

Formations
web

Formations
en
entreprise

Services
de
consultation

**CATALOGUE
FORMATION
ET CONSULTATION
2014 - 2015**

Formations
publiques



RCCAQ
Regroupement des cabinets de
courtage d'assurance du Québec



Institut d'assurance

INTRODUCTION

CATALOGUE FORMATION ET CONSULTATION 2014-2015

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) de vous présenter notre deuxième édition du catalogue d'activités de formation et de consultation, issu d'une fructueuse collaboration.

Nous croyons que la formation est la clé de la compétence. Nos intérêts communs en ce domaine nous ont donc poussés, de nouveau cette année, à unir nos forces au bénéfice de nos membres. Si l'IADQ et le RCCAQ sont des experts en formation dans le secteur de l'assurance de dommages, leurs savoir-faire distincts se complètent parfaitement. L'IADQ se spécialise notamment en technique d'assurance grâce à des formations données, pour la plupart, en entreprise et propose, par ailleurs, des formations publiques. De son côté, le RCCAQ se démarque avec des formations disponibles sur le web axées sur l'assurance des particuliers et offre également des services de consultation.

Cette complémentarité nous donne l'opportunité de vous proposer le plus large éventail de formations de qualité qui couvrent une multitude de sujets liés à l'industrie et dont les contenus pédagogiques sont développés pour répondre à vos besoins. Nous sommes convaincus que nos formations, accréditées par la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD), seront des outils efficaces pour améliorer vos performances dans un marché de plus en plus compétitif.

C'est donc avec un enthousiasme renouvelé que l'IADQ et le RCCAQ vous offrent ce catalogue. Notre ambition est qu'il vous guide efficacement dans vos choix et contribue à ce que votre saison soit synonyme d'apprentissage, de développement et de réussite.

À PROPOS DU CENTRE DE FORMATION DU RCCAQ

NOTRE ORGANISATION

Créé en 1973, le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ) est un syndicat professionnel qui compte près de 600 cabinets et succursales et qui représente plus de 4 200 courtiers au Québec.

NOTRE OBJECTIF

Afin de promouvoir et de défendre la profession de courtier d'assurance, le RCCAQ s'est doté d'un centre de formation, 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'entreprise grâce à une offre de consultation permettant le développement de stratégies et de processus d'affaires efficaces.
- Offrir des formations d'excellence, des services flexibles et des conseils directement adaptés aux besoins de nos membres et exclusivement orientés vers la performance personnelle et d'entreprise.
- S'assurer de collaborer avec des formateurs hautement qualifiés et d'offrir des techniques et du contenu pédagogique adaptés (de l'étudiant au gestionnaire).
- Proposer une variété de cours sur le web et en entreprise ainsi que des cours préparatoires aux examens de l'AMF, flexibles et sans cesse améliorés.
- Organiser des activités de formation de haut calibre dans le cadre d'événements adressés particulièrement aux cabinets de courtage, tel que le Congrès annuel du RCCAQ (18 au 20 novembre 2014).



Guy Parent, CPA, CGA
Directeur général, RCCAQ

« La formation et le développement professionnel sont les clés de la performance du courtage. »

NOS OFFRES

- 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 formations sur mesure pour répondre à des besoins propres à votre entreprise, sans frais additionnels et au moment de votre choix.
- Collaboration avec des professionnels pour vous offrir des services de consultation de haut niveau qui répondent aux besoins de l'industrie dans les domaines suivants : ressources humaines, mise en marché et communication, stratégie organisationnelle et gestion opérationnelle.
- Possibilité d'obtenir une subvention d'Employ-Québec pour les services de consultation (remboursement jusqu'à 50 % du montant).

Pour plus de renseignements, contactez Catherine Rioux, directrice des services de formation et consultation au 450 674-6258, poste 244.

Retrouvez tous les détails et les mises à jour de notre offre au rccaq.com



À PROPOS DE L'INSTITUT D'ASSURANCE

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

« Le perfectionnement professionnel est au cœur de nos actions depuis plus de 80 ans. »

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.



SOMMAIRE

RCCAQ

FORMATIONS WEB

**Cours préparatoires aux examens
de l'Autorité des marchés financiers (AMF) 12**

**Calendrier des formations interactives
en temps réel sur le web 14**

Détail de l'offre de formation

Les assurances des entreprises – vue d'ensemble
(wrap-up) 16

Le cautionnement simplifié en 120 minutes 16

La responsabilité civile des administrateurs
et dirigeants simplifiée 17

La responsabilité civile des entreprises :
l'essentiel en deux heures (BAC 2100) 17

Je gère mon temps : POP ! 18

Atelier sur la Convention d'indemnisation directe 18

Déontologie au quotidien 19

Dispositions générales des contrats,
comment s'y retrouver ! 19

La F.P.Q. n° 4, formule des garagistes 20

Pratique professionnelle en assurance
de dommages : voyons-y ! 20

La prise de notes dans les dossiers-clients 21

La responsabilité civile en assurance habitation 21

L'Umbrella en assurance des particuliers 22

Développer son image de marque
pour développer ses affaires 22

L'assurance juridique, bien l'expliquer
pour éviter l'insatisfaction 23

La copropriété démystifiée ! 23

Fausse déclaration de l'assuré et puis après ? 24

Les mauvaises surprises en camping, non merci ! 24

Oups un tremblement de terre...
Ai-je bien conseillé mes assurés ? 25

Une randonnée en VTT/motoneige sans tracas 25

Ma remorque ou celle empruntée,
tout un casse-tête en cas de réclamation ! 26

La tranquillité juridique : pourquoi pas ? 26

Comment construire une clientèle
en partant de zéro... ou presque ? 27

La communication et la magie du chiffre 3 27

Comscope 28

Formation interactive sur les techniques
de communication client et de vente

Comment s'inscrire 29

- S'inscrire à une formation web
- Obtenir une soumission de formation

SERVICES DE CONSULTATION

Gestion des ressources humaines

Recrutement	32
Tests psychométriques	32
Structure salariale	32
Manuel de l'employé	33
Évaluation du rendement	33
Diagnostic du climat organisationnel et de la satisfaction des employés	33
Analyse des besoins de formation	34
Accompagnement individuel et d'équipe de vos employés clés	34
Fin d'emploi	34

Mise en marché et communication

Marketing numérique et technologies d'affaires	35
Développement et mise en marché à l'aide des médias sociaux	35
Développement des affaires	35

Stratégie organisationnelle

Diagnostic Relève (diagnostiquer les intentions et les résistances dans un contexte de relève)	36
Accompagnement dans la gestion du changement	36
Accompagnement lors de la planification stratégique	36

Gestion opérationnelle

Efficacité organisationnelle et amélioration des processus	37
Diagnostic des indicateurs de performance	37
Comment obtenir une soumission	37

FORMATIONS EN ENTREPRISE

Stéphane Cantin

Les 15 règles non officielles de la négociation	40
La gestion d'une équipe gagnante	40
La gestion intergénérationnelle en assurance	40
Je gère La Motif-Action !	40
Les nerfs ! Je gère le stress au travail	41
Je gère mon temps : POP !	41
Techniques de vente – Volet 1	41
Techniques de vente – Volet 2	41

Louis Pearson

Démystifier la F.P.Q.1 en langage simplifié	42
Empruntez-vous ou prêtez-vous un véhicule automobile ?	42
La F.P.Q.5 ou la F.A.Q.43	42
Déceler la fraude d'assurance	42
Les véhicules hors route	43
Les obligations de l'assuré et de l'assureur en assurance auto	43
Polices automobiles F.P.Q. n ^{os} 1 à 8 : répondre aux besoins des particuliers et des entreprises	43

FORMATIONS EN ENTREPRISE (suite)

Louis Pearson (suite)

Les remorques	43
Assurance automobile : nouvelles règles de la SAAQ.....	43
Analyse des besoins d'assurance d'une population vieillissante.....	44
Gestion d'une équipe de vente.....	44

Pierre Daemen

L'assurance de la responsabilité civile générale – BAC 2100.....	44
Les principaux avenants de la responsabilité civile générale	44

Marc Nadeau

Courtier au banc des accusés.....	45
Être conforme et plus encore	45
Politique de traitement des plaintes.....	45

Serge Vigneux

La gestion des risques en assurance des entreprises	46
La pollution, est-ce vraiment couvert ?	46

Jean-Louis Tanguay

Prévention incendie et responsabilité – La gestion des risques et les résidences pour personnes âgées.....	47
Prévention incendie et responsabilité – La gestion des risques et les garages	47
Construction et la mécanique du bâtiment 101.....	47

Sylvain Brosseau

Souscription habitation	48
L'infiltration d'eau – La nouvelle ennemie	48
Les moisissures	48
Problèmes de construction des fondations et plomberie.....	49
Problèmes de construction des murs extérieurs et électricité.....	49
La construction pour tous	49
Les piscines creusées et hors terre	50
Les vices cachés.....	50

Claude Galarneau

Assurance transport.....	50
Assurance des entrepreneurs.....	50
Assurance des garagistes	51
Principes et pratique de l'assurance	51
Assurance de la responsabilité professionnelle	51

François Houle

L'assurance 3D : détournement, disparition et soustraction frauduleuse – Volet 1	52
La gestion des cycles en assurance de dommages....	52
La responsabilité civile et les fabricants	52
L'assurance des pertes d'exploitation – Volet 1.....	53
L'assurance des pertes d'exploitation – Volet 2.....	53
L'assurance des pertes d'exploitation – Volet 3.....	53

Autres formations disponibles :

Atteindre les objectifs d'une conversation téléphonique par la gestion de la voix	54
Analyse du langage non verbal	54
Détection de la fraude au téléphone	54
La responsabilité professionnelle d'un intermédiaire de marché	55
L'obligation de défendre d'un assureur en responsabilité civile	55
Subrogation et les personnes faisant partie de la maison de l'assuré	55
L'assurance de responsabilité civile du fabricant	56
L'assurance du risque agricole	56

Les dispositions légales : assurances habitation et assurances des entreprises	56
La gestion des risques de la responsabilité civile	57
Développements récents en matière de vices cachés et exclusion des travaux de l'assuré	57
L'assurance de la copropriété – Volet 1	57
L'assurance de la copropriété – Volet 2	58
Les éléments importants de l'assurance de dommages : assurance, états financiers et réassurance	58
Note importante	58

IADQ

FORMATIONS PUBLIQUES

Les remorques et l'assurance automobile	60
La copropriété expliquée à la lumière de dossiers de sinistres	60
Les dispositions générales en assurance de dommages – Connaissez-vous leur étendue ?	61
Les avenants d'extensions et leurs portées	61

La Jurisprudence 2014	62
La prévention des risques en responsabilité civile	62
La responsabilité professionnelle 101	63
Le traitement des dommages corporels en assurance automobile	63

Ancien directeur général de l'IADQ et consultant spécialiste en assurance commerciale, il donne aujourd'hui les cours préparatoires en assurance des entreprises à l'AMF.



Lucien Bergeron



Stéphane Cantin

Formateur-conférencier depuis plus de 20 ans, son expertise est principalement axée sur la gestion des priorités, la réduction du stress des membres d'une équipe ainsi que l'optimisation des processus de travail.

Après avoir été courtier pendant de nombreuses années, elle enseigne actuellement en assurance de dommages et se spécialise notamment en conformité et en déontologie.



Andrée Delisle



Renée Fortin

Professionnelle bilingue en marketing, vente et image de marque, elle est spécialiste des réseaux sociaux et formatrice associée au RCCAQ.

Dans le domaine de l'assurance depuis 23 ans à titre de courtier, conseillère experte et formatrice, elle détient une expérience diversifiée en assurance de dommages en plus d'un baccalauréat en enseignement.



Nathalie Munik



Stéphane Renailé

Consultant en vente et en management chez MVO, société de formation professionnelle, il est spécialisé en techniques de vente. Sa mission est d'aider à l'atteinte des objectifs quantitatifs ou qualitatifs.

Formatrice et coach professionnelle d'affaires et de gestion, elle possède une vaste expérience dans les domaines de la gestion, de l'entrepreneuriat et de la vente.



Brigitte St-Germain

FORMATIONS WEB



RCCAQ

Regroupement des cabinets de
courtage d'assurance du Québec

**PRÊT À DÉMARRER UNE CARRIÈRE
STIMULANTE ?**

**COURS PRÉPARATOIRES
AUX EXAMENS
DE L'AUTORITÉ DES MARCHÉS
FINANCIERS (AMF)**

Vous êtes désireux d'exercer une profession pleine d'opportunités ?

Le courtage en assurance de dommages est la clé pour une carrière stimulante.

Avec un taux de réussite aux examens de l'AMF de près de 90% de nos participants, notre formation, offerte entièrement sur le web, vous prépare de la meilleure façon qu'il soit :

- Série d'exercices et de tests pratiques permettant d'étudier les notions abordées aux examens de l'AMF et cela tant en assurance des particuliers que des entreprises
- Formateurs de grande expérience dans le domaine de l'assurance de dommages
- Accès flexible aux enregistrements des cours grâce au mode de réécoute

LA RÉÉCOUTE : SE PRÉPARER AUX EXAMENS DE L'AMF À SON RYTHME ET SELON SON HORAIRE

Formule offerte depuis 2013 par le centre de formation du RCCAQ, la réécoute est l'option idéale pour tous ceux qui veulent faire rimer qualité avec flexibilité !

Une fois inscrit au mode de réécoute, le participant peut :

- Commencer la formation au moment de son choix.
- Réécouter les enregistrements le nombre de fois désiré dans une période maximale de **3 mois**. Dépassé ce délai, le participant n'aura plus accès aux liens et cela, sans égard à sa réussite ou non aux examens.
- Interagir avec le formateur et poser les questions souhaitées sur la matière par courriel ou lors du coaching.
- Profiter d'heures de coaching offertes par le formateur.

Pour son propre bénéfice, il est de la responsabilité de chaque étudiant de fournir les efforts nécessaires et de faire les exercices et les lectures suggérées par le formateur.

Cependant, et même si nous ne pouvons garantir la réussite du participant, nous nous engageons à offrir une formation et un encadrement de qualité qui maximisera ses chances.

Courtier en assurance de dommages des particuliers	Courtier en assurance de dommages des entreprises
<ul style="list-style-type: none">▪ Droit et lois : 12 h▪ Habitation : 12 h▪ Automobile : 21 h + 5 h de coaching	<ul style="list-style-type: none">▪ Assurance de biens et responsabilité civile des entreprises : 33 h▪ Automobile* : 21 h▪ Droit et lois** : 12 h + 4 h de coaching
	<p>* À l'exception des participants détenant déjà une licence en assurance de dommages des particuliers obtenue après avril 2012</p> <p>** À l'exception des participants détenant déjà une licence en assurance de dommages des particuliers</p>

Pour obtenir des informations sur les tarifs, contactez-nous à formation@rccaq.com ou au **1 800 516-6258, poste 244**.

CALENDRIER DES FORMATIONS INTERACTIVES EN TEMPS RÉEL SUR LE WEB

DATE	TITRE DE LA FORMATION	FORMATEUR	UFC	CATÉGORIE	HEURE	TARIF /PERS.*
SEPTEMBRE 2014						
23 sept.	Oups un tremblement de terre... Ai-je bien conseillé mes assurés ?	Nathalie Munik	2	Tech. d'ass.	9 h à 11 h	60 \$
25 sept.	Le cautionnement simplifié en 120 minutes	Lucien Bergeron	2	Tech. d'ass.	13 h30 à 15 h30	60 \$
30 sept.	La prise de notes dans les dossiers-clients	Andrée Delisle	3	Conformité	13 h30 à 16 h30	90 \$
OCTOBRE 2014						
1 ^{er} oct.	Comment construire une clientèle en partant de zéro... ou presque ?	Stéphane Renaillé	3	Dév. prof.	13 h à 16 h	90 \$
2 oct.	Développer son image de marque pour développer ses affaires	Renée Fortin	2	Administration	13 h30 à 15 h30	60 \$
7 oct.	L'Umbrella en assurance des particuliers	Andrée Delisle	3	Tech. d'ass.	13 h à 16 h	90 \$
8 oct.	Fausse déclaration de l'assuré et puis après ?	Nathalie Munik	2	Droit et lois [1] + Tech. d'ass. [1]	9 h à 11 h	60 \$
15 oct.	La responsabilité civile des administrateurs et dirigeants simplifiée	Lucien Bergeron	2	Tech. d'ass.	13 h30 à 15 h30	60 \$
16 oct.	Ma remorque ou celle empruntée, tout un casse-tête en cas de réclamation !	Nathalie Munik	3	Tech. d'ass.	9 h à 12 h	90 \$
22 oct.	Je gère mon temps : POP !	Stéphane Cantin	4	Dév. prof.	13 h à 17 h	120 \$
23 oct.	La prise de notes dans les dossiers-clients	Andrée Delisle	3	Conformité	13 h30 à 16 h30	90 \$
28 oct.	L'assurance juridique, bien l'expliquer pour éviter l'insatisfaction...	Nathalie Munik	3	Tech. d'ass.	9 h à 12 h	90 \$
29 oct.	La communication et la magie du chiffre 3	Brigitte St-Germain	2	Dév. prof.	13 h30 à 15 h30	60 \$
NOVEMBRE 2014						
4 nov.	Les assurances des entreprises – vue d'ensemble (wrap-up)	Lucien Bergeron	4	Tech. d'ass.	13 h à 17 h	120 \$
5 nov.	Comment construire une clientèle en partant de zéro... ou presque ?	Stéphane Renaillé	3	Dév. prof.	13 h à 16 h	90 \$
11 nov.	Le cautionnement simplifié en 120 minutes	Lucien Bergeron	2	Tech. d'ass.	13 h30 à 15 h30	60 \$
12 nov.	La prise de notes dans les dossiers-clients	Andrée Delisle	3	Conformité	13 h30 à 16 h30	90 \$
26 nov.	Je gère mon temps : POP !	Stéphane Cantin	4	Dév. prof.	13 h à 17 h	120 \$
27 nov.	Une randonnée en VTT / motoneige sans tracas	Nathalie Munik	3	Tech. d'ass.	9 h à 12 h	90 \$
DÉCEMBRE 2014						
2 déc.	Comment construire une clientèle en partant de zéro... ou presque ?	Stéphane Renaillé	3	Dév. prof.	13 h à 16 h	90 \$
3 déc.	L'Umbrella en assurance des particuliers	Andrée Delisle	3	Tech. d'ass.	13 h à 16 h	90 \$
4 déc.	La responsabilité civile des administrateurs et dirigeants simplifiée	Lucien Bergeron	2	Tech. d'ass.	13 h30 à 15 h30	60 \$
9 déc.	Développer son image de marque pour développer ses affaires	Renée Fortin	2	Administration	13 h30 à 15 h30	60 \$
11 déc.	Le cautionnement simplifié en 120 minutes	Lucien Bergeron	2	Tech. d'ass.	13 h30 à 15 h30	60 \$

DATE	TITRE DE LA FORMATION	FORMATEUR	UFC	CATÉGORIE	HEURE	TARIF /PERS.*
JANVIER 2015						
13 janv.	Une randonnée en VTT/motoneige sans tracas	Nathalie Munik	3	Tech. d'ass.	9 h à 12 h	90 \$
15 janv.	La prise de notes dans les dossiers-clients	Andrée Delisle	3	Conformité	13 h30 à 16 h30	90 \$
21 janv.	Le cautionnement simplifié en 120 minutes	Lucien Bergeron	2	Tech. d'ass.	13 h30 à 15 h30	60 \$
28 janv.	La communication et la magie du chiffre 3	Brigitte St-Germain	2	Dév. prof.	13 h30 à 15 h30	60 \$
FÉVRIER 2015						
4 fév.	La F.P.Q. n°4, formule des garagistes	Andrée Delisle	3	Tech. d'ass.	13 h30 à 16 h30	90 \$
10 fév.	Fausse déclaration de l'assuré et puis après ?	Nathalie Munik	2	Droit et lois (1) + Tech. d'ass. (1)	9 h à 11 h	60 \$
12 fév.	L'Umbrella en assurance des particuliers	Andrée Delisle	3	Tech. d'ass.	13 h à 16 h	90 \$
18 fév.	Comment construire une clientèle en partant de zéro... ou presque ?	Stéphane Renaillé	3	Dév. prof.	13 h à 16 h	90 \$
25 fév.	La responsabilité civile des administrateurs et dirigeants simplifiée	Lucien Bergeron	2	Tech. d'ass.	13 h30 à 15 h30	60 \$
26 fév.	L'assurance juridique, bien l'expliquer pour éviter l'insatisfaction...	Nathalie Munik	3	Tech. d'ass.	9 h à 12 h	90 \$
MARS 2015						
11 mars	Développer son image de marque pour développer ses affaires	Renée Fortin	2	Administration	13 h30 à 15 h30	60 \$
18 mars	Comment construire une clientèle en partant de zéro... ou presque ?	Stéphane Renaillé	3	Dév. prof.	13 h à 16 h	90 \$
19 mars	Le cautionnement simplifié en 120 minutes	Lucien Bergeron	2	Tech. d'ass.	13 h30 à 15 h30	60 \$
24 mars	La prise de notes dans les dossiers-clients	Andrée Delisle	3	Conformité	13 h30 à 16 h30	90 \$
26 mars	Je gère mon temps : POP !	Stéphane Cantin	4	Dév. prof.	13 h à 17 h	120 \$
31 mars	Les assurances des entreprises - vue d'ensemble (wrap-up)	Lucien Bergeron	4	Tech. d'ass.	13 h à 17 h	120 \$
AVRIL 2015						
8 avril	Ma remorque ou celle empruntée, tout un casse-tête en cas de réclamation !	Nathalie Munik	3	Tech. d'ass.	9 h à 12 h	90 \$
15 avril	Je gère mon temps : POP !	Stéphane Cantin	4	Dév. prof.	13 h à 17 h	120 \$
16 avril	La prise de notes dans les dossiers-clients	Andrée Delisle	3	Conformité	13 h30 à 16 h30	90 \$
21 avril	Les mauvaises surprises en camping, non merci !	Nathalie Munik	3	Tech. d'ass.	9 h à 12 h	90 \$
28 avril	Développer son image de marque pour développer ses affaires	Renée Fortin	2	Administration	13 h30 à 15 h30	60 \$
30 avril	Oups un tremblement de terre... Ai-je bien conseillé mes assurés ?	Nathalie Munik	2	Tech. d'ass.	9 h à 11 h	60 \$
MAI 2015						
5 mai	La communication et la magie du chiffre 3	Brigitte St-Germain	2	Dév. prof.	13 h30 à 15 h30	60 \$
6 mai	Je gère mon temps : POP !	Stéphane Cantin	4	Dév. prof.	13 h à 17 h	120 \$
12 mai	Le cautionnement simplifié en 120 minutes	Lucien Bergeron	2	Tech. d'ass.	13 h30 à 15 h30	60 \$
14 mai	Oups un tremblement de terre... Ai-je bien conseillé mes assurés ?	Nathalie Munik	2	Tech. d'ass.	9 h à 11 h	60 \$

* Taxes en sus. Tarifs exclusifs aux membres du RCCAQ. Tarifs non-membres disponibles sur demande (formation@rccaq.com).

Toutes les formations web peuvent se donner en groupe privé. Tarifs de groupe avantageux pour les cabinets avec succursales.

Pour des questions sur le matériel informatique requis, pour toute information ou demande spéciale, veuillez nous joindre à formation@rccaq.com ou au 450 674-6258, poste 244.

Calendrier sujet à changement. Rendez-vous au rccaq.com pour plus de détails ou contactez-nous au 450 674-6258, poste 244.

LES ASSURANCES DES ENTREPRISES — VUE D'ENSEMBLE (WRAP-UP)

LUCIEN BERGERON

■ **4 UFC en technique d'assurance** ■ 4 h
AFC07877

OBJECTIF

- Cette formation se veut être un « wrap-up » sur l'assurance des entreprises. Elle vise à connaître et comprendre les aspects juridiques du contrat de ce type d'assurance.

CONTENU

- Identifier les diverses affectations des risques des entreprises
- Connaître les principaux produits d'assurance de dommages
- Comprendre les garanties offertes par les formulaires et les différents avenants (dommages directs et indirects)
- Identifier les différentes assurances de dommages indirects (pertes d'exploitation)

Clientèle ciblée : courtiers en lignes commerciales

LE CAUTIONNEMENT SIMPLIFIÉ EN 120 MINUTES

LUCIEN BERGERON

■ **2 UFC en technique d'assurance** ■ 2 h
AFC07851

OBJECTIF

- Cette formation vous permettra de parfaire vos connaissances concernant le cautionnement et d'aborder les diverses notions et caractéristiques entourant cet outil financier.

CONTENU

- Mieux comprendre la définition du cautionnement
- Identifier les avantages du cautionnement pour l'entrepreneur
- Identifier les avantages du cautionnement pour le donneur d'ouvrage
- Identifier les avantages du cautionnement par rapport aux chèques visés
- Connaître les facteurs de risques associés au cautionnement
- Comprendre les modes d'intervention disponibles à la caution
- Connaître les réclamations en vertu des différents cautionnements

Clientèle ciblée : courtiers en lignes commerciales

LA RESPONSABILITÉ CIVILE DES ADMINISTRATEURS ET DIRIGEANTS SIMPLIFIÉE

LUCIEN BERGERON

■ 2 UFC en technique d'assurance ■ 2 h
AFC07596

OBJECTIF

- Comprendre les principales caractéristiques de l'assurance de la responsabilité civile des administrateurs et dirigeants afin d'être en mesure d'offrir aux clients la meilleure protection. Comprendre l'importance d'offrir cette couverture aux entreprises privées ou sans but lucratif.

CONTENU

- Comprendre les principales garanties de base
- Comprendre la base de réclamation présentée
- Connaître les garanties de base usuelles et les ajouts possibles
- Connaître les principaux ajouts
- Comprendre la prolongation de l'assurance
- Identifier les raisons pour lesquelles les entreprises privées ont besoin de cette assurance
- Identifier les risques auxquels les administrateurs et dirigeants font face

Clientèle ciblée : courtiers en lignes commerciales

LA RESPONSABILITÉ CIVILE DES ENTREPRISES : L'ESSENTIEL EN DEUX HEURES (BAC 2100)

LUCIEN BERGERON

■ 2 UFC en technique d'assurance ■ 2 h
AFC07247

OBJECTIF

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

CONTENU

- 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 par rapport à ce qui est exclu
- Comprendre la portée de l'exclusion des biens sous la garde de l'assuré
- Le préjudice personnel : identifier la portée de la garantie

Clientèle ciblée : courtiers en lignes commerciales

JE GÈRE MON TEMPS : POP !

STÉPHANE CANTIN

- **4 UFC en développement professionnel** ■ 4 h
AFC06244

OBJECTIF

- Apprendre à reconnaître les « grugeurs de temps » dans son entourage professionnel et se donner des outils de Planification, Organisation et Priorisation des activités pour réduire ces pertes de temps, et ce, dans le but ultime de diminuer son niveau de stress.

CONTENU

- Connaître son plus grand facteur de succès pour gérer son temps
- Apprendre à prendre son temps en commençant par reconnaître quelle est sa perception du temps et en se fixant des objectifs réalistes
- Identifier et colmater les failles dans le POP : Planification, Organisation et Priorisation
- Utiliser un système « 5 S » pour organiser son environnement de travail
- Choisir parmi plusieurs techniques de gestion du temps les solutions qui pourront être appliquées immédiatement
- Réduire graduellement son niveau de stress au quotidien

Clientèle ciblée : courtiers en lignes commerciales et en lignes personnelles, gestionnaires et experts en sinistres

ATELIER SUR LA CONVENTION D'INDEMNISATION DIRECTE

ANDRÉE DELISLE

- **4 UFC en technique d'assurance** ■ 4 h
AFC02714

OBJECTIF

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

CONTENU

- 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

Clientèle ciblée : courtiers en lignes commerciales et en lignes personnelles

DÉONTOLOGIE AU QUOTIDIEN

ANDRÉE DELISLE

■ 3 UFC en conformité ■ 3 h

AFC06767

OBJECTIF

- Faire le rapprochement entre les actes professionnels quotidiennement posés par les courtiers et les devoirs et obligations découlant du code de déontologie et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.

CONTENU

- 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

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

DISPOSITIONS GÉNÉRALES DES CONTRATS, COMMENT S'Y RETROUVER !

ANDRÉE DELISLE

■ 3 UFC (1 en droit et lois, 1 en conformité et 1 en technique d'assurance) ■ 3 h

AFC01081

OBJECTIF

- Faire le lien entre les dispositions générales du contrat d'assurance et le *Code civil du Québec* afin de connaître les principales règles qui régissent les polices d'assurance se trouvant à l'intérieur de ces dispositions générales.

CONTENU

- 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

Clientèle ciblée : courtiers en lignes commerciales et en lignes personnelles

LA F.P.Q. N° 4, FORMULE DES GARAGISTES

ANDRÉE DELISLE

■ 3 UFC en technique d'assurance ■ 3 h

AFC07773

OBJECTIF

- Appliquer la police d'assurance F.P.Q. n° 4 à des situations pratiques d'utilisation.

CONTENU

- Distinguer les fonctions et les caractéristiques de chacune des composantes de la F.P.Q. n° 4
- Caractériser les avenants de la F.P.Q. n° 4
- Identifier les principes de règlement des sinistres

Clientèle ciblée : courtiers en lignes commerciales

PRATIQUE PROFESSIONNELLE EN ASSURANCE DE DOMMAGES : VOYONS-Y !

ANDRÉE DELISLE

■ 3 UFC en conformité ■ 3 h

AFC06136

OBJECTIF

- 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.

CONTENU

- 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

Clientèle ciblée : courtiers en lignes commerciales et en lignes personnelles, gestionnaires et experts en sinistres

LA PRISE DE NOTES DANS LES DOSSIERS-CLIENTS

ANDRÉE DELISLE

■ **3 UFC en conformité** ■ 3 h
AFC07560

OBJECTIF

- Consigner les informations pertinentes dans les dossiers-clients pour respecter les obligations légales et déontologiques dans le domaine de l'assurance de dommages.

CONTENU

- Identifier les informations pertinentes à consigner dans un dossier-client en vue d'obtenir une souscription adéquate du risque
- Distinguer les actes professionnels nécessitant la signature de l'assuré en respect avec les dispositions légales des contrats d'assurance
- Identifier les obligations découlant du mandat pour éviter tout manquement professionnel

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

LA RESPONSABILITÉ CIVILE EN ASSURANCE HABITATION

ANDRÉE DELISLE

■ **4 UFC en technique d'assurance** ■ 4 h
AFC01558

OBJECTIF

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

CONTENU

- 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

Clientèle ciblée : courtiers en lignes personnelles

L'UMBRELLA EN ASSURANCE DES PARTICULIERS

ANDRÉE DELISLE

- **3 UFC en technique d'assurance** ■ 3 h
AFC07772

OBJECTIF

- Cette formation vous permettra de mieux comprendre les protections et garanties qu'offre une assurance Umbrella afin de l'appliquer à des situations courantes de la vie privée et d'être en mesure de bien expliquer aux clients les avantages de souscrire à une telle assurance.

CONTENU

- Reconnaître les aspects juridiques pertinents en assurance de la responsabilité civile générale
- Différencier les diverses composantes d'une police d'assurance complémentaire de type Umbrella
- Analyser les contrats en assurance de la responsabilité civile en fonction des risques à couvrir en assurance des particuliers
- Être en mesure de vendre l'Umbrella, la police d'assurance de responsabilité civile complémentaire

Clientèle ciblée : courtiers en lignes personnelles

DÉVELOPPER SON IMAGE DE MARQUE POUR DÉVELOPPER SES AFFAIRES

RENÉE FORTIN

- **2 UFC en administration** ■ 2 h
AFC07572

OBJECTIF

- Cette formation vous donnera des outils pour vous démarquer dans votre développement des affaires. Elle vous permettra de réduire vos frais d'exploitation et d'améliorer votre performance opérationnelle en marketing. Vous apprendrez à la fois à développer votre image de marque pour mieux attirer les acheteurs potentiels, et ce notamment via le web 2.0 (LinkedIn, médias sociaux), mais aussi à utiliser plus efficacement votre réseau.

CONTENU

- Réfléchir sur sa façon d'exécuter ses affaires en 2014-2015
- Évaluer son positionnement sur son marché
- Repenser son intelligence d'affaires et ses outils en matière de marketing, de vente et d'image de marque pour pouvoir demeurer plus compétitif

Clientèle ciblée : courtiers en lignes commerciales et en lignes personnelles, gestionnaires, experts en sinistres

L'ASSURANCE JURIDIQUE, BIEN L'EXPLIQUER POUR ÉVITER L'INSATISFACTION...

NATHALIE MUNIK

■ **3 UFC en technique d'assurance** ■ 3 h
AFC07804

OBJECTIF

- Cette formation permettra aux participants de parfaire leurs connaissances des protections « assurance juridique » et « assistance juridique », d'identifier les situations où celles-ci peuvent s'appliquer ainsi que ce qui est couvert par chaque catégorie. Cette meilleure connaissance permettra d'éviter l'insatisfaction liée à une mauvaise transmission d'information à l'assuré.

CONTENU

- Approfondir et consolider la connaissance des produits (assistance juridique et frais juridiques)
- Connaître les différences et avantages de chacune de ces protections
- Connaître les normes de souscription
- Identifier les exclusions, les limitations
- Identifier les situations où ces protections peuvent intervenir

Clientèle ciblée : courtiers en lignes personnelles, gestionnaires

LA COPROPRIÉTÉ DÉMYSTIFIÉE !

NATHALIE MUNIK

■ **3 UFC en technique d'assurance** ■ 3 h
AFC07248

OBJECTIF

- 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).

CONTENU

- Comprendre la différence et la complémentarité de l'assurance des copropriétaires occupants, de l'assurance commerciale pour la bâtisse et de la responsabilité civile
- Connaître les termes se rapportant aux copropriétés (améliorations locatives, syndicat, copropriétaires, parties communes ou privatives)
- Comprendre les protections offertes ou exclues et des divers avenants
- 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

Clientèle ciblée : courtiers en lignes personnelles

FAUSSE DÉCLARATION DE L'ASSURÉ ET PUIS APRÈS ?

NATHALIE MUNIK

■ **2 UFC (1 en droit et lois et 1 en technique d'assurance)** ■ 2 h
AFC07814

OBJECTIF

- Cette formation permettra aux participants d'approfondir leurs connaissances au niveau de l'importance de bien questionner l'assuré et de transmettre tous les renseignements à l'assureur. Il s'agira, de plus, de permettre à chaque participant de mieux comprendre le rôle du courtier et de l'amener à saisir l'impact et les conséquences que peuvent avoir une fausse déclaration lors d'un règlement de sinistre.

CONTENU

- Reconnaître l'importance de poser toutes les questions de la proposition et être perspicace pour bien cerner tous les éléments pouvant influencer la souscription de l'assureur
- Comprendre l'importance de transmettre à l'assureur toutes les informations recueillies
- Approfondir sa connaissance du rôle du représentant (selon le C.c.Q. & le Code de déontologie) et de l'impact d'une fausse déclaration advenant une réclamation
- Habilitier les participants à expliquer l'importance de transmettre toutes les informations nécessaires à l'assureur ainsi que les conséquences d'une fausse déclaration afin d'éviter toute insatisfaction en cas de réclamation

Clientèle ciblée : courtiers en lignes commerciales et en lignes personnelles

LES MAUVAISES SURPRISES EN CAMPING, NON MERCI !

NATHALIE MUNIK

■ **3 UFC en technique d'assurance** ■ 3 h
AFC07606

OBJECTIF

- Les participants vont parfaire leurs connaissances au niveau des véhicules récréatifs tels que les motorisés et les remorques résidences (tentes-roulottes, roulottes, blocs camping, caravanes à sellette) afin de mieux comprendre les protections offertes, d'identifier les équipements stationnaires et ceux se déplaçant sur la route. Ils pourront approfondir leurs connaissances au niveau des protections et des avenants ainsi que du volet de l'indemnité.

CONTENU

- Identifier les types de véhicules récréatifs
- Être au courant des diverses protections offertes pour les équipements stationnaires et ceux se déplaçant sur la route
- Mieux comprendre le processus de règlement de sinistre

Clientèle ciblée : courtiers en lignes personnelles

OUPS UN TREMBLEMENT DE TERRE... AI-JE BIEN CONSEILLÉ MES ASSURÉS ?

NATHALIE MUNIK

■ **2 UFC en technique d'assurance** ■ 2 h
AFC07815

OBJECTIF

- Cette formation permettra aux participants d'approfondir leurs connaissances au niveau de l'assurance tremblement de terre. Chacun sera amené à réfléchir sur l'importance de bien expliquer la différence entre les protections « tremblement de terre » et « feu-tremblement de terre », ainsi que les conséquences que peut avoir un tremblement de terre sur le patrimoine de l'assuré.

CONTENU

- Reconnaître la différence entre les deux protections disponibles (tremblement de terre et feu suite à un tremblement de terre)
- Identifier les risques potentiels d'un tremblement de terre
- Reconnaître l'importance de bien expliquer ces deux avenants et conseiller les assurés pour répondre adéquatement à leurs besoins
- Approfondir la connaissance des participants concernant des protections offertes par ces deux avenants notamment :
 - les limitations, exclusions;
 - la franchise;
 - la souscription.

Clientèle ciblée : courtiers en lignes commerciales et en lignes personnelles

UNE RANDONNÉE EN VTT / MOTONEIGE SANS TRACAS

NATHALIE MUNIK

■ **3 UFC en technique d'assurance** ■ 3 h
AFC07605

OBJECTIF

- Les participants pourront approfondir leurs connaissances au niveau des véhicules hors route (protection, avenants et indemnités), prendre conscience de l'importance de la responsabilité civile, tant pour les dommages matériels que corporels et identifier les cas où l'intervention de la SAAQ est possible.

CONTENU

- Identifier les divers véhicules hors route ainsi que les personnes autorisées à les utiliser (VTT et motoneige)
- Connaître les différents moyens de se procurer de l'assurance en responsabilité civile
- Identifier les circonstances dans lesquelles la responsabilité civile pourrait couvrir les blessures corporelles ou les dommages matériels
- Connaître les divers chapitres et les avenants relatifs à ce type de véhicule
- Comprendre le processus d'un règlement de sinistre impliquant un véhicule hors route et l'application de la Convention d'indemnisation directe
- Comprendre la souscription et la tarification
- Connaître la portée de l'assurance pour ce type de véhicule afin de l'expliquer clairement à l'assuré et d'être en mesure d'en promouvoir les avantages (tout en précisant les exclusions), et ce, dans le but de bien conseiller le client

Clientèle ciblée : courtiers en lignes personnelles

MA REMORQUE OU CELLE EMPRUNTÉE, TOUT UN CASSE-TÊTE EN CAS DE RÉCLAMATION !

NATHALIE MUNIK

■ 3 UFC en technique d'assurance ■ 3 h
AFC07803

OBJECTIF

- Les participants pourront approfondir leurs connaissances au niveau des remorques appartenant ou non à l'assuré, mieux comprendre les protections offertes et les exclusions se rapportant aux remorques, l'impact de la Convention d'indemnisation directe et les protections offertes pour les véhicules transportés sur les remorques.

CONTENU

- Identifier les remorques couvertes automatiquement en responsabilité civile et celles non assurées de façon automatique
- Connaître les protections offertes aux remorques de l'assuré et celles des tiers
- Connaître le processus d'un règlement de sinistre impliquant une remorque appartenant ou non à l'assuré (dommages à des tiers, à la remorque, dommages matériels, Convention d'indemnisation directe, subrogation)
- Connaître la protection offerte aux véhicules transportés par une remorque (ex : VTT, motoneige...)
- Identifier les informations pertinentes permettant la souscription et la tarification

Clientèle ciblée : courtiers en lignes personnelles

LA TRANQUILLITÉ JURIDIQUE : POURQUOI PAS ?

NATHALIE MUNIK

■ 3 UFC en technique d'assurance ■ 3 h
AFC07262

OBJECTIF

- 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 ainsi que les divers éléments qui peuvent être couverts par ces protections souvent méconnues.

CONTENU

- Connaître les répercussions et les démarches à suivre
- 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
- Comprendre les normes de souscription
- Identifier les exclusions, les limitations

Clientèle ciblée : courtiers en lignes personnelles

COMMENT CONSTRUIRE UNE CLIENTÈLE EN PARTANT DE ZÉRO... OU PRESQUE ?

STÉPHANE RENAILLÉ

■ 3 UFC en développement professionnel ■ 3 h
AFC07802

OBJECTIF

- Cette formation vise à aider les courtiers en lignes commerciales ainsi que les démarcheurs à développer des techniques afin d'agrandir leur portefeuille client. Au terme de cette formation, les participants seront capables de planifier toute une série d'actions dans le but de construire leur clientèle et d'adopter les techniques génératrices de résultats.

CONTENU

- Construire son fichier de prospection
- Connaître les règles et les techniques de qualification d'un dossier-client
- Connaître les règles et la technique d'un appel sortant
- Construire son propre script d'appel sortant
- Transposer les techniques de prise de rendez-vous par téléphone pour la visite spontanée
- Être capable de réaliser un entretien de découverte efficace
- Investiguer la totalité des besoins en assurance
- Être capable de réaliser une proposition génératrice de résultats
- Faire des ventes complémentaires
- Prendre conscience de l'importance de la conclusion
- Réaliser un suivi efficace

Clientèle ciblée : courtiers en lignes commerciales, gestionnaires

LA COMMUNICATION ET LA MAGIE DU CHIFFRE 3

BRIGITTE ST-GERMAIN

■ 2 UFC en développement professionnel ■ 2 h
AFC07249

OBJECTIF

- Grâce au chiffre 3, vous pourrez vous démarquer lors de différents événements ou de discussions avec des clients. Cela vous permettra de développer vos compétences en communication ainsi que votre leadership. Vous apprendrez à développer des outils pour mieux communiquer avec votre clientèle et effectuer du développement d'affaires.

CONTENU

- Positionner le chiffre 3 comme un puissant outil de communication
- Apprendre à vous démarquer lors d'un événement de réseautage
- Identifier les 3 composantes d'une présentation efficace et les mettre en application lors d'un exercice d'équipe
- Développer vos compétences en communication
- Découvrir et maîtriser le planificateur de projet et ses 3 éléments afin d'améliorer et de simplifier la communication

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



RCCAQ
Regroupement des cabinets de
courtage d'assurance du Québec



Institut d'assurance

■ **6 UFC en développement professionnel** ■ 6 h
AFC07217

FORMATION INTERACTIVE SUR LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION CLIENT ET DE VENTE

Cette formation pratique repose sur l'utilisation d'un outil pédagogique appelé Comscope. Fonctionnant à partir d'enregistrements simultanés audio et vidéo, cet outil permet de mesurer de façon instantanée les variables fondamentales de la communication telles que :

- le pourcentage de temps de parole;
- les coupures de parole;
- la clôture de vente.

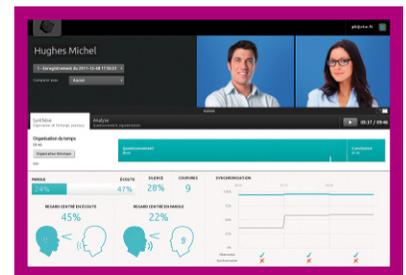
Lors de la formation, les participants sont filmés et enregistrés à deux reprises dans des mises en situation construites sur la base de la vente d'un produit d'assurance (un participant dans le rôle du professionnel, l'autre dans le rôle du client). Ces enregistrements sont simultanément mesurés et analysés grâce à l'outil Comscope.

Par la suite, les données recueillies et analysées en groupe amènent très rapidement les participants à prendre conscience de leur savoir-faire. Le formateur est alors en mesure de fournir à chacun les outils qui leur permettront d'augmenter la performance de leurs argumentaires de vente.

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

Nombre maximum de participants : 6

	Avant-midi	Après-midi
1 formateur 6 participants		
Étapes de la formation	<p>Introduction sur les techniques relatives à l'entretien de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> > 1^{er} enregistrement audiovisuel : mise en situation de vente – 2 interlocuteurs à la fois (max 10 min.) > Debriefing, échanges et correctifs en groupe 	<ul style="list-style-type: none"> > 2^e enregistrement audiovisuel : nouvelle mise en situation avec application des techniques mises de l'avant le matin > Debriefing, échanges et correctifs en groupe <p>Conclusion et remise d'un rapport individuel</p>



COMMENT S'INSCRIRE

S'INSCRIRE À UNE FORMATION WEB

Notre calendrier (p. 14 et 15) offre un vaste choix de formations web.

Pour vous inscrire, complétez le formulaire disponible sur notre site au **rccaq.com**. Vous pouvez également nous joindre à **formation@rccaq.com** ou au **1 800 516-6258, poste 244**.

OBTENIR UNE SOUMISSION DE FORMATION

Vous êtes intéressé par une formation en groupe privé sur le web ou en entreprise ? Vous souhaiteriez recevoir plus d'information sur nos tarifs ? N'hésitez pas à nous contacter pour obtenir une soumission.

Des frais de déplacement s'appliquent pour les formations en entreprise (hébergement, kilométrage, repas).

Vous pouvez communiquer avec nous par courriel à **crioux@rccaq.com** ou par téléphone au **1 800 516-6258, poste 244**.

Pour plus d'information sur le reste de notre offre, surveillez notre calendrier et visitez notre site **rccaq.com**.

NOS PARTENAIRES



Enigma

Firme spécialisée en planification stratégique et gestion de la réputation.



Périmètre

Firme spécialisée en affaires électroniques qui aide les entreprises à maximiser le rendement de leurs investissements numériques.



Nytrox

Firme spécialisée dans le développement du leadership des gestionnaires et de leurs équipes.



Imasun

Entreprise de services-conseils qui offre des solutions d'intervention sur mesure en développement des affaires.



Virage Coaching

Firme de formation et de coaching qui se démarque par des programmes qui aident les participants à générer de la croissance dans tous les aspects de leur vie.



Raymond Chabot Grant Thornton

L'instinct de la croissance

Raymond Chabot Grant Thornton

Éric Dufour

Firme qui accompagne les entrepreneurs à travers leurs défis et qui offre une approche intégrée unique en matière de transfert d'entreprise.



JDS Formation plus

Firme d'experts-conseils en gestion des ressources humaines.



Solutions Gradient

Stratégistes du secteur de l'assurance spécialisés dans l'optimisation de la croissance, des flux de travail et des systèmes.



Firme conseil
Développement Organisationnel
Gestion Ressources Humaines

Solflex inc.

Firme conseil en développement organisationnel et en ressources humaines.



Formation Nicole Archambault

Entreprise qui se spécialise dans l'optimisation des processus organisationnels et la gestion dans le secteur de l'assurance.



Psychologie
organisationnelle

SPB Psychologie organisationnelle

Entreprise qui offre des services et solutions en psychologie organisationnelle afin de répondre aux objectifs d'affaires des organisations.



Renée Fortin

Vice-présidente associée et formatrice en réseaux sociaux (LinkedIn) à L'entremetteuse. Spécialisée en recrutement en communication, marketing et médias numériques.

SERVICES DE CONSULTATION



RCCAQ

Regroupement des cabinets de
courtage d'assurance du Québec

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

RECRUTEMENT

OBJECTIFS

- S'entourer des meilleurs employés
- Attirer et retenir des candidats de qualité
- Utiliser des méthodes de sélection rigoureuses
- Améliorer le processus d'embauche

DÉMARCHE

- La rédaction d'une offre d'emploi attirante
- L'affichage dans les médias appropriés
- L'analyse des CV
- Les entrevues téléphoniques
- Les entrevues en personne, avec vous, sur les lieux de travail
- Les prises de références

TESTS PSYCHOMÉTRIQUES

OBJECTIFS

- Obtenir des informations détaillées sur la personnalité et les aptitudes professionnelles de vos employés
- Améliorer vos processus de dotation
- Améliorer le développement professionnel de vos employés
- Mesurer les capacités de gestion, vente, service à la clientèle de vos employés selon leur fonction

DÉMARCHE

- Réalisation d'un test psychométrique en ligne
- Rapport détaillé
- Analyse des résultats et rapport

STRUCTURE SALARIALE

OBJECTIFS

- Offrir une source de motivation à l'employé
- Connaître les salaires offerts pour le même type de poste dans d'autres entreprises comparables
- Éviter les situations de favoritisme pouvant nuire à l'atmosphère de travail
- Se donner des critères clairs et objectifs pour l'attribution des augmentations salariales

DÉMARCHE

- Comparaison salariale avec le marché de l'emploi
- Mise en place d'échelles salariales compétitives et équitables
- Établissement d'un mode de progression salariale
- Élaboration de programmes incitatifs, tels que les bonus au rendement, subventions pour la forme physique, rabais corporatifs, etc.
- Formation aux gestionnaires
- Élaboration du plan de communication aux employés

MANUEL DE L'EMPLOYÉ

OBJECTIFS

- Rallier chaque employé à la culture de l'entreprise
- Rassurer les employés et leur offrir un encadrement clair
- Assurer la justice et l'équité de nos décisions
- Uniformiser les règles et politiques
- Protéger l'entreprise par rapport à la *Loi sur les normes du travail*

DÉMARCHE

- Identifier et analyser les règles et politiques existantes
- Rédiger et formaliser les règles et politiques
- Présenter le manuel aux employés de façon claire et positive

ÉVALUATION DU RENDEMENT

OBJECTIFS

- Harmoniser les efforts des employés avec les stratégies de l'entreprise
- Maximiser la performance des employés
- Améliorer la performance de l'entreprise
- Augmenter la rétention des employés les plus performants en les valorisant
- Soutenir le développement professionnel et personnel
- Baser les décisions salariales sur des critères objectifs

DÉMARCHE

- Identification et définition des valeurs de l'entreprise
- Création d'un outil d'évaluation du rendement simple et objectif
- Fixation des objectifs de rendement individuels
- Formation des gestionnaires
- Communication de l'outil aux employés

DIAGNOSTIC DU CLIMAT ORGANISATIONNEL ET DE LA SATISFACTION DES EMPLOYÉS

OBJECTIFS

- Encourager la créativité et le sens de l'initiative
- Identifier les sources potentielles d'insatisfaction
- Encourager le dévouement des employés
- Diminuer les coûts reliés au roulement de personnel et à l'absentéisme
- Améliorer la performance et la productivité des employés
- Diminuer les coûts reliés à l'embauche d'un nouvel employé

DÉMARCHE

- Analyse du climat de travail (rencontres avec les employés et les gestionnaires)
- Élaboration d'un sondage auprès des employés
- Analyse des données recueillies
- Création du plan d'action
- Développement et conseils organisationnels

ANALYSE DES BESOINS DE FORMATION

OBJECTIFS

- Avoir une vision globale de la situation de son entreprise (forces, améliorations)
- Investir dans les formations appropriées afin de rentabiliser son investissement
- Avoir un plan de formation annuel pour les employés
- Avoir des propositions de formations adaptées aux besoins et au budget
- Avoir des outils internes pour suivre le développement professionnel de ses employés

DÉMARCHE

- Identification et analyse des besoins de formation auprès des gestionnaires
- Élaboration d'une grille d'auto-évaluation complétée en ligne par les employés
- Rencontres individuelles avec les employés et gestionnaires
- Présentation d'un rapport et d'un plan de formation global

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL ET D'ÉQUIPE DE VOS EMPLOYÉS CLÉS

OBJECTIFS

- Maximiser le potentiel de vos employés
- Améliorer la performance au travail
- Améliorer la confiance des employés
- Identifier et définir un but commun pour les employés
- Comprendre et respecter la culture et la diversité de l'équipe
- Augmenter le leadership de l'équipe, son pouvoir, son influence et son impact
- Définir, déployer et concrétiser la vision d'affaires de vos employés
- Améliorer leur communication
- Faire évoluer leur impact relationnel / la gestion des émotions
- Développer l'efficacité dans la prise de décision et l'action de vos employés
- Travailler en cohésion avec les objectifs de l'entreprise pour faire évoluer vos employés

DÉMARCHE

- Mise en place d'une structure d'accompagnement
- Suivi et rétroaction
- Soutien à l'élaboration d'objectifs mesurables

FIN D'EMPLOI

OBJECTIFS

- Diminuer le stress relié à l'annonce d'une fin d'emploi
- Éviter de payer des pénalités de départ
- Démontrer que l'entreprise est un bon citoyen corporatif
- Protéger l'entreprise par rapport à la *Loi sur les normes du travail*
- Rassurer les employés en place

DÉMARCHE

- Préparation du dossier avant l'annonce de fin d'emploi
- Accompagnement du gestionnaire pendant l'annonce à l'employé
- Soutien à l'employé lors de l'annonce
- Service de transition de carrière pour l'employé suite à la fin de son emploi

MISE EN MARCHÉ ET COMMUNICATION

MARKETING NUMÉRIQUE ET TECHNOLOGIES D'AFFAIRES

OBJECTIFS

- Présenter une présence web à la hauteur de votre image
- Rejoindre plus de clients potentiels
- Augmenter vos revenus par client
- Rentabiliser vos budgets marketing
- Faciliter votre recrutement

DÉMARCHE

- En rafraichissant votre site web
- En transformant votre site en collecteur de clients potentiels
- En ayant recours à l'affichage publicitaire web
- En utilisant le marketing par courriel et la gestion de la relation client (CRM)
- En se servant des médias sociaux

DÉVELOPPEMENT ET MISE EN MARCHÉ À L'AIDE DES MÉDIAS SOCIAUX

OBJECTIFS

- Communiquer efficacement avec vos clients
- Effectuer du développement d'affaires
- Utiliser LinkedIn pour effectuer du recrutement d'entreprise
- Augmenter votre visibilité auprès de vos clients
- Développer votre réseau professionnel
- Améliorer votre image de marque et votre développement des affaires

DÉMARCHE

- En utilisant le plein potentiel de LinkedIn
- En gérant vos courriels, invitations, contacts, carnets d'adresses
- En développant vos connaissances
- En comprenant la « netiquette » et les préférences de visibilité
- En gérant votre profil d'entreprise sur les médias sociaux
- En créant des groupes de discussion (les bons groupes, la crédibilité)

DÉVELOPPEMENT DES AFFAIRES

OBJECTIFS

- Développer le plein potentiel de votre marché
- Assurer la satisfaction de votre clientèle
- Optimiser la rentabilité de vos affaires
- Augmenter le taux de fidélisation de vos clients

DÉMARCHE

- Évaluation de la situation actuelle du cabinet par rapport à la vision d'entreprise
- Création d'une stratégie de développement
- Coaching à l'implantation du plan d'affaires
- Suivi et rétroaction

STRATÉGIE ORGANISATIONNELLE

DIAGNOSTIC RELÈVE (DIAGNOSTIQUER LES INTENTIONS ET LES RÉSISTANCES DANS UN CONTEXTE DE RELÈVE)

OBJECTIFS

- Identifier les intentions et les besoins réels des cédants et repreneurs
- Cibler la relève
- Déterminer le rythme de la transition ainsi que le partage des rôles et responsabilités
- Dresser le profil psychométrique des acteurs clés (gestionnaires, entrepreneurs, leaders)
- Définir la structure organisationnelle et les modes de gouvernance
- Identifier les actions stratégiques à entreprendre
- Déterminer les enjeux financiers et fiscaux du cédant, de la relève et de l'entreprise

DÉMARCHE

- Dresser un plan d'action
- Mobiliser les acteurs stratégiques et motiver l'équipe en place
- Mettre en place le processus de transfert
- Favoriser l'intégration progressive à l'actionnariat
- Considérer les aspects financiers
- Analyser l'ensemble des aspects fiscaux
- Rechercher le financement nécessaire
- Effectuer une réflexion stratégique avec la nouvelle équipe de repreneurs en impliquant le cédant

ACCOMPAGNEMENT DANS LA GESTION DU CHANGEMENT

OBJECTIFS

- Accélérer le changement, propulser votre performance
- Connaître et comprendre la raison d'être du changement
- Identifier les préoccupations et les zones de résistance
- Ancrer la dimension humaine dans le processus du changement
- Développer et accélérer l'adhésion au changement
- Défier les façons de faire habituelles pour intégrer de nouvelles attitudes, de nouveaux comportements
- Passer à l'action, maximiser la productivité, accroître la richesse collective
- Valoriser et concrétiser les résultats dans le changement

DÉMARCHE

- Comprendre les enjeux rencontrés par les gestionnaires
- Les accompagner dans le changement en fonction de leur réalité et de leur entreprise

ACCOMPAGNEMENT LORS DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE

OBJECTIFS

- Faire le point sur toutes les facettes de votre entreprise et prendre des décisions pour assurer votre avenir financier
- Se connaître, se positionner et décider stratégiquement pour atteindre ses objectifs d'affaires

DÉMARCHE

- Accompagner les gestionnaires pour :
 - identifier les forces et les faiblesses de l'entreprise;
 - connaître son environnement concurrentiel;
 - examiner son offre de services;
 - connaître la satisfaction et les besoins des clients;
 - évaluer ses processus d'affaires;
 - évaluer les risques;
 - fixer ses objectifs d'affaires et son plan d'action;
 - développer son tableau de bord de suivi.

GESTION OPÉRATIONNELLE

EFFICACITÉ ORGANISATIONNELLE ET AMÉLIORATION DES PROCESSUS

OBJECTIFS

- Utiliser à leur plein potentiel les systèmes d'exploitation et les systèmes des assureurs
- Améliorer la productivité des courtiers
- Améliorer la rapidité et l'efficacité du service à la clientèle
- Diminuer le stress des employés relié à la mise à jour et au suivi de leurs dossiers

DÉMARCHE

- Séances de formation individuelle et en groupe
- Suivi et coaching afin d'assurer l'intégration des nouvelles méthodes dans un temps prédéterminé
- Mise à disposition d'un manuel de procédures complet qui inclut, non seulement tous les processus organisationnels, mais également les procédures reliées à la gestion interne telle que la réception du courrier, les honoraires, les comptes clients ainsi que certaines normes à respecter en déontologie

DIAGNOSTIC DES INDICATEURS DE PERFORMANCE

OBJECTIFS

- Acquérir les connaissances et habiletés nécessaires à l'établissement d'un diagnostic financier et à l'évaluation de la performance globale d'une entreprise
- Évaluer la rentabilité d'une entreprise, l'efficacité de son personnel et sa position financière
- Connaître les indicateurs de performance propre à votre entreprise
- Être en mesure de se comparer et d'améliorer la performance de son cabinet

DÉMARCHE

- Rencontres de gestion
- Évaluation des aspects financiers et humains (rencontres et observations)
- Analyse de la situation
- Présentation d'un plan d'action

COMMENT OBTENIR UNE SOUMISSION

Notre offre de consultation propose des solutions sur mesure qui répondent aux besoins spécifiques de votre cabinet en termes de ressources humaines, marketing, développement des affaires, coaching individuel / d'équipe et stratégie organisationnelle.

Pour recevoir de l'information adaptée à votre entreprise et obtenir une soumission, contactez-nous par courriel à crioux@rccaq.com ou par téléphone au 1 800 516-6258, poste 244.

Notez également que les services de consultation peuvent faire l'objet d'une subvention de la part d'Emploi-Québec (remboursement jusqu'à 50 % du montant).

FORMATIONS EN ENTREPRISE



Institut d'assurance



Stéphane Cantin est un formateur – conférencier qui possède un baccalauréat en enseignement et qui offre des services de formation en entreprise depuis 2006.

Il compte 20 ans d'expérience en enseignement professionnel et en vente et service à la clientèle. Son expertise est principalement axée sur la gestion des priorités et la réduction du stress des membres d'une équipe, ainsi que l'optimisation des processus de travail.

LES 15 RÈGLES NON OFFICIELLES DE LA NÉGOCIATION

UFC : 4 en développement professionnel (AFC05343)

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.

LA GESTION D'UNE ÉQUIPE GAGNANTE

UFC : 4 en administration (AFC07700)

Cette formation offre aux gestionnaires une panoplie de techniques et 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

UFC : 4 en administration (AFC07263)

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 cinq principes de gestion pour répondre aux difficultés vécues dans les bureaux d'assurance au Québec et ainsi minimiser l'impact du fossé des générations.

JE GÈRE LA MOTIF-ACTION !

UFC : 4 en administration (AFC05213)

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 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.

LES NERFS ! JE GÈRE LE STRESS AU TRAVAIL

UFC : 4 en développement professionnel (AFC06286)

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 !

UFC : 4 en développement professionnel (AFC06244)

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 : le POP !

TECHNIQUES DE VENTE – VOLET 1

UFC : 2 en développement professionnel et 2 en technique d'assurance (AFC05229)

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 faut 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

UFC : 2 en développement professionnel et 2 en technique d'assurance (AFC05233)

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.



Louis Pearson

Louis Pearson amorce sa carrière en 1984 auprès d'un important cabinet de courtage spécialisé dans l'assurance groupe et associations. Par la suite, il rejoint un cabinet de courtage multidisciplinaire – un assureur direct – et devient directeur des ventes. En 2013, il fonde sa propre compagnie de formation et se joint à l'Institut d'assurance à titre de conférencier et animateur de cours du programme PAA.

DÉMYSTIFIER LA F.P.Q.1 EN LANGAGE SIMPLIFIÉ

UFC : 4 en technique d'assurance (AFC07314)

La police d'assurance automobile en langage simplifié est entrée en vigueur le 1^{er} mars 2014. Cette formation vous permettra de mieux comprendre 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.

EMPRUNTEZ-VOUS OU PRÊTEZ-VOUS UN VÉHICULE AUTOMOBILE ?

UFC : 4 en technique d'assurance (AFC02737)

Le conférencier analysera la responsabilité contractuelle et extra contractuelle [C.C.Q 1457 – 1458], la Loi sur l'assurance automobile (articles 85, 108, 109, 111 et 116), identifiera les éléments pertinents de la F.P.Q. 1 (les garanties du chapitre A, chapitre B, les dispositions diverses, la pluralité de véhicules), l'application de l'avenant F.A.Q. 2, les particularités des avenants F.A.Q. 27 et 27 A. 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.

LA F.P.Q.5 OU LA F.A.Q.43

UFC : 4 en technique d'assurance (AFC05732)

Le conférencier abordera les règlements relatifs à l'assurance de remplacement, étudiera le contenu de la F.P.Q. 5, révisera la nouvelle version de l'avenant F.A.Q. 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 F.P.Q. 5, les changements relatifs à la F.A.Q. 43 et distinguera les différences entre les deux produits disponibles aux consommateurs.

DÉCELER LA FRAUDE D'ASSURANCE

UFC : 3 en technique d'assurance (AFC07124)

Cette formation permettra au participant de mieux comprendre les conséquences de la fraude d'assurance, de tenter de l'éviter, de la reconnaître et de la prévenir.

Au programme, le participant apprendra le coût de la fraude et ses conséquences ainsi que les différentes attitudes du public. De plus, les sujets suivants seront abordés : les différentes catégories de fraude, les indices pour déceler une fraude possible lors de la souscription d'assurance pour les particuliers et les entreprises et lors de la déclaration et l'enquête d'un sinistre. Certains concepts juridiques concernant la fraude seront également traités : le Code civil et la fausse déclaration/réticence, la bonne foi de l'assuré et de l'expert ainsi que l'estoppel.

La fraude d'assurance est un délit grave qui a un impact sur toute la collectivité et qui entraîne des coûts énormes. La formation sur ces connaissances est un premier pas pour en améliorer la détection.

LES VÉHICULES HORS ROUTE

UFC : 2 en technique d'assurance et 2 en droit et lois (AFC00612)

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 F.P.Q.1 à un accident hors route (F.P.Q. 1, article 5 et F.A.Q. 32). À 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 OBLIGATIONS DE L'ASSURÉ ET DE L'ASSUREUR EN ASSURANCE AUTO

UFC : 4 en technique d'assurance (AFC06447)

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.

POLICES AUTOMOBILES F.P.Q. N^{OS} 1 À 8 : RÉPONDRE AUX BESOINS DES PARTICULIERS ET DES ENTREPRISES

UFC : 4 en technique d'assurance (AFC07396)

Lors de cette formation, les participants verront un sommaire des garanties et exclusions des différentes polices automobiles de même que les avenants disponibles pour celles-ci. De plus, les particularités moins connues de ces contrats y seront abordées ainsi que celles de leurs avenants. Le professionnel sera en mesure de bien déterminer les besoins de l'assuré et d'offrir le produit adapté incluant les avenants nécessaires pour y répondre.

LES REMORQUES

UFC : 4 en technique d'assurance (AFC07569)

Après avoir étudié certains articles du Code civil du Québec, la Loi sur l'assurance automobile du Québec, la F.P.Q.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.

ASSURANCE AUTOMOBILE : NOUVELLES RÈGLES DE LA SAAQ

UFC : 3 en technique d'assurance (AFC07124)

À l'heure des fréquents changements dans les différentes législations, voici une formation qui permettra au participant de comprendre la réforme du Code de la sécurité routière de manière à mieux analyser un risque automobile et le souscrire. De plus, la nouvelle réglementation en matière de condamnation criminelle y sera abordée ainsi que les nouvelles infractions applicables. Y seront également inclus : les différents articles du Code civil qui viennent régir la souscription et l'aggravation du risque.

ANALYSE DES BESOINS D'ASSURANCE D'UNE POPULATION VIEILLISSANTE

UFC : 3 en technique d'assurance (AFC07143)

Cette formation passe en revue les questions nécessaires afin d'offrir le produit et les garanties adaptés pour les consommateurs plus âgés. Plusieurs éléments seront abordés : leur réalité économique, leurs besoins en assurance automobile et habitation, leurs passe-temps, les limitations aux contrats ainsi que l'usurpation d'identité.

Afin de bien remplir le rôle de conseiller dicté par le code de déontologie des courtiers et agents, cette formation offrira une vision plus large permettant de mieux traiter les dossiers de cette portion de la population sans cesse grandissante.

GESTION D'UNE ÉQUIPE DE VENTE

UFC : 7 en technique d'assurance (AFC07186)

Voici une formation pour les gestionnaires de premier niveau et de niveau intermédiaire. Le participant pourra y connaître son rôle et ses qualités, sa personnalité ainsi que son style de gestion. Plusieurs outils y seront présentés pour identifier les différents profils types de son équipe et apprendre à travailler avec ceux-ci. Il s'agira également de faire la promotion des ventes en ayant une approche personnalisée selon le profil type de l'employé afin de hausser sa motivation à l'égard des concours et des récompenses rattachées à ceux-ci et de maximiser la méthode de recrutement pour rechercher le bon candidat et obtenir une meilleure rétention des employés. De plus, quelques notions seront abordées pour évaluer les membres de son équipe, pour mieux les motiver et leur fixer des objectifs.



Pierre Daemen

PAA

Pierre Daemen, conseiller pertes majeures Indemnisation chez Intact Assurance est un conférencier régulier de l'Institut d'assurance de dommages du Québec depuis plusieurs années. Il est d'ailleurs très apprécié pour ses connaissances approfondies des formulaires du Bureau d'assurance du Canada.

L'ASSURANCE DE LA RESPONSABILITÉ CIVILE GÉNÉRALE – BAC 2100

UFC : 4 en technique d'assurance (AFC07424)

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 4 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.

LES PRINCIPAUX AVENANTS DE LA RESPONSABILITÉ CIVILE GÉNÉRALE

UFC : 4 en technique d'assurance (AFC01593)

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.



Marc Nadeau

FPA, MBA, CRM

Marc Nadeau a occupé différents postes de gestionnaire exécutif auprès de compagnies d'assurance fortement reconnues, notamment dans les secteurs des opérations, des ventes, des réclamations, de la formation et des communications, acquérant ainsi une solide expérience en gestion et une connaissance poussée de l'industrie de l'assurance. Il est un conférencier de l'Institut d'assurance depuis plusieurs années.

COURTIER AU BANC DES ACCUSÉS

UFC : 3 en conformité (AFC06140)

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.

ÊTRE CONFORME ET PLUS ENCORE

UFC : 3 en conformité (AFC06138)

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.

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

UFC : 3 en conformité (AFC06141)

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 peu plus loin en se créant des atouts distinctifs.



Serge Vigneux

PAA, CRM

Serge Vigneux est un consultant chevronné en gestion des risques depuis 12 ans et possède plus de 30 ans d'expérience dans le domaine de l'assurance, principalement chez des assureurs. Au fil des ans, il a développé une expertise spécifique en gestion des risques, en étude de vulnérabilité ainsi qu'en prévention des incendies et accidents, notamment en milieu industriel et institutionnel. Plusieurs grandes sociétés ont d'ailleurs profité de son expertise dont notamment le Groupe TVA, Domtar, Kruger, l'AMT, Ultramar et Sico.

LA GESTION DES RISQUES EN ASSURANCE DES ENTREPRISES

UFC : 4 ou 6 en technique d'assurance (AFC06430 ou AFC6060)

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 POLLUTION, EST-CE VRAIMENT COUVERT ?

UFC : 4 en technique d'assurance (AFC06688)

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 des 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



Jean-Louis Tanguay

Jean-Louis Tanguay est conférencier à l'Institut d'assurance depuis 2012. Anciennement président de la firme d'inspection Wilfrid Tanguay inc. qui a été vendue à la firme Burex Experts-conseils en bâtiments en 2014, il est désormais directeur technique de l'organisation.

Jean-Louis Tanguay a toujours travaillé dans le domaine de la prévention et est largement connu des assureurs au Québec et en Ontario.

PRÉVENTION INCENDIE ET RESPONSABILITÉ — LA GESTION DES RISQUES ET LES RÉSIDENCES POUR PERSONNES ÂGÉES

UFC : 4 en technique d'assurance (AFC06973)

Le conférencier identifiera et analysera le risque de perte des résidences pour personnes âgées tant en assurance des biens qu'en responsabilité civile. Il fera un tour d'horizon sur les immeubles d'envergure conçus à cet effet, les immeubles transformés en résidence d'accueil ainsi que les résidences de 10 personnes et moins. Il présentera une série de recommandations susceptibles de réduire ou minimiser les pertes possibles. Le tout agrémenté d'explications et d'une multitude de photos prises lors d'inspections.

PRÉVENTION INCENDIE ET RESPONSABILITÉ — LA GESTION DES RISQUES ET LES GARAGES

UFC : 4 en technique d'assurance (AFC06712)

Le conférencier fera l'identification et l'analyse du risque de perte dans le cadre des garages de mécanique générale, de peinture et débosselage, d'atelier de mécanique de véhicules lourds. Il présentera des exposés sur les réservoirs souterrains et hors terre, les bassins de rétention, le propane, la soudure et le découpage, les chambres à peinture, l'installation électrique, les liquides inflammables, le chauffage incluant le combustible liquide, solide et l'huile usée. Le tout sera agrémenté d'explications et d'une multitude de photos.

CONSTRUCTION ET LA MÉCANIQUE DU BÂTIMENT 101

UFC : 4 en technique d'assurance

Le conférencier fera la distinction entre les différents types de construction de bâtiments commerciaux tels que résistant au feu, incombustible, maçonnerie et autres. Dans un deuxième temps, il démystifiera la mécanique des bâtiments telle que l'électricité et le chauffage. Les points étudiés en électricité seront notamment les fusibles, les disjoncteurs ainsi que la protection des panneaux et poteaux électriques. Pour le chauffage, il abordera notamment ceux à l'huile, au gaz, les thermopompes et le chauffage central au bois.



Sylvain Brosseau

T.Sc.A., T.E.E.F.

Sylvain Brosseau est président de la firme Évaluations Burex inc. et agit également à titre de formateur pour l'Institut d'assurance de dommages du Québec. Les sessions de formation sont offertes aux experts en sinistres, intermédiaires de marché et autres intervenants dans le milieu de l'assurance. Il est demandé fréquemment à titre de témoin expert pour les tribunaux.

SOUSCRIPTION HABITATION

UFC : 7 en technique d'assurance (AFC06855)

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.

L'INFILTRATION D'EAU — LA NOUVELLE ENNEMIE

UFC : 4 en technique d'assurance (AFC02079)

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

LES MOISSURES

UFC : 4 en technique d'assurance (AFC03370)

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

PROBLÈMES DE CONSTRUCTION DES FONDATIONS ET PLOMBERIE

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

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
 - Surface froide favorisant la condensation et la moisissure
 - Infiltration d'eau par la brique
 - Rupture à la jonction mur/plafond

LA CONSTRUCTION POUR TOUS

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^e 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

LES PISCINES CREUSÉES ET HORS TERRE

UFC : 4 en technique d'assurance (AFC06512)

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.

LES VICES CACHÉS

UFC : 4 en technique d'assurance (AFC06375)

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 démystifié lors de la présentation.



Claude Galarneau

C.D'A.Ass

Claude Galarneau est courtier d'assurance de dommages depuis 1973 et formateur depuis 2 ans à l'Institut expert pour les tribunaux du Québec.

Ses formations sont axées principalement sur les besoins du client et l'identification du risque de pertes.

ASSURANCE TRANSPORT

UFC : 4 en technique d'assurance (AFC06924)

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

ASSURANCE DES ENTREPRENEURS

UFC : 4 en technique d'assurance (AFC06034)

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

UFC : 4 en technique d'assurance (AFC06857)

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 F.P.Q.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 F.P.Q.4, la location, tous les avenants de la F.P.Q.4 ainsi que les cautionnements.

PRINCIPES ET PRATIQUE DE L'ASSURANCE

UFC : 3 en conformité, 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

ASSURANCE DE LA RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE

UFC : 4 en technique d'assurance (AFC07185)

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 par rapport à 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



François Houle

FPA, CRM

François Houle est le directeur général de l'Institut d'assurance. Au cours de sa carrière de plus de 40 ans dans l'industrie d'assurance, il a occupé plusieurs postes de direction chez des assureurs au Québec. À partir de 1981, il a animé des cours dans le cadre du programme PAA de l'Institut d'assurance du Canada pendant 20 ans et depuis 1987, il donne des conférences sur divers sujets. Au cours des années, il a présenté plus de 253 conférences et rejoint 6,352 personnes de notre industrie.

L'ASSURANCE 3D : DÉTOURNEMENT, DISPARITION ET SOUSTRACTION FRAUDULEUSE – VOLET 1

UFC : 3 en technique d'assurance (AFC07299)

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 telle que les différentes méthodes de la fraude ainsi que la liste des éléments pouvant révéler des fraudes

LA GESTION DES CYCLES EN ASSURANCE DE DOMMAGES

UFC : 2 ou 3 en administration (AFC07266 ou AFC06183)

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 sur l'assurance 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 RESPONSABILITÉ CIVILE ET LES FABRICANTS

UFC : 3 en technique d'assurance (AFC06723)

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
- La CGL et ses exclusions, l'étendue territoriale de la garantie, les conséquences du rappel des produits
- La requête de type Wellington
- L'homologation d'un jugement à l'extérieur de la limitation territoriale
- Le rôle de la proposition d'assurance et de son importance ainsi que de la prévention et la gestion des sinistres
- L'assurance « Umbrella »

L'ASSURANCE DES PERTES D'EXPLOITATION – VOLET 1

UFC : 3 en technique d'assurance (AFC06722)

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

UFC : 3 en technique d'assurance

Formation débutant par une récapitulation du contenu du premier volet décrit ci-dessus 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

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 est donnée par un comptable agréé.

AUTRES FORMATIONS DISPONIBLES :

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

VÉRONIK CARRIER

UFC : 3 en développement professionnel (AFC07181)

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. Cette formation existe aussi pour les centres d'appel de compagnies.

ANALYSE DU LANGAGE NON VERBAL

MICHEL PILON

UFC : 4 en technique d'assurance (AFC01611)

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.

DÉTECTION DE LA FRAUDE AU TÉLÉPHONE

MICHEL PILON

UFC : 4 en technique d'assurance (AFC01595)

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.

LA RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE D'UN INTERMÉDIAIRE DE MARCHÉ

M^E PIERRE BOYER

UFC : 3 en conformité [AFC06285]

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^e 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.

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

M^E PIERRE BOYER

UFC : 4 en technique d'assurance [AFC06447]

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 bâtiments en cas de dommages causés par un vice
- L'obligation d'indemniser même s'il n'y avait pas d'obligation de défendre

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

M^E HENRI RENAULT

UFC : 4 en droit et lois [AFC03738]

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.

L'ASSURANCE DE RESPONSABILITÉ CIVILE DU FABRICANT

M^E JEAN PIERRE CASAVANT

UFC : 3 en droit et lois (AFC06251)

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 DU RISQUE AGRICOLE

ROBERT BRANCHAUD

UFC : 4 en technique d'assurance (AFC03744)

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)

LES DISPOSITIONS LÉGALES : ASSURANCES HABITATION ET ASSURANCES DES ENTREPRISES

LOUIS CYR, B.A.A.

UFC : 4 en technique d'assurance (AFC06429)

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 formulaires 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.

LA GESTION DES RISQUES DE LA RESPONSABILITÉ CIVILE

JUSTIN POTAGO MBA, FPAA

UFC : 4 en technique d'assurance (AFC07392)

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.

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

M^E LACOSTE-JOBIN

UFC : 4 en droit et lois (AFC06287)

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 des 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.

L'ASSURANCE DE LA COPROPRIÉTÉ – VOLET 1

MICHEL HENRI, PAA

UFC : 4 en technique d'assurance (AFC07391)

Les objectifs d'apprentissage sont de revoir les obligations des copropriétaires et de la collectivité, définir l'intérêt assurable, définir les règles particulières de la copropriété divise, celle de la responsabilité civile et finalement l'identification des besoins d'assurance du copropriétaire et du syndicat.

Nous verrons les principaux articles du Code civil du Québec en rapport au contenu de la déclaration, les droits et obligations des parties, la responsabilité civile et la section assurance. De plus, nous étudierons les formulaires d'assurance du syndicat et celui des copropriétaires.

L'ASSURANCE DE LA COPROPRIÉTÉ – VOLET 2

LINDA COLLIN, PAA

UFC : 4 en technique d'assurance (AFC07811)

L'objectif : Cette formation s'adresse aux experts en sinistres, représentants, courtiers et gestionnaires désireux d'approfondir leur connaissance de l'assurance de la copropriété par l'entremise du règlement de sinistres.

Cette formation se divise en 3 segments :

1. Résumé de l'instauration de la copropriété divise et des lois, soit le Code civil, la Charte de copropriété, l'assurance de la copropriété et l'assurance des copropriétaires
2. Résolution de problème par la mise en situation de différents sinistres ou réclamations, l'identification des conflits et litiges potentiels
3. Utilisation des outils permettant de régler le dossier dans le meilleur intérêt des parties, dont les Principes directeurs, la Convention d'adhésion du BAC et leurs formulaires d'assurance

LES ÉLÉMENTS IMPORTANTS DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES : ASSURANCE, ÉTATS FINANCIERS ET RÉASSURANCE

LUCIEN BERGERON, B.A., FPA

UFC : 3 en technique d'assurance (AFC07121)

Cette formation touchera des éléments tels que :

- Notions historiques : code d'Hammurabi, la révolution industrielle, les bases de l'assurance, la taille du marché canadien et son évolution
- Introduction à l'assurance de dommages : les bases de l'assurance, ce qui rend un risque assurable, l'intérêt assurable, la bonne foi la plus entière et l'indemnité, la répartition, la loi des grands nombres, probabilités, fréquence et gravité
- La réassurance : définition, la raison d'être, l'importance, principaux réassureurs, types de réassurance, méthodes de réassurance et les fonctions de la réassurance
- Notions financières en assurance de dommages : nature particulière des opérations des assureurs, les provisions de primes, les provisions de sinistres, les états financiers, capacité et rétention et la Société d'indemnisation en matière d'assurance (SIMA)

NOTE IMPORTANTE :

Si vous ne trouvez pas le sujet que vous désirez, appelez-nous au 514 393-8156 et nous serons en mesure de préparer la formation correspondante. Prenez note que certaines formations peuvent être remboursées en partie par Emploi-Québec.

FORMATIONS PUBLIQUES



Institut d'assurance

SEPTEMBRE 2014

LES REMORQUES ET L'ASSURANCE AUTOMOBILE

LOUIS PEARSON



Formation Louis Pearson inc

■ UFC : 4 en technique d'assurance

Barreau du Québec

Formation reconnue par le Barreau du Québec aux fins de la formation continue obligatoire, pour une durée de 4 heures.

Après avoir étudié certains articles du Code civil du Québec, la loi sur l'assurance automobile du Québec, la F.P.Q.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. Une formation indispensable et qui, considérant son niveau de difficulté, s'adresse à des gens d'expérience.

MONTREAL

Le mardi 23 septembre 2014

8 h 15 à 12 h

Hyatt Regency Montréal
1255, rue Jeanne-Mance

QUÉBEC

Le jeudi 25 septembre 2014

8 h 15 à 12 h

Complexe Le Delta 1
2875, boul. Laurier, salle Multimédia 038, RDC

LA COPROPRIÉTÉ EXPLIQUÉE À LA LUMIÈRE DE DOSSIERS DE SINISTRES

LINDA COLLIN, PAA



Expert en sinistre
Lague, Vary & associés inc.

■ UFC : 4 en technique d'assurance

Barreau du Québec

Formation reconnue par le Barreau du Québec aux fins de la formation continue obligatoire, pour une durée de 4 heures.

Cette formation s'adresse aux experts en sinistre, agents, courtiers et gestionnaires désireux d'approfondir leur connaissance du règlement de sinistres par rapport à l'assurance de la copropriété. Cette formation se divise en 3 segments :

- Résumé de l'instauration de la copropriété divise et des lois telles que le Code civil, la Charte de copropriété, l'assurance de la copropriété et l'assurance des copropriétaires
- Résolution de problème par la mise en situation de différents sinistres ou réclamations, l'identification des conflits et litiges potentiels
- Utilisation des outils permettant de régler le dossier dans le meilleur intérêt des parties, notamment les Principes directeurs, la Convention d'adhésion du BAC et leurs formulaires d'assurance

MONTREAL

Le mardi 23 septembre 2014

13 h 15 à 17 h

Hyatt Regency Montréal
1255, rue Jeanne-Mance

QUÉBEC

Le jeudi 25 septembre 2014

13 h 15 à 17 h

Complexe Le Delta 1
2875, boul. Laurier, salle Multimédia 038, RDC

LES DISPOSITIONS GÉNÉRALES EN ASSURANCE DE DOMMAGES – CONNAISSEZ-VOUS LEUR ÉTENDUE ?



LOUIS DAVID, MBA, FPA, CRM

Directeur, Desjardins Assurances

■ UFC : 3 en technique d'assurance

Barreau du Québec

Formation reconnue par le Barreau du Québec aux fins de la formation continue obligatoire, pour une durée de 3 heures.

À la fin de cette session de formation, l'apprenant sera en mesure de comprendre et interpréter les diverses dispositions générales des contrats d'assurance du Québec (Code civil) et reconnaître certaines différences importantes avec les obligations dans les autres provinces de « common law » (droit commun). De plus, à la fin de cette session, vous aurez vu plus de 20 situations différentes telles que :

- Qu'est-ce que le client doit déclarer à l'assureur aux fins de la souscription ?
- Il y a un changement. Que doit-on déclarer à l'assureur en cours de terme ? Qu'est-ce que l'assureur peut alors faire ?
- Quelles sont les conséquences potentielles d'une réticence ou d'une fausse déclaration pour le client ?
- Dans quelles circonstances la police d'assurance est-elle transférable d'un assuré à un autre ?
- L'assuré ne suit pas les recommandations. Quelles sont les conséquences ?
- L'assureur peut-il refuser l'indemnité suite à un sinistre découlant du non-respect d'une recommandation ?
- Une entreprise est en difficulté financière et un des associés met le feu intentionnellement. Est-ce que tous les autres associés perdent leur droit à l'indemnité ?

MONTRÉAL

Le mardi 21 octobre 2014

9 h à 12 h

Hyatt Regency Montréal, 1255, rue Jeanne-Mance

QUÉBEC

Le jeudi 23 octobre 2014

9 h à 12 h

Complexe Le Delta 1, 2875, boul. Laurier, salle Multimédia 038, RDC

LES AVENANTS D'EXTENSIONS ET LEURS PORTÉES



PIERRE DAEMEN, PAA

Conseiller pertes majeures Indemnisation
Intact Assurance

■ UFC : 3 en technique d'assurance

Barreau du Québec

Formation reconnue par le Barreau du Québec aux fins de la formation continue obligatoire, pour une durée de 3 heures.

Les extensions de garantie, tant en assurance de biens qu'en responsabilité civile, sont souvent similaires d'un assureur à l'autre. Elles accordent, moyennant le respect de certaines conditions, certains avantages qui vont au-delà des formulaires de base contenus dans une police d'assurance. Le but de la présente formation sera de faire l'analyse de chacune des extensions de garantie les plus courantes que l'on retrouve dans les produits vedettes des principaux assureurs et d'y découvrir l'impact sur la portée de la garantie. Nous y verrons également le type d'entreprise qui peut avoir intérêt à souscrire certaines de ces extensions de garantie afin de répondre adéquatement aux besoins de celle-ci. La formation sera agrémentée d'exemples et de cas pratiques permettant de mieux assimiler la matière.

MONTRÉAL

Le mardi 21 octobre 2014

13 h 15 à 16 h 15

Hyatt Regency Montréal
1255, rue Jeanne-Mance

QUÉBEC

Le jeudi 23 octobre 2014

13 h 15 à 16 h 15

Complexe Le Delta 1
2875, boul. Laurier, salle Multimédia 038, RDC

LA JURISPRUDENCE 2014

M^E JEAN FORTIER

Jolicoeur Lacasse



■ UFC : 4 en droit et lois

Barreau du Québec

Formation reconnue par le Barreau du Québec aux fins de la formation continue obligatoire, pour une durée de 4 heures.

Depuis près d'une décennie, M^E Jean Fortier, enseignant à la Faculté de droit de l'Université Laval et avocat de pratique privée, nous présente annuellement les jugements rendus, en assurance de dommages, par les tribunaux. Dans un langage compréhensible et avec sa vigueur habituelle, il nous communiquera l'état de la jurisprudence 2014. À ne pas manquer pour tous ceux et celles qui souhaitent être à la fine pointe des connaissances juridiques.

MONTRÉAL

Le mardi 25 novembre 2014

8 h 15 à 12 h

Hyatt Regency Montréal
1255, rue Jeanne-Mance

QUÉBEC

Le jeudi 27 novembre 2014

8 h 15 à 12 h

Hôtel Plaza
3031, boul. Laurier

LA PRÉVENTION DES RISQUES EN RESPONSABILITÉ CIVILE

JUSTIN POTAGO, FPA, MBA, CRM



Gestionnaire de risques, Ultramar ltée

■ UFC : 4 en technique d'assurance

Barreau du Québec

Formation reconnue par le Barreau du Québec aux fins de la formation continue obligatoire, pour une durée de 4 heures.

Le bilan des actions de prévention en matière de responsabilité civile est assez décevant. La prévention en responsabilité civile reste un outil de gestion sous-utilisé et si la mise en place d'un véritable plan de prévention est rare, c'est qu'il n'y a pas qu'un seul, mais plusieurs risques de responsabilité civile à considérer. Les sources susceptibles d'alimenter la responsabilité civile d'une entreprise sont multiples. Elles se situent partout où la vie de l'entreprise est en interface avec les tiers.

L'objectif de cette formation est donc de donner les outils de réflexion et de prévention **aux courtiers, aux souscripteurs et aux experts en sinistre** afin d'agir et disséquer les phases constitutives d'actions de prévention. Ces phases sont au nombre de trois et constitueront le plan de la formation :

- Réduire la probabilité de survenance des événements
- Agir sur la probabilité de réalisation d'un risque
- Réduire les conséquences des événements qui seraient survenus

Cette formation permettra aux intervenants de l'industrie d'aider, en amont, leurs clients à se doter d'un plan de prévention des sinistres en responsabilité civile, et en aval, à mieux contrôler et limiter les conséquences d'un éventuel sinistre.

MONTRÉAL

Le mardi 25 novembre 2014

13 h 15 à 17 h

Hyatt Regency Montréal
1255, rue Jeanne-Mance

QUÉBEC

Le jeudi 27 novembre 2014

13 h 15 à 17 h

Hôtel Plaza
3031, boul. Laurier

LA RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE 101

M^E BENOIT LOYER, PAA, LL.B.

Conseiller technique
Desjardins Assurance



■ UFC : 3 en technique d'assurance

Barreau du Québec

Formation reconnue par le Barreau du Québec aux fins de la formation continue obligatoire, pour une durée de 3 heures.

Êtes-vous familier avec les polices d'assurance de responsabilité professionnelle ? Cette séance de formation abordera les notions générales, et très importantes afin de démystifier les différents produits. Le conférencier abordera notamment les polices « Erreurs et omissions », celle des administrateurs et dirigeants, la responsabilité des fiduciaires, ainsi que les nouveaux secteurs tels que le cyber risque.

MONTREAL

Le mardi 9 décembre 2014

9 h à 12 h

Hyatt Regency Montréal
1255, rue Jeanne-Mance

QUÉBEC

Le jeudi 11 décembre 2014

9 h à 12 h

Complexe Le Delta 1
2875, boul. Laurier, salle Multimédia 038, RDC

LE TRAITEMENT DES DOMMAGES CORPORELS EN ASSURANCE AUTOMOBILE

GINETTE FORTIN, B.A.A., FPA, CRHA, CRM, LL.B., LL.M.



Vice-présidente
SSQ, Société d'assurances générales inc.

■ UFC : 3 en technique d'assurance

Barreau du Québec

Formation reconnue par le Barreau du Québec aux fins de la formation continue obligatoire, pour une durée de 3 heures.

Cette formation permettra de comprendre toutes les particularités de l'indemnisation relatives aux dommages corporels lors d'un accident d'auto, au Québec ou à l'extérieur du Québec. Nous aborderons des sujets tels que la protection accordée aux résidents et non-résidents, les accidents au Québec et à l'extérieur du Québec, la notion de responsabilité et droit de poursuite, ainsi que les indemnités versées. Nous verrons par conséquent le F.P.Q.1 ainsi que l'avenant F.A.Q.34.

MONTREAL

Le mardi 9 décembre 2014

13 h 15 à 16 h 15

Hyatt Regency Montréal
1255, rue Jeanne-Mance

QUÉBEC

Le jeudi 11 décembre 2014

13 h 15 à 17 h

Complexe Le Delta 1
2875, boul. Laurier, salle Multimédia 038, RDC

RCCAQ

1 800 516-6258

formation@rccaq.com

rccaq.com

IADQ

514 393-8156

iadq@institutdassurance.ca

institutdassurance.ca



RCCAQ

Regroupement des cabinets de
courtage d'assurance du Québec



Institut d'assurance