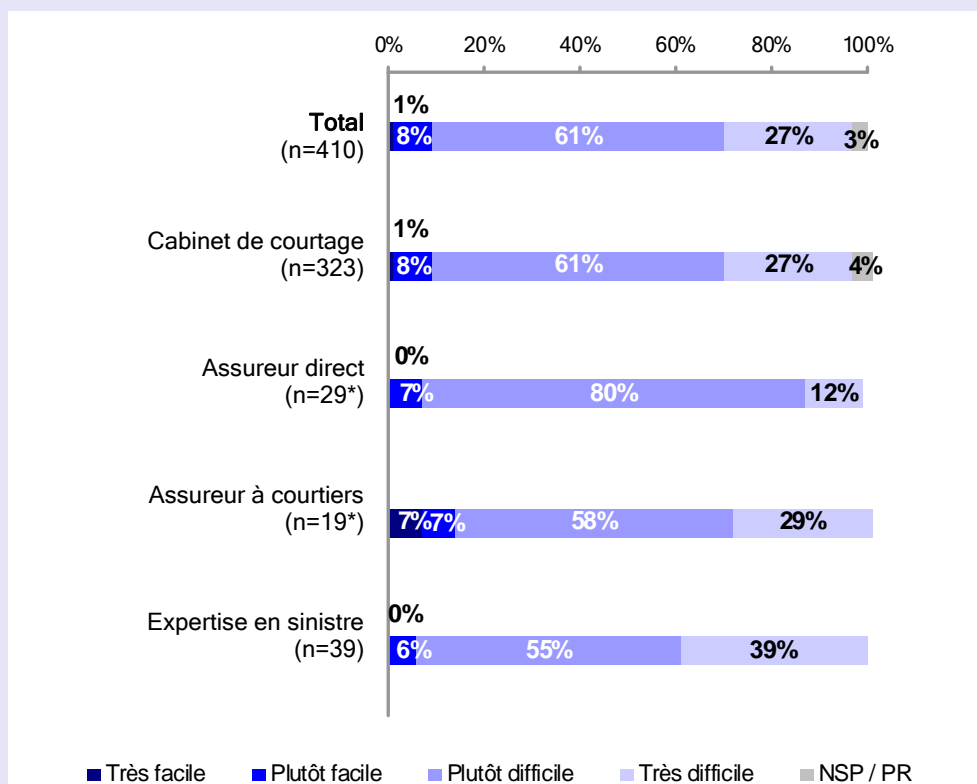
## Difficulté perçue du recrutement de professionnels en assurance de dommages

Au même titre que le marché du recrutement est jugé en manque de ressources, la forte majorité des cabinets (88%) continuent de juger qu'il est difficile de recruter des professionnels en assurance de dommages (très difficile : 27%; plutôt difficile : 61%).

- Il s'agit d'un bond statistiquement significatif versus 2008, où quatre cabinets sur cinq (81%) avaient cette perception.
- À l'heure actuelle, 1% jugent que le recrutement est très facile et 8% déclarent qu'il s'agit d'une tâche plutôt facile.
- Les bureaux de moyenne taille demeurent plus nombreux à juger la tâche très difficile (de 6 à 15 employés : 38% très difficile).

FIGURE 15 Difficulté perçue du recrutement de professionnels en assurance de dommages

Base : Total (n=410)



QC2 Au sujet du recrutement de professionnels en assurance de dommages, percevez-vous qu'il constitue une tâche facile ou difficile pour les cabinets d'assurance ayant des postes à combler?

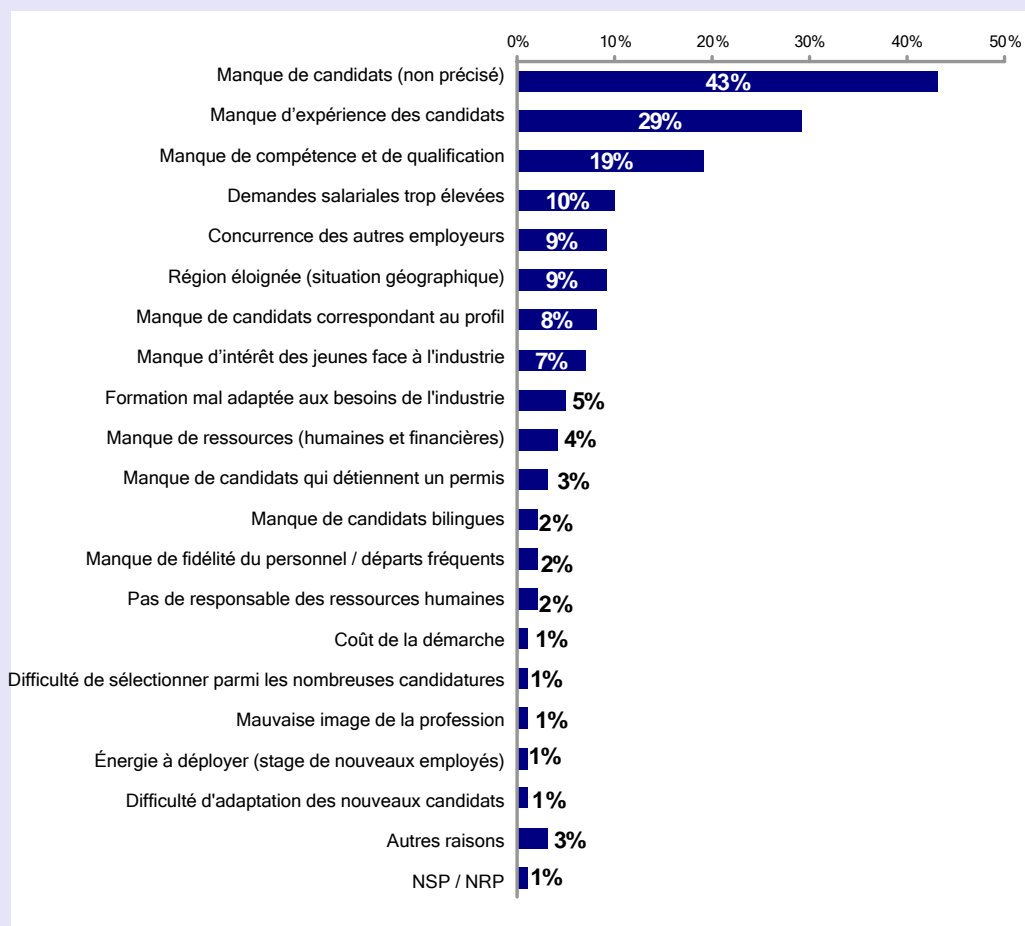
\* Attention : faibles bases d'observation

Le manque de candidats (43%), le manque d'expérience des candidats (29%) et le manque de compétence et de qualification (19%) sont les principales raisons invoquées par ceux qui considèrent difficile de recruter des professionnels en assurance de dommages. Dans le même ordre d'idées, certains abordent le manque de candidats correspondant au profil (8%), le manque de ressources humaines et financières (4%), le manque de candidats qui détiennent un permis (3%) ou qui sont bilingues (2%).

- Certaines raisons invoquées par ceux qui considèrent la tâche difficile varient selon les régions, telles que le fait de se retrouver dans une région éloignée (26% pour la région Est) ou de manquer de candidats bilingues (6% pour la région de Montréal).
- Les plus grands cabinets sont plus nombreux à invoquer le manque de candidats correspondant au profil (16 employés ou plus : 18%) ou le manque de candidats bilingues (16 employés ou plus : 5%).

**FIGURE 16 Raisons associées à la difficulté de recrutement de professionnels en assurance de dommages**

Base : Recrutement jugé difficile (n=363)



F11 Pour quelle(s) raison(s) dites-vous cela?

## Modes de recrutement

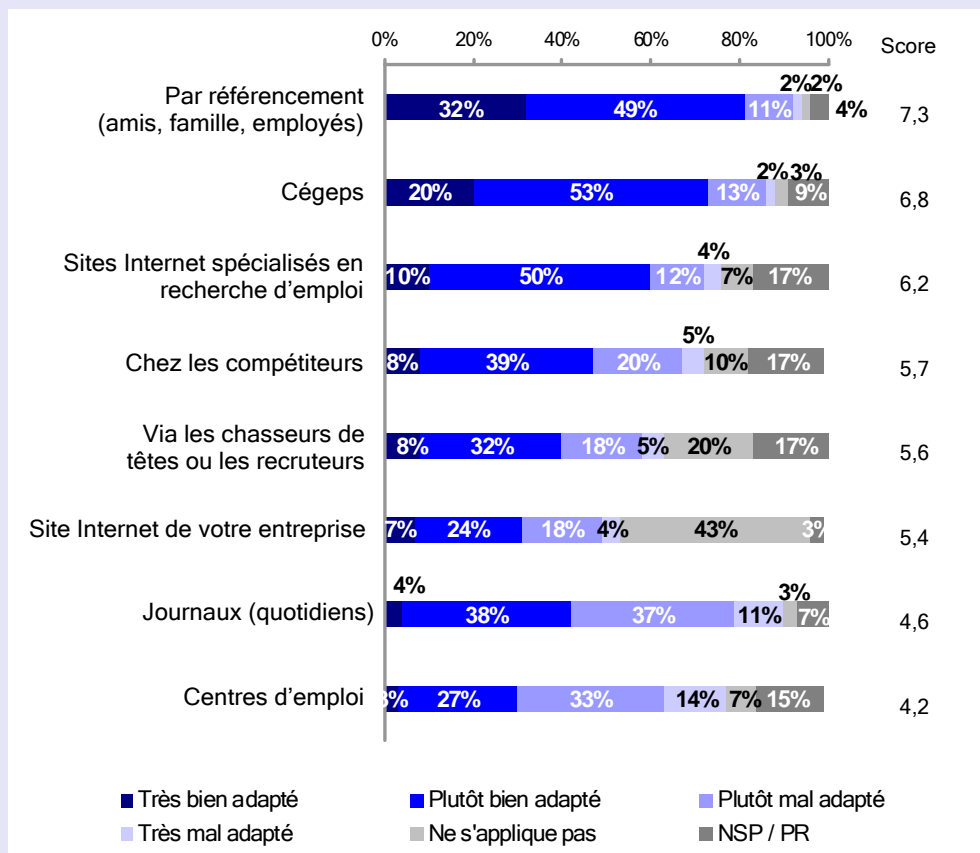
Plusieurs modes de recrutement paraissent adaptés au recrutement de professionnels en assurance de dommages. Le référencement (amis, famille, employés) paraît toutefois prévaloir comme le mode le mieux adapté à la réalité de l'industrie, demeurant plus souvent que tout autre identifié comme « très bien adapté » (32%). S'ajoutent 49% qui considèrent ce mode de recrutement plutôt bien adapté. Précisons qu'une personne sur deux (48%) l'identifie comme son mode de recrutement prioritaire.

Le recrutement dans les cégeps vient au second rang des modes de recrutement, 73% le jugeant très (20%) ou plutôt bien adapté (53%). Il s'agit d'ailleurs du mode de recrutement prioritaire de 14% des répondants.

- Le recrutement dans les cégeps continue de particulièrement convenir aux besoins dans la région de Québec (très bien adapté : 37%).

FIGURE 17 Adéquation des modes de recrutement aux besoins

Base : Total (n=410)



QC3 Les réseaux suivants vous paraissent-ils adaptés ou non au recrutement de professionnels en assurance de dommages. Pour chacun, dites-moi s'il est très bien, plutôt bien, plutôt mal ou très mal adapté.

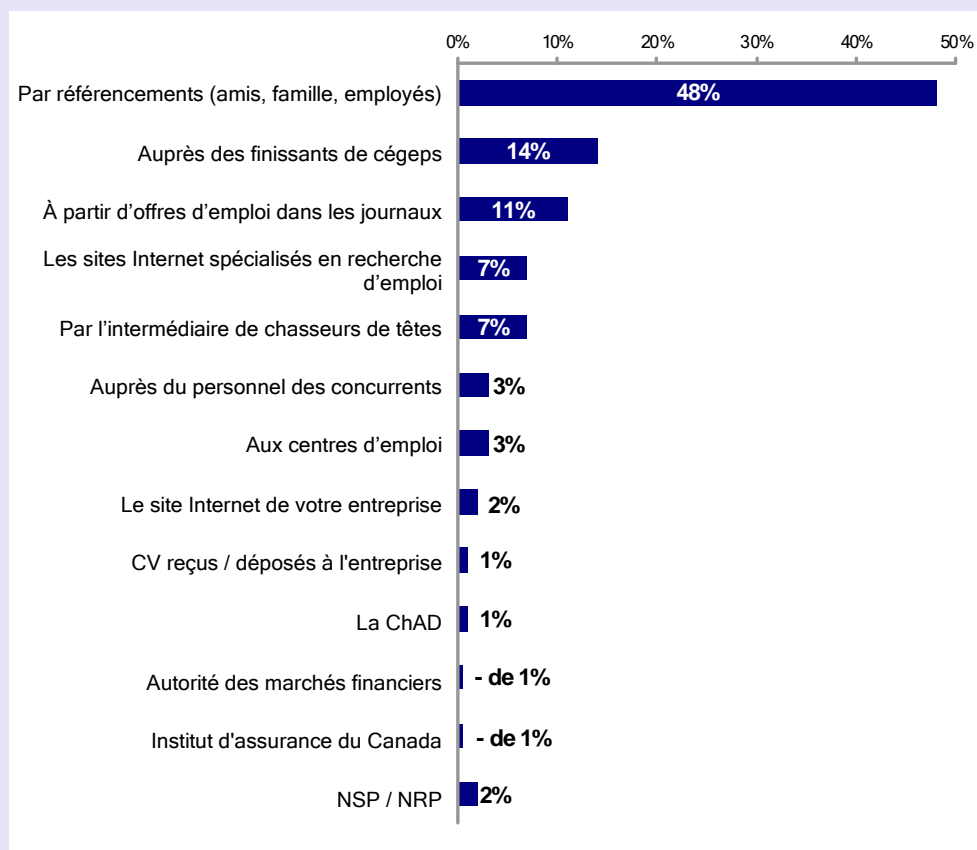
Le recrutement via des sites spécialisés en recherche d'emploi vient au troisième rang des modes de recrutement jugés les plus adaptés. Il était considéré « très » ou « plutôt bien adapté » par 50% des employeurs en 2008 et passe à 60% en 2010, un bond statistiquement significatif. Il est maintenant prioritaire chez 7% des entreprises de l'industrie.

Bien qu'il ne constitue que rarement un mode de recrutement privilégié (3%), le recrutement directement chez les compétiteurs (très bien adapté : 8%; plutôt bien adapté : 39%) demeure jugé adapté par près d'une entreprise sur deux.

Notons enfin que les journaux sont jugés très adaptés par seulement 4% des cabinets, mais il s'agit du mode de recrutement privilégié par 11% d'entre eux.

**FIGURE 18 Mode de recrutement privilégié**

Base : Total (n=410)



*QC4 Et quel est, ou quel serait votre mode de recrutement prioritaire pour des professionnels en assurance de dommages?*

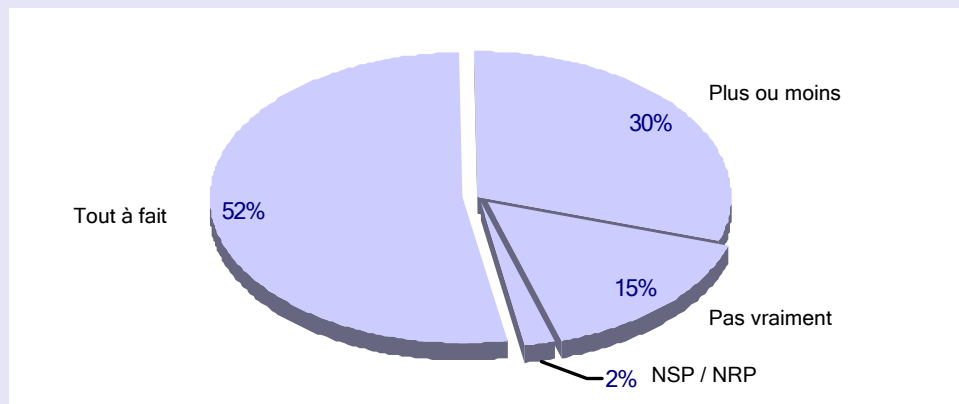
## Disponibilité de ressources au recrutement

Près du tiers (30%) des entreprises œuvrant dans l'industrie reconnaissent disposer « plus ou moins » des ressources financières et humaines nécessaires à un bon recrutement d'employés. À ceux-ci s'ajoutent 15% qui déclarent ne « pas vraiment » en disposer. Ainsi, seulement la moitié des cabinets jugent tout à fait posséder de telles ressources.

- Les plus grands cabinets (16 employés + : 70%) ainsi que ceux en affaires depuis longtemps (26 ans et + : 61%) demeurent proportionnellement plus nombreux à dire posséder « tout à fait » les ressources financières et humaines nécessaires à un bon recrutement d'employés.
- À l'inverse, le quart des plus petits cabinets (5 employés et - : 26%) ne possèdent « pas vraiment » les ressources que cette tâche exige. Notons enfin que parmi les quatre types de cabinets, les cabinets de courtage sont les plus nombreux à être de cet avis (18%).

FIGURE 19 Disponibilité de ressources financières et humaines

Base : Total (n=410)



QC5 Votre entreprise possède-t-elle actuellement les ressources financières et humaines nécessaires à un bon recrutement d'employés?

## Principaux problèmes et solutions en matière de recrutement

Nous avons demandé aux cabinets ayant embauché depuis deux ans ou prévoyant le faire d'ici deux ans, quels étaient les principaux problèmes auxquels ils faisaient face en matière de recrutement de professionnels en assurance de dommages. L'essentiel de leurs commentaires est relié à la **rareté de candidats**, que ce soit en termes de manque d'expérience (24%), de rareté de bons candidats (17%), du manque de candidats de façon générale (15%) ou liée à leur compétence / qualification (15%) ou enfin, à la rareté de candidats correspondant au profil recherché (10%) . À ces éléments s'ajoutent d'autres problèmes de recrutement, toujours reliés au « manque de ressources » tels que la région éloignée (7%) ou le bilinguisme / trilinguisme (5%).

- Comparativement à 2008, deux problèmes ont cru significativement, en l'occurrence le manque d'expérience des candidats (24% versus 16% en 2008) ainsi que le manque de compétence et de qualification (15% versus 6% en 2008).
- Certaines différences prévalent entre les petits et grands cabinets. Alors que les grands cabinets sont proportionnellement plus nombreux à aborder le problème du bilinguisme / trilinguisme (16 employés et plus : 11%), les petits cabinets semblent plutôt concernés par les demandes salariales trop élevées des candidats (5 employés et moins : 14%).

Parmi les solutions aux problèmes de recrutement rencontrés, deux grandes orientations reviennent à la surface (il s'agit d'ailleurs des mêmes qu'en 2006 et 2008) :

- D'une part, faire en sorte que les entreprises prennent en charge la formation du personnel (21%), ce qui peut s'avérer pour certains répondants une solution de rechange au fait que l'industrie n'ait pas pu attirer d'elle-même suffisamment de candidats. Cette solution demeure surtout proposée par les plus grands cabinets (16 employés et + : 28%).
- D'autre part, promouvoir le domaine de l'assurance de dommages, afin d'y attirer des candidats (20%).
- Par ailleurs, améliorer le processus de formation demeure suggéré par une proportion non négligeable de répondants (18%).

**TABLEAU 12 Principaux problèmes et solutions en matière de recrutement**

<b>Les problèmes identifiés</b> Base : Ont recruté et/ou prévoient recruter (n=314)		<b>Les solutions présentées</b> Base : Ont identifié un/des problème(s) (n=251)	
▪ Manque d'expérience des candidats	24%	▪ Former le personnel nous-mêmes ou par la compétition	21%
▪ Rareté de bons candidats	17%	▪ Promotion du domaine	20%
▪ Rareté de candidats	15%	▪ Améliorer le processus de formation	18%
▪ Manque de compétence et de qualification	15%	▪ Continuer à chercher / rencontrer des candidats	10%
▪ Manque de candidats correspondant au profil	10%	▪ Kiosque / recrutement dans les écoles	4%
▪ Demandes salariales trop élevées	8%	▪ Développer un réseau de contacts	4%
▪ Région éloignée (situation géographique)	7%	▪ Revoir à la hausse l'échelle salariale et les avantages sociaux	3%
▪ Bilinguisme et trilinguisme	5%	▪ Augmenter le chiffre d'affaires / le nombre de clients	3%
▪ Concurrence des autres employeurs	5%	▪ Se construire une banque de noms (finissants du Cégep)	2%
▪ Manque de ressources (humaines et financières)	4%	▪ Recrutement en ligne / développement de sites Internet	2%
▪ Manque de candidats avec permis	3%	▪ Meilleure formation linguistique	2%
▪ Manque d'intérêt et de motivation	2%	▪ Subventions gouvernementales, investissements, formation	2%
▪ Stabilité / fiabilité des candidats	2%	▪ Diminuer les exigences de formation et considérer davantage l'expérience	2%
▪ Manque de sites spécialisés	1%	▪ Avoir recours à des agences ou chasseurs de têtes	2%
▪ Manque de connaissance informatique	1%	▪ Attirer les candidats en région	2%
▪ Qualité de la formation	1%	▪ Offrir la formation en région	1%
▪ Image de la profession	1%	▪ Apprendre sur le tas, être embauché sans expérience	1%
▪ Aucun problème en particulier	20%	▪ Offrir la possibilité de travailler à temps partiel aux retraités	1%
▪ Autres problèmes	4%	▪ Alléger la loi	1%
▪ NSP / NRP	1%	▪ Aucune solution	1%
		▪ Autres solutions	7%
		▪ NSP / NRP	18%

QC6 *Quels sont, s'il y en a, vos principaux problèmes de recrutement de professionnels en assurance de dommages?*

QC7 *Quelles solutions à court terme, par exemple d'ici deux ans, proposez-vous pour ces situations problématiques?*

## Approche des entreprises en matière d'embauche

Parmi les cinq approches mesurées en matière d'embauche, l'*embauche de jeunes qui entrent sur le marché du travail* se révèle pratiquée par la plus forte proportion d'entreprises, une sur cinq (21%) déclarant que cela reflète très bien et une sur deux (48%) que cela reflète plutôt bien leurs orientations en matière de gestion des ressources humaines et d'embauche de professionnels.

- Les experts en sinistre sont moins nombreux à indiquer que l'embauche de jeunes reflète les orientations de leur cabinet (14% très bien, 28% plutôt bien).

Viennent ensuite deux orientations pratiquées par la majorité (63% et 61%) des entreprises, en l'occurrence l'*embauche de personnes issues de communautés culturelles* (reflète très bien : 13%, plutôt bien : 50%) et l'*embauche des connaissances, amis ou membres de la famille de leurs employés actuels* (reflète très bien : 14%, plutôt bien : 46%).

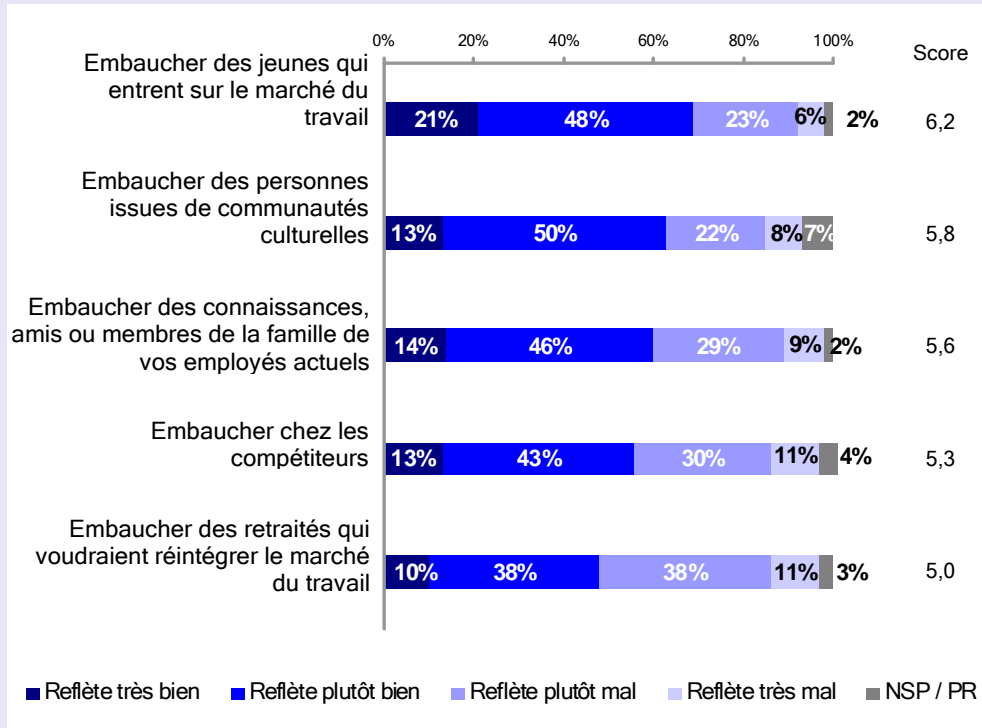
Concernant l'*embauche de personnes issues de communautés culturelles...*

- Une entreprise sur cinq (22%) indique que cette pratique reflète plutôt mal les orientations de son entreprise et 8% que cela les reflète très mal. Soulignons toutefois que 7% des répondants ne se sont pas prononcés sur cet énoncé. Nous posons l'hypothèse qu'il peut être difficile pour des employeurs œuvrant dans certaines régions de se prononcer sur une réalité qui ne s'applique que très peu à eux (par exemple 15% des cabinets de Lanaudière ne se sont pas prononcés sur cette question. Nous verrons plus tard que 91% des cabinets de cette même région n'ont pas embauché d'immigrants par le passé).
- Mis à part les répondants qui ne se sont pas prononcés sur la question, des différences régionales émergent également, les cabinets de Montréal étant plus nombreux (78%) à déclarer que l'*embauche de personnes issues de communautés culturelles* reflète les orientations de leur entreprise, dont 21% très bien.

L'*embauche chez les compétiteurs* et l'*embauche de retraités qui voudraient réintégrer le marché du travail* constituent des pratiques moins courantes.

- Concernant l'embauche de retraités, autant de cabinets déclarent que cette pratique reflète les orientations de leur entreprise (10% très bien, 38% plutôt bien) qu'il y en a affirmant le contraire (38% plutôt mal et 11% très mal).
- Notons toutefois que les deux tiers (66%) des cabinets d'experts en sinistre indiquent que cela reflète les orientations de leur entreprise (18% très bien, 49% plutôt bien).

**FIGURE 20** Approche des entreprises en matière d'embauche  
Base : Total (n=410)



QC5b Les approches suivantes reflètent-elles très bien, plutôt bien, plutôt mal ou très mal les orientations de votre entreprise en matière de gestion des ressources humaines et d'embauche de professionnels en assurance de dommages.

## Attitudes à l'égard des communautés culturelles

Alors que 63% des entreprises indiquent que l'*embauche de personnes issues de communautés culturelles* reflète les orientations de leur cabinet, seulement le quart (23%) déclarent avoir déjà embauché des immigrants récents.

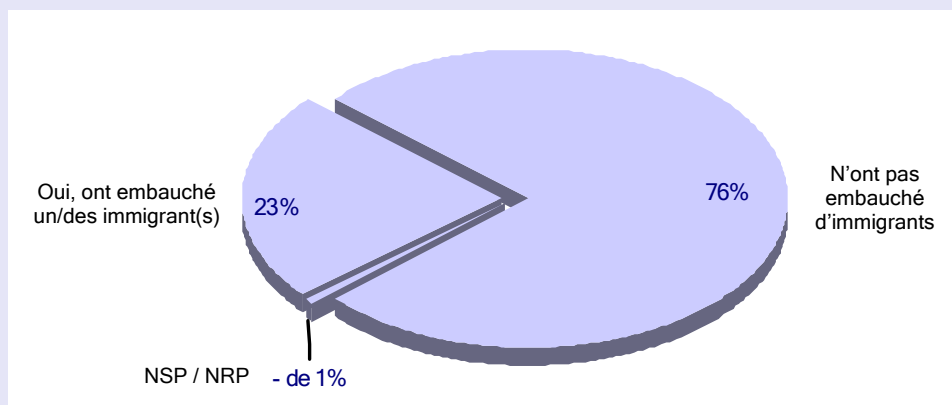
- Cette proportion grimpe dans les grands cabinets (16 employés et plus : 42%) et à Montréal (45%). À l'inverse, plusieurs régions, notamment Lanaudière (9%) et Québec (5%) sont significativement moins nombreuses à avoir embauché des immigrants récents.

Au cours des deux prochaines années, la majorité des cabinets (57%) **prévoyant embaucher** estiment qu'ils embaucheront des professionnels provenant de communautés culturelles, mais seulement 16% le feront « certainement », les autres (41%), plutôt « probablement ». Près d'un cabinet sur dix (8%) déclarent qu'ils ne le feront « certainement pas » et 30% « probablement pas ». Rappelons toutefois que 43% des cabinets ne prévoient aucune embauche pour cette même période (ne prévoient pas + NSP/NRP).

- Ici encore, les grands cabinets (16 employés et plus : 71%) et les cabinets de Montréal (81%) sont plus nombreux à déclarer qu'ils en embaucheront « certainement » ou « probablement ».

FIGURE 21 **Embauche d'immigrants**

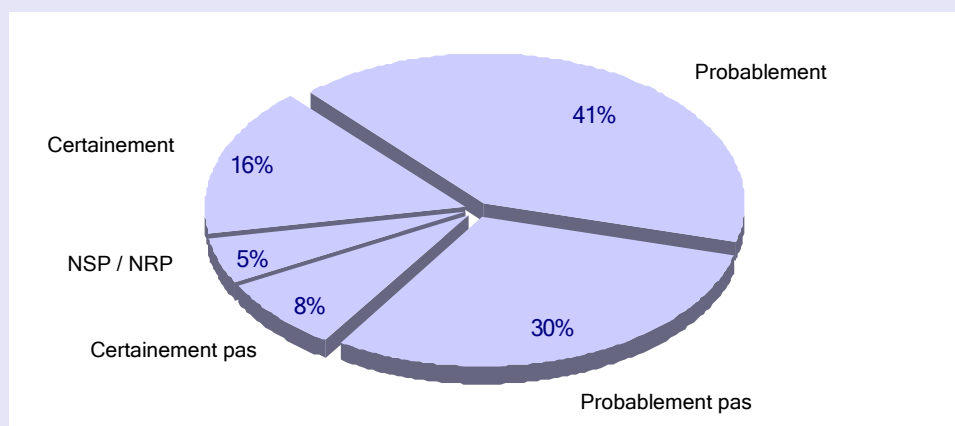
Base : Total (n=410)



QC5c *Nous allons maintenant parler de la main-d'œuvre constituée de personnes immigrantes récentes, c'est-à-dire arrivées au Québec depuis moins de dix ans environ. Toujours concernant les professionnels en assurance de dommages, votre entreprise a-t-elle déjà embauché des immigrants récents dans le passé?*

FIGURE 22 Propension à l'embauche d'immigrants

Base : Total (n=410)



QC5e Quelles sont les probabilités que votre entreprise embauche des professionnels en assurance de dommages provenant de communautés culturelles au cours des deux prochaines années. Diriez-vous que vous en embaucherez...

Les trois quarts des cabinets (74%) ayant embauché des immigrants par le passé ont révélé avoir eu une expérience très (27%) ou plutôt positive (47%).

- Un cabinet sur dix (10%) a au contraire déclaré avoir eu une expérience très négative.
- Notons également qu'il y a autant de cabinets qui ont eu une expérience très positive (27%) qu'il y en a qui ont eu une expérience négative (« très » et « plutôt négative : 26% »).

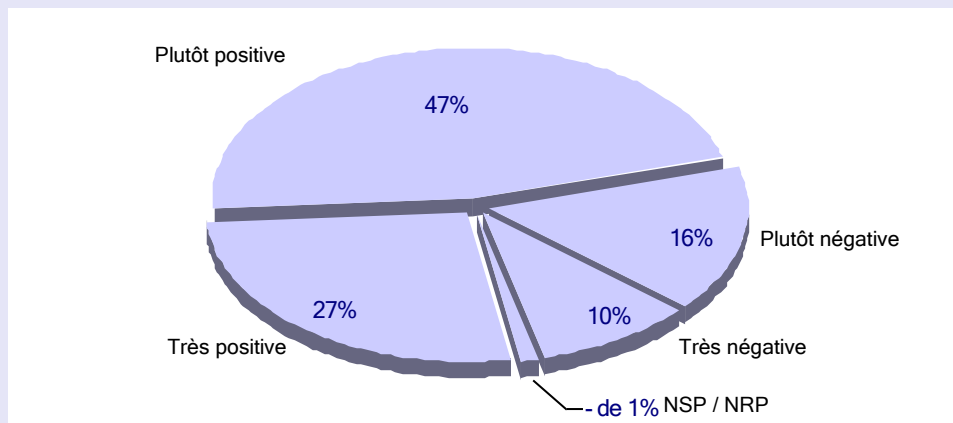
La bonne intégration / adaptation des employés (28%) et leur rigueur / ardeur au travail (24%) sont les principales raisons invoquées par les cabinets pour expliquer leur expérience plutôt ou très positive suite à l'embauche de professionnels immigrants.

- D'autres motifs liés aux aptitudes et attitudes du personnel sont également invoquées, notamment leurs compétences / qualifications / connaissances (14%), leur dévouement (11%), leur désir d'apprendre (10%) ou leur motivation (8%).
- Certains soulignent aussi le fait qu'ils soient proches de la clientèle multiethnique (9%) ou leur apport linguistique à l'entreprise (7%).

Ceux qui ont vécu une expérience très ou plutôt négative suite à l'embauche d'immigrants ont abordé sensiblement les mêmes sujets, cette fois-ci sous l'angle négatif. Ainsi, ils ont déploré l'adaptation difficile / la barrière culturelle (28%, n=6), le manque de compétences / qualifications / connaissances (28%, n=6), une barrière linguistique / des lacunes en français (28%, n=6), le manque de motivation / paresse (20%, n=4) ou enfin le manque d'éthique / erreur professionnelle (18%, n=4).

**FIGURE 23** Expérience avec les immigrants en tant qu'employeur

Base : A embauché des immigrants (n=92)



QC5d Dans l'ensemble, en tant qu'employeur, est-ce que votre expérience avec les immigrants récents a été très positive, plutôt positive, plutôt négative ou très négative ?

**TABLEAU 13** Motifs expliquant la qualité de l'expérience avec les immigrants

Raisons pour lesquelles l'expérience fût positive			Raisons pour lesquelles l'expérience fût négative		
Base : Expérience très ou plutôt positive suite à l'embauche d'immigrants (n=70)	n	%	Base : Expérience très ou plutôt négative suite à l'embauche d'immigrants (n=21)*	n	%
▪ Bonne intégration / adaptation	19	28 %	▪ Adaptation difficile / barrière culturelle	6	28 %
▪ Rigueur / ardeur au travail / travaille fort	16	24 %	▪ Manque de compétence / qualification / connaissances	6	28 %
▪ Bonnes compétences / qualifications / connaissances	11	14 %	▪ Barrière linguistique / lacunes en français	6	28 %
▪ Ça s'est bien passé / se passe bien	8	12 %	▪ Manque de motivation / paresse	4	20 %
▪ Dévouement / s'implique dans l'entreprise	6	11 %	▪ Erreur professionnelle / manque d'éthique	4	18 %
▪ Désir d'apprendre / facilité à apprendre	6	10 %	▪ Autres raisons	1	5 %
▪ Proche de la clientèle multiethnique	6	9 %			
▪ Motivation	5	8 %			
▪ Bonne scolarité / formation	5	7 %			
▪ Apport linguistique à l'entreprise	4	7 %			
▪ Professionnalisme / éthique	4	6 %			
▪ Performance comparable à n'importe qui / pas de distinction	4	4 %			
▪ Autre	7	11 %			
▪ NSP / NRP	1	1 %			

QC5dF1 Pour quelle(s) raison(s) surtout (votre expérience avec les immigrants récents a été très positive, plutôt positive, plutôt négative ou très négative) ? (3 mentions acceptées)

\*Faible base d'observation. Prudence dans l'interprétation.

**Annexe 1 Répartition de l'échantillon selon  
les régions administratives**

**TABLEAU A1.1 Répartition de l'échantillon  
selon les régions administratives  
(cabinets excluant les prioritaires; n=391)**

	TOTAL		Cabinets de courtage		Assureurs directs		Assureurs à courtiers		Cabinets d'experts en sinistre	
	N	n	N	n	N	n	N	n	N	n
<b>Centre</b>	<b>263</b>	<b>121</b>	<b>222</b>	<b>101</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>26</b>	<b>11</b>
▪ Estrie	23	14	16	10	2	2	-	-	5	2
▪ Mauricie	19	10	17	9	-	-	1	1	1	-
▪ Montérégie	190	84	165	70	6	3	2	2	17	9
▪ Centre-du-Québec	31	13	24	12	4	1	-	-	3	-
<b>Est</b>	<b>86</b>	<b>43</b>	<b>66</b>	<b>34</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>9</b>	<b>2</b>
▪ Bas St-Laurent	16	8	10	4	4	3	-	-	2	1
▪ Saguenay	20	10	17	10	1	-	-	-	2	-
▪ Côte-Nord	9	3	7	2	-	-	-	-	2	1
▪ Gaspésie	9	5	8	5	-	-	-	-	1	-
▪ Chaudière Appalaches	32	17	24	13	6	4	-	-	2	-
<b>Montréal</b>	<b>320</b>	<b>114</b>	<b>261</b>	<b>90</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>25</b>	<b>11</b>	<b>24</b>	<b>7</b>
▪ Laval	55	20	43	17	2	-	2	1	8	2
▪ Montréal	265	94	218	73	8	6	23	10	16	5
<b>Ouest</b>	<b>167</b>	<b>76</b>	<b>144</b>	<b>64</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>16</b>	<b>8</b>
▪ Outaouais	31	13	27	10	3	2	-	-	1	1
▪ Abitibi	10	7	6	5	2	1	-	-	2	1
▪ Lanaudière	79	34	72	31	1	-	-	-	6	3
▪ Laurentides	47	22	39	18	1	1	-	-	7	3
<b>Nord du Québec</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Capitale Nationale</b>	<b>88</b>	<b>36</b>	<b>73</b>	<b>28</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>4</b>
<b>TOTAL</b>	<b>925</b>	<b>391</b>	<b>766</b>	<b>317</b>	<b>34</b>	<b>26</b>	<b>29</b>	<b>15</b>	<b>86</b>	<b>33</b>

**TABLEAU A1.2 Répartition de l'échantillon  
selon les régions administratives  
(cabinets prioritaires; n=19)**

	TOTAL		Cabinets de courtage		Assureurs directs		Assureurs à courtiers		Cabinets d'experts en sinistre	
	N	n	N	n	N	n	N	n	N	n
<b>Centre</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	-	-	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
▪ Estrie	1	1	-	-	-	-	-	-	1	1
▪ Mauricie	1	1	-	-	-	-	-	-	1	1
▪ Montérégie	3	3	1	1	-	-	1	1	1	1
▪ Centre-du-Québec	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Est</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	-	-	<b>1</b>	<b>1</b>	-	-	-	-
▪ Bas St-Laurent	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
▪ Saguenay	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
▪ Côte-Nord	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
▪ Gaspésie	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
▪ Chaudière Appalaches	1	1	-	-	1	1	-	-	-	-
<b>Montréal</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
▪ Laval	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
▪ Montréal	7	7	2	2	1	1	2	2	2	2
<b>Ouest</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	-	-	-	-	<b>1</b>	<b>1</b>
▪ Outaouais	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
▪ Abitibi	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-
▪ Lanaudière	2	2	1	1	-	-	-	-	1	1
▪ Laurentides	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Nord du Québec</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Capitale Nationale</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>6</b>

**TABLEAU A1.3 Répartition de l'échantillon selon les régions administratives : lieu d'appel, localisation du bureau principal et localisation des besoins de main-d'œuvre**  
Base totale : n= 410

	Lieu d'appel (région listée) %	Localisation du bureau principal %	Besoins de main-d'œuvre* %
<b>Centre</b>	29	27	28
▪ Estrie	3	5	4
▪ Mauricie	2	2	3
▪ Montérégie	21	17	16
▪ Centre-du-Québec	3	3	4
<b>Est</b>	9	8	10
▪ Bas St-Laurent	2	2	2
▪ Saguenay	2	2	2
▪ Côte-Nord	1	1	2
▪ Gaspésie	1	1	2
▪ Chaudière Appalaches	3	3	3
<b>Montréal</b>	35	37	40
▪ Laval	6	6	8
▪ Montréal	29	31	35
<b>Ouest</b>	17	16	16
▪ Outaouais	3	4	4
▪ Abitibi	1	1	2
▪ Lanaudière	8	7	7
▪ Laurentides	5	5	5
<b>Nord du Québec</b>	- de 1	-	- de 1
<b>Capitale Nationale</b>	10	10	11
<b>Dans tout le Québec</b>	-	1	1
<b>NSP / NRP</b>	-	-	3

QSD4 Au Québec, dans quelle région se situe votre bureau principal?

QSD5 Dans quelles régions se trouvent vos besoins de main-d'œuvre? Y en a-t-il d'autres?

\* Plus d'une mention acceptée

## **Annexe 2    Profils socio-démographique et firmographique**

TABLEAU A2.1 Profil socio-démographique des répondants

Base totale : n= 410

		Total n=410 %	Cabinets de courtage n=323 %	Assureurs directs n=29* %	Assureurs à courtiers n=19* %	Cabinets d'experts en sinistre n=39 %
<b>Titre / fonction</b>	Propriétaire	33	<u>36</u>	-	-	39
	Président / directeur général	37	36	41	29	48
	Adjoint à la direction	6	5	15	7	7
	Vice-président	8	9	3	3	4
	Directeur / responsable des ressources humaines	10	9	18	48	-
	Directeur administratif / comptable	2	2	2	-	-
	Courtier	1	1	-	-	-
	Directeur régional / de succursale	1	- de 1	-	7	1
	Directeur des ventes / marketing	1	1	11	-	-
	Autre	1	<u>1</u>	10	7	-
<b>Ancienneté à titre de resp. du recrutement</b>	Moins d'un an	8	8	-	7	<u>18</u>
	De 1 à 5 ans	31	30	48	26	29
	De 6 à 10 ans	17	18	15	23	<u>4</u>
	De 11 à 20 ans	22	21	26	31	20
	21 ans et plus	20	21	6	13	28
	NSP / NRP	1	1	3	-	1

**TABLEAU A2.2 Profil firmographique des cabinets**

Base totale : n= 410

		<b>Total</b> n=410 %	Cabinets de courtage n=323 %	Assureurs directs n=29* %	Assureurs à courtiers n=19* %	Cabinets d'experts en sinistre n=39 %
<b>Nombre d'années d'opération</b>	Moins de 5 ans	13	14	-	3	17
	De 5 à 10 ans	10	10	3	7	9
	De 11 à 25 ans	21	20	13	13	<u>36</u>
	De 26 à 50 ans	36	37	18	33	37
	51 ans et plus	20	18	66	45	<u>1</u>
	Refus / NSP	- de 1	- de 1	-	-	-
<b>Chiffre d'affaires en termes de primes souscrites en assurance de dommages</b>	Moins de 100 000 \$	2	<u>1</u>	7	3	<u>7</u>
	100 000 \$ à 250 000 \$	2	2	-	-	4
	250 000 \$ à 500 000 \$	5	<u>6</u>	-	3	-
	500 000 \$ à 1 million \$	11	<u>13</u>	-	-	-
	1 million \$ à 2 millions \$	18	<u>21</u>	-	3	<u>5</u>
	2 millions \$ à 5 millions \$	21	<u>26</u>	-	3	-
	5 millions \$ à 10 millions \$	10	11	14	7	-
	Plus de 10 millions \$	16	<u>12</u>	77	75	-
	Refus / NSP	15	<u>8</u>	2	7	<u>84</u>

**Annexe 3    Embauches passées et prévues  
de professionnels en assurance  
de dommages  
2004 - 2012**

## Embauches passées et prévues de professionnels en assurance de dommages (2004 - 2012)

À l'exception de 2008 (où les embauches se sont révélées à peine inférieures à 2007), le nombre d'embauches survenues entre 2004 et 2009 a augmenté de façon constante dans l'industrie, d'année en année. Mais lorsque les responsables de recrutement ont été questionnés dans le passé au sujet de leurs prévisions d'embauches, ils ont systématiquement sous-estimé le phénomène.

TABLEAU A.3 Écarts entre les prévisions d'embauches et les embauches réelles déclarées

	Prévisions d'embauches	Embauches réelles déclarées	Écart	% d'écart
2004	1 693	1 330	363	21%
2005	1 476	1 684	-208	-14%
2006	1 364	1 854	-490	-36%
2007	1 325	2 030	-705	-53%
2008	1 474	1 969	-495	-34%
2009	1 493	2 305	-812	-54%

Cette année encore, ceci nous amène à interpréter prudemment les nouvelles prévisions d'embauches formulées par les répondants pour 2010 et 2011, et à envisager certains redressements de ces prévisions, notamment dans la perspective d'une extrapolation pour 2012.

Une première méthode prévisionnelle, telle que présentée aux figures 3 et 4 du rapport, consiste à ne pas tenir compte des erreurs d'estimations passées des répondants, et à appliquer telles quelles leurs prévisions pour 2011 et 2012. Pour 2012, une projection mathématique (par régression linéaire) nous amènerait alors à anticiper N=2007 embauches.

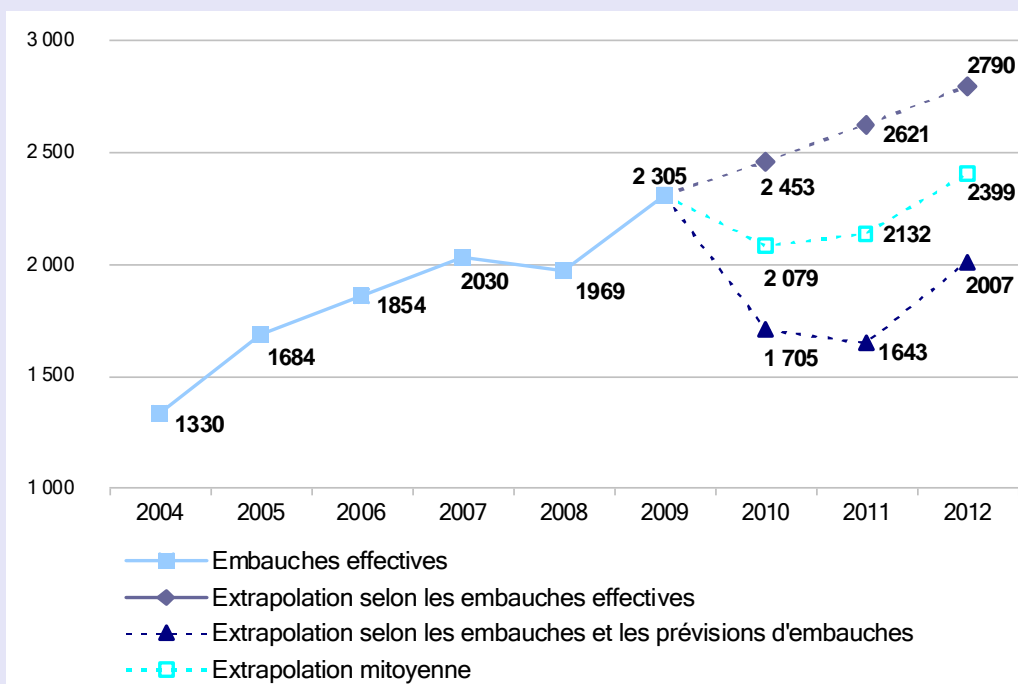
Une deuxième approche consiste à ne pas tenir compte des prévisions formulées par les répondants pour 2010 et 2011, et à simplement extrapoler les embauches observées entre 2004 et 2009, pour les années 2010, 2011 et 2012, encore ici par régression linéaire. Ces projections nous amènent à anticiper jusqu'à N= 2 790 embauches en 2012. (voir Figure A.3)

Enfin, une méthode mitoyenne, à notre avis plus réaliste tout en demeurant conservatrice, consiste à faire la moyenne entre les deux méthodes précédemment décrites. Cette approche offre l'avantage de tenir compte à la fois des prévisions des employeurs (qui sont les décideurs « sur le terrain »), mais aussi de redresser au moins en partie leur

tendance « historique » à sous-estimer la réalité. Cette approche nous amène à établir une prévision de N=2 399 embauches en 2012.

FIGURE A.3.1 Embauches passées et prévues de professionnels en assurance de dommages (2004 - 2012)

Base totale : n= 410



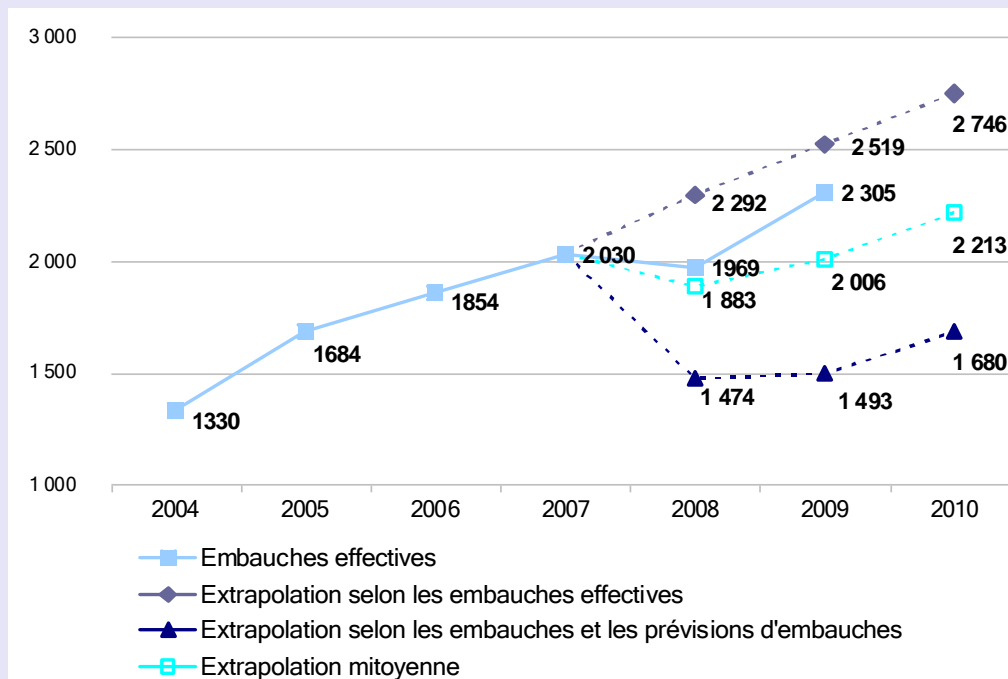
Lors de l'étude 2008, les mêmes trois modèles avaient été utilisés pour prédire les embauches qui prévaudraient en 2008 et 2009. Or, l'étude actuelle fournit les embauches réelles de 2008 et 2009 selon l'information déclarée en 2010 par les répondants. Il est ainsi possible de déterminer lequel des trois modèles s'est révélé le plus près de la réalité.

Pour l'année 2008, l'extrapolation mitoyenne présente la plus juste prévision des embauches qui ont effectivement eu lieu en cours d'année (2008). La prévision n'a pas surestimé les embauches réelles, se situant à peine en dessous de celles-ci (-86 embauches, soit -5%).

Pour l'année 2009, l'extrapolation selon les embauches effectives, soit le modèle mathématique, s'est révélée quand à elle la plus représentative des embauches qui ont effectivement eu lieu en 2009, les ayant par ailleurs légèrement surestimées (+ 214 embauches, soit +8%).

Quant au modèle d'extrapolation selon les embauches et les prévisions d'embauches (selon l'information déclarée par les répondants), celui-ci a sous-estimé de -34% en 2008 et de -54% les embauches réalisées en 2009.

FIGURE A.3.2 Comparaison des méthodes d'extrapolation présentées en 2008 versus les embauches effectives en 2008 et 2009



Notons enfin qu'aucune de ces trois méthodes ne tient compte de quelque coefficient de correction que ce soit, basé sur les perspectives économiques, sur le profil démographique des employés de l'industrie ou du vieillissement de la population, ce dernier étant inévitablement sujet à un accroissement des besoins d'embauches pour les années à venir.

## **Annexe 4    Questionnaire**



**Questionnaire**  
Ressources humaines  
Industrie de l'Assurance de  
dommages au Québec

**À L'ATTENTION DES RESPONSABLES DE LA PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE**

---

Bonjour, pourrais-je avoir le nom de la personne responsable des ressources humaines et du recrutement (au besoin : de la planification de la main d'œuvre) dans votre entreprise SVP.

Inscrire : \_\_\_\_\_

Pourrais-je lui parler s'il vous plaît?

C'est le répondant CONTINUER (PASSER À L'INTRO)

C'est une autre personne DEMANDER À LUI PARLER (PASSER À L'INTRO)

SI LA PERSONNE N'EST PAS DISPONIBLE - PRENDRE UN RENDEZ-VOUS

JOUR : \_\_\_\_\_ HEURE : \_\_\_\_\_

**INTRO**

Bonjour, mon nom est \_\_\_\_\_ et je travaille pour SCOR, une maison de recherche au Québec. Nous réalisons actuellement une étude pour le compte de la **Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages**, et de la **Chambre de l'assurance de dommages (ChAD)**.

Cette étude vise à mieux connaître les besoins de l'industrie de l'assurance de dommages en matière de main-d'œuvre. Les résultats aideront à mieux cibler les actions visant à intéresser davantage de candidats aux possibilités de carrière offertes en assurance de dommages et à revaloriser l'image de la profession.

Vu la nature du projet, votre participation serait grandement appréciée. Auriez-vous quelques minutes à m'accorder ?

**Au besoin, préciser :**

- Que vous soyez une petite ou une grande entreprise, votre participation à l'étude est importante.
- Durée de l'entrevue : 10 à 12 minutes.
- Soyez assuré(e) que toutes vos réponses resteront confidentielles; elles serviront à produire des statistiques agglomérées pour l'ensemble de l'industrie québécoise de l'assurance de dommages.
- Si vous avez des questions, n'hésitez pas à communiquer avec Madame Nina Tourigny, agente de communications, au (514) 842-2591 ou au 1-800-361-7288.

VAR Y Sélection obligatoire versus aléatoire, variable à importer

- Sélection obligatoire (5/6 plus gros cabinets de chaque catégorie; poids de 1).. ( )1
- Sélection aléatoire (autres cabinet; poids d'expansion)..... ( )2

VAR 1 Type de cabinet pré codé :

	<u>Objectif (n)</u>
• assureur direct .....	( )1 <b>30</b>
• assureur à courtiers .....	( )2 <b>20</b>
• cabinet de courtage .....	( )3 <b>325</b>
• cabinet d'expertise en règlement de sinistres.....	( )4 <b>35</b>

QA. Votre cabinet est-il bien... (lire le type pré-codé)?

- Oui ..... ( )1 PAQ 1
- Non..... ( )2 Recoder dans le bon type et vérifier quotas

VAR 2 (type recodé) :

- Un assureur direct .....
 ( )1 |
- Un assureur à courtiers .....
 ( )2 |
- Un cabinet de courtage.....
 ( )3 |
- Un cabinet d'expertise en règlement de sinistres .....
 ( )4 |
- Autre, préciser : \_\_\_\_\_
 ( )5 |

**Section A : Portrait global**

QA1. Au total, combien votre cabinet compte-t-il d'employés? (Inclure les employés à temps plein ou partiel, de l'ensemble des bureaux situés au Québec; si ne connaît pas le nombre exact, demander l'estimé le plus précis possible; en dernier recours poser F1)

- Aucun ..... ( )0 **Passer à la section B**
- Inscrire le nombre .....
- NSP / NRP ..... ( )999 **F1**

QA2. Et de ce nombre, combien d'employés sont à temps partiel, c'est-à-dire à moins de 35 heures par semaine? (Inclure les employés à temps partiel de l'ensemble des bureaux situés au Québec; si ne connaît pas le nombre exact, demander l'estimé le plus précis possible; en dernier recours poser F1)

- Aucun ..... ( )0
- Inscrire le nombre .....
- NSP / NRP ..... ( )999 **F1**

F1 (Si NSP / NRP à QA1 / QA2) : Diriez-vous...(lire)?

- Moins de 5 ..... ( )1
- 5 à 9..... ( )2
- 10 à 19..... ( )3
- 20 à 29..... ( )4
- 30 à 49..... ( )5
- 50 à 99..... ( )6
- 100 à 199..... ( )7
- ou 200 et plus ..... ( )8
- NSP / NRP ..... ( )99 Préciser l'importance de fournir au moins un estimé

QA3 Plus précisément, combien votre cabinet compte-t-il actuellement d'employés pour chacun des postes suivants?

	Aucun	Inscrire	NSP / NRP
a) Courtiers en assurance de dommages	( )0	_____ F2	( )99 F1-F2
b) Agents en assurance de dommages	( )0	_____ F2	( )99 F1-F2
c) Experts en sinistre	( )0	_____ F2	( )99 F1-F2
d) Souscripteurs	( )0	_____ F2	( )99 F1-F2

F2. (Poser si Q2 ≠ code 0) Et de ce nombre, combien sont à temps partiel?

- Aucun ..... ( )0
- Inscrire le nombre..... \_\_\_\_\_
- Tous..... ( )998
- NSP / NRP..... ( )999

**Section B : Mouvements de personnel**

Parlons des mouvements qui ont prévalu depuis deux ans dans votre cabinet, chez les professionnels en assurance de dommages, c'est-à-dire les courtiers, agents, experts en sinistre et souscripteurs. (Préciser : d'ici la fin de l'entrevue, à chaque fois que nous vous parlerons de professionnels en assurance de dommages, nous ferons référence aux courtiers, agents, experts en sinistre et souscripteurs.)

QB1 Avez-vous embauché des professionnels en assurance de dommages depuis deux ans?

- Oui..... ( )1 **F5 (F6-F7)**
- Non..... ( )2
- NSP / NRP ..... ( )9 **PAQ B3**

**F5 S'agit-il ...(lire, inscrire toutes les mentions qui s'appliquent)?**

- De courtiers (en assurance de dommages) ..... ( )1 **F6-F7**
- D'agents (en assurance de dommages) ..... ( )2 **F6-F7**
- D'experts en sinistre ..... ( )3 **F6-F7**
- De souscripteurs ..... ( )4 **F6-F7**
- (ne pas lire) Autres professionnels en assurance de dommages, préciser : \_\_\_\_\_ ( )5
- NSP / NRP..... ( )999

**F6 Combien (réponse F5) l'an dernier, en 2009?**

- Aucun ..... ( )0
- Inscrire le nombre..... \_\_\_\_\_
- NSP / NRP..... ( )999 **F1**

**F7 Combien (réponse F5) l'année précédente, en 2008?**

- Aucun ..... ( )0
- Inscrire le nombre..... \_\_\_\_\_
- NSP / NRP..... ( )999 **F1**

QB2(Si QB1 = oui) Parmi tous les professionnels en assurance de dommages embauchés depuis deux ans, combien détenaient les formations suivantes?

	Aucun	Inscrire	NSP / NRP
a) Un D E P, c'est-à-dire un diplôme d'études professionnelles.....	( )0	_____	( )999
b) Un D E S, c'est-à-dire un diplôme d'études secondaires générales.....	( )0	_____	( )999
c) Une A E C, c'est-à-dire une attestation d'études collégiales en assurance de dommages .....	( )0	_____	( )999
d) Un DEC, c'est-à-dire un diplôme d'études collégiales en assurance de dommages (titre : conseil en assurance et en services financiers)...	( )0	_____	( )999
e) Des études collégiales générales, autres qu'en assurance .....	( )0	_____	( )999
f) Ou des études universitaires .....	( )0	_____	( )999

QB3 Parlons maintenant des départs. Certains professionnels en assurance de dommages ont-ils quitté votre cabinet depuis deux ans?

- Oui..... ( )1 **F5 (F6-F7)**
- Non..... ( )2
- NSP / NRP ..... ( )9 **PAQ B5**

QB4 (Si QB3 = oui) Parmi tous les professionnels en assurance de dommages ayant quitté votre cabinet depuis deux ans, combien ont quitté pour prendre leur retraite?

- Aucun..... ( )0
- Inscrire le nombre ..... \_\_\_\_\_
- NSP / NRP ..... ( )999

QB5 Y a-t-il actuellement au sein de votre cabinet des postes de professionnels en assurance dommages que vous n'avez pas réussi à combler, malgré que vous ayez tenté de le faire?

- Oui..... ( )1
- Non..... ( )2 **PAQ B7**
- NSP / NRP ..... ( )9

QB6 Plus précisément, combien de postes non-comblés votre cabinet compte-t-il actuellement pour... (lire)?

	Aucun	Inscrire	NSP / NRP
a) Des courtiers en assurance de dommages	( )0	_____	( )99
b) Des agents en assurance de dommages	( )0	_____	( )99
c) Des experts en sinistre	( )0	_____	( )99
d) Des souscripteurs	( )0	_____	( )99

QB7. Prévoyez-vous embaucher des professionnels en assurance de dommages d'ici deux ans?

- Oui..... ( )1 **F8 (F9-F10)**
- Non..... ( )2
- NSP / NRP ..... ( )9 **PAQ B10**

F8	S'agira-t-il... (lire, inscrire toutes les mentions)?	
	• De courtiers (en assurance de dommages) .....	( )1 <b>F9-F10</b>
	• D'agents (en assurance de dommages) .....	( )2 <b>F9-F10</b>
	• D'experts en sinistre .....	( )3 <b>F9-F10</b>
	• De souscripteurs .....	( )4 <b>F9-F10</b>
	• (ne pas lire) Autres professionnels en assurance de dommages (préciser _____) .....	( )5
	• NSP / NRP.....	( )999
F9	Combien en prévoyez-vous en 2010? (réponse F8)	
	• Aucun .....	( )0
	• Inscrire le nombre.....	_____
	• NSP / NRP.....	( )999 <b>F1</b>
F10	Et combien en prévoyez-vous en 2011? (réponse F8)	
	• Aucun .....	( )0
	• Inscrire le nombre.....	_____
	• NSP / NRP.....	( )999 <b>F1</b>

QB8a (Si QB7=1) Quel est le profil que vous privilégieriez dans votre cabinet d'assurances pour l'embauche de professionnels en assurance de dommages **desservant les particuliers**?

Tout d'abord, en termes de scolarité. Diriez-vous... (lire)?

- Diplôme d'études professionnelles (DEP) ..... ( )1
- Diplôme d'études secondaires générales (DES) ..... ( )2
- Attestation d'études collégiales (AEC) en assurance de dommages ..... ( )3
- Diplôme d'études collégiales (DEC) en assurance de dommages (titre : conseil en assurance et en services financiers)..... ( )4
- Des études collégiales générales, autres qu'en assurance ..... ( )5
- Ou des études universitaires..... ( )6
- NE PAS LIRE : Autre, préciser : \_\_\_\_\_ ( )8
- NSP / NRP ..... ( )9

QB8b (Si QB7=1) Ensuite, en termes d'années d'expérience en assurance de dommages. Diriez-vous... (lire)?

- avec moins de 3 années d'expérience..... ( )1
- 3 à 5 années d'expérience ..... ( )2
- 6 à 10 années d'expérience ..... ( )3
- 11 à 20 années d'expérience ..... ( )4
- ou plus de 20 années d'expérience ..... ( )5
- NSP / NRP ..... ( )9

QB9a (Si QB7=1) Maintenant, quel est le profil que vous privilégieriez dans votre cabinet d'assurances pour l'embauche de professionnels en assurance de dommages **desservant les entreprises?**

Tout d'abord, en termes de scolarité. Diriez-vous... (lire)?

- Diplôme d'études professionnelles (DEP) ..... ( )1
- Diplôme d'études secondaires générales (DES) ..... ( )2
- Attestation d'études collégiales (AEC) en assurance de dommages ..... ( )3
- Diplôme d'études collégiales (DEC) en assurance de dommages (titre : conseil en assurance et en services financiers)..... ( )4
- Des études collégiales générales, autres qu'en assurance ..... ( )5
- Ou des études universitaires..... ( )6
- NE PAS LIRE : Autre, préciser : \_\_\_\_\_ ( )8
- NSP / NRP ..... ( )9

QB9b (Si QB7=1) Ensuite, en termes d'années d'expérience en assurance de dommages. Diriez-vous... (lire)?

- avec moins de 3 années d'expérience..... ( )1
- 3 à 5 années d'expérience ..... ( )2
- 6 à 10 années d'expérience ..... ( )3
- 11 à 20 années d'expérience ..... ( )4
- ou plus de 20 années d'expérience ..... ( )5
- NSP / NRP ..... ( )9

QB10 (Si QA1 = 0, PAQ section C) Prévoyez-vous le départ de certains (professionnels en assurance de dommages) d'ici deux ans?

- |                   |      |                      |
|-------------------|------|----------------------|
| • Oui.....        | ( )1 | <b>F8 (F9-F10)</b>   |
| • Non.....        | ( )2 |                      |
| • NSP / NRP ..... | ( )9 | <b>PAQ section C</b> |

QB11 (Si QB10=1) Parmi tous les professionnels en assurance de dommages dont vous prévoyez le départ d'ici deux ans, combien partiront pour prendre leur retraite?

- Aucun ..... ( )0
- Inscrire le nombre ..... \_\_\_\_\_
- NSP / NRP ..... ( )999

QB12 (Si QB10=1) Votre cabinet possède-t-il un plan de relève pour les professionnels en assurance de dommages qui sont susceptibles de quitter au cours des prochaines années?

- Oui..... ( )1
- Non..... ( )2
- NSP / NRP ..... ( )99

**Section C : Recrutement**

QC1 Au chapitre de la disponibilité de professionnels en assurance de dommages, diriez-vous que le marché est actuellement...(lire)?

- Largement en manque de ressources ..... ( )1
- Plutôt en manque de ressources ..... ( )2
- En équilibre ..... ( )3
- Plutôt en surplus de ressources ..... ( )4
- Ou largement en surplus de ressources ..... ( )5
- NSP / NRP ..... ( )99

QC2 Au sujet du recrutement de professionnels en assurance de dommages, percevez-vous qu'il constitue une tâche facile ou difficile pour les cabinets d'assurances ayant des postes à combler? (faire préciser : très ou plutôt)

- Très facile ..... ( )1
- Plutôt facile..... ( )2
- Plutôt difficile ..... ( )3
- Très difficile ..... ( )4
- NSP / NRP ..... ( )99

**F11**

**F11** Pour quelle(s) raison(s) dites-vous cela? (ne pas lire, enregistrer jusqu'à 3 mentions)

- Manque de ressources à l'interne (financières, humaines)..... ( )1
- Manque de candidats ..... ( )2
- Formation mal adaptée aux besoins de l'industrie ..... ( )3
- Manque d'expérience des candidats ..... ( )
- Concurrence des autres employeurs ..... ( )
- Région éloignée (situation géographique)..... ( )
- Manque de compétence et de qualification..... ( )
- Demandes salariales trop élevées ..... ( )
- Manque de candidats correspondant au profil ..... ( )
- Manque de candidats qui détiennent un permis..... ( )
- Manque d'intérêt des jeunes face à l'industrie ..... ( )
- Manque de candidats bilingues ..... ( )
- Problèmes récurrents de l'industrie ..... ( )
- Mauvaise image de la profession ..... ( )
- Manque de fidélité du personnel / départs fréquents ..... ( )4
- Difficulté de sélectionner parmi les nombreuses candidatures ..... ( )5
- Coût de la démarche ..... ( )6
- Pas de responsable des ressources humaines / de département RH à l'interne, tâches ..... ( )7
- Autre, préciser : ..... ( )98
- NSP / NRP..... ( )99

**QC3** Les réseaux suivants vous paraissent-ils adaptés ou non au recrutement de professionnels en assurance de dommages. Pour chacun, dites-moi s'il est très bien, plutôt bien, plutôt mal ou très mal adapté.

Rotation (sauf bloc d et e, lire sans rotation interne)	Très bien	Plutôt bien	Plutôt mal	Très mal	(ne pas lire) ne s'applique pas)	NSP / NRP
a) Les cégeps	( )01	( )02	( )03	( )04	( )08	( )09
b) Les centres d'emploi	( )01	( )02	( )03	( )04	( )08	( )09
c) Les journaux (quotidiens)	( )01	( )02	( )03	( )04	( )08	( )09
d) Les sites Internet spécialisés en recherche d'emploi	( )01	( )02	( )03	( )04	( )08	( )09
e) Le site Internet de votre entreprise	( )01	( )02	( )03	( )04	( )08	( )09
f) Chez les concurrents	( )01	( )02	( )03	( )04	( )08	( )09
g) Via les chasseurs de têtes ou les recruteurs	( )01	( )02	( )03	( )04	( )08	( )09
h) Par référencement (amis, famille, employés)	( )01	( )02	( )03	( )04	( )08	( )09

QC4 Et quel est, ou quel serait votre mode de recrutement prioritaire ? (*Pour des professionnels en assurance de dommages*) (Lire au besoin)

- Auprès des finissants de cégeps ..... ( )1
- Auprès du personnel des concurrents ..... ( )2
- Les sites Internet spécialisés en recherche d'emploi..... ( )3
- Le site Internet de votre entreprise ..... ( )4
- À partir d'offre d'emploi dans les journaux..... ( )5
- Aux centres d'emploi ..... ( )6
- Par l'intermédiaire de chasseurs de têtes..... ( )7
- Par référencement (amis, famille, employés) ( )8
- Ou autre, préciser : \_\_\_\_\_ ( )98
- NSP / NRP ..... ( )99

QC5 Votre entreprise possède-t-elle actuellement les ressources financières et humaines nécessaires à un bon recrutement d'employés?

- Tout à fait ..... ( )1
- Plus ou moins..... ( )2
- Pas vraiment ..... ( )3
- NSP / NRP ..... ( )99

QC5b Les approches suivantes reflètent-elles très bien, plutôt bien, plutôt mal ou très mal les orientations de votre entreprise en matière de gestion des ressources humaines et d'embauche de professionnels en assurance de dommages.

LIRE EN PERMUTATION	Reflète Très bien	Reflète Plutôt bien	Reflète Plutôt mal	Reflète Très mal	NSP / NRP
a) Embaucher des jeunes qui entrent sur le marché du travail	( )1	( )2	( )3	( )4	( )9
b) Embaucher chez les compétiteurs	( )1	( )2	( )3	( )4	( )9
c) Embaucher des personnes issues de communautés culturelles	( )1	( )2	( )3	( )4	( )9
d) Embaucher des retraités qui voudraient réintégrer le marché du travail	( )1	( )2	( )3	( )4	( )9
e) Embaucher des connaissances, amis ou membres de la famille de vos employés actuels	( )1	( )2	( )3	( )4	( )9

QC5c Nous allons maintenant parler de la main-d'œuvre constituée de personnes immigrantes récentes, c'est-à-dire arrivées au Québec depuis moins de dix ans environ.

Toujours concernant les professionnels en assurance de dommages, votre entreprise a-t-elle déjà embauché des immigrants récents dans le passé?

- Oui ..... ( )<sub>1</sub>
  - Non ..... ( )<sub>2</sub>
  - NSP / NRP ..... ( )<sub>999</sub>
- PAQC5e**

QC5d Dans l'ensemble, en tant qu'employeur, est-ce que votre expérience avec les immigrants récents a été très positive, plutôt positive, plutôt négative ou très négative?

- Très positive..... ( )<sub>1</sub>
  - Plutôt positive ..... ( )<sub>2</sub>
  - Plutôt négative..... ( )<sub>3</sub>
  - Très négative ..... ( )<sub>4</sub>
  - NSP / NRP ..... ( )<sub>9</sub>
- F1**

F1 Pour quelle(s) raison(s) surtout?  
(ne pas lire, enregistrer jusqu'à 3 mentions)

---

---

---

---

QC5e Quelles sont les probabilités que votre entreprise embauche des professionnels en assurance de dommages provenant de communautés culturelles au cours des deux prochaines années. Diriez-vous que vous en embaucherez...

- certainement..... ( )<sub>1</sub>
- probablement ..... ( )<sub>2</sub>
- probablement pas ..... ( )<sub>3</sub>
- ou certainement pas ..... ( )<sub>4</sub>
- NSP / NRP ..... ( )<sub>9</sub>

QC6 **(Si QB1 et QB7 = code 2 , PAQ SD1)** Quels sont, s'il y en a, vos principaux problèmes de recrutement de professionnels en assurance de dommages? (Ne pas lire, enregistrer jusqu'à trois mentions)

**MANQUE DE CANDIDATS**

- Rareté de bons candidats ..... ( )2
- Manque d'expérience des candidats..... ( )3
- Manque de candidats correspondant au profil..... ( )4
- Manque de candidats (en général) ..... ( )5
- Manque de compétence et de qualification ..... ( )9
- Qualité de la formation..... ( )6
- Manque de ressources (humaines et financières)..... ( )
- Région éloignée (situation géographique) ..... ( )
- Bilinguisme et trilinguisme..... ( )10
- Autres raisons liées au manque de candidats, préciser \_\_\_\_\_ ( )

**AUTRES RAISONS (NON LIÉES AU MANQUE DE CANDIDATS)**

- Concurrence des autres employeurs ..... ( )8
- Manque d'intérêt et de motivation ..... ( )7
- Demandes salariales trop élevées ..... ( )1
- Image de la profession..... ( )11
- Aucun problème en particulier ..... ( )12
- Autres raisons, préciser \_\_\_\_\_ ( )98
- NSP / NRP ..... ( )99

QC7 **(si problème perçus à QC6)** Quelles solutions à court terme, par exemple d'ici deux ans, proposez-vous pour ces situations problématiques? (ne pas lire, enregistrer jusqu'à trois mentions)

- Promotion du domaine ..... ( )1
- Améliorer le processus de formation ..... ( )2
- Former le personnel nous-mêmes ou par la compétition ..... ( )3
- Alléger la loi..... ( )4
- Revoir à la hausse l'échelle salariale et les avantages sociaux..... ( )5
- Offrir la formation en région ..... ( )6
- Apprendre sur le tas, être embauché sans expérience ..... ( )7
- Se construire une banque de noms (finissants du Cégep)..... ( )8
- Subventions gouvernementales, investissements, formation ..... ( )9
- Diminuer les exigences au niveau de formation et considérer davantage l'expérience ..... ( )10
- Continuer à chercher / rencontrer des candidats..... ( )
- Apprendre sur le tas, être embauché sans expérience ..... ( )
- Attirer les candidats en région..... ( )
- Autre préciser : \_\_\_\_\_ ( )98
- NSP / NRP ..... ( )99

## SECTION SD : PROFIL

Finalement, j'aimerais vous poser quelques questions pour des fins strictement statistiques. Je vous rappelle que vos réponses sont entièrement confidentielles.

QSD1 Quel est votre titre ou fonction exacte dans l'entreprise ?

- Propriétaire..... ( )1
- Président / directeur général..... ( )2
- Adjoint(e) à la direction ..... ( )3
- Vice-président ..... ( )4
- Ressources humaines : Responsable, Directeur..... ( )5
- Autre, préciser : \_\_\_\_\_ ( )8
- NSP/NRP ..... ( )9

QSD2 Depuis combien de temps êtes-vous responsable du recrutement et de la planification de la main-d'œuvre (au sein de votre entreprise)? (lire au besoin)

- Moins d'un an..... ( )1
- De 1 à 5 ans..... ( )2
- De 6 à 10 ans..... ( )3
- De 11 à 20 ans..... ( )4
- 21 ans et plus..... ( )5

QSD3 Depuis combien d'années votre entreprise est-elle en affaires au Québec? (lire au besoin)

- Moins de 5 ans..... ( )1
- De 5 à 10 ans..... ( )2
- De 11 à 25 ans..... ( )3
- De 26 à 50 ans..... ( )4
- 51 ans et plus..... ( )5

QSD4 Au Québec, dans quelle région se situe votre bureau principal? (lire au besoin)

- Bas-Saint-Laurent ..... ( )1
- Saguenay-Lac-Saint-Jean ..... ( )2
- Capitale-Nationale (Québec) ..... ( )3
- Mauricie ..... ( )4
- Estrie..... ( )5
- Montréal ..... ( )6
- Outaouais..... ( )7
- Abitibi-Témiscamingue ..... ( )8
- Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine ..... ( )9
- Chaudière-Appalaches ..... ( )10
- Laval ..... ( )11
- Lanaudière ..... ( )12
- Laurentides ..... ( )13
- Montérégie ..... ( )14
- Centre-du-Québec ..... ( )15
- Côte-Nord ..... ( )16

QSD5 Dans quelles régions se trouvent vos besoins de main-d'œuvre? Y en a-t-il d'autres? (enregistrer toutes les réponses).

- Bas-Saint-Laurent ..... ( )1
- Saguenay-Lac-Saint-Jean ..... ( )2
- Capitale-Nationale (Québec) ..... ( )3
- Mauricie ..... ( )4
- Estrie..... ( )5
- Montréal ..... ( )6
- Outaouais..... ( )7
- Abitibi-Témiscamingue ..... ( )8
- Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine ..... ( )9
- Chaudière-Appalaches ..... ( )10
- Laval ..... ( )11
- Lanaudière ..... ( )12
- Laurentides ..... ( )13
- Montérégie ..... ( )14
- Centre-du-Québec ..... ( )15
- Côte-Nord ..... ( )16

QSD6 Quel est l'ordre de grandeur de votre chiffre d'affaires en termes de primes souscrites spécifiquement en assurance de dommages? Diriez-vous...

- Moins de 100 000 \$..... ( )1
- 100 000 \$ à 250 000 \$ ..... ( )2
- 250 000 \$ à 500 000 \$ ..... ( )3
- 500 000 \$ à 1 million \$ ..... ( )4
- 1 à 2 millions \$ ..... ( )5
- 2 à 5 millions \$ ..... ( )6
- 5 à 10 millions \$ ..... ( )7
- ou plus de 10 millions \$..... ( )8
- NSP / NRP ..... ( )99