

Programme de qualification du permis d'assurance-vie (PQPAV)

Foire aux questions

1. En quoi consiste au juste le PQPAV harmonisé?

- Le PQPAV harmonisé établit une norme de qualification applicable à l'échelle du Canada aux personnes qui veulent obtenir un permis d'agent d'assurance-vie.
- Le programme continuera de correspondre au niveau d'entrée.
- Il servira à protéger les consommateurs en aidant les agents à posséder les connaissances financières requises au sujet des produits d'assurance-vie.
- Pour obtenir un permis d'agent d'assurance-vie, il faudra suivre le cours mis à jour en fonction du marché actuel, et réussir l'examen de qualification.
- Le programme est élaboré par les Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA).

2. Quelles sont les normes de qualification qui existent à l'heure actuelle?

- Instauré en 2002 par les organismes de réglementation de toutes les provinces, à l'exception du Québec, le PQPAV comporte un curriculum commun, un cours et un examen de qualification.
- Les candidats suivent un cours offert par un prestataire de cours, puis ils se présentent à l'examen. Les prestataires de cours établissent leurs propres cours en se fondant sur le curriculum commun.
- Le Québec a établi son propre programme de qualification. Les spécialistes de l'éducation de la province gèrent l'examen de qualification en se fondant sur leur grille d'évaluation (qui équivaut au curriculum commun) et sur le matériel pédagogique normalisé qu'ils ont élaboré.

3. Pourquoi procède-t-on à un examen?

- Les normes actuelles existent depuis maintenant plus de dix ans, et elles doivent faire l'objet d'un examen aux fins de s'assurer qu'elles demeurent pertinentes et qu'elles assurent la protection des consommateurs, compte tenu de l'évolution du marché.
- La qualité de la formation offerte à l'heure actuelle par les prestataires de cours varie de façon marquée, ce qui se reflète dans les taux de réussite à l'examen de qualification.
- Selon les parties prenantes du secteur, des améliorations devaient être apportées au PQPAV et au programme du Québec.
- Il n'y a pas de personnel professionnel du domaine de l'éducation ni de système pour appuyer le PQPAV.

4. Quels sont les problèmes systémiques que l'on résoudra au moyen du PQPAV harmonisé?

- Le programme harmonisé permettra d'apporter des solutions à long terme à des problèmes systémiques, par exemple :
 - l'absence de procédures et de financement pour passer en revue les questions d'examen posant problème, ajouter des questions et mettre à jour le curriculum;
 - la nécessité de mettre à jour la banque de questions pour préserver l'intégrité de l'examen;
 - les écarts terminologiques entre l'examen du PQPAV et le matériel de cours élaboré par les prestataires de cours – ce qui soulève des difficultés particulièrement aiguës pour les étudiants dont la langue maternelle n'est pas le français ou l'anglais;
 - l'incapacité à évaluer les compétences des candidats par rapport à chaque aspect du domaine. Le fait que l'examen actuel n'est pas modulaire permet à des candidats d'obtenir la note de passage même s'ils échouent par rapport à un sujet donné. Lors de consultations auprès des agents, il a été indiqué aux organismes de réglementation que les étudiants sont incités par certains prestataires de cours à ne pas tenir compte de certains domaines parce que les questions portant sur ces domaines dans l'examen sont trop peu nombreuses pour que cela importe vraiment.

5. Qu'est-ce qui a amené les organismes de réglementation à convenir entre eux de mener cette tâche?

- Aux termes de la loi, il incombe aux organismes de réglementation provinciaux d'établir les normes de compétences des agents d'assurance au niveau d'entrée.
- L'organisme de réglementation du Québec compte parmi son personnel des spécialistes de l'éducation, à la différence des organismes des autres provinces. Il est judicieux de tirer parti des ressources existantes.

6. Quel est le coût exigé des personnes suivant la formation du PQPAV?

- Les gens qui veulent travailler au sein du secteur doivent acquitter le coût du programme. Il ne serait pas à propos d'imputer ce coût aux agents détenant déjà un permis ou aux contribuables.
- Le PQPAV harmonisé fonctionnera selon une formule de recouvrement des coûts, sans but lucratif, et des contrôles seront en place pour s'assurer que les coûts exigés sont appropriés.

Avantages

7. Quels sont les avantages découlant de l'établissement d'une norme commune à l'échelle du Canada?

- Il est moins onéreux d'élaborer et d'appliquer une norme unique que de multiples normes.
- Aux termes de l'Accord sur le commerce intérieur, les provinces doivent accepter les qualifications des personnes ayant suivi une formation dans une autre province, de manière à faciliter la mobilité de la main-d'œuvre ainsi que le commerce.

- Le secteur de l'assurance a demandé que l'on normalise les modalités réglementaires.

8. Quels seront les avantages du PQPAV harmonisé pour les consommateurs?

- Le PQPAV harmonisé aidera à faire en sorte que les agents d'assurance possèdent les connaissances financières requises au sujet des produits d'assurance-vie, et qu'ils puissent fournir aux consommateurs les conseils nécessaires à ces derniers dans le contexte du marché d'aujourd'hui.
- Les agents d'assurance auront en outre une meilleure compréhension de leurs obligations légales et éthiques.

9. Quels seront les avantages du PQPAV harmonisé pour les futurs agents d'assurance?

- La mise à jour des normes permettra d'évaluer les candidats en fonction des connaissances et des compétences pertinentes.
- Un examen avec consultation de documents reflétera davantage la pratique professionnelle telle qu'elle existe dans la réalité.
- L'uniformité de la terminologie utilisée dans le matériel de cours et dans les questions d'examen accroîtra les chances de réussite de l'examen par les candidats, en particulier ceux dont la langue maternelle n'est pas le français ou l'anglais.
- Un examen modulaire aidera aussi les candidats à mieux cibler leur étude de la matière, car il sera possible de répartir les modules sur une certaine période si le candidat préfère procéder ainsi que répondre à tous les modules en une seule fois.
- Les candidats pourront faire état de leurs connaissances dans des domaines clés; de plus, on disposera d'une rétroaction utile si un candidat échoue à l'égard d'un sujet particulier.

10. Quels seront les avantages du PQPAV harmonisé pour les assureurs?

- L'examen modulaire aidera à s'assurer que les agents d'assurance possèdent les connaissances financières requises au sujet des produits d'assurance-vie qu'ils sont autorisés à vendre en vertu de leur permis.
- Le fait qu'il existe une norme de compétence commune à l'échelle du Canada signifie que les sociétés auront à gérer un seul programme plutôt que deux pour que les agents aient un permis valide dans toutes les provinces.

Principales étapes

11. Quelles sont les tâches que comporte le projet d'harmonisation du PQPAV?

- Examen des compétences que doivent posséder les agents (analyse de la profession) – Avril à novembre 2012 – 80 agents représentant cinq provinces ont pris part à des ateliers.
- Création d'un profil de compétences – Hiver 2013 – Examen du profil de compétences par les parties prenantes – Printemps 2013 – Plus de 750 parties prenantes du secteur qui représentaient neuf provinces ont participé, et 90 % d'entre elles ont dit que le profil était complet

- Élaboration du curriculum – Juin à octobre 2013 – Des spécialistes du domaine (détenteurs de permis) représentant neuf provinces ont été recrutés pour travailler en collaboration avec les spécialistes de l'éducation.
- Examen du curriculum par les parties prenantes – Novembre 2013 – Plus de 650 représentants du secteur provenant de neuf provinces ont participé, et 86 % ont appuyé la portée des compétences et du contenu des différents modules.
- Définition des modules – Hiver 2014 – Assurance-vie; assurance contre les accidents et la maladie; fonds distincts et rentes; éthique et pratique professionnelle.
- Élaboration du matériel commun de préparation à l'examen, à partir duquel les prestataires établiront leurs cours – Du printemps 2014 à l'hiver 2015 – Des comités de spécialistes du domaine représentant sept provinces ainsi que de spécialistes de l'éducation ont été mis sur pied pour chaque module.
- Élaboration d'une banque de questions d'examen à jour et d'un examen modulaire – 2015 – Cette banque de données sera produite par des spécialistes du domaine et des spécialistes de l'éducation.
- Établissement de procédures pour passer périodiquement en revue le curriculum, rédiger de nouvelles questions d'examen et se pencher sur les points soulevés par les parties prenantes.
- Établissement et application de normes d'accréditation des prestataires de cours.
- Élaboration d'un plan de transition – 2014-2015
- Élaboration de lignes directrices sur l'administration de l'examen – 2014-2015

12. Quel est le rôle des spécialistes du domaine?

- Pour s'assurer que le PQPAV harmonisé est à jour et concorde avec la pratique du secteur, on a recruté des spécialistes du domaine devant travailler de concert avec les spécialistes de l'éducation afin d'élaborer le profil de compétences, le curriculum, le matériel normalisé de préparation à l'examen et les questions d'examen.
- Les spécialistes du domaine sont choisis de manière à refléter la diversité de l'expérience professionnelle. Il s'agit d'agents et de formateurs de différentes provinces qui travaillent pour des sociétés grandes et petites et qui ont des connaissances et des compétences approfondies concernant le secteur de l'assurance vie et les responsabilités des agents d'assurance vie. Il y a aussi des dirigeants d'associations sectorielles.

13. Quel est le modèle de gouvernance qui régira le PQPAV harmonisé?

- Les décisions clés concernant le maintien et la préservation de l'intégrité du PQPAV seront prises conjointement par l'ensemble des administrations participantes, qui agiront à titre de conseil d'administration du programme.
- Chaque administration aura le même droit de vote pour toutes les décisions relatives au PQPAV.
- Un comité de gouvernance du PQPAV se penchera sur les points soulevés par les parties prenantes.
- Les organismes de réglementation surveilleront les résultats du PQPAV, avec l'aide des spécialistes de l'éducation.

14. Comment les parties prenantes participent-elles au projet d'harmonisation du PQPAV?

- Des centaines d'agents ont participé à l'élaboration et à la validation du curriculum commun, qui établit les sujets que les nouveaux agents doivent connaître selon les membres du secteur.
- Les organismes de réglementation tiennent des rencontres trimestrielles avec les parties prenantes, et des réunions individuelles sont organisées sur demande.
- Les organismes de réglementation publient des mises à jour périodiques sur le site Web des OCRA.
- Le modèle du PQPAV harmonisé a été modifié à la lumière des commentaires formulés par les parties prenantes.

Structure

15. Pourquoi opter pour un examen modulaire?

- Les modules d'examen portent respectivement sur l'assurance-vie, l'assurance contre les accidents et la maladie, les fonds distincts et les rentes, et enfin l'éthique et la pratique professionnelle.
- Exiger des candidats qu'ils réussissent les quatre modules de l'examen garantira que les nouveaux agents disposent des compétences requises au niveau d'entrée et qu'ils possèdent les connaissances financières de base concernant les produits d'assurance-vie.
- L'examen actuel ne permet pas d'atteindre cet objectif, car un niveau de connaissance élevé à propos d'un ou de plusieurs sujets peut contrebalancer des lacunes marquées sur d'autres sujets.

16. Pourquoi recourir à une formule d'examen avec consultation de documents?

- Du fait que cela correspond à la réalité de la pratique professionnelle, un examen avec consultation de documents amènera les candidats à se concentrer sur leur compréhension du matériel de cours au lieu de se contenter de tout apprendre par cœur pour répondre aux questions de l'examen.

17. Comment se présente l'examen modulaire comparativement à l'examen du PQPAV sous sa forme actuelle?

- L'examen actuel est d'une durée de quatre heures et se déroule en continu, sans pause. L'examen du PQPAV harmonisé compte quatre modules d'une durée d'une heure chacun, auxquels on peut répondre en une seule journée, en prévoyant des pauses; on peut aussi répartir les modules sur une période de plusieurs semaines ou de plusieurs mois.
- Dans l'un et l'autre cas, on utilise des questions à choix multiples. L'examen du PQPAV comportera quatre modules, dont chacun comptera de 20 à 25 questions. L'examen du PQPAV sous sa forme actuelle contient 140 questions.
- Les candidats qui ne réussissent pas l'examen doivent le refaire en entier. Dans le cadre du PQPAV harmonisé, il suffira de reprendre le module que le candidat aura échoué.

18. Pourquoi normaliser le matériel de préparation à l'examen?

- Les organismes de réglementation élaboreront du matériel commun de préparation à l'examen pour s'assurer que tous les prestataires de cours offrent une formation dont la qualité est uniforme.
- Cela permettra de régler des problèmes associés à la qualité de la formation. À titre d'exemple, en 2013, le pourcentage d'étudiants de chaque prestataire de cours ayant réussi l'examen de qualification dès le premier essai variait entre 62 % et 98 %. Un taux de 62 % signifie que, sur 100 personnes qui, selon la certification du prestataire de cours, étaient prêtes à se présenter à l'examen, 38 % n'étaient en fait pas adéquatement préparées et ont échoué.
- Les prestataires de cours pourront offrir aux étudiants des cours à valeur ajoutée en proposant des outils pédagogiques variés, par exemple des études de cas et des exercices complémentaires.

19. Quel est le rôle des prestataires de cours dans le cadre du PQPAV harmonisé?

- Les candidats devront encore avoir suivi un cours offert par un prestataire de cours avant de se présenter à l'examen de qualification.
- Les prestataires de cours devront se conformer aux nouveaux critères.
- Ils utiliseront le matériel commun de préparation à l'examen pour élaborer le contenu de leurs cours. Les organismes de réglementation n'élaboreront pas de cours.
- Le PQPAV harmonisé donnera lieu à une expansion du marché des cours de l'ordre de 20 % à 25 %, car les candidats du Québec devront suivre un cours. À l'heure actuelle, cette province n'exige pas des candidats qu'ils suivent un cours avant de se présenter à l'examen.

20. Quel est le rôle des éditeurs dans le contexte du PQPAV harmonisé?

- Les éditeurs pourraient souhaiter élaborer et vendre des cours en classe ou en ligne aux prestataires de cours. Les organismes de réglementation n'élaboreront et n'offriront aucun cours.
- Les organismes de réglementation n'ont pas conclu d'entente avec des éditeurs et ne prévoient pas le faire.

21. Quelle est la date de mise en œuvre prévue du PQPAV harmonisé?

- La date de mise en œuvre a été fixée au départ à septembre 2015. À la lumière des commentaires des parties prenantes, les organismes de réglementation ont convenu de reporter cette date au 1^{er} janvier 2016.
- Le matériel de préparation à l'examen devrait être rendu public à l'hiver de 2015.