

Le contenu publié sur cette page a été transféré en version PDF depuis le site Web de la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) à titre de référence. Les liens fournis vers le contenu connexe ont également été transférés et se trouvent à la fin du présent document.

Exigence en matière d'éducation permanente pour les agent(e)s d'assurance-vie

Bulletin

No. L&H-02/96

Vie et Santé

À l'intention de toutes les compagnies d'assurance

autorisées à faire souscrire de l'assurance-vie en Ontario

REMARQUE : Les bulletins affichés sur le présent site Web sont fournis à titre de référence historique seulement. Les renseignements contenus dans ces bulletins étaient exacts en date de leur publication, mais peuvent en tout temps être modifiés ou remplacés par des bulletins plus récents.

Toute ordonnance émise à l'égard du titulaire d'un permis reflète une situation survenue à un moment donné. Le statut d'un titulaire de permis peut changer. Le lecteur est invité à vérifier le statut du permis d'une personne ou d'une entité sous [Liaison Permis](#) au site Web de la CSFO. On peut également communiquer directement avec la personne ou l'entité concernée afin d'obtenir de plus amples renseignements ou plus de précisions au sujet des événements à l'origine de l'ordonnance.

Ces bulletins peuvent inclure des formulaires qui ne sont plus à jour ou exacts. Le lecteur est invité à visiter la rubrique des [formulaires](#) du site Web de la CSFO pour s'assurer d'utiliser la version la plus récente d'un formulaire.

Comme suite à son bulletin du 14 mars 1995 intitulé « Programme de mise en oeuvre de la réforme relative aux agent(e)s d'assurance-vie », la Commission des assurances de l'Ontario (CAO) aimerait détailler davantage l'exigence en matière d'éducation permanente pour les agent(e)s d'assurance-vie.

Élément clé de la réforme relative aux agent(e)s d'assurance-vie, cette exigence est entrée en vigueur le 1er février 1995 (voir les bulletins de la CAO no 27/94 et no LH-1/95 - Vie et maladie). En vertu de cette exigence, chaque agent(e) d'assurance-vie de niveau I et de niveau II titulaire d'un permis de l'Ontario (résident[e] et non-résident[e]) doit :

- suivre 30 heures de cours d'éducation permanente tous les deux ans, et
- tenir un dossier sur cette formation aux fins d'un examen éventuel par la CAO. (Des explications sont données à cet égard dans le présent bulletin).

Les heures de cours d'éducation permanente suivies en sus du minimum requis durant une période donnée ne peuvent être utilisées pour répondre aux exigences d'éducation permanente à l'égard des périodes subséquentes. Ces heures correspondent au temps que passe réellement une personne à suivre un cours ou un programme. Dans le cas des cours par correspondance, le nombre d'heures requis pour répondre aux exigences d'éducation permanente sera le nombre d'heures que l'organisme de formation indiquera à l'avance comme durée du cours ou du programme en question. Le temps consacré à l'étude personnelle de l'assurance-vie, comme la lecture de journaux ou de revues professionnelles ou les discussions avec des collègues, ne compte pas.

Par souci de simplicité, le terme « agent(e)s » dans le présent bulletin désigne les agent(e)s d'assurance-vie de niveau I et II (résident[e]s et non-résident[e]s).

Déclarations de conformité

À la suite de suggestions adressées à la Commission, les règles ci-dessous s'appliqueront à l'exigence en matière d'éducation permanente.

- La période d'effet a commencé le 1er février 1995 pour les agent(e)s qui détenaient un permis à cette date. Si l'agent(e) a obtenu un permis après le 1er février 1995, la période d'effet a commencé à la date à laquelle le permis a été établi.
- Les déclarations de conformité à l'exigence en matière d'éducation permanente seront intégrées aux renouvellements de permis des agent(e)s à partir du **premier renouvellement, soit à compter du 1er février 1997.**
- Pour assurer l'équité durant la période de déclaration initiale, l'exigence selon laquelle l'agent(e) doit suivre 30 heures de cours d'éducation permanente tous les deux ans fera l'objet d'un calcul au prorata et équivaudra à **1,25 heure de cours par mois complet durant lequel l'agent(e) aura détenu un permis entre le 1er février 1995 et la date du premier renouvellement à compter du 1er février 1997.**

Ex. : Un(e) agent(e) qui a obtenu son permis initial le 5 mars 1995 et qui le renouvelle le 18 mai 1997 devra avoir suivi 32,5 heures de cours d'éducation permanente (1,25 x 26 mois complets).

Ex. : Un(e) agent(e) qui a obtenu son permis le 1er février et qui le renouvelle le 15 août 1998 devra avoir suivi 52,5 heures de cours d'éducation permanente (1,25 x 42 mois complets).

Ex. : Un(e) agent(e) qui a obtenu son permis le 1er février 1995 et qui le renouvelle le 4 mars 1997 devra avoir suivi 31,25 heures de cours d'éducation permanente (1,25 x 25 mois complets).

Après le premier renouvellement, la durée de chaque permis sera de deux ans; par conséquent, l'agent(e) d'assurance-vie devra suivre 30 heures de cours d'éducation permanente durant cette période.

Les agent(e)s doivent conserver des dossiers précis sur les cours ou les programmes qu'ils(elles) suivent pendant la période visée par le permis en cours et celle qui la précède immédiatement.

L'agent(e) doit obtenir auprès de l'organisme de formation un reçu ou un document équivalent attestant qu'il(elle) a suivi ou achevé un cours ou un programme d'un nombre d'heures précis. La CAO peut demander à l'agent(e) de lui présenter ces documents.

Les documents doivent comprendre les éléments suivants :

- le nom de l'organisme de formation;
- le titre du cours ou du programme;
- un résumé du cours ou du programme;
- les dates ou la durée du cours ou du programme;
- la note finale obtenue, si le cours comporte des examens, et
- les heures de cours d'éducation permanente répondant aux exigences de la loi à cet égard.

L'agent(e) ne peut revendiquer aucun crédit d'heures d'éducation permanente lorsqu'il(elle) n'a pas suivi un cours ou un programme auquel il(elle) s'était inscrit(e). Par ailleurs, les heures ne peuvent être créditées si l'agent(e) échoue le cours.

Grâce à l'éducation permanente, les agent(e)s seront en mesure, en tant que conseillers financiers professionnels, de fournir le meilleur service possible à leurs clients. Les exigences sur ce plan correspondent aux connaissances minimales que les agent(e)s de l'Ontario doivent posséder. Les cours d'éducation permanente sont prescrits en vertu des règlements. Les agent(e)s qui ne respectent pas les exigences à ce sujet seront soumis aux procédures qui s'appliquent aux agent(e)s et devront subir les conséquences pouvant en découler.

Quels sujets répondent aux exigences d'éducation permanente?

Les cours d'éducation permanente **doivent porter sur les aspects techniques de l'assurance-vie**. Les cours qui portent sur l'amélioration de la production ou les techniques de vente ne comptent pas. La Loi sur les assurances assimile à l'assurance-vie l'assurance en cas de décès accidentel, l'assurance-invalidité et les rentes).

Parmi les exemples de sujets dits « techniques » aux fins de cette exigence, mentionnons les questions juridiques, législatives et réglementaires, les principes de base de l'assurance-vie, la planification financière, la fiscalité, l'analyse des besoins des clients, l'emploi approprié des produits d'assurance-vie, la tarification, la souscription et les règlements, les aspects comptables et actuariels, les principes de gestion des risques, les dispositions contractuelles et les différences entre les contrats d'assurance.

Les sujets que la Commission ne considère pas comme étant reliés aux aspects techniques de l'assurance-vie comprennent notamment la motivation, la psychologie du consommateur, l'art de la vente, la santé, le stress et l'exercice, le recrutement, les compétences en travail de bureau,

les techniques de vente au téléphone, la formation en informatique, la formation en gestion et la formation concernant certains produits offerts par la compagnie.

La Commission peut examiner le contenu des cours ou des programmes si elle reçoit des plaintes ou d'autre information. Le cas échéant, la Commission fera connaître les cours ou les programmes précis qui ne répondent pas aux exigences d'éducation permanente. La Commission n'a pas l'intention de refuser de créditer les cours que les agent(e)s ont suivi de bonne foi avant que la CAO annonce qu'un cours particulier n'est pas considéré comme relié aux aspects techniques de l'assurance-vie.

Cours, programmes et organismes de formation agréés

La Commission n'approuve, ne recommande et ne sanctionne aucun cours, programme ou organisme de formation.

- Les cours d'éducation permanente peuvent revêtir différentes formes.
- Les compagnies d'assurance offrent aux agent(e)s des séminaires et des programmes éducatifs.
- Des associations comme l'Association des assureurs-vie du Canada (AAVC) et la Life Office Management Association (LOMA) dispensent des cours et organisent des conférences.
- Les universités et les collèges communautaires offrent aussi des cours aux agent(e)s.
- Des organismes professionnels de formation organisent des programmes de perfectionnement professionnel en assurance-vie pour les agent(e)s.

Les écoles de télé-enseignement offrent des cours par correspondance sur l'assurance-vie.

Cette liste est loin d'être complète.

« Points à noter » pour les organismes de formation

Les organismes qui dispensent des cours ou des programmes conçus pour répondre aux exigences d'éducation permanente doivent s'assurer que leurs cours portent sur les aspects techniques de l'assurance-vie. La Commission leur recommande d'indiquer dans leurs annonces le nombre d'heures de chacun des cours ou programmes qui portent particulièrement sur les aspects techniques de l'assurance-vie.

Les agent(e)s devront se procurer un document attestant le nombre d'heures de cours qui comptent en vue de répondre aux exigences d'éducation permanente. En conservant leurs dossiers pendant une période de quatre ans, les organismes de formation seront en mesure d'aider les agents en leur fournissant l'information nécessaire.

Questions concernant l'exigence en matière d'éducation permanente

Les représentants du service des permis du siège social des compagnies d'assurance qui ont des questions sur n'importe quel aspect de l'exigence en matière d'éducation permanente doivent communiquer avec la Section des agents et des experts d'assurance de la CAO. La Commission enverra une copie du présent bulletin aux représentants des services des permis, accompagnée

d'un rappel au sujet de la marche à suivre pour accéder à la boîte vocale qu'elle a mise en place à l'intention des compagnies qui parrainent des agent(e)s.

Les compagnies d'assurance sont invitées à communiquer le contenu du présent bulletin à tous les agent(e)s d'assurance-vie qu'elles parrainent et aux agents de niveau II sous contrat qui s'informent à ce sujet.

Nous rappelons aux assureurs que la CAO demande aux agent(e)s et aux directeurs qui demandent des renseignements à la Commission de communiquer avec le service des permis de leur siège social. Cela inclut les demandes concernant l'éducation permanente et les exigences qui y sont reliées. Par conséquent, ou demandera aux agent(e)s et aux directeurs qui composent le numéro de la ligne téléphonique des agents et des experts d'assurance, soit le (416) 250-9209 ou le 1 800 263-0541 (appel de l'extérieur de la région de Toronto), de communiquer avec le service des permis de leur compagnie.

La Commission rappellera à tous les agent(e)s l'exigence en matière d'éducation permanente lorsqu'elle leur fera parvenir l'avis de renouvellement de leur permis.

Grant Swanson
Surintendant des assurances par intérim

Le 14 mai 1996