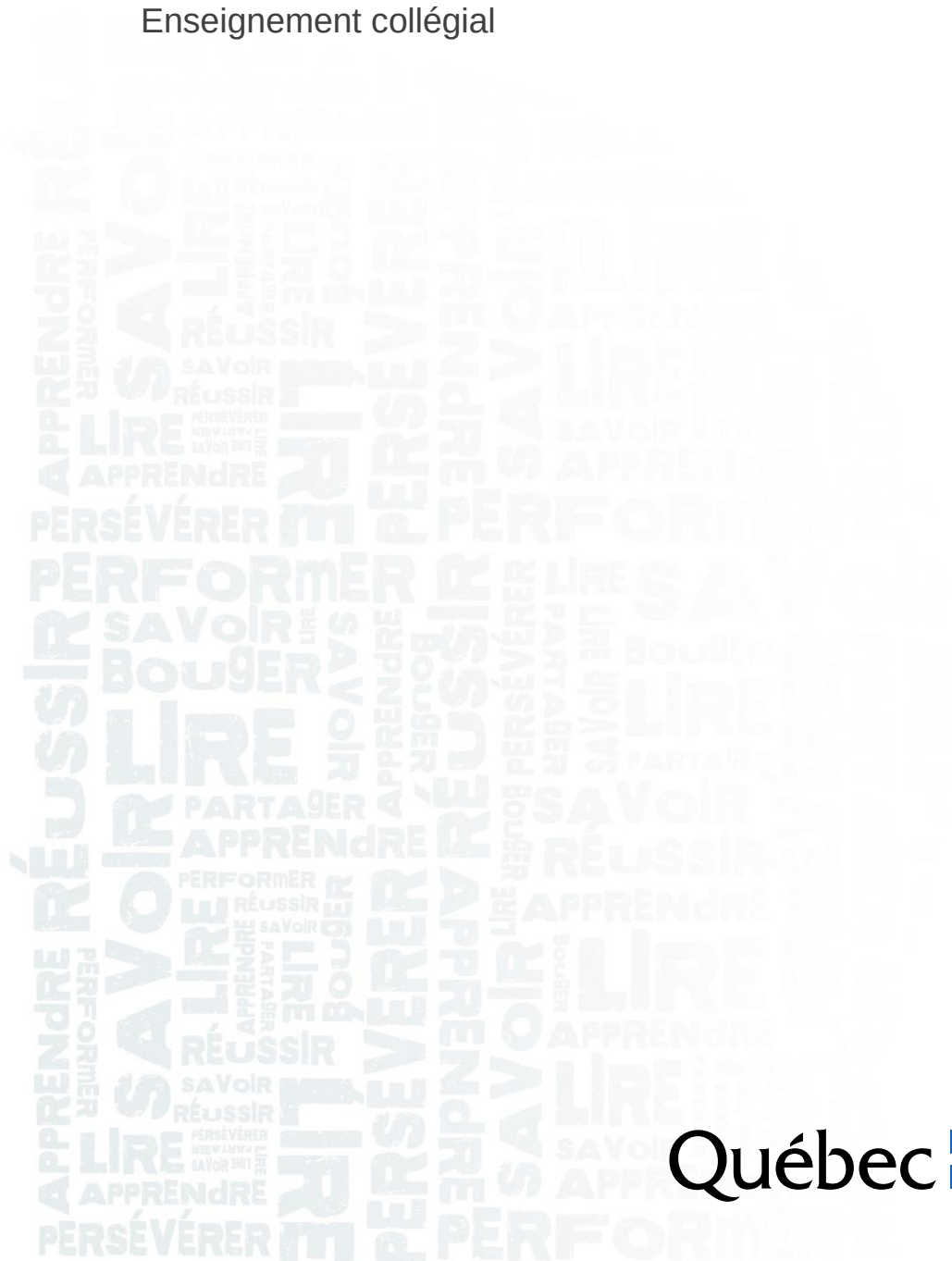


Techniques de services financiers et d'assurances (410.F0)

Programme d'études techniques

Secteur 01 – Administration, commerce et informatique

Enseignement collégial



Le présent document a été produit par
le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur.

Révision linguistique

Sous la responsabilité de la Direction des communications

Pour obtenir plus d'information :

Renseignements généraux
Direction des communications
Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur
1035, rue De La Chevrotière, 28^e étage
Québec (Québec) G1R 5A5
Téléphone : 418 643-7095
Ligne sans frais : 1 866 747-6626

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, 2017

ISBN 978-2-550-80272-3 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2018

Table des matières

Les programmes d'études collégiales	7
Visées de la formation collégiale	8
Compétences communes de la formation collégiale	8
Mise en œuvre des programmes d'études collégiales	9
Le programme d'études <i>Techniques de services financiers et d'assurances</i>	11
Les buts du programme d'études	12
Formation spécifique	12
Intentions éducatives	12
Formation générale commune et propre	14
Formation générale complémentaire	18
La finalité du programme d'études	21
Les objectifs	23
Liste des énoncés de compétence	23
Matrice des compétences	25
Formation spécifique	27
Formation générale commune et propre	75
Formation générale complémentaire	95
Renseignements complémentaires	111
Vocabulaire utilisé dans les programmes d'études techniques	111
Harmonisation	113

Année d'approbation : 2017

Type de sanction :	Diplôme d'études collégiales
Nombre d'unités :	83 2/3 unités
Durée totale :	2 265 heures d'enseignement

Formation générale :	660	heures d'enseignement
Formation spécifique :	1 605	heures d'enseignement

Conditions d'admission :

Est admissible au programme la personne qui satisfait aux conditions générales d'admission définies dans le *Règlement sur le régime des études collégiales* et aux conditions particulières suivantes :

- Aucune.

Les programmes d'études collégiales

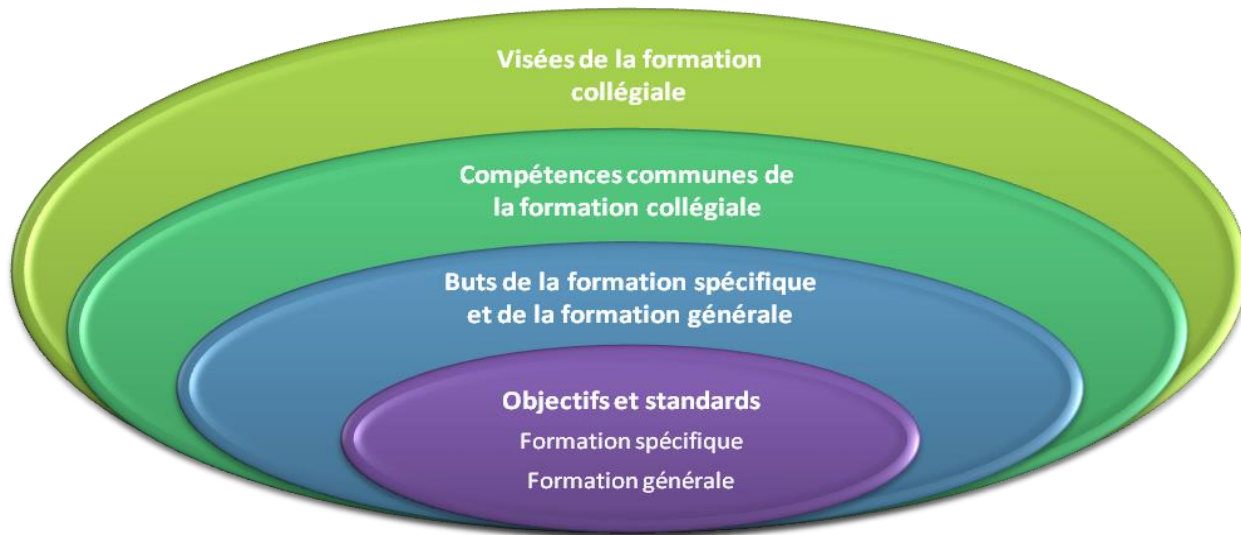
L'enseignement collégial fait suite aux cycles de la scolarité obligatoire du primaire et du secondaire. Il prépare à exercer une profession sur le marché du travail ou à poursuivre des études universitaires. Les programmes d'études relèvent du Ministère, les établissements d'enseignement collégial en assurant la mise en œuvre.

Le programme d'études constitue le cadre de référence à l'intérieur duquel l'élève s'engage à apprendre une profession ou à poursuivre des études universitaires, en acquérant les compétences visées. Pour le personnel enseignant, le programme définit des objectifs de formation et il délimite leur portée.

La figure 1 illustre l'interaction des éléments d'un programme d'études collégiales, allant du plus englobant au plus spécifique :

- les visées de la formation collégiale;
- les compétences communes de la formation collégiale;
- les buts de la formation spécifique et de la formation générale;
- les objectifs et les standards de la formation spécifique et de la formation générale.

Figure 1 – Éléments d'un programme d'études collégiales



Les programmes d'études conduisant au diplôme d'études collégiales sont constitués de deux composantes qui contribuent, mutuellement, à la formation de l'élève : la formation spécifique et la formation générale. En ce sens, les connaissances, les habiletés et les attitudes transmises par une composante du programme sont valorisées et, dans la mesure du possible, réinvesties dans l'autre composante. La formation générale fait partie intégrante de chaque programme d'études et, dans une perspective d'approche programme, elle s'articule autour de la formation spécifique en favorisant la mise en valeur des compétences nécessaires à l'ensemble des programmes.

Visées de la formation collégiale

Trois visées de formation, auxquelles sont associées cinq compétences communes, caractérisent tous les programmes d'études collégiales.

Les visées orientent l'action des personnes participant à la formation de l'élève. Elles facilitent l'approche programme en précisant ce qui est attendu de l'élève à la fin de ses études collégiales.

Former l'élève à vivre en société de façon responsable

Sur le plan personnel, l'élève s'engage en s'investissant dans son projet de formation. Il démontre de la rigueur et de la persévérance, et il fait preuve d'habiletés dans le domaine de l'analyse, de la synthèse et de la recherche. Sur le plan professionnel, il prend appui sur sa capacité à transférer ses savoirs et à s'adapter aux situations nouvelles. Sur le plan social, comme sur le plan de la vie démocratique, l'élève s'engage en exerçant son rôle de citoyen éclairé et responsable ainsi qu'en adoptant des attitudes et des comportements souhaitables. Dans ses relations avec les autres, il fait preuve d'ouverture d'esprit et exerce son sens communautaire.

Amener l'élève à intégrer les acquis de la culture

L'élève poursuit la mise en valeur de sa culture personnelle et il sait apprécier diverses formes d'expression culturelle. Ses apprentissages l'ont sensibilisé aux productions culturelles. Il peut en interpréter le sens, en considérer la valeur et prendre conscience du rôle qu'il exerce dans l'expression de la culture. Le développement de son sens critique et de sa conscience sociale ainsi que la consolidation de ses repères historiques l'ouvrent à un univers culturel élargi. Il saisit la diversité des réalités sociales et culturelles et sait apprécier les multiples richesses de la culture québécoise. Finalement, l'élève réinvestit ses acquis culturels en établissant des liens entre les divers phénomènes qui l'entourent et en s'engageant dans des activités à caractère culturel, artistique, sportif, technique ou scientifique.

Amener l'élève à maîtriser la langue comme outil de pensée, de communication et d'ouverture au monde

L'élève comprend et produit des discours complexes et variés dans différentes situations. Il démontre de l'autonomie et fait preuve d'habiletés avancées en lecture et en écriture. Sa maîtrise de la langue le rend autonome sur le plan de la réflexion; elle lui permet de se situer par rapport à divers discours et de s'exprimer de manière structurée, rationnelle et précise. Confronté à diverses situations de communication, l'élève exprime, dans une variété de situations, sa vision du monde et son identité. Cette maîtrise lui permet aussi de s'ouvrir à la diffusion des savoirs. De plus, elle le porte à échanger des points de vue et à parfaire sa communication dans la langue d'enseignement et dans la langue seconde.

Compétences communes de la formation collégiale

Les compétences communes sont associées aux visées de la formation collégiale. Elles contribuent à préparer adéquatement l'élève à la vie personnelle et professionnelle.

Résoudre des problèmes

L'élève sait reconnaître un problème et en analyser les éléments. Il inventorie des pistes de solution et met en œuvre celle qu'il considère comme la plus efficace. Il réfléchit sur sa démarche, voit si la solution choisie est appropriée et juge si elle peut être transposée dans d'autres situations.

Exercer sa créativité

En opposant, combinant et réorganisant des concepts, l'élève s'ouvre à de nouvelles avenues. Il peut également le faire en transférant des idées, des stratégies et des techniques dans des situations nouvelles. L'élève accueille de nouvelles idées et différentes façons de faire, tout en évaluant leur pertinence.

S'adapter à des situations nouvelles

Devant une situation nouvelle, l'élève démontre une attitude réceptive et critique. Après avoir analysé la situation en cause, il détermine des moyens pour l'aborder et il les expérimente. Pour s'adapter à un monde en constante mouvance, l'élève travaille en équipe et se soucie de maintenir à jour ses connaissances.

Exercer son sens des responsabilités

L'élève exerce son rôle de citoyen responsable et agit en adoptant des attitudes et des comportements souhaitables sur le plan social comme sur le plan démocratique. Il fait preuve d'éthique et d'intégrité, exerce son jugement critique et s'engage pleinement sur les plans personnel, social et professionnel. Autonome et organisé, l'élève respecte ses engagements.

Communiquer

L'élève livre un message cohérent et adapté à chaque situation. Il fait preuve d'écoute et il structure sa pensée dans le but de formuler un message clair. Il s'appuie sur une variété de stratégies de communication et utilise les technologies de l'information. L'élève évalue la portée de sa communication et revoit, au besoin, ses stratégies.

Mise en œuvre des programmes d'études collégiales

La manière de prendre en considération les visées, les compétences communes, les buts ainsi que les objectifs et les standards appartient à chaque établissement d'enseignement collégial. Leur mise en œuvre ne donne pas nécessairement lieu à des cours communs pour les élèves d'un même établissement. En outre, chaque cours peut traiter d'une partie de ces éléments ou d'un ou de plusieurs de ces éléments. Ce qui importe, c'est que tous les éléments soient pris en considération, dans un ou plusieurs cours, et qu'ils deviennent des objets d'enseignement et d'apprentissage, parce qu'ils ont été reconnus comme essentiels à l'exercice d'une profession ou à la poursuite des études universitaires.

Le programme d'études *Techniques de services financiers et d'assurances*

Le programme d'études *Techniques de services financiers et d'assurances* a été conçu suivant le Cadre d'élaboration des programmes d'études techniques. L'approche implique la participation de partenaires des milieux du travail et de l'éducation et elle tient compte de facteurs tels que les besoins de formation, la situation de travail et les buts généraux de la formation technique. Les objectifs et standards servent à la définition des activités d'apprentissage et à leur évaluation, cette dernière responsabilité appartenant aux établissements d'enseignement collégial. La réussite du programme d'études permet à l'élève de se qualifier pour exercer sa profession en fonction des compétences attendues à l'entrée sur le marché du travail, et la teneur de ses apprentissages contribue à assurer sa polyvalence.

Le programme *Techniques de services financiers et d'assurances* comprend quatre composantes : la formation spécifique, la formation générale commune à tous les programmes d'études, la formation générale qui lui est propre, la formation générale complémentaire à sa formation spécifique.

- La formation spécifique totalise 57 unités.
- La formation générale commune à tous les programmes d'études totalise $16\frac{2}{3}$ unités :
 - langue d'enseignement et littérature : $7\frac{1}{3}$ unités;
 - philosophie ou *humanities* : $4\frac{1}{3}$ unités;
 - éducation physique : 3 unités;
 - langue seconde : 2 unités.
- La formation générale propre au programme d'études totalise 6 unités :
 - langue d'enseignement et littérature : 2 unités;
 - philosophie ou *humanities* : 2 unités;
 - langue seconde : 2 unités.
- La formation générale complémentaire à la formation spécifique, qui vise à ouvrir l'élève à d'autres champs de connaissances que celui de son programme d'études, totalise 4 unités parmi les domaines suivants :
 - sciences humaines;
 - culture scientifique et technologique;
 - langue moderne;
 - langage mathématique et informatique;
 - art et esthétique;
 - problématiques contemporaines.

Seuls les domaines distincts du programme d'études suivi sont accessibles à l'élève.

Les buts du programme d'études

Formation spécifique

La composante de formation spécifique du programme d'études *Techniques de services financiers et d'assurances* vise à :

- rendre l'élève efficace dans l'exercice d'une profession, soit :
 - lui permettre, dès l'entrée sur le marché du travail, de jouer les rôles, d'exercer les fonctions et d'exécuter les tâches et les activités associées à une profession,
 - lui permettre d'évoluer adéquatement dans un milieu de travail (ce qui implique des connaissances et des habiletés techniques et technologiques en matière de communication, de résolution de problèmes, de prise de décisions, d'éthique, de santé et de sécurité, etc.);
- favoriser l'intégration de l'élève à la vie professionnelle, soit :
 - lui faire connaître le marché du travail en général ainsi que le contexte particulier de la profession choisie,
 - lui faire connaître ses droits et ses responsabilités comme travailleuse ou travailleur;
- favoriser l'évolution de l'élève et l'approfondissement de savoirs professionnels, soit :
 - lui permettre de développer son autonomie et sa capacité d'apprendre ainsi que d'acquérir des méthodes de travail,
 - lui permettre de comprendre les principes sous-jacents aux techniques et aux technologies utilisées,
 - lui permettre de développer sa faculté d'expression, sa créativité, son sens de l'initiative et son esprit d'entreprise,
 - lui permettre d'adopter des attitudes essentielles à son succès professionnel, de développer son sens des responsabilités et de viser l'excellence;
- favoriser la mobilité professionnelle de l'élève, soit :
 - lui permettre d'adopter une attitude positive à l'égard des changements,
 - lui permettre de se donner des moyens pour gérer sa carrière, notamment par la sensibilisation à l'entrepreneuriat.

Intentions éducatives

Les intentions éducatives en formation spécifique s'appuient sur des valeurs et préoccupations importantes et qui servent de guide aux interventions auprès de l'étudiante ou de l'étudiant. Elles touchent généralement des dimensions significatives du développement professionnel et personnel qui n'ont pas fait l'objet de formulations explicites au niveau des buts de la formation ou des objectifs et standards. Elles peuvent porter sur des attitudes importantes, des habitudes de travail, des habiletés intellectuelles, etc.

En conformité avec les visées de la formation collégiale, la formation spécifique vise aussi à former la personne à vivre en société de façon responsable, à amener la personne à intégrer les acquis de la culture et, enfin, à amener la personne à maîtriser la langue comme outil de pensée, de communication et d'ouverture sur le monde.

Pour le programme *Techniques de services financiers et d'assurances*, les intentions éducatives en formation spécifique sont les suivantes :

- développer la capacité de prendre des décisions et d'établir des liens de cause à effet;
- développer le souci d'entretenir une relation de confiance avec la clientèle;
- développer la capacité de s'adapter à différentes situations;
- développer la rigueur;
- développer le sens des responsabilités;
- développer la capacité de maintenir des relations de travail harmonieuses;
- développer le souci à l'égard de la santé et de la sécurité au travail.

Formation générale commune et propre

Les composantes de la formation générale commune et propre contribuent au développement de douze compétences, associées aux trois visées de la formation collégiale :

- pour la visée « former la personne à vivre en société de façon responsable » :
 - faire preuve d'autonomie et de créativité dans sa pensée et ses actions,
 - faire preuve d'une pensée rationnelle, critique et éthique,
 - adopter des stratégies qui favorisent le retour réflexif sur ses savoirs et son agir,
 - poursuivre le développement d'un mode de vie sain et actif,
 - assumer ses responsabilités sociales;
- pour la visée « amener la personne à intégrer les acquis de la culture » :
 - reconnaître l'influence de la culture et du mode de vie sur la pratique de l'activité physique et sportive,
 - reconnaître l'influence des médias, de la science ou de la technologie sur la culture et le mode de vie,
 - analyser des œuvres ou des textes en philosophie ou en *humanities* issus d'époques ou de courants d'idées différents,
 - apprécier des œuvres littéraires, des textes ou d'autres productions artistiques issus d'époques ou de courants d'idées différents;
- pour la visée « amener la personne à maîtriser la langue comme outil de pensée, de communication et d'ouverture au monde » :
 - améliorer sa communication dans la langue seconde,
 - maîtriser les règles de base du discours et de l'argumentation,
 - parfaire sa communication orale et écrite dans la langue d'enseignement.

Français, langue d'enseignement et littérature

L'élève qui a atteint les objectifs de la formation générale en français, langue d'enseignement et littérature, peut rendre compte,

- sur le plan des connaissances :
 - des caractéristiques des genres et de certains courants littéraires,
 - des procédés littéraires et langagiers, et de leur contribution au projet d'un texte,
 - des formes de représentations du monde attachées à des œuvres et à des époques,
 - de certaines caractéristiques de l'influence des médias dans diverses situations de communication,
 - de l'héritage culturel québécois et de ses résonances dans le monde actuel;

- sur le plan des habiletés :
 - de sa capacité d'appréciation de la littérature comme moyen de compréhension du monde et comme manifestation esthétique,
 - de son aptitude à analyser et à expliquer des textes littéraires ainsi que d'autres types de discours et à en rendre compte par écrit de façon structurée, cohérente et dans une langue correcte,
 - de sa capacité à organiser logiquement sa pensée et son discours en fonction d'une intention,
 - de sa maîtrise des règles de base du discours et de l'argumentation, notamment sur le plan de la pertinence, de la cohérence et de la suffisance en matière de qualité et de quantité;
- sur le plan des attitudes :
 - de sa prise de conscience de l'importance de la langue d'enseignement pour tous les domaines du savoir,
 - de sa responsabilisation par rapport à ses apprentissages,
 - de son ouverture à d'autres cultures et au monde par la lecture d'œuvres littéraires,
 - de sa capacité à saisir les enjeux sociaux, par l'analyse de diverses représentations du monde,
 - de son respect de l'éthique, notamment à l'égard de la propriété intellectuelle,
 - de son autonomie et de sa créativité, par différents types de productions.

Philosophie

L'élève qui a atteint les objectifs de la formation générale en philosophie peut rendre compte,

- sur le plan des connaissances :
 - des thèmes, des œuvres et des courants majeurs de la culture philosophique issus d'époques différentes,
 - des caractéristiques du discours philosophique au regard des autres discours présents dans la société actuelle, notamment les discours scientifique et religieux,
 - des concepts clés, des principes et des théories nécessaires à la réflexion philosophique et critique sur les enjeux de l'existence humaine et de son rapport au monde, ainsi que sur l'éthique et le politique,
 - des règles de la logique et de l'argumentation en philosophie, notamment la pertinence, la cohérence et la suffisance,
 - des outils méthodologiques;
- sur le plan des habiletés, de son aptitude :
 - au questionnement, à la problématisation, à la conceptualisation, au jugement, au raisonnement, à l'argumentation, à l'analyse, à l'appréciation, à la capacité à synthétiser, à la comparaison et à l'approfondissement des idées,
 - à la proposition de jugements critiques, théoriques et pratiques, en tenant compte de principes généralisables,
 - à l'utilisation des connaissances philosophiques dans le déploiement d'une réflexion autonome,
 - à l'application de ses connaissances et de ses jugements théoriques à des problèmes philosophiques et à l'analyse de situations actuelles,
 - à la discussion et au jugement de façon rationnelle, tant oralement que par écrit, dans le respect des règles de la logique et de l'argumentation philosophique,

- au développement d'une réflexion critique sur différents sujets, dont l'impact des médias sur les comportements et les façons de penser,
- à la communication de ses idées de manière claire et cohérente, à l'oral comme à l'écrit,
- à l'adoption d'un regard critique sur ses productions afin d'en percevoir les particularités et les forces, et d'en corriger les faiblesses tant sur le plan des idées que sur celui de la langue,
- à un retour réflexif sur soi, ses savoirs et son agir afin d'élaborer sa pensée et d'orienter son action;
- sur le plan des attitudes, de sa valorisation :
 - de la raison et du dialogue pour apprécier toute question,
 - de la réflexion critique,
 - de l'usage correct de la langue pour l'expression de sa pensée,
 - de l'actualité et de la pertinence du questionnement philosophique sur les enjeux sociaux contemporains,
 - des idées et de leur histoire,
 - de l'exercice de la réflexion sur le plan de l'universel,
 - de la nécessité d'entretenir une vie intellectuelle,
 - de l'ouverture d'esprit, de la créativité, de l'autonomie dans sa pensée et ses actions,
 - de la responsabilité individuelle et citoyenne.

Anglais, langue seconde

L'élève qui a atteint les objectifs de la formation générale en anglais, langue seconde, peut rendre compte,

- sur le plan des connaissances :
 - du vocabulaire nécessaire pour faire des études supérieures ou s'intégrer au marché du travail,
 - de différentes techniques de lecture nécessaires pour faire des études supérieures ou s'intégrer au marché du travail,
 - de la structure et de la forme de différents documents relatifs aux études supérieures ou au marché du travail,
 - de différentes sources de référence fiables rédigées en anglais,
 - des éléments de la culture du monde anglophone;
- sur le plan des habiletés :
 - de sa capacité à communiquer clairement en respectant le code grammatical de la langue anglaise et les règles de base du discours, c'est-à-dire que la communication est cohérente, que les idées sont pertinentes dans le contexte (auditoire cible, intention) et qu'on y trouve un nombre suffisant d'idées précises pour accomplir la tâche,
 - de sa capacité à communiquer de façon structurée et rationnelle dans des situations dont le degré de complexité correspond à celui des études supérieures ou du marché du travail,
 - de sa capacité d'obtenir et d'utiliser de manière appropriée de l'information pertinente provenant de sources fiables en langue anglaise,
 - de sa capacité d'établir des rapports sociaux et professionnels en anglais,

- de sa capacité d'accéder à la culture anglophone,
- de sa capacité d'intégrer, dans une communication en anglais, les connaissances et les habiletés acquises dans l'ensemble de sa formation collégiale;
- sur le plan des attitudes :
 - de sa perception du rôle de l'anglais dans son domaine d'études,
 - de son ouverture à différents aspects de la culture anglophone,
 - de son souci de s'exprimer et d'agir de façon éthique, en particulier sous l'angle du respect dans ses propos, dans ses attitudes en situation d'interaction ou dans l'usage de sources,
 - de son souci d'utiliser des stratégies de retour réflexif sur ses productions.

Éducation physique

L'élève qui a atteint les objectifs de la formation générale en éducation physique pourra rendre compte,

- sur le plan des connaissances :
 - des notions et des concepts issus de recherches scientifiques et de leur application méthodique à des activités physiques ou sportives,
 - des liens entre les habitudes de vie, l'activité physique, la condition physique et la santé,
 - des moyens pour évaluer ses capacités et ses besoins par rapport à des activités facilitant l'amélioration de sa condition physique et de sa santé,
 - des règles, des techniques et des conditions de pratique d'un certain nombre d'activités physiques ou sportives,
 - des principaux facteurs socioculturels qui influencent la pratique durable de l'activité physique;
- sur le plan des habiletés :
 - de sa capacité à faire un relevé initial de ses habiletés, de ses attitudes et de ses besoins,
 - de sa capacité à choisir des activités physiques tenant compte de ses facteurs de motivation, de ses possibilités d'adaptation à l'effort et de ses besoins de changements,
 - de sa capacité à appliquer les règles et les techniques d'un certain nombre d'activités physiques en vue d'une pratique régulière et suffisante,
 - de sa capacité à formuler des objectifs réalistes, mesurables, motivants et de les situer dans le temps,
 - de sa capacité à raffiner la maîtrise de techniques et de stratégies de base associées aux activités physiques,
 - de sa capacité à évaluer ses habiletés, ses attitudes et ses progrès, afin d'adapter ses moyens ou ses objectifs à la pratique d'activités physiques,
 - de sa capacité à maintenir ou à augmenter, de façon personnelle et autonome, son niveau de pratique d'activité physique ainsi que sa condition physique pour développer un mode de vie sain et actif,
 - de sa capacité à faire preuve de créativité dans le contexte d'activités physiques,
 - de sa capacité à communiquer ses choix d'activités physiques, de façon claire et argumentée;

- sur le plan des attitudes :
 - de sa conscience de l'importance de pratiquer, de façon régulière et suffisante, l'activité physique pour améliorer sa condition physique,
 - de sa conscience des principaux facteurs qui l'encouragent à pratiquer davantage l'activité physique,
 - de sa conscience de l'importance d'évaluer et de respecter ses capacités d'adaptation à l'effort ainsi que les conditions de pratique d'une activité physique avant de s'y engager,
 - de sa valorisation, par les connaissances acquises et la pratique de l'activité physique, de la confiance en soi, de la maîtrise de soi, du respect et de la compréhension de l'autre, ainsi que de l'esprit de coopération,
 - de son sens de l'éthique en respectant les règles de conduite dans ses comportements et ses attitudes pendant la pratique d'activités physiques ou sportives,
 - du respect des différences individuelles et culturelles, de même que de l'environnement dans lequel se déroulent les activités physiques ou sportives,
 - de son appréciation de la valeur esthétique et ludique de l'activité physique,
 - de son intégration des valeurs suivantes : discipline, effort, constance et persévérance,
 - de son encouragement à considérer, comme valeur sociale, la pratique régulière et suffisante de l'activité physique.

Formation générale complémentaire

Sciences humaines

Ce domaine a pour but de familiariser l'élève avec les sciences humaines en tant qu'elles constituent une approche particulière de la réalité humaine. Cette intention générale peut revêtir différents aspects, parmi lesquels l'étude de l'apport particulier des sciences humaines à la compréhension d'enjeux contemporains, ainsi que l'application d'approches qui relèvent des sciences humaines.

Culture scientifique et technologique

Ce domaine a pour but de présenter la science et la technologie comme des approches spécifiques du réel, dans une perspective de familiarisation avec ce domaine du savoir. Cette intention générale peut revêtir différents aspects, parmi lesquels l'étude de la nature générale et d'enjeux actuels de la science et de la technologie, ainsi que l'application de la démarche scientifique.

Langue moderne

Ce domaine a pour but d'initier l'élève aux structures et au vocabulaire de base d'une troisième langue, tout en le sensibilisant à la culture propre des personnes qui la parlent.

Langage mathématique et informatique

Ce domaine a pour but de mettre en valeur la culture mathématique ou informatique. Cette intention générale peut revêtir différents aspects, parmi lesquels l'étude du rôle des mathématiques ou de l'informatique dans la société contemporaine, ainsi que l'utilisation de notions, de procédés et d'outils mathématiques ou informatiques.

Art et esthétique

Ce domaine a pour but de fournir à l'élève une culture générale en explorant diverses formes d'art, ainsi que de développer, chez cet élève, une sensibilité sur le plan esthétique. Cette intention générale peut revêtir différents aspects, parmi lesquels l'appréciation des formes d'art, ainsi que la réalisation d'une production artistique.

Problématiques contemporaines

Ce domaine s'ouvre à des préoccupations actuelles et transdisciplinaires. La transdisciplinarité renvoie à un type d'approche qui permet d'aborder une problématique contemporaine en fonction de diverses disciplines et de différents champs de savoir, en situant la réflexion au-delà de la simple juxtaposition des matières étudiées.

La finalité du programme d'études

Le programme *Techniques de services financiers et d'assurances* vise à former des techniciennes et des techniciens aptes à exercer les professions suivantes : agente ou agent en assurance de dommages, courtière ou courtier en assurance de dommages, experte ou expert en sinistre, conseillère ou conseiller en sécurité financière ainsi que conseillère ou conseiller en finances personnelles.

Les principales tâches des techniciennes et des techniciens sont de régler des sinistres, d'évaluer un risque ainsi que de recommander et de vendre des produits d'assurance de dommages des particuliers et des entreprises, des produits individuels et collectifs d'assurance de personnes ainsi que des produits d'épargne, de placement et de crédit.

Les techniciennes et les techniciens travaillent dans des entreprises des secteurs de l'assurance de dommages, de l'assurance de personnes et des services financiers : établissements bancaires, coopératives d'épargne et de crédit, institutions prêteuses, sociétés d'assurance et de réassurance, maisons de courtier en assurances et en valeurs mobilières, entreprises de services fiduciaires ainsi qu'entreprises de gestion de portefeuilles, de fonds communs de placement et de caisses de retraite. La profession s'exerce dans les secteurs privé et public.

Par ailleurs, les techniciennes et les techniciens doivent souvent interagir avec la clientèle francophone ou anglophone et agir en synergie avec d'autres professionnels dans les secteurs de l'assurance de dommages, de l'assurance de personnes et des services financiers. Dans l'exercice de leur profession, ils travaillent dans un environnement informatique, en entreprise ou à domicile. Ils peuvent être salariés ou rémunérés en fonction des ventes effectuées. Ils doivent parfois se déplacer dans le cadre de leur travail.

Les techniciennes et les techniciens doivent tenir compte de la réglementation relative aux services financiers et aux assurances dans l'exercice de leur profession.

Les objectifs

Liste des énoncés de compétence

Formation spécifique

- 00SZ Analyser les fonctions de travail.
- 00T0 Utiliser les technologies de l'information et de la communication en milieu professionnel.
- 00T1 Interagir avec la clientèle à des fins de vente.
- 00T2 Collaborer en milieu professionnel.
- 00T3 Se conformer au cadre légal et réglementaire des services financiers et des assurances.
- 00T4 Analyser des données statistiques.
- 00T5 Communiquer en anglais en milieu professionnel.
- 00T6 Analyser des produits d'assurance de biens et de responsabilité civile des particuliers.
- 00T7 Analyser des produits d'assurance automobile des particuliers et des entreprises.
- 00T8 Effectuer la recommandation et la vente de produits d'assurance de dommages des particuliers.
- 00W2 Analyser des produits d'assurance de biens et de responsabilité civile des entreprises.
- 00W3 Analyser l'information financière d'une entreprise à des fins d'assurance.
- 00W4 Effectuer la recommandation et la vente de produits d'assurance de dommages des entreprises.
- 00W5 Régler un sinistre.
- 00W6 Déterminer l'impact financier de décisions relatives aux finances personnelles.
- 00W7 Dresser le portrait de la situation financière d'un particulier.
- 00W8 Analyser des produits individuels et collectifs d'assurance de personnes.
- 00W9 Analyser des produits d'épargne et de placement.
- 00WA Considérer l'incidence des dispositions fiscales sur la prise de décision en matière de finances personnelles.
- 00WB Effectuer la recommandation et la vente de produits d'assurance de personnes.
- 00WC Effectuer la recommandation et la vente de produits d'épargne et de placement.
- 00WD Analyser des produits de crédit destinés aux particuliers.
- 00WE Effectuer la recommandation et la vente de produits de crédit.

Formation générale commune et propre

16 $\frac{2}{3}$ unités et 420 périodes d'enseignement, 6 unités et 150 périodes d'enseignement

Français, langue d'enseignement et littérature

- 4EF0 Analyser des textes littéraires.
- 4EF1 Expliquer les représentations du monde contenues dans des textes littéraires d'époques et de genres variés.
- 4EF2 Apprécier des textes de la littérature québécoise d'époques et de genres variés.
- 4EFP Produire différents types de discours oraux et écrits liés au champ d'études de l'élève.

Philosophie

- 4PH0 Traiter d'une question philosophique.
- 4PH1 Discuter des conceptions philosophiques de l'être humain.
- 4PHP Porter un jugement sur des problèmes éthiques et politiques de la société contemporaine.

Anglais, langue seconde

Un objectif à atteindre parmi les suivants :

- 4SA0 Comprendre et exprimer des messages simples en anglais.
- 4SA1 Communiquer en anglais avec une certaine aisance.
- 4SA2 Communiquer avec aisance en anglais sur des thèmes sociaux, culturels ou littéraires.
- 4SA3 Traiter en anglais d'œuvres littéraires et de sujets à portée sociale ou culturelle.

Un objectif à atteindre parmi les suivants :

- 4SAP Communiquer en anglais de façon simple en utilisant des formes d'expression d'usage courant liées au champ d'études de l'élève.
- 4SAQ Communiquer en anglais avec une certaine aisance en utilisant des formes d'expression d'usage courant liées au champ d'études de l'élève.
- 4SAR Communiquer avec aisance en anglais en utilisant des formes d'expression d'usage courant liées au champ d'études de l'élève.
- 4SAS Communiquer de façon nuancée en anglais dans différentes formes de discours.

Éducation physique

- 4EP0 Analyser sa pratique de l'activité physique au regard des habitudes de vie favorisant la santé.
- 4EP1 Améliorer son efficacité dans la pratique d'une activité physique.
- 4EP2 Démontrer sa capacité à se charger de sa pratique de l'activité physique dans une perspective de santé.

Formation générale complémentaire

4 unités, 90 périodes d'enseignement

Deux objectifs à atteindre parmi les suivants, dans des domaines distincts du programme d'études suivi par l'élève :

- 000V Situer l'apport particulier des sciences humaines au regard des enjeux contemporains.
- 000W Analyser l'un des grands problèmes de notre temps selon une ou plusieurs approches propres aux sciences humaines.
- 000X Expliquer la nature générale et quelques-uns des enjeux actuels de la science et de la technologie.
- 000Y Résoudre un problème simple par l'application de la démarche scientifique de base.
- 000Z Communiquer dans une langue moderne de façon restreinte.
- 0010 Communiquer dans une langue moderne sur des sujets familiers.
- 0067 Communiquer avec une certaine aisance dans une langue moderne.
- 0011 Reconnaître le rôle des mathématiques ou de l'informatique dans la société contemporaine.
- 0012 Se servir d'une variété de notions, de procédés et d'outils mathématiques ou informatiques à des fins d'usage courant.
- 0013 Apprécier diverses formes d'art issues de pratiques d'ordre esthétique.
- 0014 Réaliser une production artistique.
- 021L Considérer des problématiques contemporaines dans une perspective transdisciplinaire.
- 021M Traiter d'une problématique contemporaine dans une perspective transdisciplinaire.

Matrice des compétences

La matrice des compétences permet d'avoir un aperçu global du programme d'études techniques. Elle regroupe l'ensemble des composantes du programme, et situe chacune des compétences de la formation spécifique.

La matrice des compétences comprend :

- les compétences générales de la formation spécifique qui portent sur des activités de travail communes à différentes tâches ou situations;
- les compétences particulières, qui portent sur des tâches directement rattachées à l'exercice de la profession.

La matrice des compétences permet de voir les liens qui existent entre les compétences générales, placées à l'horizontale, et les compétences particulières, placées à la verticale. Le symbole (o) indique un lien, dans l'exercice de la profession, entre une compétence particulière et une compétence générale.

L'ordre de présentation des compétences de la formation spécifique reflète la conception du programme d'études, mais n'infère pas l'application qu'on en fera. La matrice des compétences est fournie à titre indicatif.

MATRICE DES COMPÉTENCES

COMPÉTENCES PARTICULIÈRES	Techniques de services financiers et d'assurances		Numéro de la compétence	COMPÉTENCES GÉNÉRALES																
				Analyser les fonctions de travail	Utiliser les technologies de l'information et de la communication en milieu professionnel	Interagir avec la clientèle à des fins de vente	Collaborer en milieu professionnel	Se conformer au cadre légal et réglementaire des services financiers et des assurances	Analyser des données statistiques	Communiquer en anglais en milieu professionnel	Analyser des produits d'assurance de biens et de responsabilité civile des particuliers	Analyser des produits d'assurance automobile des particuliers et des entreprises	Analyser des produits d'assurance de biens et de responsabilité civile des entreprises	Analyser l'information financière d'une entreprise à des fins d'assurance	Déterminer l'impact financier de décisions relatives aux finances personnelles	Dresser le portrait de la situation financière d'un particulier	Analyser des produits individuels et collectifs d'assurance de personnes	Analyser des produits d'épargne et de placement	Considérer l'incidence des dispositions fiscales sur la prise de décision en matière de finances personnelles	Analyser des produits de crédit destinés aux particuliers
Numéro de la compétence				1	2	3	4	5	6	7	8	9	11	12	15	16	17	18	19	22
Effectuer la recommandation et la vente de produits d'assurance de dommages des particuliers	10			0	0	0	0	0	0	0	0	0								
Effectuer la recommandation et la vente de produits d'assurance de dommages des entreprises	13			0	0	0	0	0	0	0		0	0	0						
Régler un sinistre	14			0	0		0	0	0	0	0	0	0	0						
Effectuer la recommandation et la vente de produits d'assurance de personnes	20			0	0	0	0	0	0	0					0	0	0	0	0	
Effectuer la recommandation et la vente de produits d'épargne et de placement	21			0	0	0	0	0	0	0					0	0	0	0	0	
Effectuer la recommandation et la vente de produits de crédit	23			0	0	0	0	0	0	0					0	0	0			0

Objectif

Standard

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Analyser les fonctions de travail.	• À partir : ○ d'information récente sur les fonctions de travail, les secteurs d'activité, les types d'entreprises et les organismes; ○ des lois, des règlements, des normes et des codes en vigueur; ○ des produits et des services offerts dans le domaine; ○ des règles relatives à l'obtention des certificats d'exercice. • À l'aide : ○ de sources de référence; ○ de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires.
Critères de performance pour l'ensemble de la compétence	
• Pertinence de l'information recueillie. • Démonstration d'autonomie dans ses démarches.	
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Examiner les renseignements relatifs au domaine des services financiers et des assurances.	• Distinction claire des types d'entreprises. • Reconnaissance juste des produits et des services offerts dans le domaine. • Distinction juste des organismes de réglementation. • Reconnaissance juste des associations et des autres organismes professionnels.
2. Caractériser les fonctions de travail relatives aux secteurs des services financiers, de l'assurance de dommages et de l'assurance de personnes.	• Distinction claire des fonctions de travail selon les secteurs. • Reconnaissance juste des possibilités de travail dans les entreprises des secteurs visés. • Distinction juste des caractéristiques générales des différents milieux de travail.
3. Examiner les fonctions de travail et les tâches du domaine des services financiers et des assurances.	• Examen complet des caractéristiques générales des fonctions de travail et des conditions d'exercice, selon les secteurs visés. • Distinction appropriée des caractéristiques propres à chacune des fonctions de travail. • Examen complet des tâches, des conditions de réalisation et des critères de performance. • Reconnaissance juste des cheminements de carrière possibles.

Éléments de la compétence	Critères de performance
4. Examiner les connaissances, les habiletés et les comportements nécessaires à l'exercice des fonctions de travail.	• Pertinence des liens établis entre les connaissances, les habiletés, les comportements et les tâches. • Reconnaissance juste de l'importance de l'organisation du travail. • Reconnaissance juste des règles de l'éthique professionnelle. • Reconnaissance juste des risques pour la santé et la sécurité dans le domaine. • Examen attentif des moyens permettant de développer ses compétences tout au long de sa carrière.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Utiliser les technologies de l'information et de la communication en milieu professionnel.	• À partir : ○ de données existantes; ○ des codes de déontologie des professions; ○ des lois et des règlements sur la protection des renseignements personnels; ○ des politiques de l'entreprise. • À l'aide : ○ de sources de référence; ○ de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires.
Critère de performance pour l'ensemble de la compétence	
• Souci constant de la sécurité informatique.	
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Utiliser des outils technologiques de traitement et de présentation de données.	• Utilisation appropriée des fonctions de base pour le repérage de données. • Production et manipulation appropriées des données. • Organisation appropriée des données. • Présentation appropriée des données.
2. Utiliser des outils technologiques destinés au travail collaboratif.	• Utilisation appropriée d'outils : ○ de planification; ○ de télécommunication; ○ de partage de données. • Application appropriée des règles de la communication numérique.
3. Utiliser des outils technologiques destinés à la relation client et au développement des affaires.	• Utilisation appropriée d'outils informatiques et interactifs. • Utilisation appropriée d'outils d'assistance à la clientèle. • Utilisation responsable et éthique des outils. • Application appropriée des règles de la communication numérique.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Interagir avec la clientèle à des fins de vente.	• Avec une cliente ou un client. • À partir : ○ des besoins ciblés de la cliente ou du client; ○ des politiques de l'entreprise; ○ des lois et des règlements sur la protection des renseignements personnels. • À l'aide : ○ de sources de référence; ○ de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires.
Critères de performance pour l'ensemble de la compétence	
• Respect de l'éthique professionnelle dans les relations. • Respect des politiques de l'entreprise. • Respect des codes de déontologie des professions.	
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Adopter une approche client.	• Interprétation juste du contexte et des particularités de la situation de communication. • Prise de contact appropriée. • Pertinence des questions posées. • Démonstration d'écoute active. • Adaptation appropriée aux particularités de la clientèle. • Manifestation d'empathie et d'ouverture d'esprit. • Manifestation constante d'une attitude de respect envers la clientèle. • Souci constant de l'éthique professionnelle.
2. Solliciter la clientèle.	• Interprétation juste du contexte de sollicitation propre au domaine des services financiers et des assurances. • Reconnaissance juste des particularités de la communication en situation de sollicitation. • Préparation adéquate en vue de la sollicitation. • Moyens de démarchage pertinents. • Discours approprié à la situation.

Éléments de la compétence	Critères de performance
3. Effectuer une entrevue de vente.	• Interprétation juste des besoins de la cliente ou du client. • Présentation claire de l'offre de service. • Réponse adéquate aux objections. • Pertinence de la solution proposée au regard des besoins et des attentes de la cliente ou du client. • Conclusion adéquate de la transaction. • Cohérence et qualité du discours.
4. Assurer le suivi nécessaire auprès de la clientèle.	• Utilisation de moyens efficaces de suivi des transactions. • Repérage juste d'occasions d'affaires supplémentaires qui correspondent aux besoins de la cliente ou du client. • Vérification appropriée de la satisfaction de la cliente ou du client.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Collaborer en milieu professionnel.	• Avec d'autres membres du personnel. • À partir des politiques de l'entreprise. • À l'aide : ○ de sources de référence; ○ de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires.
Critères de performance pour l'ensemble de la compétence	
	• Respect de l'éthique professionnelle dans les relations. • Respect des politiques de l'entreprise.
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Travailler en équipe.	• Respect des personnes, des rôles et des responsabilités. • Participation à l'atteinte des objectifs. • Pertinence des interventions. • Communication efficace de l'information. • Manifestation d'attitudes et de comportements favorisant la collaboration.
2. Fournir du soutien à ses collègues de travail.	• Interprétation juste des demandes et des besoins. • Manifestation d'empathie et d'ouverture d'esprit. • Participation active à l'atteinte d'objectifs communs. • Communication adaptée à la personne et à la situation.
3. Interagir dans des situations conflictuelles.	• Interprétation juste de la situation. • Examen critique de sa réaction devant la situation. • Manifestation d'écoute et d'ouverture à l'égard d'un point de vue différent. • Argumentation factuelle claire et respectueuse de son point de vue. • Contribution importante à la recherche de solutions consensuelles.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Se conformer au cadre légal et réglementaire des services financiers et des assurances.	• À partir : ○ de la réglementation et des lois relatives aux secteurs de l'assurance de dommages, de l'assurance de personnes et des services financiers; ○ du Code civil du Québec et de la common law; ○ de la jurisprudence; ○ des contrats d'assurance de dommages des particuliers et des entreprises; ○ des contrats d'assurance de personnes; ○ des contrats de produits et de services financiers; ○ de régimes publics d'assurance. • À l'aide : ○ de sources de référence; ○ de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires.
Critère de performance pour l'ensemble de la compétence	
• Établissement de liens pertinents.	
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Examiner le cadre légal et réglementaire des services financiers et des assurances.	• Reconnaissance juste des sources de droit en vigueur. • Distinction juste des lois et des règlements québécois et canadiens en vigueur dans le domaine. • Distinction juste des dispositions du Code civil du Québec en vigueur dans le domaine. • Repérage de l'information appropriée dans la documentation.

Éléments de la compétence	Critères de performance
2. Appliquer des principes généraux de droit relatifs aux contrats de services financiers, d'assurance de dommages et d'assurance de personnes.	• Interprétation juste de la portée des contrats. • Distinction juste des intervenants dans les contrats. • Repérage précis des principaux éléments et des caractéristiques des contrats. • Interprétation juste des dispositions et des clauses principales des contrats. • Prise en compte des règles de formation, de prise d'effet, de remise en vigueur et de résiliation ou d'annulation des contrats. • Prise en compte des règles relatives à la désignation de bénéficiaire, à l'insaisissabilité des prestations, aux réclamations et au paiement des prestations.
3. Examiner les règles qui encadrent l'activité des professionnelles et des professionnels du domaine inscrits auprès d'un organisme de réglementation.	• Distinction juste des organismes de réglementation autorisant les droits de pratique. • Reconnaissance juste des obligations et des responsabilités des professionnelles et des professionnels du domaine. • Interprétation juste de la portée des devoirs et des obligations prescrits par les codes de déontologie des professionnelles et des professionnels du domaine.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Analyser des données statistiques.	• À partir : ○ de données statistiques du domaine des services financiers et des assurances. • À l'aide : ○ de sources de référence; ○ de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires.
Critère de performance pour l'ensemble de la compétence	
• Utilisation efficace des outils technologiques.	
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Effectuer le traitement des données statistiques.	• Détermination juste des calculs à effectuer. • Choix approprié des fonctions statistiques. • Sélection appropriée des variables. • Exécution correcte des fonctions sélectionnées. • Exactitude des calculs.
2. Présenter des résultats.	• Choix judicieux du mode de présentation de l'information. • Présentation claire et ordonnée des résultats. • Application rigoureuse des normes de présentation des tableaux et des graphiques. • Souci de la précision et du détail.
3. Interpréter les résultats.	• Mise en évidence des éléments significatifs au regard des résultats présentés. • Établissement des liens pertinents entre les différents éléments à traiter. • Justesse de l'interprétation.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Communiquer en anglais en milieu professionnel.	• Avec des clientes ou des clients, des collègues, des fournisseuses ou des fournisseurs et d'autres professionnelles ou professionnels. • À partir des politiques de l'entreprise. • À l'aide : ○ de sources de référence en anglais; ○ de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires.
Critères de performance pour l'ensemble de la compétence	
• Respect de l'éthique professionnelle dans les relations. • Respect des politiques de l'entreprise.	
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Recevoir de l'information orale.	• Interprétation juste du contexte. • Interprétation juste des propos de l'interlocutrice ou de l'interlocuteur. • Clarification des aspects incompris.
2. Transmettre oralement de l'information.	• Utilisation des formules de politesse appropriées. • Adaptation du niveau de langue en fonction de l'interlocutrice ou de l'interlocuteur. • Utilisation de la terminologie d'affaires appropriée. • Formulation de phrases correctes. • Souci de la qualité de l'expression orale.
3. Interpréter le contenu des documents rédigés en anglais.	• Interprétation juste de l'information. • Clarification des aspects incompris. • Utilisation de sources de référence appropriées.
4. Correspondre par écrit en anglais.	• Utilisation correcte de la terminologie d'affaires courante. • Application rigoureuse des règles grammaticales, orthographiques et syntaxiques. • Rédaction d'un message cohérent, clair, précis et concis. • Utilisation des formules de politesse appropriées. • Adaptation du style et du niveau de langue en fonction de la destinataire ou du destinataire et du contexte. • Présentation générale soignée.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Analyser des produits d'assurance de biens et de responsabilité civile des particuliers.	• À partir : ○ des produits et des contrats d'assurance de biens et de responsabilité civile des particuliers; ○ de la réglementation et des lois relatives à l'assurance de biens et de responsabilité civile des particuliers. • À l'aide : ○ de sources de référence; ○ de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires.

Critère de performance pour l'ensemble de la compétence
• Établissement de liens pertinents.

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Examiner les produits d'assurance de biens et de responsabilité civile des particuliers.	• Distinction juste de la mise en marché des produits d'assurance de biens et de responsabilité civile des particuliers. • Caractérisation appropriée des principaux produits d'assurance de biens et de responsabilité civile des particuliers. • Comparaison juste des types de produits d'assurance de biens et de responsabilité civile des particuliers en fonction du type d'occupant.
2. Interpréter des contrats d'assurance de biens et de responsabilité civile des particuliers.	• Prise en compte des renseignements dans les contrats d'assurance de biens et de responsabilité civile des particuliers. • Reconnaissance juste des liens entre les subdivisions du contrat d'assurance de biens et de responsabilité civile des particuliers. • Interprétation juste des garanties et des avenants. • Prise en compte des limites des garanties, des exclusions et des avenants. • Repérage juste des dispositions légales relatives aux contrats d'assurance de biens et de responsabilité civile des particuliers.
3. Associer des produits d'assurance de biens et de responsabilité civile des particuliers aux différents besoins de la clientèle.	• Analyse juste des différents besoins. • Concordance appropriée entre les produits et les besoins.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Analyser des produits d'assurance automobile des particuliers et des entreprises.	• À partir : ○ des produits et des contrats d'assurance automobile des particuliers et des entreprises; ○ des lois relatives à l'assurance automobile; ○ des régimes publics et privés d'assurance automobile. • À l'aide : ○ de sources de référence; ○ de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires.

Critère de performance pour l'ensemble de la compétence
• Établissement de liens pertinents.

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Examiner, dans les lois, les dispositions relatives à l'assurance automobile.	• Comparaison juste des modalités de mise en marché de l'assurance automobile. • Distinction juste des particularités des régimes publics et privés d'assurance automobile. • Distinction juste des dispositions relatives aux dommages corporels et matériels. • Repérage précis des garanties obligatoires et facultatives de l'assurance automobile.
2. Examiner les produits d'assurance automobile des particuliers et des entreprises.	• Reconnaissance appropriée des formulaires de polices d'assurance automobile du Québec et de leurs caractéristiques. • Reconnaissance appropriée des garanties et des avenants.
3. Interpréter des contrats d'assurance automobile des particuliers et des entreprises.	• Prise en compte des renseignements dans les contrats d'assurance automobile. • Reconnaissance juste des liens entre les subdivisions du contrat d'assurance automobile. • Interprétation juste des garanties et des avenants. • Prise en compte des limites des garanties, des exclusions et des avenants. • Repérage juste des dispositions légales relatives aux contrats d'assurance automobile.
4. Associer des produits d'assurance automobile aux différents besoins de la clientèle.	• Analyse juste des différents besoins. • Concordance appropriée entre les produits et les besoins.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Effectuer la recommandation et la vente de produits d'assurance de dommages des particuliers.	• Avec une cliente ou un client francophone ou anglophone. • À partir : ○ des produits et des contrats d'assurance automobile et de biens des particuliers; ○ des normes de prévention relatives aux bâtiments; ○ de régimes publics d'assurance; ○ de la réglementation et des lois relatives à l'assurance de dommages; ○ des lois et des règlements sur la protection des renseignements personnels; ○ des normes de souscription de l'assureur; ○ des politiques de l'entreprise. • À l'aide : ○ de ressources professionnelles qualifiées; ○ de sources de référence; ○ de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires.
	Critères de performance pour l'ensemble de la compétence
	• Respect des règles qui encadrent l'activité des professionnelles et des professionnels du domaine. • Adoption d'une approche client appropriée. • Repérage juste d'occasions d'affaires supplémentaires.
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. S'enquérir des besoins en matière d'assurance auprès de la cliente ou du client.	• Prise de contact appropriée. • Interprétation juste de la nature de la demande. • Collecte exhaustive des éléments d'information pertinents.
2. Évaluer le risque à assurer.	• Évaluation pertinente du risque physique et du risque moral à assurer. • Respect des critères d'admissibilité. • Respect des normes de souscription de l'assureur.

Éléments de la compétence	Critères de performance
3. Recommander des produits adaptés aux besoins de la cliente ou du client.	• Choix judicieux de produits. • Explication détaillée, à l'oral, des caractéristiques et des limites de la recommandation. • Cohérence et justesse de la recommandation. • Clarté de la présentation. • Qualité du discours.
4. Conclure la vente.	• Argumentation pertinente visant à démontrer les avantages de la recommandation. • Clarification des aspects incompris et réponse adéquate aux objections. • Adoption d'attitudes appropriées en situation de vente. • Conclusion adéquate de la transaction.
5. Assurer le suivi nécessaire.	• Vérification appropriée de la satisfaction de la cliente ou du client. • Traitement efficace des demandes de modification, de renouvellement, de résiliation ou d'annulation de contrat. • Utilisation de moyens efficaces visant à fidéliser la clientèle.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Analyser des produits d'assurance de biens et de responsabilité civile des entreprises.	• À partir : ○ de produits et de contrats d'assurance de biens et de responsabilité civile des entreprises; ○ de produits de cautionnement; ○ de la réglementation et des lois relatives à l'assurance de biens et de responsabilité civile des entreprises. • À l'aide : ○ de sources de référence; ○ de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires.

Critère de performance pour l'ensemble de la compétence
• Établissement de liens pertinents.

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Examiner les produits d'assurance de biens et de responsabilité civile des entreprises ainsi que les produits de cautionnement.	• Distinction juste de la mise en marché des produits : ○ d'assurance de biens et de responsabilité civile des entreprises; ○ de cautionnement. • Reconnaissance juste des types de cautionnement. • Caractérisation appropriée des principaux produits d'assurance de biens et de responsabilité civile des entreprises; • Comparaison juste des types de produits d'assurance de biens et de responsabilité civile des entreprises en fonction du type d'entreprise visée.
2. Interpréter des contrats d'assurance de biens et de responsabilité civile des entreprises.	• Prise en compte des renseignements dans les contrats d'assurance de biens et de responsabilité civile des entreprises. • Reconnaissance juste des liens entre les subdivisions du contrat d'assurance de biens et de responsabilité civile des entreprises. • Interprétation juste des garanties et des avenants. • Prise en compte des limites des garanties, des exclusions et des avenants. • Repérage juste des dispositions légales relatives aux contrats d'assurance de biens et de responsabilité civile des entreprises.

Éléments de la compétence	Critères de performance
3. Associer des produits d'assurance de biens et de responsabilité civile des entreprises aux différents besoins de la clientèle.	• Analyse juste des différents besoins. • Concordance appropriée entre les produits et les besoins.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Analyser l'information financière d'une entreprise à des fins d'assurance.	• À partir : ○ des lois et des règlements en vigueur; ○ d'états financiers d'entreprises représentatifs de la clientèle. • À l'aide : ○ de sources de référence; ○ de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires. • Dans les limites de la profession.
Critère de performance pour l'ensemble de la compétence	
• Établissement de liens pertinents.	
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Repérer les effets de la forme juridique et du secteur d'exploitation d'une entreprise sur sa comptabilité.	• Repérage précis des caractéristiques des différentes formes juridiques d'une entreprise. • Repérage précis des caractéristiques des capitaux propres d'une entreprise en fonction de sa forme juridique. • Distinction juste entre les états financiers d'une entreprise de services et ceux d'une entreprise commerciale.
2. Interpréter les états financiers d'une entreprise.	• Distinction juste des types d'états financiers et de leurs composantes. • Prise en compte de renseignements dans les états financiers. • Interprétation juste des ratios d'une entreprise au regard des ratios moyens du secteur. • Prise en compte des principes comptables généralement reconnus.
3. Établir la valeur de la perte d'exploitation d'une entreprise.	• Prise en compte des données pertinentes relatives à la situation financière d'une entreprise. • Prise en compte des facteurs et des variables liés à une interruption des affaires. • Exactitude du calcul de la perte d'exploitation.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Effectuer la recommandation et la vente de produits d'assurance de dommages des entreprises.	• Avec une cliente ou un client francophone ou anglophone. • À partir : ○ des produits et des contrats d'assurance automobile, de biens et de responsabilité civile des entreprises; ○ des normes de prévention relatives aux bâtiments; ○ de régimes publics d'assurance; ○ de la réglementation et des lois relatives à l'assurance de dommages; ○ des lois et des règlements sur la protection des renseignements personnels; ○ des normes de souscription de l'assureur; ○ des politiques de l'entreprise. • À l'aide : ○ de ressources professionnelles qualifiées; ○ de sources de référence; ○ de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires.

Critères de performance pour l'ensemble de la compétence
• Respect des règles qui encadrent l'activité des professionnelles et des professionnels du domaine. • Adoption d'une approche client appropriée.

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Solliciter la clientèle.	• Repérage judicieux des clientes et des clients potentiels. • Prise en compte du profil des personnes ciblées. • Moyens de démarchage pertinents. • Discours approprié à la situation.
2. S'enquérir des besoins en matière d'assurance auprès de la cliente ou du client.	• Prise de contact appropriée. • Interprétation juste de la nature de la demande. • Collecte exhaustive des éléments d'information pertinents.
3. Évaluer le risque à assurer.	• Justesse de l'information recueillie. • Évaluation pertinente du risque physique et du risque moral à assurer. • Respect des critères d'admissibilité. • Respect des normes de souscription de l'assureur.

Éléments de la compétence	Critères de performance
4. Établir une recommandation adaptée aux besoins de la cliente ou du client.	• Choix judicieux de produits. • Cohérence et justesse de la recommandation. • Établissement de solutions de rechange pertinentes.
5. Préparer la rencontre avec la cliente ou le client en vue de lui présenter la recommandation.	• Élaboration rigoureuse d'une argumentation mettant en relief les avantages et les limites de la recommandation. • Documentation nécessaire complète.
6. Recommander des produits adaptés aux besoins de la cliente ou du client.	• Explication détaillée, à l'oral, des caractéristiques et des limites de la recommandation. • Clarté de la présentation. • Qualité du discours.
7. Conclure la vente.	• Argumentation pertinente visant à démontrer les avantages de la recommandation. • Clarification des aspects incompris et réponse adéquate aux objections. • Adoption d'attitudes appropriées en situation de vente. • Conclusion adéquate de la transaction.
8. Assurer le suivi nécessaire.	• Vérification appropriée de la satisfaction de la cliente ou du client. • Repérage juste d'occasions d'affaires supplémentaires. • Mise à jour appropriée du dossier de la cliente ou du client, au besoin. • Utilisation de moyens efficaces visant à fidéliser la clientèle.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Régler un sinistre.	• Avec une cliente ou un client francophone ou anglophone. • À partir : ○ des produits et des contrats d'assurance automobile et de biens des particuliers; ○ des normes de prévention relatives aux bâtiments; ○ de régimes publics d'assurance; ○ de la réglementation et des lois relatives à l'assurance de dommages; ○ des lois et des règlements sur la protection des renseignements personnels; ○ des politiques de l'entreprise. • À l'aide : ○ de ressources professionnelles qualifiées; ○ de sources de référence; ○ de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires.
Critères de performance pour l'ensemble de la compétence	
• Respect des règles qui encadrent l'activité des professionnelles et des professionnels du domaine. • Adoption d'une approche client appropriée.	
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Prendre connaissance de la nature de la réclamation.	• Prise de contact appropriée avec la cliente ou le client. • Communication claire avec la cliente ou le client. • Collecte appropriée des renseignements utiles à la détermination du type d'enquête. • Pertinence de l'information recueillie.
2. Déterminer le type d'enquête nécessaire.	• Interprétation juste de l'information recueillie. • Reconnaissance juste du type de sinistre. • Évaluation juste de l'ampleur à donner à l'enquête. • Reconnaissance juste des situations qui exigent que l'enquête soit confiée à une ressource externe.

Éléments de la compétence	Critères de performance
3. Planifier l'enquête.	• Planification juste des étapes de l'enquête. • Choix des ressources appropriées. • Établissement juste des visites à effectuer. • Établissement juste de la nécessité de joindre les parties en cause et d'autres intervenants. • Prise en compte de l'encadrement à apporter à la cliente ou au client tout au long du processus.
4. Recueillir des observations et des renseignements sur le sinistre.	• Collecte complète des éléments d'information pertinents. • Qualité et efficacité de la communication avec la cliente ou le client et les autres intervenants. • Consignation ordonnée et méthodique des observations et des renseignements. • Utilisation appropriée du matériel d'enquête. • Ajustement approprié de la planification en cours d'enquête.
5. Analyser les observations et les renseignements recueillis.	• Interprétation juste des observations et des renseignements recueillis. • Interprétation juste des documents pertinents dans l'enquête. • Recherche appropriée de la cause du sinistre. • Détermination juste de la responsabilité de la personne assurée. • Vérification systématique de la concordance entre les renseignements recueillis et ceux fournis par la cliente ou le client au moment de la souscription. • Prise en compte de la portée des garanties du contrat d'assurance et des avenants applicables. • Détermination juste de la recevabilité de la perte. • Détermination juste de la possibilité de recouvrement.
6. Préparer une proposition de règlement.	• Établissement juste de la valeur de la réclamation. • Résumé clair des principaux éléments du règlement. • Choix pertinent des renseignements à transmettre aux parties en cause et aux autres intervenants. • Planification appropriée de la présentation de la proposition en fonction des éléments de négociation.

Éléments de la compétence	Critères de performance
7. Procéder au règlement.	• Explication détaillée du processus de règlement de sinistre. • Présentation claire des principaux éléments du règlement. • Vulgarisation appropriée des termes techniques. • Négociation appropriée du règlement. • Communication appropriée à la personne assurée de ses droits ainsi que de ses obligations contractuelles et légales.
8. Assurer le suivi nécessaire.	• Suivi approprié des déboursés. • Documentation nécessaire transmise à la cliente ou au client. • Production conforme de rapports.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Déterminer l'impact financier de décisions relatives aux finances personnelles.	• À partir : ○ de données économiques; ○ de données financières. • À l'aide : ○ de sources de référence; ○ de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires.
Critère de performance pour l'ensemble de la compétence	
• Établissement de liens pertinents.	
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Interpréter l'information économique relative aux finances personnelles.	• Détermination juste des besoins d'information. • Choix judicieux des sources d'information. • Prise en compte de l'information nécessaire. • Interprétation juste des données liées aux indicateurs économiques.
2. Effectuer des calculs financiers utiles à la prise de décision financière.	• Détermination juste des calculs à effectuer : ○ valeurs actuelle et future de placements et de dettes; ○ rentabilité d'un placement et des coûts liés à une dette; ○ taux d'intérêt; ○ amortissement financier; ○ taux de rendement interne d'un investissement; ○ valeur actuelle d'un investissement; ○ taux de change; ○ taux et coûts : contrats de location ainsi que contrats d'achat et d'achat à tempérament. • Utilisation efficace des outils de calcul financier. • Exactitude des calculs.
3. Analyser l'impact financier des décisions.	• Reconnaissance juste des objectifs financiers. • Prise en compte des calculs financiers. • Comparaison juste des avantages et des limites des décisions financières possibles.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Dresser le portrait de la situation financière d'un particulier.	• À partir de données financières. • À l'aide : ○ de sources de référence; ○ de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires.
Critère de performance pour l'ensemble de la compétence	
• Respect des normes de présentation.	
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Préparer les états financiers d'un particulier.	• Distinction juste des types d'états financiers et de leurs composantes : ○ le bilan; ○ l'état de la valeur nette; ○ l'état des revenus et des dépenses; ○ l'état de l'évolution des liquidités. • Prise en compte des renseignements pertinents. • Exactitude des calculs.
2. Préparer le budget d'un particulier.	• Interprétation juste des données financières. • Prise en compte des rentrées et des sorties de fonds. • Exactitude des calculs.
3. Préparer le bilan personnel à la suite d'un décès.	• Prise en compte des renseignements pertinents. • Prise en compte des dépenses et des revenus liés au décès. • Calcul précis du revenu imposable au décès.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Analyser des produits individuels et collectifs d'assurance de personnes.	• À partir : ○ de produits et de contrats d'assurance vie; ○ de produits et de contrats d'assurance contre la maladie et les accidents; ○ de la réglementation et des lois relatives à l'assurance de personnes; ○ de régimes publics d'assurance de personnes. • À l'aide : ○ de sources de référence; ○ de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires.
Critère de performance pour l'ensemble de la compétence	
• Établissement de liens pertinents.	
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Examiner les produits individuels et collectifs d'assurance de personnes.	• Distinction juste de la mise en marché des produits : ○ d'assurance vie; ○ d'assurance contre la maladie et les accidents. • Caractérisation appropriée des principaux produits : ○ d'assurance vie; ○ d'assurance contre la maladie et les accidents. • Comparaison juste des produits : ○ d'assurance vie; ○ d'assurance contre la maladie et les accidents.
2. Interpréter des contrats individuels et collectifs d'assurance de personnes.	• Prise en compte des renseignements dans les contrats d'assurance vie et d'assurance contre la maladie et les accidents. • Interprétation juste des clauses de contrats d'assurance vie et d'assurance contre la maladie et les accidents. • Interprétation juste des garanties et des avenants. • Prise en compte des limites des garanties, des exclusions et des avenants.
3. Associer des produits d'assurance de personnes aux différents besoins de la clientèle.	• Analyse juste des différents besoins. • Concordance appropriée entre les produits et les besoins.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Analyser des produits d'épargne et de placement.	• À partir : ○ de données financières; ○ de produits d'épargne et de placement; ○ de produits de rente; ○ de régimes d'épargne et de retraite; ○ du cadre légal et réglementaire en vigueur. • À l'aide : ○ de sources de référence; ○ de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires.
Critère de performance pour l'ensemble de la compétence	
• Établissement de liens pertinents.	
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Examiner les produits d'épargne et de placement.	• Distinction juste de la mise en marché : ○ des produits d'épargne et de placement; ○ des contrats de rente. • Caractérisation appropriée : ○ des produits d'épargne et de placement; ○ des contrats de rente. • Comparaison juste : ○ des produits d'épargne et de placement; ○ des contrats de rente.
2. Examiner les régimes d'épargne et de retraite.	• Distinction juste des régimes d'épargne et de retraite. • Caractérisation appropriée des régimes d'épargne et de retraite. • Comparaison juste des régimes d'épargne et de retraite.
3. Examiner le profil financier de la cliente ou du client.	• Reconnaissance juste des objectifs d'épargne et de placement de la cliente ou du client. • Prise en compte de la situation financière de la cliente ou du client. • Distinction juste des besoins en revenus à la retraite. • Reconnaissance juste du profil d'investisseur.
4. Associer des produits d'épargne et de placement aux différents besoins de la clientèle.	• Analyse juste des différents besoins. • Concordance appropriée entre les produits et les besoins.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Considérer l'incidence des dispositions fiscales sur la prise de décision en matière de finances personnelles.	• À partir : ○ des lois, des règles et des normes fiscales en vigueur au Québec et au Canada; ○ de déclarations de revenus des particuliers; ○ d'avis de cotisation des particuliers; ○ de contrats d'assurance de personnes; ○ de contrats de rente; ○ de régimes publics et privés de retraite; ○ de divers véhicules financiers enregistrés ou non; ○ de régimes publics d'assurance. • À l'aide : ○ de sources de référence; ○ de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires. • Dans les limites de la profession.

Critère de performance pour l'ensemble de la compétence
• Établissement de liens pertinents.

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Examiner les dispositions relatives à la fiscalité des particuliers.	• Distinction juste du cadre fiscal de la ou du contribuable. • Reconnaissance juste des lois, des règles et des normes fiscales des particuliers. • Repérage précis des dispositions relatives à la fiscalité des particuliers.
2. Analyser la déclaration de revenus d'un particulier.	• Caractérisation appropriée : ○ de l'exercice financier; ○ des méthodes utilisées; ○ des formulaires utilisés. • Prise en compte des types de revenus et de gains. • Exactitude de l'analyse.
3. Analyser l'impact fiscal des décisions financières d'un particulier.	• Prise en compte des règles fiscales applicables aux produits financiers et d'assurance ainsi qu'aux régimes d'État. • Prise en compte des objectifs financiers du particulier. • Analyse juste des avantages et des limites des règles d'imposition en fonction des décisions financières du particulier.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Effectuer la recommandation et la vente de produits d'assurance de personnes.	• Avec une cliente ou un client francophone ou anglophone. • À partir : ○ de produits individuels et collectifs d'assurance de personnes; ○ de contrats d'assurance vie ou d'assurance contre la maladie et les accidents; ○ des régimes publics et privés de retraite; ○ des dispositions fiscales des particuliers; ○ de la réglementation et des lois relatives à l'assurance de personnes; ○ de régimes publics d'assurance de personnes; ○ des lois et des règlements sur la protection des renseignements personnels; ○ des normes de souscription de l'assureur; ○ des politiques de l'entreprise. • À l'aide : ○ de ressources professionnelles qualifiées; ○ de sources de référence; ○ de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires.
Critères de performance pour l'ensemble de la compétence	
	• Respect des règles qui encadrent l'activité des professionnelles et des professionnels du domaine. • Adoption d'une approche client appropriée.
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Solliciter la clientèle.	• Repérage judicieux des clientes et des clients potentiels. • Prise en compte du profil des personnes ciblées. • Moyens de démarchage pertinents. • Discours approprié à la situation.
2. Recueillir des renseignements auprès de la cliente ou du client.	• Prise de contact appropriée. • Interprétation juste de la nature de la demande. • Collecte complète d'information en lien avec les besoins en assurances de personnes et d'autres éléments pertinents.

Éléments de la compétence	Critères de performance
3. Établir une recommandation adaptée aux besoins de la cliente ou du client.	• Interprétation juste de l'information recueillie. • Prise en compte de la situation financière. • Prise en compte des protections actuelles de la cliente ou du client. • Prise en compte des risques au regard de la convenance des produits. • Choix judicieux de produits. • Cohérence et justesse de la recommandation.
4. Préparer la rencontre avec la cliente ou le client en vue de lui présenter la recommandation.	• Élaboration rigoureuse d'une argumentation mettant en relief les avantages et les limites de la recommandation. • Documentation nécessaire complète.
5. Recommander des produits adaptés aux besoins de la cliente ou du client.	• Explication détaillée, à l'oral, des caractéristiques et des limites de la recommandation. • Clarté de la présentation. • Qualité du discours.
6. Conclure la vente.	• Argumentation pertinente visant à démontrer les avantages de la recommandation. • Clarification des aspects incompris et réponse adéquate aux objections. • Adoption d'attitudes appropriées en situation de vente. • Conclusion adéquate de la vente. • Proposition remplie conformément aux lois et aux règlements en vigueur. • Explication claire du préavis de remplacement du contrat existant. • Documentation nécessaire transmise aux personnes concernées.
7. Présenter le contrat à la cliente ou au client.	• Explication claire des options ou des modifications à la suite de la recommandation initiale. • Explication détaillée du contrat. • Respect des exigences de livraison du contrat. • Documentation nécessaire complète.
8. Assurer le suivi nécessaire.	• Vérification appropriée de la satisfaction de la cliente ou du client. • Repérage juste d'occasions d'affaires supplémentaires. • Mise à jour appropriée du dossier de la cliente ou du client, au besoin. • Utilisation de moyens efficaces visant à fidéliser la clientèle.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Effectuer la recommandation et la vente de produits d'épargne et de placement.	• Avec une cliente ou un client francophone ou anglophone. • À partir : ○ d'une base de données sur la clientèle; ○ des produits d'épargne et de placement; ○ des contrats de rente; ○ des dispositions fiscales des particuliers; ○ des normes de conformité relatives aux produits de crédit; ○ des lois et des règlements sur la protection des renseignements personnels; ○ des politiques de l'entreprise. • À l'aide : ○ de ressources professionnelles qualifiées; ○ de sources de référence; ○ de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires.
Critères de performance pour l'ensemble de la compétence	
• Respect des règles qui encadrent l'activité des professionnelles et des professionnels du domaine. • Adoption d'une approche client appropriée.	
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Solliciter la clientèle.	• Repérage judicieux des clientes et des clients potentiels. • Prise en compte du profil des personnes ciblées. • Moyens de démarchage pertinents. • Discours approprié à la situation.
2. Recueillir des renseignements auprès de la cliente ou du client.	• Prise de contact appropriée. • Interprétation juste de la nature de la demande. • Collecte exhaustive des éléments d'information liés au profil d'investisseur : ○ besoins et objectifs financiers; ○ horizon temporel des placements; ○ situation financière; ○ tolérance au risque; ○ connaissances en matière de placement. • Collecte exhaustive des éléments d'information pertinents.

Éléments de la compétence	Critères de performance
3. Établir une recommandation adaptée aux besoins de la cliente ou du client.	• Interprétation juste de l'information recueillie. • Prise en compte de la situation financière. • Prise en compte des risques au regard de la convenance des produits. • Choix judicieux de produits. • Cohérence et justesse de la recommandation.
4. Préparer la rencontre avec la cliente ou le client en vue de lui présenter la recommandation.	• Documentation nécessaire transmise à la cliente ou au client préalablement à la rencontre. • Élaboration rigoureuse d'une argumentation mettant en relief les avantages et les limites de la recommandation. • Documentation nécessaire complète.
5. Recommander des produits adaptés aux besoins de la cliente ou du client.	• Explication détaillée, à l'oral, des caractéristiques et des limites de la recommandation. • Clarté de la présentation. • Qualité du discours.
6. Conclure la vente.	• Argumentation pertinente visant à démontrer les avantages de la recommandation. • Clarification des aspects incompris et réponse adéquate aux objections. • Adoption d'attitudes appropriées en situation de vente. • Documentation nécessaire complète. • Conclusion adéquate de la transaction.
7. Assurer le suivi nécessaire.	• Vérification appropriée de la satisfaction de la cliente ou du client. • Repérage juste d'occasions d'affaires supplémentaires. • Mise à jour appropriée du dossier de la cliente ou du client, au besoin. • Utilisation de moyens efficaces visant à fidéliser la clientèle.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Analyser des produits de crédit destinés aux particuliers.	• À partir : ○ des données financières de la cliente ou du client; ○ de contrats et de produits de crédit personnel; ○ des lois et des règlements en vigueur; ○ de données des agences d'évaluation du crédit. • À l'aide : ○ de sources de référence; ○ de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires.
Critère de performance pour l'ensemble de la compétence	
• Établissement de liens pertinents.	
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Examiner les produits de crédit.	• Distinction juste de la mise en marché des produits. • Caractérisation appropriée des principaux produits de crédit. • Comparaison juste des produits de crédit selon : ○ le type de financement nécessaire; ○ les besoins de la cliente ou du client.
2. Analyser la situation financière d'un particulier.	• Prise en compte du niveau d'endettement. • Prise en compte des contraintes financières. • Prise en compte de la solvabilité. • Évaluation juste de la capacité d'emprunt.
3. Associer des produits de crédit à la situation financière d'un particulier.	• Analyse juste des différents besoins. • Concordance appropriée entre les produits et la situation financière.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Effectuer la recommandation et la vente de produits de crédit.	• Avec une cliente ou un client francophone ou anglophone. • À partir : ○ d'une base de données sur la clientèle; ○ des produits de crédit; ○ des normes de conformité relatives aux produits de crédit; ○ des lois et des règlements sur la protection des renseignements personnels; ○ des normes et des politiques de sécurité; ○ des politiques de l'entreprise. • À l'aide : ○ de ressources professionnelles qualifiées; ○ de sources de référence; ○ de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires.

Critères de performance pour l'ensemble de la compétence
• Respect des règles qui encadrent l'activité des professionnelles et des professionnels du domaine. • Adoption d'une approche client appropriée.

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Solliciter la clientèle.	• Repérage judicieux des clientes et des clients potentiels. • Prise en compte du profil des personnes ciblées. • Moyens de démarchage pertinents. • Discours approprié à la situation.
2. Recueillir des renseignements auprès de la cliente ou du client.	• Prise de contact appropriée. • Interprétation juste de la nature de la demande. • Collecte exhaustive des éléments d'information pertinents.
3. Analyser la situation financière de la cliente ou du client.	• Justesse de l'information recueillie. • Prise en compte du niveau d'endettement. • Prise en compte des contraintes financières. • Prise en compte de la solvabilité. • Évaluation juste de la capacité d'emprunt.
4. Établir une recommandation adaptée aux besoins de la cliente ou du client.	• Prise en compte de la situation financière. • Choix judicieux de produits. • Prise en compte des conditions de financement. • Cohérence et justesse de la recommandation.

Éléments de la compétence	Critères de performance
5. Préparer la rencontre avec la cliente ou le client en vue de lui présenter la recommandation.	• Élaboration rigoureuse d'une argumentation mettant en relief les avantages et les limites de la recommandation. • Documentation nécessaire complète.
6. Recommander des produits adaptés aux besoins de la cliente ou du client.	• Communication claire, à l'oral, de l'approbation ou du refus de la demande de crédit. • Explication détaillée, à l'oral, des caractéristiques et des limites de la recommandation. • Clarté de la présentation. • Qualité du discours.
7. Conclure la vente.	• Argumentation pertinente. • Clarification des aspects incompris et réponse adéquate aux questions. • Adoption d'attitudes appropriées en situation de vente. • Documentation nécessaire complète. • Conclusion adéquate de la transaction.
8. Assurer le suivi nécessaire.	• Vérification appropriée de la satisfaction de la cliente ou du client. • Repérage juste d'occasions d'affaires supplémentaires. • Mise à jour appropriée du dossier de la cliente ou du client, au besoin. • Utilisation de moyens efficaces visant à fidéliser la clientèle.

Formation générale commune et propre

Langue d'enseignement et littérature

Code : 4EF0

Objectif

Standard

Énoncé de la compétence

Analyser des textes littéraires.

Éléments de la compétence

Critères de performance

1. Reconnaître le propos du texte.	• Formulation juste des éléments importants du propos du texte.
2. Repérer et classer des thèmes et des procédés stylistiques.	• Relevé des principales manifestations thématiques et stylistiques. • Classement approprié des principales manifestations thématiques et stylistiques.
3. Choisir les éléments d'analyse.	• Liens pertinents entre le propos du texte, les manifestations thématiques et les manifestations stylistiques.
4. Élaborer un plan de rédaction.	• Choix judicieux des idées principales et des idées secondaires du plan de rédaction. • Pertinence et cohérence du plan. • Structure du plan de rédaction en trois parties : introduction, développement et conclusion.
5. Rédiger une analyse littéraire, un commentaire composé ou une explication de textes.	• Utilisation appropriée des éléments d'analyse. • Pertinence des exemples choisis. • Organisation logique du paragraphe et des paragraphes entre eux. • Précision et richesse du vocabulaire. • Respect du registre de langue approprié. • Respect des règles de présentation d'une production écrite. • Respect des règles orthographiques, grammaticales, syntaxiques et de ponctuation. • Rédaction d'un texte d'au moins 700 mots.
6. Réviser et corriger le texte.	• Utilisation appropriée de stratégies de révision. • Correction appropriée du texte.

Activités d'apprentissage

Discipline : Français, langue d'enseignement et littérature

Pondération : 2-2-3 ou 1-3-3

Unités : 2 ½

Précision : Les textes littéraires analysés appartiennent à deux époques distinctes et à deux genres différents.

Objectif**Standard****Énoncé de la compétence**

Expliquer les représentations du monde contenues dans des textes littéraires d'époques et de genres variés.

Éléments de la compétence**Critères de performance**

1. Reconnaître le traitement d'un thème dans un texte.	Relevé des procédés stylistiques et littéraires utilisés pour le développement du thème.
2. Situer le texte dans son contexte culturel et sociohistorique.	Mention des éléments significatifs du contexte culturel et sociohistorique.
3. Dégager les rapports entre le réel, le langage et l'imaginaire.	Liens pertinents entre le thème, les procédés stylistiques et littéraires, et les éléments significatifs du contexte culturel et sociohistorique.
4. Élaborer un plan de dissertation.	- Choix judicieux des idées principales et des idées secondaires du plan de la dissertation. - Pertinence et cohérence du plan. - Structure du plan de rédaction en trois parties : introduction, développement et conclusion.
5. Rédiger une dissertation explicative.	- Respect des limites du sujet de la dissertation. - Développement approprié des idées. - Pertinence des exemples choisis. - Organisation logique du paragraphe et des paragraphes entre eux. - Précision et richesse du vocabulaire. - Respect du registre de langue approprié. - Respect des règles de présentation d'une production écrite. - Respect des règles orthographiques, grammaticales, syntaxiques et de ponctuation. - Rédaction d'une dissertation explicative d'au moins 800 mots.
6. Réviser et corriger le texte.	- Utilisation appropriée de stratégies de révision. - Correction appropriée du texte.

Activités d'apprentissage

Discipline : Français, langue d'enseignement et littérature
 Pondération : 3-1-3
 Unités : 2 ⅓

Objectif**Standard****Énoncé de la compétence**

Apprécier des textes de la littérature québécoise d'époques et de genres variés.

Éléments de la compétence**Critères de performance**

1. Reconnaître les caractéristiques de textes de la littérature québécoise.	Description appropriée des représentations du monde contenues ou exprimées dans des textes de la littérature québécoise.
2. Comparer des textes.	- Choix pertinent des critères de comparaison. - Relevé des ressemblances et des différences significatives entre des textes littéraires.
3. Déterminer un point de vue critique.	Pertinence du point de vue critique.
4. Élaborer un plan de dissertation.	- Pertinence et cohérence du plan. - Structure du plan de rédaction en trois parties : introduction, développement et conclusion.
5. Rédiger une dissertation critique.	- Respect des limites du sujet de la dissertation. - Emploi d'arguments appropriés. - Justification du point de vue critique. - Pertinence des exemples choisis. - Organisation logique du paragraphe et des paragraphes entre eux. - Précision et richesse du vocabulaire. - Respect du registre de langue approprié. - Respect des règles de présentation d'une production écrite. - Respect des règles orthographiques, grammaticales, syntaxiques et de ponctuation. - Rédaction d'une dissertation critique d'au moins 900 mots.
6. Réviser et corriger le texte.	- Utilisation appropriée de stratégies de révision. - Correction appropriée du texte.

Activités d'apprentissage

Discipline : Français, langue d'enseignement et littérature
 Pondération : 3-1-4
 Unités : 2 ½

Objectif**Standard****Énoncé de la compétence**

Produire différents types de discours oraux et écrits liés au champ d'études de l'élève.

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Analyser les caractéristiques de la situation de communication dans des discours d'ordre culturel ou d'un autre ordre.	• Mise en évidence précise des composantes de la situation de communication. • Relevé des facteurs contextuels de la situation de communication. • Détermination de l'influence des médias sur la situation de communication. • Établissement de liens entre les composantes et les facteurs de la situation de communication.
2. Déterminer un sujet et un objectif de communication.	• Exploration de sujets variés. • Choix justifié d'un sujet et d'un objectif de communication.
3. Rechercher l'information dans des discours littéraires ou non littéraires.	• Choix approprié des sources d'information. • Choix pertinent des éléments d'information.
4. Élaborer une stratégie en fonction de la situation et de l'objectif de communication.	• Choix judicieux des procédés à utiliser dans la situation de communication. • Choix judicieux des moyens d'expression.
5. Préparer et présenter des discours oraux de type informatif, critique ou expressif, liés, notamment à son champ d'études.	• Reconnaissance de la contribution de procédés oraux à la conception de son discours. • Recherche de divers moyens d'aborder et de structurer un sujet. • Utilisation pertinente des éléments liés à la présentation d'un discours oral. • Respect de la situation et de l'objectif de communication dans le discours oral. • Précision et richesse du vocabulaire. • Respect des aspects du code linguistique propres au discours oral.

Éléments de la compétence	Critères de performance
6. Rédiger des textes de type informatif, critique ou expressif, liés, notamment, à son champ d'études.	• Reconnaissance de la contribution de procédés d'écriture à la conception de son texte. • Recherche de divers moyens d'aborder et de structurer un sujet. • Respect des règles définissant les différents types de textes. • Respect de la situation et de l'objectif de communication dans le texte écrit. • Précision et richesse du vocabulaire. • Respect des règles orthographiques, grammaticales, syntaxiques et de ponctuation. • Respect des règles de présentation d'un texte écrit.
7. Réviser et corriger les textes.	• Utilisation appropriée de stratégies de révision. • Correction appropriée du texte.

Activités d'apprentissage

Discipline : Français, langue d'enseignement et littérature

Périodes d'enseignement : 60

Unités : 2

Objectif**Standard****Énoncé de la compétence**

Traiter d'une question philosophique.

Éléments de la compétence**Critères de performance**

1. Distinguer la philosophie des autres discours sur la réalité.

- Reconnaissance des principales caractéristiques de la philosophie : projets, objets, méthodes.
- Identification des principales différences entre le discours philosophique et les discours scientifique et religieux.
- Présentation claire de l'avènement de la philosophie et de quelques moments de son évolution.

2. Présenter la contribution de philosophes de la tradition gréco-latine au traitement de questions.

- Formulation cohérente de la pensée de l'auteur.
- Référence appropriée au contexte sociohistorique de la contribution.
- Reconnaissance de l'intérêt actuel de la contribution.

3. Produire une argumentation sur une question philosophique.

- Élaboration d'une problématique philosophique pertinente sur une question.
- Formulation claire d'une thèse.
- Présentation judicieuse d'arguments, d'objections et de réfutations.
- Respect des exigences de la rationalité dans l'argumentation.
- Rédaction d'un texte argumentatif d'au moins 700 mots.
- Utilisation appropriée de stratégies de révision.

Activités d'apprentissage

Discipline : Philosophie

Pondération : 3-1-3

Unités : 2 ⅓

Objectif**Standard****Énoncé de la compétence**

Discuter des conceptions philosophiques de l'être humain.

Éléments de la compétence**Critères de performance**

- | | |
|---|--|
| 1. Caractériser quelques conceptions philosophiques modernes et contemporaines de l'être humain. | <ul style="list-style-type: none"> • Présentation des principales caractéristiques des conceptions : concepts, principes et présupposés. • Usage approprié des concepts clés. |
| 2. Situer les conceptions examinées dans leur contexte et dans les courants de pensée correspondants. | <ul style="list-style-type: none"> • Exposé de certains aspects significatifs du contexte historique d'émergence dans lequel les conceptions sont nées. • Démonstration suffisante de liens entre les conceptions et les courants de pensée dans lesquels elles s'inscrivent. |
| 3. Comparer des conceptions philosophiques de l'être humain à propos de problèmes actuels ou de thèmes communs. | <ul style="list-style-type: none"> • Exposé des principales ressemblances et différences entre les conceptions. • Reconnaissance des conséquences pour la pensée et l'action des conceptions. • Prise de position critique et argumentée à l'égard d'une conception. • Respect des exigences de la rationalité dans l'argumentation. • Rédaction d'une dissertation d'au moins 800 mots. • Utilisation appropriée de stratégies de révision. |

Activités d'apprentissage

Discipline : Philosophie
 Pondération : 3-0-3
 Unités : 2

Objectif**Standard****Énoncé de la compétence**

Porter un jugement sur des problèmes éthiques et politiques de la société contemporaine.

Éléments de la compétence**Critères de performance**

1. Dégager la dimension éthique de l'action dans ses aspects personnels, sociaux et politiques.

- Définition claire des notions de base de l'éthique et du politique.
- Utilisation appropriée des notions.
- Élaboration suffisante de la problématique éthique d'une situation personnelle, sociale et politique.

2. Présenter quelques théories philosophiques, éthiques et politiques.

- Présentation judicieuse de quelques théories philosophiques, éthiques et politiques éclairant des problèmes relatifs à l'action et aux valeurs : contexte historique, concepts et principes.

3. Appliquer des théories philosophiques, éthiques et politiques à des situations actuelles, choisies, notamment, dans le champ d'études de l'élève.

- Reconnaissance des principales composantes de la situation : contexte, faits et personnes.
- Formulation claire des questions éthiques et politiques relatives à la situation.
- Mise en évidence des conflits de valeurs et des enjeux.
- Application judicieuse de deux théories philosophiques à la discussion de questions éthiques et politiques.

4. Défendre une position critique à propos d'une situation problématique.

- Appréciation de divers choix, quant à l'action, à l'aide de théories philosophiques.
- Respect des exigences de la rationalité dans la justification de la position choisie.
- Rédaction d'une dissertation d'au moins 900 mots.
- Utilisation appropriée de stratégies de révision.

Activités d'apprentissage

Discipline : Philosophie

Périodes d'enseignement : 45

Unités : 2

Objectif**Standard****Énoncé de la compétence**

Comprendre et exprimer des messages simples en anglais.

Éléments de la compétence**Critères de performance**

- | | |
|--|---|
| 1. Dégager le sens d'un message oral simple. | <ul style="list-style-type: none"> Reconnaissance du sens général et des idées essentielles d'un message d'au moins trois minutes exprimé à un débit normal et comportant un vocabulaire d'usage courant, après deux écoutes. |
| 2. Dégager le sens d'un texte d'intérêt général. | <ul style="list-style-type: none"> Reconnaissance du sens général et des idées principales d'un texte d'environ 500 mots. |
| 3. S'exprimer oralement. | <ul style="list-style-type: none"> Communication intelligible d'environ deux minutes élaborée à partir de consignes précises. Formulation acceptable de questions et réponses en situation d'interaction. Échanges d'idées pertinentes. Prononciation, intonation et débit acceptables. Manifestation d'ouverture et de respect. |
| 4. Rédiger et réviser un texte. | <ul style="list-style-type: none"> Rédaction d'un texte clair et cohérent, d'environ 250 mots. Respect de la situation et de l'objectif de communication. Présence d'idées et d'expressions nouvelles. Utilisation d'un vocabulaire suffisant pour accomplir la tâche. Application satisfaisante du code grammatical, syntaxique et orthographique, avec une attention plus particulière à quelques <i>modals</i> et à des temps de verbe parmi les suivants : <i>simple present</i> et <i>present continuous</i>, <i>simple past</i> et <i>past continuous</i>, <i>future</i>. Utilisation appropriée de stratégies de révision. |

Activités d'apprentissage

Discipline : Anglais, langue seconde
 Pondération : 2-1-3
 Unités : 2

Objectif**Standard****Énoncé de la compétence**

Communiquer en anglais avec une certaine aisance.

Éléments de la compétence**Critères de performance**

1. Dégager le sens d'un message oral authentique.

- Reconnaissance du sens général et des idées essentielles d'un message d'environ cinq minutes, après deux écoutes.
- Reconnaissance des liens entre les éléments du message.

2. Dégager le sens d'un texte authentique d'intérêt général.

- Reconnaissance du sens général et des idées principales d'un texte d'environ 750 mots contenant des idées abstraites.
- Reconnaissance des liens entre les éléments du texte.

3. S'exprimer oralement.

- Communication intelligible, structurée et cohérente d'au moins trois minutes à partir d'un sujet d'intérêt général.
- Formulation de questions pertinentes en situation d'interaction; questions généralement correctes grammaticalement.
- Emploi généralement correct de verbes au passé.
- Prononciation, intonation et débit convenables.
- Manifestation d'ouverture et de respect.

4. Rédiger et réviser un texte.

- Rédaction d'un texte clair et cohérent, d'environ 350 mots.
- Respect de la situation et de l'objectif de communication.
- Présence d'idées et d'expressions nouvelles.
- Utilisation d'un vocabulaire suffisant pour accomplir la tâche.
- Application convenable du code grammatical, syntaxique et orthographique, avec une attention plus particulière à quelques *modals* et à des temps de verbe parmi les suivants : *simple present* et *present continuous*, *simple past* et *past continuous*, *present perfect*, *future*.
- Utilisation appropriée de stratégies de révision.

Activités d'apprentissage

Discipline : Anglais, langue seconde

Pondération : 2-1-3

Unités : 2

Objectif**Standard****Énoncé de la compétence**

Communiquer avec aisance en anglais sur des thèmes sociaux, culturels ou littéraires.

Éléments de la compétence**Critères de performance**

- | | |
|--|--|
| 1. Dégager le sens d'un message oral authentique à portée sociale, culturelle ou littéraire. | <ul style="list-style-type: none"> • Identification précise des idées essentielles d'un message après une seule écoute. |
| 2. Dégager le sens d'un texte authentique à portée sociale, culturelle ou littéraire. | <ul style="list-style-type: none"> • Reconnaissance du sens général. • Reconnaissance des idées principales et des éléments secondaires du texte. • Identification précise de la structure du texte. • Identification précise de l'intention de l'auteur. |
| 3. Exprimer oralement un message sur des sujets à portée sociale, culturelle ou littéraire. | <ul style="list-style-type: none"> • Communication claire, cohérente et suffisamment détaillée en référence à une ou des sources fiables, ou à une œuvre littéraire. • Utilisation généralement correcte du code grammatical et du niveau de langue. • Emploi du vocabulaire pertinent par rapport au sujet traité. • Prononciation, intonation et débit généralement corrects. • Manifestation d'ouverture et de respect. |
| 4. Rédiger et réviser un texte sur une question à portée sociale, culturelle ou littéraire. | <ul style="list-style-type: none"> • Rédaction d'un texte clair et cohérent, d'environ 450 mots. • Respect de la situation et de l'objectif de communication. • Présence d'idées et d'expressions nouvelles. • Emploi du vocabulaire pertinent par rapport au sujet traité. • Application convenable du code grammatical, syntaxique et orthographique. • Utilisation généralement correcte des temps de verbe exigés par le contexte. • Utilisation satisfaisante d'une variété de structures de phrases. • Utilisation appropriée de stratégies de révision. |

Activités d'apprentissage

Discipline : Anglais, langue seconde
 Pondération : 2-1-3
 Unités : 2

Objectif**Standard****Énoncé de la compétence**

Traiter en anglais d'œuvres littéraires et de sujets à portée sociale ou culturelle.

Éléments de la compétence**Critères de performance**

1. Présenter oralement l'analyse d'une production littéraire ou d'une production à portée sociale ou culturelle en version originale anglaise.

- Communication claire, cohérente et structurée.
- Utilisation d'arguments pertinents et justifiés.
- Utilisation du niveau de langue et du registre appropriés.
- Emploi nuancé du vocabulaire approprié au sujet traité.
- Degré assez élevé de précision dans l'application du code grammatical.
- Manifestation d'ouverture et de respect.

2. Rédiger l'analyse d'une œuvre littéraire en version originale anglaise ou d'un sujet à portée sociale ou culturelle.

- Rédaction d'une analyse structurée, cohérente et claire, d'environ 550 mots.
- Respect de la situation et de l'objectif de communication.
- Utilisation appropriée d'une variété de structures de phrases.
- Présence d'idées et d'expressions nouvelles.
- Emploi d'un vocabulaire diversifié et nuancé.
- Emploi approprié d'une variété de marqueurs de relation.
- Degré assez élevé de précision dans l'application du code grammatical, syntaxique et orthographique.
- Utilisation d'un style, d'un niveau de langue et d'un registre appropriés à l'analyse.

3. Réviser et corriger le texte.

- Utilisation appropriée de stratégies de révision.
- Correction appropriée du texte.

Activités d'apprentissage

Discipline : Anglais, langue seconde
 Pondération : 2-1-3
 Unités : 2

Objectif**Standard****Énoncé de la compétence**

Communiquer en anglais de façon simple en utilisant des formes d'expression d'usage courant liées au champ d'études de l'élève.

Éléments de la compétence**Critères de performance**

- | | |
|--|---|
| 1. Dégager le sens d'un message oral authentique lié à son champ d'études. | <ul style="list-style-type: none"> Reconnaissance du sens général et des idées essentielles du message. |
| 2. Dégager le sens d'un texte authentique lié à son champ d'études. | <ul style="list-style-type: none"> Reconnaissance du sens général et des idées principales du message. |
| 3. Communiquer un bref message oral lié à son champ d'études. | <ul style="list-style-type: none"> Communication intelligible d'une durée d'au moins deux minutes. Emploi de termes liés à son champ d'études. Propos pertinents. Application satisfaisante du code grammatical. Manifestation d'ouverture et de respect. |
| 4. Rédiger et réviser un court texte lié à son champ d'études. | <ul style="list-style-type: none"> Rédaction d'un texte clair et cohérent, d'environ 250 mots. Respect de la situation et de l'objectif de communication. Présence d'idées et d'expressions nouvelles. Emploi de termes liés à son champ d'études. Application satisfaisante du code grammatical, syntaxique et orthographique. Utilisation satisfaisante de procédés de communication liés à la tâche d'écriture. Utilisation appropriée de stratégies de révision. |

Activités d'apprentissage

Discipline : Anglais, langue seconde
 Périodes d'enseignement : 45
 Unités : 2

Objectif**Standard****Énoncé de la compétence**

Communiquer en anglais avec une certaine aisance en utilisant des formes d'expression d'usage courant liées au champ d'études de l'élève.

Éléments de la compétence**Critères de performance**

1. Dégager le sens d'un message oral authentique lié à son champ d'études.

- Reconnaissance du sens général et des idées essentielles d'un message d'environ cinq minutes.
- Reconnaissance des liens entre les éléments du message.

2. Dégager les éléments utiles d'un texte authentique lié à son champ d'études.

- Reconnaissance du sens général.
- Reconnaissance de la validité et de la fiabilité des sources de référence.
- Repérage des éléments utiles pour accomplir une tâche précise.
- Utilisation convenable de l'information pour accomplir une tâche précise.

3. Communiquer un message oral lié à son champ d'études.

- Communication claire et cohérente accessible à un non-expert.
- Communication appropriée à la situation.
- Utilisation convenable de termes liés au champ d'études.
- Application convenable du code grammatical.
- Manifestation d'ouverture et de respect.

4. Rédiger et réviser un texte lié à son champ d'études.

- Rédaction claire et cohérente d'un texte, d'environ 350 mots, lié à son champ d'études, accessible à un non-expert.
- Respect de la situation et de l'objectif de communication.
- Présence d'idées et d'expressions nouvelles.
- Application convenable du code grammatical, syntaxique et orthographique.
- Emploi convenable de termes de base liés à son champ d'études.
- Utilisation convenable de procédés de communication liés à la tâche d'écriture.
- Utilisation appropriée de stratégies de révision.

Activités d'apprentissage

Discipline : Anglais, langue seconde
Périodes d'enseignement : 45
Unités : 2

Objectif**Standard****Énoncé de la compétence**

Communiquer avec aisance en anglais en utilisant des formes d'expression d'usage courant liées au champ d'études de l'élève.

Éléments de la compétence**Critères de performance**

1. Dégager le sens d'un message oral lié à son champ d'études.	- Reconnaissance du sens général et des idées essentielles du message. - Utilisation pertinente de l'information pour accomplir une tâche précise.
2. Dégager les éléments pertinents d'un texte authentique lié à son champ d'études.	- Reconnaissance du sens général. - Reconnaissance de la validité et de la fiabilité des sources de référence. - Repérage et utilisation des éléments pertinents pour accomplir une tâche précise.
3. Communiquer un message oral lié à son champ d'études.	- Communication substantielle, riche en information, accessible à un non-expert. - Adéquation entre le message, l'intention et la situation de communication. - Emploi approprié des termes liés à son champ d'études. - Manifestation d'ouverture et de respect.
4. Rédiger et réviser des communications écrites liées à son champ d'études.	- Rédaction cohérente et claire d'un texte, d'environ 450 mots, accessible à un non-expert. - Adéquation entre les procédés de communication choisis, le type de document et la situation de communication. - Présence d'idées et d'expressions nouvelles. - Emploi efficace de termes liés à son champ d'études. - Application convenable du code grammatical, syntaxique et orthographique. - Utilisation appropriée de stratégies de révision.

Activités d'apprentissage

Discipline : Anglais, langue seconde
Périodes d'enseignement : 45
Unités : 2

Objectif**Standard****Énoncé de la compétence**

Communiquer de façon nuancée en anglais dans différentes formes de discours.

Éléments de la compétence**Critères de performance**

1. Communiquer un message oral lié au champ d'études de l'élève.

- Communication substantielle, riche en information, accessible à un non-expert.
- Adéquation entre le message, l'intention et la situation de communication.
- Emploi judicieux du vocabulaire.
- Utilisation correcte du code grammatical.
- Démonstration de sa capacité à défendre son point de vue.
- Manifestation d'ouverture et de respect.

2. Analyser des textes complexes.

- Reconnaissance de différents types de discours : expressif et littéraire, informatif, incitatif, critique, scientifique et technique.
- Reconnaissance des facteurs linguistiques, socioculturels et contextuels qui orientent la communication écrite.
- Établissement des liens entre les éléments de la communication : intention, interlocutrice ou interlocuteur, situation, code, message, interaction implicite et explicite.

3. Rédiger et réviser un texte lié au champ d'études de l'élève.

- Rédaction cohérente, claire et nuancée d'un texte d'environ 550 mots, accessible à un non-expert.
- Adéquation entre les procédés de communication choisis, le type de document et la situation de communication.
- Présence d'idées et d'expressions nouvelles.
- Utilisation précise, nuancée et efficace du code grammatical et syntaxique, ainsi que de la terminologie.
- Utilisation appropriée de stratégies de révision.

4. S'exprimer à l'écrit ou oralement en anglais à partir de sources en français.

- Respect du sens.
- Formulation généralement appropriée avec une attention plus particulière aux niveaux de langue et aux sources d'interférence telles que les faux amis et les différences de syntaxe.
- Emploi d'une terminologie équivalente.
- Utilisation appropriée de stratégies de révision.

Activités d'apprentissage

Discipline : Anglais, langue seconde
Périodes d'enseignement : 45
Unités : 2

Objectif**Standard****Énoncé de la compétence**

Analyser sa pratique de l'activité physique au regard des habitudes de vie favorisant la santé.

Éléments de la compétence**Critères de performance**

1. Établir la relation entre ses habitudes de vie et sa santé.	- Utilisation appropriée de l'information issue de recherches scientifiques ou des médias. - Reconnaissance de l'influence des facteurs sociétaux et culturels sur la pratique de l'activité physique. - Liens pertinents entre ses principales habitudes de vie et leurs incidences sur sa santé.
2. Pratiquer l'activité physique selon une approche favorisant la santé.	- Respect des règles inhérentes à l'activité physique pratiquée. - Respect des règles de sécurité et d'éthique. - Respect de ses capacités dans la pratique d'activités physiques.
3. Reconnaître ses besoins, ses capacités et ses facteurs de motivation liés à la pratique régulière et suffisante de l'activité physique.	- Utilisation appropriée de stratégies d'évaluation quantitative et qualitative sur le plan physique. - Relevé de ses principaux besoins et de ses principales capacités sur le plan physique. - Relevé de ses principaux facteurs de motivation liés à la pratique régulière et suffisante de l'activité physique.
4. Proposer des activités physiques favorisant sa santé.	- Choix pertinent d'activités physiques selon ses besoins, ses capacités et ses facteurs de motivation. - Communication claire et argumentée de sa proposition d'activités physiques.

Activités d'apprentissage

Discipline : Éducation physique

Pondération : 1-1-1

Unité : 1

Objectif**Standard****Énoncé de la compétence**

Améliorer son efficacité dans la pratique d'une activité physique.

Éléments de la compétence**Critères de performance**

1. Planifier une démarche conduisant à l'amélioration de son efficacité dans la pratique d'une activité physique.

- Relevé initial de ses habiletés et de ses attitudes dans la pratique de l'activité physique.
- Relevé de ses attentes et de ses besoins au regard de ses capacités liées à la pratique de l'activité physique.
- Formulation correcte d'objectifs personnels.
- Pertinence des moyens choisis pour atteindre ses objectifs.
- Communication claire et argumentée de sa proposition d'activité physique.

2. Appliquer une démarche conduisant à l'amélioration de son efficacité dans la pratique d'une activité physique.

- Respect des règles inhérentes à l'activité physique pratiquée.
- Respect des règles de sécurité et d'éthique.
- Utilisation appropriée de stratégies d'évaluation quantitative et qualitative sur le plan des habiletés motrices.
- Relevé périodique de ses habiletés et de ses attitudes liées à la pratique de l'activité physique.
- Interprétation significative des progrès accomplis et des difficultés éprouvées dans la pratique de l'activité physique.
- Adaptations périodiques, pertinentes et correctes de ses objectifs ou des moyens utilisés.
- Amélioration sensible des habiletés motrices, des techniques ou des stratégies complexes exigées par l'activité physique.

Activités d'apprentissage

Discipline : Éducation physique

Pondération : 0-2-1

Unité : 1

Objectif**Standard****Énoncé de la compétence**

Démontrer sa capacité à se charger de sa pratique de l'activité physique dans une perspective de santé.

Éléments de la compétence**Critères de performance**

1. Planifier un programme personnel d'activités physiques.

- Mention de ses priorités selon ses besoins, ses capacités et ses facteurs de motivation liés à la pratique régulière et suffisante de l'activité physique.
- Formulation correcte et pertinente d'objectifs personnels.
- Choix pertinent de l'activité ou des activités physiques à pratiquer.
- Planification appropriée des conditions d'exécution de l'activité ou des activités physiques à pratiquer.

2. Harmoniser les éléments d'une pratique régulière et suffisante de l'activité physique dans une approche favorisant la santé.

- Respect des règles inhérentes à l'activité physique pratiquée.
- Respect des règles de sécurité et d'éthique.
- Pratique régulière et suffisante d'une activité physique respectant l'équilibre entre la recherche d'efficacité et les facteurs favorisant la santé.

3. Gérer un programme personnel d'activités physiques.

- Choix pertinent des critères mesurant l'atteinte des objectifs du programme.
- Utilisation appropriée de stratégies d'évaluation quantitative et qualitative sur le plan de l'activité physique.
- Relevé périodique du temps investi et des activités physiques accomplies durant le programme.
- Adaptations périodiques, pertinentes et correctes de ses objectifs ou des moyens utilisés.
- Interprétation significative des progrès accomplis et des difficultés éprouvées dans la pratique d'activités physiques.
- Reconnaissance de l'influence de la pratique de l'activité physique sur son mode de vie.

Activités d'apprentissage

Discipline : Éducation physique

Pondération : 1-1-1

Unité : 1

Objectif

Standard

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Situer l'apport particulier des sciences humaines au regard des enjeux contemporains.	• Individuellement. • À l'occasion d'un exposé écrit d'environ 750 mots portant sur l'apport des sciences humaines au regard d'enjeux contemporains. • À partir de documents et de données provenant du domaine des sciences humaines.
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Reconnaître les objets d'étude d'une ou de plusieurs sciences humaines et leurs principales approches.	• Formulation des objets d'étude particuliers à une ou à plusieurs sciences humaines. • Description des principales approches utilisées en sciences humaines.
2. Relever quelques-unes des questions qui se posent actuellement dans le domaine des sciences humaines.	• Association des questions avec des champs pertinents de recherche en sciences humaines.
3. Démontrer la contribution d'une ou de plusieurs sciences humaines dans la compréhension d'enjeux contemporains.	• Présentation d'enjeux contemporains en mettant en évidence l'interprétation des sciences humaines. • Illustration de l'interaction de quelques changements sociaux et de la contribution des sciences humaines.
Activités d'apprentissage	
Périodes d'enseignement : 45 Unités : 2 Précisions : Un code des séries 300 ou 400 doit être utilisé pour rattacher un cours à l'objectif 000V, à l'exception des codes 300 et 360. Le code 305 doit être utilisé dans le cas d'un cours multidisciplinaire. Les codes 340 et 345 peuvent être utilisés, dans la mesure où les cours ne sont pas reliés aux objectifs de la formation générale commune ou propre.	

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Analyser l'un des grands problèmes de notre temps selon une ou plusieurs approches propres aux sciences humaines.	• Individuellement. • À l'occasion d'un exposé écrit d'environ 750 mots portant sur un sujet relatif à l'être humain. • À partir de données documentaires provenant d'une ou de plusieurs disciplines des sciences humaines.

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Poser une problématique selon une ou plusieurs approches propres aux sciences humaines.	• Présentation de l'historique de la problématique. • Utilisation des concepts et du langage appropriés. • Description sommaire des dimensions individuelles, collectives, spatio-temporelles et culturelles de la problématique.
2. Traiter d'une question selon une ou des approches propres aux sciences humaines.	• Formulation claire d'une question. • Sélection de données documentaires pertinentes. • Description sommaire des méthodes historique, expérimentale et par enquête.
3. Établir des conclusions.	• Utilisation appropriée de la méthode choisie. • Détermination de critères d'appréciation appropriés. • Reconnaissance des forces et des faiblesses des conclusions. • Élargissement de la question analysée.

Activités d'apprentissage

Périodes d'enseignement : 45

Unités : 2

Précisions : Un code de la série 300 ou 400 doit être utilisé pour rattacher un cours à l'objectif 000W, à l'exception des codes 300 et 360.

Le code 305 doit être utilisé dans le cas d'un cours multidisciplinaire.

Les codes 340 et 345 peuvent être utilisés, dans la mesure où les cours ne sont pas reliés aux objectifs de la formation générale commune ou propre.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Expliquer la nature générale et quelques-uns des enjeux actuels de la science et de la technologie.	• Individuellement. • À partir d'un commentaire écrit qui présente une découverte scientifique ou une percée technologique. • À l'occasion d'une production écrite d'environ 750 mots.

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Caractériser le mode de pensée et la démarche scientifiques types.	• Explication sommaire des caractéristiques essentielles du mode de pensée scientifique, dont la quantification et la démonstration. • Énumération ordonnée et description sommaire des caractéristiques essentielles des principales étapes de la démarche scientifique type.
2. Montrer la complémentarité de la science et de la technologie.	• Définition des termes et description des principales relations entre science, technique et technologie : liens logiques et temporels, et apports mutuels.
3. Expliquer le contexte et les étapes de quelques découvertes scientifiques et technologiques.	• Mise en relation pertinente et cohérente des contextes déterminants de quelques découvertes scientifiques et technologiques. • Énumération des principales étapes de découvertes scientifiques et technologiques.
4. Dédire différentes conséquences et questions qui découlent de certains développements scientifiques et technologiques récents.	• Description sommaire des conséquences importantes (de différentes natures) et des défis majeurs actuels qui découlent de quelques découvertes scientifiques et technologiques. • Formulation de questions pertinentes et caractère plausible des éléments de réponse aux questions formulées.

Activités d'apprentissage

Périodes d'enseignement : 45

Unités : 2

Précisions : Un code de la série 100 ou 200 doit être utilisé pour rattacher un cours à l'objectif 000X.
Le code 105 doit être utilisé dans le cas d'un cours multidisciplinaire.
Les codes 109, 340 et 345 peuvent être utilisés, dans la mesure où les cours ne sont pas reliés aux objectifs de la formation générale commune ou propre.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Résoudre un problème simple par l'application de la démarche scientifique de base.	• Individuellement ou en équipe. • À partir d'un problème non complexe d'ordre scientifique et technologique qui peut être résolu par l'application de la démarche scientifique type. • En utilisant des instruments scientifiques disponibles d'usage courant. • À l'aide de documents de référence (écrits ou autres).
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Décrire les principales étapes de la démarche scientifique type.	• Énumération ordonnée et description sommaire des caractéristiques des étapes de la démarche scientifique type.
2. Formuler une hypothèse ayant pour but de solutionner un problème simple de nature scientifique et technologique.	• Description claire et précise du problème. • Respect des caractéristiques de formulation d'une hypothèse (caractère observable et mesurable des données, plausibilité, etc.).
3. Vérifier une hypothèse en appliquant les principes élémentaires de la démarche expérimentale de base.	• Pertinence, fiabilité et validité de la procédure expérimentale mise au point. • Respect de la procédure expérimentale établie. • Choix judicieux et utilisation adéquate des instruments. • Présentation claire et adéquate des résultats. • Validité des relations établies entre l'hypothèse, la vérification et la conclusion.
Activités d'apprentissage	
Périodes d'enseignement : 45 Unités : 2 Précisions : Un code de la série 100 ou 200 doit être utilisé pour rattacher un cours à l'objectif 000Y. Le code 105 doit être utilisé dans le cas d'un cours multidisciplinaire. Les codes 109, 340 et 345 peuvent être utilisés, dans la mesure où les cours ne sont pas reliés aux objectifs de la formation générale commune ou propre.	

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Communiquer dans une langue moderne de façon restreinte.	• Pour les langues modernes qui utilisent l'alphabet latin : à l'occasion d'une conversation d'un minimum de huit répliques et à l'occasion d'une communication écrite d'un minimum de huit phrases. • Pour les langues modernes qui utilisent un système d'écriture autre que l'alphabet latin : à l'occasion d'une conversation d'un minimum de six répliques et à l'occasion d'une communication écrite d'un minimum de six phrases. • À partir de mises en situation sur des thèmes connus. • À l'aide d'outils de référence.
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Saisir le sens d'un message oral.	• Identification juste des mots et des expressions idiomatiques. • Reconnaissance explicite du sens général de messages simples. • Association logique entre les éléments du message.
2. Saisir le sens d'un message lu.	• Identification juste des mots et des expressions idiomatiques. • Reconnaissance explicite du sens général de messages simples. • Association logique entre les éléments du message.
3. Exprimer oralement un message simple.	• Utilisation convenable des structures de la langue dans des propositions principales et coordonnées. • Application appropriée des règles grammaticales. • Utilisation des verbes au présent de l'indicatif. • Utilisation appropriée du vocabulaire de base et d'expressions idiomatiques. • Prononciation intelligible. • Enchaînement cohérent d'une suite de phrases simples. • Enchaînement spontané et cohérent de phrases dans un dialogue.

Éléments de la compétence	Critères de performance
4. Écrire un texte sur un sujet donné.	• Utilisation appropriée des structures de la langue dans des propositions principales et coordonnées. • Application appropriée des règles grammaticales de base. • Utilisation des verbes au présent de l'indicatif. • Utilisation appropriée du vocabulaire de base et d'expressions idiomatiques. • Enchaînement cohérent d'une suite de phrases simples. • Application acceptable des règles graphiques pour les systèmes d'écriture autres que l'alphabet latin.

Activités d'apprentissage
Périodes d'enseignement : 45 Unités : 2 Précisions : L'acquisition d'une langue moderne nécessite la sensibilisation à la culture des personnes qui utilisent cette langue. On entend par « restreinte » l'utilisation limitée des structures de la langue, de son code grammatical et du vocabulaire. Cette limitation varie selon les difficultés soulevées par certaines langues modernes. Un code de la série 600 doit être utilisé pour rattacher un cours à l'objectif 000Z, à l'exception des codes 601, 602, 603 et 604.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Communiquer dans une langue moderne sur des sujets familiers.	• À l'occasion d'une conversation d'un minimum de quinze répliques. • À l'occasion d'une communication écrite d'un minimum de vingt phrases pour les langues qui utilisent l'alphabet latin. • À l'occasion d'une communication écrite d'un minimum de dix phrases pour les langues qui utilisent un système d'écriture autre que l'alphabet latin. • À partir de situations usuelles et de sujets simples de la vie courante. • À l'aide d'outils de référence.
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Saisir le sens d'un message entendu.	• Identification juste des mots et des expressions idiomatiques. • Reconnaissance explicite du sens général et des idées essentielles de messages de complexité moyenne. • Association logique entre les éléments du message.
2. Saisir le sens d'un message lu.	• Identification juste des mots et des expressions idiomatiques. • Reconnaissance explicite du sens général et des idées essentielles de messages de complexité moyenne. • Association logique entre les éléments du message.
3. Exprimer oralement un message simple avec des phrases de complexité moyenne.	• Utilisation appropriée des structures de la langue dans des propositions principales ou subordonnées. • Application appropriée des règles grammaticales. • Utilisation des verbes au présent de l'indicatif. • Utilisation d'un vocabulaire de base enrichi et d'expressions idiomatiques. • Prononciation intelligible. • Enchaînement cohérent d'une suite de phrases de complexité moyenne. • Dialogue.

Éléments de la compétence	Critères de performance
4. Écrire un texte sur un sujet donné avec des phrases de complexité moyenne.	• Utilisation appropriée des structures de la langue dans des propositions principales ou subordonnées. • Application appropriée des règles grammaticales. • Utilisation des verbes au présent et au passé de l'indicatif. • Utilisation appropriée d'un vocabulaire de base enrichi et d'expressions idiomatiques. • Enchaînement cohérent d'une suite de phrases de complexité moyenne. • Application acceptable des règles graphiques pour les systèmes d'écriture autres que l'alphabet latin.
Activités d'apprentissage	
Périodes d'enseignement : 45 Unités : 2 Précisions : L'acquisition d'une langue moderne nécessite la sensibilisation à la culture des personnes qui utilisent cette langue. Un code de la série 600 doit être utilisé pour rattacher un cours à l'objectif 0010, à l'exception des codes 601, 602, 603 et 604.	

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Communiquer avec une certaine aisance dans une langue moderne.	• Individuellement. • À l'occasion d'un échange verbal d'un minimum de vingt répliques. • À l'occasion de la rédaction d'un texte de longueur moyenne (minimum de 25 phrases pour les langues qui utilisent l'alphabet latin; minimum de 15 phrases pour les autres langues). • À partir des documents à portée socioculturelle. • À l'aide d'ouvrages de référence dans le cas de la communication écrite.

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Dégager le sens d'un message oral en langage courant.	• Explication juste du sens général et des idées essentielles du message. • Distinction claire des éléments structuraux de la langue.
2. Dégager le sens d'un texte de complexité moyenne.	• Explication juste du sens général et des idées essentielles du texte. • Distinction claire des éléments structuraux de la langue.
3. Échanger verbalement sur un sujet.	• Utilisation appropriée des éléments structuraux de la langue en fonction du message à exprimer. • Utilisation appropriée du vocabulaire courant. • Prononciation et intonation justes. • Débit moyen dans un dialogue en langage courant. • Cohérence du message exprimé. • Réponses pertinentes à des questions.
4. Rédiger un texte de complexité moyenne.	• Utilisation appropriée des éléments structuraux de la langue en fonction du texte à rédiger. • Justesse du vocabulaire. • Cohérence de l'ensemble du texte. • Respect des règles de présentation et de rédaction propres au texte.

Activités d'apprentissage

Périodes d'enseignement : 45

Unités : 2

Précisions : L'acquisition d'une langue moderne nécessite la sensibilisation à la culture des personnes qui utilisent cette langue.
Un code de la série 600 doit être utilisé pour rattacher un cours à l'objectif 0067, à l'exception des codes 601, 602, 603 et 604.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Reconnaître le rôle des mathématiques ou de l'informatique dans la société contemporaine.	• Individuellement. • À l'occasion de la rédaction d'un texte d'environ 750 mots. • À partir de plusieurs exemples concrets choisis par la personne qui doit démontrer sa compétence.

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Démontrer l'acquisition de connaissances générales de base sur les mathématiques ou sur l'informatique.	• Distinction de notions et de concepts de base. • Identification des principales branches des mathématiques ou de l'informatique. • Utilisation adéquate de la terminologie.
2. Décrire l'évolution des mathématiques ou de l'informatique.	• Résumé descriptif de quelques grandes étapes.
3. Reconnaître la contribution des mathématiques ou de l'informatique dans le développement des autres domaines du savoir.	• Démonstration de l'existence de contributions importantes, à l'aide d'exemples.
4. Illustrer la diversité des applications des mathématiques ou de l'informatique.	• Présentation d'un éventail d'usages dans diverses sphères de l'activité humaine, à l'aide d'exemples concrets.
5. Évaluer l'influence des mathématiques ou de l'informatique sur les individus et sur les organisations.	• Identification de quelques grandes influences. • Explication de la façon dont les mathématiques ou l'informatique ont modifié certaines réalités humaines et organisationnelles. • Reconnaissance d'avantages et d'inconvénients à ces influences.

Activités d'apprentissage

Périodes d'enseignement : 45

Unités : 2

Précisions : Les codes suivants doivent être utilisés pour rattacher des cours à l'objectif 0011 : 105, 201, 204, 420.
 Le code 204 doit être utilisé dans le cas d'un cours multidisciplinaire.
 Les codes 340 et 345 peuvent être utilisés, dans la mesure où les cours ne sont pas reliés aux objectifs de la formation générale commune ou propre.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Se servir d'une variété de notions, de procédés et d'outils mathématiques ou informatiques à des fins d'usage courant.	• Individuellement. • À l'occasion de l'exécution d'une tâche ou de la résolution d'un problème. • À partir des besoins de la vie courante. • À l'aide d'outils familiers et de documents de référence.

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Démontrer l'acquisition de connaissances utilitaires de base en mathématiques ou en informatique.	• Brève définition des notions. • Exécution correcte des opérations de base. • Utilisation adéquate de la terminologie.
2. Choisir des outils et des procédés mathématiques ou informatiques en fonction de besoins précis.	• Énumération de multiples possibilités offertes par les outils et les procédés mathématiques ou informatiques. • Analyse de situations concrètes et reconnaissance de la pertinence du recours aux outils ou aux procédés mathématiques ou informatiques. • Choix approprié en fonction des besoins.
3. Utiliser des outils et des procédés mathématiques ou informatiques pour exécuter des tâches et résoudre des problèmes.	• Démarche planifiée et méthodique. • Utilisation correcte des outils et des procédés. • Résultats satisfaisants par rapport au contexte. • Utilisation adéquate de la terminologie propre à un outil ou à un procédé.
4. Interpréter des données quantitatives ou des résultats obtenus à l'aide de procédés ou d'outils mathématiques ou informatiques.	• Interprétation juste en tenant compte du contexte. • Formulation claire et précise de l'interprétation.

Activités d'apprentissage

Périodes d'enseignement : 45

Unités : 2

Précisions : Les codes suivants doivent être utilisés pour rattacher des cours à l'objectif 0012 : 105, 201, 204, 420.
 Le code 204 doit être utilisé dans le cas d'un cours multidisciplinaire.
 Les codes 340 et 345 peuvent être utilisés, dans la mesure où les cours ne sont pas reliés aux objectifs de la formation générale commune ou propre.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Apprécier diverses formes d'art issues de pratiques d'ordre esthétique.	• Individuellement. • À partir d'une production artistique désignée. • À l'occasion d'un commentaire écrit d'environ 750 mots.

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Percevoir la dynamique de l'imaginaire en art.	• Explication précise d'un procédé de création lié à la construction d'un univers imaginaire.
2. Caractériser des courants artistiques.	• Énumération descriptive des principales caractéristiques de trois courants artistiques de différentes époques, y compris un courant actuel.
3. Commenter un produit artistique.	• Organisation cohérente des observations, y compris l'identification de quatre éléments fondamentaux de forme et de structure du langage utilisé ainsi qu'une proposition justifiée de signification.

Activités d'apprentissage

Périodes d'enseignement : 45

Unités : 2

Précisions : Un code de la série 500 doit être utilisé pour rattacher un cours à l'objectif 0013, à l'exception du code 502.

Le code 504 doit être utilisé dans le cas d'un cours multidisciplinaire.

Les codes 340, 345, 601, 602, 603 et 604 peuvent être utilisés, dans la mesure où les cours ne sont pas reliés aux objectifs de la formation générale commune ou propre.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Réaliser une production artistique.	• Individuellement. • À l'occasion d'un exercice pratique. • Dans un contexte de création ou d'interprétation. • À partir des éléments de base du langage et des techniques propres au médium utilisé.
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Reconnaître les principaux modes d'expression d'un médium artistique.	• Identification des particularités : originalité, qualités essentielles, moyens de communication, styles, genres.
2. Utiliser le médium.	• Utilisation personnelle et cohérente des éléments du langage. • Application adéquate des techniques artistiques. • Respect des exigences du mode de production.
Activités d'apprentissage	
Périodes d'enseignement : 45 Unités : 2 Précisions : Un code de la série 500 doit être utilisé pour rattacher un cours à l'objectif 0014, à l'exception du code 502. Le code 504 doit être utilisé dans le cas d'un cours multidisciplinaire. Les codes 340, 345, 601, 602, 603 et 604 peuvent être utilisés, dans la mesure où les cours ne sont pas reliés aux objectifs de la formation générale commune ou propre.	

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Considérer des problématiques contemporaines dans une perspective transdisciplinaire.	• Individuellement ou en équipe. • En fonction de différents champs de savoir et à partir de documents et de données provenant de diverses disciplines.

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Identifier de grandes problématiques contemporaines.	• Exploration de diverses problématiques contemporaines. • Description des principaux enjeux liés à ces problématiques. • Formulation claire d'objets d'études liés à ces problématiques.
2. Reconnaître le rôle particulier de plusieurs disciplines dans la compréhension d'une problématique.	• Distinction de certaines des théories utilisées dans l'analyse de la problématique. • Description claire des concepts et des méthodes utilisés.
3. Démontrer la contribution de plusieurs disciplines dans la compréhension d'une problématique contemporaine.	• Formulation claire des enjeux liés à la problématique. • Description précise des principaux apports des disciplines. • Explication pertinente de l'interaction de diverses disciplines. • Utilisation appropriée du langage et des concepts disciplinaires.

Activités d'apprentissage

Périodes d'enseignement : 45

Unités : 2

Précisions : L'atteinte de l'objectif se prête à un enseignement donné par un ou plusieurs enseignants ou enseignantes.

Le code 365 doit être utilisé pour rattacher un cours à l'objectif 021L afin de préserver le caractère transdisciplinaire des apprentissages visés par la compétence.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Traiter d'une problématique contemporaine dans une perspective transdisciplinaire.	• Individuellement ou en équipe. • En fonction de différents champs de savoir et à partir de documents et de données provenant de diverses disciplines.

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Poser un problème de recherche.	• Justification du choix du problème de recherche. • Description sommaire des principaux enjeux liés au problème. • Formulation claire des principales dimensions du problème. • Utilisation appropriée du langage et des concepts disciplinaires. • Formulation claire de la question de recherche.
2. Analyser le problème de recherche.	• Description pertinente d'une approche ou d'une méthode de recherche. • Sélection appropriée des données de la recherche. • Application adéquate de l'approche ou de la méthode utilisées. • Utilisation appropriée d'un cadre d'analyse.
3. Proposer des solutions.	• Description claire des principaux apports disciplinaires. • Explication pertinente de l'interaction de diverses disciplines. • Justification des solutions proposées. • Appréciation des forces et des faiblesses des solutions proposées.

Activités d'apprentissage

Périodes d'enseignement : 45

Unités : 2

Précisions : L'atteinte de l'objectif se prête à un enseignement donné par un ou plusieurs enseignants ou enseignantes.

Le code 365 doit être utilisé pour rattacher un cours à l'objectif 021M afin de préserver le caractère transdisciplinaire des apprentissages visés par la compétence.

Renseignements complémentaires

Vocabulaire utilisé dans les programmes d'études techniques

Programme d'études

Un programme d'études est un ensemble intégré d'activités d'apprentissage visant l'atteinte d'objectifs de formation en fonction de standards déterminés (*Règlement sur le régime des études collégiales*, article 1). Tout programme d'études collégiales comprend une composante de formation générale qui est commune à tous les programmes d'études; une composante de formation générale qui est propre au programme; une composante de formation générale qui est complémentaire aux autres composantes du programme et enfin une composante de formation spécifique au programme. (*Règlement sur le régime des études collégiales*, article 6).

Compétence

Pour la composante de formation spécifique à un programme d'études techniques, la compétence est définie comme un pouvoir d'agir, de réussir et de progresser qui permet de réaliser adéquatement des tâches ou des activités de travail et qui se fonde sur un ensemble organisé de savoirs (ce qui implique certaines connaissances, habiletés dans divers domaines, perceptions, attitudes, etc.) (MEQ, *Élaboration des programmes d'études techniques, Cadre général – Cadre technique 2002*, p. 15).

Objectif

L'objectif se définit comme une compétence, habileté ou connaissance, à acquérir ou à maîtriser (*Règlement sur le régime des études collégiales*, article 1). Chaque objectif est formulé sous la forme d'une compétence et comprend un énoncé de la compétence et des éléments de la compétence. C'est l'atteinte des objectifs et le respect des standards qui assurent l'acquisition ou la maîtrise des compétences propres à l'enseignement collégial.

Énoncé de la compétence

Pour la composante de formation spécifique à un programme d'études techniques, l'énoncé de la compétence résulte de l'analyse de profession, des buts généraux de la formation technique et, dans certains cas, d'autres déterminants. Pour la composante de formation générale, il est issu de l'analyse des besoins de formation générale.

Éléments de la compétence

Pour la composante de formation spécifique à un programme d'études techniques, les éléments de la compétence se limitent aux précisions nécessaires à sa compréhension et à son acquisition. On y évoque les grandes étapes d'exécution d'une tâche ou les principales composantes de la compétence.

Pour la composante de formation générale, les éléments de l'objectif, formulés sous la forme d'une compétence, en précisent les composantes essentielles.

Heures d'enseignement

Unité de compte dans la répartition du temps d'enseignement, c'est-à-dire du temps passé par un étudiant sous la supervision d'un enseignant lors d'un cours théorique, d'un laboratoire ou d'un stage.

Standard

Le standard se définit comme le niveau de performance considéré comme le seuil à partir duquel on reconnaît qu'un objectif est atteint (*Règlement sur le régime des études collégiales*, article 1). Il comprend, pour la composante de formation spécifique à un programme d'études techniques, un contexte de réalisation et des critères de performance.

Critères de performance

Pour la composante de formation spécifique à un programme d'études techniques, les critères de performance définissent les exigences qui permettent de déterminer si l'élève a acquis chaque élément de la compétence et, par voie de conséquence, la compétence elle-même. Les critères de performance sont fondés sur les exigences à l'entrée sur le marché du travail. Chaque élément de la compétence est assorti d'un critère de performance au moins.

Pour la composante de formation générale, les critères de performance définissent les exigences permettant de reconnaître le standard.

Dans les deux composantes, tous les critères doivent être respectés pour que l'objectif soit atteint.

Contexte de réalisation

Pour la composante de formation spécifique dans les programmes d'études techniques, le contexte de réalisation correspond à la situation de mise en œuvre de la compétence, à l'entrée sur le marché du travail. Le contexte ne définit ni la situation d'apprentissage ni la situation d'évaluation.

Activités d'apprentissage

Pour la composante de formation spécifique à un programme d'études techniques, il s'agit des cours (laboratoires, ateliers, séminaires, stages ou autres activités pédagogiques) destinés à assurer l'atteinte des objectifs et des standards visés. Les établissements d'enseignement ont l'entière responsabilité de la définition des activités d'apprentissage et de l'aménagement de l'approche programme.

Pour la composante de formation générale, les éléments des activités d'apprentissage dont le ministre peut déterminer l'ensemble ou simplement une partie sont le champ d'études, la ou les disciplines, la pondération, les heures d'enseignement, le nombre d'unités et des précisions jugées essentielles.

Harmonisation

L'harmonisation des programmes d'études professionnelles et techniques est une orientation ministérielle. Elle consiste à établir des similitudes et une continuité entre les programmes d'études du secondaire et ceux du collégial, que ce soit dans un même secteur de formation ou dans des secteurs de formation différents en vue d'éviter la duplication des offres de formation, de reconnaître les compétences acquises et de faciliter les parcours de formation.

L'harmonisation contribue à établir une offre cohérente de formation, en particulier à faire en sorte que les fonctions de travail auxquelles préparent les programmes d'études soient bien identifiées et distinguées. S'il arrive que l'exercice de ces fonctions nécessite l'acquisition de compétences communes, les travaux d'harmonisation permettent de les repérer. Toutefois, même en l'absence de compétences communes, les programmes d'études n'en sont pas moins harmonisés.

L'harmonisation est dite interordres lorsqu'elle porte sur des programmes d'études d'ordres d'enseignement différents; elle est intra-ordre lorsqu'elle porte sur des programmes d'études d'un même ordre d'enseignement; enfin, elle est intersectorielle lorsqu'elle porte sur des programmes d'études de secteurs de formation différents.

Les travaux menés dans une perspective d'harmonisation des programmes d'études permettent, notamment, et le cas échéant, la mise au jour de leur communauté de compétences. Les compétences partagées par deux programmes d'études ou plus et dont l'acquisition de l'une permet la reconnaissance de l'autre sont dites communes. Des compétences communes ayant le même énoncé et dont toutes les composantes sont le calque l'une de l'autre sont dites identiques; lorsque des compétences communes ne sont pas identiques, mais présentent un niveau de similitude tel qu'elles sont de valeur égale, elles sont dites équivalentes.

Les travaux d'harmonisation réalisés pour le programme *Techniques de services financiers et d'assurances* ont permis d'identifier des compétences communes avec d'autres programmes d'études. Les informations relatives aux travaux réalisés et à leurs résultats sont présentées dans le document *Tableaux d'harmonisation Techniques de services financiers et d'assurances*.

**Éducation
et Enseignement
supérieur**

Québec 