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

Édition 2010

Présenté à :



Avril 2010

Méthodologie

La méthode utilisée pour ce sondage était celle d'entrevues téléphoniques, réalisées entre le 1^{er} et le 26 février 2010. L'échantillon est constitué de 410 entreprises, sur une population réelle de 947 entreprises. La marge d'erreur maximale associée à cet échantillon est de $\pm 3,6\%$, 19 fois sur 20.

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.

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.