

# CATALOGUE FORMATION ET COACHING 2013-2014

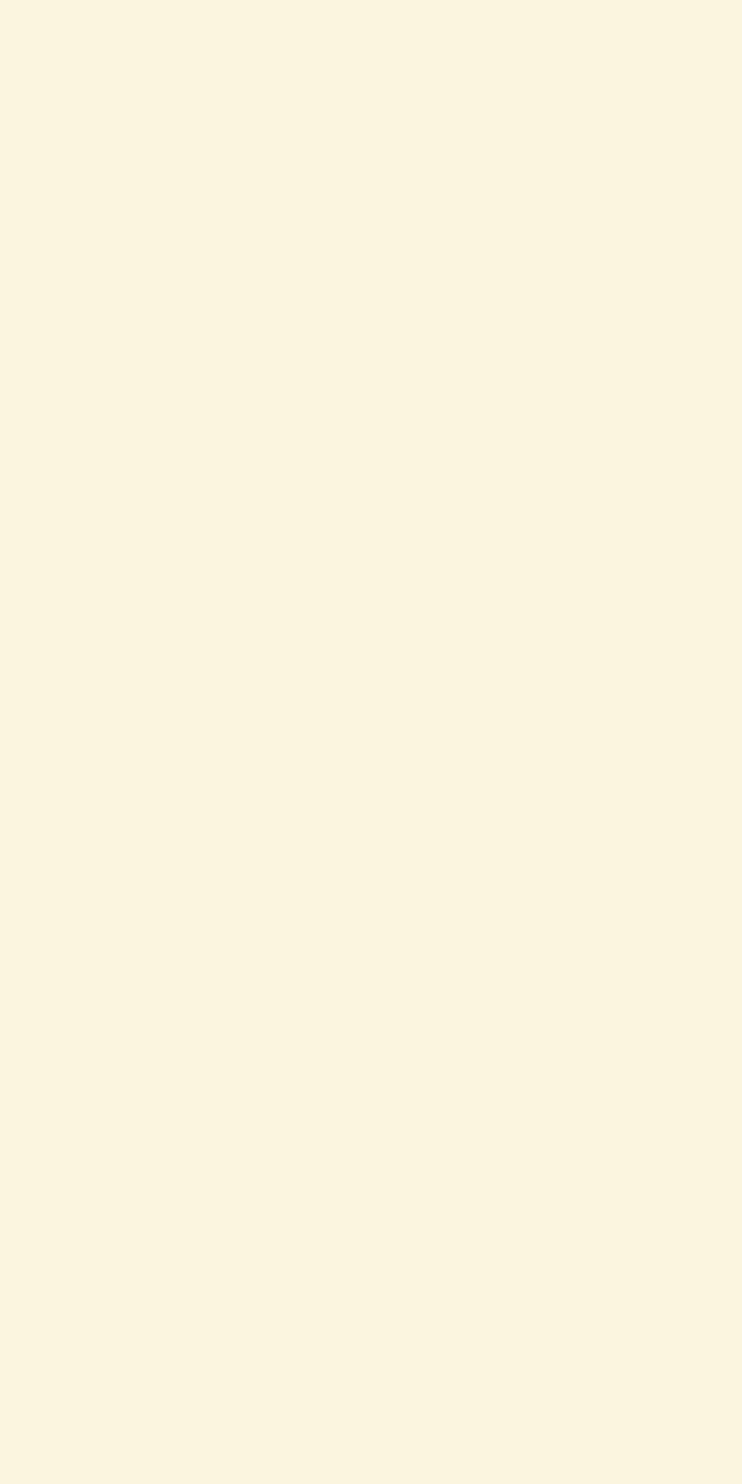
Formation en cabinet ■

Coaching ■

Formation technique ■



Institut d'assurance



# CATALOGUE FORMATION ET COACHING 2013-2014

## INTRODUCTION

Nous sommes heureux, au nom de l'**Institut d'assurance de dommages du Québec** (IADQ) et du **Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec** (RCCAQ), via sa division de formation **Perform services conseils**, de vous présenter notre tout premier catalogue d'activités de formation et de coaching, fruit d'une nouvelle collaboration.

Effectivement, l'IADQ et Perform sont d'abord des experts en formation dans le domaine de l'assurance. Et malgré un savoir-faire bien distinct – l'IADQ se spécialisant davantage en technique d'assurance tandis que Perform se démarque plutôt en développement professionnel, en administration et en coaching – nous nous sommes reconnu des intérêts communs en matière de formation au point que nous ayons décidé d'unir nos forces pour le bénéfice de nos membres.

En définitive, cette collaboration nous donne l'opportunité de vous proposer le plus large éventail de formations de haute qualité qui couvrent une multitude de sujets liés à l'industrie et dont les contenus pédagogiques sont élaborés pour répondre à vos besoins. Nous sommes convaincus que nos formations, accréditées par la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD), vous permettront d'être plus performant dans un marché de plus en plus compétitif.

C'est donc avec beaucoup d'enthousiasme que l'IADQ et Perform vous offrent ce catalogue. Nous souhaitons que non seulement ce nouvel outil vous apporte une aide efficace pour guider vos choix mais que votre saison soit surtout riche en apprentissages car après tout, la formation... c'est la clé de la compétence !

# À PROPOS DE PERFORM

## Notre organisation

Créé en 1973, le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ) est un syndicat professionnel qui compte quelque 600 cabinets et succursales et qui représente près de 4 500 courtiers du Québec.

## Notre objectif

Afin de promouvoir et de défendre la profession de courtier d'assurance, le RCCAQ a créé la division Perform services conseils, convaincu que l'atteinte de cet objectif passerait obligatoirement par la réussite de nos membres.

## Nos actions

- Soutenir nos membres dans l'atteinte de leurs objectifs d'affaires, en contribuant à l'amélioration de leurs compétences, à la mise en place de stratégies et à l'amélioration de leurs processus d'affaires afin d'accroître leur efficacité et leur compétitivité.
- Offrir des formations d'excellence, des services flexibles et des conseils directement adaptés aux besoins de nos membres et exclusivement orientées vers la performance personnelle et d'entreprise.
- S'assurer d'avoir des formateurs hautement qualifiés, des techniques et du contenu pédagogique adaptés et ce, de l'étudiant au gestionnaire.
- Proposer une variété de cours en salle et sur le Web ainsi que des cours préparatoires aux examens de l'AMF, flexibles et sans cesse améliorés (Courtier 101 et 102).
- Organiser des activités de formation de haut calibre dans le cadre d'événements adressés particulièrement aux cabinets de courtage, tels que le Congrès annuel du RCCAQ (29 et 30 octobre 2013) et le Colloque de formation (19 février 2014).



**Guy Parent**, CPA, CGA  
Directeur général, RCCAQ

## Nos offres

- Catalogue en deux sections : section coaching et section formation en cabinet davantage orientée vers le développement professionnel.
- Possibilité d'obtenir une analyse de besoins afin d'investir dans un plan de formation personnalisé.
- Formations en entreprise ajustées à votre demande.
- Création possible de formation sur mesure pour répondre à des besoins propres à votre entreprise, sans frais additionnels et au moment de votre choix.
- Coaching et consultation auprès de votre cabinet.

**Pour plus de renseignements, contactez Catherine Rioux, responsable de Perform au 450 674-6258, poste 244.**



**Perform**  
SERVICES CONSEILS  
CONSULTING SERVICES

# À PROPOS DE L'IADQ

## Notre organisation

L'Institut d'assurance de dommages du Québec (IADQ), dans sa forme actuelle, est le résultat d'une fusion, opérée en 1994, entre l'Institut d'assurance du Québec et l'Institut d'assurance de l'Est du Québec.

## Notre objectif

Permettre, entre autres, à ceux et celles qui œuvrent dans le domaine de l'assurance de dommages d'atteindre leur potentiel de rendement et de maximiser leur développement intellectuel.

## Nos actions

- Assurer et promouvoir, de concert avec l'Institut d'assurance du Canada, la formation professionnelle de nos membres ainsi que de toute personne intéressée à l'industrie de l'assurance de dommages.
- Préparer et dispenser des cours, des conférences, des séminaires, des ateliers, des rencontres ou tout autre type de formation sur tout sujet touchant l'assurance de dommages.
- Encourager et organiser des activités sociales ou récréatives pour provoquer les rencontres, l'échange de renseignements et de connaissances et la participation du plus grand nombre possible de personnes intéressées à l'industrie de l'assurance de dommages.
- Inviter et participer à des recherches sur tout sujet touchant l'assurance de dommages.



**François Houle**, FPA, CRM  
Directeur général, IADQ

## Nos offres

- Nos formations peuvent être données dans votre entreprise, au moment qui vous convient.
- Possibilité de choisir les formations qui correspondent aux besoins spécifiques de votre organisation.
- Alternatives si vous ne trouvez pas le sujet que vous désirez. Nous sommes en mesure de préparer la formation correspondante.
- Certaines formations peuvent être remboursées en partie par Emploi Québec.

**Pour plus d'information, communiquez directement avec le directeur général, Monsieur François Houle FPA, CRM au 514 393-8156, poste 2205.**



**Institut d'assurance**

# SOMMAIRE

## FORMATION EN CABINET

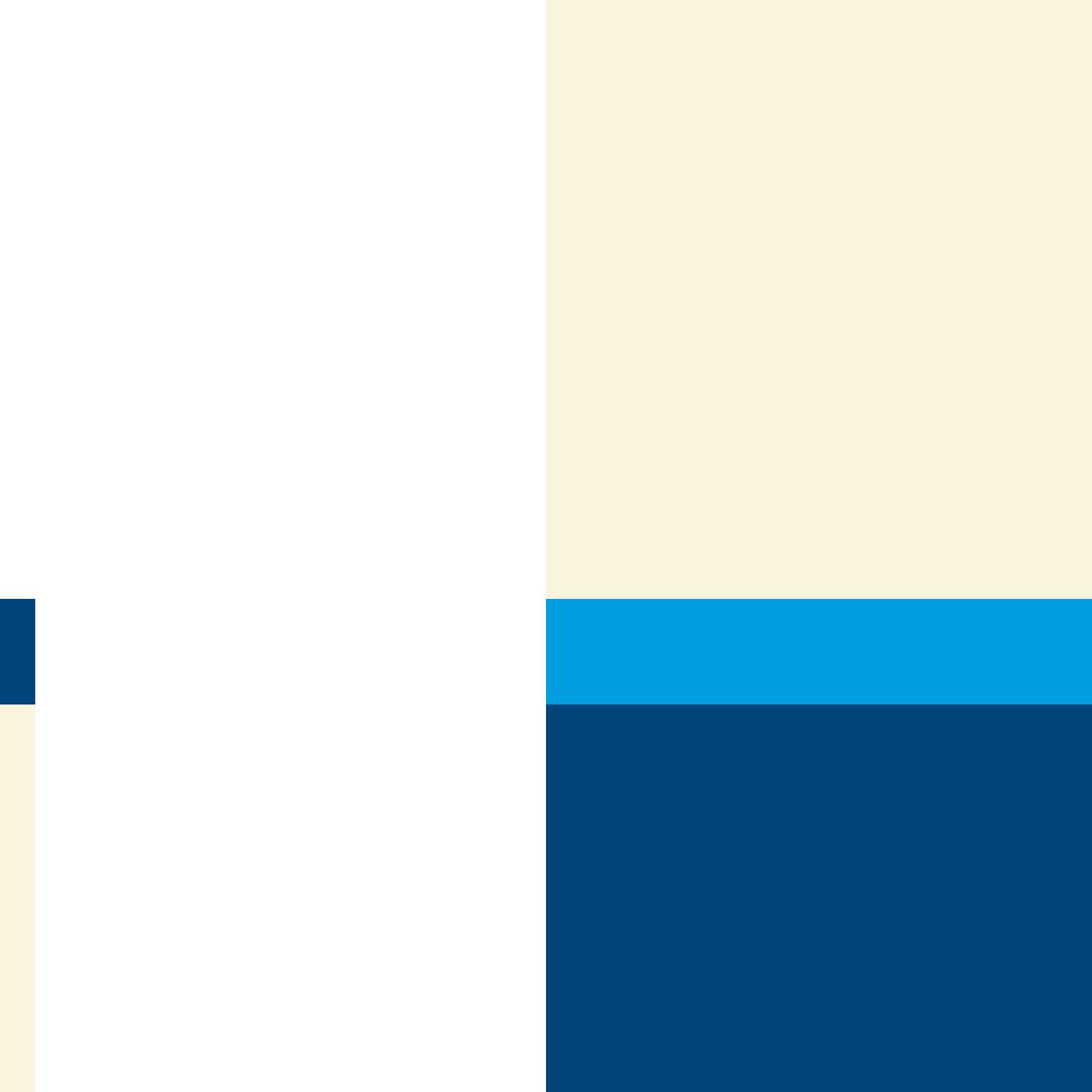
|   |    |  |    |
|---|----|--|----|
| Coaching de performance . . . . .   | 11 | Vendre aux différentes générations,<br>un défi de performance . . . . .            | 16 |
| Le consommateur du 21 <sup>e</sup> siècle . . . . .                                       | 11 | S'adapter aux profils de personnalité . . . . .                                    | 17 |
| La gestion du temps et des priorités . . . . .  | 12 | Rapport d'inspection – évaluation (résidence),<br>comment s'y retrouver! . . . . . | 17 |
| Stratégies de recrutement<br>et de rétention du personnel . . . . .                       | 12 | Vente-conseil . . . . .  | 18 |
| Application de l'assurance protection juridique . . . . .                                 | 13 | Déontologie au quotidien . . . . .   | 18 |
| Approfondir la responsabilité des entreprises<br>pour mieux servir la clientèle . . . . . | 13 | La copropriété démystifiée! . . . . .  | 19 |
| Atelier sur la convention<br>d'indemnisation directe . . . . .                            | 14 | La tranquillité juridique pourquoi pas? . . . . .                                  | 19 |
| Dispositions générales des contrats,<br>comment s'y retrouver! . . . . .                  | 14 | Les principaux aspects de la formule BAC 2100 . . . . .                            | 20 |
| Fidélisation de notre clientèle . . . . .   | 15 | La responsabilité civile en assurance habitation . . . . .                         | 20 |
| Pratique professionnelle en assurance<br>de dommages : voyons-y! . . . . .                | 15 | Le contrat courtier-client démystifié! . . . . .                                   | 21 |
| Développez vos habiletés relationnelles<br>avec vos clients . . . . .                     | 16 | Stratégies d'affaires! . . . . .   | 21 |
|   |    | Contrôlez votre journée<br>avec la méthode « M3Z » . . . . .                       | 22 |
|   |    | Comscope . . . . .   | 22 |

## COACHING

|  |    |  |    |
|--|----|--|----|
| <b>André Amyot</b><br>Conseiller sénior, Groupe Lavigne . . . . .  | 26 | <b>Nathalie Munik</b><br>Formatrice . . . . .                                      | 28 |
| <b>Étienne Claessens</b><br>Président de Soluflex . . . . .  | 26 | <b>Bruce Pitre</b><br>Consultant en formation . . . . .                            | 29 |
| <b>Brigitte de Champlain</b><br>Consultante en efficacité relationnelle<br>Formatrice accréditée ZERO TO ONE . . . . . | 27 | <b>Jean-Pierre Potvin</b><br>Services-Conseils Potvin . . . . .                    | 29 |
| <b>Richard Juneau</b><br>Conseiller sénior, Groupe Lavigne . . . . .   | 27 | <b>Brigitte St-Germain</b><br>Virage Coaching . . . . .                            | 30 |
| <b>Sébastien Leblanc</b><br>Conseiller sénior, Groupe Lavigne . . . . .  | 28 | <b>Denis Verrette</b><br>MBA, CRHA<br>Président de JDS Formation Plus Inc. . . . . | 30 |

## FORMATION TECHNIQUE

|  |    |   |    |
|--|----|---|----|
| Les 15 règles non officielles de la négociation . . . . .  | 32 | La gestion des risques en assurance<br>des entreprises . . . . .                  | 37 |
| Analyse du langage non verbal . . . . .  | 32 | La gestion d'une équipe gagnante . . . . .  | 37 |
| L'assurance 3D (détournement, disparition<br>et soustraction frauduleuse), volet 1 . . . . .                                       | 32 | La gestion intergénérationnelle en assurance . . . . .                            | 38 |
| L'assurance de la responsabilité<br>civile générale – BAC 2100 . . . . .   | 32 | L'infiltration d'eau – La nouvelle ennemie . . . . .                              | 38 |
| Assurance de la responsabilité professionnelle . . . . .   | 32 | Je gère la Motif-Action! . . . . .  | 38 |
| L'assurance de responsabilité civile du fabricant . . . . .  | 33 | Je gère le stress au travail . . . . .  | 38 |
| L'assurance de responsabilité civile pour les risques<br>de fabricants, d'importateurs, d'exportateurs<br>et de vendeurs . . . . . | 33 | Je gère mon temps : POP! . . . . .  | 38 |
| Assurance des entrepreneurs . . . . .  | 33 | Les moisissures . . . . .   | 39 |
| Assurance des garagistes . . . . .   | 33 | L'obligation de défendre d'un assureur<br>en responsabilité civile . . . . .      | 39 |
| L'assurance des pertes d'exploitation – volet 1 . . . . .  | 33 | Les obligations de l'assuré et de l'assureur<br>en assurance auto . . . . .       | 39 |
| L'assurance des pertes d'exploitation – volet 2 . . . . .  | 34 | Les piscines creusées et hors terre . . . . .                                     | 39 |
| L'assurance des pertes d'exploitation – volet 3 . . . . .  | 34 | Politique de traitement des plaintes . . . . .                                    | 39 |
| L'assurance du risque agricole . . . . .   | 34 | La pollution est-ce vraiment couvert? . . . . .                                   | 40 |
| Assurance transport . . . . .  | 34 | La prévention des risques<br>de la responsabilité civile . . . . .                | 40 |
| Atteindre les objectifs d'une conversation<br>téléphonique par la gestion de la voix . . . . .                                     | 34 | Les principaux avenants de la responsabilité<br>civile générale . . . . .         | 40 |
| Atteindre les objectifs d'une conversation<br>téléphonique par la gestion de la voix . . . . .                                     | 35 | Principes et pratique de l'assurance . . . . .                                    | 40 |
| La construction pour tous . . . . .  | 35 | Problèmes de construction des fondations<br>et plomberie . . . . .                | 41 |
| Courtier au banc des accusés . . . . .   | 35 | Problèmes de construction des murs extérieurs<br>et électricité . . . . .         | 41 |
| Démystifier la FPQ 1 en langage simplifié . . . . .  | 35 | Les remorques . . . . .   | 41 |
| Détection de la fraude au téléphone . . . . .  | 35 | La responsabilité civile et les fabricants . . . . .                              | 41 |
| Développements récents en matière de vices cachés<br>et exclusion des travaux de l'assuré . . . . .                                | 35 | La responsabilité professionnelle<br>d'un intermédiaire de marché . . . . .       | 41 |
| Les dispositions légales : assurances habitation<br>et assurances des entreprises . . . . .  | 36 | Subrogation et les personnes faisant partie<br>de la maison de l'assuré . . . . . | 42 |
| Empruntez-vous ou prêtez-vous<br>un véhicule automobile? . . . . .   | 36 | Techniques de vente, volet 1 . . . . .  | 42 |
| Être conforme et plus encore . . . . .   | 36 | Techniques de vente, volet 2 . . . . .  | 42 |
| Formation – souscription habitation . . . . .  | 36 | Les véhicules hors route . . . . .  | 42 |
| La FPQ 5 ou la FAQ 43 . . . . .  | 37 | Les vices cachés . . . . .  | 42 |
| La gestion des cycles en assurance de dommages . . . . .   | 37 |   |    |



# FORMATION EN CABINET



**Perform**

SERVICES CONSEILS  
CONSULTING SERVICES

# DE QUELLE FORMATION AVEZ-VOUS BESOIN ?

## RÉFÉREZ-VOUS AUX FORMATIONS EN PAGES

Vous souhaitez parfaire vos compétences en **vente et service à la clientèle** ? ..... **11-15-16-17 et 18**

Vous aimeriez perfectionner vos capacités de **communication** dans le cadre de vos relations professionnelles ? ..... **16 et 22**

Le respect du **code professionnel et de la déontologie** est une préoccupation récurrente dans votre travail et vous souhaitez acquérir les outils pour vous y conformer ? ..... **15, 18 et 21**

La **gestion de ses tâches et la planification de son temps** sont des aptitudes qui améliorent la performance au travail. Vous voulez développer ces compétences ? ..... **12 et 22**

La **connaissance des techniques d'assurance** est indispensable à l'accomplissement de votre travail et vous désirez en approfondir certains aspects ? ..... **13, 14, 17, 19 et 20**

À titre de **gestionnaire**, vous devez recruter du personnel, coacher votre équipe ou encore organiser la prochaine planification stratégique de votre cabinet. Des formations vous sont adressées pour vous aider à développer ces compétences et à les maîtriser. .... **11, 12 et 21**

## COACHING DE PERFORMANCE

Formation destinée à tout gestionnaire qui désire connaître les méthodes, les stratégies et les outils propres au coaching afin d'être en mesure d'accompagner adéquatement son équipe vers la performance.

### OBJECTIF GÉNÉRAL

#### ■ Coacher les membres de son équipe efficacement en utilisant la technique appropriée

##### OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Comprendre les principes du coaching et ses variantes en établissant les profils de concert avec chacun des membres de l'équipe
- Déterminer le type de coaching à appliquer, et cela en fonction des objectifs individuels et ceux du cabinet, des possibilités individuelles et des écarts de rendement
- Atteindre les objectifs en appliquant les principes de la communication

##### COMPÉTENCES VISÉES

- Aptitude pour le coaching
- Aptitude pour la communication
- Capacité à développer le talent

**Clientèle ciblée :** gestionnaires, superviseurs, propriétaires

**Durée :** 14 heures

**UFC :** 14 en administration

**Tarif :** 2 190 \$ + taxes

## LE CONSOMMATEUR DU 21<sup>e</sup> SIÈCLE

Le marché de l'assurance de dommages devient un marché d'acheteurs. Les clients sont plus exigeants. Ils veulent plus de possibilités d'interactions surtout avec leurs fournisseurs, un meilleur accès à l'information, des possibilités d'interactions personnelles. Alors comment se démarquer dans ce marché et être compétitif ? En connaissant les besoins des consommateurs !

### OBJECTIF GÉNÉRAL

#### ■ Répondre aux besoins du consommateur du 21<sup>e</sup> siècle en adoptant une approche d'affaires personnalisée afin de se démarquer

##### OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Comprendre les tendances mondiales, canadiennes et québécoises des consommateurs d'assurances
- Identifier les opportunités d'affaires et ce que le consommateur recherche
- Établir un plan d'action afin de répondre aux nouvelles tendances

##### COMPÉTENCES VISÉES

- Aptitude à la vente
- Aptitude à la communication
- Habilité pour le service à la clientèle

**Clientèle ciblée :** gestionnaires, superviseurs, propriétaires, courtiers en lignes commerciales et en lignes personnelles

**Durée :** 3 heures

**UFC :** 3 en administration

**Tarif :** 475 \$ + taxes

# LA GESTION DU TEMPS ET DES PRIORITÉS

Les nombreux courriels et les retours téléphoniques ne sont que quelques exemples qui exigent beaucoup de notre temps, surtout si notre méthode de travail n'est pas efficace. Cette formation s'adresse à toute personne ayant de la difficulté à gérer son temps et à prioriser les tâches qu'elle doit effectuer.

## OBJECTIF GÉNÉRAL

- Comprendre la notion du temps et ses composantes pour savoir gérer efficacement les priorités professionnelles et personnelles

### OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Comprendre les éléments qui constituent le temps
- Utiliser des outils permettant de gérer efficacement son temps
- Définir les différents types de priorités
- Savoir gérer efficacement les résultats à atteindre
- Atteindre un niveau de satisfaction et d'équilibre dans la réalisation de ses objectifs personnels et professionnels

### COMPÉTENCES VISÉES

- Aptitude à prioriser les tâches
- Habileté à communiquer

**Clientèle ciblée :** gestionnaires, superviseurs, propriétaires, courtiers en lignes commerciales et en lignes personnelles

**Durée :** 3 heures

**UFC :** 3 en développement professionnel

**Tarif :** 825 \$ + taxes

# STRATÉGIES DE RECRUTEMENT ET DE RÉTENTION DU PERSONNEL

Le milieu du courtage est un milieu où l'on assiste à une pénurie de la main d'œuvre. Dénicher le ou la meilleure candidate dans un domaine très compétitif n'est pas toujours chose simple surtout si nous n'avons pas d'outils et/ou de bases en recrutement. Cette formation vise à outiller les propriétaires de cabinet dans leur recherche de la perle rare.

## OBJECTIF GÉNÉRAL

- Mieux recruter son personnel, sélectionner les candidats potentiels selon un profil de compétences spécifiques et retenir davantage son personnel qualifié

### OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Utiliser des stratégies de recrutement adaptées selon les régions et les grands centres
- Comprendre et utiliser les compétences clés pour mieux sélectionner un agent/courtier efficace et productif
- Identifier les valeurs générationnelles et leur impact sur la fidélisation des employés

### COMPÉTENCES VISÉES

- Capacité à développer le talent
- Capacité d'engagement et d'inspiration

**Clientèle ciblée :** gestionnaires, superviseurs, propriétaires

**Durée :** 3 heures

**UFC :** 3 en administration

**Tarif :** 825 \$ + taxes

## APPLICATION DE L'ASSURANCE PROTECTION JURIDIQUE

Plusieurs clients ne comprennent pas l'utilité d'une protection juridique sur leur contrat d'assurance et s'objectent à payer une prime pour ce service. Pourtant, celui-ci peut leur être très utile en cas de litige. Cette formation vise à outiller les courtiers lorsqu'ils vendent la protection juridique à leur client afin d'offrir, à ces derniers, la meilleure couverture possible.

### OBJECTIF GÉNÉRAL

- Mieux connaître la portée de l'assurance protection juridique et, par conséquent, offrir un portefeuille d'assurance plus complet

### OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Distinguer les caractéristiques de chacune des composantes de l'assurance protection juridique
- Identifier les principes de règlement des sinistres en assurance protection juridique
- Déterminer les facteurs nécessaires à la souscription et à la tarification de l'assurance protection juridique
- Identifier les situations relatives à l'application de l'assurance protection juridique

### COMPÉTENCES VISÉES

- Maîtrise des techniques d'assurance

**Clientèle ciblée :** courtiers en lignes commerciales et en lignes personnelles

**Durée :** 4 heures

**UFC :** 4 en technique d'assurance

**Tarif :** 625 \$ + taxes

## APPROFONDIR LA RESPONSABILITÉ DES ENTREPRISES POUR MIEUX SERVIR LA CLIENTÈLE

La responsabilité civile est engagée lorsqu'il y a négligence de l'assuré, provoquant à autrui des dommages corporels, matériels ou privation de jouissance. Il est donc fondamental de bien comprendre les divers aspects juridiques de la responsabilité contractuelle et extracontractuelle.

### OBJECTIF GÉNÉRAL

- Approfondir les divers aspects de la responsabilité civile générale des entreprises

### OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Déterminer la faute, le dommage et le lien de causalité
- Définir la responsabilité découlant des lieux et des activités de l'assuré
- Comprendre les diverses composantes du contrat d'assurance de la responsabilité civile des entreprises
- Interpréter la portée juste des risques couverts en associant les produits aux divers besoins des clients

### COMPÉTENCES VISÉES

- Maîtrise des techniques d'assurance

**Clientèle ciblée :** courtiers en lignes commerciales, gestionnaires

**Durée :** 3 heures

**UFC :** 3 en technique d'assurance

**Tarif :** 500 \$ + taxes

## ATELIER SUR LA CONVENTION D'INDEMNISATION DIRECTE

Comment se détermine la part de responsabilité des parties impliquées dans un accident visé par la Convention ? Qu'est-ce qu'un état d'urgence mettant en cause la Convention ? Vous serez en mesure de répondre à ce type de question grâce à cet atelier de travail.

### OBJECTIF GÉNÉRAL

- Revisiter la Convention dans son ensemble, notamment les circonstances d'accidents, les cas d'exception, les parties liées et la subrogation

### OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Distinguer les conditions d'application de la Convention
- Identifier le montant des dommages payables par rapport à la responsabilité dans l'accident visé par la Convention

### COMPÉTENCES VISÉES

- Maîtrise des techniques d'assurance

**Clientèle ciblée :** courtiers en lignes commerciales et en lignes personnelles

**Durée :** 4 heures

**UFC :** 4 en technique d'assurance

**Tarif :** 625 \$ + taxes

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES DES CONTRATS, COMMENT S'Y RETROUVER !

Les principales règles qui régissent les polices d'assurance se retrouvent à l'intérieur des dispositions générales. La formulation des dispositions générales ne peut jamais aller à l'encontre des articles du Code civil du Québec ou de toute autre loi en vigueur au Québec. D'où l'importance d'être en mesure de faire le lien entre les dispositions générales du contrat d'assurance et le Code civil du Québec.

### OBJECTIF GÉNÉRAL

- Faire le lien entre les dispositions générales du contrat d'assurance et le Code civil du Québec

### OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Prendre connaissance et expliquer la portée des dispositions générales des contrats d'assurance de dommages
- Associer la portée des dispositions générales du contrat d'assurance aux articles du Code civil du Québec
- Déterminer les conséquences de la portée des dispositions générales dans les pratiques des représentants

### COMPÉTENCES VISÉES

- Maîtrise des techniques d'assurance
- Adopter une conduite éthique et professionnelle
- Habileté à communiquer

**Clientèle ciblée :** courtiers en lignes commerciales et en lignes personnelles

**Durée :** 3 heures

**UFC :** 3 au total – 1 en droit et lois, 1 en conformité et 1 en technique d'assurance

**Tarif :** 500 \$ + taxes

## FIDÉLISATION DE NOTRE CLIENTÈLE

Le marché concurrentiel de l'assurance de dommages pousse les courtiers à accroître leur marché et à trouver continuellement de nouveaux clients. La notion de fidélisation de la clientèle s'avère peut-être moins coûteuse, mais elle demande tout autant d'énergie. Vos courtiers ont-ils les outils nécessaires pour retenir leurs clients ?

### OBJECTIF GÉNÉRAL

- Utiliser des moyens et outils efficaces pour optimiser la fidélisation de la clientèle

#### OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Définir la fidélisation
- Revoir les moyens à leur disposition
- Identifier des actions créatives pour stimuler les agents, pour fidéliser la clientèle existante et attirer une nouvelle clientèle

#### COMPÉTENCES VISÉES

- Aptitude à la vente
- Habilité pour le service à la clientèle
- Maîtrise de l'art de la négociation

**Clientèle ciblée :** courtiers en lignes commerciales et en lignes personnelles

**Durée :** 2 heures

**UFC :** 2 en développement professionnel

**Tarif :** 620 \$ + taxes

## PRATIQUE PROFESSIONNELLE EN ASSURANCE DE DOMMAGES : VOYONS-Y !

Quoi divulguer et comment le divulguer ? Que signifie agir de façon professionnelle ? Comment tenir un dossier client ? Cette formation passe en revue les différents articles de la loi à l'aide de mises en situation.

### OBJECTIF GÉNÉRAL

- Adopter une pratique professionnelle en assurance de dommages et repenser son approche client par rapport au code de déontologie, particulièrement en ce qui concerne le devoir de transparence et d'information

#### OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Identifier les différentes lois et les divers règlements
- Connaître le rôle des divers organismes du domaine de l'assurance ainsi que le rôle du représentant en assurance de dommages
- Reconnaître la portée légale du mandat réel
- Connaître les limites des divers contrats de nomination
- Approfondir la portée du contrat courtier/client
- Définir ce qu'est une faute professionnelle
- Comprendre les conséquences de ses faits et gestes face à l'AMF et à la ChAD
- Identifier ses obligations professionnelles

#### COMPÉTENCES VISÉES

- Adopter une conduite éthique et professionnelle
- Habilité à communiquer

**Clientèle ciblée :** courtiers en lignes commerciales et en lignes personnelles

**Durée :** 3 heures

**UFC :** 3 en conformité

**Tarif :** 500 \$ + taxes

## DÉVELOPPEZ VOS HABILITÉS RELATIONNELLES AVEC VOS CLIENTS

Cette formation vous permettra de comprendre les différents modes relationnels afin d'être en mesure de développer une communication d'affaires qui vous démarquera et vous permettra d'être plus percutant et performant.

### OBJECTIF GÉNÉRAL

- Cette formation à trois volets englobe toutes les subtilités de la communication avec vos clients en plus de faciliter votre approche et de communiquer avec plus d'aisance

### OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Développer une plus grande présence avec vos clients
- Intervenir dans les situations délicates avec doigté
- Reconnaître les différents modes relationnels
- Découvrir et connaître les notions de distance professionnelle
- Augmenter votre efficacité en entrevue
- Utiliser un langage clair et précis
- Choisir les bons « mots » pour éviter les « maux »
- Faciliter la prise en charge de votre client
- Observer pour mieux comprendre
- Diriger les entrevues avec professionnalisme
- Annoncer une mauvaise nouvelle et mieux gérer les insatisfactions

**Clientèle ciblée :** courtiers en lignes commerciales et en lignes personnelles, gestionnaires

**Durée :** 7 heures

**Nombre maximum de participants :** 12 \*

**UFC :** 6 en développement professionnel

**Tarif :** 1 800 \$ + taxes (\* 35 \$ par personne additionnelle)

## VENDRE AUX DIFFÉRENTES GÉNÉRATIONS, UN DÉFI DE PERFORMANCE

Pour conclure une transaction, les courtiers ont tout intérêt à maîtriser de bonnes techniques de vente. Ils doivent adapter leur argumentation en fonction des besoins, des habitudes et des comportements de chaque « catégorie » de consommateurs : boomer, X, Y et C.

### OBJECTIF GÉNÉRAL

- S'adapter aux valeurs émotives de son interlocuteur, tout au long du cycle de vente-conseil, afin de l'influencer dans sa décision d'achat d'assurance

### OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Reconnaître les différentes composantes qui distinguent les boomers, les générations X, Y et C en utilisant des indicateurs pour les identifier
- Comprendre comment les satisfaire, répondre à leurs besoins et leurs désirs de reconnaissance et ceci, en portant une attention particulière à leur profil
- Conseiller afin de conclure en adaptant ses interventions en fonction de leurs besoins respectifs, en intégrant les notions apprises et ce, de la cueillette d'informations à la conclusion

### COMPÉTENCES VISÉES

- Aptitude à la vente
- Aptitude à communiquer
- Habileté pour le service à la clientèle

**Clientèle ciblée :** courtiers en lignes commerciales et en lignes personnelles, gestionnaires

**Durée :** 4 heures

**UFC :** 4 en développement professionnel

**Tarif :** 625 \$ + taxes

## S'ADAPTER AUX PROFILS DE PERSONNALITÉ

Pour conclure une transaction, les courtiers doivent adapter leur argumentation en fonction de chaque client car chaque client est unique. Toutefois, selon la personnalité de chacun, il existe différentes façons de susciter leur intérêt et d'acquiescer leur confiance.

### OBJECTIF GÉNÉRAL

- **Ajuster son approche pour refléter le profil de personnalité de son interlocuteur et ceci, afin d'augmenter sa performance de vente en assurance**

#### OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Questionner son interlocuteur en sélectionnant l'approche recommandée
- Communiquer avec son interlocuteur en tenant compte de ses besoins
- Persuader en reformulant la proposition de son interlocuteur afin de répondre à ses préférences

#### COMPÉTENCES VISÉES

- Aptitude à la vente
- Aptitude à communiquer
- Habilité pour le service à la clientèle

**Clientèle ciblée** : courtiers en lignes commerciales et en lignes personnelles, gestionnaires

**Durée** : 4 heures

**UFC** : 4 en développement professionnel

**Tarif** : 625 \$ + taxes

## RAPPORT D'INSPECTION — ÉVALUATION (RÉSIDENCE), COMMENT S'Y RETROUVER !

Vous aurez l'occasion d'approfondir vos connaissances techniques en matière d'assurance habitation plus spécifiquement en ce qui concerne l'inspection, l'évaluation et la prévention des sinistres. Cette formation permettra de parfaire vos connaissances des divers aspects techniques à prendre en considération lorsque vous souscrivez un risque.

### OBJECTIF GÉNÉRAL

- **Lire, comprendre et analyser adéquatement un rapport d'inspection – évaluation résidentiel – pour qu'à l'aide de cet outil de travail, vous puissiez mieux souscrire le risque et prendre de bonnes décisions d'affaires**

#### OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Comprendre les divers points techniques, incluant le rapport d'inspection, la construction résidentielle, la rénovation, les recommandations et les normes de souscription versus de prévention
- Comprendre les méthodes d'évaluation de coûts de remplacement résidentiel

#### COMPÉTENCES VISÉES

- Maîtrise des techniques d'assurance

**Clientèle ciblée** : courtiers en lignes commerciales et en lignes personnelles, souscripteurs

**Durée** : 5 heures

**UFC** : 5 en technique d'assurance

**Tarif** : 785 \$ + taxes

## VENTE-CONSEIL

Avoir l'occasion de développer ses techniques de vente est un atout essentiel pour un courtier d'assurance. Cette formation est destinée à augmenter votre performance de vente en exécutant efficacement les cinq étapes clés d'un plan de vente-conseil.

### OBJECTIF GÉNÉRAL

- Exécuter un plan de vente-conseil en cinq étapes clés, lors de conversations avec des clients potentiels, et ce afin d'augmenter sa performance de vente en assurance

### OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Reconnaître l'importance des différentes étapes d'un plan de vente-conseil en démontrant l'application lors de conversations avec des clients potentiels
- Accueillir le client en suivant les normes de qualité
- Évaluer les besoins de l'interlocuteur en questionnant efficacement les trois niveaux de besoins
- Présenter une recommandation unique en tenant compte des besoins et du profil de l'interlocuteur
- Inviter à l'achat en demandant aux clients potentiels d'arrêter leur choix sur la proposition
- Traiter les objections en suivant le processus établi pour conclure la transaction

### COMPÉTENCES VISÉES

- Aptitude à la vente
- Habileté pour le service à la clientèle

**Clientèle ciblée :** courtiers en lignes commerciales et en lignes personnelles, gestionnaires

**Durée :** 7 heures

**UFC :** 7 en développement professionnel

**Tarif :** 1 250 \$ + taxes

## DÉONTOLOGIE AU QUOTIDIEN

Cette formation couvre la Loi sur les renseignements personnels dans le secteur privé, la supervision de stage, le renouvellement des contrats et les médias sociaux.

### OBJECTIF GÉNÉRAL

- Faire le rapprochement entre les actes professionnels quotidiennement posés par les courtiers et les devoirs et obligations découlant du code de déontologie

### OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Déterminer la portée du mandat (nouvelle affaire, modification, renouvellement)
- Préserver la confidentialité des renseignements personnels
- Adopter une démarche professionnelle dans toutes les transactions avec la clientèle

### COMPÉTENCES VISÉES

- Adopter une conduite éthique et professionnelle
- Habileté à communiquer

**Clientèle ciblée :** courtiers en lignes commerciales et en lignes personnelles, gestionnaires

**Durée :** 3 heures

**UFC :** 3 en conformité

**Tarif :** 500 \$ + taxes

## LA COPROPRIÉTÉ DÉMYSTIFIÉE !

Les copropriétés représentent pour plusieurs courtiers un réel cauchemar : divise, indivise, condos, maisons en rangée. Cette formation permet d'amener chaque participant à réfléchir et à comprendre la différence et la complémentarité de l'assurance des copropriétaires occupants, de l'assurance commerciale pour la bâtisse et de la responsabilité civile.

### OBJECTIF GÉNÉRAL

- **Le but de cette formation est de permettre aux participants d'approfondir leurs connaissances au niveau de l'assurance des copropriétaires (les copropriétés divisées ou indivises, les formulaires, les contrats et les avenants)**

### OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Reconnaître ce qui est couvert par l'assurance des copropriétaires occupants et ce qui est assuré par le contrat commercial
- Se familiariser avec les termes se rapportant aux copropriétés (améliorations locatives, syndicat, copropriétaire, parties communes ou privatives)
- Approfondir leurs connaissances des protections offertes ou exclues et des divers avenants
- Connaître de façon sommaire l'assurance commerciale pour la bâtisse
- Approfondir et consolider la connaissance des produits et du fonctionnement de l'assurance des copropriétaires afin d'habiliter les participants à répondre adéquatement aux besoins des assurés dans des situations concrètes

### COMPÉTENCES VISÉES

- Maîtrise des techniques d'assurance

**Clientèle ciblée :** courtiers en lignes commerciales et en lignes personnelles

**Durée :** 3 heures

**UFC :** 3 en technique d'assurance

**Tarif :** 500 \$ + taxes

## LA TRANQUILLITÉ JURIDIQUE POURQUOI PAS ?

Aucun individu n'est à l'abri d'un vol d'identité ou de poursuites juridiques. Cette formation vise à parfaire les connaissances des courtiers en assurance juridique et en vol d'identité afin que ceux-ci puissent être en mesure de faire prévaloir leur clientèle d'une meilleure protection.

### OBJECTIF GÉNÉRAL

- **Afin d'offrir une bonne tranquillité juridique aux assurés, cette formation permettra aux participants de parfaire leurs connaissances des protections « assurance juridique » et « vol d'identité », d'identifier les situations où l'on peut se prévaloir de celles-ci et les divers éléments qui peuvent être couverts par ces protections souvent méconnues**

### OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Connaître les répercussions et les démarches à suivre
- Identifier différents moyens simples de limiter les risques d'en être victime
- Connaître assez cette assurance pour l'expliquer de façon simple et concrète, identifier les situations où l'assurance habitation peut offrir une certaine protection
- Identifier les aspects couverts par la protection « vol d'identité » et les informations pertinentes permettant la souscription et la tarification de celle-ci
- Approfondir et consolider la connaissance des produits tels que l'assistance juridique et les frais juridiques pour connaître les différences et les avantages de chacune de ces protections
- Les normes de souscription
- Identifier les exclusions, les limitations

### COMPÉTENCES VISÉES

- Maîtrise des techniques d'assurance

**Clientèle ciblée :** courtiers en lignes commerciales et en lignes personnelles

**Durée :** 3 heures

**UFC :** 3 en technique d'assurance

**Tarif :** 500 \$ + taxes

## LES PRINCIPAUX ASPECTS DE LA FORMULE BAC 2100

La responsabilité civile constitue une protection ainsi qu'une garantie financière indispensable pour une entreprise. Il est donc primordial de bien comprendre les principales caractéristiques du contrat d'assurance de la responsabilité civile des entreprises et de déterminer le rôle et les fonctions de chacune de ses composantes afin d'être en mesure d'offrir aux clients la meilleure protection en fonction de leurs besoins.

### OBJECTIF GÉNÉRAL

#### ■ Comprendre les principales caractéristiques de la BAC 2100 et en faire une application pratique dans son quotidien

##### OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Bien comprendre les garanties de base et les garanties subsidiaires
- Comprendre la différence entre la base de survenance et la base de réclamation présentée
- Comprendre la garantie des produits sous la formule BAC 2100
- Responsabilité contractuelle : bien identifier ce qui est garanti versus ce qui est exclu
- Comprendre la portée de l'exclusion des biens sous la garde de l'assuré
- Le préjudice personnel : portée de la garantie

##### COMPÉTENCES VISÉES

- Maîtrise des techniques d'assurance

**Clientèle ciblée :** courtiers en lignes commerciales et en lignes personnelles

**Durée :** 2 heures

**UFC :** 2 en technique d'assurance

**Tarif :** 375 \$ + taxes

## LA RESPONSABILITÉ CIVILE EN ASSURANCE HABITATION

Cette formation fait notamment la lumière sur les différents principes généraux de la responsabilité civile des particuliers et sur les différentes composantes d'un contrat. Il y est aussi question de mise en situation et d'analyse de cas.

### OBJECTIF GÉNÉRAL

#### ■ Reconnaître les principes généraux de la responsabilité civile en assurance habitation afin d'être en mesure d'offrir au client la meilleure couverture

##### OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Reconnaître les aspects juridiques pertinents en responsabilité civile
- Différencier les composantes d'un contrat de responsabilité civile des particuliers
- Analyser les contrats en assurance de la responsabilité civile en fonction des risques à couvrir
- Utiliser les produits d'assurance de la responsabilité civile en fonction des besoins à combler

##### COMPÉTENCES VISÉES

- Maîtrise des techniques d'assurance

**Clientèle ciblée :** courtiers en lignes personnelles

**Durée :** 4 heures

**UFC :** 4 en technique d'assurance

**Tarif :** 625 \$ + taxes

# LE CONTRAT COURTIER-CLIENT DÉMYSTIFIÉ !

## OBJECTIF GÉNÉRAL

- Acquérir les connaissances requises pour bien comprendre le contrat courtier-client, l'utiliser à bon escient et répondre adéquatement aux questions des clients

### OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Démystifier les clauses du contrat
- Favoriser la compréhension du contrat courtier-client et de ses composantes
- Démontrer l'importance d'utiliser le contrat courtier-client
- Outiller le courtier pour bien répondre aux questions relatives au contrat

### COMPÉTENCES VISÉES

- Adopter une conduite éthique et professionnelle

**Clientèle ciblée :** courtiers en lignes commerciales et en lignes personnelles

**Durée :** 2 heures

**UFC :** 2 en droit et lois

**Tarif :** 375 \$ + taxes

# STRATÉGIES D'AFFAIRES !

Dans un marché aussi compétitif que l'assurance de dommages, tout gestionnaire devrait avoir un plan d'affaires stratégique. Qu'est-ce que la planification stratégique? C'est une vision, un plan, une cible qui permettra d'atteindre la performance!

## OBJECTIF GÉNÉRAL

- Identifier les aptitudes fondamentales, requises par un dirigeant de cabinet d'assurance, pour une telle fonction. Avoir une vue d'ensemble de ce qu'est une planification stratégique, son processus ainsi que les étapes menant à la réalisation de celle-ci

### OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Cerner les compétences de gestion et de leadership
- Avoir une vue d'ensemble de la planification stratégique et de son cycle
- Apprendre une méthode d'analyse qui fait ressortir nos forces et nos faiblesses afin de pouvoir les croiser avec les possibilités et menaces repérées à l'extérieur de l'entreprise
- Connaître les composantes d'une planification stratégique

### COMPÉTENCES VISÉES

- Adopter une conduite éthique et professionnelle

**Clientèle ciblée :** gestionnaires, propriétaires

**Durée :** 3 heures

**UFC :** 3 en administration

**Tarif :** 515 \$ + taxes

# CONTRÔLEZ VOTRE JOURNÉE AVEC LA MÉTHODE « M3Z »

Destinée aux personnes qui ont de la difficulté à gérer leurs courriels ou encore à définir la priorité de leurs tâches, cette formation permet d'augmenter rapidement sa performance et de gagner au minimum 20 % de son temps !

## OBJECTIF GÉNÉRAL

- **Améliorer sa qualité de vie au travail en ne laissant plus rien au hasard. Le participant se sentira moins débordé et moins stressé. Il sera en mesure de quitter le travail en contrôle de ses tâches et satisfait de sa journée de travail.**

## OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Se familiariser avec la « Méthode 3 Zones »
- Configurer et optimiser la barre de tâches en fonction de la méthode M3Z
- Apprendre à planifier son travail en fonction de ses priorités et du moment opportun
- Assurer un meilleur suivi de ses tâches déléguées et des tâches à effectuer
- Se familiariser avec le processus de gestion des courriels et l'appliquer
- Terminer sa journée avec une « boîte de réception » vide et avec des courriels classés

## COMPÉTENCES VISÉES

- Organisation
- Planification
- Aptitude à bien communiquer

**Clientèle ciblée :** courtiers en lignes commerciales et en lignes personnelles, gestionnaires, personnel administratif

**Durée :** 6 heures

**Nombre maximum de participants :** 7

**UFC :** 2 en développement professionnel

**Tarif :** 2 500 \$ + taxes

# COMSCOPE

Comscope est un outil, aujourd'hui breveté dans 32 pays, qui permet de mesurer de façon instantanée les variables fondamentales de la communication (pourcentage de temps de parole, coupures de parole, clôture de vente, etc.).

On l'utilise dans un objectif de formation en adaptant les scénarios au contexte de la vente dans le milieu du courtage. Les données recueillies entraînent une prise de conscience immédiate du participant et permettent de l'outiller en vue d'augmenter la performance de ses argumentaires de vente.

## OBJECTIF GÉNÉRAL

- **Maîtriser les techniques de base de la communication interpersonnelle afin d'améliorer son efficacité relationnelle face à un client (techniques de vente, service à la clientèle). Le participant sera plus à même d'interagir avec sa clientèle et d'augmenter ses ventes.**

## OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Communiquer de façon plus efficace et structurée
- Être outillé dans ses relations interpersonnelles avec ses clients
- Améliorer ses techniques de vente
- Améliorer son service à la clientèle

## COMPÉTENCES VISÉES

- Aptitude à la vente/persuasion
- Aptitude à bien communiquer
- Habileté pour le service à la clientèle

**Clientèle ciblée :** courtiers en lignes commerciales et en lignes personnelles, gestionnaires

**Durée :** 6 heures

**Nombre maximum de participants :** 6

**UFC :** 6 en développement professionnel

**Tarif :** 2 100 \$ + taxes

# MODALITÉS

## FRAIS SUPPLÉMENTAIRES APPLICABLES

### FRAIS DE TRANSPORT

- 42 ¢ / kilomètre
- Tout déplacement de plus de 2 h 30 dans une direction : 30 \$ / heure

### FRAIS DE REPAS

- 15 \$ / déjeuner
- 20 \$ / dîner
- 40 \$ / souper

### FRAIS D'HÉBERGEMENT

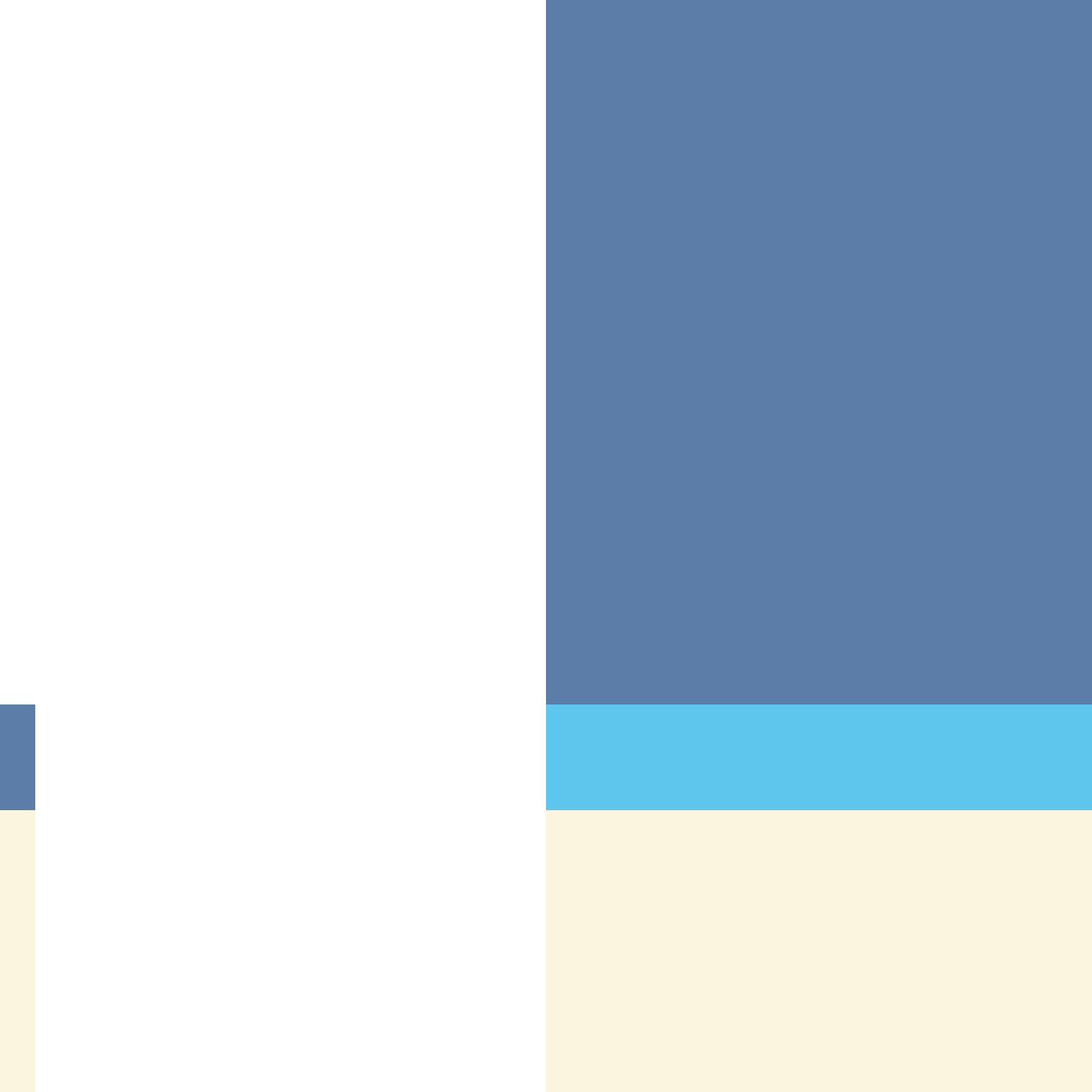
- Aux frais du cabinet

## OBTENIR UNE SOUMISSION

N'hésitez pas à nous contacter pour obtenir une **soumission de formation** ou de **consultation** par un de nos coachs. Nous restons à votre disposition pour vous communiquer les détails sur les disponibilités de nos formateurs et discuter de vos besoins (formations sur mesure disponibles à l'occasion d'un de vos événements ou encore dans votre entreprise).

**Communiquez avec nous par courriel à [formation@rccaq.com](mailto:formation@rccaq.com) ou par téléphone au 1 800 516-6258, poste 244.**

Pour plus d'information sur le reste de notre offre de formation, surveillez notre calendrier et visitez la section Formation de notre site Web au [www.rccaq.com](http://www.rccaq.com).



# COACHING



**Perform**

SERVICES CONSEILS  
CONSULTING SERVICES

## André Amyot

Conseiller sénior  
Groupe Lavigne



Psychosociologue spécialisé en développement des organisations, André Amyot est un conseiller, coach et facilitateur passionné. Son approche est axée sur la compréhension de la psychologie humaine, la lecture adéquate de différents profils de personnalité et indices de communication non verbale ainsi que sur l'utilisation des tactiques d'influence pour maximiser ses résultats.

Ses activités professionnelles l'ont amené à travailler autant au Canada qu'aux États-Unis au sein de plusieurs organisations d'envergure telles que le Cirque du Soleil ou encore First USA/Bank One.

Diplômé de l'UQAM en Psychosociologie de la communication, il mène présentement un projet de recherche à l'ÉNAP, s'intéressant au développement du leadership et au management stratégique dans le secteur public, et travaille également à développer les compétences stratégiques au sein d'équipes d'acheteurs corporatifs pour le compte de l'ÉTS, la Corporation des approvisionneurs du Québec et la Coop fédérée.

### SPÉCIALISATIONS

#### ■ Vente et développement des affaires

- Développer et maintenir la relation client : vente relationnelle et optimisation de l'approche client
- Vente : appels à froid, retenir / convertir un client
- Maximiser ses résultats : négociation stratégique et utilisation des tactiques d'influence lors d'acquisition ou renouvellement d'ententes (surmonter les objections)
- Être une personne ressource : utiliser ses habiletés de coach auprès de ses employés / clients
- Se connaître et se développer : tests psychométriques et coaching individuel pour développer les aptitudes à la vente et les habiletés de gestionnaires (développement d'affaires)

#### FORFAITS ET TARIFS

Forfait en 3 sessions – Durée totale de 6 heures – 1 250 \$

Forfait en 5 sessions – Durée totale de 8 heures – 1 650 \$

## Étienne Claessens

Président de Soluflex



Étienne Claessens détient plus de 11 années d'expérience à titre de généraliste en ressources humaines, tant au niveau des PME que des grandes entreprises, syndiquées ou non (notamment plus de deux ans chez ING Assurances, un an à l'Université de Montréal et cinq ans à titre de consultant au sein de plusieurs PME).

Depuis mars 2008, Étienne Claessens est président de Soluflex, une firme conseil en gestion des ressources humaines et en développement organisationnel. Par l'entremise de son équipe de consultants innovateurs, Soluflex a développé une approche professionnelle axée sur le soutien des PME dans leurs activités de gestion et de motivation du personnel.

[www.soluflex.net](http://www.soluflex.net)

### SPÉCIALISATIONS

#### ■ Gestion des ressources humaines

- Recrutement / dotation
- Loi sur l'équité salariale
- Manuel des employés
- Structure salariale
- Structure organisationnelle et distribution des tâches
- Évaluation du rendement
- Test psychométrique PREVUE
- Coaching en gestion des ressources humaines
- Gestion des employés difficiles
- Diagnostic de satisfaction des employés

#### FORFAITS ET TARIFS

Forfait sur mesure en fonction des besoins

138 \$ / heure

## Brigitte de Champlain

Consultante en efficacité relationnelle  
Formatrice accréditée ZERO TO ONE



L'expertise de Brigitte de Champlain repose sur plus de 25 ans de réalisations tangibles auprès d'organisations nord-américaines et européennes à titre de gestionnaire senior, membre des comités de direction ou comme consultante experte. Elle compte des milliers d'heures de formation auprès de groupes et d'individus en techniques de vente, en contacts clients, en service à la clientèle et en télémarketing. Accréditée comme formatrice et consultante au Système d'analyse d'entretiens – ZERO TO ONE, Brigitte de Champlain a vu son bagage professionnel se bonifier par l'intégration de cet outil innovateur. Grâce à l'introduction du système Comscope à ses sessions, elle observe une prise de conscience et une transmission des connaissances accélérées procurant des bénéfices autant aux participants qu'aux organisations qui y adhèrent.

### SPÉCIALISATIONS

#### ■ Service à la clientèle – Communication – Vente – Marketing relationnel

- Stratégie d'affaires
- Direction des opérations
- Planification et direction du marketing, des ventes, de la distribution
- Conquête de marchés
- Connaissance approfondie de l'expérience client, du marketing relationnel et des centres d'appel

#### FORFAITS ET TARIFS :

Journée formation des courtiers + 4 mises en situation par personne (jeux de rôle)  
Rapport individuel sur l'interface Web  
2 100 \$ par groupe de 6 personnes

## Richard Juneau

Conseiller sénior  
Groupe Lavigne



Depuis 1983, Richard Juneau agit à titre de consultant en gestion, formation et coaching pour offrir des programmes sur mesure à des entreprises canadiennes, américaines et européennes. Parmi ses clients, on retrouve plusieurs organisations d'envergure telles que la Banque Laurentienne, les casinos de Hull et de Montréal, Sony Canada, Bell Helicopter (Texas et Mirabel), Cessna (Kansas), Groupe AXA (France) et Harley Davidson (France).

Tout récemment, Richard Juneau a agi comme concepteur, formateur et coach afin de développer les habiletés des ressources d'entreprises telles qu'Axa, Financière Banque Nationale, Banque Nationale, Cirque du Soleil et bien d'autres. Selon lui, la réussite d'une entreprise passe par une communication interne et externe axée sur les relations interpersonnelles et les résultats.

### SPÉCIALISATIONS

#### ■ Gestion des ventes et leadership

- Gérer une équipe de vente
- Planification des ventes
- Leadership aux ventes
- Stimuler les performances
- Coaching aux ventes
- Redresser les ventes
- Animer une réunion de vente
- Motiver et mobiliser son équipe
- Gestion du temps
- Diriger selon les profils de personnalité
- Développer la compétitivité

#### FORFAITS ET TARIFS

Forfait en 3 sessions – Durée totale de 6 heures : 1 250 \$  
Forfait en 5 sessions – Durée totale de 8 heures : 1 650 \$

## Sébastien Leblanc

Conseiller sénior  
Groupe Lavigne



Spécialiste de la formation et du coaching en entreprise et consultant depuis décembre 1999, Sébastien Leblanc possède plus de 12 ans d'expérience en tant que formateur, consultant, conférencier, concepteur-rédacteur et coach en vente, service à la clientèle et management.

Il a assuré avec grand succès la formation et le coaching individuel de plus de 8 000 personnes à travers le Canada au sein d'organisations prestigieuses telles que : la Financière Banque Nationale, la Banque Nationale, Meloche-Monnex, CAA, Fido, le Casino de Montréal et plusieurs autres.

Reconnu pour bien analyser les situations et offrir des solutions pragmatiques qui répondent aux attentes et aux besoins de ses partenaires d'affaires, Sébastien Leblanc utilise des stratégies applicables aux défis actuels des entreprises.

### SPÉCIALISATIONS

#### ■ Vente et service à la clientèle

- Télévente
- Appel à froid
- Prospection téléphonique
- Atteindre ses objectifs au téléphone
- SAC exemplaire
- Gérer les clients mécontents
- Communication exemplaire
- Planifier son développement d'affaires
- Organiser ses tâches
- Acquisition de nouveaux clients
- Rétention des clients
- Reconquête de clients perdus

#### FORFAITS ET TARIFS

Forfait en 3 sessions – Durée totale de 6 heures : 1 250 \$  
Forfait en 5 sessions – Durée totale de 8 heures : 1 650 \$

## Nathalie Munik

Formatrice



Nathalie Munik œuvre dans le domaine de l'assurance depuis 24 ans et ce, à titre de courtier, conseillère experte et formatrice. En plus d'un diplôme en marketing et d'un baccalauréat en enseignement, elle détient une expérience diversifiée en assurance de dommages : enseignement à l'A.E.C. en assurance de dommages, accompagnement des nouveaux courtiers et préparation aux examens de l'AMF en assurance de dommages, formations offrant des UFC en salle et sur le Web, conseillère experte et intégration de nouveaux courtiers pour un cabinet. Sa grande expérience lui permet d'élaborer et d'offrir des formations axées sur les réalités du marché qui sont en constante évolution.

### SPÉCIALISATIONS

#### ■ Préparation aux examens de l'AMF – Assurance de dommages

- Support personnalisé afin d'aider le participant dans sa préparation aux examens de l'AMF
- Explication des notions qui seraient moins bien comprises
- Possibilité de revoir, de façon globale, les principales notions et / ou répondre aux interrogations du participant
- Documentation favorisant l'assimilation des notions
- Accompagnement de stagiaires
- Coaching auprès des gestionnaires dans l'accompagnement de stagiaires

#### FORFAITS ET TARIFS

3 heures : 375 \$  
9 heures : 1 125 \$  
24 heures : 3 000 \$ \*\*révision sommaire de « Droit et lois », « Habitation » et « Automobile »

## Bruce Pitre

Consultant en formation



Collaborateur du Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ) depuis 2005, Bruce Pitre est un professionnel bilingue, comptant 23 années d'expérience dans la vente, le marketing interentreprises, la formation ainsi que le coaching de gestionnaires et de représentants.

Il a, entre autres, travaillé auprès de différents assureurs et cabinets d'assurance de dommages à titre de consultant et gestionnaire. Excellent communicateur, Bruce Pitre est motivé par le succès, les nouveaux défis, l'atteinte des objectifs et la résolution de problèmes. Reconnu comme un professionnel innovateur, engagé et structuré, il valorise l'esprit d'équipe et considère l'écoute et l'information comme étant la base du succès.

### SPÉCIALISATIONS

#### ■ Vente – Gestion de vente – Service à la clientèle

- Assurance de dommages des particuliers
- Assurance de dommages des entreprises

#### FORFAITS ET TARIFS

Forfait sur mesure en fonction des besoins  
125 \$ / heure

## Jean-Pierre Potvin

Services-Conseils Potvin



Formateur et coach fort apprécié, Jean-Pierre Potvin possède plus de 18 000 heures d'expérience tant en formation / coaching qu'en coaching individuel et d'équipe. Entrepreneur à la tête de Services-Conseils Potvin, il offre des formations et du support aux chefs d'entreprise dans l'établissement d'une vision claire pour leur organisation. Sa clientèle est avant tout constituée de courtiers d'assurance, étant lui-même un ancien courtier. Il est également le fondateur de Potvin Assurances, un cabinet en assurance de dommages et en services financiers vendu en 1988.

Jean-Pierre Potvin est membre de la Fédération internationale des coachs (ICF) et sera reconnu comme coach professionnel certifié au courant de l'année 2013.

### SPÉCIALISATIONS

#### ■ Vente – Gestion / management – Service à la clientèle

- Planification stratégique
- Leadership
- Coaching de performance
- Services financiers : lignes personnelles et commerciales
- Service à la clientèle
- Vente

#### FORFAITS ET TARIFS

225 \$ / heure  
Dépenses automobile : 0,66 \$ / Km  
Lorsque le trajet en auto excède 1 heure  
de Candiac : 60 \$ / heure

## Brigitte St-Germain

Virage Coaching



Brigitte St-Germain cumule plus de 20 ans d'expérience comme formatrice et coach professionnelle d'affaires et de gestion pour entrepreneurs, gestionnaires et conseillers. Détentrice d'un baccalauréat en communication de l'Université Laval ainsi que d'une formation de facilitatrice-animatrice, elle est également formatrice agréée par la Commission des partenaires du marché du travail et coach professionnelle certifiée du Collège Erickson.

Après avoir travaillé pendant 18 ans comme gestionnaire, coach et formatrice dans le domaine de la vente pour le plus important éditeur d'annuaires au Canada, elle fonde, en 2007, Virage Coaching avec deux partenaires qui s'engagent à guider et à fournir aux participants les outils nécessaires pour atteindre leurs objectifs personnels et professionnels. Bilingue, ses services de coaching individuel adaptés aux besoins des différentes clientèles sont offerts à travers le Canada.

### SPÉCIALISATIONS

#### ■ Vente conseil – Gestion des ventes – Fidélisation de la clientèle – Communication

- Développer les compétences dans le domaine de la vente conseil
- Accroître l'efficacité au niveau de la gestion des ventes
- Aider les courtiers à obtenir de nouveaux clients, à les fidéliser et à générer des ventes
- Améliorer la communication professionnelle

#### FORFAITS ET TARIFS

Forfait 1 – 150 \$ / heure – Minimum de 2 heures par session  
Forfait 2 – 1 250 \$ – Un bloc de 5 sessions de 2 heures chacune

## Denis Verrette

MBA, CRHA  
Président de JDS Formation Plus Inc.



Conseiller en ressources humaines agréé, Denis Verrette possède plus de 20 ans d'expérience au sein d'industries diversifiées où il a su apporter un support conseil aux entreprises dans le cadre de démarches de planification stratégique, de diagnostic d'entreprise, de GRH et de gestion de la formation et de l'amélioration continue.

Aujourd'hui, il est président de JDS Formation Plus, une firme qui aide sa clientèle dans l'atteinte de ses objectifs organisationnels, en contribuant à la mise en place de ses stratégies d'affaires, à la gestion et au développement de ses ressources humaines ainsi qu'à l'amélioration de ses processus d'affaires et ce, par l'entremise de conseillers en ressources humaines.

[www.jdsformationplus.net](http://www.jdsformationplus.net)

### SPÉCIALISATIONS

#### ■ Gestion des ressources humaines – Gestion stratégique

- Organisation du travail (profil d'emploi)
- Manuel de l'employé
- Dotation
- Programmes d'accueil et d'intégration
- Gestion de la formation clé en main
- Évaluation de la performance
- Analyse du climat organisationnel
- Préparation de la relève
- Équité salariale
- Structure salariale
- Planification stratégique
- Coaching de gestion
- Implantation d'un service RH
- Impartition en GRH et gestion par intérim
- Gestion de la qualité et de l'amélioration continue
- Système de gestion des plaintes clients *SAC-Plus*

#### FORFAITS ET TARIFS

Forfait sur mesure en fonction des besoins  
120 \$ / heure

# FORMATION TECHNIQUE



**Institut d'assurance**

## LES 15 RÈGLES NON OFFICIELLES DE LA NÉGOCIATION

Stéphane Cantin

UFC : 4 en développement professionnel

Formation pour apprendre à identifier les buts communs lors de la négociation d'un renouvellement ou d'une nouvelle affaire, à définir leur position et les variables de négociation ainsi qu'à obtenir une entente juste et raisonnable pour l'assureur, le courtier et le client. Que l'on soit courtier, assureur, expert en sinistre, agent ou souscripteur, la manière d'aborder les négociations est tout aussi importante que le contenu des arguments choisis. Une vision d'harmonie plutôt que de combat mènera à des gains substantiels et à une relation durable.

## ANALYSE DU LANGAGE NON VERBAL

Michel Pilon

UFC : 4 en technique d'assurance

Cette formation permettra au participant d'ajouter un nouvel outil, la communication non verbale, aux principes et techniques d'entrevue déjà connus afin d'améliorer la qualité des rencontres. Nous définirons donc ce qu'est la communication non verbale et examinerons ses quatre méthodes, ses dynamiques, son niveau de fiabilité pour finir par l'analyse et la compréhension de ce type de communication.

## L'ASSURANCE 3D (DÉTOURNEMENT, DISPARITION ET SOUSTRACTION FRAUDULEUSE), VOLET 1

François Houle

UFC : 3 en technique d'assurance

Formation théorique et pratique sur l'assurance 3D.

Au programme :

- Examiner en détail les 5 garanties du formulaire BAC 5000
- Analyser, pour chacune, sa portée, ses exclusions et/ou limitations et certaines applications pratiques
- Expliquer les définitions du contrat, les conditions particulières, la nature et l'étendue de l'assurance, les conventions particulières et les dispositions spéciales
- Introduire la notion de la gestion des risques dans le domaine de la fraude tel que les différentes méthodes de la fraude ainsi que la liste des éléments pouvant révéler des fraudes

## L'ASSURANCE DE LA RESPONSABILITÉ CIVILE GÉNÉRALE – BAC 2100

Pierre Daemen

UFC : 4 en technique d'assurance

Cette formation permettra au participant de réviser les parties pertinentes du formulaire BAC 2100 et surtout d'appliquer ces notions à la résolution de cas pratiques visant à établir la couverture d'assurance. Grâce à l'atelier pratique, le participant pourra mettre à profit la formation reçue. Au programme : les quatre garanties du formulaire de responsabilité civile générale, les exclusions communes, les garanties subsidiaires, qui est assuré, les limitations de garantie, les dispositions générales et les définitions.

## ASSURANCE DE LA RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE

Claude Galarneau

UFC : 4 en technique d'assurance

Cette formation permettra d'ajouter des éléments de vente aux connaissances du courtier qui l'aideront à bien saisir l'importance d'une pratique professionnelle stricte, tant pour ses assurés que pour lui-même.

Au programme :

- Distinctions importantes entre survenance de dommages et réclamation présentée
- Révision de quelques règles légales régissant la responsabilité d'un professionnel et précisions quant aux mandats ou mandats apparents
- Respect d'un code de déontologie versus la responsabilité professionnelle
- Analyse du contrat d'assurance E&O
- Analyse des besoins de l'assuré
- Prévention des sinistres / éléments de défense en cas de poursuite
- Exemples de réclamations réelles

## L'ASSURANCE DE RESPONSABILITÉ CIVILE DU FABRICANT

M<sup>e</sup> Jean-Pierre Casavant

UFC : 3 en droit et lois

Révision des articles du Code Civil du Québec traitant de la responsabilité du fabricant en plus de faire le point sur les dernières décisions des tribunaux à cet effet.

Au programme :

- Voir les articles pertinents de la Loi sur la protection du consommateur – loi aux sérieuses conséquences pour les assureurs puisqu'elle crée une responsabilité automatique contre le fabricant et le vendeur immédiat
- Analyser le jugement très important rendu par la Cour suprême du Canada dans ABB c. Domtar ainsi que les répercussions considérables sur la responsabilité du fabricant et des intermédiaires

## L'ASSURANCE DE RESPONSABILITÉ CIVILE POUR LES RISQUES DE FABRICANTS, D'IMPORTATEURS, D'EXPORTATEURS ET DE VENDEURS

Jacques Guénette

UFC : 4 en technique d'assurance

Formation sur la responsabilité civile des produits destinée à tous les analystes de risques tels que courtiers, agents, souscripteurs, gestionnaires de risques et experts en sinistre.

Au programme :

- Les bases nécessaires à la compréhension des risques de produits
- Leurs responsabilités selon le code Civil du Québec ainsi que les lois fédérales C-51 et C-52
- La révision des points saillants des formulaires sur base de survenance et réclamation formulée
- La révision des outils permettant la différenciation des risques
- Comprendre et identifier les pièges associés à ces risques de produits
- Les risques de nature émergente
- Les exportations de produits aux USA et ailleurs dans le monde
- Les importations en provenance des pays émergents
- La recherche de l'excellence, le pourquoi et le comment

## ASSURANCE DES ENTREPRENEURS

Claude Galarneau

UFC : 4 en technique d'assurance

Cette formation permettra au participant de bien comprendre l'assurance pour les entrepreneurs, de l'expliquer et/ou de l'appliquer selon les circonstances. Le conférencier abordera notamment la gestion des risques pour un entrepreneur, l'assurance pour les biens, les équipements et les outils, le risque de chantier, les coûts accessoires, le risque d'installation, la responsabilité civile, le wrap-up, la pollution et le cautionnement.

## ASSURANCE DES GARAGISTES

Claude Galarneau

UFC : 4 en technique d'assurance

Formation qui permettra au participant de bien comprendre l'assurance des garagistes, de l'expliquer et/ou de l'appliquer selon les circonstances. Le conférencier expliquera dans quelles circonstances la FPQ 4 est nécessaire, abordera l'assurance sur les biens et la prévention, l'assurance contre les délits (crime), la responsabilité civile, la responsabilité professionnelle, la pollution accidentelle, la FPQ 4, la location, tous les avenants de la FPQ 4 ainsi que les cautionnements.

## L'ASSURANCE DES PERTES D'EXPLOITATION — VOLET 1

François Houle

UFC : 3 en technique d'assurance

Formation portant sur les notions de base et les notions intermédiaires en assurance perte d'exploitation.

Au programme :

- Analyse complète de l'état des résultats que l'on retrouve dans les états financiers
- Explication et analyse des 2 formulaires majeurs de l'industrie
- Établir le parallèle entre ces formulaires et ceux en vigueur avant 1995
- Expliquer différentes notions comme les salaires ordinaires et importants, l'obligation de reprise, les entreprises opérant à perte, les frais supplémentaires en addition au formulaire de base, la nécessité de projeter dans le futur la détermination de la limite d'assurance à 24 mois
- Valider les avantages de la formule prolongée versus la formule restreinte
- Déterminer la limite d'assurance à partir d'un état des résultats et du formulaire « Perte réelle subie »

## L'ASSURANCE DES PERTES D'EXPLOITATION — VOLET 2

François Houle

UFC : 3 en technique d'assurance

Formation débutant par une récapitulation du contenu du premier volet décrit précédemment en plus d'ajouter quelques nouveaux éléments. Ensuite, atelier pratique d'une durée de 2 heures sur l'identification et l'analyse du risque de pertes à partir de 3 études de cas, incluant des mises en situation et des états financiers pour déterminer le formulaire approprié à l'entreprise de l'assuré et la limite d'assurance optimale.

## L'ASSURANCE DES PERTES D'EXPLOITATION — VOLET 3

À confirmer

UFC : 3 en technique d'assurance

Formation portant sur le règlement des sinistres en perte d'exploitation. Cette formation est de type atelier, préparée à partir d'études de cas véritables. Cette formation sera disponible à la fin de 2013.

## L'ASSURANCE DU RISQUE AGRICOLE

Robert Branchaud

UFC : 4 en technique d'assurance

Formation sur l'organisation, le fonctionnement et les spécificités d'une entreprise de type agricole afin de mieux évaluer les besoins de cette clientèle, tout en maîtrisant les concepts particuliers de la souscription agricole par rapport aux autres produits d'assurance.

Au programme :

- L'organisation agricole (types de fermes, variétés de bâtiments, produits, équipements, machinerie et animaux)
- L'assurance agricole (les différents formulaires, les risques couverts, les garanties complémentaires, les pertes indirectes, la responsabilité civile et la réassurance)
- La souscription et prévention (risque moral et risque physique, l'entretien général, l'électricité, le chauffage et les systèmes d'alarme)

## ASSURANCE TRANSPORT

Claude Galarneau

UFC : 4 en technique d'assurance

Au programme :

- Saisir les différences entre l'assurance des biens en transport et la responsabilité civile des transporteurs
- Faire la distinction entre l'assurance des biens et de responsabilité
- Analyser des formulaires pouvant couvrir les biens en transport incluant les exclusions et limitations
- Aborder l'assurance des biens – bâtiment et contenu ainsi que les extensions de garantie de ce formulaire et surtout de la clause de verrouillage des véhicules qui peut limiter l'assuré à son droit d'indemnité
- Analyser le formulaire Assurance flottante des biens transportés par des véhicules automobiles ainsi que les limitations de la garantie et les dispositions particulières
- Étudier la responsabilité légale des transporteurs incluant le transport des matières dangereuses ainsi que l'usage et l'importance du connaissance
- Analyser, dans le cadre de l'assurance maritime et ferroviaire, les protections offertes sur le marché

## ATTEINDRE LES OBJECTIFS D'UNE CONVERSATION TÉLÉPHONIQUE PAR LA GESTION DE LA VOIX

Véronik Carrier

UFC : 3 en développement professionnel

Formation pour comprendre le fonctionnement et l'impact de la voix, apprendre les différentes façons de garder le contrôle sur l'entretien, utiliser un argumentaire, gérer les plaintes et les objections, augmenter sa confiance et la qualité de ses interventions, développer une plus grande capacité à communiquer ou convaincre et devenir un meilleur orateur. Le participant trouvera les solutions au surmenage de la voix, à la voix monotone ou faible car dans une salle de conférence, au téléphone ou via le Web, une voix monocorde, mal assurée ou trop agressive rendra l'interlocuteur réticent à votre message malgré la qualité de son contenu.

## ATTEINDRE LES OBJECTIFS D'UNE CONVERSATION TÉLÉPHONIQUE PAR LA GESTION DE LA VOIX

Véronik Carrier

UFC : 3 en développement professionnel

Cette formation est une adaptation de la formation précédente, destinée aux personnes qui gèrent ou travaillent dans **un centre d'appels**. Au terme de cette formation, le participant aura les outils pour traiter positivement des objections et garder la conduite de l'entretien téléphonique. Il saura utiliser leur script pour passer de la lecture à l'interprétation en gérant mieux leur voix et ses modalités, le poids des mots, l'articulation, les silences et le débit des phrases communiquées. Ces nouvelles aptitudes augmenteront la rétention du personnel car la confiance et la qualité de leurs interventions téléphoniques leur feront gagner en productivité.

## LA CONSTRUCTION POUR TOUS

Sylvain Brosseau

UFC : 4 en technique d'assurance

Au programme :

- Mise en forme des fondations
- Mise en place du système de drainage
- Problèmes possibles à ce stade
- Types de structures de bois utilisées depuis le début du 20<sup>e</sup> siècle
- Enveloppe du bâtiment – mise en place du pare-pluie, pare-air et pare-vapeur
- Problèmes possibles à ce stade
- Types de clapets et leur usage précis
- Cuves de captation et leur utilité

## COURTIER AU BANC DES ACCUSÉS

Marc Nadeau

UFC : 3 en conformité

Formation pour les courtiers d'assurance. Au programme, un survol du rôle de l'AMF et de la ChAD en matière de déontologie et l'analyse de trois études de cas inspirés de décisions du Comité de discipline. Pour chaque étude de cas, le groupe sera divisé en deux équipes qui devront présenter les raisons motivant l'acquittement pour une et la condamnation pour l'autre. Chaque équipe désignera un représentant pour défendre leur décision et par la suite, la décision rendue sera transmise et expliquée. Changements d'équipes pour chaque étude.

## DÉMYSTIFIER LA FPQ 1 EN LANGAGE SIMPLIFIÉ

Louis Pearson

UFC : 3 en technique d'assurance

La police d'assurance automobile en langage simplifié entrera en vigueur au début de l'année prochaine. Êtes-vous prêt ? Vous le serez au terme de cette formation car vous comprendrez mieux la nouvelle structure des polices d'assurance automobile et leurs avenants en langage simplifié. Vous serez en mesure d'y référer les informations et de connaître les clauses dont les intentions ont été précisées. Vous maîtriserez le nouveau vocabulaire utilisé.

## DÉTECTION DE LA FRAUDE AU TÉLÉPHONE

Michel Pilon

UFC : 4 en technique d'assurance

Cette formation, donnée par un directeur de police, permettra au participant de connaître les avantages et les inconvénients de l'entrevue téléphonique et surtout d'arriver à obtenir les informations d'enquête, les faits basés sur le degré de véracité, les attitudes observées, le contenu des réponses et la nécessité d'approfondir via l'enquête.

## DÉVELOPPEMENTS RÉCENTS EN MATIÈRE DE VICÉS CACHÉS ET EXCLUSION DES TRAVAUX DE L'ASSURÉ

M<sup>e</sup> Lacoste-Jobin

UFC : 4 en droit et lois

La première partie portera sur la problématique des vices cachés en matière d'assurance de dommages. Au programme : la couverture disponible tant au niveau de l'assurance biens que de l'assurance responsabilité ainsi que l'impact d'une telle couverture sur l'obligation de défense de l'assureur responsabilité.

La seconde partie touchera l'arrêt Progressive Homes, l'exclusion des travaux de l'assuré ainsi qu'un survol des règles d'interprétation simplifiées et utilisées par la Cour suprême du Canada dans cette affaire, règles qui peuvent être utiles dans l'interprétation de toute exclusion.

## LES DISPOSITIONS LÉGALES : ASSURANCES HABITATION ET ASSURANCES DES ENTREPRISES

Louis Cyr

UFC : 4 en technique d'assurance

Les règlements municipaux et provinciaux régissent certaines propriétés qui jouissent de droits acquis lors de sinistres. Les différents contrats d'assurance peuvent couvrir les conséquences financières de ces règlements de zonage mais seulement si le sinistre est couvert.

Cette formation permettra d'acquérir, tant en assurance des particuliers qu'en assurance des entreprises, les connaissances suivantes : les types de règlements de zonage; l'application des règlements de zonage; l'impact sur l'assuré; les couvertures essentielles de base; les mot-à-mots de dispositions légales (bylaws); l'interprétation; le règlement des sinistres. Un incontournable pour tous les intermédiaires de marché, incluant le souscripteur, pour bien comprendre les exposés sujets aux caractéristiques telles que les bandes riveraines, les zones de dégagement, les centres villes, et autres.

## EMPRUNTEZ-VOUS OU PRÊTEZ-VOUS UN VÉHICULE AUTOMOBILE ?

Louis Pearson

UFC : 4 en technique d'assurance

Le conférencier analysera la responsabilité contractuelle et extra contractuelle (C.C.Q 1457 – 1458), la loi d'assurance automobile (articles 85, 108, 109, 111 et 116), identifiera les éléments pertinents de la FPQ 1 (les garanties du chapitre A, chapitre B, les dispositions diverses, la pluralité de véhicules), l'application de l'avenant FAQ 2, les particularités des avenants FAQ 27 et 27A. À la fin de la formation, le participant sera en mesure de maîtriser toute situation impliquant un véhicule n'appartenant pas à l'assuré qu'il soit loué, emprunté ou prêté.

## ÊTRE CONFORME ET PLUS ENCORE

Marc Nadeau

UFC : 3 en conformité

Formation pour les certifiés et le personnel de RH et Opérations non certifiées. Pour faciliter la compréhension de l'application des meilleures pratiques et les avantages y étant reliés, le conférencier utilisera une liste d'exemples et des informations disponibles par le biais des rapports sur les inspections de cabinets. Le participant apprendra que la Conformité n'a pas un but « punitif » mais plutôt un rôle formatif en vue d'une amélioration professionnelle continue de tous les intervenants certifiés dans leurs relations avec le public, leurs clients, les différentes instances et les autres professionnels. Cette formation servira à donner des outils « pratiques » pour faire de l'obligation de Conformité un outil de différenciation.

## FORMATION — SOUSCRIPTION HABITATION

Sylvain Brosseau

UFC : 7 en technique d'assurance

Au programme :

- Comprendre les méthodes de construction des résidences privées de quatre logis et moins dans le cadre d'inspection d'un assureur visant la prévention
- Dénoncer tous les aspects des réclamations les plus fréquentes au niveau des dégâts d'eau
- Formuler des recommandations à titre préventif suite à une inspection de l'immeuble
- Voir toutes les étapes d'une construction résidentielle à partir de l'excavation jusqu'à la toiture avec les références au code national du bâtiment, aux règles de l'art les plus utilisées ainsi que les principales déficiences relevées lors d'une inspection

Présentation PowerPoint illustrant les informations transmises par le formateur et démonstration de certains accessoires utilisés. Ambiance interactive appuyée d'exemples concrets les plus souvent rencontrés lors de sinistre.

## LA FPQ 5 OU LA FAQ 43

Louis Pearson

UFC : 4 en technique d'assurance

Le conférencier abordera les règlements relatifs à l'assurance de remplacement, étudiera le contenu de la FPQ 5, révisera la nouvelle version de l'avenant FAQ 43. Finalement, il analysera les besoins du client et l'application d'un règlement en formation des différents produits. Au terme de la formation, le participant connaîtra les éléments essentiels de la police d'assurance FPQ 5, les changements relatifs à la FAQ 43 et distinguera les différences entre les deux produits disponibles pour les consommateurs.

## LA GESTION DES CYCLES EN ASSURANCE DE DOMMAGES

François Houle

UFC : 2 ou 3 en administration

Formation portant sur les différents éléments économiques et non économiques qui gèrent les cycles d'assurance au Canada. Pour commencer, à l'aide d'un graphique sur les cycles du Bureau d'assurance du Canada, de 1974 à aujourd'hui, nous examinerons les différents éléments qui ont influencé ou non le graphique comme l'arrivée de la loi automobile du Québec en 1978, la crise financière mondiale ainsi que plusieurs catastrophes. Ensuite, la formation portera sur les six éléments qui influencent les cycles : les taux d'intérêt, la capitalisation, la concurrence, la réassurance, la souscription et l'attitude de la direction.

## LA GESTION DES RISQUES EN ASSURANCE DES ENTREPRISES

Serge Vigneux

UFC : 4 ou 6 en technique d'assurance

Formation théorique / pratique en gestion des risques en assurance des entreprises.

Au programme :

- Dresser un portrait global du processus de la gestion des risques d'une moyenne entreprise
- Expliquer l'importance d'un plan d'urgence ainsi que d'un plan de relève
- Démontrer l'amélioration de l'expérience de perte par la prévention
- Mettre en lumière l'importance de l'assurance des pertes d'exploitation
- Démontrer l'importance des frais supplémentaires et la possibilité d'un calcul reflétant la réalité de chaque situation

Le participant pourra situer le financement du risque par l'assurance dans le processus global de gestion des risques et l'atelier de groupe permettra d'identifier les dangers, l'analyse des risques ainsi que le contrôle des risques par différents moyens tels que le processus d'évitement, la séparation ou le transfert.

## LA GESTION D'UNE ÉQUIPE GAGNANTE

Stéphane Cantin

UFC : 4 en administration

Cette formation offre aux gestionnaires une panoplie de techniques et d'astuces pour bien identifier le but commun de leur équipe de travail, le communiquer adéquatement et de manière continue, effectuer des suivis réguliers et efficaces et s'adapter au niveau de maturité des membres de leur équipe. La gestion d'une équipe gagnante débute par l'adaptation du gestionnaire ! Les bons gestionnaires savent s'adapter !

## LA GESTION INTERGÉNÉRATIONNELLE EN ASSURANCE

Stéphane Cantin

UFC : 4 en administration

Le choc des générations semble beaucoup plus fort aujourd'hui qu'il ne l'a été depuis les 100 dernières années. C'est pourquoi cette formation offre aux gestionnaires tous les trucs, techniques et astuces pour bien identifier les différentes caractéristiques de chacune des générations dans un contexte de travail, de comprendre comment motiver (et garder motivés) les membres de chaque génération et créer un plan d'action concret basé sur 5 principes de gestion pour répondre aux difficultés vécues dans les bureaux d'assurance au Québec et ainsi minimiser l'impact du fossé des générations.

## L'INFILTRATION D'EAU – LA NOUVELLE ENNEMIE

Sylvain Brosseau

UFC : 4 en technique d'assurance

Quand l'eau s'infiltré, cela entraîne toujours des problèmes. Les courtiers ainsi que les agents ou experts en sinistre, doivent bien comprendre ces phénomènes.

Au programme :

- La fondation – infiltration de l'extérieur ou par drainage déficient et infiltration à la base de la fondation
- L'enveloppe – humidité et fuites d'air dans les murs extérieurs, humidité extérieure et infiltration de pluie dans le parement du bâtiment, infiltration d'eau par les portes et fenêtres
- Toit et plafond – ondulation des bardeaux d'asphalte et défaillance des solins, infiltration causée par des digues de glace
- Qualité de l'air intérieur et ventilation – développement de la moisissure et humidité dans le sous-sol, moisissures dans les chambres froides et sous les paliers de béton extérieurs

## JE GÈRE LA MOTIF-ACTION !

Stéphane Cantin

UFC : 4 en administration

Connue universellement, la motivation demeure un concept souvent très difficile à cerner. C'est l'énergie intérieure nécessaire pour concrétiser et entretenir, avec enthousiasme, le fruit de nos intentions. Autrement dit, la motivation sert à prendre un motif et à passer à l'action.

Le motif représente une raison de nature intellectuelle qui motive une action. Une action est ce que fait quelqu'un qui réalise une volonté, une intention. Comment concrétiser une intention en action tangible et soutenue ? Il faut puiser dans l'émotion. Souvent, l'intention y est, les actions sont clairement identifiées, et pourtant il ne se passe rien. Alors pour se motiver, il faut puiser l'énergie dans l'émotion d'accomplissement, de soulagement, de gratification, de satisfaction et de récompense etc. qui résultera des actions entreprises.

## JE GÈRE LE STRESS AU TRAVAIL

Stéphane Cantin

UFC : 4 en développement professionnel

Conçue autant pour les gestionnaires que pour les employés, cette formation a pour objectif de vous procurer des outils concrets pour la prévention et la gestion du stress au travail. Durant cette formation, vous apprendrez ce qu'est le stress au travail afin d'en reconnaître les manifestations et les solutions individuelles et/ou d'équipe pour prévenir les dommages durables et surtout dédramatiser les situations potentiellement explosives.

## JE GÈRE MON TEMPS : POP !

Stéphane Cantin

UFC : 4 en développement professionnel

Le temps... le gérez-vous ou vous gère-t-il ? Cet atelier vise à identifier et neutraliser les grugeurs de temps dans son entourage comme dans son « moi profond » grâce à la Planification, l'Organisation et la Priorisation des activités. Pour agir sur votre temps au lieu de le subir, pour planifier vos suivis, vos appels, vos renouvellements de façon réaliste et flexible, pour réduire le nombre d'interruptions qui engorgent vos journées et classer vos outils de travail et documents sans avoir à réinventer la roue, prenez le temps de découvrir un coffre à outils nommé simplement : POP!

## LES MOISSURES

Sylvain Brosseau

UFC : 4 en technique d'assurance

Cette formation vous aidera à bien comprendre le problème de la moisissure et d'autres questions liées à la qualité de l'air. Ainsi, vous y verrez comment reconnaître les dommages récents ou graduels, les problèmes qu'engendrent les moisissures à l'intérieur des bâtiments et les mesures à prendre pour les éliminer.

Au programme :

- Ce qu'est la moisissure
- Quand devient-elle un problème
- Comment éliminer de petites ou moyennes quantités de moisissure
- Comment prévenir et éliminer la moisissure
- Les questions fréquemment posées concernant les moisissures
- Les causes de formation des moisissures
- Les études de cas

## L'OBLIGATION DE DÉFENDRE D'UN ASSUREUR EN RESPONSABILITÉ CIVILE

M<sup>e</sup> Pierre Boyer

UFC : 4 en technique d'assurance

Pour comprendre le « quand et pourquoi » le Tribunal émet-il ou refuse-t-il d'émettre, au début d'un litige, une ordonnance contraignant un assureur à défendre son assuré – l'évolution des décisions de nos tribunaux de 1990 à ce jour et le choix du procureur mandaté pour défendre l'assuré quand l'assureur s'est vu ordonner de défendre celui-ci.

Au programme :

- La possibilité pour l'assureur de se retirer en cours d'instance
- L'ambiguïté des allégations par rapport à la couverture d'assurance
- L'obligation de défendre un entrepreneur en bâtiment en cas de dommages causés par un vice
- L'obligation d'indemniser même s'il n'y avait pas d'obligation de défendre

## LES OBLIGATIONS DE L'ASSURÉ ET DE L'ASSUREUR EN ASSURANCE AUTO

Louis Pearson

UFC : 4 en technique d'assurance

Nous retrouvons les obligations des parties lors de la demande d'assurance, l'émission du contrat en cours de terme, au renouvellement lors d'un sinistre et, finalement, lors de la résiliation du contrat. À la fin de la séance de formation, le participant sera en mesure de bien comprendre les obligations tant de l'assuré que de l'assureur en rapport à un contrat automobile.

## LES PISCINES CREUSÉES ET HORS TERRE

Sylvain Brosseau

UFC : 4 en technique d'assurance

Destinée aux experts en sinistre, cette formation permettra de mieux comprendre les différents types d'installation et les anomalies d'installation les plus fréquemment rencontrées et ce, autant au niveau des piscines hors terre que creusées. Au cours de la formation, il sera clairement démontré que la plupart des dommages causés aux piscines sont directement liés à une installation inadéquate et/ou un aménagement inapproprié pour ce type d'installation. Les dommages demeureront tant et aussi longtemps que la ou les causes ne seront pas identifiées et corrigées.

## POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Marc Nadeau

UFC : 3 en conformité

Cette formation s'adresse aux certifiés, aux dirigeants de cabinets en assurance. La LDPSF, par l'article 103, oblige la création d'une politique de traitement des plaintes. Au programme : expliquer en détail les motifs et les cinq obligations prévues dans la Loi.

De plus, à l'aide d'exemples concrets, la formation permettra de mettre en place une politique de traitement des plaintes et même d'aller un peu plus loin en se créant des atouts distinctifs.

## LA POLLUTION EST-CE VRAIMENT COUVERT ?

Serge Vigneux

UFC : 4 en technique d'assurance

La pollution est exclue de la plupart des types d'assurance. En sommes-nous victimes ou en avons-nous le contrôle ? Cette formation, divisée en quatre segments, permettra d'expliquer le phénomène à travers les yeux de l'assureur, du gestionnaire de risques et des intermédiaires de marché.

Au programme :

- Définir la pollution en explorant les notions à travers la loi du Québec sur l'environnement et en examinant les conséquences financières possibles
- Étudier les couvertures d'assurance régulières, les biens, la responsabilité civile et l'automobile
- Découvrir, par des cas fictifs tirés d'expériences de perte, les problèmes potentiels pouvant être décelés lors de la souscription
- Examiner certaines couvertures offertes par les marchés spécialisés, la gestion des risques et la possibilité de faire de la prévention

## LA PRÉVENTION DES RISQUES DE LA RESPONSABILITÉ CIVILE

Justin Potago

UFC : 4 en technique d'assurance

Formation pour développer des outils de réflexion et de prévention aux assurés, aux courtiers, aux souscripteurs et aux experts en sinistre afin d'agir et disséquer les phases constitutives d'actions de prévention. Ces phases, au nombre de trois, constituent le plan de la formation :

1. Réduire la probabilité de survenance des événements
2. Agir sur la probabilité de voir des dommages se réaliser
3. Réduire les conséquences des événements qui se seraient réalisés

La prévention responsabilité civile reste un outil de gestion sous-utilisé et rares sont les entreprises qui ont développé un véritable plan de prévention. Cette formation pourra aider les clients à se doter d'un plan de prévention des sinistres en responsabilité civile et mieux contrôler/limiter les conséquences d'un éventuel sinistre.

## LES PRINCIPAUX AVENANTS DE LA RESPONSABILITÉ CIVILE GÉNÉRALE

Pierre Daemen

UFC : 4 en technique d'assurance

À la fin de la séance de formation, le participant comprendra les principaux avenants en responsabilité civile des entreprises et leurs interactions avec le formulaire de base de responsabilité civile (BAC 2100). Le conférencier révisera les parties pertinentes du formulaire de base de responsabilité civile générale – formulaire BAC 2100, déterminera le but des principaux avenants en question, expliquera l'impact de ces avenants lors d'un sinistre et finalement, analysera les modalités de souscription.

## PRINCIPES ET PRATIQUE DE L'ASSURANCE

Claude Galarneau

UFC : 3 en conformité

UFC : 1 en droit et lois

Comme la pratique des professions en assurance de dommages est surveillée de près et que les obligations déontologiques ne sont pas une option, une bonne connaissance des principes régissant ces pratiques est essentielle tant pour la protection du public que la vôtre.

Au programme :

- Révision des principaux devoirs afin de bien suivre les règles de l'art et fournir un service professionnel à vos assurés
- Survol de quelques causes en erreur et omission pour aider à comprendre l'importance de bien intégrer ces obligations dans votre pratique

## PROBLÈMES DE CONSTRUCTION DES FONDATIONS ET PLOMBERIE

Sylvain Brosseau

UFC : 4 en technique d'assurance

Au programme :

- Fondations
  - Fissuration et effritement du béton par insuffisance de résistance
  - Fissurations des fondations et de la dalle dues au tassement et au mouvement
  - Défaillance de l'imperméabilisation en raison de mauvaises techniques de construction
  - Fissurations dues au gel et au dégel
  - Fissurations des fondations et de la dalle dues à la pyrite
- Plomberie
  - Défaillance du drain français
  - Défaillance du puisard intérieur due à une mauvaise construction
  - Types de canalisations souterraines
  - Défaillance des robinets et douches

## PROBLÈMES DE CONSTRUCTION DES MURS EXTÉRIEURS ET ÉLECTRICITÉ

Sylvain Brosseau

UFC : 4 en technique d'assurance

Au programme :

- Électricité
  - Types de panneaux, types de filage
  - Entretien recommandé
  - Mise à jour des nouvelles normes
- Murs extérieurs
  - Mouvements d'air chaud et humide dans les murs en hiver
  - Détérioration structurale des éléments de l'ossature
  - Infiltrations de pluie et de neige dans le parement extérieur
  - Surfaces froides favorisant la condensation et la moisissure
  - Infiltration d'eau par la brique
  - Rupture à la jonction mur-plafond

## LES REMORQUES

Louis Pearson

UFC : 4 en technique d'assurance

Après avoir étudié certains articles du Code Civil du Québec, la loi sur l'assurance automobile du Québec, la FPQ 1, ses principaux avenants ainsi que la Convention d'indemnisation directe, le participant aura acquis de très bonnes connaissances par rapport à la plupart des situations impliquant une remorque de type récréative, commerciale, d'équipement ou de ferme appartenant à l'assuré ou à un tiers.

## LA RESPONSABILITÉ CIVILE ET LES FABRICANTS

François Houle

UFC : 3 en technique d'assurance

Formation portant sur les risques de responsabilité civile pouvant survenir lors de la fabrication, la distribution et la vente d'un produit.

Au programme :

- La nature et la garantie de la CGL et les limitations
- Les articles du Code civil relatifs aux fabricants, articles 1468, 1469 et 1473
- L'étendue territoriale
- La CGL et ses exclusions, la limitation territoriale, le rappel des produits
- La requête de type Wellington
- Le rôle de la proposition d'assurance et de son importance ainsi que de la prévention et la gestion des sinistres
- L'assurance « Umbrella »

## LA RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE D'UN INTERMÉDIAIRE DE MARCHÉ

M<sup>e</sup> Pierre Boyer

UFC : 3 en conformité

Discuter des différentes situations pouvant mettre en jeu la responsabilité professionnelle d'un courtier ou d'un agent d'assurance. Par des mises en situation, le participant pourra échanger avec le conférencier et le groupe, après quoi M<sup>e</sup> Boyer dévoilera le contenu des jugements applicables qui ont été rendus dans des cas semblables. Par la suite, rappel des principes tels que le rôle du mandataire et les obligations du représentant pour terminer avec les obligations de conseil, d'information, les comportements inappropriés et les moyens d'éviter les litiges.

## SUBROGATION ET LES PERSONNES FAISANT PARTIE DE LA MAISON DE L'ASSURÉ

M<sup>e</sup> Henri Renault

UFC : 4 en droit et lois

Cette formation vous permettra d'approfondir le concept de subrogation tel qu'il s'applique aux personnes « faisant partie de la maison de l'assuré », tout en examinant brièvement des notions plus générales de la subrogation comme la notion de personne, la notion physique de maison, la faute intentionnelle ou volontaire de la personne faisant partie de la maison de l'assuré, le recours direct contre l'assureur de la personne faisant partie de la maison de l'assuré et les conditions de l'exercice du recours subrogatoire.

## TECHNIQUES DE VENTE, VOLET 1

Stéphane Cantin

UFC : 2 en développement professionnel  
UFC : 2 en technique d'assurance

Lors de cette formation, le participant prendra conscience de son plus grand facteur de succès pour offrir le meilleur service à la clientèle en assurance, faire une première impression hautement positive et proposer des solutions de manière convaincante. Il est essentiel de devenir un professionnel de la vente car aujourd'hui, dans un domaine où la compétition est si féroce que les rabais ne sont plus la clé d'un succès assuré, il faut miser sur la qualité du service, l'aspect relationnel et humain.

## TECHNIQUES DE VENTE, VOLET 2

Stéphane Cantin

UFC : 2 en développement professionnel  
UFC : 2 en technique d'assurance

Lors de cette formation, le participant apprendra des techniques appliquées pour gérer les objections les plus courantes, qu'importe le médium de communication, et conclure la transaction à succès pour obtenir la fidélisation du client. Pour réussir à vendre de l'assurance de dommages, il faut savoir s'adapter aux demandes d'une clientèle hautement mieux renseignée et exigeante. Après cette formation, vous serez donc en mesure d'utiliser des techniques et d'adopter des comportements pour exceller dans cette nouvelle réalité du monde de la vente et du service-conseil.

## LES VÉHICULES HORS ROUTE

Louis Pearson

UFC : 2 en technique d'assurance  
UFC : 2 en droit et lois

Le conférencier identifiera si la loi sur l'assurance automobile s'applique (article 1 et article 10), expliquera les règles d'application de la loi (articles 1, 18, 19 et 20) et appliquera la FPQ 1 à un accident hors route (FPQ 1, article 5 et FAQ 32). A la fin de la séance de formation, le participant aura appris à bien reconnaître et identifier les problèmes et solutions relativement aux véhicules hors route.

## LES VICES CACHÉS

Sylvain Brosseau

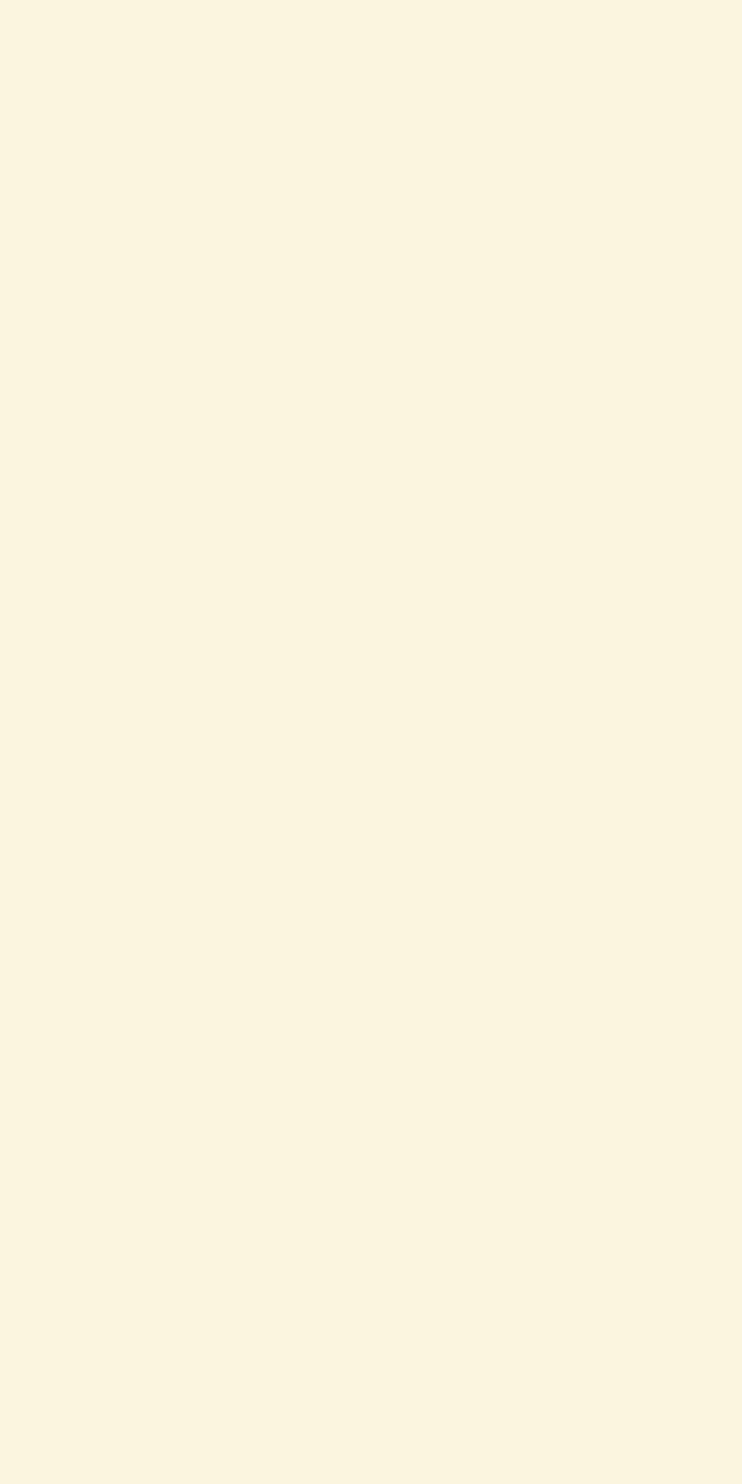
UFC : 4 en technique d'assurance

Ce séminaire explique sommairement les principes juridiques du vice caché à l'aide de plusieurs exemples présentés en photos. C'est par de multiples indices qui seront soulevés que les experts en sinistre pourront soupçonner l'anomalie cachée derrière le matériau qui le compose. Donc, malgré le fait que l'anomalie ne soit pas visible, plusieurs indices dénoncent sa présence, ce qui sera démythifié lors de la présentation.

## OBTENIR UNE SOUMISSION

N'hésitez pas à nous contacter pour obtenir une **soumission** concernant une activité de formation figurant dans cette section. Aussi, nous restons à votre disposition pour vous communiquer les détails sur les disponibilités de nos formateurs et discuter des besoins spécifiques de votre organisation.

**Communiquez avec nous par courriel à [iadq@institutdassurance.ca](mailto:iadq@institutdassurance.ca) ou par téléphone au 514 393-8156.**



## RCCAQ

Perform services conseils

1 800 516-6258

[formation@rccaq.com](mailto:formation@rccaq.com)

[www.rccaq.com](http://www.rccaq.com) > Formation



## IADQ

514 393-8156

[iadq@institutdassurance.ca](mailto:iadq@institutdassurance.ca)

[www.iadq.qc.ca](http://www.iadq.qc.ca)



**Institut d'assurance**