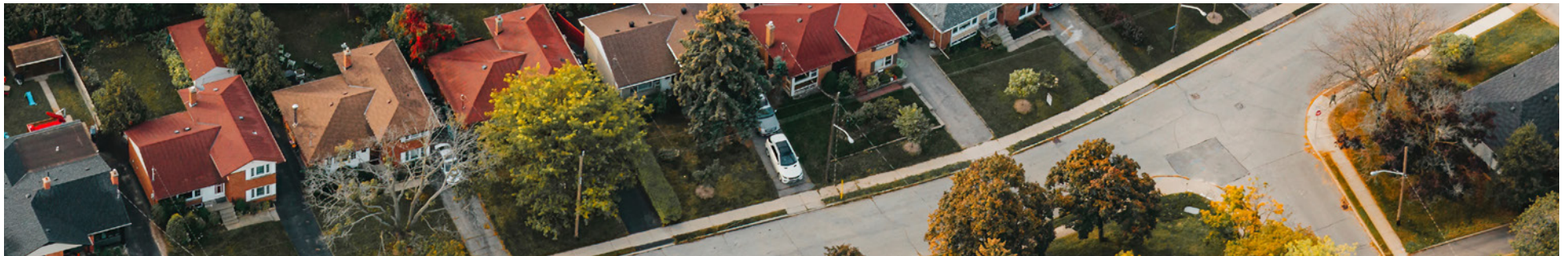


# Curriculum de formation

**Programme  
de qualification  
en assurance de  
dommages (PQAD)**

Avril 2025



**Québec**

Place de la Cité, tour PwC  
2640, boulevard Laurier, bureau 400  
Québec (Québec) G1V 5C1  
418 525-0337

**Montréal**

800, square Victoria, bureau 2200  
Montréal (Québec) H3C 0B4  
514 395-0337

Numéro sans frais : 1 877 525-0337  
[www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca)

© Autorité des marchés financiers, 2025

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2025

ISBN 978-2-555-00631-7 (PDF)

# Équipe de production

## Rédaction

Alain Deschamps

*Analyste au développement des normes de qualification  
Direction de la qualification*

## Spécialistes du milieu de l'éducation

Mélissa Arpin

Enseignante et formatrice en assurance  
de dommages et en expertise en règlement de sinistres

Jocelyn Croteau

Enseignant en assurance de dommages  
et en expertise en règlement de sinistres

Pierre Daemen

Spécialiste en expertise en règlement de sinistres

Andrée Delisle

Enseignante en assurance de dommages

Johanne Giguère

Enseignante en assurance de dommages

## Édition

Marie Achard

*Éditrice en chef, Coordonnatrice aux outils de formation  
Direction de la qualification*

Sandra Ciccocioppo

*Éditrice, Analyste aux outils de formation  
Direction de la qualification*

Jérôme Gagnon

*Éditeur, Analyste aux outils de formation  
Direction de la qualification*

Thanh Tu Nguyen

*Analyste en mesure et évaluation  
Direction de la qualification*

# Introduction

La décision d'élaborer un curriculum de formation pour les fonctions de représentant en assurance de dommages fait suite à la volonté de mettre à jour le programme de qualification en assurance de dommages mis en place par l'Autorité des marchés financiers (l'AMF).

Ce curriculum est le fruit d'une analyse de profession effectuée en 2022. Le curriculum de formation initial composé de 11 compétences a été présenté à des experts de la profession et des spécialistes du milieu de l'éducation, puis validé aux mois de juillet et août 2022. En 2024, des ajustements ont été apportés au curriculum pour tenir compte des travaux faits au niveau du curriculum d'évaluation en assurance de dommages et des travaux de développement en expertise en règlement de sinistres.

Les compétences ci-après présentées traduisent l'ensemble des activités réalisées par un représentant au début de sa carrière. Trois d'entre elles sont spécifiques aux fonctions de représentant. Le curriculum contient également une compétence générale portant sur le droit, la déontologie et la pratique professionnelle nécessaire pour le représentant en assurance de dommages.

Le curriculum de formation inclut donc tout aspect dont la maîtrise est essentielle à une pratique éthique respectant les droits des consommateurs; il tient aussi compte du fait que plusieurs compétences s'améliorent avec l'expérience pratique. Les autres compétences peuvent faire l'objet d'une formation pour

les personnes sans aucune connaissance de la profession et désirant y entrer. Elles peuvent aussi faire l'objet de formations continues pour les personnes souhaitant améliorer leur pratique.

En raison de l'information présentée, le curriculum de formation est à la fois :

- un outil interne qui encadrera le développement du matériel de préparation, des questions d'examens et des examens de certification;
- un outil de planification pédagogique qui guidera les formateurs dans l'élaboration de leurs cours;
- un outil de préparation aux examens qui informera les candidats de la nature et de la portée des compétences évaluées.

## Certification

L'AMF publie également un curriculum d'évaluation précisant le contenu évalué lors des examens de certification de l'AMF. Dans ce curriculum, chaque compétence correspond à un module et tous les modules ont le même poids. Ainsi, toutes les compétences du curriculum requis pour une discipline ou la catégorie de discipline d'évaluation doivent être maîtrisées afin d'obtenir le certificat de représentant correspondant. Dans le curriculum d'évaluation, les éléments de la compétence sont pondérés de façon à traduire leur importance relative à l'examen.

La pondération se base sur plusieurs facteurs, notamment l'importance de l'élément pour la protection du consommateur, ainsi que la complexité et la portée des concepts et savoirs qui les sous-tendent. Ainsi, les compétences non inhérentes à la protection des consommateurs, comme l'anglais, l'utilisation de la technologie ou même les techniques de vente, ne sont pas évaluées.

Afin d'aider les candidats dans la préparation aux examens, l'AMF publie un manuel de préparation pour chaque module du curriculum d'évaluation.

## Fonction de travail

Le représentant qui exerce dans la discipline de l'assurance de dommages est une personne qui détient un certificat valide en assurance de dommages délivré par l'Autorité des marchés financiers. Elle est soit un agent soit un courtier en assurance de dommages. L'agent en assurance de dommages est la personne physique qui offre directement au public des produits d'assurance de dommages, pour le compte d'un cabinet étant un assureur ou lié par un contrat d'exclusivité avec un seul assureur de dommages.

Le courtier en assurance de dommages est la personne physique qui offre directement au public un choix de différents produits d'assurance de dommages de plusieurs assureurs ou qui offre à un cabinet, à un représentant autonome ou à une société autonome des produits d'assurance de dommages d'un ou de plusieurs assureurs.

1. RLRQ, c. D-9.2, r. 7.

Le *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant*<sup>1</sup> définit également des catégories de disciplines pour la discipline de l'assurance de dommages. Celles-ci sont des spécialisations dans l'offre de produits d'assurance. Pour la discipline de l'assurance de dommages, ces catégories de discipline sont celles de l'assurance de dommages des particuliers et de l'assurance de dommages des entreprises.

Les tâches du représentant dans la discipline de l'assurance de dommages consistent notamment à :

- Gérer ses activités professionnelles;
- Vendre un produit d'assurance de biens des particuliers;
- Vendre un produit d'assurance automobile des particuliers;
- Vendre un produit d'assurance de biens des entreprises;
- Vendre un produit d'assurance automobile des entreprises;
- Vendre un produit d'assurance responsabilité civile des entreprises;
- Gérer le renouvellement d'une police d'assurance;
- Assurer le service après-vente en assurance de dommages.

Certaines tâches se retrouvent dans les compétences spécifiques pour le représentant en assurance de dommages. Une compétence spécifique est une compétence propre à une fonction de travail. Elle est donc étroitement liée à une ou plusieurs tâches du métier. Les compétences spécifiques doivent partager certaines caractéristiques des tâches et correspondre à des aspects significatifs de la fonction de travail, décrire les résultats

du travail et contribuer à cerner les principales responsabilités de la personne. Elles doivent aussi conduire à un résultat observable et mesurable.

Une compétence générale peut être définie comme étant un ensemble d'activités de travail étroitement associées à différentes tâches. Sa caractéristique est d'être transférable d'une tâche à une autre. Elle peut également s'appliquer à diverses situations. Certaines compétences générales peuvent être développées au cours de la carrière du représentant ou lors d'activités de formation continue. La matrice des compétences présentée ci-dessous est un outil utilisé pour dresser le portrait des liens existant dans l'ensemble des compétences à développer pour le futur représentant en assurance de dommages au début de sa carrière, qu'il soit agent ou courtier.



# MATRICE DES COMPÉTENCES

## Représentant en assurance de dommages

Compétences générales	Compétences spécifiques		
	1. Offrir des produits d'assurance de biens et de responsabilité civile des particuliers adaptés à la situation et aux besoins du client	2. Offrir des produits d'assurance automobile des particuliers et des entreprises adaptés à la situation et aux besoins du client	3. Offrir des produits d'assurance de biens et de responsabilité civile des entreprises adaptés à la situation et aux besoins du client
4. Intégrer à la pratique professionnelle les règles de droit, d'exercice et de déontologie conformes à l'activité de représentant en assurance de dommages au Québec	X	X	X
5. Gérer les renouvellements des contrats d'assurance pour les particuliers et les entreprises	X	X	X
6. Assurer le service après-vente en assurance de dommages	X	X	X

Compétences générales	Compétences spécifiques		
	1. Offrir des produits d'assurance de biens et de responsabilité civile des particuliers adaptés à la situation et aux besoins du client	2. Offrir des produits d'assurance automobile des particuliers et des entreprises adaptés à la situation et aux besoins du client	3. Offrir des produits d'assurance de biens et de responsabilité civile des entreprises adaptés à la situation et aux besoins du client
7. Gérer ses activités professionnelles	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
8. Appliquer les principes de gestion de risques en assurance de dommages	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
9. Intégrer à sa pratique professionnelle les notions propres au secteur de la construction des bâtiments	<b>X</b>		<b>X</b>
10. Utiliser les données financières d'une entreprise aux fins de souscription en assurance de dommages		<b>X</b>	<b>X</b>
11. Intégrer à sa pratique professionnelle l'utilisation éthique et sécuritaire des technologies de l'information et des communications	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>

# Compétences

Les compétences du curriculum de formation sont construites sur un ensemble intégré d'habiletés, de connaissances, de stratégies et de savoirs distincts. Elles permettent au candidat d'avoir une pratique professionnelle qui correspond aux exigences de l'AMF concernant la fonction de travail de représentant en assurance de dommages. Afin d'en préciser la nature et la portée, ainsi que l'intention d'évaluation sous-jacente, chaque compétence est découpée en éléments de la compétence, puis en sous-éléments. Les éléments et sous-éléments se présentent sous la forme de processus ou de résultats. Ils peuvent avoir le même libellé dans différentes compétences, mais chacun possède une teneur propre au contexte de la compétence dans laquelle il s'exécute.

Afin de mieux préciser les sous-éléments de la compétence, ils sont accompagnés d'une liste de contenus fournissant des indications sur les produits, les connaissances, les comportements ou les attitudes nécessaires pour les maîtriser. Chaque module du curriculum de formation se divise donc en cinq grandes parties :

→ Le **contexte de réalisation** renseigne sur la situation de mise en œuvre de la compétence au seuil d'entrée sur le marché du travail. Il permet de circonscrire et de mieux comprendre l'ampleur, l'importance et le champ d'application de la compétence; il précise aussi la nature des situations types, ainsi que le degré d'autonomie et de responsabilité exigé.

- Les **éléments et les sous-éléments** de la compétence définissent sa nature et son étendue.
- Les **éléments de contenu** précisent l'objet de l'évaluation et sont traités dans les manuels de préparation aux examens.
- Les **critères de performance** définissent les exigences permettant de juger de l'atteinte de chaque élément de la compétence.
- **Les attitudes et comportements professionnels** précisent les attitudes et les comportements professionnels que doivent adopter les représentants pour réaliser leur travail de façon professionnelle. Ces attitudes et comportement servent à définir les savoir être nécessaires pour l'exercice des fonctions.

## Les compétences spécifiques

Les compétences spécifiques sont les suivantes :

- 1) Offrir des produits d'assurance de biens et de responsabilité civile des particuliers adaptés à la situation et aux besoins du client
- 2) Offrir des produits d'assurance automobile des particuliers et des entreprises adaptés à la situation et aux besoins du client
- 3) Offrir des produits d'assurance de biens et responsabilité civile des entreprises adaptés à la situation et aux besoins du client

## Contexte de réalisation pour l'ensemble des compétences spécifiques

- Dans l'exercice du travail régulier
- Dans un cabinet de courtage, d'un grossiste ou auprès d'un assureur
- En cabinet, en centre d'appel, en télétravail ou sur la route
- De façon :
  - individuelle ou en équipe
  - autonome
- À partir :
  - du Code civil du Québec
  - de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF) et de ses règlements
  - de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (LPRPSP)
  - du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages
  - des autres lois et de la réglementation relative à la discipline de l'assurance de dommages
  - des normes de souscription des assureurs
  - des normes prescrites par les employeurs
  - des produits d'assurance de dommages et de responsabilité civile

→ À l'aide :

- de sources de références Web, numériques et papiers
- des formulaires d'assurance de dommages et de responsabilité civile
- des systèmes, du matériel et des outils technologiques

## Critères de performance pour l'ensemble des compétences spécifiques

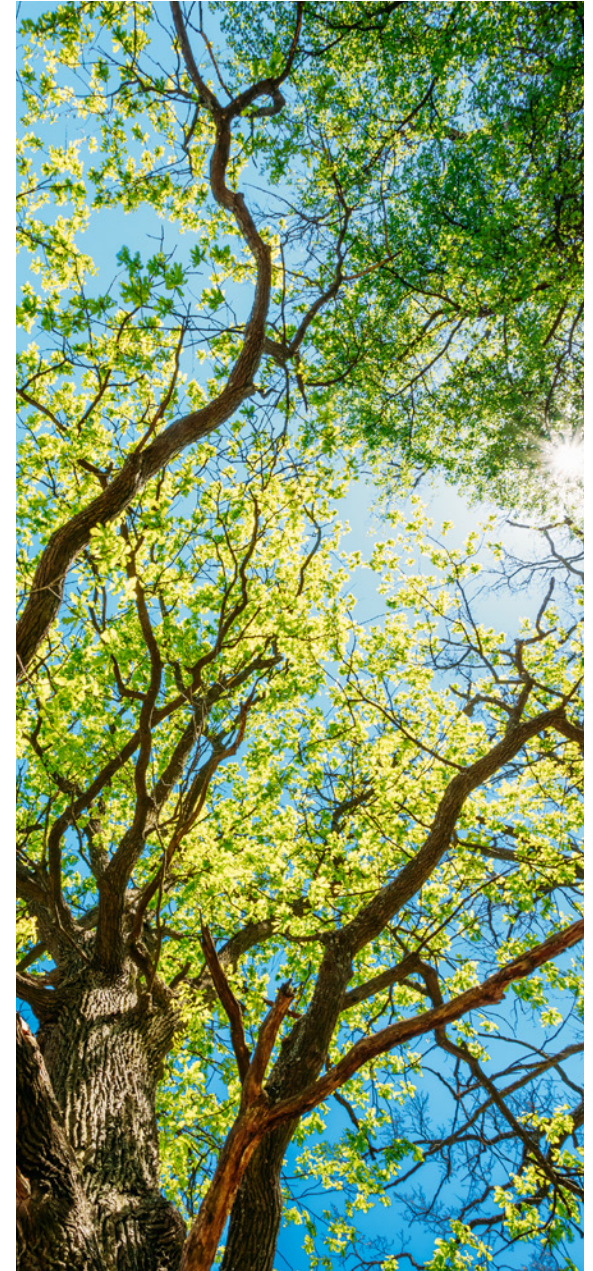
- Sélection appropriée des protections selon la situation et les besoins du client
- Respect des lois et des règlements en vigueur
- Respect des politiques, procédures et directives de l'employeur
- Respect des politiques, procédures et directives des compagnies d'assurance
- Respect du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages
- Communication efficace avec le client
- Conformité du dossier
  - Renseignements consignés au dossier complets et exacts
  - Conformité et clarté des notes au dossier
  - Conformité aux normes de souscription
- Volume de ventes selon les exigences de l'employeur

- Durée des appels selon le type de dossier et les exigences de l'employeur
- Nombre d'appels sortants minimisé pour un client
- Volume de ventes par appel selon les exigences de l'employeur
- Taux de clôture de vente selon les exigences de l'employeur
- Satisfaction du client

## **Attitudes et comportements professionnels pour l'ensemble des compétences**

Pour les représentants en assurance de dommages, les attitudes et les comportements professionnels suivants permettent de réaliser le travail de façon professionnelle :

- agilité professionnelle
- sens des responsabilités
- débrouillardise
- autonomie
- jugement
- contrôle de soi
- patience
- empathie
- rigueur
- curiosité
- entregent
- respect
- éthique professionnelle
- objectivité
- proactivité



# COMPÉTENCE 1

## **Énoncé de la compétence**

Offrir des produits d'assurance de biens et de responsabilité civile des particuliers adaptés à la situation et aux besoins du client

## **Contexte de réalisation**

- Dans l'exercice du travail régulier
- Avec des particuliers
- À l'aide de produits d'assurance de biens et responsabilité civile des particuliers
- À l'aide des outils technologiques pertinents

## **Critères de performance**

- Convenance des protections en assurance de biens et responsabilité civile des particuliers selon la situation et les besoins du client
- Respect des lois et des règlements en vigueur
- Respect du Code de déontologie
- Respect des normes de souscription
- Conformité du dossier
- Application des règles de protection des renseignements personnels et de sécurité informatique

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
1. Accueillir le client selon les normes et les directives en vigueur		
1.1 Se présenter au client conformément aux exigences du <i>Règlement sur l'exercice des activités des représentants</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Exigences pour les communications téléphoniques</li> <li>→ Exigences pour les communications écrites</li> <li>→ Exigences pour les communications électroniques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Présentation à titre de représentant conforme aux exigences prévues par le <i>Règlement sur l'exercice des activités des représentants</i> pour : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les communications téléphoniques</li> <li>• Les communications écrites</li> <li>• Les communications électroniques</li> </ul> </li> </ul>
1.2 Faire les divulgations requises par la Loi et la réglementation	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Notion de divulgation</li> <li>→ Objectifs des divulgations</li> <li>→ Obligations en vertu de l'article 81.3 de la LDPSF <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objet de la divulgation</li> <li>• Communications visées et non visées</li> </ul> </li> <li>→ Obligations en vertu de l'article 2 du <i>Règlement sur le courtage en assurance de dommages</i></li> <li>→ Obligations en vertu du <i>Règlement sur les renseignements à fournir aux consommateurs</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Explication juste des objectifs des divulgations requises par la réglementation</li> <li>→ Distinction juste des différentes obligations</li> <li>→ Application appropriée des obligations légales selon la situation</li> </ul>

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
<p>1.3 Créer ou mettre à jour le dossier client conformément à la situation décrite</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Notion de renseignement personnel</li> <li>→ Exigences de la LPRPSP                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Collecte</li> <li>• Utilisation</li> <li>• Communication</li> <li>• Conservation</li> <li>• Destruction</li> </ul> </li> <li>→ Droit d'accès et de rectification du consommateur</li> <li>→ Méthode de protection de renseignements personnels</li> <li>→ Règles et méthodes d'identification et d'authentification des clients</li> <li>→ Éléments du dossier client à mettre à jour</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Explication juste de la notion de renseignement personnel</li> <li>→ Explication exacte et claire des exigences de la Loi</li> <li>→ Explication juste des droits du consommateur en vertu de la Loi</li> <li>→ Application appropriée des règles d'identification et d'authentification</li> <li>→ Création ou mise à jour conforme du dossier client</li> </ul>
<p>2. Analyser les risques en assurance de biens et responsabilité civile des particuliers</p>		

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
2.1 Analyser le risque physique en assurance de biens et responsabilité civile des particuliers	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Notion de risque physique en assurance de dommages et responsabilité civile des particuliers</li> <li>→ Principaux risques physiques en assurance de biens et responsabilité civile des particuliers                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Résidences individuelles</li> <li>• Résidences multifamiliales</li> <li>• Maisons mobiles</li> <li>• Immeubles résidentiels en location</li> <li>• Immeubles en copropriété</li> <li>• Autres biens</li> <li>• Responsabilité civile</li> </ul> </li> <li>→ Antécédents de sinistres</li> <li>→ Questionnaire d'analyse et renseignements à recueillir sur les risques physiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Explication exacte et claire de la notion de risque physique</li> <li>→ Communication claire et précise avec le client</li> <li>→ Consultation efficace du registre des sinistres</li> <li>→ Recueil complet des informations nécessaires pour évaluer le risque physique</li> <li>→ Identification juste des principaux risques physiques</li> <li>→ Documentation rigoureuse et pertinente</li> <li>→ Annotations conformes à la situation et au dossier du client</li> <li>→ Respect des limites des compétences personnelles du représentant</li> </ul>

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
2.2 Analyser le risque moral en assurance de biens et responsabilité civile des particuliers	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Notion de risque moral en assurance de dommages et responsabilité civile des particuliers</li> <li>→ Antécédents de sinistres</li> <li>→ Principaux risques moraux en assurance de biens et responsabilité civile des particuliers</li> <li>→ Consentements et autorisations à obtenir</li> <li>→ Consultation du dossier de crédit et du plumitif</li> <li>→ Questionnaire d'analyse et renseignements à recueillir sur les risques moraux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Explication exacte et claire de la notion de risque moral</li> <li>→ Communication claire et précise avec le client</li> <li>→ Recueil complet des informations nécessaires pour évaluer le risque moral</li> <li>→ Vérification adéquate des antécédents de sinistres, du dossier de crédit et du plumitif</li> <li>→ Identification juste des principaux risques moraux</li> <li>→ Annotations conformes à la situation et au dossier du client</li> <li>→ Respect des limites des compétences personnelles du représentant</li> </ul>
2.3 Synthétiser les éléments de l'analyse de risque	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Pondération des risques physique et moral identifiés</li> <li>→ Admissibilité du risque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Pondération juste des risques pour l'analyse</li> <li>→ Analyse conforme des risques liés à la situation et aux besoins du client</li> </ul>
3. Recommander des produits d'assurance de biens et responsabilité civile des particuliers		

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
3.1 Déterminer les produits répondant aux besoins et à la situation du client	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Produits d'assurance des biens et responsabilité civile des particuliers</li> <li>→ Avenants</li> <li>→ Couvertures et garanties</li> <li>→ Conditions, limitations et exclusions</li> <li>→ Adéquation avec les besoins</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Identification juste des formulaires d'assurance pertinents aux besoins et à la situation des clients</li> <li>→ Sélection juste des avenants</li> <li>→ Validité et pertinence des recommandations et des conseils</li> </ul>
3.2 Expliquer les caractéristiques des produits au client	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Techniques de présentation et de vulgarisation à la clientèle d'assurance de biens et responsabilité civile des particuliers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Explication claire et détaillée des caractéristiques des produits</li> <li>→ Réponses claires et exactes aux questions du client</li> </ul>
3.3 Négocier les modalités de la proposition	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Modalités négociables</li> <li>→ Techniques de négociation</li> <li>→ Approbations requises</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Négociation juste des modalités de la proposition</li> <li>→ Approbation conforme des éléments de la proposition</li> </ul>
4. Souscrire le risque conformément aux normes en vigueur		
4.1 Intégrer les notions propres à la souscription en assurance de biens et responsabilité civile des particuliers	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Police et proposition d'assurance</li> <li>→ Avenants</li> <li>→ Couvertures et garanties</li> <li>→ Conditions, limitations et exclusions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Explication claire et précise des notions propres à la souscription en assurance de biens et responsabilité civile des entreprises</li> </ul>

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
4.2 Appliquer le processus de souscription selon les normes et directives en vigueur	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Processus de souscription</li> <li>→ Tarification en assurance de dommages et responsabilité civile des particuliers</li> <li>→ Convenance des produits – adéquation des protections avec les risques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Application juste du processus de souscription des produits d'assurance de biens et responsabilité civile des particuliers</li> <li>→ Vérification juste des grilles de tarification</li> <li>→ Proposition conforme aux besoins et à la situation du client</li> </ul>
5. Conclure la transaction en assurance de biens et responsabilité civile des particuliers selon les normes en vigueur		
5.1 Expliquer les éléments établissant la formation d'un contrat d'assurance de biens et responsabilité civile des particuliers	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Éléments établissant la formation d'un contrat d'assurance de biens et responsabilité civile des particuliers</li> <li>→ Critères de validité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Explication exacte et claire des éléments établissant la formation d'un contrat d'assurance de biens et responsabilité civile des particuliers</li> </ul>
5.2 Expliquer au client les modalités de la proposition	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Dispositions à expliquer et à confirmer</li> <li>→ Éléments à annoter dans le dossier client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Explication claire des dispositions de la proposition</li> <li>→ Clarifications et réponses exactes et précises aux questions du client</li> <li>→ Conclusion conforme de la transaction</li> <li>→ Annotation conforme du dossier client</li> </ul>
5.3 Fidéliser le client	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Techniques de fidélisation de la clientèle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Application juste des techniques de fidélisation de la clientèle</li> </ul>

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
5.4 Effectuer les formalités administratives pour conclure la transaction	→ Formalités pour conclure la vente <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documents à transmettre</li> <li>• Dossier client</li> </ul>	→ Réalisation adéquate des formalités administratives → Documentation conforme à l'entente avec le client → Transmission efficace des documents
5.5 Expliquer les recours du client en cas de refus de la proposition	→ Recours au mécanisme d'accès à l'assurance en cas de refus	→ Explication exacte et claire des recours en cas de refus

## COMPÉTENCE 2

### **Énoncé de la compétence**

Offrir des produits d'assurance automobile des particuliers et des entreprises adaptés à la situation et aux besoins du client

### **Contexte de réalisation**

- Dans l'exercice du travail régulier
- Avec des particuliers et des entreprises
- À l'aide de produits d'assurance automobile des particuliers et des entreprises
- À l'aide des outils technologiques pertinents

### **Critères de performance pour la compétence**

- Convenance des protections en assurance responsabilité civile des particuliers et des entreprises selon la situation et les besoins du client
- Respect des lois et des règlements en vigueur
- Respect du Code de déontologie
- Respect des normes de souscription
- Conformité du dossier
- Application des règles de protection des renseignements personnels et de sécurité informatique

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
1. Accueillir le client selon les normes et les directives en vigueur		
1.1 Se présenter au client conformément aux exigences du <i>Règlement sur l'exercice des activités des représentants</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Exigences pour les communications téléphoniques</li> <li>→ Exigences pour les communications écrites</li> <li>→ Exigences pour les communications électroniques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Présentation à titre de représentant conforme aux exigences prévues dans le <i>Règlement sur l'exercice des activités des représentants</i> pour :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les communications téléphoniques</li> <li>• Les communications écrites</li> <li>• Les communications téléphoniques</li> </ul> </li> </ul>
1.2 Faire les divulgations requises par la Loi et la réglementation	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Notion de divulgation</li> <li>→ Objectifs des divulgations</li> <li>→ Obligations en vertu de l'article 81.3 de la LDPSF                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objet de la divulgation</li> <li>• Communications visées et non visées</li> </ul> </li> <li>→ Obligations en vertu de l'article 2 du <i>Règlement sur le courtage en assurance de dommages</i></li> <li>→ Obligations en vertu du <i>Règlement sur les renseignements à fournir aux consommateurs</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Explication juste des objectifs des divulgations requises par la réglementation</li> <li>→ Distinction juste des différentes obligations</li> <li>→ Application appropriée des obligations légales selon la situation</li> </ul>

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
1.3 Créer ou mettre à jour le dossier client conformément à la situation décrite	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Notion de renseignement personnel</li> <li>→ Exigences de la LPRPSP                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Collecte</li> <li>• Utilisation</li> <li>• Communication</li> <li>• Conservation</li> <li>• Destruction</li> </ul> </li> <li>→ Droit d'accès et de rectification du consommateur</li> <li>→ Méthode de protection de renseignements personnels</li> <li>→ Règles et méthodes d'identification et d'authentification des clients</li> <li>→ Mise à jour du dossier client en assurance automobile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Explication juste de la notion de renseignement personnel</li> <li>→ Explication exacte et claire des exigences de la Loi</li> <li>→ Explication juste des droits du consommateur en vertu de la Loi</li> <li>→ Application appropriée des règles d'identification et d'authentification</li> <li>→ Création ou mise à jour conforme du dossier client</li> </ul>
2. Analyser les risques en assurance automobile		

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
2.1 Analyser le risque physique en assurance automobile	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Notion de risque physique en assurance automobile</li> <li>→ Principaux risques physiques</li> <li>→ Consultation du fichier central des sinistres automobiles</li> <li>→ Questionnaire d'analyse et renseignements à recueillir sur les risques physiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Explication exacte et claire de la notion de risque physique en assurance automobile</li> <li>→ Communication claire et précise avec le client</li> <li>→ Consultation efficace du fichier central des sinistres automobiles</li> <li>→ Recueil complet des informations nécessaires pour évaluer le risque physique</li> <li>→ Identification juste des principaux risques physiques</li> <li>→ Documentation rigoureuse et pertinente</li> <li>→ Annotations conformes à la situation et au dossier du client</li> </ul>

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
2.2 Analyser le risque moral en assurance automobile	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Notion de risque moral en assurance automobile</li> <li>→ Principaux risques moraux</li> <li>→ Consentements et autorisations à obtenir</li> <li>→ Antécédents de sinistres</li> <li>→ Consultation du Fichier central des sinistres automobiles</li> <li>→ Consultation du dossier de crédit et du plumitif</li> <li>→ Consultation du dossier de conduite à la SAAQ</li> <li>→ Consultation du dossier de l'entreprise à la CTQ</li> <li>→ Questionnaire d'analyse et renseignements à recueillir sur les risques moraux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Explication exacte et claire de la notion de risque moral</li> <li>→ Communication claire et précise avec le client</li> <li>→ Recueil complet des informations nécessaires pour évaluer le risque moral</li> <li>→ Vérification adéquate du dossier de crédit, des antécédents de sinistres et du plumitif</li> <li>→ Appréciation juste des dossiers de conduite des conducteurs</li> <li>→ Appréciation juste des dossiers d'entreprise</li> <li>→ Prise de connaissance juste des états financiers de l'entreprise</li> <li>→ Identification juste des principaux risques moraux</li> </ul>
2.3 Synthétiser les éléments de l'analyse de risque en assurance automobile	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Pondération des risques physique et moral identifiés</li> <li>→ Admissibilité du risque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Pondération juste des risques pour l'analyse</li> <li>→ Analyse conforme des risques liés à la situation et aux besoins du client</li> </ul>
3. Recommander des produits d'assurance automobile adaptés à la situation et aux besoins du client		

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
3.1 Déterminer les produits répondant aux besoins et à la situation du client	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Protections de base (Formulaires)</li> <li>→ Avenants</li> <li>→ Conditions, limitations et exclusions</li> <li>→ Techniques pour comparer les produits d'assurance automobile des particuliers et des entreprises</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Sélection des formulaires pertinents</li> <li>→ Détermination des protections adaptées aux besoins et à la situation du client</li> <li>→ Détermination des avenants et des protections supplémentaires requises adaptée à la situation du client</li> <li>→ Identification exacte des conditions, des limitations et des exclusions applicables</li> <li>→ Application juste des techniques de comparaison</li> </ul>
3.2 Expliquer les caractéristiques des produits d'assurance automobile au client	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Techniques de présentation et de vulgarisation pour la clientèle d'assurance automobile des particuliers et des entreprises</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Explication claire et détaillée des caractéristiques des produits</li> <li>→ Réponses claires et exactes aux questions du client</li> </ul>
3.3 Négocier les modalités de la proposition	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Modalités négociables en assurance automobile</li> <li>→ Techniques de négociation</li> <li>→ Approbations requises</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Négociation juste des modalités de la proposition</li> <li>→ Approbation conforme des éléments de la proposition</li> </ul>
4. Souscrire le risque conformément aux normes en vigueur en assurance automobile		

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
4.1 Intégrer les notions propres à la souscription en assurance automobile	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Police et proposition d'assurance</li> <li>→ Avenants</li> <li>→ Couvertures et garanties</li> <li>→ Conditions, limitations et exclusions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Explication claire et précise des notions propres à la souscription en assurance automobile</li> <li>→ Communication efficace au client</li> </ul>
4.2 Appliquer le processus de souscription selon les normes et directives en vigueur	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Processus de souscription</li> <li>→ Tarification en assurance automobile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Application juste du processus de souscription</li> <li>→ Vérification juste de la grille ou des grilles tarifaires</li> </ul>
5. Conclure la transaction en assurance automobile selon les normes en vigueur		
5.1 Expliquer les éléments établissant la formation d'un contrat d'assurance automobile	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Éléments établissant la formation d'un contrat d'assurance automobile</li> <li>→ Critères de validité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Explication exacte et claire des éléments établissant la formation d'un contrat d'assurance automobile</li> </ul>
5.2 Expliquer au client les modalités de la proposition	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Éléments à expliquer et à confirmer</li> <li>→ Éléments à annoter dans le dossier client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Explication exacte et claire des dispositions de la proposition</li> <li>→ Clarifications et réponses exactes et précises aux questions du client</li> <li>→ Conclusion conforme de la transaction</li> <li>→ Annotation conforme du dossier client</li> </ul>
5.3 Fidéliser le client	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Techniques de fidélisation des clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Application juste des techniques de fidélisation de la clientèle</li> </ul>

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
5.4 Effectuer les formalités administratives pour conclure la transaction	→ Formalités pour conclure la vente <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documents à transmettre</li> <li>• Dossier client</li> <li>• Signature requise pour un engagement formel</li> </ul>	→ Réalisation adéquate des formalités administratives → Documents conformes à l'entente avec le client → Transmission efficace des documents
5.5 Expliquer les recours du client en cas de refus de la proposition	→ Recours en cas de refus → Rôle du Groupement des assureurs automobiles (GAA)	→ Explication exacte et claire des recours en cas de refus → Explication exacte et claire du rôle du GAA pour l'assurance obligatoire en cas de refus de plusieurs assureurs

## COMPÉTENCE 3

### **Énoncé de la compétence**

Offrir des produits d'assurance de biens et responsabilité civile des entreprises adaptés à la situation et aux besoins du client

### **Contexte de réalisation pour la compétence**

- Dans l'exercice du travail régulier
- Avec des entreprises
- À l'aide de produits d'assurance des biens et responsabilité civile des entreprises

### **Critères de performance pour la compétence**

- Convenance des protections en assurance de biens et responsabilité civile des entreprises selon la situation et les besoins du client
- Respect des lois et des règlements en vigueur
- Respect du Code de déontologie
- Respect des normes de souscription
- Conformité du dossier
- Application des règles de protection des renseignements personnels et de sécurité informatique

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
1. Accueillir le client selon les normes et les directives en vigueur		
1.1 Se présenter au client conformément aux exigences du <i>Règlement sur l'exercice des activités des représentants</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Exigences pour les communications téléphoniques</li> <li>→ Exigences pour les communications écrites</li> <li>→ Exigences pour les communications électroniques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Présentation à titre de représentant conforme aux exigences prévues par le <i>Règlement sur l'exercice des activités des représentants</i> pour : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les communications téléphoniques</li> <li>• Les communications écrites</li> <li>• Les communications électroniques</li> </ul> </li> </ul>
1.2 Faire les divulgations requises par la Loi et la réglementation	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Notion de divulgation</li> <li>→ Objectifs des divulgations</li> <li>→ Obligations en vertu de l'article 81.3 de la LDPSF <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objet de la divulgation</li> <li>• Communications visées et non visées</li> </ul> </li> <li>→ Obligations en vertu de l'article 2 du <i>Règlement sur le courtage en assurance de dommages</i></li> <li>→ Obligations en vertu du <i>Règlement sur les renseignements à fournir aux consommateurs</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Explication juste des objectifs des divulgations requises par la réglementation</li> <li>→ Distinction juste des différentes obligations</li> <li>→ Application appropriée des obligations légales selon la situation</li> </ul>

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
1.3 Mettre à jour le dossier client conformément à la situation décrite	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Notion de renseignement personnel</li> <li>→ Exigences de la LPRPSP                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Collecte</li> <li>• Utilisation</li> <li>• Communication</li> <li>• Conservation</li> <li>• Destruction</li> </ul> </li> <li>→ Droit d'accès et de rectification du consommateur</li> <li>→ Méthode de protection de renseignements personnels</li> <li>→ Règles et méthodes d'identification et d'authentification des clients</li> <li>→ Éléments du dossier client à mettre à jour</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Explication juste de la notion de renseignement personnel</li> <li>→ Explication exacte et claire des exigences de la Loi</li> <li>→ Explication juste des droits du consommateur en vertu de la Loi</li> <li>→ Application appropriée des règles d'identification et d'authentification</li> <li>→ Mise à jour conforme du dossier client</li> </ul>
2. Analyser les risques en assurance de biens et responsabilité civile des entreprises		

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
2.1 Analyser le risque physique en assurance de biens et responsabilité civile des entreprises	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Notion de risque physique en assurance de biens et responsabilité civile des entreprises</li> <li>→ Principaux risques physiques en assurance de biens et responsabilité civile des entreprises</li> <li>→ Antécédents de sinistres</li> <li>→ Questionnaire d'analyse et renseignements à recueillir sur les risques physiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Explication exacte et claire de la notion de risque physique</li> <li>→ Communication claire et précise avec le client</li> <li>→ Consultation efficace du registre des sinistres</li> <li>→ Recueil complet des informations nécessaires pour évaluer le risque physique</li> <li>→ Identification juste des principaux risques physiques</li> <li>→ Documentation rigoureuse et pertinente</li> <li>→ Annotations conformes à la situation et au dossier du client</li> </ul>
2.2 Analyser le risque moral en assurance de biens et responsabilité civile des entreprises	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Notion de risque moral en assurance de dommages et responsabilité civile des entreprises</li> <li>→ Principaux risques moraux en assurance de biens et responsabilité civile des entreprises</li> <li>→ Consentements et autorisations à obtenir</li> <li>→ Antécédents de sinistres</li> <li>→ Consultation du dossier de crédit et du plumitif</li> <li>→ Questionnaire d'analyse et renseignements à recueillir sur les risques moraux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Explication exacte et claire de la notion de risque moral</li> <li>→ Communication claire et précise avec le client</li> <li>→ Recueil complet des informations nécessaires pour évaluer le risque moral</li> <li>→ Vérification adéquate du dossier de crédit, des antécédents de sinistres et du plumitif</li> <li>→ Prise de connaissance juste des états financiers de l'entreprise</li> <li>→ Identification juste des principaux risques moraux</li> </ul>

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
2.3 Synthétiser les éléments de l'analyse de risque	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Pondération des risques physique et moral identifiés</li> <li>→ Admissibilité du risque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Pondération juste des risques pour l'analyse</li> <li>→ Analyse conforme des risques liés à la situation et aux besoins du client</li> </ul>
3. Recommander des produits d'assurance de biens des entreprises adaptés à la situation et aux besoins du client		
3.1 Déterminer les produits répondant aux besoins et à la situation du client	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Produits d'assurance des biens et responsabilités civile des entreprises</li> <li>→ Avenants</li> <li>→ Techniques pour comparer les propositions</li> <li>→ Adéquation avec les besoins</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Validité et pertinence des recommandations et des conseils</li> <li>→ Identification juste des couvertures convenant aux besoins et à la situation du client</li> <li>→ Identification juste des avenants requis par les besoins et la situation du client</li> <li>→ Identification juste des limitations et exclusions</li> </ul>
3.2 Expliquer les caractéristiques des produits au client	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Techniques de présentation et de vulgarisation pour la clientèle d'assurance de biens et responsabilité civile des entreprises</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Explication claire et détaillée des caractéristiques des produits</li> <li>→ Réponses claires et exactes aux questions du client</li> </ul>
3.3 Négocier les modalités de la proposition	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Modalités négociables</li> <li>→ Techniques de négociation</li> <li>→ Approbations requises</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Négociation juste des modalités de la proposition</li> <li>→ Approbation conforme des éléments de la proposition</li> </ul>

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
4. Souscrire le risque conformément aux normes en vigueur		
4.1 Intégrer les notions propres à la souscription en assurance de biens et responsabilité civile des entreprises	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Police et proposition d'assurance</li> <li>→ Avenants</li> <li>→ Couvertures et garanties</li> <li>→ Conditions, limitations et exclusions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Explication claire et précise des notions propres à la souscription en assurance de biens et responsabilité civile des entreprises</li> <li>→ Communication efficace aux clients</li> </ul>
4.2 Appliquer le processus de souscription selon les normes et directives en vigueur	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Processus de souscription</li> <li>→ Tarification en assurance de dommages et responsabilité civile des entreprises</li> <li>→ Principes de sélection et de répartition des risques en assurance de biens et responsabilité civile des entreprises</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Application juste du processus de souscription</li> <li>→ Vérification juste des grilles de tarification</li> <li>→ Adéquation complète et pertinente des protections et garanties avec les risques identifiés</li> </ul>
5. Conclure la transaction en assurance de biens et responsabilité civile des entreprises selon les normes en vigueur		
5.1 Expliquer les éléments établissant la formation d'un contrat d'assurance de biens et responsabilité civile des entreprises	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Éléments établissant la formation d'un contrat d'assurance de biens et responsabilité civile des entreprises</li> <li>→ Critères de validité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Explication exacte et claire des éléments établissant la formation d'un contrat d'assurance de biens et responsabilité civile des entreprises</li> </ul>

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
5.2 Expliquer au client les modalités de la proposition	→ Éléments à expliquer et à confirmer → Éléments à annoter dans le dossier client	→ Explication claire des dispositions de la proposition → Clarifications et réponses exactes et précises aux questions du client → Conclusion conforme de la transaction → Annotation du dossier client
5.3 Fidéliser le client	→ Techniques de fidélisation de la clientèle	→ Application juste des techniques de fidélisation de la clientèle
5.4 Effectuer les formalités administratives pour conclure la transaction	→ Formalités pour conclure la vente <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documents à transmettre</li> <li>• Dossier client</li> <li>• Signature requise pour engagement formel s'il y a lieu</li> </ul>	→ Réalisation adéquate des formalités administratives → Transmission efficace des documents
5.5 Expliquer les recours du client en cas de refus de la proposition	→ Recours au mécanisme d'accès à l'assurance en cas de refus → Coassurance et réassurance	→ Rôle du Bureau d'assurance du Canada (BAC) → Explication exacte et claire des recours en cas de refus

# Les compétences générales

Les compétences générales sont les suivantes :

4. Intégrer à la pratique professionnelle les règles de droit, d'exercice et de déontologie conformes à l'activité de représentant en assurance de dommages au Québec
5. Gérer les renouvellements des contrats d'assurance pour les particuliers et les entreprises
6. Assurer le service après-vente en assurance de dommages
7. Gérer ses activités professionnelles
8. Appliquer les notions de gestion de risques en assurance de dommages
9. Distinguer les normes de construction applicables à un bâtiment et leur impact sur une situation d'assurance de dommages
10. Utiliser les données financières d'une entreprise aux fins de souscription d'assurance de dommages
11. Intégrer à sa pratique professionnelle l'utilisation éthique et sécuritaire des technologies de l'information et des communications

# COMPÉTENCE 4

## Énoncé de la compétence

Intégrer à la pratique professionnelle les règles de droit, d'exercice et de déontologie propres aux disciplines de l'assurance de dommages et de l'expertise en règlement de sinistres au Québec

### Contexte de réalisation

- Avec :
  - des clients, des collègues, des souscripteurs et d'autres intervenants de l'industrie de l'assurance de dommages
- À partir :
  - du Code civil du Québec
  - de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF) et de ses règlements
  - des Codes de déontologie des représentants en assurance de dommages et des experts en sinistres
  - des autres lois et de la réglementation relative à la discipline de l'assurance de dommages, notamment la Loi sur l'Assurance automobile (LAA)
- À l'aide :
  - de produits d'assurance des biens et de responsabilité civile
  - des produits d'assurance automobile
  - de sources de références Web, numérique et papier
  - de l'équipement, du matériel et des outils technologiques

### Critères de performance

- Différenciation claire des sources de droits applicables en assurance de dommages au Québec
- Intégration juste des notions et des dispositions du Code civil du Québec applicables en assurance de dommages au Québec
- Distinction claire et exacte des autres lois et règlements applicables en assurance de dommages au Québec
- Intégration juste des notions et des dispositions s'appliquant à l'assurance automobile au Québec
- Distinction claire et précise des organismes œuvrant dans l'industrie de l'assurance de dommages
- Intégration conforme des règles sur l'exercice des activités des représentants
- Intégration conforme des Codes de déontologie des représentants en assurance de dommages et des experts en sinistres

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
<p>1. Distinguer les systèmes juridiques au Canada et les dispositions générales du Code civil applicables à l'assurance de dommages au Québec</p>		
<p>1.1 Distinguer les systèmes juridiques au Canada et leurs caractéristiques</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Droit civil</li> <li>→ Common Law</li> <li>→ Particularités</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Distinction claire des caractéristiques du droit civil et de la Common Law.</li> </ul>
<p>1.2 Distinguer les différentes sources de droit applicables en assurance de dommages</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Constitution, lois, règlements</li> <li>→ Jurisprudence</li> <li>→ Doctrine</li> <li>→ Coutume</li> <li>→ Contrats</li> <li>→ Principales lois applicables en assurance de dommages au Québec</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Distinction juste des différentes sources de droit et de leur préséance en matière d'application</li> </ul>

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
<p>1.3 Distinguer les dispositions générales du Code civil s'appliquant à l'activité du représentant</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Assurance terrestre vs maritime</li> <li>→ Assurance de personnes</li> <li>→ Assurance de dommages</li> <li>→ Assurance responsabilité civile</li> <li>→ Contrat d'assurance</li> <li>→ Le mandat</li> <li>→ Les obligations et recours entre les personnes physiques ou morales</li> <li>→ Les biens meubles et immeubles</li> <li>→ La copropriété divise et indivise</li> <li>→ Les locateurs et locataires</li> <li>→ La prescription</li> </ul>	<p>→ Distinction juste des dispositions générales du Code civil du Québec s'appliquant à l'assurance</p>
<p>2. Intégrer à sa pratique professionnelle les règles particulières du Code civil s'appliquant à l'assurance de dommages</p>		

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
<p>2.1 Intégrer à sa pratique professionnelle les règles du Code civil communes à l'assurance de biens et à l'assurance responsabilité civile</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Caractère indemnitaire</li> <li>→ Intervenants au contrat</li> <li>→ Formation du contrat                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le risque</li> <li>• L'Intérêt d'assurance</li> <li>• La plus haute bonne foi</li> <li>• Déclarations et engagements</li> </ul> </li> <li>→ Prise d'effet                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrat de réassurance</li> </ul> </li> <li>→ Contenu du contrat                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Étendue de garantie</li> <li>• Limitations et exclusions</li> <li>• Montant d'assurance</li> <li>• Sinistre et paiement de l'indemnité</li> </ul> </li> <li>→ Obligations de l'assuré                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Déclaration initiale du risque</li> <li>• Paiement de prime</li> <li>• Engagements formels</li> <li>• Déclaration de l'aggravation du risque assuré</li> <li>• Déclaration de sinistre</li> <li>• Obligation de limiter l'aggravation des dommages</li> </ul> </li> <li>→ Obligation de l'assureur                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paiement de l'indemnité</li> </ul> </li> <li>→ Cession d'assurance et résiliation de contrat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Identification juste et précise des intervenants au contrat d'assurance</li> <li>→ Explication exacte et précise des modalités menant à la formation d'un contrat d'assurance</li> <li>→ Explication exacte et précise de l'importance des déclarations et des engagements dans l'acceptation du risque par l'assureur</li> <li>→ Définition claire et précise du contenu du contrat d'assurance</li> <li>→ Explication exacte et précise des obligations de l'assuré et de l'assureur</li> <li>→ Détermination juste des modalités de cession et de résiliation des contrats d'assurance selon la situation</li> <li>→ Explication exacte et claire des principales règles d'interprétation des dispositions des contrats</li> </ul>

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
<p>2.2 Intégrer à sa pratique professionnelle les règles du Code civil spécifiques à la responsabilité civile</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Types de préjudices (corporel, moral, matériel, esthétique) couverts par les contrats d'assurance</li> <li>→ Responsabilité du fait ou de la faute d'autrui</li> <li>→ Responsabilité du fait des biens</li> <li>→ Responsabilité des produits et la notion de garantie légale                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• La responsabilité contractuelle ou la garantie de qualité</li> <li>• La responsabilité extracontractuelle relative au défaut de sécurité du bien</li> </ul> </li> <li>→ Responsabilité contractuelle</li> <li>→ Responsabilité extracontractuelle</li> <li>→ Droit d'action par la partie lésée</li> <li>→ Fardeau de la preuve</li> <li>→ Moyens de défense et d'exonération de l'auteur du dommage (défendeur)</li> <li>→ Partage de responsabilité</li> <li>→ Éléments de responsabilité</li> <li>→ Préjudice matériel</li> <li>→ Dommages punitifs</li> <li>→ Dommages moratoires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Explication exacte et claire des notions de responsabilité contractuelle et extra-contractuelle</li> <li>→ Distinction juste des types de responsabilité.</li> <li>→ Explication exacte et claire des droits de la partie lésée</li> <li>→ Application juste du régime de preuve pertinente</li> <li>→ Explication juste des moyens de défense</li> <li>→ Explication exacte et claire des droits et obligations de la partie fautive</li> <li>→ Application juste des règles d'attribution des dommages</li> <li>→ Application des règles de détermination des indemnités</li> <li>→ Application juste des règles d'interprétation</li> <li>→ Identification précise des règles de prescription applicables</li> </ul>

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
<p>3. Distinguer les autres lois et règlements relatifs à l'assurance de dommages, ce qu'elles encadrent et leur rôle dans l'assurance au Québec</p>		
<p>3.1 Distinguer le rôle de la Loi sur l'encadrement du secteur financier et ses règlements dans le domaine de l'assurance de dommages au Québec</p>	<p>→ <i>Loi sur l'encadrement du secteur financier</i> et ses règlements</p>	<p>→ Détermination précise du champ d'application de la Loi</p> <p>→ Identification juste des éléments encadrés par la Loi</p> <p>→ Distinction juste des principaux règlements</p> <p>→ Explication de la mission de l'Autorité et de son rôle dans la protection des consommateurs</p>
<p>3.2 Distinguer le rôle de la Loi sur les assureurs et ses règlements dans le domaine de l'assurance de dommages au Québec</p>	<p>→ <i>Loi sur les assureurs</i> et ses règlements</p>	<p>→ Identification juste des éléments encadrés par la Loi</p> <p>→ Explication exacte et claire des liens de la Loi avec l'assurance de dommages</p>

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
<p>3.3 Distinguer le rôle de la <i>Loi sur l'assurance automobile</i> dans le domaine de l'assurance de dommages au Québec</p>	<p>→ <i>Loi sur l'assurance automobile (LAA)</i> et ses principaux articles</p>	<p>→ Détermination précise du champ d'application de la Loi</p> <p>→ Identification juste des éléments encadrés par la Loi</p> <p>→ Distinction juste des principaux articles</p> <p>→ Explication exacte et claire des liens de la Loi avec l'assurance de dommages</p>
<p>3.4 Distinguer le rôle de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé</i> dans le domaine de l'assurance de dommages au Québec</p>	<p>→ <i>Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obligations de l'entreprise et du représentant</li> <li>• Collecte</li> <li>• Conservation</li> <li>• Divulgateion</li> <li>• Incidents</li> <li>• Droit d'accès et de rectification</li> <li>• Droit de retirer son consentement à la communication</li> </ul>	<p>→ Détermination précise du champ d'application de la Loi</p> <p>→ Identification juste des éléments encadrés par la Loi</p> <p>→ Explication juste et claire des obligations de l'entreprise</p> <p>→ Explication juste et claire des droits du particulier</p> <p>→ Explication exacte et claire des liens de la Loi avec l'assurance de dommages</p>
<p>4. Intégrer à sa pratique professionnelle les règles de pratiques prévues à la <i>Loi sur la distribution de produits et services financiers (LDPSF)</i> et ses règlements</p>		

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
<p>4.1 Intégrer à sa pratique professionnelle les notions propres à la LDPSF et à ses règlements</p>	<p>→ Notions :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certifié</li> <li>• Inscrit</li> <li>• Agent</li> <li>• Courtier</li> <li>• Expert en sinistres</li> <li>• Stagiaire</li> <li>• Superviseur</li> <li>• Dirigeant responsable</li> <li>• Discipline</li> <li>• Catégorie de discipline</li> <li>• Assurance de dommages des particuliers</li> <li>• Assurance de dommages des entreprises</li> <li>• Distribution sans représentant</li> </ul>	<p>→ Explication juste des notions propres à la LDPSF et à ses règlements</p>

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
<p>4.2 Intégrer à sa pratique professionnelle les règles d'entrée en carrière en assurance de dommages et en expertise en règlement de sinistres prévues par règlement</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant</li> <li>→ Formation minimale</li> <li>→ Examens</li> <li>→ Période probatoire et stage scolaire</li> <li>→ Délivrance de certificat</li> <li>→ Remise en vigueur du certificat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Justification claire des raisons de régler les fonctions de représentant</li> <li>→ Illustration juste du processus de qualification</li> <li>→ Énumération précise des exigences de formation minimale</li> <li>→ Détermination juste du rôle des examens dans le processus de qualification</li> <li>→ Explication exacte et précise du fonctionnement de la période probatoire et du stage scolaire</li> <li>→ Détermination juste des modalités de délivrance de certificat</li> <li>→ Détermination juste des règles de remise en vigueur du certificat</li> </ul>
<p>4.3 Différencier les modes d'exercice de l'inscription en assurance de dommages</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Modes d'exercice</li> <li>→ Mandats</li> <li>→ Inscription du cabinet, de la société autonome ou du représentant autonome</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Distinction juste des modes d'exercice prévus par le règlement</li> <li>→ Explication exacte et précise du mandat confié au représentant selon son mode d'exercice</li> <li>→ Distinction juste des catégories d'inscription</li> </ul>

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
<p>4.4 Expliquer les raisons de l'obligation de divulguer les autres activités externes accomplies par le représentant</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Objectif de protection des consommateurs</li> <li>→ Activités externes</li> <li>→ Obligation de déclaration</li> <li>→ Actions de l'Autorité des marchés financiers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Justification claire et pertinente des objectifs de protection des consommateurs</li> <li>→ Distinction juste des situations où l'activité externe doit être déclarée</li> <li>→ Détermination juste des activités nécessitant une séparation de clientèle</li> </ul>
<p>4.5 Intégrer les règles de représentation prévues par le Règlement sur l'exercice des activités des représentants à sa pratique professionnelle</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Conditions et restrictions d'exercice</li> <li>→ Règles de représentation et de sollicitation</li> <li>→ Assurance responsabilité professionnelle (E/O)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Explication exacte et précise des conditions et restrictions d'exercice</li> <li>→ Application juste des règles de représentation et de sollicitation</li> <li>→ Explication juste des règles de détention concernant l'assurance responsabilité professionnelle (E/O)</li> </ul>
<p>4.6 Intégrer à sa pratique professionnelle les règles concernant les avis et les divulgations prévus par le Règlement sur le courtage en assurance de dommages et le Règlement sur les renseignements à fournir au consommateur</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Produits d'assurance pour lesquels les règlements s'appliquent</li> <li>→ Avis à transmettre</li> <li>→ Règles de divulgations sur les assureurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Différenciation juste des produits pour lesquels les règles de divulgation s'appliquent</li> <li>→ Explication exacte et claire des exigences de la LDPSF et de ses règlements quant au nombre de soumissions à obtenir</li> </ul>

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
<p>4.7 Intégrer les règles concernant la rémunération à sa pratique professionnelle</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Terminologie                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Émoluments</li> <li>• Commission</li> <li>• Partage de commission</li> </ul> </li> <li>→ Règles de divulgations sur les émoluments</li> <li>→ Produits d'assurance pour lesquels le règlement s'applique</li> <li>→ Avis à transmettre</li> <li>→ Règles de divulgations sur les émoluments</li> <li>→ Règles de divulgations sur les assureurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Utilisation juste de la terminologie</li> <li>→ Application conforme des règles concernant la rémunération des représentants</li> <li>→ Intégration juste des règles de divulgation des émoluments</li> </ul>
<p>5. Intégrer à sa pratique professionnelle les règles et les obligations prévues par les Codes de déontologie et le règlement de formation continue</p>		

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
<p>5.1 Intégrer à sa pratique professionnelle les règles et les obligations déontologiques prévues par le Code de déontologie des représentants en assurance de dommages et du Code de déontologie des experts en sinistre</p>	<p>→ Code de déontologie des représentants en assurance de dommages</p> <p>→ Code de déontologie des experts en sinistre</p>	<p>→ Application juste des obligations déontologiques des Codes de déontologie encadrée par la ChAD :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Devoirs et obligations envers le public</li> <li>• Devoirs envers le client</li> <li>• Devoirs et obligations envers le sinistré</li> <li>• Devoirs et obligations envers les assureurs</li> <li>• Devoirs et obligations envers les représentants</li> <li>• Devoirs et obligations envers l'AMF et la ChAD</li> </ul> <p>→ Comportement conforme aux dispositions déontologiques dans les interactions avec les différents intervenants en assurance de dommages</p> <p>→ Explication juste et détaillée des conséquences liées à des manquements à la déontologie et à la pratique professionnelle</p>

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
5.2 Intégrer à sa pratique professionnelle les obligations de formation continue prévues par le Règlement sur la formation continue à sa pratique professionnelle	→ <i>Règlement sur la formation continue obligatoire de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD)</i>	→ Explication exacte et détaillée des obligations de formation continue des représentants
6. Distinguer les organismes œuvrant dans le domaine de l'assurance de dommages et leur mandat		
6.1 Distinguer les différents organismes de réglementation œuvrant dans l'assurance de dommages et leur mandat	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Autorité des marchés financiers</li> <li>→ ChAD</li> <li>→ Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA)</li> <li>→ OCRA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Distinction exacte des organismes encadrant la pratique de l'assurance de dommages au Québec et leur mandat respectif</li> <li>→ Distinction précise du rôle des autres organismes impliqués dans la pratique de l'assurance de dommages et leur mandat respectif</li> </ul>
6.2 Distinguer les autres organismes œuvrant dans l'assurance de dommages au Québec et leur mandat	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ BAC</li> <li>→ GAA</li> <li>→ Corporation des assureurs directs de dommage</li> <li>→ RCCAQ</li> <li>→ Institut d'assurance du Canada</li> <li>→ Coalition pour une relève en assurance de dommages</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Distinction exacte des autres organismes œuvrant dans l'assurance de dommages au Québec et leur mandat respectif</li> <li>→ Distinction précise du rôle des autres organismes impliqués dans la pratique de l'assurance de dommages et leur mandat respectif</li> </ul>

# COMPÉTENCE 5

## **Énoncé de la compétence**

Gérer les renouvellements des contrats d'assurance pour les particuliers et les entreprises

## **Contexte de réalisation**

- Dans l'exercice du travail régulier
- Avec des particuliers et des entreprises
- À l'aide de contrats d'assurance

## **Critères de performance**

- Convenance des protections en assurance des particuliers et des entreprises selon la situation et les besoins du client
- Renouvellement réalisé dans les délais requis
- Respect des lois et des règlements en vigueur
- Respect du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
1. Vérifier les contrats d'assurance à renouveler		
1.1 Respecter les délais et les exigences réglementaires pour les renouvellements	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Renouvellement sans modification</li> <li>→ Renouvellement avec modifications               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Délais et avis selon le type de police</li> <li>• Obligations du courtier</li> <li>• Transmission</li> </ul> </li> <li>→ Non-renouvellements</li> <li>→ Délais entre les renouvellements</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Respect rigoureux des délais selon la situation</li> <li>→ Évaluation juste du dossier de renouvellement</li> </ul>
1.2 Évaluer le dossier d'assurance par rapport aux normes de souscription	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Éléments du dossier d'assurance du client à vérifier avec les normes de souscription</li> <li>→ Demande d'information ou de documents selon la situation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Comparaison rigoureuse des informations du dossier avec des normes de souscription</li> <li>→ Demande d'information pertinente selon les normes de souscription</li> </ul>
1.3 Valider les dossiers automatisés	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Procédures de validation des dossiers automatisés</li> <li>→ Éléments à valider dans les dossiers automatisés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Application juste des procédures de validation des dossiers automatisés</li> <li>→ Évaluation juste des éléments à valider dans les dossiers automatisés</li> </ul>
2. Contacter les clients ayant des contrats d'assurance à renouveler		

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
2.1 Contacter les clients dont les polices sont à renouveler	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Avis à transmettre</li> <li>→ Règles d'identification et d'authentification lors de renouvellements               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communications écrites</li> <li>• Communications téléphoniques</li> <li>• Communications électroniques</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Présentation au client conformément aux exigences prévues par le <i>Règlement sur l'exercice des activités des représentants</i></li> <li>→ Indication précise de la raison de la communication</li> <li>→ Divulgations conformes à la réglementation</li> </ul>
2.2 Mise à jour de dossier client lors de renouvellements	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Procédure de mise à jour des dossiers clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Validation et mise à jour conforme du profil client et de son dossier</li> <li>→ Communication efficace avec le client</li> <li>→ Utilisation efficiente des systèmes informatisés</li> </ul>
3. Proposer le renouvellement ou un produit d'assurance de remplacement adapté à la situation et aux besoins du client		
3.1 Refaire une analyse des besoins d'assurance	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Circonstances requérant une nouvelle analyse</li> <li>→ Éléments de l'analyse des besoins à considérer lors d'un renouvellement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Détermination juste des circonstances où une nouvelle analyse des besoins est requise</li> <li>→ Explication exacte et claire des éléments à considérer lors de l'analyse des besoins</li> </ul>

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
3.2 Recommander le renouvellement ou un produit d'assurance de remplacement	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Techniques de comparaison des produits pour le renouvellement</li> <li>→ Sélection du produit le plus avantageux</li> <li>→ Placement du risque chez un autre assureur</li> <li>→ Partage du risque entre plusieurs assureurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Choix judicieux de produits</li> <li>→ Explication claire et détaillée des caractéristiques des produits offerts</li> <li>→ Validité et pertinence des recommandations et des conseils</li> <li>→ Réponses claires et précises aux questions du client</li> <li>→ Confirmation juste des limitations et des exclusions</li> <li>→ Négociation juste des modalités de la proposition</li> <li>→ Approbation du client conforme aux normes et procédures de l'employeur</li> </ul>
3.3 Appliquer le processus de souscription de risque	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Processus de souscription dans le cadre d'un renouvellement</li> <li>→ Critères de souscription</li> <li>→ Éléments d'information à transmettre</li> <li>→ Annotation du dossier pour la souscription</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Application juste du processus de souscription lors de renouvellement</li> <li>→ Annotation efficiente du dossier</li> </ul>
4. Conclure la transaction de renouvellement des contrats d'assurance selon les normes en vigueur		

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
4.1 Expliquer au client les modalités de la proposition de renouvellement	→ Éléments à expliquer et à confirmer → Éléments à annoter dans le dossier client	→ Explication et conformité claires des dispositions de la proposition → Clarifications et réponses exactes et précises aux questions du client → Conclusion conforme de la transaction → Annotation conforme du dossier client
4.2 Fidéliser le client	→ Techniques de fidélisation des clients	→ Application juste des techniques de fidélisation de la clientèle
4.3 Effectuer les formalités administratives pour conclure la transaction de renouvellement	→ Formalités pour conclure la transaction de renouvellement <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documents à transmettre</li> <li>• Dossier client</li> </ul>	→ Réalisation adéquate des formalités administratives → Transmission efficace des documents
4.4 Expliquer les recours du client en cas de refus de la proposition	→ Recours en cas de refus	→ Explication exacte et claire des recours en cas de refus

# COMPÉTENCE 6

## **Énoncé de la compétence**

Assurer le service après-vente en assurance de dommages

## **Contexte de réalisation**

- Dans l'exercice du travail régulier
- Avec des particuliers et des entreprises

## **Critères de performance**

- Service à la clientèle conforme aux normes et directives de l'employeur
- Communication efficace avec le client
- Satisfaction de la clientèle
- Respect des lois et des règlements en vigueur

Éléments et sous-éléments de la compétence	Éléments de contenu	Critères de performance
1. Accueillir le client selon les normes et les directives en vigueur		
1.1 Se présenter au client conformément aux exigences du <i>Règlement sur l'exercice des activités des représentants</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Exigences pour les communications téléphoniques</li> <li>→ Exigences pour les communications écrites</li> <li>→ Exigences pour les communications électroniques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Présentation à titre de représentant conforme aux exigences prévues par le <i>Règlement sur l'exercice des activités des représentants</i> pour : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les communications téléphoniques</li> <li>• Les communications écrites</li> <li>• Les communications électroniques</li> </ul> </li> </ul>
1.2 Faire les divulgations requises par la Loi et la réglementation	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Notion de divulgation</li> <li>→ Objectifs des divulgations</li> <li>→ Obligations en vertu de l'article 81.3 de la LDPSF <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objet de la divulgation</li> <li>• Communications visées et non visées</li> </ul> </li> <li>→ Obligations en vertu de l'article 2 du <i>Règlement sur le courtage en assurance de dommages</i></li> <li>→ Obligations en vertu du <i>Règlement sur les renseignements à fournir aux consommateurs</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Explication juste des objectifs des divulgations requises par la réglementation</li> <li>→ Distinction juste des différentes obligations</li> <li>→ Application appropriée des obligations légales selon la situation</li> </ul>

Éléments et sous-éléments de la compétence	Éléments de contenu	Critères de performance
1.3 Mettre à jour le dossier client conformément à la situation décrite	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Notion de renseignement personnel</li> <li>→ Exigences de la LPRPSP               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Collecte</li> <li>• Utilisation</li> <li>• Communication</li> <li>• Conservation</li> <li>• Destruction</li> </ul> </li> <li>→ Droit d'accès et de rectification du consommateur</li> <li>→ Méthode de protection de renseignements personnels</li> <li>→ Règles et méthodes d'identification et d'authentification des clients</li> <li>→ Éléments du dossier client à mettre à jour</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Explication juste de la notion de renseignement personnel</li> <li>→ Explication exacte et claire des exigences de la Loi</li> <li>→ Explication juste des droits du consommateur en vertu de la Loi</li> <li>→ Application appropriée des règles d'identification et d'authentification</li> <li>→ Mise à jour conforme du dossier client</li> </ul>
<hr/> <b>2. Répondre aux besoins du client</b> <hr/>		
2.1 Distinguer le service à la clientèle du renouvellement de police	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Différence entre service à la clientèle et renouvellement de police</li> <li>→ Limites réglementaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Distinction juste des limites du service à la clientèle</li> </ul>

Éléments et sous-éléments de la compétence	Éléments de contenu	Critères de performance
2.2 Appliquer les procédures d'accompagnement en cas de sinistres	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Procédures d'accompagnement</li> <li>→ Transfert au département d'indemnisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Application juste des procédures d'accompagnement en cas de sinistres</li> <li>→ Accompagnement juste et empathique des clients</li> <li>→ Respect des limites réglementaires</li> </ul>
2.3 Résilier une police d'assurance	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Procédure de résiliation                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Début de terme</li> <li>• En cours de terme</li> <li>• À la fin du terme</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Application juste des procédures de résiliation</li> <li>→ Communication des documents requis</li> </ul>
3. Fidéliser le client	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Techniques de fidélisation de la clientèle (vues précédemment)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Utilisation efficace et éthique des techniques de fidélisation des clients</li> <li>→ Gestion efficace des plaintes</li> <li>→ Promotion éthique des services et produits de l'entreprise</li> <li>→ Annotation conforme du dossier</li> </ul>

# COMPÉTENCE 7

## **Énoncé de la compétence**

Gérer ses activités professionnelles

## **Contexte de réalisation**

→ Dans l'exercice du travail régulier

## **Critères de performance**

- Planification efficace de ses activités
- Mise à jour constante et continue des dossiers clients
- Surveillance régulière et continue du marché de l'assurance
- Traitement efficace des dossiers
- Développement éthique et ciblé de sa clientèle et de ses activités commerciales
- Développement professionnel continu

Éléments et sous-éléments de la compétence	Éléments de contenu	Critères de performance
1. Prendre connaissance de sa situation de travail		
1.1 Prendre connaissance des dossiers à traiter et des rapports de performance	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Urgences</li> <li>→ Dossiers à traiter</li> <li>→ Rapports de performances</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Prise de connaissance juste des urgences</li> <li>→ Prise de connaissance efficace des dossiers à traiter</li> <li>→ Prise de connaissance juste des rapports de performance</li> </ul>
1.2 Prendre connaissance des nouvelles politiques, procédures et produits d'assurance	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Politiques et procédures internes</li> <li>→ Politiques et procédures externes</li> <li>→ Nouveaux produits</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Intégration juste des nouvelles politiques, procédures et directives internes à l'exercice de ses fonctions</li> <li>→ Intégration juste des nouvelles politiques, procédures et directives externes à l'exercice de ses fonctions</li> <li>→ Explication juste des caractéristiques des nouveaux formulaires et produits</li> </ul>
1.3 Réaliser une surveillance du marché de l'assurance	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Nouveaux risques</li> <li>→ Exigences des assureurs selon le risque</li> <li>→ Nouvelles technologies</li> <li>→ Impacts sur l'assurance et la tarification</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Veille constante et continue du marché de l'assurance</li> </ul>
2. Traiter ses activités professionnelles		

Éléments et sous-éléments de la compétence	Éléments de contenu	Critères de performance
2.1 Traiter ses activités professionnelles avec les clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Techniques de priorisation</li> <li>→ Planification du travail</li> <li>→ Système de gestion des suivis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Traitement efficace et conforme des urgences</li> <li>→ Traitement efficace des dossiers en suspens auprès du client</li> <li>→ Annotation complète et conforme du dossier</li> <li>→ Utilisation efficace des systèmes informatisés</li> </ul>
2.2 Traiter ses activités professionnelles avec l'assureur	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Techniques de priorisation</li> <li>→ Planification du travail</li> <li>→ Système de gestion des suivis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Traitement efficace et conforme des urgences</li> <li>→ Traitement efficace des dossiers en suspens à la souscription</li> <li>→ Annotation complète et conforme du dossier</li> <li>→ Utilisation efficace des systèmes informatisés</li> </ul>
2.3 Traiter ses activités professionnelles avec la gestion	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Techniques de priorisation</li> <li>→ Planification du travail</li> <li>→ Système de gestion des suivis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Traitement efficace et conforme des urgences</li> <li>→ Traitement efficace des dossiers en suspens avec la gestion du cabinet</li> <li>→ Annotation complète et conforme du dossier</li> <li>→ Utilisation efficace des systèmes informatisés</li> </ul>
3. Développer ses affaires de façon éthique et conforme à la réglementation		

Éléments et sous-éléments de la compétence	Éléments de contenu	Critères de performance
3.1 Se conformer aux exigences réglementaires en matière de représentation et de sollicitation	→ Exigences réglementaires des représentations et sollicitations <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigences des règlements de la LDPSF</li> <li>• Liste d'interdiction de communication</li> </ul> → Plan de sollicitation et de représentation	→ Respect des exigences réglementaires → Planification efficace de la sollicitation → Établissement d'un plan de référencement complet et efficace → Sollicitation éthique de la clientèle
3.2 Analyser le marché pour développer sa clientèle	→ Techniques d'analyse de marché <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientèles-caractéristiques, besoins</li> <li>• Concurrence</li> <li>• Produits</li> <li>• Prix</li> <li>• Localisation</li> <li>• Activités à privilégier</li> </ul> → Plan de sollicitation et de représentation	→ Analyse juste du marché → Ciblage précis de la clientèle et des produits → Ciblage précis et efficace des activités de développement des affaires
4. Prendre en charge son développement professionnel		
4.1 Se conformer aux exigences réglementaires en matière de formation continue	→ Exigences du <i>Règlement sur la formation continue des représentants en assurance</i>	→ Respect des obligations de formation continue de la ChAD

Éléments et sous-éléments de la compétence	Éléments de contenu	Critères de performance
4.2 S'approprier les ressources nécessaires pour assurer son développement professionnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Analyse de la situation professionnelle</li> <li>→ Analyse des besoins de formations</li> <li>→ Programmes d'agrément en assurance de dommages</li> <li>→ Programmes d'agrément en gestion de risques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Identification juste des ressources pour analyser sa situation professionnelle et ses besoins de formation</li> <li>→ Énumération précise des programmes d'agrément disponibles en assurance de dommages ou en gestion de risques</li> </ul>

# COMPÉTENCE 8

## **Énoncé de la compétence**

Appliquer les principes de gestion de risques en assurance de dommages

## **Contexte de réalisation pour la compétence**

→ Avec :

- des clientèles en assurance de dommages des particuliers et des entreprises
- des méthodes d'analyse de risques

→ À partir :

- du Code civil du Québec
- des normes de souscription
- des polices d'assurance
- des grilles de tarification

→ À l'aide :

- de sources de références Web, numérique et papier
- de l'équipement, du matériel et des outils technologiques

## **Critère de performance**

→ Application juste des principes de gestion de risques en assurance de dommages

Éléments et sous éléments de la compétence	Éléments de contenu	Critères de performance
1. Distinguer les principales notions s'appliquant en gestion de risque en assurance de dommages	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Notions de risques</li> <li>→ Notions de dommages</li> <li>→ Notions de préjudice matériel et corporel</li> <li>→ Notion d'assurance et de coassurance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Distinction juste des notions suivantes :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Risque assurable et non assurable</li> <li>• Risques physique et moral</li> <li>• Risques prévisibles et imprévisibles</li> <li>• Risque désigné ou spécifié</li> <li>• Risque de qualité</li> <li>• Risque matériel</li> </ul> </li> <li>→ Distinction juste des notions de préjudice matériel et corporel</li> <li>→ Distinction juste des notions de dommages directs et indirects</li> <li>→ Explication précise des notions de coassurance et de réassurance en assurance de dommages</li> </ul>
2. Analyser les risques liés à un dossier d'assurance de dommages		

Éléments et sous éléments de la compétence	Éléments de contenu	Critères de performance
2.1 Utiliser une méthode d'analyse de risques	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Analyse de risques en assurance                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilité pour les assureurs</li> <li>• Utilité pour les clients</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Utilisation adéquate d'une méthode d'analyse de risques</li> <li>→ Sélection judicieuse des données d'assurance à recueillir</li> <li>→ Communication efficace avec le client</li> <li>→ Exactitude et exhaustivité des données</li> <li>→ Identification précise des risques physiques et moraux liés à une situation en assurance de dommages des particuliers</li> <li>→ Identification précise des risques liés à une situation en assurance de dommages des entreprises</li> </ul>
2.2 Sélectionner les données d'analyse	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Analyse de risque</li> <li>→ Risque physique/risque moral</li> <li>→ Données sur les risques</li> <li>→ Quantification des risques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Utilisation adéquate d'une méthode d'analyse de risques</li> <li>→ Sélection judicieuse des données d'assurance à recueillir</li> <li>→ Communication efficace avec le client</li> <li>→ Exactitude et exhaustivité des données</li> <li>→ Identification précise des risques physiques et moraux liés à une situation en assurance de dommages des particuliers</li> <li>→ Identification précise des risques liés à une situation en assurance de dommages des entreprises</li> </ul>
3. Gérer les risques de souscription d'un client		

Éléments et sous éléments de la compétence	Éléments de contenu	Critères de performance
3.1 Gérer les risques de souscription	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Risques de souscription pour l'assureur</li> <li>→ Admissibilité des risques/produits</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Évaluation pertinente des risques</li> <li>→ Sélection optimale des produits</li> <li>→ Respect des politiques de souscription et des critères d'admissibilité</li> </ul>
3.2 Fractionner le risque	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Stratégie de gestion des risques de souscription</li> <li>→ Fractionnement de risque</li> <li>→ Coassurance</li> <li>→ Impact sur la tarification</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Stratégies de gestion des risques de souscription</li> <li>→ Respect des politiques de souscription et des critères d'admissibilité</li> <li>→ Évaluation juste de l'impact des risques sur la souscription d'une police d'assurance</li> <li>→ Explication exacte et claire des impacts du fractionnement de risque et de la coassurance ou de réassurance</li> <li>→ Mise en place des mesures adéquates</li> <li>→ Pertinence des recommandations</li> </ul>
4. Conseiller la clientèle en matière de gestion de risques en assurance de dommages		
4.1 Conseiller le particulier sur les méthodes pour réduire les risques	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Principaux risques</li> <li>→ Moyens de réduire les risques chez les particuliers</li> <li>→ Méthodes de communication efficace</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Explication claire et précise de l'impact des risques sur la souscription et la tarification en assurance</li> <li>→ Formulation adéquate des mesures suggérées au client pour réduire ses risques en assurance de dommages des particuliers</li> <li>→ Formulation adéquate des mesures suggérées au client pour réduire les risques en assurance automobile</li> </ul>

Éléments et sous éléments de la compétence	Éléments de contenu	Critères de performance
4.2 Conseiller les entreprises sur les moyens de réduction de risques	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Principaux risques</li> <li>→ Moyens de réduire les risques dans les entreprises</li> <li>→ Méthodes de communication efficace</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Explication claire et précise de l'impact des risques sur la souscription et la tarification en assurance</li> <li>→ Formulation adéquate des mesures suggérées en assurance de dommages des entreprises pour réduire les risques en assurance automobile</li> <li>→ Formulation adéquate des mesures suggérées pour réduire les risques en assurance de dommages des entreprises</li> </ul>

# COMPÉTENCE 9

## Énoncé de la compétence

Intégrer à sa pratique professionnelle les notions propres au secteur de la construction des bâtiments

### Contexte de réalisation

- Dans l'exercice régulier du travail
- En cabinet, en centre d'appel, en télétravail ou sur la route
- Avec des entreprises et des représentants d'entreprise
- À partir :
  - du Code de construction, du Code de sécurité pour les travaux de construction, du Code national du bâtiment et du Code national de la plomberie
  - des Codes d'installation
  - des normes de construction locales
  - des normes et règles de souscription
  - des normes et règles en indemnisation
- À l'aide :
  - de sources de références Web, numérique et papier
  - de l'équipement, du matériel et des outils technologiques

### Critères de performance

- Distinction juste des différentes lois applicables dans l'industrie de la construction
- Distinction juste des normes nationales, provinciales et locales de construction et de leur champ d'application
- Distinction exacte et précise des éléments constitutifs d'un bâtiment et leur impact sur une situation d'assurance de dommages

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
1. Distinguer les lois, règlements et normes de construction en vigueur, leur champ d'application et leurs limitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ <i>Loi sur le bâtiment</i></li> <li>→ <i>Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction et ses décrets</i></li> <li>→ <i>Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Distinction juste des différentes lois applicables dans l'industrie de la construction</li> <li>→ Expliquer la notion d'entrepreneur général, d'entrepreneur spécialisé, de maître mécanicien en tuyauterie, de maître électricien et de constructeur propriétaire</li> <li>→ Explication juste des principaux certificats requis pour exercer les métiers du secteur de la construction</li> </ul>
1.2 Distinguer les organismes œuvrant dans le secteur de la construction	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ RBQ, CMMTQ, CMEQ, CCQ, Emploi-Québec</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Distinction juste des organismes œuvrant dans le secteur de la construction et de leur mandat</li> </ul>
2. Distinguer les éléments constitutifs d'un bâtiment, ses systèmes et ses équipements		

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
<p>2.1 Distinguer les éléments constitutifs de l'enveloppe et de la structure d'un bâtiment</p>	<p>→ Enveloppe et structure du bâtiment</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fondation</li> <li>• Dalle</li> <li>• Charpente</li> <li>• Assemblage de murs</li> <li>• Cloisons</li> <li>• Escaliers</li> <li>• Système de toiture</li> <li>• Vitrage et portes</li> <li>• Cheminée</li> </ul> <p>→ Fonctions des éléments de l'enveloppe</p> <p>→ Représentations graphiques des éléments du bâtiment</p>	<p>→ Distinction juste des termes « structure » et « enveloppe du bâtiment »</p> <p>→ Utilisation juste de la terminologie applicable</p> <p>→ Interprétation juste des représentations graphiques et photos</p> <p>→ Explication exacte et claire des fonctions des éléments du bâtiment</p>
<p>2.2 Distinguer les systèmes d'un bâtiment et leurs fonctions</p>	<p>→ Systèmes d'un bâtiment</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Système électrique</li> <li>• Mécanique du bâtiment                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plomberie</li> <li>- Chauffage</li> <li>- Ventilation</li> <li>- Climatisation et eau glacée</li> <li>- Protection incendie</li> </ul> </li> </ul> <p>→ Autres systèmes</p>	<p>→ Distinction adéquate des différents systèmes</p> <p>→ Utilisation juste de la terminologie applicable</p> <p>→ Identification juste des composants des systèmes</p> <p>→ Explication juste des systèmes des éléments du bâtiment</p>

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
3. Identifier les risques liés aux immeubles		
3.1 Identifier les risques physiques liés aux immeubles	→ Identification des principaux risques physiques aux bâtiments	→ Identification juste des risques liés aux immeubles
3.2 Distinguer les risques physiques de ceux découlant des risques de transition associés aux changements climatiques et aux catastrophes naturelles	→ Risques physiques liés aux changements climatiques et aux catastrophe naturelles → Risques de transition → Risques d'assurance	→ Identification juste des risques physiques liés aux changements climatiques et aux catastrophes naturelles → Identification juste des risques de transition → Identification juste des risques d'assurance
3.3 Recommander des moyens de prévention	→ Moyens de prévention des risques → Méthodes de communication	→ Recommandations pertinentes relatives aux moyens de prévention à appliquer → Communication claire et précise au client, son agent ou courtier et au service de souscription de l'assureur

# COMPÉTENCE 10

## **Énoncé de la compétence**

Utiliser les données financières d'une entreprise aux fins de souscription d'assurance de dommages

## **Contexte de réalisation pour la compétence**

→ À partir :

- des données financières et états financiers d'une entreprise
- des lois et règlements sur les renseignements personnels
- des règlements applicables et du Code de déontologie des représentants
- des normes de souscription

→ À l'aide :

- de sources de références Web, numériques et papiers
- du matériel et des outils technologiques

## **Critère de performance**

→ Utilisation juste des données financières d'une entreprise aux fins de souscription d'assurance de dommages

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
1. Distinguer les différentes notions financières et comptables		
1.1 Distinguer les notions financières et comptables de base	→ Notions financières et comptables de base	→ Distinction juste des notions financières et comptables de base
1.2 Distinguer les éléments d'un bilan selon la forme juridique de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Formes juridiques de l'entreprise</li> <li>→ Équation comptable fondamentale</li> <li>→ Buts et fonctions d'un bilan</li> <li>→ Actifs à court terme et immobilisations</li> <li>→ Passifs à court terme et à long terme</li> <li>→ Avoir du propriétaire</li> <li>→ Avoir des actionnaires</li> <li>→ Avoir des associés</li> </ul>	→ Distinction juste des notions financières de base et des éléments du bilan selon la forme juridique de l'entreprise
1.3 Distinguer les différents états financiers d'une entreprise et de leur utilité	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Types d'états financiers et leur utilité <ul style="list-style-type: none"> <li>• État des résultats</li> <li>• État des revenus, des dépenses et leurs composantes</li> <li>• État de la valeur nette et ses composantes</li> <li>• État des capitaux propres</li> <li>• État de l'évolution des liquidités et ses composantes</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Distinction juste des principaux états financiers et les éléments qui les composent</li> <li>→ Distinction juste de l'utilité des différents états financiers</li> </ul>

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
2. Apprécier les états financiers d'une entreprise		
2.1 Apprécier la solvabilité d'une entreprise	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Analyse des ratios de liquidité (solvabilité à court terme)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ratio de liquidité générale (fonds de roulement)</li> <li>• Ratio de liquidité immédiate</li> <li>• Ratio de l'intervalle défensif (capacité de faire face aux sorties de fonds)</li> </ul> </li> <li>→ Analyse des ratios de structure financière (solvabilité à long terme)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ratio d'endettement</li> <li>• Ratio dette/équité</li> <li>• Ratio couverture des intérêts</li> <li>• Ratio couverture des frais fixes</li> </ul> </li> <li>→ Normes de différents secteurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Recueil complet et pertinent des informations financières</li> <li>→ Calculs précis</li> <li>→ Utilisation juste des ratios</li> <li>→ Évaluation juste de la solvabilité de l'entreprise</li> <li>→ Comparaison juste avec les normes de secteurs pertinents</li> </ul>

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
2.2 Apprécier la rentabilité d'une entreprise	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Ratios pour évaluer la rentabilité de l'entreprise :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ratio de marge bénéficiaire brute</li> <li>• Ratio de marge bénéficiaire nette</li> <li>• Ratio de rendement sur l'actif total</li> <li>• Ratio de rendement sur l'avoir des actionnaires</li> <li>• Évolution dans le temps</li> </ul> </li> <li>→ Normes des différents secteurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Recueil complet et pertinent des informations financières</li> <li>→ Calculs précis</li> <li>→ Utilisation juste des ratios</li> <li>→ Évaluation juste de la rentabilité de l'entreprise</li> <li>→ Comparaison adéquate avec les normes du secteur</li> </ul>
2.3 Apprécier les autres ratios et indicateurs de gestion d'une entreprise	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Autres ratios des états financiers pour évaluer la gestion de l'entreprise :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ratio de rotation des stocks</li> <li>• Ratio de rotation des comptes clients</li> <li>• Ratio de rotation de l'actif total</li> <li>• Période de recouvrement des comptes clients</li> <li>• Période de paiement des comptes fournisseurs</li> </ul> </li> <li>→ Analyse des écarts entre l'état des résultats réel et l'état des résultats prévisionnel</li> <li>→ Analyse des écarts entre le bilan prévisionnel et le bilan réel</li> <li>→ Évolution dans le temps</li> <li>→ Normes de différents secteurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Recueil complet et pertinent des informations financières</li> <li>→ Calculs précis</li> <li>→ Utilisation juste des ratios</li> <li>→ Évaluation juste des autres indicateurs de gestion</li> <li>→ Comparaison juste avec les normes de secteurs pertinents</li> </ul>

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
2.4 Estimer les pertes d'exploitation potentielles en cas de sinistre	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Évolution de la situation financière</li> <li>→ Méthodes et informations financières requises pour déterminer les pertes d'exploitation potentielles</li> <li>→ Calculs</li> <li>→ Normes des différents secteurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Détermination juste de l'évolution de la situation financière</li> <li>→ Pondération adéquate des informations</li> <li>→ Estimation juste des pertes d'exploitations potentielles</li> <li>→ Évaluation juste des risques physiques et moraux</li> </ul>
3. Communiquer les informations financières à la souscription		
3.1 Rédiger les notes au souscripteur	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Informations à transmettre à la souscription</li> <li>→ Notes au souscripteur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Pertinence des observations et de l'analyse</li> <li>→ Conformité des informations transmises</li> <li>→ Rédaction de notes efficaces et précises</li> </ul>
3.2 Transmettre les informations financières par voie sécurisée	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Méthodes de transmission sécurisées</li> <li>→ Protocoles en cas d'incidents</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Communication sécuritaire des informations financières</li> <li>→ Application juste des protocoles en cas d'incidents de sécurité</li> </ul>

# COMPÉTENCE 11

## **Énoncé de la compétence**

Intégrer à sa pratique professionnelle l'utilisation éthique et sécuritaire des technologies de l'information et des communications

## **Contexte de réalisation**

→ À partir :

- de données
- des lois et règlements et du Code de déontologie des représentants
- des renseignements sur le client
- des normes, politiques et directives de l'entreprise
- des normes, politiques et directives des assureurs

→ À l'aide :

- des systèmes de gestion de la clientèle, des systèmes des assureurs, des systèmes de tarification ou de gestion du courtage
- de technologies de travail collaboratif et de communication
- de sources de références Web, numérique et papier
- du matériel et des outils technologiques

## **Critère de performance**

→ Respect rigoureux des meilleures pratiques et des règles concernant la protection des renseignements personnels et la sécurité informatique

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
1. Utiliser les outils informatiques, de traitement de texte et de données		
1.1 Utiliser un microordinateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Utilisation d'un microordinateur</li> <li>→ Enregistrement, sauvegarde et transfert de fichiers et de dossiers</li> <li>→ Stratégies de classement de dossiers</li> <li>→ Dépannage de base</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Utilisation efficace des microordinateurs</li> <li>→ Sauvegarde conforme de documents</li> <li>→ Utilisation efficace des stratégies de classement de dossiers</li> <li>→ Application juste des techniques de dépannage de base</li> </ul>
1.2 Utiliser les logiciels et applications de traitement de texte	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Production de documents et de tableaux</li> <li>→ Modèles de documents</li> <li>→ Outils de révision, de correction et de suivi des modifications</li> <li>→ Mise en page de documents</li> <li>→ Publipostage</li> <li>→ Sauvegarde et impression de documents</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Utilisation efficace des logiciels et applications</li> <li>→ Production appropriée de documents</li> <li>→ Mise en page judicieuse de documents</li> <li>→ Sauvegarde conforme de documents</li> </ul>

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
1.3 Utiliser les logiciels et applications de traitement de données	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Production de documents et de tableaux</li> <li>→ Modèles de documents</li> <li>→ Formules et fonctions de base</li> <li>→ Outils de recherche, de triage et de filtrage de données</li> <li>→ Outils de révision, de correction et de suivi des modifications</li> <li>→ Mise en page de documents</li> <li>→ Outils d'analyse</li> <li>→ Sauvegarde et impression de documents</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Utilisation efficace des microordinateurs</li> <li>→ Utilisation efficace des logiciels et applications</li> <li>→ Utilisation et manipulation conforme de données</li> <li>→ Production appropriée de documents</li> <li>→ Sauvegarde conforme de documents</li> </ul>
1.4 Appliquer les mesures de sécurité informatiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Mesures de sécurité                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protection des mots de passe</li> <li>• Protection des documents</li> <li>• Lieux</li> <li>• Antivirus</li> <li>• Rançongiciels</li> <li>• Hameçonnage</li> <li>• Copies de sauvegarde</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Application conforme des mesures de sécurité</li> </ul>
2. Utiliser les systèmes de gestion des relations clients, de tarification et de gestion de courtage		

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
2.1 Utiliser les systèmes de gestion des relations clients et de gestion de courtage	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Structure du système et modules</li> <li>→ Dossier client</li> <li>→ Produits</li> <li>→ Conditions, limitations et exclusions</li> <li>→ Liens avec d'autres systèmes</li> <li>→ Annotations et documentation de dossier</li> <li>→ Approbations</li> <li>→ Facturation</li> <li>→ Transmission des documents</li> <li>→ Mesures de protection des renseignements personnels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Utilisation efficace et conforme des systèmes</li> <li>→ Saisie exacte des renseignements recueillis</li> <li>→ Application juste des meilleures pratiques de protection des renseignements personnels</li> <li>→ Respect rigoureux des règles de sécurité informatique</li> </ul>
2.2 Utiliser les systèmes de tarification	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Systèmes de tarification                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modules</li> <li>• Saisie des données</li> <li>• Liens avec les systèmes internes de l'employeur</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Utilisation efficace et conforme des systèmes</li> <li>→ Saisie exacte des renseignements recueillis</li> <li>→ Application juste des meilleures pratiques de protection des renseignements personnels</li> <li>→ Respect rigoureux des règles de sécurité informatique</li> </ul>
3. Utiliser la technologie de travail collaboratif et de communication		

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
3.1 Utiliser la technologie de travail collaboratif	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Principaux logiciels et applications                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Skype</li> <li>• Teams</li> <li>• Zoom</li> <li>• Whiteboard</li> <li>• G Suite</li> <li>• iCloud</li> <li>• OneDrive</li> <li>• GoogleDrive</li> </ul> </li> <li>→ Règles d'utilisation</li> <li>→ Règles d'éthique</li> <li>→ Règles de protection des renseignements personnels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Utilisation efficace et conforme de la technologie de travail collaboratif</li> <li>→ Utilisation appropriée et éthique des outils de communication</li> <li>→ Application juste des meilleures pratiques de protection des renseignements personnels</li> <li>→ Respect rigoureux des règles de sécurité informatique</li> </ul>
3.2 Utiliser la technologie de communication	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Principaux logiciels et applications                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Outlook</li> <li>• Mail</li> <li>• Gmail</li> <li>• Télécopies</li> <li>• Téléphonie</li> </ul> </li> <li>→ Règles d'utilisation</li> <li>→ Règles d'éthique</li> <li>→ Règles de protection des renseignements personnels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Utilisation appropriée et éthique des outils de communication</li> <li>→ Application juste des meilleures pratiques de protection des renseignements personnels</li> <li>→ Respect rigoureux des règles de sécurité informatique</li> </ul>

# Glossaire

## **Compétence**

Une compétence est la capacité de l'individu à accomplir des tâches complexes et habituelles dans l'exercice d'un métier, d'un art ou d'une profession en mobilisant ses ressources (savoir, savoir-faire, savoir-être) afin de résoudre des problèmes dans un contexte professionnel donné et de répondre aux exigences de l'organisation.

## **Contexte de réalisation de la compétence**

Le contexte de réalisation précise la situation de mise en œuvre de la compétence au seuil d'entrée sur le marché du travail, c'est-à-dire au moment où une personne commence à exécuter une tâche ou une activité de travail. Le contexte de réalisation permet de circonscrire et de mieux comprendre l'ampleur, l'importance et le champ d'application de la compétence. Il contribue à en fixer les limites et à saisir son degré de complexité.

## **Critères de performance**

Les critères de performance constituent des repères permettant de mesurer la performance et servent de base à un jugement quant au niveau de maîtrise d'une compétence donnée. Ils peuvent être d'ordre quantitatif ou qualitatif.

## **Élément de la compétence et sous éléments**

Un élément de la compétence est une des habiletés ou comportements particuliers qui précisent soit les grandes étapes de mise en œuvre de la compétence, soit ses principales composantes ou dimensions de celle-ci.

## **Attitudes et comportements professionnels**

Les attitudes et comportements professionnels sont une composante importante de chacune des composantes. Ils représentent le savoir-être nécessaire pour la réalisation de la compétence.

## **Tâches**

Les tâches sont les actions qui correspondent aux principales activités de la fonction de travail analysée. Une tâche est structurée, autonome et observable. Elle a un début déterminé et une fin précise.

Dans l'exercice d'une fonction de travail, qu'il s'agisse d'un produit, d'un service ou d'une décision, le résultat d'une tâche doit présenter une utilité particulière et significative.

