

Plan de formation du programme de:

**Conseil en assurances et
en services financiers
410.CO**

Version élèves

Mai 2008

Équipe de production

Le plan de formation a été produit par des membres du programme Conseil en assurances et services financiers du Collège Montmorency : Sylvie Allard, René Callès, Martin Courval et François Leduc. Durant la révision du programme, le comité de programme a contribué à la préparation de ce plan de formation dont Louis Hargreaves, Michel Giroux, Lucie Lacroix et Sophie Monet (département de Techniques administratives), Jean Dangte et Thomas Lingo Bangobango (département des Sciences sociales - économie), Isabelle Girard (département Techniques de bureautique) et Lise Quenneville (département de Mathématiques). Des représentants de la formation générale ont aussi assisté à ces rencontres : Benoît Mercier en philosophie, Zohra Mimouni en Langues, Alain Chevrette en éducation physique et Stéphanie Tremblay en français. L'API, Pauline Paré, a aussi été invité à participer aux rencontres. Le Collège tient à les remercier pour leur travail consciencieux. Katia Tremblay du Service du développement pédagogique a assuré le suivi du processus de révision.

Le Collège tient également à remercier toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin à l'élaboration de ce document.

Table des matières

1.1	Présentation du programme d'études.....	5
1.2	Buts de la formation spécifique.....	6
2.1	Projet éducatif du Collège Montmorency.....	7
2.2	Compétences du programme.....	8
2.3	Liens: compétences, objectifs ministériels et cours.....	9
2.4	Liens: objectifs ministériels et cours.....	13
2.5	Liens: cours et objectifs ministériels.....	16
2.6	Logigramme.....	20
2.7	Description succincte des apprentissages.....	21
2.8	Grille de cours.....	22
2.9	Description de cours.....	24
Session 1		
401 L04 MO	Analyser le contexte juridique du monde financier.....	24
410 104 MO	Faire carrière en services financiers.....	26
410 114 MO	Assurer des automobiles.....	28
410 144 MO	Gérer des risques en assurance de dommages.....	31
412 L13 MO	Utiliser des logiciels d'application générale.....	33
Session 2		
201 L25 MO	Utiliser des mathématiques en services financiers.....	35
410 124 MO	Communiquer avec la clientèle.....	37
410 134 MO	Analyser le cadre légal des services financiers.....	39
410 224 MO	Assurer les biens des particuliers.....	41
410 234 MO	Analyser des états financiers.....	43
Session 3		
410 174 MO	Servir la clientèle de produits financiers.....	45
410 323 MO	Gérer ses activités professionnelles.....	47
410 333 MO	Assurer des entreprises en dommages directs et indirects.....	50
4s10 334 MO	Analyser des informations financières.....	52
Session 4		
383 L04 MO	Apprécier l'environnement économique des marchés financiers.....	54
410 184 MO	Souscrire un risque.....	56
410 1G3 MO	Conseiller la clientèle en matière de fiscalité.....	58
410 413 MO	Assurer des entreprises pour des risques complémentaires.....	60

410 414 MO	Faire des recommandations en planification financière personnelle.....	62
Session 5		
410 1J4 MO	Recommander des produits d'assurance et de rente collective.....	65
410 1K3 MO	Placement des particuliers.....	68
410 533 MO	Assurer la vie et l'invalidité des particuliers.....	71
410 534 MO	Analyser des portefeuilles en assurance de dommages.....	74
410 543 MO	Assurer en responsabilités et cautionner des entreprises.....	78
Session 6		
410 1C4 MO	Régler un sinistre.....	81
410 1F3 MO	Élaborer un programme de crédit et de prêt.....	84
410 1H4 MO	Apprécier le marché des valeurs mobilières.....	86
410 604 MO	Conseiller la clientèle en planification financière.....	88
410 613 MO	Intégrer le milieu professionnel en assurance ou services financiers.....	90
La fiche signalétique de l'épreuve-synthèse.....		92

1.1 Présentation du programme d'études

A. FICHE D'IDENTIFICATION

Type de sanction :	Diplôme d'études collégiales
Nombre d'unités :	83 2/3
Durée totale :	2 265 heures/contact
Formation générale :	660 heures/contact
Formation spécifique :	1 605 heures/contact
Conditions particulières d'admission :	Mathématiques 436

1.2 Buts de la formation spécifique

Résultat recherché

Le programme *Conseil en assurances et en services financiers* a pour but de former des personnes aptes à exercer diverses fonctions de travail dans le domaine des assurances et des services financiers.

Les activités de travail particulièrement visées dans le cadre du programme sont :

- la promotion et la vente de produits d'assurances et de produits financiers dans un réseau direct ou indirect de distribution (courtage);
- les activités de représentation auprès de la clientèle;
- l'analyse des besoins et des objectifs de la cliente ou du client;
- l'élaboration de programmes ou de recommandations ayant trait aux assurances ou aux services financiers;
- l'analyse de risques et de demandes d'assurances à des fins d'acceptation ou de refus;
- le règlement et le suivi des réclamations.

Dans un contexte de décloisonnement des différents secteurs d'activités et de rapprochement entre les fonctions de travail, le programme *Conseil en assurances et en services financiers* a des caractéristiques de polyvalence qui se reflètent dans la diversité des activités, des produits et des services auxquels il correspond. Cette polyvalence favorise également la mobilité professionnelle entre les domaines de l'assurance de personnes, de l'assurance de dommages et des services financiers.

Le programme *Conseil en assurances et en services financiers* est structuré pour tenir compte de la réglementation et des conditions d'exercice de la profession. En plus du règlement de sinistres et de la souscription, les compétences particulières du programme peuvent être regroupées en trois blocs distincts :

- l'assurance des particuliers;
- la protection et la planification financière des particuliers;
- l'assurance collective et l'assurance des entreprises.

Intentions éducatives

Conformément aux buts généraux de la formation technique, la composante de formation spécifique du programme *Conseil en assurances et en services financiers* vise à :

- rendre la personne compétente dans l'exercice de sa profession, c'est-à-dire à lui permettre, dès l'entrée sur le marché du travail, de remplir les rôles, d'exercer les fonctions et d'exécuter les tâches et les activités qu'elle comporte;
- favoriser l'intégration de la personne à la vie professionnelle, notamment par la connaissance du marché du travail en général et du contexte particulier de la profession choisie;
- favoriser l'évolution et l'approfondissement des savoirs professionnels chez la personne;
- favoriser la mobilité professionnelle de la personne en lui permettant, entre autres choses, de se donner des moyens de gérer sa carrière, notamment par la sensibilisation à l'entrepreneuriat.

2.1 **Projet éducatif du Collège Montmorency**

Le Collège Montmorency institution d'enseignement collégial public, reconnaissant la valeur et la nécessité de l'éducation publique et son rôle dans le développement optimal et harmonieux de la personne humaine et profondément convaincu que ce développement constitue un facteur essentiel pour le progrès économique, social et culturel de la collectivité, s'engage solennellement dans toutes ses composantes et envers tous ceux et celles qui ont recours à ses services à poursuivre sa mission éducative sur la base des principes et à la lumière des finalités qui suivent:

- ❖ l'accès aux études collégiales de tous les postulants qui ont atteint le seuil minimal d'entrée;
- ❖ une formation de qualité, gage de succès dans la poursuite d'études universitaires ou dans l'intégration au marché du travail;
- ❖ la réussite du plus grand nombre, compte tenu des efforts qu'ils auront consentis pour y atteindre;
- ❖ l'accès de tous à l'environnement technologique de notre époque et la capacité d'utiliser au mieux ses potentialités, ce qui implique de pouvoir en déceler les dangers et les limites;
- ❖ l'éducation à une citoyenneté responsable, consciente tout autant de ses devoirs que de ses droits et portant vers l'engagement dans la vie de la collectivité;
- ❖ la formation intégrale de la personne dans une perspective humaniste, c'est-à-dire de liberté, de curiosité intellectuelle, de passion de savoir et de confiance en la capacité d'apprendre;
- ❖ la création d'un milieu de vie collégiale riche et dynamique, qui favorise les plus larges possibilités de développement personnel et d'ouverture sur la société;
- ❖ le service à la communauté, laquelle est en droit de bénéficier pleinement de l'expertise développée dans une institution financée par les fonds publics;
- ❖ l'ouverture aux réalités internationales par l'implication concrète des élèves et du personnel dans des échanges multiples et variés avec différents pays, peuples et cultures, dans un contexte de tolérance, de fraternité et de rapports mutuellement enrichissants;
- ❖ la sensibilisation aux impératifs du développement durable des ressources planétaires dans le meilleur intérêt des hommes et des femmes de tous les continents;
- ❖ le développement de la capacité de reconnaître et d'apprécier, dans toute leur diversité, les héritages matériels, artistiques, culturels et spirituels de l'humanité.

Document adopté par le Conseil d'administration, le 8 mai 2002

2.2 Compétences du programme

Compétences attendues des finissantes et finissants en *Conseil en assurances et en services financiers*

- Compétence 1 :** Faire de la recherche de clientèle et de la représentation commerciale de façon professionnelle
- Compétence 2 :** Analyser les besoins de la clientèle en produits d'assurance et de services financiers
- Compétence 3 :** Planifier une stratégie financière visant la protection et l'accroissement du patrimoine de la clientèle
- Compétence 4 :** Assurer la qualité de la gestion et du service à la clientèle en matière d'assurance et de services financiers

Ces compétences sont terminales au processus de formation. Le développement des compétences est tributaire de l'atteinte des objectifs ministériels qui sont décrits dans les objectifs et standards du programme. L'atteinte des objectifs d'apprentissage prévus par les cours et sanctionnés par leur réussite permet, pour sa part, d'atteindre des objectifs ministériels. Chacun des cours du programme est donc conçu afin de permettre le développement de la compétence à laquelle il est associé et, par le fait même, chaque description de cours découle du ou des objectifs et standards qui lui sont associés. Cette relation est illustrée dans le tableau qu'on trouvera à la section qui suit.

Les compétences étant terminales au processus de formation, leur niveau de développement est mesuré par l'épreuve synthèse de programme qui s'incarne dans les activités synthèse que l'on trouve dans le cours d'intégration de la sixième session : *Conseiller la clientèle en planification financière*.

2.3 Liens: compétences, objectifs ministériels et cours

Mise en relation des compétences, des objectifs et des cours du programme

Au terme de ce programme, les élèves auront développé ces compétences :	Ils seront à même d'exécuter ces tâches et auront atteint ces objectifs ministériels :	Pour ce faire, ils auront réussi les cours suivants :	
1- Faire de la recherche de clientèle et de la représentation commerciale de façon professionnelle	01RE Analyser les fonctions de travail	410 104 MO	Faire carrière en services financiers
	01RF Utiliser des logiciels d'application générale	412 L13 MO	Utiliser les logiciels d'application générale
	01RG Communiquer en milieu de travail et avec la clientèle	410 124 MO	Communiquer avec la clientèle
	01RH Appliquer des dispositions légales relatives à l'assurance et aux produits financiers	401 L04 MO	Analyser le contexte juridique du monde financier
		410 134 MO	Analyser le cadre légal des services financiers
	01RJ Appliquer une approche client et des techniques de gestion de la qualité	410 174 MO	Servir la clientèle de produits financiers
	01RX Élaborer des outils de gestion utiles à la vente de produits d'assurance et de services financiers	410 323 MO	Gérer ses activités professionnelles

Au terme de ce programme, les élèves auront développé ces compétences :	Ils seront à même d'exécuter ces tâches et auront atteint ces objectifs ministériels :	Pour ce faire, ils auront réussi les cours suivants :
2- Analyser les besoins de la clientèle en produits d'assurance et de services financiers	01RK Appliquer des principes et des méthodes de comptabilité financière	410 234 MO Analyser les états financiers 410 334 MO Analyser des informations financières
	01RM Utiliser, à des fins de conseil à la clientèle, l'information à caractère macro-économique	383 L04 MO Apprécier l'environnement économique des marchés financiers
	01RN Appliquer des normes de prévention relatives aux bâtiments	410 144 MO Gérer des risques en assurances de dommages 410 184 MO Souscrire un risque
	01RR Analyser des dispositions fiscales utiles à la planification financière	410 1G3 MO Conseiller la clientèle en matière de fiscalité
	01RS Utiliser, à des fins d'analyse de risques et de promotion de produits, des méthodes statistiques	201 L25 MO Utiliser des mathématiques en services financiers
	01RU Analyser des données financières	201 L25 MO Utiliser des mathématiques en services financiers
		410 334 MO Analyser des informations financières
		410 414 MO Faire des recommandations en planification financière personnelle
		410 533 MO Assurer la vie et l'invalidité des particuliers
		410 1K3 MO Placement des particuliers
410 1F3 MO Élaborer un programme de crédits et de prêts		

Au terme de ce programme, les élèves auront développé ces compétences :	Ils seront à même d'exécuter ces tâches et auront atteint ces objectifs ministériels :	Pour ce faire, ils auront réussi les cours suivants :	
3- Planifier une stratégie financière visant la protection et l'accroissement du patrimoine de la clientèle	01RL Promouvoir des produits d'assurance automobile auprès d'une cliente ou d'un client	410 114 MO	Assurer des automobiles
	01RP Promouvoir des produits d'assurance habitation auprès d'une cliente ou d'un client	410 224 MO	Assurer les biens des particuliers
	01RZ Promouvoir des produits d'assurance de dommages directs et indirects pour les entreprises	410 333 MO 410 413 MO	Assurer des entreprises en dommages directs et indirects Assurer des entreprises pour des risques complémentaires
	01RT Élaborer un programme d'assurance invalidité adapté aux besoins d'une cliente ou d'un client	410 414 MO 410 533 MO	Faire des recommandations en planification financière personnelle Assurer la vie et l'invalidité des particuliers
	01RV Élaborer un programme d'assurance vie adapté aux besoins d'une cliente ou d'un client	410 414 MO 410 533 MO	Faire des recommandations en planification financière personnelle Assurer la vie et l'invalidité des particuliers
	01RW Élaborer un programme de produits financiers adapté aux besoins d'une cliente ou d'un client	410 414 MO 410 1K3 MO 410 1F3 MO 410 1H4 MO	Faire des recommandations en planification financière personnelle Placement des particuliers Élaborer un programme de crédits et de prêts Apprécier le marché des valeurs mobilières
	01S0 Élaborer une recommandation d'assurance et de rente collective adaptée aux besoins d'un organisme, d'une entreprise, d'une cliente ou d'un client	410 1J4 MO	recommander des produits d'assurance et de rentes collectives
	01S1 Promouvoir des produits de cautionnement et d'assurance responsabilité pour les entreprises auprès d'une cliente ou d'un client	410 543 MO	Assurer en responsabilité et cautionner en entreprise

Au terme de ce programme, les élèves auront développé ces compétences :	Ils seront à même d'exécuter ces tâches et auront atteint ces objectifs ministériels :	Pour ce faire, ils auront réussi les cours suivants :
4- Assurer la qualité de la gestion et du service à la clientèle en matière d'assurance et de services financiers	01RQ Assurer le service à la clientèle en assurance de particuliers	410 534 MO Analyser des portefeuilles en assurances de dommages 410 1C4 MO Régler un sinistre 410 613 MO Stage en assurances ou services financiers
	01S4 Assurer le service à la clientèle en assurance des entreprises	410 534 MO Analyser des portefeuilles en assurance de dommages 410 1C4 MO Régler un sinistre 410 613 MO Stage en assurance et services financiers
	01RY Conseiller la clientèle en matière de protection et de planification financière	410 604 MO Conseiller la clientèle en planification financière 410 613 MO Stage en assurance et services financiers
	01S2 Souscrire un risque	410 184 MO Souscrire un risque 410 613 MO Stage en assurance et services financiers
	01S3 Régler un sinistre	410 1C4 MO Régler un sinistre 410 613 MO Stage en assurance et services financiers

2.4 Liens: objectifs ministériels et cours

Code Objectif ministériel	Objectif ministériel	Code cours	Cours	Session
01RE	Analyser la fonction de travail	410 104 MO	Faire carrière en services financiers	1
01RF	Utiliser des logiciels d'application générale	412 L13 MO	Utiliser des logiciels d'application générale	1
01RG	Communiquer en milieu de travail et avec la clientèle	410 124 MO	Communiquer avec la clientèle	2
01RH	Appliquer des dispositions légales relatives à l'assurance et aux produits financiers	410 L04 MO	Analyser le contexte juridique du monde financier	1
		410 134 MO	Analyser le cadre légal des services financiers	2
01RJ	Appliquer une approche client et des techniques de gestion de la qualité	410 174 MO	Servir la clientèle de produits financiers	3
01RK	Appliquer des principes et des méthodes de comptabilité financière	410 234 MO	Analyser les états financiers	2
		410 334 MO	Analyser des informations financières	3
01RL	Promouvoir des produits d'assurance automobile auprès d'une cliente ou d'un client	410 114 MO	Assurer des automobiles	1
01RM	Utiliser, à des fins de conseil à la clientèle, l'information à caractère macroéconomique	383 L04 MO	Apprécier l'environnement économique des marchés financiers	4
01RN	Appliquer des normes de prévention relatives aux bâtiments	410 144 MO	Gérer des risques en assurances de dommages	1
01RP	Promouvoir des produits d'assurances-habitation auprès d'une cliente ou d'un client	410 224 MO	Assurer les biens des particuliers	2
01RQ	Assurer le service à la clientèle en assurance des particuliers	410 534 MO	Analyser des portefeuilles en assurances de dommages	5
		410 1C4 MO	Régler un sinistre	6
		410 613 MO	Stage en assurances ou services financiers	6
01RR	Analyser des dispositions fiscales utiles à la planification	410 1G3 MO	Conseiller la clientèle en matière de fiscalité	4

Code Objectif ministériel	Objectif ministériel	Code cours	Cours	Session
01RS	Utiliser, à des fins d'analyse de risques et de promotion de produits, des méthodes statistiques	201 L25 MO	Utiliser des mathématiques en services financiers	2
01RT	Élaborer un programme d'assurances invalidité adapté aux besoins d'une cliente ou d'un client	410 414 MO	Faire des recommandations en planification financière personnelle	4
		410 533 MO	Assurer la vie et l'invalidité des particuliers	5
01RU	Analyser les données financières	201 L25 MO	Utiliser des mathématiques en services financiers	2
		410 334 MO	Analyser des informations financières	4
		410 414 MO	Faire des recommandations en planification financière personnelle	4
		410 533 MO	Assurer la vie et l'invalidité des particuliers	5
		410 1K3 MO	Placement des particuliers	5
		410 1F3 MO	Élaborer un programme de crédits et de prêts	6
01RV	Élaborer un programme d'assurance vie adapté aux besoins d'une cliente ou d'un client	410 414 MO	Faire des recommandations en planification financière personnelle	4
		410 533 MO	Assurer la vie et l'invalidité des particuliers	5
01RW	Élaborer un programme de produits financiers adapté aux besoins d'une cliente ou d'un client	410 414 MO	Faire des recommandations en planification financière personnelle	4
		410 1K3 MO	Placement des particuliers	5
		410 1F3 MO	Élaborer un programme de crédits et de prêts	6
		410 1H4 MO	Apprécier le marché des valeurs mobilières	6
01RX	Élaborer des outils de gestion utiles à la vente de produits d'assurance et de services financiers	410 323 MO	Gérer ses activités professionnelles	3

Code Objectif ministériel	Objectif ministériel	Code cours	Cours	Session
01RY	Conseiller la clientèle en matière de protection et de planification financière	410 604 MO	Conseiller la clientèle en planification financière	6
		410 613 MO	Stage en assurance et services financiers	6
01RZ	Promouvoir des produits d'assurance de dommages directs et indirects pour les entreprises auprès d'une cliente ou d'un client	410 333 MO	Assurer des entreprises en dommages directs et indirects	3
		410 413 MO	Assurer des entreprises pour des risques complémentaires	4
01SO	Élaborer une recommandation d'assurance et de rente collectives adaptée aux besoins d'un organisme, d'une entreprise, d'une cliente ou d'un client	410 1J4 MO	Recommander des produits d'assurance et de rentes collectives	5
01S1	Promouvoir des produits de cautionnement et d'assurance responsabilité pour les entreprises auprès d'une cliente ou d'un client	410 543 MO	Assurer en responsabilité et cautionner en entreprise	5
01S2	Souscrire un risque	410 184 MO	Souscrire un risque	4
		410 613 MO	Stage en assurance et services financiers	6
01S3	Régler un sinistre	410 1C4 MO	Régler un sinistre	6
		410 613 MO	Stage en assurance et services financiers	6
01S4	Assurer le service à la clientèle en assurance des entreprises	410 534 MO	Analyser des portefeuilles en assurance de dommages	5
		410 613 MO	Stage en assurance et services financiers	6
		410 1C4 MO	Régler un sinistre	6

2.5 Liens: cours et objectifs ministériels

Session	Code cours	Cours	Code objectifs ministériels	Objectifs ministériels
1	410 L04 MO	Analyser le contexte juridique du monde financier	01RH	Appliquer des dispositions légales relatives à l'assurance et aux produits financiers
1	410 104 MO	Faire carrière en services financiers	01RE	Analyser la fonction de travail
1	410 114 MO	Assurer des automobiles	01RL	Promouvoir des produits d'assurance automobile auprès d'une cliente ou d'un client
1	410 144 MO	Gérer des risques en assurances de dommages	01RN	Appliquer des normes de prévention relatives aux bâtiments
1	412 L13 MO	Utiliser des logiciels d'application générale	01RF	Utiliser des logiciels d'application générale
2	201 L25 MO	Utiliser des mathématiques en services financiers	01RS	Utiliser, à des fins d'analyse de risques et de promotion de produits, des méthodes statistiques
			01RU	Analyser des données financières
2	410 124 MO	Communiquer avec la clientèle	01RG	Communiquer en milieu de travail et avec la clientèle
2	410 134 MO	Analyser le cadre légal des services financiers	01RH	Appliquer des dispositions légales relatives à l'assurance et aux produits financiers
2	410 224 MO	Assurer les biens des particuliers	01RP	Promouvoir des produits d'assurances-habitation auprès d'une cliente ou d'un client
2	410 234 MO	Analyser les états financiers	01RK	Appliquer des principes et des méthodes de comptabilité financière
			01RU	Analyser les données financières

Session	Code cours	Cours	Code objectifs ministériels	Objectifs ministériels
3	410 174 MO	Servir la clientèle de produits financiers	01RJ	Appliquer une approche client et des techniques de gestion de qualité
3	410 323 MO	Gérer ses activités professionnelles	01RX	Élaborer des outils de gestion utiles à la vente de produits d'assurance et de services financiers
3	410 333 MO	Assurer des entreprises en dommages directs et indirects	01RZ	Promouvoir des produits d'assurance de dommages directs et indirects pour les entreprises auprès d'une cliente ou d'un client
3	410 334 MO	Analyser des informations financières	01RK 01RU	Appliquer des principes et des méthodes de comptabilité financière Analyser les données financières
4	383 L04 MO	Apprécier l'environnement économique des marchés financiers	01RM	Utiliser, à des fins de conseil à la clientèle, l'information à caractère macroéconomique
4	410 184 MO	Souscrire un risque	01S2	Souscrire un risque
4	410 1G3 MO	Conseiller la clientèle en matière de fiscalité	01RR	Analyser des dispositions fiscales utiles à la planification
4	410 413 MO	Assurer des entreprises pour des risques complémentaires	01RZ	Promouvoir des produits d'assurance de dommages directs et indirects pour les entreprises auprès d'une cliente ou d'un client

Session	Code cours	Cours	Code objectifs ministériels	Objectifs ministériels
4	410 414 MO	Faire des recommandations en planification financière personnelle	01RT 01RU 01RV 01RW	Élaborer un programme d'assurances invalidité adapté aux besoins d'une cliente ou d'un client Analyser les données financières Élaborer un programme d'assurance vie adapté aux besoins d'une cliente ou d'un client Élaborer un programme de produits financiers adapté aux besoins d'une cliente ou d'un client
5	410 1J4 MO	Recommander des produits d'assurance et de rente collective	01S0	Élaborer une recommandation d'assurance et de rente collectives adaptée aux besoins d'un organisme, d'une entreprise, d'une cliente ou d'un client
5	410 1K3 MO	Placement des particuliers	01RU 01RW	Analyser les données financières Élaborer un programme de produits financiers adapté aux besoins d'une cliente ou d'un client
5	410 533 MO	Assurer la vie et l'invalidité des particuliers	01RT 01RU 01RV	Élaborer un programme d'assurances invalidité adapté aux besoins d'une cliente ou d'un client Analyser les données financières Élaborer un programme d'assurance vie adapté aux besoins d'une cliente ou d'un client

Session	Code cours	Cours	Code objectifs ministériels	Objectifs ministériels
5	410 534 MO	Analyser der portefeuilles en assurances de dommages	01RQ	Assurer le service à la clientèle en assurance des particuliers
			01S4	Assurer le service à la clientèle en assurance des entreprises
5	410 543 MO	Assurer en responsabilité et cautionner en entreprise	01S1	Promouvoir des produits de cautionnement et d'assurance responsabilité pour les entreprises auprès d'une cliente ou d'un client
6	410 1C4 MO	Régler un sinistre	01S3	Régler un sinistre
			01S4	Assurer le service à la clientèle en assurance des entreprises
			01RQ	Assurer le service à la clientèle en assurance des particuliers
6	410 1F3 MO	Élaborer un programme de crédits et de prêts	01RU	Analyser les données financières
			01RW	Élaborer un programme de produits financiers adapté aux besoins d'une cliente ou d'un client
6	410 1H4 MO	Apprécier le marché des valeurs mobilières	01RW	Élaborer un programme de produits financiers adapté aux besoins d'une cliente ou d'un client
6	410 604 MO	Conseiller la clientèle en planification financière	01RY	Conseiller la clientèle en matière de protection et de planification financière
6	410 613 MO	Stage en assurance et services financiers	01RQ	Assurer le service à la clientèle en assurance des particuliers
			01RY	Conseiller la clientèle en matière de protection et de planification financière
			01S2	Souscrire un risque
			01S3	Régler un sinistre
			01S4	Assurer le service à la clientèle en assurance des entreprises

2.6 Logigramme

COMPÉTENCES	SESSION 1	SESSION 2	SESSION 3	SESSION 4	SESSION 5	SESSION 6
Faire de la recherche de clientèle et de la représentation commerciale de façon professionnelle	410 104 410 134 412 L13 410 L04	410 124 410 134	410 174 410 323			
Analyser les besoins de la clientèle en produits d'assurance et de services financiers	410 144	410 234 201 L25	410 334	383 L04 410 184 410 1G3 410 414	410 533 410 1K3	410 1F3
Planifier une stratégie financière visant la protection et l'accroissement du patrimoine de la clientèle	410 114	410 224	410 333	410 413 410 414	410 533 410 1K3 410 1J4 410 543	410 1F3 410 1H4
Assurer la qualité de la gestion du service à la clientèle en matière d'assurance et de services financiers				410 184	410 534	410 613 410 604 410 1C4
	SESSION 1	SESSION 2	SESSION 3	SESSION 4	SESSION 5	SESSION 6

2.7 Description succincte des apprentissages

Première année

Au cours de la première année, l'élève se familiarisera avec l'industrie de l'assurance et des services financiers. Il situera l'industrie financière dans l'ensemble de l'économie et étudiera les fondements historiques de l'assurance et des produits financiers. Il abordera l'apprentissage des connaissances et des habiletés de base des intermédiaires financiers. L'élève amorcera aussi l'apprentissage de l'assurance de dommages des particuliers.

Deuxième année

Au cours de la deuxième année, l'élève poursuivra son apprentissage des habiletés de l'intermédiaire financier et des différentes connaissances utiles à son travail. Il approfondira ses connaissances de l'assurance de dommages, notamment avec l'assurance des entreprises. Il amorcera aussi plus intensivement l'apprentissage nécessaire au domaine des services financiers et de la planification financière personnelle.

Troisième année

La troisième année vise à compléter les apprentissages en assurance et en services financiers. L'élève intégrera ses acquis de formation de manière plus concrète, notamment grâce à des projets de fin d'études en assurance de dommages et en planification financière et au stage d'apprentissage en entreprises. Au terme de ses trois années d'études, l'élève sera apte à exercer l'une ou l'autre des professions du domaine de l'assurance ou des services financiers.

2.8 Grille de cours

<i>(410.C0) - CONSEIL EN ASSURANCES ET EN SERVICES FINANCIERS</i>							<i>Admission 2008-2009</i>		
Session 1				POND			UNITÉS	PRÉALABLES	
A	H	601 ESB 04	Lecture et analyse	3	1	2	2,00		
A	H	340 103 04	Philosophie et rationalité	3	1	3	2,33		
A	H	109 103 02	Santé et éducation physique (bloc 1)	1	1	1	1,00		
A		401 L04 MO	Analyser le contexte juridique du monde financier	3	1	2	2,00		
A		410 104 MO	Faire carrière en services financiers	3	1	2	2,00		
A		410 114 MO	Assurer des automobiles	2	2	2	2,00		
A		410 144 MO	Gérer des risques en assurance de dommages	2	2	2	2,00		
A		412 L13 MO	Utiliser des logiciels d'application générale	1	2	2	1,67		
				Total : 45 heures de travail par semaine					
Session 2				POND			UNITÉS	PRÉALABLES	
A	H	601 101 04	Écriture et littérature	2	2	3	2,33	PA601 ESB	
A	H	340 102 03	L'être humain	3	0	3	2,00	PA340 103	
A	H	109 104 02	Activité physique (bloc 2)	0	2	1	1,00		
	H	201 L25 MO	Utiliser des mathématiques en services financiers	2	3	2	2,33		
	H	410 124 MO	Communiquer avec la clientèle	2	2	2	2,00		
	H	410 134 MO	Analyser le cadre légal des services financiers	3	1	2	2,00	PR401 L04	
	H	410 224 MO	Assurer les biens des particuliers	2	2	2	2,00	PR410 144	
	H	410 234 MO	Analyser des états financiers	2	2	2	2,00	PR412 L13, CR201 L25	
				Total : 47 heures de travail par semaine					
Session 3				POND			UNITÉS	PRÉALABLES	
A	H	601 102 04	Littérature et imaginaire	3	1	3	2,33	PA601 101	
A	H	340 ESB 03	Éthique et politique	3	0	3	2,00	PA340 102	
A	H	604 10X 03	Anglais I	2	1	3	2,00		
A		410 174 MO	Servir la clientèle de produits financiers	2	2	2	2,00	PR410 124	
A		410 323 MO	Gérer ses activités professionnelles	2	1	2	1,67	PR412 L13	
A		410 333 MO	Assurer des entreprises en dommages directs et indirects	2	1	2	1,67	PR410 144, CR410 334	
A		410 334 MO	Analyser des informations financières	2	2	2	2,00	PR410 234, PR412 L13	
				Total : 41 heures de travail par semaine					
Session 4				POND			UNITÉS	PRÉALABLES	
A	H	601 103 04	Littérature québécoise	3	1	4	2,67	PA601 102	
A	H	604 XXX 03	Anglais II	2	1	3	2,00	PA604 10X	
	H	383 L04 MO	Apprécier l'environnement économique des marchés financiers	2	2	2	2,00	PR201 L25, PR410 334	
	H	410 184 MO	Souscrire un risque	2	2	3	2,33	PR201 L25, PR410 114, PR410 144, PR410 224, PR410 334	
	H	410 1G3 MO	Conseiller la clientèle en matière de fiscalité	1	2	2	1,67	PA410 134, PA410 234, PR410 334	
	H	410 413 MO	Assurer des entreprises pour des risques complémentaires	2	1	1	1,33	PR410 333	
	H	410 414 MO	Faire des recommandations en planification financière personnelle	2	2	2	2,00	PR410 134, PR410 334, CR383 L04	
				Total : 42 heures de travail par semaine					
Session 5				POND			UNITÉS	PRÉALABLES	
A	H	109 105 02	Intégration de l'activité physique à son mode de vie (bloc 3)	1	1	1	1,00		
A	H	999 999 --	Cours complémentaire	3	0	3	2,00		
A		410 1J4 MO	Recommander des produits d'assurance et de rente collective	2	2	2	2,00	PA201 L25, PR410 414, CR410 533	
A		410 1K3 MO	Placement des particuliers	2	1	3	2,00	PA410 1G3, PR201 L25, PR383 L04, PR410 414	
A		410 533 MO	Assurer la vie et l'invalidité des particuliers	2	1	2	1,67	PA410 1G3, PR383 L04, PR410 414	
A		410 534 MO	Analyser des portefeuilles en assurance de dommages	1	3	4	2,67	PA410 114, PA410 184, PA410 224, PA410 413, PR410 174, CR410 543	
A		410 543 MO	Assurer en responsabilités et cautionner des entreprises	2	1	2	1,67	PA410 413	
				Total : 39 heures de travail par semaine					

		Session 6		POND			UNITÉS	PRÉALABLES
A	H	999 999 --	Cours complémentaire	3	0	3	2,00	
	H	410 1C4 MO	Régler un sinistre	2	2	3	2,33	PA410 114, PA410 134, PA410 184, PA410 224, PR410 543
	H	410 1F3 MO	Élaborer un programme de crédit et de prêt	2	1	2	1,67	PR410 334, PR410 414
	H	410 1H4 MO	Apprécier le marché des valeurs mobilières	2	2	2	2,00	PR201 L25, PR383 L04, PR410 334, PR410 414
	H	410 604 MO	Conseiller la clientèle en planification financière	1	3	3	2,33	PA tous les cours de formation spécifique des sessions 1 à 5 et CR ceux de la session 6.
	H	410 613 MO	Intégrer le milieu professionnel en assurance ou services financiers	0	3	3	2,00	
Total :				37	heures de travail par semaine			
			: Cours associé à l'épreuve synthèse					
Préalable absolu (PA) : avoir réussi ce cours avec une note finale de 60% et plus								
Préalable relatif (PR) : avoir suivi ce cours et obtenu une note finale de 40% et plus								
Cours requis (CR) : avoir réussi ce cours ou le suivre en même temps								

2.9 Description des cours

401 L04 MO Analyser le contexte juridique du monde financier

Département	Pondération	Unités	Session
Techniques administratives	3-1-2	2,00	1

Préalable : aucun

Compétence visée :

Faire de la recherche de clientèle et de la représentation commerciale de façon professionnelle.

Cours contribuant au développement de cette compétence : voir tableaux pp. 54-57.

Objectif ministériel visé

01RH Appliquer des dispositions légales relatives à l'assurance et aux produits financiers.

Buts du cours :

Ce cours initie l'élève aux principales règles de droit applicables au contexte légal en général ainsi qu'au monde financier et ce, dans le contexte québécois et canadien. Il importe que les futurs gestionnaires de services financiers acquièrent les principes de droit, mais surtout qu'ils acquièrent des techniques de recherches afin d'être en mesure de s'y retrouver lorsqu'une situation de nature juridique se manifeste dans leur travail.

Objectifs d'apprentissage

Au terme de ce cours, l'élève sera en mesure de :

- Reconnaître les cadres juridiques canadiens et québécois.
 - Utiliser les méthodes appropriées de recherches en droit.
 - Reconnaître les lois applicables.
 - Résoudre des situations juridiques dans le monde financier.
 - Identifier et interpréter les règles de base en responsabilité du représentant.
 - Analyser les conditions d'exercice de bases applicables aux différentes professions
-

Performance significative

Au terme de ce cours, l'élève sera capable de :

Appliquer des règles de droit dans le contexte juridique du monde financier

Contenu

Savoir

- Nature du droit. Historique du droit. Définition du droit. Identification de la structure canadienne et québécoise.
- Sources du droit : Lois, jurisprudence, doctrine. Sources informatiques (Site des différents ministères et organismes).
- Code Civil du Québec. Code de procédure civile du Québec. Lois sur les compagnies du Québec.
- Loi sur les sociétés par actions. Loi sur la protection du consommateur. Loi sur les normes du travail. Loi sur la distribution des produits et services financiers ainsi que ses règlements .
- Formes juridiques. Patrimoine. Propriété. Les Obligations. Les contrats. Interprétation de contrats. Le mandat. Le prêt. Le dépôt. Le bail résidentiel et commercial. La vente. La famille. Les successions. La protection du consommateur. Les créances et les garanties. La faillite. Les normes du travail. La responsabilité contractuelle et extra-contractuelle. Contrats d'assurance. Priorités. Hypothèques. Droit des produits financiers. Droit des valeurs mobilières. Loi sur la distribution des produits et services financiers ainsi que ses règlements . Les tribunaux de juridiction civile.
- Mise en place des notions de responsabilité contractuelle et responsabilité extra-contractuelle.
- Conditions d'admission aux professions, examens, certificats, règles applicables à l'exercice des différentes professions.

Savoir faire

- Identification des situations de droit.
- Initiation à la recherche en droit lors de situations pratiques courantes.
- Lecture et identification des textes de lois.
- Solution de situations juridiques concrètes.
- Lecture et interprétation de la Loi sur la distribution des produits et services financiers.
- Résolution des situations problématiques concrètes de base au sujet de la Loi sur la distribution des produits et services financiers.

410 104 MO Faire carrière en services financiers

Département	Pondération	Unités	Session
Conseil en assurances et en services financiers	3-1-2	2,00	1

Préalable : aucun

Compétence visée :

Faire de la recherche de clientèle et de la représentation commerciale de façon professionnelle.

Cours contribuant au développement de cette compétence : voir tableaux pp. 54-57.

Objectif ministériel visé

01RE Analyser la fonction de travail.

Buts du cours :

Ce cours permettra à l'élève de s'initier au monde financier et de tracer le portrait général de l'industrie de l'assurance et des services financiers. Il permettra à l'élève de situer, dans l'ensemble de l'industrie, les différentes professions qu'il sera apte à pratiquer à la fin de ses études. L'élève pourra y faire le lien entre les habiletés et les comportements nécessaires à la pratique professionnelle et les grandes règles d'éthique et de déontologie à respecter. Il y verra les différents organismes d'encadrement de l'industrie. Il s'initiera au fonctionnement des marchés financiers. Il y verra aussi l'historique de l'industrie financière. Le cours permettra aussi à l'élève de situer chacun des cours de son programme de formation le menant à la pratique professionnelle.

Objectifs d'apprentissage

Au terme de ce cours, l'élève sera en mesure de :

- Reconnaître les caractéristiques des différentes fonctions de travail du monde financier.
 - Distinguer les différents produits financiers.
 - Associer les tâches et les opérations liées aux fonctions de travail.
 - Établir le lien entre les habiletés et les comportements nécessaires et l'atteinte des objectifs professionnels.
 - Identifier clairement le cadre déontologique et les règles d'éthiques nécessaires à la pratique professionnelle.
-

Performance significative

Au terme de ce cours, l'élève sera capable de :

Tracer le portrait de l'industrie de l'assurance et des services financiers au Québec.

Contenu

Savoir

- Structure et organisation du programme de formation.
- Historique des services financiers. Les types de produits et services.
- Hiérarchie des besoins financiers du particulier. Tolérance aux risques. Système financier canadien et mondial. Étude des marchés financiers. Sources d'information du monde financier.
- Environnement de travail des professionnels; dynamique de travail d'un professionnel; modes et méthodes de travail des professionnels; organisation du travail en cabinet et en institution; travail autonome.
- Nomenclature et description des professions : les tâches et opérations selon la profession (similitudes et différences); les processus et procédures de travail des professionnels; les compétences requises pour pratiquer les professions visées.
- Habiletés et les comportements nécessaires à la pratique professionnelle.
- Rôle conseil et processus de conseiller
- Structure légale de l'industrie. Conditions d'accès aux différentes professions. Conditions pratiques d'exercice des professions (permis et examens). Organismes d'encadrement et de réglementation; modes d'exercice reconnus (courtier, agent, société, conseillers, représentant, etc.); connaissance des conditions d'exercice des professions Les codes de déontologie. Règles d'éthique professionnelle. Organismes de réglementation; Comités de disciplines et syndicats. Fonds d'indemnisation selon les professions.

Savoir faire

- Explication d'un sujet d'actualité économique et financière.
- Composition et suivi d'un portefeuille d'actions.
- Réalisation d'un portrait d'une des professions.
- Caractérisation des différentes professions d'intermédiaires financiers (Conférences sur les professions par des professionnels du milieu : agent en assurance de dommages, courtier en assurance de dommages, expert en sinistres, souscripteur, conseiller en sécurité financière, conseiller en finances personnelles).

410 114 MO Assurer des automobiles

Département	Pondération	Unités	Session
Conseil en assurances et en services financiers	2-2-2	2,00	1

Préalable : aucun

Compétence visée :

Planifier une stratégie financière visant la protection et l'accroissement du patrimoine de la clientèle.

Cours contribuant au développement de cette compétence : voir tableaux pp. 54-57.

Objectif ministériel visé

01RL Promouvoir des produits d'assurance automobile auprès d'une cliente ou d'un client.

Buts du cours :

Ce cours permettra à l'élève d'assurer tout type de véhicule automobile selon les critères établis par les assureurs. L'assurance automobile constitue, pour la plupart des nouveaux professionnels, le premier domaine d'exercice en assurance de dommages. Ce cours représente donc un élément essentiel à la bonne formation des futurs professionnels. L'élève s'initiera aux notions de base entourant l'assurance de dommages et verra de façon plus approfondie les notions d'assurance automobile au Québec. Entre autres, l'élève y analysera des protections publiques, privées, obligatoires et facultatives de même que les règles et procédures particulières à l'assurance auto au Québec.

Objectifs d'apprentissage

Au terme de ce cours, l'élève sera en mesure de :

- Identifier les dispositions légales et réglementaires encadrant l'assurance automobile.
 - Identifier le rôle et les responsabilités des divers intervenants en assurance automobile.
 - Respecter les dispositions légales et réglementaires visant l'assurance automobile au Québec.
 - Analyser les formulaires de police disponibles en assurance automobile.
 - Analyser chacun des marchés types visés par une formule de police d'assurance automobile au Québec.
 - Établir les primes pour les produits d'assurance automobile selon différentes caractéristiques d'assurés.
 - Analyser les caractéristiques d'utilisation des différentes formules de police d'assurance automobile.
 - Ouvrir un dossier client en assurance automobile.
 - Tarifier le produit et les protections adaptés à la situation de différents clients.
 - Proposer les protections et les formules adaptées à la situation de différents clients.
 - Gérer la qualité des recommandations.
-

Performance significative

Au terme de ce cours, l'élève sera capable de :

Assurer un véhicule automobile selon les critères établis par les assureurs.

Contenu

Savoir

- Notions de dommages et d'assurance du Code civil du Québec.
- Caractère indemnitaire de l'assurance de dommages.
- Définitions.
- Historique de l'assurance automobile.
- Obligations légales et réglementaires des fournisseurs et intervenants en assurance automobile.
- Structure de l'assurance automobile dans le reste du Canada.
- L'assurance des dommages corporels et protections obligatoires.
- Loi sur l'assurance automobile au Québec.
- Règles influençant l'assurance automobile et provenant du Code civil du Québec
- Différents formulaires et avenants en assurance automobile utilisés au Québec .
- Dispositions générales et légales.
- Convention d'indemnisation directe.
- Types de véhicules automobiles et des critères d'assurance selon les garanties disponibles
- Convention d'indemnisation directe.
- Différents des usages des véhicules.
- Segments de marchés et des stratégies utilisées par les assureurs pour cette mise en marché.
- Caractéristiques des risques influençant l'appréciation des risques et la souscription, notamment, les groupes, les classes, le territoire.
- Souscription et tarification en assurance automobile.
- Ouverture de dossiers de clients.
- Normes de sélection et de souscription des assureurs selon les caractéristiques des risques présentés.
- Choix des protections et des garanties des différents formulaires d'assurances automobiles du Québec.
- Ouvrir des dossiers physiques et informatiques en respect des normes et règles de pratique en assurance.
- Propositions et documents d'assurance automobile.
- Couvertures et garanties.
- Choix des protections et des limites de garantie.

Savoir faire

- Utilisation adéquate des notions de dommages et d'assurance du Code civil du Québec.
- Reconnaissance du caractère indemnitaire de l'assurance de dommages.
- Définition les notions d'assurance automobile de façon juste
- Description de l'histoire de l'assurance automobile.
- Distinction des obligations légales et réglementaires des fournisseurs et intervenants en assurance automobile.
- Description de la structure de l'assurance automobile dans le reste du Canada.
- Description de l'assurance des dommages corporels et protections obligatoires.
- Application juste de la loi sur l'assurance automobile au Québec.
- Distinction des règles influençant l'assurance automobile et provenant du Code civil du Québec.
- Interprétation juste des différents formulaires et avenants en assurance automobile utilisés au Québec.
- Application adéquate des dispositions générales et légales.
- Application juste de la convention d'indemnisation directe.
- Reconnaissance des types de véhicules automobiles et des critères d'assurance selon les garanties disponibles.
- Distinction des usages des véhicules.
- Discernement des segments de marchés et des stratégies utilisées par les assureurs pour cette mise en marché.
- Interprétation juste des caractéristiques des risques influençant l'appréciation des risques et la souscription, notamment, les groupes, les classes, le territoire.
- Souscription et tarification en assurance automobile.
- Ouverture des dossiers de clients.
- Étude de cas des normes de sélection et de souscription des assureurs selon les caractéristiques des risques présentés.
- Choix des protections et des garanties des différents formulaires d'assurances automobiles du Québec.
- Ouverture de dossiers physiques et informatiques en respect des normes et règles de pratique en assurance.
- Production des propositions et documents d'assurance automobile.
- Sélection des bonnes couvertures et garanties.
- Choix des protections et des limites de garantie.
- Prévision des sinistres probables et appliquer les protections
- Vérification des déclarations du client.

Contenu

Savoir

- Sinistres prévisibles et probables et application des protections.
- Vérification des déclarations du client.
- Outils de présentation et de communication avec la clientèle.
- Transactions téléphoniques et de face à face avec un client fictif.
- Préparation d'une soumission et des documents pertinents.
- Recommandations à un client.
- Suivi d'un dossier.

Savoir faire

- Communication avec la clientèle.
 - Transactions téléphoniques et de face à face avec un client fictif.
 - Préparation d'une soumission et les documents pertinents.
 - Simulation de recommandations à un client.
 - Suivi du dossier.
-

410 144 MO Gérer des risques en assurance de dommages

Département	Pondération	Unités	Session
Conseil en assurances et en services financiers	2-2-2	2,00	1

Préalable : aucun

Compétence visée :

Analyser les besoins de la clientèle en produits d'assurance et de services financiers.

Cours contribuant au développement de cette compétence : voir tableaux pp. 54-57.

Objectif ministériel visé

01RN Appliquer des normes de prévention relatives au bâtiments

Buts du cours :

Ce cours permettra à l'élève de reconnaître les différents systèmes qui composent un bâtiment, notamment, les différents systèmes et types d'équipements ainsi que leurs fonctions et leurs composantes. Il constitue pour l'élève le premier contact avec des risques. L'élève s'initiera aux notions de base entourant les risques et verra de façon plus approfondie les moyens et les normes de prévention des sinistres en assurance de dommages. Entre autre, l'élève y analysera les protections publiques et privées et apprendra à relier une norme, un règlement ou un code à un moyen de prévention. La connaissance des risques constitue, en assurance de dommages, un domaine essentiel pour le courtier, l'expert en sinistres et le souscripteur. Ce cours représente un élément important à la bonne formation des futurs professionnels.

Objectifs d'apprentissage

Au terme de ce cours, l'élève sera en mesure de :

- Identifier les différents systèmes et types d'équipement ainsi que leurs fonctions et leurs composantes.
 - Interpréter les plans et les schémas de construction.
 - Identifier les types de risques inhérents au bâtiment et au contenu et montrer leur potentiel de sinistres.
 - Choisir les spécialistes à consulter.
 - Utiliser la documentation utile.
 - Repérer les normes et définir les moyens de prévention.
 - Consigner l'information recueillie.
 - Expliquer le rôle des normes et des moyens de prévention en matière d'assurance de dommages.
 - Faire des recommandations en fonction des normes de prévention et des risques de sinistres : incendie, vol, dommage par l'eau, responsabilité civile, contamination, etc.
-

Performance significative

Au terme de ce cours, l'élève sera capable de :

Identifier les risques et proposer des moyens de prévention en matière d'assurances de dommages.

Contenu

Savoir

- Vocabulaire de base, des types de construction, des composantes d'un bâtiment, des revêtements intérieurs et extérieurs.
- Informations pertinentes et nécessaires sur le coupe-feu, le chauffage, l'électricité, les extincteurs et la détection automatique de la chaleur et de la fumée.
- Informations sur les fondations, les charpentes, les toitures, la plomberie et la ventilation, ainsi que sur les autres systèmes et équipements d'un bâtiment.
- Symboles et expressions utilisées, ainsi que les règles de la Régie du bâtiment.
- Intervenants en prévention (G.T.A. et municipalités).
- Étude de la Loi sur le bâtiment et des différents codes de construction et de sécurité.
- Étude de la Loi sur la sécurité incendie et du schéma des risques dans les municipalités.
- Étude des différents moyens de protection contre le vol et contre le risque de responsabilité civile.
- Interprétation des normes de prévention.
- Différents systèmes de protection et leur impact sur les conditions et les primes en assurance de dommages.

Savoir faire

- Mise en relation des différents types de construction et des composantes d'un bâtiment concernant la survenance des sinistres.
- Situations d'aggravation de risque.
- Utilisation des manuels des assureurs.
- Classement des municipalités en fonction des protections publiques et des protections privées.
- Fonctionnement des systèmes de prévention : incendie, vol, refoulement des égouts, fosses de retenues, alarmes, serrures, etc.
- Formulation de recommandations à un client.

412 L13 MO Utiliser des logiciels d'application générale

Département	Pondération	Unités	Session
Techniques de bureautique	1-2-2	1,67	1

Préalable : aucun

Compétence visée :

Faire de la recherche de clientèle et de la représentation commerciale de façon professionnelle.

Cours contribuant au développement de cette compétence : voir tableaux pp. 54-57.

Objectif ministériel visé

01RF Utiliser des logiciels d'application générale.

Buts du cours :

Ce cours permettra à l'élève d'utiliser un poste de travail informatisé et de choisir les logiciels en fonction des opérations à exécuter. Il sera de plus appelé à consulter et sauvegarder des enregistrements dans une base de données, à produire des documents selon les règles de l'art en utilisant le logiciel approprié et à effectuer des opérations d'échange de données. Finalement, il apprendra à faire des transactions à distance.

Objectifs d'apprentissage

Au terme de ce cours, l'élève sera en mesure de :

- Utiliser le système d'exploitation.
 - Gérer le poste de travail.
 - Procéder à l'échange d'informations et de fichiers.
 - Utiliser un courrier électronique.
 - Utiliser différents logiciels d'application.
 - Utiliser les commandes d'accès aux enregistrements.
 - Effectuer des opérations de recherche de données.
 - Imprimer et enregistrer les données.
 - Démontrer un logiciel de présentation.
 - Utiliser un tableur électronique.
 - Utiliser un logiciel de traitement de texte pour produire un rapport.
 - Utiliser un courrier électronique à distance.
 - Utiliser un moteur de recherche sur Internet.
-

Performance significative

Au terme de ce cours, l'élève sera capable de :

Produire des documents à partir de traitement de textes et de chiffriers électroniques.

Contenu

Savoir

- Procédures d'entrée et de sortie du système.
- Identification et manipulation des éléments de Windows.
- Gestion de clé USB des dossiers et des fichiers et des différents lecteurs.
- Gestion de l'information avec un courrier électronique, compression de fichier (winzip).
- Entrées, suppression de données et interrogations diverses.
- Recherche des informations, application de filtres, TRI.
- Impression et enregistrement de données.
- Présentation d'un diaporama.
- Création et modification de feuilles de calcul (police, taille, marges, alignement, format de cellule, tri, etc.).
- Formules mathématiques, statistiques (SOMME, MOYENNE, MIN, MAX, NB ET NBVAL), financières (VC, VA, VPM, INTPER, PRINCIPER).
- Mise en page et impression.
- Création de graphiques.
- Mise en forme des caractères, des paragraphes, des pages.
- Création et modification de tableaux.
- Outils d'aide à la rédaction.
- Styles et table des matières automatique.
- Sauts de section.
- Création d'en-tête et de pied de page.
- Gestion des comptes réseau personnel, public et dépôt.

Savoir faire

- Ouverture et fermeture du poste de travail avec gestion du code d'utilisateur et mot de passe.
- Création de dossiers et gestion des fichiers.
- Manipulation et enregistrement sur clé USB.
- Gestion et accès aux lecteurs DÉPÔT, PUBLIC, PERSONNEL.
- Envoi et réception d'un courrier électronique avec pièce jointe compressée.

À partir de bases de données existantes, effectuer les opérations suivantes :

- Consultation et recherche de données, application de filtres.
- Ajout, suppression, et modifications de données.
- Impression des résultats.
- Démonstration d'une présentation existante.

À partir de mise en situation, créer des tableurs électroniques divers :

- Budget personnel, calcul de salaire, calcul de statistiques.
- Calcul d'un prêt hypothécaire, d'intérêt, de capital, de placement etc.
- Création de graphique.
- Mise en page et impression.

Création d'un rapport simple incluant les parties suivantes :

- Page titre.
- Table des matières.
- Bibliographie.
- En-tête, pied de page.
- Tableau simple.

Utilisation d'un moteur de recherche sur Internet

201 L25 MO Utiliser des mathématiques en services financiers

Département Mathématiques	Pondération 2-3-2	Unités 2,33	Session 2
------------------------------	----------------------	----------------	--------------

Préalable : aucun

Compétence visée :

Analyser les besoins de la clientèle en produits d'assurance et de services financiers.

Cours contribuant au développement de cette compétence : voir tableaux pp. 54-57.

Objectifs ministériels visés

01RS Utiliser, à des fins d'analyse de risques et de promotion de produits, des méthodes statistiques

01RU Analyser des données financières

Buts du cours :

Ce cours permettra à l'élève d'analyser des données financières et d'utiliser les différents calculs se rapportant aux produits d'assurances et aux produits financiers. L'élève apprendra notamment à utiliser des méthodes statistiques pour l'analyse financière et pour l'analyse de risque de même qu'à faire différents calculs financiers.

Objectifs d'apprentissage

Au terme de ce cours, l'élève sera en mesure de :

- Décrire les étapes fondamentales de la méthode statistique.
 - Expliquer l'utilité de la statistique dans l'exercice de leur profession.
 - Différencier les principaux types d'échantillonnage.
 - Construire et interpréter des tableaux.
 - Utiliser des mesures descriptives et indices quantitatifs.
 - Utiliser un chiffrier électronique pour le traitement de données statistiques.
 - Construire diverses représentations graphiques appropriées.
 - Calculer des probabilités à l'aide des notions élémentaires de probabilité.
 - Appliquer des lois de probabilité.
 - Estimer par intervalle de confiance la moyenne et/ou la proportion pour la population.
 - Expliquer le lien linéaire, s'il y a lieu, entre deux variables quantitatives à l'aide de mesures appropriées.
 - Déterminer de façon juste les calculs à effectuer.
 - Calculer des pourcentages et des taux de change.
 - Utiliser les fonctions exponentielles et logarithmiques dans les problèmes d'annuités.
 - Utiliser les progressions arithmétiques et géométriques dans les calculs d'intérêt.
 - Calculer de façon précise :
 - les valeurs actuelle et future de placements et de dettes,
 - la rentabilité d'un placement et des coûts liés à une dette,
 - des taux d'intérêt,
 - des amortissements financiers,
 - le taux de rendement interne d'un investissement,
 - la valeur nette actuelle d'un investissement,
 - des taux et des coûts de contrats d'achat, d'achat à tempérament et de location.
-

Performance significative

Au terme de ce cours, l'élève sera capable de :

Effectuer différents calculs d'analyse de la performance et de gestion de risques liés au domaine de l'assurance et des services financiers.

Contenu

Savoir

- Méthode scientifique.
- Échantillon et population.
- Sondage et recensement.
- Types de variable.
- Échantillonnage.
- Collecte de données.
- Présentation des données.
- Tableaux.
- Taux et indices; taux de variation.
- Mesures de tendance centrale, de dispersion et de position.
- Utilisation de la calculatrice, des tables et de logiciels appropriés.
- Graphiques.
- Normes de présentation.
- Probabilité : notions de base.
- Variable aléatoire.
- Lois de probabilité: binomiale, normale.
- Estimation de la moyenne et/ou de la proportion pour la population.
- Niveau de confiance et marge d'erreur.
- Corrélation et régression linéaire.
- Pourcentage, taux de change.
- Fonction exponentielle et logarithmique.
- Progressions géométriques.
- Intérêt simple et intérêt composé
- Taux d'intérêt
- Valeurs actuelles et futures de placements et de dettes.
- Rentabilité d'un placement et des coûts liés à une dette.
- Amortissements financiers.
- Taux de rendement interne d'un investissement.
- Valeur nette actuelle d'un investissement.
- Taux et coûts de contrats d'achat, d'achat à tempérament et de location.

Savoir faire

- Utilisation d'une méthode scientifique.
 - Distinction des types d'étude.
 - Distinction des méthodes d'échantillonnage.
 - Collecte de données.
 - Regroupement de données.
 - Calcul des mesures.
 - Utilisation d'un chiffrier électronique.
 - Réalisation de graphiques.
 - Compréhension de calculs de probabilités.
 - Estimation d'une moyenne ou d'une proportion.
 - Vérification de l'existence d'un lien entre deux variables quantitatives.
 - Calculs de pourcentages et des taux de change.
 - Réalisation de calculs de taux d'intérêt et d'annuités, de la rentabilité d'un placement et des coûts liés à une dette, d'amortissement financiers, du taux de rendement interne d'un investissement, des taux et des coûts de contrats d'achat, d'achat à tempérament et de location.
-

410 124 MO Communiquer avec la clientèle

Département	Pondération	Unités	Session
Techniques administratives	2-2-2	2,00	2

Préalable : aucun

Compétence visée :

Faire de la recherche de clientèle et de la représentation commerciale de façon professionnelle

Cours contribuant au développement de cette compétence : voir tableaux pp. 54-57.

Objectif ministériel visé

01RG Communiquer en milieu de travail et avec la clientèle

Buts du cours :

Ce cours a pour objectif d'identifier et de fournir à l'élève les concepts de base de la communication ainsi que les techniques lui permettant de communiquer de façon efficace, et ce, peu importe le contexte dans lequel il se trouve, que ce soit à l'interne lors des échanges avec les employés et les supérieurs ou de façon encore plus extensive, avec la clientèle. Cette approche permettra à l'élève non seulement de connaître et de comprendre les concepts de la communication, mais de les mettre en pratique dans des situations réelles et ainsi de devenir des communicateurs efficaces.

Au terme de ce cours, l'élève sera en mesure de :

- Définir une approche client en fonction des besoins.
 - Communiquer efficacement avec la clientèle.
 - Respecter la déontologie professionnelle dans l'application de l'approche client.
 - Communiquer professionnellement à l'interne et à l'externe.
 - Appliquer adéquatement les règles de fonctionnement de l'équipe .
 - Négocier efficacement dans différentes situations.
-

Performance significative

Au terme de ce cours, l'élève sera capable de :

Communiquer efficacement dans un contexte professionnel.

Savoir

- Principales caractéristiques du langage humain.
- Processus de communication interpersonnel.
- Différence entre l'interaction et la communication.
- Différences entre la communication interpersonnelle et les autres types de communication en lien avec une pratique professionnelle.
- Processus de communication unilatéral, circulaire et transactionnel et son application dans un contexte « Approche Client ».
- Code de déontologie.
- Systèmes de qualité tels que ISO, ISAP, etc
- Connaissance de soi en milieu de travail (Quel type de personne sommes-nous?).
- Communication efficace.
- Éléments du processus et caractéristiques de la communication interpersonnelle dans un contexte professionnel et multiculturel.
- Langage verbal et non verbal en situation professionnelle et dans un contexte multiculturel.
- Particularités de la communication et de la conversation en présence ou à distance (téléphone, Internet, etc.).
- Techniques de communication efficaces selon les moyens de communication ou selon le contexte.
- Techniques d'écoute active.
- Différences culturelles et sexuelles dans l'exercice du pouvoir et de la négociation.
- Différences entre entendre et écouter.
- Les émotions qui sous-tendent à l'ouverture des idées dans un groupe de travail.
- Reconnaissance des meneurs et utilisation de leurs habilités dans un travail d'équipe.
- Perceptions des autres.
- Divers types interventions dans un groupe.
- Les stéréotypes, les théories implicites, les mythes à propos des conflits et leurs influences sur le travail d'équipe.
- Principaux éléments d'un conflit ou d'un inconfort.
- Techniques pour gérer et résoudre des conflits.
- Relations de pouvoir dans une équipe et avec la clientèle.
- Exercice de leadership.
- Politiques et les règles de l'entreprise.

Savoir faire

- Résumés de lectures sur « l'approche client » dans les entreprises de services financiers (Mission d'entreprise).
- Caractérisation d'«approche client» dans une entreprise.
- Analyse de sa personnalité en tant que communicateur.
- Adaptation de son approche en communication interpersonnelle.
- Réaction à des interprétations et des perceptions différentes selon les individus, leurs connaissances et leur culture.
- Identification des conséquences d'une faute, d'une erreur ou d'une omission.
- Application des codes de déontologie.
- Exercices de communication interpersonnelles (face à face, téléphoniques, électroniques et écrites).
- Formation d'équipes en fonction des compétences de chacun.
- Gestion du travail d'équipe.

410 134MO Analyser le cadre légal des services financiers

Département	Pondération	Unités	Session
Conseil en assurances et en services financiers	3-1-2	2,00	2

Préalable : PR401 L04

Compétence visée :

Faire de la recherche de clientèle et de la représentation commerciale de façon professionnelle.

Cours contribuant au développement de cette compétence : voir tableaux pp. 54-57.

Objectif ministériel visé

01RH Appliquer des dispositions légales relatives à l'assurance et aux produits financiers.

Buts du cours :

Ce cours permettra à l'élève d'appliquer dans sa pratique professionnelle les principes légaux et réglementaires reliés au domaine des intermédiaires financiers. Aussi avec l'aide des différents codes d'éthique professionnelle et de déontologie, l'élève sera en mesure de comprendre et d'appliquer les règles de conduite et de responsabilité concernant la pratique professionnelle dans le domaine des services financiers.

Objectifs d'apprentissage

Au terme de ce cours, l'élève sera en mesure de :

- Interpréter l'étendue de toutes les règles de responsabilité du représentant.
 - Analyser les conditions d'exercice applicables aux différentes professions.
 - Analyser les règles d'éthique applicables.
 - Analyser les droits des consommateurs.
 - Analyser les dispositions applicables des régimes d'État.
 - Reconnaître les limites des protections publiques.
 - Établir les liens avec les programmes privés.
 - Appliquer les méthodes de recherches d'informations appropriées.
 - Analyser les règles et les dispositions légales applicables.
 - Appliquer les règles d'usage dans l'interprétation des contrats en matière de services financiers.
 - Appliquer, avec précision, les nombreux principes en assurance de personne, en assurance de dommage et autres services financiers.
-

Performance significative

Au terme de ce cours, l'élève sera capable de :

Reconnaître et appliquer des règles de droit dans le domaine des services financiers.

Contenu

Savoir

- Notions de responsabilité contractuelle et responsabilité extra-contractuelle.
- Conditions d'admission aux professions, examens, certificats, règles applicables à l'exercice des différentes professions.
- Notions de mandat, mandataire de l'assuré, mandataire de l'assureur, responsabilité professionnelle. Divers codes d'éthique professionnelle. Organismes d'auto-réglementation. Ordres professionnels. Associations et regroupements. Syndic. Comités disciplinaires.
- Plaintes et autres recours des consommateurs d'assurance et de services financiers. Syndic. Comité de discipline. Fonds d'indemnisation.
- Loi sur l'assurance automobile. Loi sur la Protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles.
- RAMQ. RRQ. RPC. Aide sociale, etc.
- Sources de droit dans le domaine des services financiers. Jurisprudence sur internet.
- Formation de contrat. Conditions et effets de la désignation des bénéficiaires.
- Contrat d'assurance. Assurance de biens. Assurance de la responsabilité. Aggravation de risques. Paiement de la prime. La cession. La subrogation.
- L'intérêt et l'étendue de la garantie. Obligations de l'assureur. Obligations de l'assuré. Créanciers. Emprunteurs. Fiduciaire. Représentants en matière de services financiers. Règles applicables aux différents services financiers. Règlement de sinistre et évaluation des pertes.
- Règles d'interprétation des contrats en général.
- Règles d'interprétation des contrats pertinents aux différents services financiers. Règle *contra proferentem*. Etc.
- Règlements de sinistre et évaluation des dommages. Notion d'intérêt assurable. Notion d'indemnisation.

Savoir faire

- Lecture et interprétation de cas. article par article, de la réglementation et des codes de déontologie des différentes professions.
- Étude des articles pertinents du Code civil du Québec ainsi que la jurisprudence pertinente.

410 224MO Assurer les biens des particuliers

Département	Pondération	Unités	Session
Conseil en assurances et en services financiers	2-2-2	2,00	2

Préalable : PR 410 144

Compétence visée :

Planifier une stratégie financière visant la protection et l'accroissement du patrimoine de la clientèle.

Cours contribuant au développement de cette compétence : voir tableaux pp. 54-57.

Objectif ministériel visé

01RP Promouvoir des produits d'assurance habitation auprès d'une cliente ou d'un client.

Buts du cours :

Ce cours permettra à l'élève d'assurer adéquatement les biens d'un particulier de même que certains biens d'affectation commerciale qui peuvent se retrouver chez un particulier. Il apprendra aussi à assurer la responsabilité civile découlant des activités de la vie privée et de certaines activités professionnelles. Ce cours représente un cours de base dans la formation des professionnels de l'assurance puisque l'assurance des particuliers, avec l'assurance automobile, constitue un des premiers domaines où le professionnel exerce ses fonctions.

Objectifs d'apprentissage

Au terme de ce cours, l'élève sera en mesure de :

- Appliquer les dispositions légales et réglementaires en assurance de biens des particuliers.
 - Reconnaître les différentes couvertures et garanties disponibles en assurance de biens des particuliers.
 - Analyser les besoins de la clientèle et les marchés cibles en lien avec les différents produits d'assurance des biens des particuliers.
 - Interpréter les différentes clauses des polices et avenants en assurance de biens des particuliers.
 - Souscrire le produit et les protections adaptés à la situation de différents clients.
 - Présenter les meilleurs produits selon les caractéristiques du client.
 - Assurer la qualité des dossiers.
-

Performance significative

Au terme de ce cours, l'élève sera capable de :

Assurer adéquatement les biens d'un particulier

Contenu

Savoir

- Notions de dommages et d'assurance du Code civil du Québec.
- Caractère indemnitaire de l'assurance de dommage.
- Définition des dommages.
- Intérêt assurable.
- Historique de l'assurance habitation et des produits d'assurance habitation.
- Formulaires d'assurance de biens des particuliers, notamment les formulaires du BAC tels les avenants, ainsi que leurs garanties et leurs exclusions.
- Analyse des risques inhérents à la vie privée et aux biens des particuliers.
- Analyse des besoins d'assurance de dommages des particuliers.
- Études des normes d'assurance notamment les critères de sélections et de tarification.
- Guide de souscription des assureurs.
- Différents types de bâtiments.
- Évaluation des bâtiments avec certains guides.
- Ouvertures de dossiers de clientèle.
- Rédaction des propositions et documents d'assurance.
- Interprétation des formulaires de police d'assurance de biens et de la responsabilité de particuliers en lien avec les règles et normes de souscription et de tarification des assureurs ainsi que du cadre légal et réglementaire.
- Analyse de l'étendue des couvertures et garanties, notamment, les garanties, les limitations, les limites, la franchise, la règle proportionnelle.
- Les principes directeurs en règlement de sinistres.
- Sélection des produits appropriés.
- Principes de souscription.
- Principes de tarification.
- Sélection des outils de présentation et de communication.
- Transaction téléphonique et de face à face avec le client et le souscripteur.
- Préparation d'une soumission et des documents pertinents.
- Utilisation des outils de présentation.
- Recommandations à un client.
- Vérification avec le client des modalités et des choix effectués.

Savoir faire

- Utilisation juste des textes de lois et règlement.
- Utilisation et interprétation juste des formulaires d'assurance de biens des particuliers.
- Interprétation juste des risques et des besoins inhérents à la vie privée et aux biens des particuliers.
- Utilisation adéquate des normes d'assurance notamment les critères de sélections et de tarification.
- Utilisation juste des guides de souscription des assureurs.
- Évaluation juste des bâtiments en utilisant avec certains guides.
- Ouvertures adéquates de dossiers.
- Rédaction des propositions et documents d'assurance.
- Interprétation juste des formulaires de police d'assurance de biens et de la responsabilité de particuliers en lien avec les règles et normes de souscription et de tarification des assureurs ainsi que du cadre légal et réglementaire.
- Analyse adéquate de l'application des principes directeurs en règlement de sinistres.
- Souscription juste des produits.
- Tarification juste des produits.
- Transaction avec le client et le souscripteur (téléphonique et de face à face).
- Préparation adéquate d'une soumission et des documents pertinents.
- Recommandation à un client.

410 234 MO Analyser des états financiers

Département	Pondération	Unités	Session
Conseil en assurances et en services financiers	2-2-2	2,00	2

Préalables: P412 L13, CR201 L25

Compétence visée :

Analyser les besoins de la clientèle en produits d'assurance et de services financiers.

Cours contribuant au développement de cette compétence : voir tableaux pp. 54-57.

Objectifs ministériels visés

01RK Appliquer des principes et des méthodes de comptabilité financière

01RU Analyser les données financières

Buts du cours :

Le but de ce cours est de permettre à l'élève de préparer et d'interpréter les états financiers d'un particulier servant à bâtir un programme financier adapté à sa situation financière personnelle et conséquemment à analyser ses besoins en services financiers. L'élève amorcera aussi son étude des états financiers d'entreprises et des ratios financiers.

Objectifs d'apprentissage

Au terme de ce cours, l'élève sera en mesure de :

- Identifier les différentes composantes des états financiers d'un particulier.
 - Décrire les principaux renseignements.
 - Produire les états financiers de particuliers.
 - Analyser les sources d'entrées et de sorties de fonds.
 - Produire un budget de particuliers.
 - Préparer un bilan successoral suite au décès.
 - Analyser les revenus et les dépenses liés au décès.
 - Calculer les conséquences fiscales imposables lors d'un décès.
 - Produire les rapports suite au décès en respectant les règles de présentation.
 - Interpréter les différentes composantes de base des états financiers d'une entreprise.
 - Interpréter les états financiers à l'aide de ratios financiers élémentaires.
-

Performance significative

Au terme de ce cours, l'élève sera capable de :

Produire et analyser des états financiers pour le particulier et pour l'entreprise.

Contenu

Savoir

- Environnement et définition de la comptabilité. Fondements. Opérations courantes. Notion d'états financiers. Bilan personnel. État des revenus et des charges. État de l'évolution de la valeur nette. État de l'évolution de la liquidité.
- Principes comptables. Valeur nette. Mouvements financiers.
- Bilan. L'état des revenus et des charges.
- Notions d'encaissements. Notions de décaissements. Définition et utilité du budget personnel.
- Préparation d'un budget de particuliers. Interprétation juste d'un budget de particuliers.
- Actifs à court terme (disponibilités). Actifs à long terme (Immobilisations). Passifs à court (exigibilités). Passifs à long terme. Valeur nette du bilan successoral.
- Notions fiscales et conséquences fiscales lors d'un décès.
- Rapports à produire lors d'un décès.
- Actifs. Passifs. Avoir. Produits. Charges.
- États financiers d'une PME.
- États financiers du propriétaire de logements multiples. Conséquences fiscales lors de l'achat, l'opération et la vente.
- Définition de ratios financiers. Calcul et analyse des ratios financiers fondamentaux.

Savoir faire

- Production et interprétation des bilans de particuliers.
- Production et interprétation de l'état des revenus et des charges.
- Études de cas pratiques.
- Comptabilisation et interprétation des mouvements financiers pouvant avoir une influence sur les états financiers.
- Repérage des encaissements et des décaissements.
- Études de cas pratiques.
- Présentation, calcul, élaboration et interprétation d'un budget pour un particulier sur un logiciel de type Excel.
- Élaboration le bilan successoral.
- Distinction entre le transfert de biens entre vifs et le transfert de biens en cas de décès au niveau fiscal. REER, Gains en capital sur actions, gains en capital sur immeuble.
- Réalisation d'un bilan de l'héritier à la suite du décès d'un conjoint.
- Études de cas pratiques.
- Réalisation d'un bilan d'entreprise. Notions de base.
- Réalisation de l'état des résultats d'une entreprise.
- Introduction aux régularisations de base. Notions de « payés d'avance » et « perçus d'avance. »
- Calcul et interprétation des certains ratios fondamentaux : liquidité générale, endettement, et de marges bénéficiaires.

410 174 MO Servir la clientèle de produits financiers

Département	Pondération	Unités	Session
Techniques administratives	2-2-2	2,00	3

Préalable : PR401 L04

Compétence visée :

Faire de la recherche de clientèle et de la représentation commerciale de façon professionnelle.

Cours contribuant au développement de cette compétence : voir tableaux pp. 54-57.

Objectif ministériel visé

01RJ Appliquer une approche client et des techniques de gestion de la qualité.

Buts du cours :

Ce cours permettra à l'élève de faire de la recherche de clientèle efficace selon les critères pré-établis. Il acquerra aussi les habiletés lui permettant de faire des entrevues de vente et appliquer des techniques de fidélisation et de satisfaction de la clientèle.

Objectifs d'apprentissage

Au terme de ce cours, l'élève sera en mesure de :

- Déterminer un marché cible.
 - Élaborer une stratégie de communication.
 - Élaborer une stratégie de service à la clientèle.
 - Utiliser des techniques de prospection et de prise de contact avec la clientèle.
 - Effectuer une entrevue de vente.
 - Conclure une vente.
 - Appliquer des techniques de fidélisation de la clientèle.
 - Choisir les moyens pour maximiser la qualité du service à la clientèle.
-

Performance significative

Au terme de ce cours, l'élève sera capable de :

Appliquer efficacement le processus de la vente conseil en assurance des services financiers.

Contenu

Savoir

- Marché cible.
- Méthodes et outils statistiques appliqués à une étude de satisfaction.
- Techniques d'analyse des résultats.
- Définition du consommateur.
- Processus de décision d'achat du consommateur.
- Facteurs d'influence dans le processus de décision.
- Éléments et le processus de communication.
- Étapes de la communication.
 - Prise de contact efficace, le message, l'écoute active.
 - Écoute attentive et active.
- Outils de communication, électronique, face à face, téléphone, avantages et inconvénients.
- Stratégies de communication.
- Réponse au besoin du client.
- Requête, proposition, confidentialité, etc.
- Traitement d'une plainte.
- Climat de confiance dans la négociation.
- Règles de suivi après vente de la clientèle.
- Coûts rattachés à un bon service après vente ou un mauvais.
- Logiciel de gestion de client.
- Recherche de clientèle.
- Sources d'information.
- Techniques de collecte de données.
- Techniques de prospection.
- Prise de contact : lettres, courriels, résautage, téléphone, références, ventes liées.
- Techniques de vente.
- Techniques de négociation (Écoute active, réponse aux objections, négociation).
- Techniques de communication appliquées à la présentation.
- Service après vente.
- Approche-Qualité et Approche-Client
- Fidélisation de la clientèle.
- Caractéristiques d'une bonne relation avec la clientèle.

Savoir faire

- Réalisation d'un sondage.
- Recherche de marché cible.
- Analyse d'un sondage.
- Identification des besoins d'un marché cible.
- Élaboration d'une stratégie de communication (discours, courriel).
- Élaboration d'une stratégie de service à la clientèle auprès d'une entreprise.
- Utilisation d'outils afin de répondre aux besoins de la clientèle (mission, TIC's).
- Acheminement vers les différents services (Requête, proposition, confidentialité, etc)
- Utilisation d'outils de prospection.
- Application des techniques de prospection, de prise de rendez-vous, d'entrevue, de vente, etc.
- Entrevue de vente de produits financiers.
- Préparation appropriée de soumission.

410 323 MO Gérer ses activités professionnelles

Département	Pondération	Unités	Session
Techniques administratives	2-1-2	1,67	3

Préalable : PR412 L13

Compétence visée :

Faire de la recherche de clientèle et de la représentation commerciale de façon professionnelle.

Cours contribuant au développement de cette compétence : voir tableaux pp. 54-57.

Objectif ministériel visé

01RX Élaborer des outils de gestion utiles à la vente de produits d'assurance et de services financiers.

Buts du cours :

Ce cours permettra à l'élève de mettre en pratique des techniques de gestion des affaires et de gestion documentaire utiles à la pratique professionnelle autonome dans le monde financier. Le cours vise l'apprentissage des processus administratifs : planification, organisation, direction et contrôle. Le cours intègre également l'utilisation de logiciels informatiques pertinents.

Objectifs d'apprentissage

Au terme de ce cours, l'élève sera en mesure de :

- Gérer son temps et ses priorités.
 - Gérer efficacement l'information utile au domaine de l'assurance et des services financiers.
 - Utiliser des outils de gestion des revenus et des dépenses.
 - Élaborer un plan d'affaires simple.
-

Performance significative

Au terme de ce cours, l'élève sera capable de :

Gérer efficacement ses activités professionnelles.

Contenu

Savoir

- Processus d'organisation du travail : rôle du gestionnaire et ses compétences et processus administratif (PODC).
- Processus d'organisation du temps.
- Liens avec la planification, la direction et le contrôle.
- Gestion du temps au quotidien; horaire de la semaine; horaire d'une période; planification; agenda électronique.
- Planifier, prioriser, dire non.
- Méthodes de travail, classement.
- Principaux voleur de temps; les bénéfices de la gestion du temps, la discipline.
- Évaluation de la situation.
- Examen complet de la demande ou du besoin d'information.
- Énoncés d'objectifs précis.
- Recherche documentaire : identification des sources d'informations internes et externes; méthodes et outils de recherche; informatique; internet; revues spécialisées, périodiques, ouvrages de référence.
- Fiabilité des sources.
- Analyse de la qualité de l'information recueillie en fonction des objectifs de départ et interprétation critique des résultats.
- Mise en forme et présentation de l'information recueillie.
- Bilan et besoins financiers personnels.
- Préparation des états financiers prévisionnels.
- Bilan d'ouverture et coûts de financement du projet.
- Budget.
- Bilans prévisionnels.
- Analyse financière.
- Choix d'un système comptable en fonction des besoins.
- Notions de base de comptabilité d'une entreprise.
- Contrôle des revenus et des dépenses, des entrées et des sorties de fonds et suivi du budget.

Savoir faire

- Identification des différentes phases d'un projet.
- Détermination de ses propres contraintes de temps (personnelles et autres).
- Planification de son temps pour une semaine précise (grille prévue).
- Identification de l'utilisation réelle du temps de la dite semaine.
- Explication des écarts entre la planification et l'utilisation réelle de son temps.
- Identification de ses principaux voleurs de temps.
- Identification de pistes de solution.
- Recherche sur un thème lié aux assurances ou aux services financiers.
- Obtention d'information provenant de sources variées
- Critique de la fiabilité des résultats.
- Synthèse de l'information..
- Production d'un rapport synthèse écrit sur la recherche.
- Préparation d'états financiers prévisionnels.
- Utilisation d'un logiciel comptable pour des états financiers.
- Utilisation de simple comptable pour la saisie des transactions.
- Préparation de bilans simples.
- Préparation d'états des résultats simples.
- Emplacement d'un bureau, embauche de personnel, plan d'affaires simple, détermination d'un marché type.
- Recherche d'un plan d'affaires existant.
- Analyse et critique de plans d'affaires.
- Création d'un plan d'affaires.
- Présentation d'un plan d'affaires devant la classe avec des acétates électroniques.

Contenu

Savoir

- Vision claire du projet.
- Vérification objective du réalisme et du potentiel du projet.
- Analyse de marché et de la clientèle.
- Évaluation de la demande pour le marché cible et des facteurs déterminants de la demande.
- Analyse de la concurrence directe et indirecte.
- Évaluation du chiffre d'affaires.
- Plan de localisation, plan marketing, plan des opérations, plan des ressources humaines, plan des ressources financières.

Savoir faire

410 333 MO Assurer des entreprises en dommages directs et indirects

Département	Pondération	Unités	Session
Conseil en assurances et en services financiers	2-1-2	1,67	3

Préalables: PR410 144, CR410 334

Compétence visée :

Planifier une stratégie financière visant la protection et l'accroissement du patrimoine de la clientèle.

Cours contribuant au développement de cette compétence : voir tableaux pp. 54-57.

Objectif ministériel visé

01RZ Promouvoir des produits d'assurance de dommages directs et indirects pour les entreprises auprès d'une cliente ou d'un client.

Buts du cours :

Ce cours permettra à l'élève d'assurer les biens des entreprises contre les dommages directs et indirects selon les critères de sélection et de tarification des compagnies d'assurance faisant affaires au Québec. Dans ce cours, l'élève sera en mesure, notamment, d'analyser les risques inhérents aux différents types d'entreprises et à leurs activités et d'y associer les bonnes protections contre les dommages directs et indirects.

Objectifs d'apprentissage

Au terme de ce cours, l'élève sera en mesure de :

- Analyser les dispositions légales et réglementaires en assurance de dommages des entreprises.
 - Analyser les différentes protections offertes en assurance des dommages directs et indirects des entreprises.
 - Analyser les différents produits d'assurance de dommages directs et indirects des entreprises.
 - Analyser les marchés visés par les différents produits d'assurance des entreprises.
 - Souscrire les produits d'assurance de dommages directs et indirects des entreprises, appropriés à un client.
 - Préparer une présentation de produits selon les caractéristiques du client.
 - Assurer de la qualité des dossiers.
-

Performance significative

Au terme de ce cours, l'élève sera capable de :

Assurer les biens des entreprises contre les dommages directs et indirects.

Contenu

Savoir

- Dispositions du Code civil visant l'assurance de dommages.
- Règles et des dispositions légales visant la construction.
- Risques de dommages directs et indirects liés aux différents types d'activités des entreprises.
- Formulaires d'assurance de dommages directs et indirects au Canada (formulaires du B.A.C. propositions, conditions particulières, garanties, limites, limitations, franchises, extensions, règles proportionnelles, dispositions générales, etc.).
- Données de sélection, souscription et tarification en assurance de dommages des entreprises.
- Cahiers de charge en assurance de dommages des entreprises
- Caractéristiques et des risques assurables du client et des formulaires d'assurance disponibles.
- Caractéristiques du risque en lien avec les normes de sélection et de souscription des assureurs et choix des protections à offrir.
- Détermination sommaire des capacités des assureurs et des stratégies de placement des risques pouvant être offerts.
- Outils de présentation et de communication.
- Transaction téléphonique et de face à face avec le client et le souscripteur.
- Préparation d'une soumission et des documents pertinents.

Savoir faire

- Mise en relation des risques et des différents types de produits disponibles sur le marché en assurance des dommages directs et indirects pour les entreprises.
- Tarification à l'aide de manuels et de logiciels de différents produits selon les caractéristiques des clients.
- Étude de cas en assurance des dommages directs et indirects des entreprises
- Rédaction des informations pertinentes dans les propositions et questionnaires appropriés.
- Entrée des données pertinentes au système informatique et montage du dossier du client.
- Tarification des produits sélectionnés et études de différents cas.
- Préparation d'une soumission et des documents pertinents.
- Utilisation des outils de présentation.
- Simulation de recommandations à un client et vérification avec lui des modalités et des choix effectués.

410 334 MO Analyser des informations financières

Département	Pondération	Unités	Session
Techniques administratives	2-2-2	2,00	3

Préalables: PR410 234, PR412 L13

Compétence visée :

Analyser les besoins de la clientèle en produits d'assurance et de services financiers

Cours contribuant au développement de cette compétence : voir tableaux pp. 54-55.

Objectifs ministériels visés

01RK Appliquer des principes et des méthodes de comptabilité financière.

01RU Analyser des données financières.

Buts du cours :

À partir des états financiers et de nombreux calculs de ratios financiers, ce cours permettra à l'élève d'améliorer sa connaissance financière de l'entreprise telle que vue dans le cours *Analyser des états financiers 410-234-MO*. L'élève pourra aussi calculer et évaluer certaines autres données financières propres à l'exploitation d'une entreprise. Ce cours permettra notamment à l'élève d'évaluer les occasions d'investissements que procure une entreprise, et ce, à même certains ratios financiers propres au domaine boursier.

Objectifs d'apprentissage

Au terme de ce cours, l'élève sera en mesure de :

- Repérer les effets des formes juridiques d'entreprise sur sa comptabilité.
 - Repérer à partir des états financiers d'une entreprise, la situation des capitaux propres.
 - Reconnaître les distinctions entre une entreprise de services et une entreprise commerciale
 - Interpréter les différentes composantes des états financiers.
 - Interpréter les états financiers à l'aide de nombreux ratios financiers.
 - Identifier les principes comptables pertinents.
 - Établir les besoins d'assurance et les risques associés à la situation financière d'une entreprise.
 - Distinguer les différents modes de financement appropriés en fonction des formes juridiques d'entreprise.
 - Recommander les types de financement pertinents à l'entreprise.
 - Choisir le financement disponible pour l'entreprise en fonction des besoins de financement
-

Performance significative

Au terme de ce cours, l'élève sera capable de :

Analyser et appliquer les notions financières pertinentes aux entreprises.

Contenu

Savoir

- Entreprise à propriétaire unique. Société. Personne morale. Effets du secteur d'activité sur la comptabilité. Aspects financiers et fiscaux.
- États financiers d'une entreprise à propriétaire unique, d'une société et d'une personne morale.
- États financiers d'une entreprise commerciale et d'une entreprise de service. Secteurs d'activité. Impacts financiers et fiscaux.
- Actifs. Passifs. Avoir. Produits. Charges. Évaluation d'une entreprise en fonction des états financiers.
- Définition de ratios financiers. Calcul et analyse des ratios financiers. Ratios de liquidités. Ratios de structure financière. Ratios de gestion. Ratios de rentabilité. Ratios d'investissement. Comparaisons avec les ratios moyens du secteur d'activité.
- Principes comptables.
- État des revenus et des charges. Évaluation en fonction des besoins d'assurance. Pertes d'entreprise. Cautionnement. Financement. Investissement.
- Entreprise à propriétaire unique. Société. Personne morale. Types de financement. Implications au niveau de la responsabilité des investisseurs.
- Distinctions entre le point de vue de l'investisseur et le point de vue de l'emprunteur quant aux différents types de financement de l'entreprise. Le crédit non garanti. Les obligations. Le crédit garanti. Financement bancaire. L'affacturage. Charge flottante. Certificat d'entreposage. Débenture. Certificat fiduciaire. Gage de titres. Hypothèque mobilière et immobilière. Papiers commerciaux. Actions. Options.
- Financement à court et à long terme. Droits et obligations pour l'entreprise et pour ses créanciers. Droits et obligations des investisseurs.

Savoir faire

- Distinction entre les états financiers selon leur forme juridique.
- Élaboration de divers états financiers selon leur forme juridique.
- Élaboration de divers états financiers selon leur secteur d'activité.
- Reconnaissance de l'importance des états financiers pour le futur gestionnaire.
- Identification des principales composantes des états financiers. État de l'évolution de la situation financière.
- Études de cas pratiques.
- Reconnaissance de la nécessité des ratios financiers.
- Calcul et interprétation de ratios financiers.
- Reconnaissance de l'importance des ratios pour le seuil de rentabilité de l'entreprise et la viabilité de celle-ci.
- Reconnaissance de la nécessité des états financiers prévisionnels.
- Élaboration des états financiers prévisionnels.
- Budget de caisse d'une entreprise. Calcul d'une demande de marge de crédit bancaire.
- Calcul de versements hypothécaires et autres.
- Tableaux d'amortissement.
- Calcul du coût du crédit pour un client-emprunteur.
- Calcul du coût du crédit de vente pour un fournisseur.
- Établissement d'une politique de crédit pour les clients de l'entreprise.
- Calcul de ratios propres au domaine boursier. Projets d'investissements.

383 L04 MO Apprécier l'environnement économique des marchés financiers

Département	Pondération	Unités	Session
Économie	2-2-2	2,00	4

Préalables: PR201 L25, PR410 334

Compétence visée :

Analyser les besoins de la clientèle en produits d'assurance et de services financiers.

Cours contribuant au développement de cette compétence : voir tableaux pp. 54-57.

Objectif ministériel visé

01RM Utiliser, à des fins de conseil à la clientèle, l'information à caractère macro-économique.

Buts du cours :

Ce cours permettra à l'élève de suivre la conjoncture économique nationale et internationale de même que les politiques macroéconomiques dans l'évolution des marchés financiers. Il permettra aussi à donner des conseils avisés à une clientèle visée.

Objectifs d'apprentissage

Au terme de ce cours, l'élève sera en mesure de :

- Identifier l'horizon temporel approprié à l'information économique.
 - Identifier le niveau d'agrégation des variables.
 - Repérer les principaux organismes produisant des analyses de conjoncture nationale et internationale.
 - Distinguer les indicateurs économiques de mesure de performance.
 - Associer l'état de la conjoncture économique et l'orientation des politiques macroéconomiques et l'évolution des marchés financiers.
 - Reconnaître le principe de la gestion de la demande et les politiques fiscales et monétaires.
 - Étudier les marchés financiers et les produits financiers.
 - Étudier le système monétaire et bancaire au Canada.
 - Étudier la politique monétaire au Canada.
 - Rédiger une lettre de conjoncture adressée à la clientèle.
 - Produire un rapport d'études de conjoncture économique.
-

Performance significative

Au terme de ce cours, l'élève sera capable de :

Produire un rapport de conjoncture économique.

Contenu

Savoir

- Le court terme et le long terme.
- Indicateurs macroéconomiques et indicateurs économiques sectoriels.
- Données en valeur courante et valeur constante.
- Indices, taux de croissance.
- Données en valeur absolue et en valeur relative.
- Scénarios de conjoncture économique.
- PIB vécu et PIB potentiel.
- Sous-emploi, plein-emploi et surchauffe économique.
- Marché monétaire.
- Marché obligataire.
- Marché boursier.
- Marché des changes ou de devises.
- Interaction entre les décisions des autorités monétaires et le comportement des marchés financiers.
- Types de situations et types de lettres de conjoncture économique destinées à une clientèle visée.

Savoir faire

- Sources de données statistiques économiques et financières nationales et internationales.
 - Analyse des statistiques des comptes nationaux répertoriées à partir des sources publiques.
 - Analyse des indicateurs économiques.
 - Analyse de l'état de la conjoncture économique.
 - Analyse des politiques économiques.
 - Analyse des réactions des marchés et des produits financiers à la publication des données économiques et aux politiques macroéconomiques des gouvernements.
 - Tri de l'information et présentation.
 - Production d'un rapport d'étude de conjoncture économique.
-

410 184 MO Souscrire un risque

Département	Pondération	Unités	Session
Conseil en assurances et en services financiers	2-2-3	2,33	4

Préalables: PR201 L25, PR410 113, PR410 144,
PR410 224, PR410 334

Compétence visée :

Analyser les besoins de la clientèle en produits d'assurance et de services financiers

Cours contribuant au développement de cette compétence : voir tableaux pp. 54-57.

Objectif ministériel visé

01S2 Souscrire un risque

Buts du cours :

Ce cours permettra à l'élève de mettre en application les compétences acquises en assurance de dommages et plus spécifiquement celles visant la souscription des risques selon les normes des assureurs et selon les principes d'une saine gestion des risques. L'élève sera capable, entre autre, d'analyser les risques qui lui sont présentés, de considérer les capacités des assureurs et des réassureurs avec lesquels il transige. Pour ce faire, il utilisera les données fournies par l'assuré, le courtier et toutes les sources d'informations pertinentes au risque visé. Il apprendra à communiquer efficacement avec les professionnels du courtage d'assurance et des autres sources d'informations. Il sera appelé à comprendre, analyser et vulgariser les informations recueillies et à présenter des recommandations quant à la qualité des risques présentés.

Objectifs d'apprentissage

Au terme de ce cours, l'élève sera en mesure de :

- Analyser la nature exacte de la demande formulée dans la proposition ou le mémo.
 - Colliger les informations, servant à la souscription du risque, aux dossiers physique et informatique.
 - Analyser les risques.
 - Déterminer des conditions d'assurances.
 - Communiquer la décision.
 - Assurer le suivi des dossiers.
-

Performance significative

Au terme de ce cours, l'élève sera capable de :

Souscrire efficacement les risques en assurance de dommages.

Contenu

Savoir

- Informations et circonstances constitutives du risque contenues dans la proposition et la documentation connexe, nécessaires à la souscription.
- Informations pertinentes et nécessaires à la souscription (mémo, demande, formulaire, photo, croquis, plan, inspection, volume, sinistres, risques, distances, construction, etc.).
- Recherche de données pertinentes aux risques (rapports d'inspection, à la D.E.S. du B.A.C. au F.C.S.A. aux dossiers de sinistres, guide d'évaluation, évaluation professionnelle, etc).
- Recherche dans la documentation pertinente Code du bâtiment, Best Underwriting Guide, guide du G.T.A., guide sur les matières et produits dangereux, degré de concentration et de congestion, cartographie (mapping), etc.)
- Évaluation des bâtiments.
- Analyse sommaire des risques.
- Potentialité, exposition aux risques et congestion.
- Textes et documents pertinents (Code civil, Loi sur l'assurance automobile, Principes directeurs en règlement des sinistres, décrets et documents réglementés, etc.).
- Manuels de référence, de tarification et des normes de souscription.
- Conditions d'assurance pour les risques.
- Analyse des rapports et des recommandations des préventionnistes et des inspecteurs.
- Possibilités de réassurance et de participation.
- Principes et des normes de souscription.
- Documentation de la décision (mémo, réponse, transcription, courriel, etc.).
- Réouverture de dossier et modification des circonstances constitutives du risque, suite à une nouvelle demande.
- Transmission aux bons intervenants des données appropriées.
- Qualité des dossiers physiques et informatiques

Savoir faire

- Communication efficace avec le courtier.
- Communications écrites, verbales et électroniques.
- Montage des dossiers physique et informatique.
- Tarification à l'aide de manuels et de logiciels.
- Sélection des formulaires d'assurance (produits, formules, etc.).
- Détermination des conditions de l'affaire (garanties, taux, primes, franchises, règles proportionnelles, etc.).
- Calcul des rétentions et des pleins de conservation.
- Calcul des montants de réassurance ou de partage (participation) requis.
- Conversation téléphonique ou de face à face avec le courtier.
- Négociation des conditions de l'affaire (volume, franchise, protection, garanties, règles proportionnelles, participation, etc.).
- Production de documentation pertinente à la communication de la décision de manière professionnelle.
- Suggestion d'alternative ou de complément de produits.
- Production des documents appropriés (police, avenants, demandes d'informations supplémentaires, demandes d'inspection, etc.).
- Analyse des dossiers suite à des faits nouveaux.
- Réalisation d'audit.
- Consultation des textes et documents pertinents (Code civil, Loi sur l'assurance automobile, Principes directeurs en règlement des sinistres, décrets et documents réglementés, etc.).
- Consultation des manuels de référence, de tarification et des normes de souscription.

410 1G3 MO Conseiller la clientèle en matière de fiscalité

Département	Pondération	Unités	Session
Techniques administratives	1-2-2	1,67	4

Préalables: PA410 134, PA410 234, PR410 334

Compétence visée :

Analyser les besoins de la clientèle en produits d'assurance et de services financiers.

Cours contribuant au développement de cette compétence : voir tableaux pp. 54-57.

Objectif ministériel visé

01RR Analyser des dispositions fiscales utiles à la planification financière.

Buts du cours :

Ce cours permettra à l'élève de bien comprendre le cadre fiscal du particulier au Québec. L'élève sera amené à établir le statut fiscal du particulier et établir sa contribution fiscale juste. L'élève sera ensuite amené à conseiller la clientèle sur les différentes stratégies en matière d'économie d'impôt.

Objectifs d'apprentissage

Au terme de ce cours, l'élève sera en mesure de :

- Circonscrire le cadre fiscal du contribuable.
 - Résoudre les diverses situations concernant le statut fiscal du contribuable.
 - Définir les règles particulières en matière d'exercice financier, de méthodes utilisées et de formulaire utilisé.
 - Analyser les différents types de revenus.
 - Vérifier la déclaration de revenus.
 - Analyser les implications fiscales des produits d'assurances, des produits financiers et d'autres régimes.
 - Analyser les implications fiscales des déductions et autres avantages fiscaux en fonction du statut au particulier.
 - Proposer des stratégies d'allègement fiscales pour le particulier.
-

Performance significative

Au terme de ce cours, l'élève sera capable de :

Recommander des mesures pour réduire le fardeau fiscal du contribuable.

Contenu

Savoir

- Différentes lois fédérales et provinciales.
- Types de contribuables.
- Structure de la Loi de l'impôt sur le revenu.
- Notion de statut de résidence et d'état civil, règles spécifiques aux personnes décédées dans l'année d'imposition, définition de personne à charge, autres informations de base importantes reliées à l'identification du contribuable.
- Définition d'année d'imposition et d'exercice financier.
- Règles de présentation et de production de la déclaration de revenus.
- Différentes catégories de revenus fiscales et éléments inclus à chacune des catégories: revenus d'emploi, de biens, d'entreprise, gains en capital, autres revenus et autres déductions.
- Notions de revenu total, net et imposable.
- L'analyse des déclarations de revenus.
- Règles d'imposition spécifiques aux différentes prestations: retraite, décès, invalidité, assurance-salaire, assurance-vie, assurance dommages, assurance-emploi, rentes, REER, FERR, allocations de retraite, régimes de participation aux bénéfices, pensions gouvernementales, pension alimentaire et autres prestations.
- Règles d'imposition spécifiques aux revenus découlant de placement: intérêts, dividendes, immeubles locatifs, gain ou perte en capital et autres revenus de placement.
- L'existence d'autres régimes: Régime enregistré d'épargne étude, régime d'accession à la propriété, régime d'éducation permanente, régime enregistré d'épargne – invalidité, régime Actions-croissance PME et autres régimes.
- Déductions reliées: revenus d'emploi, de placement, d'entreprise, autres déductions.
- Déductions permises pour report: pertes en capital nette, autres qu'une perte en capital, agricoles restreintes, déduction pour gain en capital.
- Crédits d'impôt remboursables et non remboursables.
- Revenus imposables et dépenses déductibles pour lesquels il existe un choix.
- Autres stratégies.

Savoir faire

- Repérage des sources de références fiscales: sites internet de l'Agence du revenu du Canada et du Ministère du Revenu du Québec; bulletins d'interprétation, circulaires d'information, décisions en matière d'impôt sur le revenu, conventions fiscales inter pays.
- Entrée d'informations sur les formulaires de déclarations de revenus.
- Production et vérification de déclarations de revenus à l'aide d'un logiciel d'impôt.
- Analyse de l'impact fiscal à partir de cas présentant différents scénarios d'investissement et statuts de contribuables.
- Calcul comparatif du taux d'imposition des sociétés et celui des particuliers.
- Comparaison du traitement fiscal d'un revenu de dividende versus le revenu d'emploi.
- Comparaison de l'impact d'un revenu de commission au titre d'employé et celui d'un vendeur à commission indépendant.
- L'occurrence d'un gain ou perte en capital et le choix de l'année du report de la perte.
- Choix de transférer un revenu: de dividende, de pension, etc.
- Choix d'étalement certains revenus sur d'autres années d'imposition.

410 413 MO Assurer des entreprises pour des risques complémentaires

Département	Pondération	Unités	Session
Conseil en assurances et en services financiers	2-1-1	1,33	4

Préalable: PR410 333

Compétence visée :

Planifier une stratégie financière visant la protection et l'accroissement du patrimoine de la clientèle.

Cours contribuant au développement de cette compétence : voir tableaux pp. 54-57.

Objectif ministériel visé

01RZ Promouvoir des produits d'assurance de dommages directs et indirects pour les entreprises auprès d'une cliente ou d'un client.

Buts du cours :

Ce cours permettra à l'élève d'assurer les biens des entreprises pour des risques complémentaires, selon les critères de sélection et de tarification des compagnies d'assurance faisant affaires au Québec. L'élève sera en mesure d'y approfondir ses connaissances de l'assurance de dommages. Dans ce cours, l'élève sera en mesure, notamment, d'analyser les risques complémentaires inhérents aux différents types d'entreprises et à leurs activités et d'y associer les bonnes protections.

Objectifs d'apprentissage

Au terme de ce cours, l'élève sera en mesure de :

- Analyser les dispositions légales et réglementaires en assurance de dommages liées aux risques complémentaires pour les entreprises.
 - Analyser les différentes protections offertes en assurance des entreprises pour des risques complémentaires.
 - Analyser les différents produits d'assurance pour les entreprises, concernant les risques complémentaires.
 - Analyser les marchés visés par les différents produits pour les entreprises, en matière de risques complémentaires.
 - Souscrire les produits d'assurance de dommages des entreprises pour des produits complémentaires.
 - Préparer une présentation de produits selon les caractéristiques du client.
 - Assurer de la qualité des dossiers.
-

Performance significative

Au terme de ce cours, l'élève sera capable de :

Assurer les biens des entreprises pour les risques complémentaires.

Contenu

Savoir

- Dispositions du Code civil visant l'assurance de dommages.
- Règles et des dispositions légales visant la construction.
- Risques complémentaires touchant les entreprises, selon les différents types d'activités.
- Formulaires d'assurance de dommages pour les risques complémentaires des entreprises (formulaires du B.A.C., propositions, conditions particulières, garanties, limites, limitations, franchises, extensions, règles proportionnelles, dispositions générales, etc.)
- Données de sélection, souscription et tarification en assurance pour les risques complémentaires des entreprises.
- Caractéristiques et des risques assurables du client et des formulaires d'assurance disponibles.
- Caractéristiques du risque en lien avec les normes de sélection et de souscription des assureurs et choix des protections à offrir.

Savoir faire

- Mise en relation des risques et des différents types de produits disponibles sur le marché des assurances des entreprises pour les risques complémentaires.
 - Tarification à l'aide de manuels et de logiciels de différents produits selon les caractéristiques des clients.
 - Étude de cas en assurance des entreprises pour des risques complémentaires.
 - Rédaction des informations pertinentes dans les propositions et questionnaires appropriés.
 - Entrée des données pertinentes au système informatique et montage du dossier du client.
 - Tarification des produits sélectionnés et études de différents cas.
 - Préparation d'une soumission et des documents pertinents.
 - Utilisation des outils de présentation.
 - Recommandations à un client et vérification avec lui des modalités des choix effectués.
 - Détermination sommaire des capacités des assureurs et des stratégies de placement des risques pouvant être offerts.
 - Sélection des outils de présentation et de communication.
 - Transaction téléphonique et de face à face avec le client et le souscripteur.
-

410 414 MO Faire des recommandations en planification financière personnelle

Département	Pondération	Unités	Session
Conseil en assurances et en services financiers	2-2-2	2,00	4

Préalables: PR410 134, PR410 334, CR383 L04

Compétence visée :

Planifier une stratégie financière visant la protection et l'accroissement du patrimoine de la clientèle.

Cours contribuant au développement de cette compétence : voir tableaux pp. 54-57.

Objectifs ministériels visés

01RU Analyser des données financières.

01RV Élaborer un programme d'assurance vie adapté aux besoins d'une cliente ou d'un client.

01RT Élaborer un programme d'assurance invalidité adapté aux besoins d'une cliente ou d'un client.

01RW Élaborer un programme de produits financiers adapté aux besoins d'une cliente ou d'un client.

Buts du cours :

Ce cours permettra à l'élève d'avoir une vue d'ensemble du secteur des produits financiers et d'identifier les différents besoins financiers des particuliers. Il s'agit donc ici, pour l'élève de s'initier au monde financier, d'appliquer le processus de la planification financière personnelle, d'établir les contraintes et les objectifs financiers d'un particulier ou d'une famille et d'y répondre adéquatement. L'élève y verra notamment les principales caractéristiques des différents produits d'assurance de personnes, bancaires, de crédit et de financement, de placement et d'investissement. L'élève y analysera aussi les contraintes financières des particuliers par l'étude des différents aspects de la planification financière personnelle.

Objectifs d'apprentissage

Au terme de ce cours, l'élève sera en mesure de :

- Appliquer les différents calculs financiers appropriés aux produits financiers et à la situation financière.
 - Déterminer les conditions pratiques d'application du processus de la planification financière personnelle.
 - Rechercher l'information utile à la planification financière personnelle.
 - Établir clairement le mandat du professionnel en planification financière personnelle
 - Faire la cueillette adéquate des données nécessaires à la planification financière personnelle.
 - Établir les objectifs personnels d'une personne ou d'une famille.
 - Traduire concrètement les objectifs personnels en objectifs financiers réalistes d'une personne ou d'une famille.
 - Analyser les données recueillies en planification financière personnelle.
 - Identifier clairement les moyens et les outils utiles à l'atteinte des objectifs financiers.
 - Faire des recommandations réalistes pour atteindre les objectifs d'une personne ou d'une famille.
 - Présenter clairement les recommandations à la personne ou à la famille.
-

Performance significative

Au terme de ce cours, l'élève sera capable de :

Appliquer le processus de la planification financière personnelle.

Contenu

Savoir

Calculs des intérêts et des annuités.

- Intérêt simple et composé.
- Taux nominal et effectif.
- Remboursement d'un emprunt et d'une hypothèque.
- Valeur finale d'un placement.
- Taux successifs.
- Valeur actualisée d'un capital futur.
- Annuité constante.
- Annuité à progression géométrique.
- Calcul du taux corrigé.
- Démarche de la planification financière personnelle (définition de la p.f.p., niveau de vie, qualité de vie, indépendance financière, enrichissement).
- Schéma intégrateur de la p.f.p.
- Processus de la p.f.p. (approche modulaire(multidisciplinaire) et intégrée).
- Déroulement du processus.
- Rôle et principales tâches du planificateur.
- Fondements de la planification financière personnelle (fondement économique, la fiscalité du particulier, fondements mathématiques).
- Contexte et notions économiques fondamentales en finances personnelles.
- Mandat du planificateur et de l'individu. Limites et contraintes du processus de la P.F.P.
- Coût de vie, bilan personnel, états de comptes, relevés de placements, etc.
- Objectifs personnels et financiers.
- Gestion budgétaire et gestion du crédit et de l'endettement du particulier (endettement, consolidation de dettes, dossier de crédit).
- Planification fiscale du particulier (gestion fiscale, régimes enregistrés et les incitatifs fiscaux, stratégie d'économie d'impôts).
- Planification et la gestion de la retraite (les régimes publics, les différents régimes collectifs, les régimes de retraite individuels ou personnels).

Savoir faire

- Calculs financiers à partir de tables financières, de formules, de calculatrice financière et de logiciels.
- Utilisation des questionnaires relatifs à la p.f.p.
- Réalisation de profil de situation financière, de profil de situation personnelle et de profil de situation familiale.
- Utilisation du questionnaire ABF II.
- Utilisation du questionnaire Profil d'investisseur.
- Réalisation : coût de vie, bilan personnel (valeur nette), disponibilité financière, liquidités et programmation des disponibilités financière, différents budgets, taux d'endettement, taux d'épargne.
- Détermination du revenu brut, net, imposable.
- Utilisation d'incitatifs fiscaux ou de stratégies pour réduire l'impôt.
- Détermination du besoin de revenus de retraite, du capital nécessaire et des investissements nécessaires.
- Application d'une méthode de décaissement efficace.
- Détermination du profil d'investisseur.
- Élaboration de l'énoncé de politique de placement et de la stratégie de placement.
- Détermination du montant de couverture nécessaire en assurance vie et invalidité.
- Élaboration du bilan successoral et élaboration des stratégies successorales.

- Régimes matrimoniaux et l'union libre, rupture de l'union, testament, mandat, procuration, successions, transmission des biens entre vifs et aux décès, assurance vie et impôts au décès, dons planifiés, les fiducies.
 - Composition et gestion d'un portefeuille de placement et d'investissement (les véhicules et les produits financiers, les caractéristiques et la classification des produits financiers, les marchés financiers, la gestion du portefeuille – relation risque rendement, diversification, investissement à long terme, investissement périodique -les types de produits financiers, les véhicules financiers non-traditionnels – immobilier, œuvres d'art, métaux précieux-).
 - Sécurité financière (l'assurance vie, l'assurance invalidité, l'assurance des maladies graves).
 - Planification successorale (Code civil du Québec, la transmission du patrimoine.
-

410 1J4 MO Recommander des produits d'assurance et de rente collective

Département	Pondération	Unités	Session
Conseil en assurances et en services financiers	2-2-2	2,00	5

Préalables: PA201 L25, PR410 414, CR410 533

Compétence visée :

Planifier une stratégie financière visant la protection et l'accroissement du patrimoine de la clientèle.

Cours contribuant au développement de cette compétence : voir tableaux pp. 54-57.

Objectif ministériel visé

01S0 Élaborer une recommandation d'assurance et de rente collective adaptée aux besoins d'un organisme, d'une entreprise, d'une cliente ou d'un client.

Buts du cours :

Ce cours permettra à l'élève de préparer un programme d'assurance de personnes et de rente collective selon les besoins d'un groupe. Il apprendra notamment, à analyser les besoins d'un groupe en rapport aux assurances de personnes collectives et de programme de rente ou de régime de retraite collectif. Il apprendra aussi à déterminer les garanties, bénéfiques, protections et programmes adaptés aux besoins du client. Il pourra sélectionner la meilleure offre sur le marché et préparera une présentation pour le client.

Objectifs d'apprentissage

Au terme de ce cours, l'élève sera en mesure de :

- Analyser le cadre d'utilisation et les caractéristiques de chacun des produits d'assurance et de rente collectives.
 - Analyser les besoins d'un client.
 - Préparer un cahier des charges en assurance et en rente collectives.
 - Analyser les soumissions d'assurances et de rentes collectives.
 - Élaborer une présentation de produits à un client.
-

Performance significative

Au terme de ce cours, l'élève sera capable de :

Élaborer un programme d'assurance et de retraite collectif en fonction des besoins d'un groupe de personnes.

Contenu

Savoir

- Fondement de l'assurance et des rentes collectives :
 - types de produits d'assurance et de rentes collectives;
 - définitions, caractéristiques et formes des contrats d'assurance et de rente collective.
- Aspects légaux et fiscaux :
 - formation du contrat, intérêt assurable, client, proposant, adhérent, proposition, dispositions générales, divergences, police, avenants, Code civil du Québec, Code du travail, Loi sur les normes du travail, loi sur la santé et la sécurité du travail, renseignements personnels, règles de conformité, loi sur les régimes complémentaires de retraite, lois provinciales sur les régimes de retraite.
- Régimes d'assurance et de rentes collectives :
 - régimes publics d'assurance et de rente., facteurs d'équivalence, plafonds de cotisations;
 - régimes privés, principes de base, type de régimes, types de gestion des régimes, types de gestion des réclamations, antisélection, tarification, répartition des risques, renouvellement, autoassurance.
- Obligation et devoirs de l'assuré, du preneur, du représentant, de l'adhérent et de l'assureur.
- Critère de sélection et de tarification, prime et périodicité, durée du contrat, délai de dénonciation.
- Différentes garanties.
- Type de régimes de rentes collectives : régime enregistré d'épargne retraite collectif, régime de participation différée aux bénéfices, régimes de pension agréés (cotisation déterminée, prestations déterminées), régime de retraite simplifié, régime de retraite par financement salarial, régimes sur complémentaires de retraite, convention de retraite, régime de retraite individuel, allocation de retraite.
- Tarification des régimes de retraite : choix d'investissement, administration des régimes, gestion des fonds, communication, conseils financiers aux participants.

Savoir faire

- Études de cas en assurance et en rente collective.
- Rédaction d'un cahier des charges en assurance et en rente collective.
- Analyse des caractéristiques de soumissions d'assurance et de rentes collectives.
- Préparation et planification de soumission et d'un argumentaire pour un client.
- Établissement de la prime d'assurance.
- Explication de la trousse administrative.
- Analyse des coûts du régime.
- Établissement des besoins du client et des adhérents (régime, fournisseur, conseiller).
- Analyse comparative des caractéristiques des soumissions d'assurances et de rentes collectives.
- Préparation d'une rencontre avec le client et/ou le représentant des adhérents.

- Transition ou renouvellement d'un régime de rente ou d'assurance collective : Acceptation de l'offre, signature de la proposition, rédaction des documents requis, versement de la prime, rencontre des adhérents, production et remise des résumés de bénéficiaires, signature des formulaires, d'adhésion, d'exemption, de bonne santé, de transfert électronique, de profil d'investisseurs, de choix des bénéficiaires et de niveau de cotisation.
- Avis de résiliation, terminaison du régime existant.
- Modification ou terminaison d'un régime.
- Gestion du régime et service après-vente : procédures de réclamation, intégration aux régimes gouvernementaux. Traitement des demandes et plaintes.
- Soutien à la gestion du régime, suivi des réclamations, analyse des conditions de renouvellement et des nouveaux besoins.
- Comité de retraite.
- Versement de la rente de retraite.
- Profil et attentes d'un client. Responsabilité administrative des parties, appréciation des garanties et des services actuels, contexte et taille du groupe, régime facultatif ou obligatoire, entente financière, convention collective, analyse de la rémunération et des bénéfices offerts par le preneur et par sa concurrence, profils des adhérents, analyse des attentes du client et des adhérents.
- Objectifs du cahier des charges (caractéristiques du client, choix du client, données de souscription du régime, informations sur les soumissionnaires, base financière, frais et normes de gestion du régime, identification des responsables des dossiers, services administratifs, responsabilités, processus de communication entre les adhérents, l'assuré et l'assureur, principaux fournisseurs, offres de services).
- Caractéristiques des produits des fournisseurs.
- Recommandation d'assurance et de rente collective.
- Rapport d'analyse, comparaison des soumissions, outils de communication, explication et justification des recommandations.

410 1K3 MO Placement des particuliers

Département	Pondération	Unités	Session
Conseil en assurances et en services financiers	2-1-3	2,00	5

Préalables: PA410 1G3, PR201 L25, PR383 L04,
PR410 414

Compétences visées :

**Analyser les besoins de la clientèle en produits d'assurance et de services financiers.
Planifier une stratégie financière visant la protection et l'accroissement du patrimoine de la clientèle.**

Cours contribuant au développement de cette compétence : voir tableaux pp. 54-57.

Objectifs ministériels visés

**01RU Analyser des données financières.
01RW Élaborer un programme de produits financiers adapté aux besoins d'une cliente ou d'un client.**

Buts du cours :

Ce cours permettra à l'élève d'élaborer et de gérer un portefeuille de placement et d'investissement adapté à la situation d'un client. Plus particulièrement, il sera amené à analyser clairement la situation d'un client, à déterminer son profil, ses besoins et ses contraintes, à constituer un portefeuille de placement et d'investissement, notamment de fonds communs de placement et à gérer efficacement ce portefeuille.

Objectifs d'apprentissage

Au terme de ce cours, l'élève sera en mesure de :

- Analyser les caractéristiques des différents types de placement et d'investissement.
 - Analyser le profil de client en fonction des différents types de placement et d'investissement.
 - Déterminer les conditions pratiques d'utilisation des différents produits de placement et d'investissement, notamment les fonds communs de placement.
 - Élaborer un portefeuille de placement et d'investissement répondant aux besoins d'un client.
 - Gérer efficacement un portefeuille de placement et d'investissement en fonction du profil d'un client.
 - Planifier la présentation de la stratégie de composition et de gestion du portefeuille de placement et d'investissement d'un client.
-

Performance significative

Au terme de ce cours, l'élève sera capable de :

Élaborer et gérer un portefeuille de fonds communs de placement adapté à la situation d'un client.

Contenu

Savoir

- Caractéristiques des produits financiers (liquidité, rendement, risque, incidence fiscale, simplicité de gestion, complexité, frais).
- Différents types de placement et d'investissement, classification des produits financiers.
- Profils d'investisseur : les différents modèles de détermination (modèle de Barnewall, modèle de Bailard, Biehl et Kaiser, le modèle des phases du cycle de vie, le modèle de Droms, utilisation croisée des différents modèles.
- Objectifs de placement, tolérance aux risques et besoins financiers, capacité financière; aisance face aux fluctuations des marchés; ampleur, provenance et régularité des revenus; niveau d'endettement et valeur nette
- Conditions pratiques d'utilisation et caractéristiques des f.c.p. est des différents types de placement et d'investissement.
- Diversification, frais, gestion professionnelle, utilisation des f.c.p.variée, liquidité, suivi automatisé, réinvestissement automatique, placement et retrait systématique, gestion d'actifs et programmes divers, comptabilité, service de recherche et d'information.
- Inconvénients des f.c.p.
- Statuts légaux des f.c.p. :SICAV, Le fonds distinct, Fonds des travailleurs, SICAF, Les fonds institutionnels, La fiducie d'investissement à participation unitaire, etc.
- Fonds indiciels, sociétés de capital de risque de travailleurs, capital régional et coopératif, etc.
- Structure des f.c.p. : Les sociétés d'investissement, les gestionnaire, le dépositaire (gardien des valeurs), Le distributeur
- Évaluation des parts de f.c.p.
- Valeur liquidative (VLPP ou VANPA).
- Choix d'un f.c.p., Caractéristiques des diverses catégories de fonds (Marché monétaire, revenu, équilibrés, actions, internationaux, spécialisés, spéculatifs, indiciels), Les dénominations du Comité de normalisation des fonds d'investissement (CIFSC).

Savoir faire

- Analyse du profil d'investisseur.
- Composition et gestion d'un portefeuille de placement en fonction des objectifs, des besoins et des contraintes financières d'un client.
- Production d'un rapport du portefeuille de placement; d'un énoncé de politique de placement et d'une stratégie de placement en lien avec les objectifs, les besoins et les contraintes d'un client de même que le contexte économique.

- Catégories de f.c.p. vs. le profil d'investisseur.
 - Analyse du style de gestion du fonds, du profil de l'équipe de gestionnaires, de la durée en place du gestionnaire, du changement de gestionnaire, du cheminement du gestionnaire, etc.
 - Signification des rendements passés.
 - Styles de gestion.
 - Niveau de risque.
 - Ratios : (Coût de base rajusté) CBR (Ratio Cours / Bénéfice relatif)C/B
 - CVCR (Ratio Cours / valeur comptable relatif, C/VC (cours / valeur comptable)
 - Matrice de style de gestion
 - Capitalisation
 - Cotes de crédit
 - Analyse de la similitude, La corrélation
 - Rendement, Les rendements historiques, Les types de rendements
 - Rendement ajusté au risque, La volatilité, L'écart-type, Le risque systématique, Bêta, La prime de risque, Les taux sans risque, Ratio de Sharpe, Ratio de Treynor, Alpha, R-carré (coefficient de détermination), Rapport
 - Risque/Rendement, Rapport Scope (risque/rendement), Rapport du tracé en colimaçon (risque/rendement)
 - Processus de gestion d'un portefeuille : déterminer les objectifs et contraintes de l'investisseur, élaborer une politique de placement et une stratégie de placement, évaluer les marchés et le contexte, construire le portefeuille, Suivre l'évolution des besoins de l'investisseur et de l'environnement financier, évaluer la performance du portefeuille.
 - Traitement fiscal, L'information financière.
 - Analyse de la conjoncture et impact sur la stratégie de placement : économique, politique, financier, secteurs d'activités, composition des fonds.
 - Évolution des fonds (niveau de risque, style, composition, rendement, taux de rendement personnel.
 - Erreurs de gestion.
 - Rapport de placement;
 - Énoncé de politique de placement;
 - Stratégie d'investissement.
-

410 533 MO Assurer la vie et l'invalidité des particuliers

Département	Pondération	Unités	Session
Conseil en assurances et en services financiers	2-1-2	1,67	5

Préalables: PA410 1G3, PR383 L04, PR410 414

Compétences visées :

Analyser les besoins de la clientèle en produits d'assurance et de services financiers.
Planifier une stratégie financière visant la protection et l'accroissement du patrimoine de la clientèle.

Cours contribuant au développement de cette compétence : voir tableaux pp. 54-57.

Objectifs ministériels visés

01RU Analyser des données financières.
01RV Élaborer un programme d'assurance vie adaptée aux besoins d'une cliente ou d'un client.
01RT Élaborer un programme d'assurance invalidité adapté aux besoins d'une cliente ou d'un client.

Buts du cours :

Ce cours permettra à l'élève d'analyser les différents produits d'assurance vie, d'assurance invalidité, d'assurance contre les accidents ou la maladie, d'assurance des maladies graves et de rente individuels et le marché dans lequel ils se transigent. L'élève pourra notamment y analyser les différents produits et les différents types de besoins auxquels ils sont associés. Au terme de ce cours, l'élève appliquera les différentes conditions pratiques d'utilisation et de souscription de ces produits.

Objectifs d'apprentissage

Au terme de ce cours, l'élève sera en mesure de :

- Déterminer les conditions pratiques d'utilisation des produits d'assurance vie, invalidité, accident et maladie et de rente individuelle
 - Élaborer un programme d'assurance vie et invalidité adapté à la situation d'un client
 - Planifier la présentation des recommandations touchant à l'assurance vie et invalidité individuelle d'un client.
-

Performance significative

Au terme de ce cours, l'élève sera capable de :

Recommander les produits d'assurance vie, invalidité et de rente adaptés à la situation d'un client.

Contenu

Savoir

- Différents types de produits d'assurance vie, d'invalidité, accident et maladie et de rentes individuels.
- Définitions, caractéristiques et formes des contrats d'assurance vie, invalidité, accident et maladie et de rente.
- Aspects légaux, formation du contrat, intérêt assurable, proposition, dispositions générales, divergences, police, avenants.
- Régime public d'assurance ou de rentes (RRQ, AE, RAMQ, SAAQ, CSST, RQAP).
- Principes de base de l'assurance de personnes (mutualité, partage du risque, loi de grands nombres, provision, etc.).
- Obligation et devoirs de l'assuré, du preneur, du représentant et de l'assureur.
- L'Analyse des besoins financiers, règles de conformité.
- Éléments de régimes matrimoniaux, patrimoine familial, modes de dévolution d'une succession, union de fait.
- Aspects fiscaux des polices d'assurance (imposition de valeurs de rachats, de la prestation, etc.) de personnes, prestations, indemnités, Coût de base rajusté.
- Différents produits d'assurance vie, d'assurance invalidité, d'assurance accident et maladie et de rentes.
- Hiérarchie des besoins financiers et l'assurance de personnes.
- Avenants et garanties du contrat d'assurance vie ou invalidité.
- Clauses du contrat d'assurance vie ou invalidité; (clauses de bases; tiers contrat; jugement déclaratif; prestation du vivant; définition; invalidité totale partielle, présumée, résiduelle; etc.).
- Exclusions, les états préexistants, les réductions de couverture.

Savoir faire

- Études de cas touchant aux aspects légaux des contrats d'assurance de personnes individuels.
- Tarification juste des différents produits d'assurance de personnes individuels.
- Lien entre profils de clientèles et produits d'assurance.
- Rapport des besoins d'assurance et Analyse des besoins financiers.
- Recommandations et plan d'action personnalisé.
- Plan de présentation.

- Proposition,)proposition, note de couverture, paiement de la prime, intérêt assurable, bénéficiaire, etc.).
 - Règlement (montant forfaitaire, dépôt à intérêt, rente, etc.).
 - Indexation des prestations,
 - Calculs des prestations, revenus gagnés, frais d'exploitation, intégration aux régimes gouvernementaux.
 - Statistiques, Taux de mortalité, taux de morbidité, facteurs de mortalité ou de morbidité,
 - Classes et catégories professionnelles
 - Rente agréée et non agréée, enregistrement d'une rente (REÉR – FERR, etc.)
 - Réclamations – procédures et obligations
 - Sur-assurance en assurance invalidité.
 - Coordination ou intégration des prestations, délai de carence, durée des prestations, invalidité totale; propre profession, profession habituelle, toute profession.
 - Contrat garanti et irrévocable, garanti renouvelable et résiliable en assurance invalidité.
 - Garanties optionnelles de l'assurance invalidité.
 - Couvertures d'assurance invalidité d'entreprises.
 - Invalidité partielle, invalidité résiduelle, présomption d'invalidité, invalidité concomitante, invalidité récidivante.
 - Réadaptation, retour progressif au travail.
 - Franchise et coassurance.
 - Assurance des maladies graves.
 - Critère de sélection et de tarification, prime et prime nivelée.
 - Établissement de la prime d'assurance.
 - Désignation de bénéficiaire et de titulaire, types de bénéficiaires et de titulaire.
 - Profil de clientèle, l'individu, le salarié, le professionnel, le cadre, le travailleur autonome, le propriétaire d'entreprise
-

410 534 MO Analyser des portefeuilles en assurance de dommages

Département	Pondération	Unités	Session
Conseil en assurances et en services financiers	1-3-4	2,67	5

Préalables: PA410 114, PA 410 184, PA410 224, PA410 413, PR410 174, CR 410 543

Compétence visée :

Assurer la qualité de la gestion et du service à la clientèle en matière d'assurance et de services financiers.

Cours contribuant au développement de cette compétence : voir tableaux pp. 54-57.

Objectifs ministériels visés

01RQ Assurer le service à la clientèle en assurance de particuliers

01S4 Assurer le service à la clientèle en assurance des entreprises

Buts du cours :

Ce cours permettra à l'élève de faire des recommandations en assurance de dommages selon les critères de la clientèle. Il effectuera aussi des entrevues de vente et mettra en application des techniques de fidélisation et de satisfaction de la clientèle. Il devra, entre autres, prendre connaissance des demandes des clients, recueillir les données essentielles à son travail, analyser les besoins des clients, convenir des conditions et des protections avec des assureurs et conclure les transactions avec les clients. Cette activité de formation se veut le reflet des étapes de travail des courtiers et des agents en assurance de dommages.

Objectifs d'apprentissage

Au terme de ce cours, l'élève sera en mesure de :

- Prendre connaissance des demandes des clients.
 - Recueillir les données nécessaires et pertinentes à la demande des clients.
 - Analyser les besoins d'assurance de dommages des clients.
 - Analyser les risques associés aux clients.
 - Sélectionner les produits et les conditions adaptés aux besoins et aux demandes du client.
 - Convenir des conditions de souscription de l'assurance.
 - Communiquer l'offre d'assurance.
 - Assurer un suivi.
-

Performance significative

Au terme de ce cours, l'élève sera capable de :

Appliquer le processus d'analyse de portefeuille en assurance de dommage pour des particuliers et des entreprises.

Contenu

Savoir

- Besoins d'assurance de dommages pour les particuliers et les entreprises (automobile et habitation).
- Particularités du risque en fonction des besoins de la clientèle, du produit d'assurance et de la nature de la demande (premier contrat, renouvellement, modification, réclamation).
- Formulaires utilisés et transfert des données dans les formules ou logiciels appropriés.
- Techniques de communication et de vente avec la clientèle.
- Liens entre les dossiers des clients et les types de risques courus.
- Comparaison de produits d'assurance offerts.
- Règles et les politiques concernant la souscription et les critères
- Distinction entre les assureurs et les produits en fonction des besoins de la clientèle, des politiques, des normes et des procédures des assureurs.
- Négociation efficace des conditions du dossier, avec l'assureur.
- Circonstances constitutives du risque à l'assureur.
- Conclure la transaction.
- Contrats en général et, en particulier, les contrats d'assurance.
- Conséquences du sinistre sur le dossier d'assurance.
- Application des normes de prévention pour limiter les dommages.
- Évaluation de l'offre de règlement.
- Différents échéanciers en assurance de dommages (réception des polices, renouvellements, suivi des demandes de modifications, suivi des sinistres)
- Conditions des renouvellements et des avenants.
- Méthodes de mesure de la qualité du service à la clientèle.
- Gestion des plaintes.
- Définition des besoins de la clientèle.
- Éléments de la demande d'assurance.
- Tableaux et graphiques.
- Moyens de contrôle sur les données.

Savoir faire

- Écoute active des clients.
 - Entrevue de face à face et téléphonique.
 - Analyse des demandes des clients (protections recherchées, besoins du client et des autres bénéficiaires, etc.)
 - Recherche de données relativement à la demande du client.
 - Analyse du marché des assureurs.
 - Analyse des données de souscription (F.C.S.A, D.S.E, etc).
 - Ouverture du dossier client : physique et informatique.
 - Rédaction de la proposition.
 - Analyse de la pertinence, de l'influence et de la suffisance des données recueillies sur la demande du client.
 - Communication avec le client et les différents intervenants.
 - Établissement des protections appropriées à la situation du client.
 - Établissement des conditions opportunes pour le client.
 - Analyse des données relatives aux risques présentés (cartographie, évaluation des biens, sinistres antérieurs, normes de souscription, capacité, conservation et réassurance des assureurs, partage entre assureurs, inspection des risques, situation financière de l'assuré, photos, croquis et plans, normes de construction et de prévention, mesures de protection et installation de différents équipements, etc.)
 - Choix des bons produits pour les besoins et les demandes des clients (formulaire d'assurance, clauses, garanties, franchises, règle proportionnelle, etc.)
 - Communication et négociation avec l'assureur (au téléphone ou de face à face).
 - Présentation du risque (propositions et documents pertinents, photos, plans, croquis, cahiers de charges, autorisations pour l'obtention de renseignements personnels.
 - Tarification à la main ou à l'informatique, selon le cas.
 - Préparation et présentation de l'offre de service.
 - Utilisation appropriée des outils et des supports à la présentation.
 - Gestion de la qualité des produits proposés et de la pertinence de l'offre de service.
 - Rencontre en personne ou conversation téléphonique avec le client.
 - Conclusion de la transaction.
 - Gestion de la satisfaction des clients.
 - Analyse du suivi du dossier.
-

Contenu

Savoir

- Utilisation de données recueillies, à des fins de comparaison et d'interprétation.
- Identification des risques (risques assurables et non assurables) en vue de les évaluer
- Types d'assurances et les types d'assureurs.
- Choix des assureurs selon leurs politiques, leurs normes et leurs procédures.
- Assureurs concurrents.
- Critères de tarification et de souscription des assureurs.
- Acceptation ou refus d'une offre de service à une entreprise.
- Contrats d'assurances pour les entreprises.
- Mesures de protection en fonction de la gestion des risques.
- Normes de prévention.
- Règlement des sinistres.
- Contraintes du service à la clientèle.
- Échéancier en tenant compte des objectifs et des contraintes.
- Normes de qualité du service à la clientèle.
- Satisfaction de la clientèle au moyen de sondages ou autre.
- Moyens à prendre pour maintenir la fidélité des clients.
- Relation proactive auprès de la clientèle.

Savoir faire

- Interprétation des contrats d'assurance.
 - Choix des évaluateurs en assurance automobile et en assurance sur les bâtiments.
 - Analyse des rapports d'inspection ou d'évaluation des dommages.
 - Obtention des preuves de pertes.
 - Bilan du traitement du dossier de sinistre.
 - Tenue d'un répertoire des modifications et des réclamations en suspens.
 - Calculs appropriés des diverses modifications en cours de contrat.
 - Conséquences d'un sinistre sur le dossier d'assurance.
 - Analyse et évaluation des besoins en assurance des entreprises.
 - Recherche d'informations concernant les données du client.
 - Description des produits d'assurance.
 - Interprétation du contenu des propositions, des demandes de modification, des avis de sinistre.
 - Analyse des types de risques encourus par les entreprises par exemple chez un détaillant, chez un grossiste, dans un bureau, pour un restaurant, avec un garage, etc.
 - Identification et évaluation des risques.
 - Importance de la gestion des risques et du financement des risques assurables.
 - Choix des différents produits d'assurance pour les entreprises (dommages directs et indirects, vols, responsabilité civile, bris de machines, automobiles et camions, matériel informatique, etc.).
 - Comparaison des produits offerts.
 - Identification de la politique des assureurs pour la souscription et pour les critères d'admissibilité (les risques prohibés, les risques à soumettre, les délais de résiliation des polices, etc.)
 - Utilisation des bases de données des assureurs ou autres (F.C.S.A.; G.A.A.; S.A.A.Q.; D.S.E.; G.T.A.; etc.).
 - Utilisation appropriée des formulaires.
 - Utilisation des assurances collectives en participation pour la répartition des risques entre assureurs.
 - Notions de répartition des risques dans les entreprises.
-

Contenu

Savoir

Savoir faire

- Présentation des risques aux assureurs.
 - Négociations et argumentation auprès des assureurs.
 - Communications par téléphone ou en personne lors d'une entrevue.
 - Rédaction d'analyses de portefeuille.
 - Prise en considération de la nature des sinistres en assurance des entreprises.
 - Analyse, évaluation et interprétation des éléments pertinents.
 - Fonctionnement de la gestion des risques.
 - Prise en considération des délais concernant les avis de sinistre et les règlements.
 - Prise en considération du type de sinistres.
 - Évaluation des dommages en assurance des automobiles et en assurance des bâtiments.
 - Ententes des assureurs avec des fournisseurs (garages, bijoutiers, nettoyeurs, entrepreneurs, entreposeurs, grands magasins, etc.).
 - Lecture de rapports d'inspection.
 - Suivi d'une liste de renouvellements.
 - Vérification périodique des besoins d'assurances.
 - Prise en considération des nouveaux produits sur le marché.
-

410 543 MO Assurer en responsabilités et cautionner des entreprises

Département	Pondération	Unités	Session
Conseil en assurances et en services financiers	2-1-2	1,67	5

Préalable: PA410 413

Compétence visée :

Planifier une stratégie financière visant la protection et l'accroissement du patrimoine de la clientèle.

Cours contribuant au développement de cette compétence : voir tableaux pp. 54-57.

Objectif ministériel visé

01S1 Promouvoir des produits de cautionnement et d'assurance responsabilité pour les entreprises auprès d'une cliente ou d'un client

Buts du cours :

Ce cours permettra à l'élève d'assurer la responsabilité des entreprises et d'offrir des cautionnements selon les critères établis par les compagnies d'assurances. L'élève y acquerra, notamment, les habiletés et connaissances nécessaires à l'analyse des différents produits d'assurance de la responsabilité des entreprises et du cautionnement. Il sera alors apte à faire les bons choix de produits en lien avec les besoins du client et préparera la présentation au client. Au terme de ce cours, l'élève aura complété la séquence des trois cours en assurance de dommages des entreprises. Il sera donc apte à assurer adéquatement les entreprises contre les dommages et pour la responsabilité

Objectifs d'apprentissage

Au terme de ce cours, l'élève sera en mesure de :

- Analyser les risques inhérents à la responsabilité des entreprises.
 - Analyser les différents cautionnements et leurs conditions pratiques d'utilisation.
 - Analyser les conditions pratiques d'utilisation des différents produits d'assurance de la responsabilité des entreprises.
 - Souscrire des produits d'assurance de la responsabilité des entreprises adaptés à la situation d'un client.
 - Recommander le bon cautionnement selon les caractéristiques des clients.
 - Préparer une présentation de produits d'assurance responsabilité des entreprises.
 - Préparer une présentation de cautionnements.
-

Performance significative

Au terme de ce cours, l'élève sera capable de :

Assurer la responsabilité d'une entreprise et offrir du cautionnement, selon les critères établis par les compagnies d'assurance et de cautionnement.

Contenu

Savoir

- Principes de responsabilité, notamment, ceux du Code civil du Québec.
- Types de responsabilité.
- Aspects légaux de la responsabilité.
- Types de responsabilité pouvant s'assurer.
- Différents types de cautionnements disponibles en lien avec les besoins auxquels ils se destinent.
- Cautionnements divers, de commerçant, judiciaire, d'entrepreneur, de soumission, d'exécution.
- Cadre légal des cautionnements et des contrats d'assurance responsabilité.
- Respect des critères de sélection et de tarification.
- Formulaires du BAC en responsabilité civile des entreprises, des administrateurs et des dirigeants.
- Caractéristiques propres aux différents formulaires, notamment, les limitations, les exclusions, les garanties.
- Renseignements essentiels à la souscription.
- Caractéristiques du risque, notamment, le risque physique et le risque moral.
- Fonctions de logiciels de gestion des dossiers et de tarification.
- Questionnaires de propositions d'assurance responsabilité des entreprises.
- Étude des primes.
- Critères de sélection pour les cautionnements.
- Introduction à l'analyse des états financiers du débiteur principal et des garants.
- Obligations des cautions ainsi que des débiteurs principaux, des bénéficiaires et des garants.
- Demandes connexes de cautionnements.
- Outils de présentation, tels supports papier, photos, croquis, supports informatiques.
- Informations pertinentes à présenter au client.
- Documents pertinents à présenter au client, notamment, les formulaires, les soumissions, les notes de couverture.
- Études des alternatives, le cas échéant.
- Informations pertinentes à présenter au client.
- Préparation des documents pertinents.
- Procédure de prise de contact avec le client.
- Vérification de la qualité des données et des dossiers.

Savoir faire

- Application des principes de responsabilité, notamment, ceux du Code civil du Québec.
- Discernement des types de responsabilité.
- Application des aspects légaux de la responsabilité.
- Discernement adéquat des types de responsabilité pouvant s'assurer.
- Application des différents types de cautionnements disponibles en lien avec les besoins auxquels ils se destinent.
- Distinction des cautionnements divers, de commerçant, judiciaire, d'entrepreneur, de soumission, d'exécution.
- Application du cadre légal des cautionnements.
- Utilisation de données statistiques de différents risques.
- Segmentation des marchés en assurance de la responsabilité des entreprises.
- Liens entre les besoins d'assurance de dommages directs et indirects des entreprises et les produits d'assurance de la responsabilité et du cautionnement.
- Respect des critères de sélection et de tarification.
- Explication des formulaires du BAC en responsabilité civile des entreprises, des administrateurs et des dirigeants.
- Application des renseignements essentiels à la souscription.
- Application des caractéristiques du risque, notamment, le risque physique et le risque moral.
- Utilisation des logiciels de gestion des dossiers et de tarification.
- Utilisation des questionnaires de propositions d'assurance responsabilité des entreprises.
- Calcul des primes.
- Utilisation des critères de sélection pour les cautionnements.
- Interprétation des états financiers du débiteur principal et des garants.
- Reconnaissance des obligations des cautions ainsi que des débiteurs principaux, des bénéficiaires et des garants.
- Demandes connexes de cautionnement.
- Étude de cas en utilisant les critères suivants :
 - analyse des outils de présentation, tels supports papier, photos, croquis, supports informatiques;
 - étude des informations pertinentes à présenter au client;
 - étude des documents pertinents à présenter au client, notamment, les formulaires, les soumissions, les notes de couverture;
 - études des alternatives, le cas échéant

Contenu

Savoir

Savoir faire

- Étude de cas en utilisant les critères suivants :
 - analyse des informations pertinentes à présenter au client;
 - analyse des outils de présentation utiles;
 - comment préparer les documents pertinents;
 - comment prendre contact avec le client;
 - comment vérifier la qualité des données et des dossiers;
 - présentation des risques aux assureurs.
 - Négociations et argumentation auprès des assureurs.
 - Communications par téléphone ou en personne lors d'une entrevue.
 - Analyse, évaluation et interprétation des éléments pertinents.
 - Nature des sinistres en assurance des entreprises.
 - Fonctionnement de la gestion des risques.
 - Respecter des délais concernant les avis de sinistre et les règlements.
 - Étude des différents types de sinistres.
 - Évaluation des dommages en assurance des automobiles et en assurance des bâtiments.
 - Ententes des assureurs avec des fournisseurs (garages, bijoutiers, nettoyeurs, entrepreneurs, entreposeurs, grands magasins, etc.).
 - Lecture de rapports d'inspection.
 - Suivi d'une liste de renouvellements.
 - Vérification périodique des besoins d'assurances.
 - Identification des nouveaux produits sur le marché.
-

410 1C4 MO Régler un sinistre

Département	Pondération	Unités	Session
Conseil en assurances et en services financiers	2-2-3	2,33	6

Préalables: PA410 114, PA410 134, PA410 184,
PA410 223, PR410 543

Compétence visée :

Assurer la qualité de la gestion et du service à la clientèle en matière d'assurance et de services financiers.

Cours contribuant au développement de cette compétence : voir tableaux pp. 54-57.

Objectifs ministériels visés

01S3 Régler un sinistre.

01S4 Assurer le service à la clientèle en assurance des entreprises.

01RQ Assurer le service à la clientèle en assurance des particuliers.

Buts du cours :

Ce cours permettra à l'élève de régler un sinistre dans le respect des normes des assureurs et des critères légaux. L'élève apprendra, notamment, où trouver et comment utiliser les informations pertinentes au règlement d'un sinistre en assurance de dommages. Il apprendra aussi à analyser les demandes de règlement en lien avec les différentes garanties contractuelles en vigueur. Finalement, il sera apte à proposer un règlement à un assuré et d'en négocier les modalités.

Objectifs d'apprentissage

Au terme de ce cours, l'élève sera en mesure de :

- Analyser la nature et la légitimité d'une réclamation.
 - Établir le type d'enquête à réaliser.
 - Planifier une enquête de sinistre.
 - Recueillir les informations et les renseignements nécessaires au règlement.
 - Conserver la preuve efficacement.
 - Ajuster les prévisions et la planification.
 - Analyser la réclamation.
 - Évaluer les possibilités de réduire la perte.
 - Préparer une proposition de règlement.
 - Finaliser le sinistre selon les règles de l'art.
 - Assurer le suivi approprié du dossier de sinistre.
-

Performance significative

Au terme de ce cours, l'élève sera capable de :

Régler un sinistre selon les règles de l'art.

Contenu

Savoir

- Renseignements contenus dans l'avis de sinistre et de la demande de règlement.
- Circonstances du sinistre et autres informations.
- Types d'enquêtes à réaliser (enquête par téléphone ou enquête sur la route).
- Réserves.
- Ampleur et l'urgence du sinistre.
- Importance du lieu géographique du sinistre.
- Ressources nécessaires (professionnels à contacter ou à rencontrer; informations, données, évaluations à obtenir).
- Planification des entrevues et des rencontres.
- Informations à rechercher.
- Différents outils d'enquête.
- Référence correcte aux documents et aux normes de gestion et de prévention des risques.
- Communication avec les parties impliquées.
- Éléments de preuves et modes de conservation.
- Réserves.
- Éléments manquants.
- Étude des éléments de preuve.
- Étude des lieux sinistrés.
- Cause directe ou indirecte du sinistre
- Aggravations de risque existantes.
- Éléments de fraude à l'assurance.
- Organismes qui luttent contre la fraude à l'assurance.
- Notion de subrogation.
- Notion de partage de responsabilité.
- Étude des limitations, exclusions, annulations *ab initio*, franchise, règles proportionnelles, résiliation, etc.
- Normes et règles légales et réglementaires (Code civil du Québec, dispositions générales, Convention d'indemnisation directe pour les sinistres automobiles).
- Calcul de la perte admissible selon les garanties, limitations, exclusions, franchise, règles proportionnelles et autres notions applicables.
- Mesure du niveau de satisfaction.

Savoir faire

- Établissement des éléments essentiels manquant dans l'avis de sinistre.
- Détermination des circonstances du sinistre
- Détermination du type d'enquête à réaliser (enquête par téléphone ou enquête sur la route).
- Évaluation des réserves.
- Évaluation de l'ampleur et l'urgence du sinistre.
- Détermination du lieu géographique du sinistre.
- Utilisation des logiciels de détermination du lieu géographique du sinistre.
- Détermination des ressources nécessaires à utiliser.
- Planification des entrevues et des rencontres.
- Identification des informations à rechercher.
- Prise de photos.
- Utilisation efficace des différents outils d'enquête.
- Utilisation adéquate des différents outils d'enquête.
- Détermination des éléments de preuve importants.
- Conservation des éléments de preuve.
- Réévaluation des réserves, le cas échéant.
- Analyse des informations recueillies.
- Analyse des éléments de preuve.
- Analyse des lieux sinistrés.
- Recherche de cause directe ou indirecte du sinistre .
- Vérification des aggravations de risque existantes.
- Recherche des éléments de fraude à l'assurance.
- Recherches nécessaires auprès des organismes qui luttent contre la fraude à l'assurance.
- Réduction de la perte en examinant la possibilité de subrogation.
- Réduction de la perte en examinant la possibilité de partage de responsabilité.
- Réduction de la perte en appliquant correctement les limitations, exclusions, annulations *ab initio*, franchise, règles proportionnelles, résiliation, etc.
- Application des normes et règles légales et réglementaires (Code civil du Québec, dispositions générales, Convention d'indemnisation directe pour les sinistres automobiles).
- Calcul de la perte admissible selon les garanties, limitations, exclusions, franchise, règles proportionnelles et autres notions applicables.
- Résumé des informations influençant la décision de régler le sinistre.
- Planification correcte du moment, du lieu, du type de rencontre (en personne ou par téléphone), le déroulement de la rencontre.
- Production des documents nécessaires à la présentation du règlement.

Contenu

Savoir

- Résumé des informations influençant la décision de régler le sinistre.
- Planification du moment, du lieu, du type de rencontre (en personne ou par téléphone), du déroulement de la rencontre.
- Production des documents nécessaires à la présentation du règlement.
- Acheminement des informations du sinistre aux divers intervenants de l'industrie.
- Arbitrage.
- Principes et règles de rédaction d'un rapport final à l'assureur ou au client.
- Difficultés de règlement .
- Données statistiques de l'assureur.
- Contentieux (subrogation, plaintes, etc.).

Savoir faire

- Communication de la décision aux parties impliquées.
 - Explication du règlement aux parties impliquées.
 - Utilisation adéquate des modes de règlement.
 - Respect du code de déontologie de l'expert en sinistre.
 - Négociation du règlement avec les parties impliquées.
 - Acheminement des informations du sinistre aux divers intervenants de l'industrie.
 - Assistance à l'arbitrage, le cas échéant.
 - Rédaction d'un rapport selon les règles de l'art.
 - Référence des dossiers litigieux au contentieux approprié.
 - Respect les règles des organismes réglementaires de l'industrie de l'assurance (Plaintes, etc.).
-

410 1F3 MO Élaborer un programme de crédit et de prêt

Département	Pondération	Unités	Session
Conseil en assurances et en services financiers	2-1-2	1,67	6

Préalables: PR410 334, PR410 414

Compétences visées :

**Analyser les besoins de la clientèle en produits d'assurance et de services financiers.
Planifier une stratégie financière visant la protection et l'accroissement du patrimoine de la clientèle.**

Cours contribuant au développement de cette compétence : voir tableaux pp. 54-57.

Objectifs ministériels visés

**01RU Analyser des données financières.
01RW Élaborer un programme de produits financiers adapté aux besoins d'une cliente ou d'un client.**

Buts du cours :

Ce cours permettra à l'élève d'analyser les produits de crédits et de prêts au particuliers et les marchés dans lesquels ils se transigent. L'élève pourra notamment faire l'analyse des différents produits offerts, l'analyse des divers types de clients et associer le véhicule de crédit et de financement au profil de client.

Objectifs d'apprentissage

Au terme de ce cours, l'élève sera en mesure de :

- Analyser de façon juste les incidences financières d'un contrat de location ou de crédit.
 - Analyser les coûts reliés à un contrat de financement, de crédit, de location ou d'emprunt.
 - Analyser les besoins et les profils de clientèle pour chacun des différents types de produits de crédit et de financement.
 - Analyser le cadre légal et financier des produits de crédit et de prêt.
 - Déterminer les avantages et les limites des différents produits de crédit et de prêt.
 - Identifier clairement les critères d'admissibilité de la clientèle aux divers produits de crédit et de prêt.
 - Analyser les besoins de crédit et de financement des clients.
 - Rechercher l'information utile à l'appréciation du risque financier que présente l'emprunteur.
 - Identifier les contraintes financières des clients.
 - Analyser les risques financiers que présente l'emprunteur.
 - Élaborer un plan de présentation au client.
 - Vérifier la cohérence et la qualité des informations recueillies.
 - Choisir les outils et produire les documents adaptés au client.
 - Préparer une présentation des recommandations de crédit ou de prêt au client.
-

Performance significative

Au terme de ce cours, l'élève sera capable de :

Recommander les produits de crédit appropriés à un individu ou une famille.

Contenu	Savoir faire
<p>Savoir</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caractéristiques particulières d'un contrat de location. • Durée, valeur résiduelle, etc. • Taux d'intérêt nominal, effectif et périodique utilisés pour établir les remboursements et sommation des intérêts payés par la cliente ou le client. • Cas particulier des hypothèques en ce qui concerne la capitalisation semestrielle des intérêts • Loi des banques. Garanties. • Enregistrement des liens légaux : <ul style="list-style-type: none"> – hypothèques mobilières et immobilières; – caractéristiques des cartes de crédit, marges de crédit, prêts personnels et prêts hypothécaires. • Calcul par les institutions financières des ratios d'amortissement brut de la dette (ABD), d'amortissement total de la dette (ATD) et autres, pour établir la capacité d'emprunt de la cliente ou du client. • Appariement des échéances entre la dette et l'actif à acquérir. • Choix du mode de financement et des modalités de remboursement. • Établissement du ratio d'endettement de la cliente ou du client. • Consultation de son dossier de crédit. • Recherche des sources de revenus ainsi que les engagements financiers de la cliente ou du client. • Évaluation globale de la cliente ou du client. • Plan de présentation à la cliente ou au client. • Présentation orale et écrite de la stratégie proposée à la cliente ou au client. 	<p>Savoir faire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultation de contrats de location existants. • Constituer avec un chiffrier électronique de tables de capitalisation et d'actualisation. • Calcul de la différence entre un remboursement sur prêt personnel versus un prêt hypothécaire et l'effet de la fréquence de versement (mensuelle, hebdomadaire, etc.). • Consultation du registre foncier ainsi que le RDPRM. • Établissement d'un tableau d'amortissement de la dette et consultation de tels tableaux sur le Web. • Calculer de tels ratios dans des circonstances variées. • Établissement du bilan pro-forma. • Calcul de l'effet de levier financier. • Incidences découlant du choix de la période d'amortissement, terme, etc. • Calcul du ration d'endettement et autres. • Consultation de dossiers de crédit d'agences de crédit comme Équifax ou Trans-union sur le Web. • Questionnaires remplis par les institutions financières pour les demandes de crédit. • Présentation orale devant la classe en utilisant l'ordinateur et la projection des données du rapport.

410 1H4 MO Apprécier le marché des valeurs mobilières

Département	Pondération	Unités	Session
Conseil en assurances et en services financiers	2-2-2	2,00	6

Préalables: PR201 L25, PR383 L04, PR410 334,
PR410 414

Compétence visée :

Planifier une stratégie financière visant la protection et l'accroissement du patrimoine de la clientèle.

Cours contribuant au développement de cette compétence : voir tableaux pp. 54-57.

Objectif ministériel visé

01RW Élaborer un programme de produits financiers adapté aux besoins d'une cliente ou d'un client

Buts du cours :

Ce cours permettra à l'élève d'analyser les valeurs mobilières et le marché dans lequel elles se transigent. Il pourra faire l'analyse des titres, l'analyse des divers types de clients et associer le véhicule d'investissement au profil du client. De plus, l'élève sera à même de transiger sur le marché des valeurs mobilières en comprenant tous ses mécanismes notamment grâce à une simulation boursière. Finalement, il pourra préparer le plan de présentation de sa stratégie au client.

Objectifs d'apprentissage

Au terme de ce cours, l'élève sera en mesure de :

- Déterminer les conditions pratiques d'utilisation des valeurs mobilières.
 - Analyser les besoins du client.
 - Élaborer un portefeuille de valeurs mobilières en fonction du profil du client
 - Préparer la présentation des recommandations au client
-

Performance significative

Au terme de ce cours, l'élève sera capable de :

Élaborer et gérer un portefeuille de valeurs mobilières en fonction du profil d'un client.

Contenu

Savoir

- Cadre légal des valeurs mobilières au Québec
- Différentes valeurs mobilières et leur fonctionnement.
- Marchés boursiers et financiers.
- Situation financière d'un individu.
- Utilisation des différentes approches d'analyse de la situation financière d'un individu.
- Produits financiers .
- Analyse du portefeuille d'un client .
- Objectifs financiers du client en terme de rendement et de risques (valeur courante, nominal du dollar, tolérance au risque, réalisme des objectifs et de la situation actuelle etc.).
- Besoins en valeurs mobilières.
- Profil d'investisseur.
- Stratégie d'investissement répondant aux objectifs et aux contraintes du client .
- Impact à court, moyen et long terme de la stratégie financièrement du client..
- Avantages et inconvénients des résultats possibles
- Argumentaire de vente de la recommandation.
- Mode et outils de présentation et de communication.
- Définition d'une stratégie financière.
- Énoncé écrit de la politique d'investissement.
- Contrôle et suivi du portefeuille du client.

Savoir faire

- Simulation boursière.
- Utilisation des différentes approches comme l'analyse fondamentale et analyse technique.
- Utilisation des outils (états financiers des particuliers, budget).
- Analyse des produits financiers.
- Analyse de la situation financière d'un individu.
- Analyse des disponibilités et les contraintes financières du client.
- Élaboration d'une stratégie en fonction des besoins, des contraintes du client et des produits disponibles.
- Présentation au client écrite et verbale.
- Utilisation des arguments de vente.
- Recherche et analyse d'information contextuelle, économique et conjoncturelle.
- Écriture d'un énoncé de politique d'investissement et de stratégie d'investissement.
- Présentation d'un énoncé de politique d'investissement et de stratégie d'investissement.
- Production de la documentation utile à l'aide des différents outils existants.

410 604 MO Conseiller la clientèle en planification financière

Département	Pondération	Unités	Session
Conseil en assurances et en services financiers	1-3-3	2,33	6

Préalables: PA tous les cours de formation spécifique des sessions 1 à 5 et CR cours de la session 6

Compétence visée :

Assurer la qualité de la gestion et du service à la clientèle en matière d'assurance et de services financiers.

Cours contribuant au développement de cette compétence : voir tableaux pp. 54-57.

Objectif ministériel visé

01RY Conseiller la clientèle en matière de protection et de planification financière.

Buts du cours :

Ce cours a pour but de permettre à l'élève de mettre en application dans des situations concrètes, ses acquis de formation en planification financière personnelle. Ce cours se veut une intégration des acquis des cours traitant des services financiers et de la planification financière personnelle. L'élève y ciblera son marché, recherchera des clients, fera la cueillette des données, analysera les besoins financiers, fera des recommandations touchant à la planification financière. Ce cours est associé à l'épreuve synthèse du programme.

Objectifs d'apprentissage

Au terme de ce cours, l'élève sera en mesure de :

- Effectuer une recherche de clients.
 - Recueillir les données utiles à la planification financière personnelle.
 - Analyser les besoins financiers d'une cliente.
 - Formuler des recommandations en planification financière personnelle adaptées à la situation d'un client.
 - Présenter les recommandations en planification financière personnelle au client.
 - Assurer le suivi de la clientèle et la qualité du service.
-

Performance significative

Au terme de ce cours, l'élève sera capable de :

Faire la planification financière personnelle d'un individu ou d'une famille

Contenu

Savoir

Savoir faire

- Recherche des clients pour une planification financière personnelle.
 - Cueillette des données utiles à la planification financière personnelle à l'aide des différents formulaires pertinents et de logiciels spécialisés.
 - Analyse des besoins financiers et les contraintes d'un client à l'aide de logiciels spécialisés.
 - Formulation des recommandations financières appropriées à la situation du client (besoins et contraintes financières).
 - Présentation des recommandations visant l'atteinte des objectifs d'une saine gestion des finances personnelles (qualité de vie, indépendance financière et enrichissement) à l'aide d'un rapport d'analyse, d'une planification et d'un énoncé de politique de placement présentant et traitant des différents aspects des finances personnelles (Gestion et planification budgétaire, planification fiscale, planification de la retraite, gestion des placements et investissements, sécurité financière et planification successorale) d'un individu ou d'une famille.
 - Utilisation des questionnaires d'appréciation et de la satisfaction de la clientèle.
-

410 613 MO Intégrer le milieu professionnel en assurance ou services financiers

Département	Pondération	Unités	Session
Conseil en assurances et en services financiers	0-3-3	2,00	6

Préalables: PA tous les cours de formation spécifique des sessions 1 à 5 et CR cours de la session 6

Compétence visée :

Assurer la qualité de la gestion et du service à la clientèle en matière d'assurance et de services financiers.

Cours contribuant au développement de cette compétence : voir tableaux pp. 54-57.

Objectifs ministériels visés

01RQ Assurer le service à la clientèle en assurance de particuliers.

01RY Conseiller la clientèle en matière de protection et de planification financière.

01S2 Souscrire un risque.

01S3 Régler un sinistre.

01S4 Assurer le service à la clientèle en assurance des entreprises.

Buts du cours :

Ce dernier cours du programme de Conseil en assurance et service financier vise la mise en application concrète des acquis de la formation. L'élève y sera amené à mettre en application ses savoirs et ses savoirs faire dans le cadre d'un stage d'apprentissage en entreprise dans le milieu de l'assurance ou des services financiers. D'une durée de trois (3) semaines, le stage amènera l'élève à s'intégrer à un milieu professionnel, à mettre en application ses acquis de formation et à contextualiser ses savoirs et savoirs faire. Lors de ce stage, l'élève aura à exercer des tâches liées à l'une ou l'autre des différentes professions visées par le programme. Le stage permettra à l'élève de mettre en application à divers niveaux les grandes compétences du programme.

Objectifs d'apprentissage

Au terme de ce cours, l'élève sera en mesure de :

- S'intégrer à une entreprise en assurance ou en service financier.
 - Recueillir les informations utiles à la prestation de travail.
 - Analyser les besoins en fonction du travail à effectuer.
 - Gérer efficacement ses activités et la qualité de son travail.
-

Performance significative

Au terme de ce cours, l'élève sera capable de :

Intégrer le marché du travail en assurance ou service financiers.

Contenu

Savoir

- Milieu de stage.
- Conditions d'exercice du stage.
- Responsabilité de l'élève, du maître de stage, de l'entreprise hôte, du responsable des stages, etc.
- Apprentissage en fonction de la profession et de l'entreprise.
- Évaluation du maître du stage.

Savoir faire

- Recherche d'un milieu de stage.
 - Établissement des conditions de déroulement du stage.
 - Approbation du projet de stage.
 - Rédaction du projet de stage (démarches, présentation du milieu de stage, des tâches, du maître de stage, du stagiaire, etc.
 - Convention de stage.
 - Réalisation de curriculum vitae et lettre de présentation.
 - Respect des normes et règles de l'entreprise.
 - Respect des horaires de travail.
 - Application des connaissances en assurance ou en planification financière.
 - Rédaction du carnet de bord.
 - Rédaction du rapport de stage.
 - Mise en parallèle de la formation et de l'expérience de travail.
 - Évaluation de sa performance et de sa formation.
 - Présentation orale du rapport de stage.
 -
-

2.10 Fiche signalétique de l'épreuve synthèse de programme

PROGRAMME : Conseil en assurance et services financiers (410.C0)
COURS ASSOCIÉ : 410 604 MO Conseiller la clientèle en planification financière
OBJECTIF DE L'ÉPREUVE SYNTHÈSE : L'épreuve synthèse de programme vise à vérifier si l'élève a développé, à un niveau jugé acceptable par les enseignantes et les enseignants de Conseil en assurance et services financiers, les compétences associées au programme : <ul style="list-style-type: none">> Faire de la recherche de clientèle et de la représentation commerciale de façon professionnelle;> Analyser les besoins de la clientèle en produits d'assurance et de services financiers;> Planifier une stratégie financière visant la protection et l'accroissement du patrimoine de la clientèle;> Assurer la qualité de la gestion et du service à la clientèle en matière d'assurance et de services financiers.
FORME DE L'ÉPREUVE : L'épreuve synthèse du programme d'assurance et services financiers vise à vérifier le niveau d'intégration des acquis des trois années de formation. L'épreuve synthèse est associée au deuxième projet de fins d'étude du programme qui traite de la planification financière. Dans le cadre de ce projet, l'élève est amené à mettre en application les quatre (4) grandes compétences du programme. Ce cours se veut une intégration des acquis des cours traitant des services financiers et de la planification financière personnelle. L'élève y ciblera son marché, recherchera des clients, fera la cueillette des données, analysera les besoins financiers et fera des recommandations touchant à la planification financière et aux différents produits d'assurance de personnes, de placement, de crédit et les véhicules d'investissement. La réussite du cours en lien atteste donc de la réussite de l'épreuve synthèse.
ÉLÉMENTS D'ÉVALUATION : Plus particulièrement, l'atteinte des objectifs suivants servent à mesurer l'atteinte de l'épreuve synthèse : <ol style="list-style-type: none">1. Effectuer une recherche de clients;2. Recueillir les données utiles à la planification financière personnelle;3. Analyser les besoins financiers du client;4. Formuler des recommandations en planification financière personnelle adaptées à la situation du client;5. Présenter les recommandations en planification financière personnelle au client;6. Assurer le suivi de la clientèle et la qualité du service;7. Maîtriser la langue d'enseignement en tant qu'outils de communication et de pensée et maîtriser les règles de base de la pensée rationnelle, du discours et de l'argumentaire;8. L'éthique personnelle et sociale et surtout l'éthique professionnelle.