

Formations
web et en
cabinet

Courtier
101/102

**CATALOGUE
FORMATION
ET CONSULTATION
2015 - 2016**

Services
de
consultation

Formations
en
entreprise



RCCAQ

Regroupement des cabinets de
courtage d'assurance du Québec



Institut d'assurance

INTRODUCTION

CATALOGUE FORMATION ET CONSULTATION 2015-2016

**C'est l'IMPORTANCE
que nous accordons à
la RÉUSSITE de nos
MEMBRES RESPECTIFS
qui est notre
FIL CONDUCTEUR.**

L'Institut d'assurance de dommages du Québec (IADQ) et le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ) sont heureux de renouveler leur collaboration pour vous offrir l'édition 2015-2016 du catalogue d'activités de formation et de consultation.

Notre vision commune de la formation, comme passeport pour une carrière accomplie, nous a poussés à unir nos forces, de nouveau, dans ce projet. Encore cette année, c'est l'importance que nous accordons au développement des compétences et à la réussite de nos membres respectifs qui a été le fil conducteur de notre travail. Nous vous proposons donc un large éventail de formations de haute qualité accréditées par la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) et couvrant une multitude de sujets liés à l'industrie. Les contenus pédagogiques et les services offerts sont développés pour s'adapter à vos besoins et vous permettre de progresser à toutes les étapes de votre parcours.

L'IADQ et le RCCAQ vous souhaitent donc une excellente découverte de ce catalogue qui vous apportera une aide efficace pour guider vos choix et contribuer à votre réussite.

À PROPOS DU RCCAQ ET DE SON CENTRE DE FORMATION

NOTRE ORGANISATION

Créé en 1973, le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ) est un syndicat professionnel qui compte près de 570 cabinets et succursales et qui représente plus de 4 400 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

- **Vous représenter** auprès des acteurs décisionnels (gouvernement et AMF notamment) pour des résultats concrets;
- **Vous former** grâce à 5 services : cours préparatoires aux examens de l'AMF (courtier 101-102), formation web, formation en cabinet, analyse de vos besoins et consultation;
- **Vous informer** sur les enjeux de votre industrie à l'aide de contenus et d'événements rassembleurs (congrès, tournée régionale, etc.);
- **Vous outiller** grâce à l'usage exclusif du logo BIPPER, à une offre complète d'assurance responsabilité professionnelle offerte à des prix compétitifs et disponible auprès de notre filiale Courmark ainsi qu'à un ensemble de documents utiles pour simplifier vos opérations.



Guy Parent, CPA, CGA
Directeur général, RCCAQ

« La formation permet d'assurer la pérennité de l'industrie en maintenant les courtiers au sommet de leur expertise. »

NOTRE OFFRE DE FORMATION, C'EST AUSSI :

- La possibilité d'obtenir une subvention d'Emploi-Québec pour les services de consultation (remboursement jusqu'à 50 % du montant);
- La création possible de formations en entreprise sur mesure adaptées aux besoins de votre cabinet et ajustées à votre horaire;
- La collaboration avec des professionnels pour vous offrir des services de consultation de haut niveau dans les domaines suivants : gestion opérationnelle et ventes, ressources humaines et stratégie organisationnelle.

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.»

NOTRE OFFRE DE FORMATION, C'EST AUSSI :

- 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

COURTIER 101/102

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

FORMATIONS WEB ET EN CABINET

Avantages et modalités..... 16

Calendrier des formations interactives
en temps réel sur le web..... 18

Détail de l'offre de formation :

L'assurance des chantiers 20

Les assurances des entreprises 20

Le cautionnement simplifié en 120 minutes 21

Les pertes d'exploitation 21

La responsabilité civile des administrateurs
et dirigeants simplifiée..... 22

La responsabilité civile des entreprises :
l'essentiel en deux heures (BAC 2100) 22

Techniques de vente # 1 23

Atelier sur la Convention d'indemnisation directe 23

Déontologie au quotidien 24

Dispositions générales des contrats,
comment s'y retrouver ! 24

La F.P.Q. n° 4, formule des garagistes 25

Pratique professionnelle en
assurance de dommages : voyons-y ! 25

La prise de notes dans les dossiers-clients..... 26

La responsabilité civile en assurance habitation..... 26

L'Umbrella en assurance des particuliers 27

Protéger l'entreprise lors d'une fin d'emploi..... 27

Développer son image de marque
pour développer ses affaires 28

L'assurance juridique, bien l'expliquer
pour éviter l'insatisfaction..... 28

Bien cerner les besoins des assurés
grâce à un questionnaire adéquat..... 29

La copropriété démystifiée ! 29

Les dégâts d'eau, mieux les comprendre
pour mieux conseiller 30

Fausse déclaration de l'assuré et puis après ? 30

Les mauvaises surprises en camping, non merci !... 31

Oups un tremblement de terre...
Ai-je bien conseillé mes assurés ? 31

Une randonnée en VTT/motoneige sans tracas 32

Ma remorque ou celle empruntée,
tout un casse-tête en cas de réclamation !..... 32

La communication courtier-client
sans accroc ! 33

SERVICES DE CONSULTATION

Avantages et modalités. 36

Gestion des ressources humaines

Recrutement	37
Tests psychométriques	37
Structure salariale	37
Manuel de l'employé	37
Évaluation du rendement.	37
Diagnostic du climat organisationnel et de la satisfaction des employés.	37
Analyse des besoins de formation	38
Accompagnement individuel et d'équipe de vos employés clés.	38
Fin d'emploi	38

Gestion opérationnelle et ventes

Coaching 360° (appels téléphoniques pour des questions liées à la vente et aux opérations).	39
Ventes	39
Efficacité organisationnelle et amélioration des processus	39
Diagnostic des indicateurs de performance	39

Stratégie organisationnelle

Diagnostic Relève (diagnostiquer les intentions et les résistances dans un contexte de relève)	40
Accompagnement dans la gestion du changement	40
Accompagnement à la prise de décisions d'affaires.	40

FORMATIONS EN ENTREPRISE

Stéphane Cantin

Les 15 règles non officielles de la négociation	42
La gestion d'une équipe gagnante	42
La gestion intergénérationnelle en assurance	42
Je gère La Motif-Action !	42
Les nerfs ! Je gère le stress au travail	43
Je gère mon temps : POP !	43
Techniques de vente – Volet 1	43
Techniques de vente – Volet 2	43

Sylvain Brosseau

La construction pour tous	44
Souscription habitation	44
L'infiltration d'eau – La nouvelle ennemie	44
Les moisissures	45
Les piscines creusées et hors terre	45
Problèmes de construction des fondations et plomberie.	45
Problèmes de construction des murs extérieurs et électricité.	46
Les vices cachés.	46

FORMATIONS EN ENTREPRISE (suite)

Sylvain Brosseau (suite)

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

Louis Pearson

Démystifier la F.P.Q.1 en langage simplifié	48
La F.P.Q.5 ou la F.A.Q.43	48
Empruntez-vous ou prêtez-vous un véhicule automobile ?	48
Les remorques	48
Les véhicules hors route	49
Les obligations de l'assuré et de l'assureur en assurance auto	49
Déceler la fraude d'assurance	49
Analyse des besoins d'assurance d'une population vieillissante	49
Polices automobiles F.P.Q. n ^{os} 1 à 8 : répondre aux besoins des particuliers et des entreprises	50
Gestion d'une équipe de vente	50
Assurance automobile : nouvelles règles de la SAAQ	50
Moi, le gestionnaire – <i>Nouveau cours à l'IADQ</i>	51
Prise de notes et la conformité – <i>Nouveau cours à l'IADQ</i>	51
Formulaires automobiles F.P.Q. 1 et 4 et les avenants – <i>Nouveau cours à l'IADQ</i>	51

Note importante 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

Pierre Daemen

L'assurance de la responsabilité civile générale – BAC 2100	54
Les principaux avenants de la responsabilité civile générale	54
L'assurance de la responsabilité civile des particuliers – <i>Nouveau cours à l'IADQ</i>	54
Les avenants d'extension en assurance des entreprises et leurs portées – <i>Nouveau cours à l'IADQ</i>	54

Marc Nadeau

Courtier/agent au banc des accusés	55
Être conforme et plus encore	55
Politique de traitement des plaintes	55

Note importante 55

Claude Galarneau

Assurance de la responsabilité professionnelle	56
Assurance des garagistes	56
Assurance transport	56
Assurance des entrepreneurs	57
Principes et pratique de l'assurance	57
L'assurance et le travailleur à domicile – <i>Nouveau cours à l'IADQ.</i>	57

Serge Vigneux

La gestion des risques en assurance des entreprises	58
La pollution, est-ce vraiment couvert ?	58

M^e Pierre Boyer

La responsabilité professionnelle d'un intermédiaire de marché	59
L'obligation de défendre d'un assureur en responsabilité civile	59

M^e Christian Dumais

Loi anti-pourriel, protection des renseignements personnels et confidentialité – <i>Nouveau cours à l'IADQ.</i>	60
Qualité et conformité – Volet 1 – <i>Nouveau cours à l'IADQ.</i>	60
Qualité et conformité – Volet 2 – <i>Nouveau cours à l'IADQ.</i>	60

Justin Potago

La gestion des risques de la responsabilité civile	61
La CGL et la malfaçon – <i>Nouveau cours à l'IADQ</i>	61

Autres formations disponibles :

Atteindre les objectifs d'une conversation téléphonique par la gestion de la voix	62
Analyse du langage non verbal	62
Détection de la fraude au téléphone	62
Subrogation et les personnes faisant partie de la maison de l'assuré	63
L'assurance de responsabilité civile du fabricant	63
L'assurance du risque agricole	63
Les dispositions légales : assurances habitation et assurances des entreprises	64
Développements récents en matière de vices cachés et exclusion des travaux de l'assuré	64
Démystifier le cautionnement – <i>Nouveau cours à l'IADQ.</i>	64
L'assurance de la copropriété – Volet 1	65
L'assurance de la copropriété – Volet 2	65
Responsabilité professionnelle 101 – <i>Nouveau cours à l'IADQ.</i>	65
Les éléments importants de l'assurance de dommages : assurance, états financiers et réassurance	66
Les dispositions générales en assurance de dommages – <i>Nouveau cours à l'IADQ</i>	66
SOS Personnalités difficiles – <i>Nouveau cours à l'IADQ.</i>	67
Assurance juridique de la vie privée – <i>Nouveau cours à l'IADQ.</i>	67
Note importante.	67

NOS FORMATEURS

Lucien Bergeron

Ancien directeur général de l'IADQ et consultant en assurance et traductions d'assurance, il donne les cours préparatoires à l'examen de l'AMF en assurance des entreprises, en plus d'offrir plusieurs autres cours et formations à l'Institut d'assurance et au RCCAQ.



Nathalie Munik

Dans le domaine de l'assurance depuis 26 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.



COURTIER 101/102



RCCAQ

Regroupement des cabinets de
courtage d'assurance du Québec

COURTIER 101/102

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

DÉMARREZ UNE CARRIÈRE STIMULANTE !

Depuis 2013, le RCCAQ vous propose des cours en formule « réécoute » pour vous préparer aux examens de l'AMF :

- **COURTIER 101 : Courtier en assurance de dommages des particuliers**
- **COURTIER 102 : Courtier en assurance de dommages des entreprises**

Les cours préenregistrés par nos formateurs sont accessibles sur le web grâce à des liens que nous vous fournissons. Connectez-vous et réécoutez votre cours en tout temps selon votre rythme et votre horaire.

DE NOMBREUX AVANTAGES

- **ÉCONOMIQUE**
 - Sans frais de déplacement
 - Prix attractifs
- **FLEXIBLE**
 - Formations disponibles en tout temps au moment de votre choix
 - Accès illimité pendant une période de 3 mois
- **DE QUALITÉ**
 - Formateurs de grande expérience dans le domaine de l'assurance de dommages
 - Mise à jour constante du contenu
- **ORIENTÉ VERS VOTRE RÉUSSITE**
 - Accès à des exercices et cas pratiques
 - Heures de coaching incluses avec le formateur

PLUS DE 85%
DE RÉUSSITE

COMMENT S'INSCRIRE À UNE FORMATION COURTIER 101/102 ?

1. Connectez-vous sur notre site web au **rccaq.com**.
2. Rendez-vous dans la section « **Formation et carrière** », cliquez sur le bloc « **Courtier 101-Courtier 102** » et sélectionnez votre cours.
3. Une fois inscrit, vous recevrez un courriel de confirmation ainsi que votre facture.
4. Vous recevrez ensuite les détails concernant votre/vos cours, les présentations et exercices **ainsi que** toutes les instructions pour vous connecter aux liens de réécoute.
5. Enfin, le formateur prendra contact avec vous afin d'évaluer votre coaching et le rythme d'apprentissage que vous désirez maintenir.

Pour toute question, vous pourrez interagir avec lui par courriel ou lors des heures de coaching.

Vous avez besoin d'aide ou de plus d'information ?
N'hésitez pas à nous contacter au **450 674-6258, poste 227 ou 244.**

CONDITIONS ET POLITIQUE D'ANNULATION

- Il est de votre responsabilité de compléter **les étapes préalables à votre inscription** (notamment contacter l'AMF afin de valider votre admissibilité à la profession).
- Aucun remboursement ne sera accordé si **un participant décide d'abandonner en cours de formation**.
- Aucun remboursement ne sera accordé si **le participant échoue**. Le RCCAQ ne peut garantir la réussite des participants aux examens de l'AMF, mais il s'engage à leur offrir une formation et un encadrement de qualité afin de maximiser leurs chances de succès.

Il est de la responsabilité de chaque étudiant de faire les exercices et les lectures suggérées et d'investir les efforts nécessaires pour leur propre réussite.

- La formation en mode réécoute est valable pour une période de **3 mois**, à la suite de quoi les liens ainsi que l'aide du formateur ne seront plus disponibles.

Pour plus de détails, consultez la section « **Conditions et politique d'annulation** » au **rccaq.com**.

NOS FORMATEURS

Lucien Bergeron

Ancien directeur général de l'IADQ et consultant en assurance et traductions d'assurance, il donne les cours préparatoires à l'examen de l'AMF en assurance des entreprises, en plus d'offrir plusieurs autres cours et formations à l'Institut d'assurance et au RCCAQ.



Stéphane Cantin

Formateur-conférencier depuis plus de 21 ans, il possède une expertise en formation des équipes de vente et d'expérience-client basée, entre autres, sur ses cinq années de gestion au sein de firmes de services financiers et d'assurance de dommages.



Andrée Delisle

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



Marie-Hélène Di Tomaso

Directrice du recrutement pour une firme conseil en ressources humaines, elle détient de fortes aptitudes pour évaluer les besoins des entreprises en gestion des ressources humaines, formation et recrutement, et ce notamment, dans le domaine de l'assurance.



Nathalie Munik

Dans le domaine de l'assurance depuis 26 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.



Catherine Rioux

Détentrice de formations en ressources humaines et en gestion, elle est directrice de la formation et consultation au RCCAQ depuis 2013. À ce titre, elle développe des services qui soutiennent les courtiers dans leur développement personnel et d'entreprise.



FORMATIONS WEB ET EN CABINET



RCCAQ

Regroupement des cabinets de
courtage d'assurance du Québec

SUR LE WEB

COMBINEZ QUALITÉ ET FLEXIBILITÉ !

Économisez en temps et en argent sans compromettre la qualité de vos formations et profitez du large choix de cours en ligne offert par le RCCAQ.

De plus, grâce à la plateforme interactive ADOBE CONNECT, échangez avec votre formateur en temps réel et posez-lui vos questions **comme si vous y étiez !**

DE NOMBREUX AVANTAGES

- **ABORDABLE**
 - Sans frais de déplacement. Tout se fait à partir de votre ordinateur.
 - Tarifs compétitifs
- **ADAPTÉ À VOS BESOINS**
 - Formations courtes qui s'intègrent facilement à votre emploi du temps
 - Formations accessibles quel que soit l'endroit où vous vous trouvez
- **SIMPLE**
 - Plateforme web facile d'utilisation
 - Informations claires par courriel pour vous accompagner à chaque étape
- **À VOTRE SERVICE**
 - Nous sommes disponibles pour vous aider en tout temps.
 - Vous avez réussi votre cours ? **Félicitations**, nous nous chargeons de vous envoyer votre attestation et d'aviser la ChAD de votre réussite.

Retrouvez toutes nos formations web dans notre **CALENDRIER (p. 18 et 19)**.

COMMENT S'INSCRIRE À UNE FORMATION WEB ?

1. Rendez-vous dans la section « **Formation et carrière** » au **rccaq.com**, cliquez sur le bloc « **Formation web** » et sélectionnez votre cours.
2. Une fois inscrit, vous recevrez un courriel de confirmation ainsi que votre facture.

EN CABINET

PROFITEZ DES AVANTAGES D'UN GROUPE PRIVÉ !

Le RCCAQ vous propose un vaste choix de cours en groupe privé donnés dans votre cabinet, soit en personne par l'un de nos formateurs ou en ligne.

Notre équipe de formateurs hautement qualifiés fera tout pour répondre à vos besoins selon votre public et vos enjeux.

DE NOMBREUX AVANTAGES

- **ABORDABLE**
 - Aucuns frais de déplacement pour les employés
 - Tarifs de groupe avantageux
 - Documentation envoyée gratuitement pour les participants sur place
- **FLEXIBLE**
 - Formation donnée au sein de votre cabinet
 - Service ajusté à votre horaire et à vos contraintes

TAUX DE SATISFACTION
DES CABINETS
DE PLUS DE **95%**

COMMENT OBTENIR UNE SOUMISSION ?

Contactez-nous par courriel à formation@rccaq.com ou en ligne au rccaq.com (section « **Formation et carrière** », puis « **Formation en cabinet** ») et indiquez-nous :

- la formation souhaitée
- le nombre approximatif de participants
- votre préférence entre une formation en ligne ou sur place

NOTE : Des frais de déplacement des formateurs (hébergement, kilométrage, repas) peuvent s'appliquer.

Que ce soit pour une formation sur le web ou en cabinet, contactez-nous au **450 674-6258, poste 227** ou **244** pour obtenir plus d'information.

CALENDRIER DES FORMATIONS INTERACTIVES EN TEMPS RÉEL SUR LE WEB

Légende :

T.A. = Tech. d'ass.

D.P. = Dév. prof.

D.L. = Droit et lois

DATE	TITRE DE LA FORMATION	DÉTAILS	UFC	CATÉGORIE	HEURE	TARIF /PERS.*
SEPTEMBRE 2015						
15 sept.	La copropriété démystifiée !	Page 29	3	Tech. d'ass.	9 h à 12 h	90 \$
17 sept.	L'assurance des chantiers	Page 20	2	Tech. d'ass.	13 h30 à 15 h30	60 \$
24 sept.	Les pertes d'exploitation	Page 21	3	Tech. d'ass.	13 h30 à 16 h30	90 \$
29 sept.	Oups un tremblement de terre... Ai-je bien conseillé mes assurés ?	Page 31	2	Tech. d'ass.	9 h à 11 h	60 \$
30 sept.	Pratique professionnelle en assurance de dommages : voyons-y !	Page 25	3	Conformité	13 h30 à 16 h30	90 \$
OCTOBRE 2015						
1 ^{er} oct.	La responsabilité civile en assurance habitation	Page 26	4	Tech. d'ass.	13 h à 17 h	120 \$
6 oct.	L'Umbrella en assurance des particuliers	Page 27	3	Tech. d'ass.	13 h30 à 16 h30	90 \$
13 oct.	Protéger l'entreprise lors d'une fin d'emploi	Page 27	3	Administration	9 h à 12 h	90 \$
15 oct.	Le cautionnement simplifié en 120 minutes	Page 21	2	Tech. d'ass.	13 h30 à 15 h30	60 \$
21 oct.	Les dégâts d'eau, mieux les comprendre pour mieux conseiller	Page 30	3	Tech. d'ass.	9 h à 12 h	90 \$
22 oct.	Les assurances des entreprises	Page 20	4	Tech. d'ass.	13 h à 17 h	120 \$
27 oct.	Bien cerner les besoins des assurés [...]	Page 29	3	T.A. (1) + D.P. (2)	9 h à 12 h	90 \$
28 oct.	Fausse déclaration de l'assuré et puis après ?	Page 30	2	D.L. (1) + T.A. (1)	9 h à 11 h	60 \$
29 oct.	Techniques de vente # 1	Page 23	4	T.A. (2) + D.P. (2)	13 h à 17 h	120 \$
NOVEMBRE 2015						
12 nov.	La prise de notes dans les dossiers-clients	Page 26	3	Conformité	13 h30 à 16 h30	90 \$
18 nov.	Une randonnée en VTT/motoneige sans tracas	Page 32	3	Tech. d'ass.	9 h à 12 h	90 \$
19 nov.	Ma remorque ou celle empruntée, un casse-tête en cas de réclamation !	Page 32	3	Tech. d'ass.	9 h à 12 h	90 \$
24 nov.	La copropriété démystifiée !	Page 29	3	Tech. d'ass.	9 h à 12 h	90 \$
25 nov.	Pratique professionnelle en assurance de dommages : voyons-y !	Page 25	3	Conformité	13 h30 à 16 h30	90 \$
26 nov.	Les pertes d'exploitation	Page 21	3	Tech. d'ass.	13 h30 à 16 h30	90 \$
DÉCEMBRE 2015						
1 ^{er} déc.	La F.P.Q. n° 4, formule des garagistes	Page 25	3	Tech. d'ass.	13 h30 à 16 h30	90 \$
2 déc.	Les dégâts d'eau, mieux les comprendre pour mieux conseiller	Page 30	3	Tech. d'ass.	9 h à 12 h	90 \$
3 déc.	Protéger l'entreprise lors d'une fin d'emploi	Page 27	3	Administration	9 h à 12 h	90 \$
8 déc.	La responsabilité civile en assurance habitation	Page 26	4	Tech. d'ass.	13 h à 17 h	120 \$
9 déc.	Techniques de vente # 1	Page 23	4	T.A. (2) + D.P. (2)	13 h à 17 h	120 \$
10 déc.	La prise de notes dans les dossiers-clients	Page 26	3	Conformité	13 h30 à 16 h30	90 \$

* Taxes en sus. Tarifs exclusifs aux membres du RCCAQ. Tarifs non-membres disponibles en ligne.

Calendrier sujet à changement. Rendez-vous au rccaq.com dans la section « Formation et carrière » pour tous les détails. Politique d'annulation disponible en ligne. Pour des questions sur le matériel informatique requis, des informations supplémentaires ou des demandes spéciales, veuillez nous joindre à formation@rccaq.com ou au **450 674-6258, poste 244 ou 227**. Toutes nos formations sont de niveau intermédiaire, nous contacter pour plus de renseignements.

DATE	TITRE DE LA FORMATION	DÉTAILS	UFC	CATÉGORIE	HEURE	TARIF /PERS.*
JANVIER 2016						
12 janv.	Pratique professionnelle en assurance de dommages : voyons-y !	Page 25	3	Conformité	13 h30 à 16 h30	90 \$
14 janv.	Une randonnée en VTT/motoneige sans tracas	Page 32	3	Tech. d'ass.	9 h à 12 h	90 \$
21 janv.	Les assurances des entreprises	Page 20	4	Tech. d'ass.	13 h à 17 h	120 \$
26 janv.	La copropriété démythifiée !	Page 29	3	Tech. d'ass.	9 h à 12 h	90 \$
27 janv.	Techniques de vente # 1	Page 23	4	T.A. (2) + D.P. (2)	13 h à 17 h	120 \$
28 janv.	L'Umbrella en assurance des particuliers	Page 27	3	Tech. d'ass.	13 h30 à 16 h30	90 \$
FÉVRIER 2016						
4 févr.	La F.P.Q. n° 4, formule des garagistes	Page 25	3	Tech. d'ass.	13 h 30 à 16 h 30	90 \$
10 févr.	Bien cerner les besoins des assurés [...]	Page 29	3	T.A. (1) + D.P. (2)	9 h à 12 h	90 \$
11 févr.	Fausse déclaration de l'assuré et puis après ?	Page 30	2	D.L. (1) + T.A. (1)	9 h à 11 h	60 \$
17 févr.	Ma remorque ou celle empruntée, un casse-tête en cas de réclamation !	Page 32	3	Tech. d'ass.	9 h à 12 h	90 \$
18 févr.	L'assurance des chantiers	Page 20	2	Tech. d'ass.	13 h30 à 15h30	60 \$
25 févr.	Les pertes d'exploitation	Page 21	3	Tech. d'ass.	13 h30 à 16 h30	90 \$
MARS 2016						
15 mars	La copropriété démythifiée !	Page 29	3	Tech. d'ass.	9 h à 12 h	90 \$
16 mars	La prise de notes dans les dossiers-clients	Page 26	3	Conformité	13 h30 à 16 h30	90 \$
17 mars	Les dégâts d'eau, mieux les comprendre pour mieux conseiller	Page 30	3	Tech. d'ass.	9 h à 12 h	90 \$
22 mars	La responsabilité civile en assurance habitation	Page 26	4	Tech. d'ass.	13 h à 17 h	120 \$
23 mars	Techniques de vente # 1	Page 23	4	T.A. (2) + D.P. (2)	13 h à 17 h	120 \$
AVRIL 2016						
7 avril	Le cautionnement simplifié en 120 minutes	Page 21	2	Tech. d'ass.	13 h30 à 15 h30	60 \$
13 avril	Les mauvaises surprises en camping, non merci !	Page 31	3	Tech. d'ass.	9 h à 12 h	90 \$
21 avril	Protéger l'entreprise lors d'une fin d'emploi	Page 27	3	Administration	9 h à 12 h	90 \$
27 avril	La F.P.Q. n° 4, formule des garagistes	Page 25	3	Tech. d'ass.	13 h30 à 16 h30	90 \$
MAI 2016						
11 mai	Oups un tremblement de terre... Ai-je bien conseillé mes assurés ?	Page 31	2	Tech. d'ass.	9 h à 11 h	60 \$
12 mai	L'assurance des chantiers	Page 20	2	Tech. d'ass.	13 h30 à 15 h30	60 \$
19 mai	Les mauvaises surprises en camping, non merci !	Page 31	3	Tech. d'ass.	9 h à 12 h	90 \$
24 mai	Protéger l'entreprise lors d'une fin d'emploi	Page 27	3	Administration	9 h à 12 h	90 \$
26 mai	Les pertes d'exploitation	Page 21	3	Tech. d'ass.	13 h30 à 16 h30	90 \$
JUIN 2016						
1 ^{er} juin	La copropriété démythifiée !	Page 29	3	Tech. d'ass.	9 h à 12 h	90 \$
7 juin	Ma remorque ou celle empruntée, un casse-tête en cas de réclamation !	Page 32	3	Tech. d'ass.	9 h à 12 h	90 \$

L'ASSURANCE DES CHANTIERS

LUCIEN BERGERON

■ 2 UFC en techniques d'assurance ■ 2 h

AFC08296

OBJECTIF

- Cette formation vous permettra de bien comprendre ce qu'est l'assurance des chantiers, les garanties propres à cette forme d'assurance, les garanties communes avec les autres formulaires d'assurance biens et les avenants spéciaux disponibles.

CONTENU

- Les principales caractéristiques : tous les intervenants sont garantis, montant d'assurance selon la valeur finale, prime provisionnelle, les biens couverts sur les lieux et hors lieux, échafaudages et coffrages couverts
- Les autres caractéristiques : autres biens assurés, exclusions, extension de garantie, cessation de l'assurance, base de règlement, règlement de sinistre, ajustement de la prime, autres clauses
- Les avenants : garantie des inondations, garantie des tremblements de terre, avenant relatif aux clôtures, avenant relatif aux gardiens

Clientèle ciblée : courtiers en lignes commerciales

Au calendrier p. 18 et 19

ou

En groupe privé

sept. / févr. / mai

LES ASSURANCES DES ENTREPRISES

LUCIEN BERGERON

■ 4 UFC en techniques 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

Au calendrier p. 18 et 19

ou

En groupe privé

oct. / janv.

LE CAUTIONNEMENT SIMPLIFIÉ EN 120 MINUTES

LUCIEN BERGERON

■ **2 UFC en techniques 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

Au calendrier p. 18 et 19
oct. / avril

ou

En groupe privé

LES PERTES D'EXPLOITATION

LUCIEN BERGERON

■ **3 UFC en techniques d'assurance** ■ 3 h
AFC08325

OBJECTIF

- Cette formation vise à bien comprendre ce qu'est l'assurance des pertes d'exploitation, les différentes modalités de garantie disponibles, les particularités des divers types d'entreprises et les principaux formulaires en usage.

CONTENU

- Les deux types de situation des entreprises en cas de sinistre
- Les deux philosophies en usage (en cas d'arrêt des activités) : l'approche américaine et l'approche anglaise
- La formule Perte réelle subie (en cas d'arrêt des activités) : ses caractéristiques, son fonctionnement, ses avantages
- L'assurance des loyers (impliquant l'arrêt des activités) : ses caractéristiques, son fonctionnement
- Les garanties disponibles en cas d'arrêt des activités (assurance restreinte, assurance prolongée)
- Les situations quand il n'y a pas d'arrêt des activités (assurance des dépenses supplémentaires, philosophie américaine seule disponible)

Clientèle ciblée : courtiers en lignes commerciales

Au calendrier p. 18 et 19
sept. / nov. / févr. / mai

ou

En groupe privé

LA RESPONSABILITÉ CIVILE DES ADMINISTRATEURS ET DIRIGEANTS SIMPLIFIÉE

LUCIEN BERGERON

■ 2 UFC en techniques 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

En groupe privé seulement

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

LUCIEN BERGERON

■ 2 UFC en techniques 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

En groupe privé seulement

TECHNIQUES DE VENTE # 1

STÉPHANE CANTIN

- 4 UFC : 2 en techniques d'assurance et 2 en développement professionnel ■ 4 h
AFC05229

OBJECTIF

- Prendre conscience de son plus grand facteur de succès pour offrir le meilleur service à la clientèle en assurance et services financiers et proposer des solutions de manière convaincante.

CONTENU

- Connaître son plus grand facteur de succès en vente-conseil
- La base : comprendre comment maximiser ses chances de se faire aimer de ses clients
- Vivre et communiquer son rôle, ses services, la mission et les valeurs de la compagnie dans son quotidien
- Effectuer une première impression hautement positive
- Proposer des solutions de manière convaincante

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

Au calendrier p. 18 et 19
oct. / déc. / janv. / mars

ou

En groupe privé

ATELIER SUR LA CONVENTION D'INDEMNISATION DIRECTE

ANDRÉE DELISLE

- 4 UFC en techniques 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

En groupe privé seulement

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

En groupe privé seulement

DISPOSITIONS GÉNÉRALES DES CONTRATS, COMMENT S'Y RETROUVER !

ANDRÉE DELISLE

■ **4 UFC : 1 en droit et lois, 1 en conformité et 2 en techniques d'assurance** ■ 4 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

En groupe privé seulement

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

ANDRÉE DELISLE

■ 3 UFC en techniques 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

Au calendrier p. 18 et 19
déc. / févr. / avril

ou

En groupe privé

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 sinistre

Au calendrier p. 18 et 19
sept. / nov. / janv.

ou

En groupe privé

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

Au calendrier p. 18 et 19
nov. / déc. / mars

ou

En groupe privé

LA RESPONSABILITÉ CIVILE EN ASSURANCE HABITATION

ANDRÉE DELISLE

■ **4 UFC en techniques 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

Au calendrier p. 18 et 19
oct. / déc. / mars

ou

En groupe privé

L'UMBRELLA EN ASSURANCE DES PARTICULIERS

ANDRÉE DELISLE

■ **3 UFC en techniques 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

Au calendrier p. 18 et 19
oct. / janv.

ou

En groupe privé

PROTÉGER L'ENTREPRISE LORS D'UNE FIN D'EMPLOI

MARIE-HÉLÈNE DI TOMASO

■ **3 UFC en administration** ■ 3 h
AFC08365

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

- Connaître les définitions des quatre situations possibles de fin d'emploi
- Être conscient des enjeux juridiques liés aux fins d'emploi
- Faire la différence entre un problème de comportement et de rendement et utiliser l'outil de gestion approprié à chacun des cas
- Apprendre à diriger le processus et l'entretien de fin d'emploi
- Gérer le choc et l'impact sur les employés qui restent en poste

Clientèle ciblée : gestionnaires d'équipe et représentants des ressources humaines

Au calendrier p. 18 et 19
oct. / déc. / avril / mai

ou

En groupe privé

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 2015-2016
- 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 sinistre

En groupe privé seulement

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

NATHALIE MUNIK

■ 3 UFC en techniques 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

En groupe privé seulement

BIEN CERNER LES BESOINS DES ASSURÉS GRÂCE À UN QUESTIONNEMENT ADÉQUAT

NATHALIE MUNIK

■ **3 UFC : 1 en techniques d'assurance et 2 en développement professionnel** ■ 3 h
AFC08286

OBJECTIF

- Cette formation permettra aux participants de prendre conscience de l'importance de questionner adéquatement l'assuré afin de bien cerner ses besoins et d'être en mesure de bien le conseiller. De plus, chaque participant sera amené à réfléchir sur son rôle de représentant en assurance et à comprendre l'impact que pourrait 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 les éléments pouvant influencer la souscription de l'assureur
- Identifier les besoins de l'assuré afin de pouvoir être en mesure d'expliquer les protections et avenants pouvant répondre à ces besoins
- Approfondir ses connaissances par rapport au rôle de représentant (selon le C.c.Q. & le Code de déontologie)
- Comprendre l'importance de transmettre toutes les informations nécessaires à l'assureur, les conséquences d'une fausse déclaration, et ce afin d'éviter toute insatisfaction en cas de réclamation

Clientèle ciblée : courtiers en lignes personnelles

Au calendrier p. 18 et 19
oct. / févr.

ou

En groupe privé

LA COPROPRIÉTÉ DÉMYSTIFIÉE !

NATHALIE MUNIK

■ **3 UFC en techniques 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 les 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

Au calendrier p. 18 et 19
sept. / nov. / janv. /
mars / juin

ou

En groupe privé

LES DÉGÂTS D'EAU, MIEUX LES COMPRENDRE POUR MIEUX CONSEILLER

NATHALIE MUNIK

■ **3 UFC en techniques d'assurance** ■ 3 h
AFC08324

OBJECTIF

- Cette formation permettra aux participants d'approfondir leurs connaissances sur l'importance de bien questionner l'assuré et de transmettre tous les renseignements à l'assureur. De plus, il s'agira de mieux comprendre le rôle du courtier et de saisir les conséquences que peut avoir une fausse déclaration lors d'un règlement de sinistre.

CONTENU

- Reconnaître divers dommages pouvant être causés par l'eau et/ou les refoulements d'égouts et l'entrée d'eau
- Se familiariser avec divers termes techniques se rapportant aux avenants dommages par l'eau et les refoulements d'égouts
- Approfondir sa connaissance des dommages par l'eau couverts ou exclus par les contrats d'assurance habitation
- Reconnaître les circonstances qui nécessitent la souscription d'avenants (dommages par l'eau et/ou refoulements d'égouts)
- Approfondir la connaissance des avenants afin de répondre aux besoins des assurés lors de situations concrètes

Clientèle ciblée : courtiers en lignes personnelles

Au calendrier p. 18 et 19
oct. / déc. / mars

ou

En groupe privé

FAUSSE DÉCLARATION DE L'ASSURÉ ET PUIS APRÈS ?

NATHALIE MUNIK

■ **2 UFC : 1 en droit et lois**
et **1 en techniques d'assurance** ■ 2 h
AFC07814

OBJECTIF

- Cette formation permettra aux participants d'approfondir leurs connaissances sur l'importance de bien questionner l'assuré et de transmettre tous les renseignements à l'assureur. De plus, il s'agira de mieux comprendre le rôle du courtier et de saisir les conséquences que peut 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 ses connaissances du rôle de représentant (selon le C.c.Q. & le Code de déontologie) et de l'impact d'une fausse déclaration advenant une réclamation
- Comprendre 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

Au calendrier p. 18 et 19
oct. / févr.

ou

En groupe privé

LES MAUVAISES SURPRISES EN CAMPING, NON MERCI !

NATHALIE MUNIK

■ 3 UFC en techniques 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. 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

Au calendrier p. 18 et 19
avril / mai

ou

En groupe privé

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

NATHALIE MUNIK

■ 2 UFC en techniques d'assurance ■ 2 h
AFC07815

OBJECTIF

- Cette formation permettra aux participants d'approfondir leurs connaissances de l'assurance tremblement de terre. Chacun sera amené à réfléchir sur l'importance de bien expliquer la différence entre les deux protections disponibles, 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

Au calendrier p. 18 et 19
sept. / mai

ou

En groupe privé

UNE RANDONNÉE EN VTT/MOTONEIGE SANS TRACAS

NATHALIE MUNIK

■ 3 UFC en techniques d'assurance ■ 3 h
AFC07605

OBJECTIF

- Les participants pourront approfondir leurs connaissances des véhicules hors route (protection, avenants et indemnités), prendre conscience de l'importance de la responsabilité civile 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 véhicules afin de l'expliquer clairement à l'assuré et d'être en mesure d'en promouvoir les avantages (tout en précisant les exclusions)

Clientèle ciblée : courtiers en lignes personnelles

Au calendrier p. 18 et 19
nov. / janv.

ou

En groupe privé

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

NATHALIE MUNIK

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

OBJECTIF

- Les participants pourront approfondir leurs connaissances au niveau des remorques, 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

Au calendrier p. 18 et 19
nov. / févr. / juin

ou

En groupe privé

LA COMMUNICATION COURTIER-CLIENT SANS ACCROCS !

CATHERINE RIOUX

■ **3 UFC en développement professionnel** ■ 3 h
AFC08143

OBJECTIF

- Cette formation vise à améliorer les aptitudes personnelles et à reconnaître les types de personnalité prédominants d'un client ainsi que ses propres réactions défensives lors de communications de type réclamation. Le participant sera ensuite en mesure d'offrir un service adéquat en fonction de la clientèle et de la situation particulière qu'il doit gérer.

CONTENU

- Identifier les principaux types de clients lorsque l'on travaille en service à la clientèle et en définir les caractéristiques
- Définir les réactions défensives en communication : définir les différentes réactions défensives et les sentiments qu'elles provoquent, définir les types de clients et les attitudes qui provoquent ces réactions
- S'adapter aux différentes personnalités lors de diverses situations : test de personnalité pour permettre aux participants de mieux comprendre leur profil personnel, de saisir rapidement la personnalité de leurs clients et d'identifier les obstacles afin de créer de meilleures relations

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

En groupe privé seulement

NOS PARTENAIRES



Enigma

Firme spécialisée en planification stratégique et gestion de la réputation.



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.



Nytrox

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



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

Soluflex inc.

Firme conseil en développement organisationnel et en ressources humaines.

SERVICES DE CONSULTATION



RCCAQ

Regroupement des cabinets de
courtage d'assurance du Québec

SERVICES DE CONSULTATION

UN VASTE CHOIX DE CONSULTATIONS... À VOTRE SERVICE

Le RCCAQ a créé en 2013 un partenariat avec différents spécialistes afin d'aider les cabinets de courtage à accélérer leur croissance et à améliorer leur productivité grâce à une organisation plus efficace.

Vous retrouverez 5 partenaires professionnels et expérimentés agissant au niveau provincial qui ont aidé de nombreux cabinets de courtage, comme vous, à adopter et intégrer les meilleures pratiques pour relever leurs défis d'affaires et devenir plus concurrentiels.

DE NOMBREUX AVANTAGES

- Améliorer la **performance** de l'organisation de votre cabinet
- Profiter de **retombées** directes et mesurables
- Bénéficier de l'**expertise** de consultants renommés et reconnus dans l'ensemble de l'industrie de l'assurance
- Être assuré de la **qualité** de partenaires sélectionnés par votre Regroupement
- Tirer avantage de possibles **subventions**

Les services de consultation peuvent faire l'objet d'une subvention de la part d'Employe-Québec (remboursement jusqu'à 50 % du montant).

Vous désirez avoir recours à un consultant ou encore valider que nous offrons le service spécifique dont vous avez besoin ?

Communiquez avec nous dès maintenant au **450 674-6258, poste 227 ou 244**. Nous prendrons le temps d'évaluer votre demande et de vous proposer la meilleure solution pour y répondre.

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

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 et service à la clientèle de vos employés selon leur fonction

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

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 des décisions prises
- Uniformiser les règles et politiques
- Protéger l'entreprise par rapport à la Loi sur les normes du travail

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

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 liés au roulement de personnel et à l'absentéisme
- Améliorer la performance et la productivité des employés
- Diminuer les coûts liés à l'embauche d'un nouvel employé

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

FIN D'EMPLOI

OBJECTIFS

- Diminuer le stress lié 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

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL ET D'ÉQUIPE DE VOS EMPLOYÉS CLÉS

OBJECTIFS

- Améliorer leur communication
- Améliorer la performance au travail
- Développer l'efficacité dans la prise de décision et l'action de vos employés
- Comprendre et respecter la culture et la diversité de l'équipe
- Travailler en cohésion avec les objectifs de l'entreprise pour faire évoluer vos employés

GESTION OPÉRATIONNELLE ET VENTES

COACHING 360° (APPELS TÉLÉPHONIQUES POUR DES QUESTIONS LIÉES À LA VENTE ET AUX OPÉRATIONS)

OBJECTIFS

- Offrir un soutien téléphonique et un accès à une aide en ligne
- Fournir une banque d'outils et de vidéos pour atteindre vos objectifs
- Guider les courtiers à prendre des décisions éclairées en matière de technologie
- Élaborer des stratégies faciles à suivre et à gérer

VENTES

OBJECTIFS

- Améliorer l'expérience-client
- Livrer des solutions de développement des affaires personnalisées en fonction des points forts de votre organisation
- Améliorer vos taux de clôture de vente
- Développer le plein potentiel de votre marché
- Optimiser la rentabilité de vos affaires
- Augmenter le taux de fidélisation de vos clients

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

DIAGNOSTIC DES INDICATEURS DE PERFORMANCE

OBJECTIFS

- Acquérir les connaissances et habiletés nécessaires à l'établissement d'un diagnostic opérationnel
- Évaluer la rentabilité d'une entreprise et l'efficacité de son personnel
- Connaître les indicateurs de performance propres à votre entreprise
- Être en mesure de se comparer et d'améliorer le rendement de son cabinet

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

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

ACCOMPAGNEMENT À LA PRISE DE DÉCISIONS D'AFFAIRES

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

FORMATIONS EN ENTREPRISE



Institut d'assurance



Stéphane Cantin

B.Éd.

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 techniques 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 techniques 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.



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 sinistre, intermédiaires de marché et autres intervenants dans le milieu de l'assurance. Il est demandé fréquemment à titre de témoin expert pour les tribunaux.

LA CONSTRUCTION POUR TOUS

UFC : 4 en techniques 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

SOUSCRIPTION HABITATION

UFC : 7 en techniques 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 techniques 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 techniques 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

LES PISCINES CREUSÉES ET HORS TERRE

UFC : 4 en techniques 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.

PROBLÈMES DE CONSTRUCTION DES FONDATIONS ET PLOMBERIE

UFC : 4 en techniques 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 techniques 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

LES VICES CACHÉS

UFC : 4 en techniques 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.

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

UFC : 4 en techniques 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 techniques 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 : 3 en techniques d'assurance [AFC08078]

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.



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 techniques 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.

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

UFC : 4 en techniques 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 de sinistres selon les 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.

EMPRUNTEZ-VOUS OU PRÊTEZ-VOUS UN VÉHICULE AUTOMOBILE ?

UFC : 4 en techniques 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.

LES REMORQUES

UFC : 4 en techniques 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. Nous vous suggérons le cours AFC02737 « Empruntez-vous ou prêtez-vous un véhicule automobile ? » comme cours préalable à celui-ci.

LES VÉHICULES HORS ROUTE

UFC : 2 en techniques 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 techniques 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.

DÉCELER LA FRAUDE D'ASSURANCE

UFC : 3 en techniques 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.

ANALYSE DES BESOINS D'ASSURANCE D'UNE POPULATION VIEILLISSANTE

UFC : 3 en techniques 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.

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

UFC : 4 en techniques 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.

GESTION D'UNE ÉQUIPE DE VENTE

UFC : 7 en techniques 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.

ASSURANCE AUTOMOBILE : NOUVELLES RÈGLES DE LA SAAQ

UFC : 3 en techniques d'assurance (AFC07141)

À l'heure des nombreuses modifications législatives en matière de conduite automobile, voici une formation qui permettra au participant d'acquérir les nouvelles connaissances sur les dernières réformes de la SAAQ et du Code de la sécurité routière. Les différents sujets abordés sont : la nouvelle procédure d'acquisition du permis de conduire au Québec, le nouveau système de points d'inaptitude, les nouvelles infractions mineures et criminelles, le phénomène Uber/Uber X ainsi que les différents articles du Code civil qui s'appliquent en cas d'aggravation d'un risque automobile. Au terme de la formation, le représentant en assurance de dommages ou l'expert en sinistre pourront s'appuyer sur ces nouvelles connaissances pour une meilleure souscription et seront en mesure de mieux guider le questionnement d'un client lors d'une perte soulevant une réticence ou une fausse déclaration.

MOI, LE GESTIONNAIRE — NOUVEAU COURS À L'IADQ

UFC : 3 en administration

Voici une formation pour les gestionnaires, propriétaires de cabinet d'assurance. Le participant pourra y reconnaître son type de gestion, l'appliquer au quotidien pour mieux interagir avec le personnel et finalement atteindre ses objectifs corporatifs. Un apprentissage de base pratique pour établir et personnaliser son rôle de gestionnaire.

PRISE DE NOTES ET LA CONFORMITÉ — NOUVEAU COURS À L'IADQ

UFC : 3 en conformité [AFC07968]

À la fin de la formation, le participant sera capable de mesurer l'impact de la quantité et la qualité des notes dans un dossier d'assurance de dommages, tant au moment de la souscription que lors d'un règlement de sinistres. Le professionnel connaîtra les règles fondamentales qui régissent ses rôles et ses devoirs pour mieux comprendre la nécessité et l'impact d'agir de façon compétente et professionnelle selon les dispositions de l'article 16 de la Loi sur la distribution des produits et services financiers (LDPSF). Le participant pourra également mieux saisir l'importance de son devoir professionnel fixé par l'article 9 du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages.

FORMULAIRES AUTOMOBILES F.P.Q. 1 ET 4 ET LES AVENANTS — NOUVEAU COURS À L'IADQ

UFC : 6 en techniques d'assurance

À la fin de la formation, le participant sera en mesure d'apprécier un risque automobile (particuliers et entreprises) relatif aux formulaires F.P.Q. 1 et 4 et leurs avenants pour combler les besoins de l'assuré et garantir une souscription adéquate pour l'assureur. Le contenu se compose de : la Loi sur l'assurance automobile (LAA) articles 10, 84, 84.1, la priorité de paiement, la subrogation et usage hors-Québec, les avenants F.A.Q. 2 et 27, 5b, 8 et 8a, 21B et 44 ainsi que les remorques. Quant au formulaire F.P.Q.4 les chapitres A, B, et C ainsi que les avenants 4-79B, 4-70, 4-74, 4-82 (a à d) seront abordés.

NOTE IMPORTANTE :

D'autres formations de Louis Pearson sont offertes telles que : La souscription automobile : les véhicules hors normes; L'assurance automobile des particuliers démystifiée; L'assurance automobile des entreprises démystifiée; La souscription automobile : les risques aggravés.

Veillez communiquer avec l'Institut d'assurance au 514 393-8156 pour les contenus.



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 289 conférences et rejoint 7 121 personnes de notre industrie.

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

UFC : 3 en techniques d'assurance (AFC07299)

Formation théorique et pratique sur l'assurance 3D.

Au programme :

- Examiner en détail les cinq 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 techniques 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 techniques 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 techniques 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 techniques 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.



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 techniques 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 techniques 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.

L'ASSURANCE DE LA RESPONSABILITÉ CIVILE DES PARTICULIERS — NOUVEAU COURS À L'IADQ

UFC : 3 en techniques d'assurance (AFC07068)

Grâce à ce cours, le participant sera en mesure de mieux comprendre et expliquer les garanties, limitations et exclusions de la responsabilité civile des particuliers. Nous verrons à :

1. Identifier les composantes de la 2^e partie — Assurance de vos responsabilités
2. Déterminer le rôle de chacune des garanties
3. Interpréter les exclusions propres à chacune des garanties
4. Appliquer la matière enseignée à la résolution de problème

LES AVENANTS D'EXTENSION EN ASSURANCE DES ENTREPRISES ET LEURS PORTÉES — NOUVEAU COURS À L'IADQ

UFC : 3 en techniques d'assurance (AFC07882)

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'en comprendre 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 à leurs besoins. La formation sera agrémentée d'exemples et de cas pratiques permettant de mieux assimiler la matière.



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/AGENT 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. Changement d'équipe 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 certifié. 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 un peu plus loin en se créant des atouts distinctifs.

NOTE IMPORTANTE :

D'autres formations de Marc Nadeau sont offertes telles que : Formation des formateurs; La gestion de l'accueil d'un nouveau collaborateur; Merci Coach; Mon rôle de Coach; Moi et l'autre — Face à face client.

Veillez communiquer avec l'Institut d'assurance au 514 393-8156 pour les contenus.



Claude Galarneau

C.D'A.Ass

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

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

ASSURANCE DE LA RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE

UFC : 4 en techniques 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

ASSURANCE DES GARAGISTES

UFC : 4 en techniques 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.

ASSURANCE TRANSPORT

UFC : 4 en techniques 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 techniques 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.

PRINCIPES ET PRATIQUE DE L'ASSURANCE

UFC : 4 en conformité (AFC07357)

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

L'ASSURANCE ET LE TRAVAILLEUR À DOMICILE — *NOUVEAU COURS À L'IADQ*

UFC : 3 en techniques d'assurance

Les courtiers en assurance des particuliers ont l'occasion de placer de petites entreprises en utilisant leurs marchés réguliers. Les produits comme le « Travailleur à domicile » sont complets et peu dispendieux. Par contre, il est important de pouvoir détecter si un assuré ne serait pas mieux couvert par une assurance des entreprises. Pour y arriver, il est nécessaire d'avoir certaines notions en ce domaine et cette formation vient combler ce besoin trop longtemps négligé. L'obligation de conseil demeure, il faut donc être prudent quand on navigue en eaux inconnues.



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 Groupe TVA, Domtar, Kruger, l'AMT, Ultramar et Sico.

LA GESTION DES RISQUES EN ASSURANCE DES ENTREPRISES

UFC : 4 ou 6 en techniques 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.

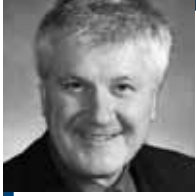
LA POLLUTION, EST-CE VRAIMENT COUVERT ?

UFC : 4 en techniques 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



M^e Pierre Boyer

AVOCAT

M^e Pierre Boyer est avocat et membre du Barreau depuis 1974. Il est spécialisé en litiges d'assurance et plus particulièrement en responsabilité professionnelle, débats de couverture et responsabilité civile. Il est un formateur à l'Institut d'assurance depuis plusieurs années et est très apprécié des participants.

LA RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE D'UN INTERMÉDIAIRE DE MARCHÉ

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

UFC : 4 en techniques 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



M^e Christian Dumais

AVOCAT

M^e Christian Dumais est avocat et courtier depuis plus de 30 ans. Il a enseigné le droit des assurances à l'École du Barreau et à l'occasion de la réforme du Code civil. Il se spécialise dans la responsabilité professionnelle du courtier ou de l'expert et dans les règles de conformité établies par l'AMF ou la ChAD. Il a tenu une chronique sur les assurances dans le quotidien La Presse pendant plusieurs années. Il siège au Comité de discipline de la Chambre d'assurance de dommages.

LOI ANTI-POURRIEL, PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIALITÉ — NOUVEAU COURS À L'IADQ

UFC : 3 en conformité

Durant la session de formation, M^e Christian Dumais passera en revue les principales dispositions de la Loi canadienne anti-pourriel, la Loi sur la protection des renseignements personnels, votre obligation de confidentialité prévue dans le Code de déontologie et la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus.

Vous apprendrez notamment :

- Comment ces lois affectent nos activités et comment les respecter
- Comment continuer d'envoyer des courriels et d'appeler vos clients ou prospects
- Comment créer un modèle de courriel conforme à la Loi
- Comment le secret professionnel est important et les règles à suivre avant de communiquer avec un tiers
- Comment traiter la cote de crédit et les antécédents judiciaires d'un client
- Comment épurer vos listes de sollicitation pour éviter les amendes élevées

QUALITÉ ET CONFORMITÉ — VOLET 1 — NOUVEAU COURS À L'IADQ

UFC : 3 en conformité

À l'aide d'exemples tirés d'une expérience de plus de 30 ans, la formation a pour objectif de vulgariser les règles de conformité applicables aux représentants en assurances des particuliers ou des entreprises et des experts en sinistre. Vous verrez la façon de se présenter aux clients, les normes d'affichage du cabinet, la protection des renseignements personnels et la confidentialité, la divulgation des liens financiers, la tenue de dossiers et leur destruction. Vous verrez également le traitement des plaintes ainsi que l'obligation de conseil. La formation vous permettra de vous familiariser avec des outils internet à votre disposition comme les sites de l'AMF et de la ChAD.

QUALITÉ ET CONFORMITÉ — VOLET 2 — NOUVEAU COURS À L'IADQ

UFC : 3 en conformité

La qualité et la conformité sont deux choses différentes, mais la seconde contribue à l'atteinte de la première. Venez discuter avec des confrères, à l'occasion de travaux pratiques en groupe, des règles imposées par les organismes de contrôle en vue de protéger le public. Ainsi, au terme de la formation, vous saurez mieux comment les intégrer à votre pratique de tous les jours et vous serez à même de constater qu'elles vous aideront à rendre des services de qualité et à bien accomplir vos devoirs de conseil et d'analyse des besoins de vos clients. Venez aussi voir tout ce qu'internet met à votre disposition à ce chapitre.



Justin Potago

MBA, FPAÀ, CRM

Justin Potago cumule plusieurs années d'expérience dans le secteur de l'assurance de dommages comme courtier, rédacteur production et gestionnaire de risques. Le cœur de sa compétence est la protection du patrimoine, de la responsabilité, de l'image et de la réputation des organisations. Son expertise repose sur deux piliers principaux : la gestion des risques d'assurance et la formation. Il donne plusieurs cours du programme de PAA depuis 2004 et du nouveau programme de FPAÀ depuis janvier 2013. Il est également membre du comité académique de l'Institut d'assurance du Canada.

LA GESTION DES RISQUES DE LA RESPONSABILITÉ CIVILE

UFC : 4 en techniques 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 :

- Réduire la probabilité de survenance des événements
- Agir sur la probabilité de voir des dommages se réaliser
- 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.

LA CGL ET LA MALFAÇON — NOUVEAU COURS À L'ADQ

UFC : 3 en techniques d'assurance (AFC08339)

Le juge est-il encore tenu de respecter la loi contractuelle ? Pour être provocatrice, cette question mérite néanmoins d'être posée, car la primauté de la loi contractuelle dans la police d'assurance passe par sa clarté. Dès lors que celle-ci s'estompe et que les stipulations contractuelles deviennent ambiguës, le juge retrouve un rôle actif d'interprète en présence du contrat d'assurance qui est congénitalement complexe dans sa rédaction. Le contrat d'assurance de la responsabilité civile générale des entreprises (BAC 2100) n'échappe pas à cette règle puisque la Cour d'appel du Québec a récemment créé l'ambiguïté sur l'interprétation de la clause relative à l'exclusion des travaux de l'assuré et la Cour suprême du Canada n'a pas accordé la permission d'en appeler du jugement. Quelles conclusions en tirer ?

L'objet de cette formation, qui s'adresse aux courtiers, aux rédacteurs production et aux experts en sinistre, est de faire le point sur le sujet en analysant tour à tour :

- La portée de l'exclusion des travaux et des produits de l'assuré
- Les moyens de protection contre les malfaçons dans le domaine de la construction

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 techniques 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 techniques 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.

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 techniques 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 techniques 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.

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.

DÉMYSTIFIER LE CAUTIONNEMENT — NOUVEAU COURS À L'IADQ

DOMINIC ALBERT, PAA, CPA, CMA

UFC : 3 en techniques d'assurance [AFC07568]

Au terme de cette formation, le participant sera en mesure de faire la différence entre le cautionnement et l'assurance; de connaître les avantages du cautionnement par rapport aux autres types de garanties, de voir les différents types de cautionnements entrepreneurs et commerciaux. Le conférencier en profitera pour préciser et expliquer les critères de souscription des Cautions dont les aspects financiers, techniques et moraux de l'entrepreneur. Il précisera aussi les documents requis lors de la mise à jour d'un dossier cautionnement, les mécanismes de réclamation de la part des bénéficiaires des cautionnements et, finalement, il présentera un dossier type de cautionnement pour une Caution.

L'ASSURANCE DE LA COPROPRIÉTÉ – VOLET 1

MICHEL HENRI, PAA

UFC : 2 en techniques d'assurance et 2 en administration [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 techniques d'assurance [AFC07811]

L'objectif : cette formation s'adresse aux experts en sinistre, 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 trois 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

RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE 101 – *NOUVEAU COURS À L'IADQ*

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

UFC : 3 en droit et lois [AFC07895]

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 », celles des administrateurs et dirigeants, la responsabilité de fiduciaires, ainsi que les nouveaux secteurs tels que le cyber risque.

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

LUCIEN BERGERON, B.A., FPAA

UFC : 3 en techniques 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)

LES DISPOSITIONS GÉNÉRALES EN ASSURANCE DE DOMMAGES — NOUVEAU COURS À L'IADQ

LOUIS DAVID, MBA, FPAA, CPA, CRM

UFC : 3 en techniques d'assurance [AFC07879]

À la fin de cette session de formation, le participant sera en mesure de comprendre et d'interpréter les diverses dispositions générales des contrats d'assurance du Québec (Code civil) et de reconnaître certaines différences importantes avec les obligations en vigueur 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 en cours de terme. Que doit-on déclarer à l'assureur ? 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 ?

SOS PERSONNALITÉS DIFFICILES — NOUVEAU COURS À L'IADQ

KATHRYN PETERSON DU GROUPE CONSEIL CLE

UFC : 3 en développement professionnel (AFC08336)

Par leurs comportements, certaines personnes nous dérangent et nous font réagir, que ce soit notre voisin de bureau, un employé, le patron, un client ou un fournisseur. Règle générale, on arrive à gérer la situation, mais quand le stress, la charge de travail ou l'accumulation d'irritants s'en mêlent, les choses se compliquent et la relation risque de se détériorer.

Heureusement, il existe des stratégies concrètes, efficaces et immédiatement applicables afin de minimiser les comportements dérangeants et diminuer l'intensité de nos propres réactions. Il s'agit de les connaître et de choisir de les mettre en pratique.

Le but ultime : maintenir une relation professionnelle saine et productive.

Objectifs :

- Connaître les huit types de personnalités difficiles
- Reconnaître nos propres traits de personnalité
- Savoir agir de façon stratégique et efficace

ASSURANCE JURIDIQUE DE LA VIE PRIVÉE — NOUVEAU COURS À L'IADQ

ALDO ARCARO, C.D'A.ASS. — VALORIE, CABINET EN ASSURANCE DE DOMMAGES

UFC : 3 en techniques d'assurance (AFC08004)

Cette formation s'adresse aux experts en sinistre, agents, courtiers et gestionnaires désireux d'approfondir leur connaissance sur ces deux produits. L'accès à la justice est tellement coûteux qu'une grande majorité de consommateurs abandonne leurs droits et absorbe leurs pertes financières.

Savez-vous que le produit offre un support financier pour des situations qui n'impliquent pas un litige ? Un produit en langage juridique est souvent difficile à comprendre et surtout à expliquer. Cette formation vise à simplifier la compréhension des produits en question. Considérant le manque d'uniformité dans ces produits, nous vous recommandons d'apporter vos propres formulaires à cette formation.

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.

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