

CATALOGUE

formation et consultation



2016-2017



RCCAQ
Regroupement des cabinets de
courtage d'assurance du Québec



Institut d'assurance

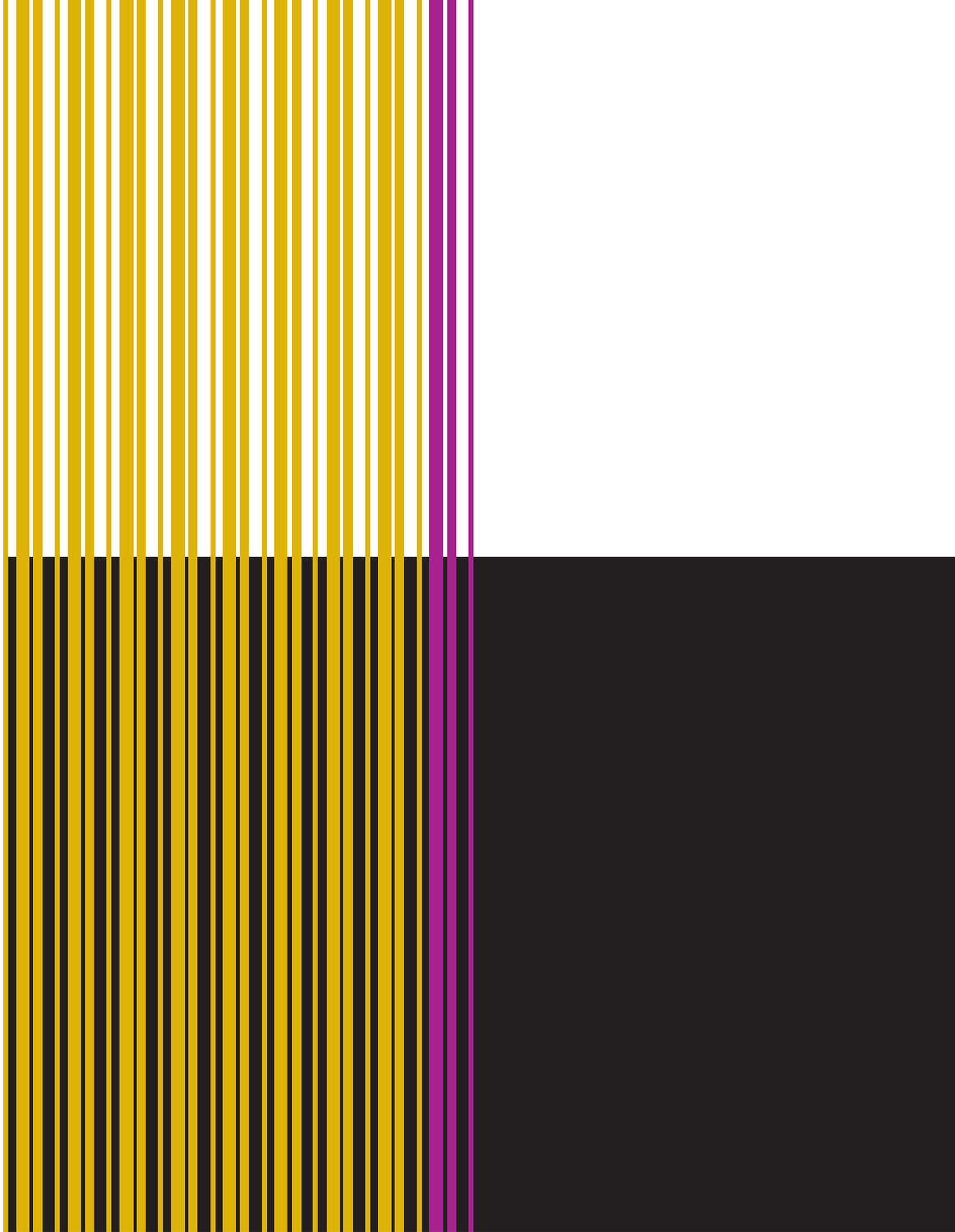


Table des matières

RCCAQ

01	Service de consultation	4
02	Courtier 101 et 102	8
03	Formation en cabinet	12
04	Formation en classe virtuelle sur le Web	14
	Calendrier des formations	16
05	Description des formations et formateurs	19
06	Formation enregistrée sur le Web	32

IADQ

07	Formation de l'Institut d'assurance	34
-----------	-------------------------------------	----



À propos

DU RCCAQ ET DE SON CENTRE DE FORMATION



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 ORGANISATION

Créé en 1973, le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ) est un syndicat professionnel qui représente plus de 4 500 courtiers au Québec.

NOTRE OBJECTIF

Promouvoir et défendre les intérêts des cabinets et des courtiers en assurance de dommages en leur donnant une voix auprès du public ainsi qu'auprès des organismes réglementaires et du législateur. Nos actions visent notamment à ce que l'encadrement législatif et réglementaire ne désavantage pas notre industrie et favorise une saine compétition entre tous les acteurs de la chaîne de distribution en assurance.

NOS ACTIONS

- Vous former grâce à cinq services : cours préparatoires aux examens de l'AMF (Courtier 101 et 102), formation Web interactive ou préenregistrée, formation en cabinet et consultation ;
- Vous représenter auprès des acteurs décisionnels (gouvernement et AMF notamment) pour des résultats concrets ;
- Vous informer sur les enjeux de votre industrie à l'aide de contenus et d'activités rassembleuses (congrès, tournée régionale, etc.) ;
- Vous outiller grâce à l'usage exclusif du logo BIPPER ainsi qu'à un ensemble de documents utiles pour simplifier vos opérations ;
- Vous assurer grâce à RCCAQ assurance, qui vous offre un guichet unique pour tous vos besoins en produits reliés aux assurances et adaptés à votre réalité de

courtier. Notre équipe s'assure de vous donner accès aux produits offrant le meilleur rapport qualité/prix.

NOTRE OFFRE DE FORMATION, C'EST NOTAMMENT :

- La possibilité d'obtenir une subvention d'Emploi-Québec pour les services de consultation (remboursement jusqu'à 50 % du montant) ;
- La création de formations en cabinet 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 : ressources humaines, mise en marché et communication, stratégie organisationnelle et gestion opérationnelle.

Pour en savoir plus, communiquez avec : Catherine Rioux

Directrice des services aux membres et de la formation

450 674-6258, poste 244



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



RCCAQ
Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec

À propos

DE L'INSTITUT D'ASSURANCE



JULIE SAUCIER, PAA
Directrice générale, IADQ

« La formation continue n'est plus un choix, mais une nécessité. L'Institut est fier de faire partie intégrante du développement des professionnels en assurance. »

NOTRE ORGANISATION

Au Québec, l'Institut d'assurance a vu le jour en 1900. Il a évolué au cours du dernier siècle et s'est adapté aux besoins de ses membres afin de les aider à s'épanouir sur le plan professionnel. L'Institut d'assurance de dommages du Québec demeure la référence en perfectionnement professionnel.

NOTRE OBJECTIF

Permettre à tous ceux et celles qui exercent dans le domaine de l'assurance de dommages d'atteindre leur potentiel de rendement et de maximiser leur développement intellectuel.

NOS ACTIONS

- Promouvoir l'importance du perfectionnement professionnel tout au long de la carrière des professionnels en assurance de dommages ;
- Élaborer et organiser des cours, des conférences, des séminaires sur des sujets diversifiés et spécialisés ;
- Encourager et proposer des activités sociales qui favorisent les rencontres, les échanges et le développement de votre réseau d'affaires et la reconnaissance de l'excellence.

NOTRE OFFRE DE FORMATION, C'EST AUSSI :

- Des partenariats avec des formateurs chevronnés et un éventail de sujets diversifiés ;
- Des formations offertes en entreprise, à coût très avantageux ;
- La possibilité de faire développer des formations spécifiques, selon vos besoins ;
- Du contenu continuellement revus et améliorés et accrédités par la Chambre de l'assurance de dommages et par le Barreau du Québec ;
- La possibilité d'obtenir un remboursement par Emploi-Québec pour certaines formations.

Pour en savoir plus, communiquez avec : **Julie Saucier, PAA**

Directrice générale
514 393-8156, poste 2205



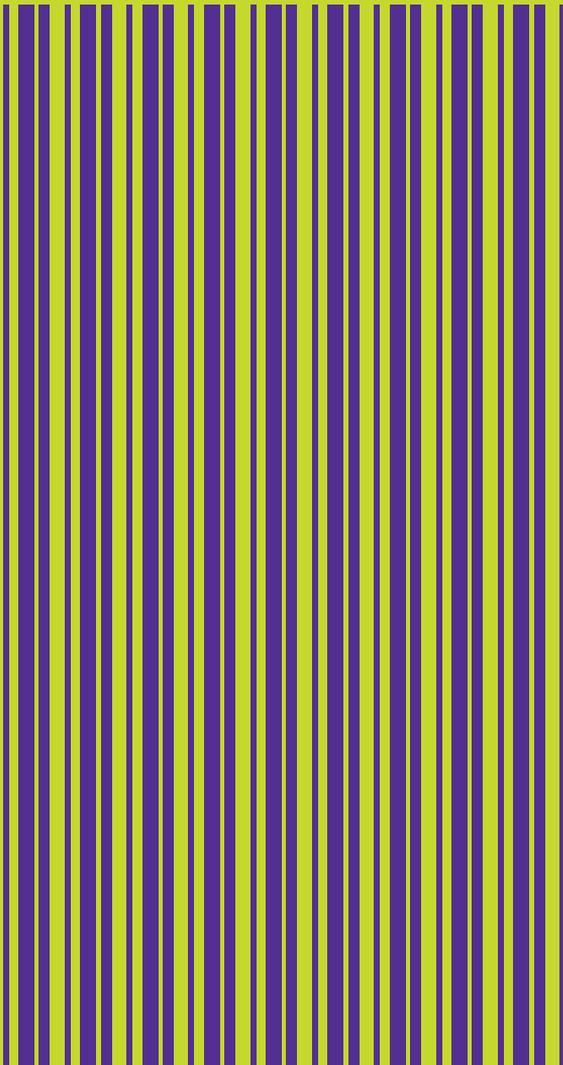
Retrouvez tous les détails en **page 33**.



Institut d'assurance

01

Service de consultation



Un vaste réseau de consultants... à votre service

Le RCCAQ s'est adjoint un groupe de spécialistes de différents domaines afin d'aider les courtiers à accélérer leur croissance et à améliorer leur productivité grâce à une organisation plus efficace.

Par l'entremise de son centre de formation, le RCCAQ vous donne accès à un réseau provincial de consultants qui vous aideront à résoudre vos problèmes, à atteindre vos objectifs de croissance et à améliorer le rendement de votre équipe.

DE NOMBREUX AVANTAGES

01

Améliorer la performance de l'organisation de votre cabinet.

02

Profiter de retombées directes et mesurables.

03

Bénéficier de l'expertise de consultants renommés et reconnus dans l'ensemble de l'industrie de l'assurance.

04

Être assuré de la qualité de partenaires sélectionnés par votre Regroupement.

05

Tirer avantage de possibles subventions.*

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

VOUS DÉSIREZ AVOIR RECOURS
À UN CONSULTANT OU ENCORE
VÉRIFIER AVEC NOUS SI NOUS
OFFRONS L'EXPERTISE DONT
VOUS AVEZ BESOIN
EN PARTICULIER?

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.



Difficile le recrutement ? Le RCCAQ peut aider !

Comme nous le savons tous, l'industrie de l'assurance est en pénurie de main-d'œuvre. La relève se fait rare, et ce, plus particulièrement dans le domaine du courtage. C'est pourquoi le RCCAQ a mis en place, il y a plus de deux ans, différents outils visant à soutenir les cabinets de courtage dans leur processus de recrutement. Voici les quatre principaux services et outils mis à votre disposition :

01 GUIDE DES RESSOURCES HUMAINES

Depuis 2009, le RCCAQ rend accessible gratuitement à ses membres un guide des ressources humaines qui se veut un outil pratique permettant d'approfondir les principes de gestion des ressources humaines. Alliant des principes, des conseils, des explications concrètes, mais surtout des outils pratiques, le *Guide de gestion des ressources humaines du RCCAQ* s'adresse à tous les dirigeants et gestionnaires de cabinets de courtage.

02 TESTS PSYCHOMÉTRIQUES

Depuis 2014, le RCCAQ offre à ses membres la possibilité d'avoir recours à des tests psychométriques analysant la personnalité et les aptitudes à la vente. En collaboration avec SPB, une firme en psychologie organisationnelle, le RCCAQ a obtenu une certification lui permettant d'offrir les tests psychométriques Hogan, et cela, à des prix très concurrentiels ! Rapide et très apprécié, tout se fait à distance !

03 PRÉSENCE DANS LES FOIRES D'EMPLOI ET DANS LES CÉGEPS

Le RCCAQ considère qu'il est essentiel d'accroître sa présence dans les salons de l'emploi et dans les cégeps de manière à sensibiliser les étudiants et les chercheurs d'emploi au courtage en assurance de dommages. Nous souhaitons ainsi les informer quant aux perspectives de carrière offertes par le secteur et les renseigner sur l'offre du Regroupement. Le RCCAQ donne alors la possibilité de faire la promotion des offres d'emploi de ses cabinets membres et de faire parvenir à ces derniers les CV recueillis.

04 SUBVENTIONS ET AIDE FINANCIÈRE À L'EMBAUCHE

Si vous cherchez des solutions pour optimiser vos frais de formation ou que vous souhaitez payer moins cher pour l'embauche d'un nouvel employé, sachez que des solutions concrètes existent ! Le RCCAQ a donc pris soin de rassembler ces informations et d'en faire profiter ses membres au moyen d'une toute nouvelle page Web. Ces informations sont disponibles dans la section Membres du site Internet du RCCAQ.

Vous voulez améliorer votre performance et votre efficacité ?

Que ce soit pour obtenir de l'aide pour vos opérations, développer une culture de vente, améliorer la gestion de vos formations et de vos ressources humaines ou planifier votre relève, vous pouvez compter sur le RCCAQ. Voici les huit principaux services mis à votre disposition :

01 EFFICACITÉ ORGANISATIONNELLE ET AMÉLIORATION DES PROCESSUS

L'objectif est d'utiliser à leur plein potentiel les systèmes d'exploitation et les systèmes des assureurs afin d'améliorer la productivité des courtiers, notamment l'efficacité du service à la clientèle.

02 DIAGNOSTIC DES INDICATEURS DE PERFORMANCE

Ce service vous permettra d'acquérir les connaissances et les habiletés nécessaires à l'établissement d'un diagnostic opérationnel complet, entre autres pour évaluer la rentabilité de votre organisation et l'efficacité de vos employés.

03 COACHING 360 – OPÉRATIONS ET VENTES

L'objectif de ce service est de vous offrir un soutien téléphonique et un accès à de l'aide en ligne tout en vous donnant accès à une banque d'outils et de vidéos pour vous aider à atteindre vos objectifs opérationnels et de ventes.

04 PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT DE VENTE SCORE

Améliorez l'expérience client, tout en augmentant vos taux de clôture de vente et en fidélisant vos clients.

05 RESSOURCES HUMAINES

Le RCCAQ offre à ses membres la possibilité de bénéficier de services et de conseils fournis par des consultants spécialisés

en ressources humaines en ce qui a trait, entre autres, à la structure salariale, à l'évaluation de rendement, à la mobilisation des employés, etc.

06 PLANIFICATION DE LA FORMATION

Le RCCAQ vous accompagne dans le développement des plans de formation de vos employés. Planifier annuellement les besoins de formation de vos employés vous permet d'investir dans les formations appropriées afin de rentabiliser votre investissement .

07 PLANIFICATION ET DIAGNOSTIC DE LA RELÈVE EN ENTREPRISE

Dans le contexte de transfert d'entreprise, il s'avère important de bien cibler la relève en cabinet afin de déterminer le rythme de la transition ainsi que le partage des rôles et des responsabilités. Il est aussi essentiel de cerner les enjeux financiers et fiscaux du cédant. Le RCCAQ offre à ses membres de bénéficier de services de consultants spécialisés en transfert d'entreprise auprès des PME.

08 ACCOMPAGNEMENT D'ÉQUIPE ET DE VOS EMPLOYÉS CLÉS

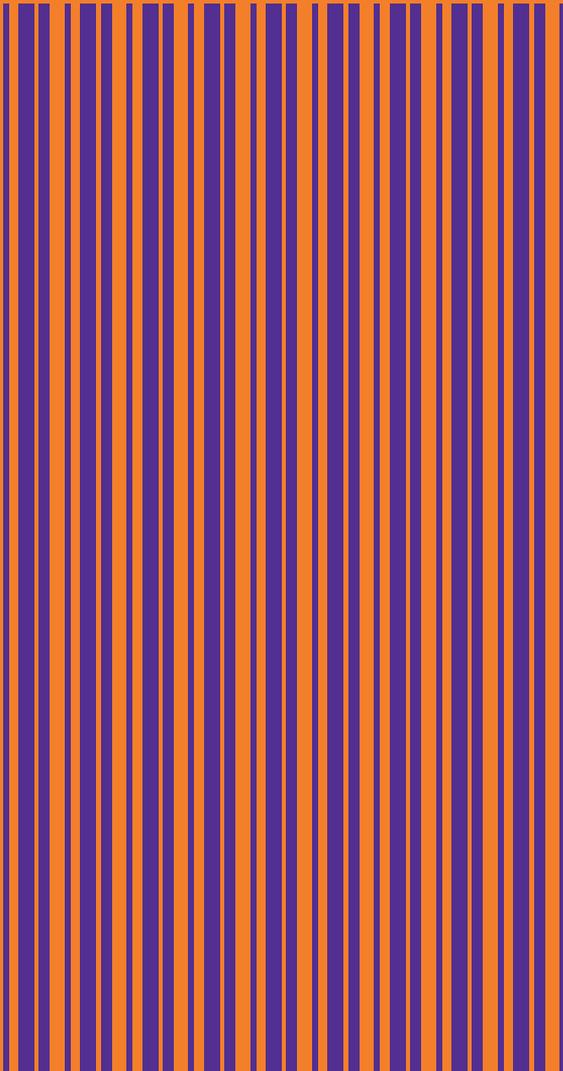
Travailler avec un *coach* certifié, c'est avoir la chance de maximiser le potentiel de vos employés, tout en travaillant en cohésion avec les objectifs de votre entreprise, afin de les faire évoluer et grandir au sein de votre cabinet.



02

Courtier

101 et 102

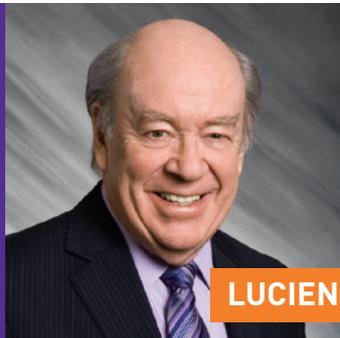


Nos formateurs



NATHALIE MUNIK

M^{me} Munik compte plus de vingt-sept années d'expérience dans le domaine de l'assurance à titre de courtière et de conseillère experte ainsi que de formatrice. En plus d'un diplôme en marketing et d'un baccalauréat en enseignement, elle a accumulé une expérience diversifiée en assurance de dommages (enseignement à l'AEC en assurance de dommages, accompagnement des nouveaux courtiers et préparation aux examens de l'AMF en assurance de dommages, formations offrant des unités de formation continue (UFC) en salle et sur le Web, expertise-conseil, intégration de nouveaux courtiers pour un cabinet, etc.). Son cheminement lui permet d'élaborer et d'offrir des formations collées à la réalité du marché qui est en constante évolution.



LUCIEN BERGERON

M. Bergeron offre les cours préparatoires à l'examen de l'AMF en assurance des entreprises.

Tout au long de sa carrière, il a occupé différentes fonctions dans le domaine de l'assurance de dommages. Il a notamment été :

- souscripteur en assurances commerciales ;
- courtier en réassurance (gestion des sinistres et de la rédaction des traitées) ;
- réassureur (gestion des affaires au Québec et souscription des affaires traitées) ;
- direction d'une société de gestion et de souscription en affaires spécialisées (responsabilité professionnelle, aviation, protection juridique, etc.) ;
- courtier d'assurance (risques spéciaux, incluant les risques financiers et institutionnels) ;
- directeur général de l'Institut d'assurance de dommages du Québec.

Parallèlement à ces activités, M. Bergeron a enseigné pendant environ 30 ans, aussi bien à l'institut d'assurance qu'au RCCAQ. Au total, il a à son actif plus de 5 000 heures d'enseignement.



Courtier 101 et 102

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

Vous souhaitez exercer une profession pleine de possibilités ?

DEVENEZ COURTIER EN
ASSURANCE DE DOMMAGES
ET LANCEZ-VOUS DANS UNE
CARRIÈRE STIMULANTE !

Depuis 2013, le RCCAQ offre un cours préparatoire en ligne pour vous aider à réussir l'examen de l'Autorité des marchés financiers et à devenir courtier en assurance... et ceci en quelques mois seulement !

Inscrivez-vous à nos cours préparatoires en ligne et économisez temps, argent et énergie. Finis le temps et les frais reliés aux déplacements !

FLEXIBILITÉ

Nos formations sont offertes en tout temps, au moment de votre choix. Revoyez le contenu autant de fois que vous le voulez et à votre rythme. Vous recevez par courriel l'ensemble des instructions pour suivre le cours tout de suite après avoir effectué votre inscription*.

QUALITÉ

La crédibilité et la notoriété du RCCAQ ne sont plus à faire ! Nos formateurs sont reconnus dans l'industrie de l'assurance et le taux de réussite de nos étudiants est de plus de 85 %.

ACCOMPAGNEMENT

Vous avez accès à des exercices et à des cas pratiques. De plus, vous bénéficiez d'un accompagnement personnalisé avec nos formateurs. Ceux-ci sont disponibles par courriel et par vidéo-conférence pour répondre à vos questions et vous guider tout au long des modules de formations. Vous n'êtes donc jamais seuls !

* Vous devez avoir payé votre formation pour recevoir le courriel contenant les liens de formation.

Comment s'inscrire à une formation Courtier 101 et 102 ?

Visitez la section RCCAQ FORMATION au www.rccaq.com et inscrivez-vous en ligne. Si vous préférez, vous pouvez communiquer avec nous pour nous inscrire au **450 674-6258**, **poste 227 ou 244**, ou encore nous écrire à formation@rccaq.com.

CONDITIONS ET POLITIQUE D'ANNULATION :

Pour en savoir plus, consultez la section Conditions et politique d'annulation au

www.rccaq.com

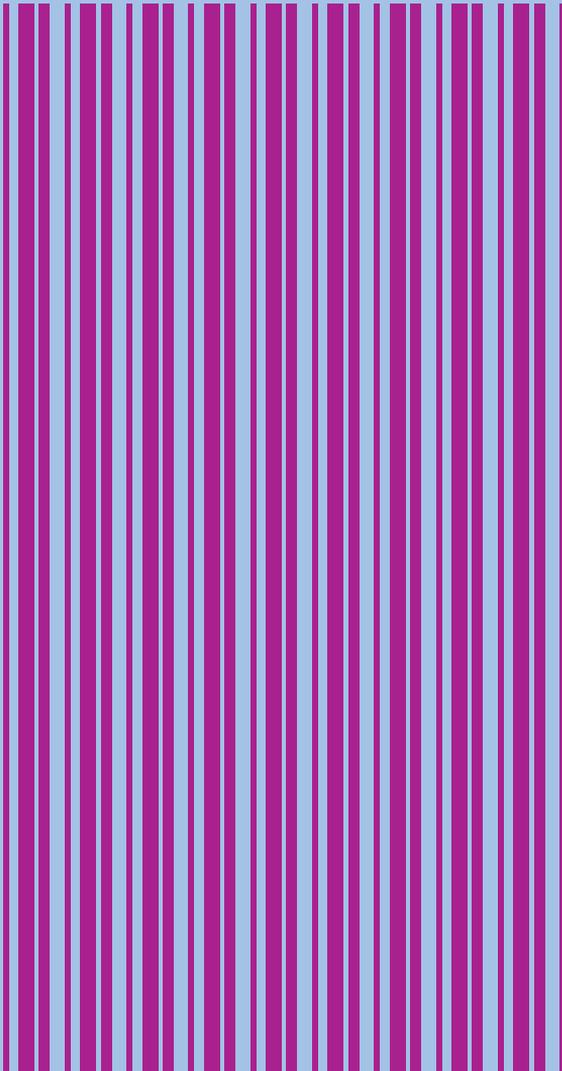


Pour visionner notre vidéo informative concernant nos cours préparatoires Courtier 101 et 102, rendez-vous sur notre site Internet www.rccaq.com/Courtier_101_102_fr.html



03

Formation en cabinet



Formation en cabinet

PROFITEZ DES AVANTAGES D'UN GROUPE PRIVÉ

Vous avez constaté des besoins de formation communs à plusieurs membres de votre équipe ?

Le RCCAQ vous propose un vaste choix de formations en groupe privé qui peuvent être données au sein même de votre cabinet, soit en personne par l'un de nos formateurs, soit en ligne grâce à la plateforme ADOBE CONNECT.

Notre équipe de formateurs hautement qualifiés fera le nécessaire pour répondre aux besoins spécifiques de votre public et à vos enjeux.

TAUX DE
SATISFACTION
DE PLUS DE

95 %

des cabinets

De nombreux avantages

ABORDABLE

- Aucuns frais de déplacement pour les employés
- Tarifs de groupe avantageux
- Documentation envoyée sans aucuns frais pour les participants sur place

FLEXIBLE

- Formation donnée directement au sein de votre cabinet
- Service ajusté à votre horaire et à vos contraintes

* À noter que, pour les formations en cabinet, des frais de déplacement peuvent s'appliquer pour les formateurs (hébergement, kilométrage, repas).

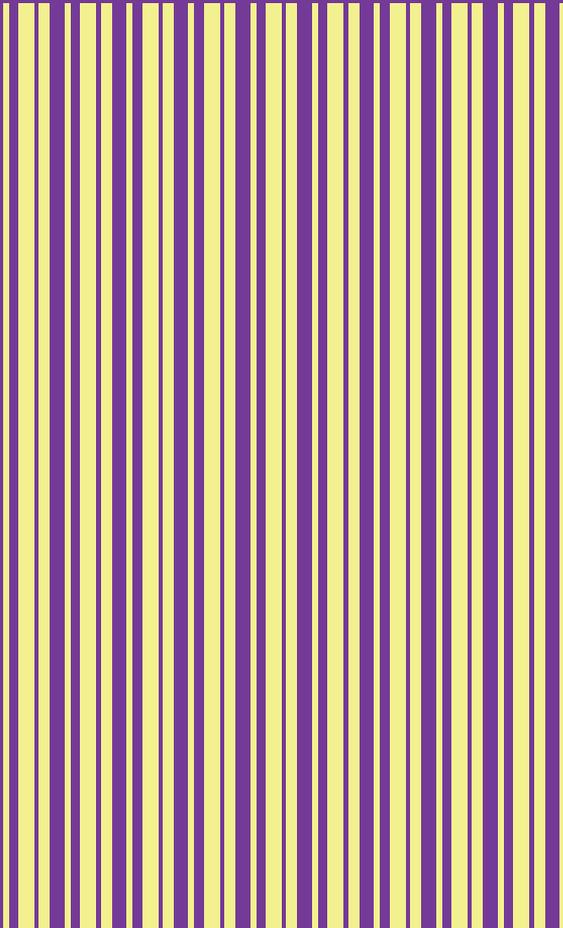
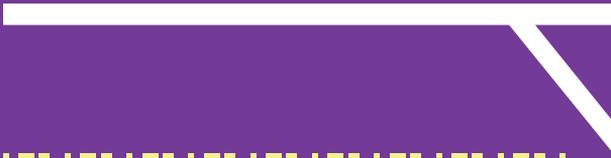
Comment obtenir une soumission pour une formation en groupe privé ?

Visitez la section FORMATION au www.rccaq.com pour obtenir une soumission en ligne.

Vous pouvez aussi nous contacter pour effectuer votre inscription au 450 674-6258, poste 227 ou 244, ou encore nous écrire à formation@rccaq.com.

04

Formation en classe virtuelle sur le Web



Formation en classe virtuelle sur le Web

GRÂCE À LA PLATEFORME INTERACTIVE ADOBE CONNECT, LE RCCAQ VOUS OFFRE UN VASTE CHOIX DE FORMATIONS INTERACTIVES EN LIGNE.

Économisez temps et argent sans aucune concession sur la qualité de vos formations.

COMME SI VOUS Y ÉTIEZ

Vous assistez en direct, sur votre ordinateur ou par téléphone, à une formation offerte en temps réel par un expert en compagnie d'autres étudiants. Vous pouvez donc interagir avec le formateur, poser des questions et bénéficier aussi de l'interaction avec les autres participants. Vous profitez de toute la dynamique d'une formation traditionnelle, mais sans avoir à vous déplacer !

DE NOMBREUX AVANTAGES

- Tarifs concurrentiels
- Formation de courte durée qui s'intègre facilement à votre emploi du temps
- Interaction entre le formateur et les participants
- Plateforme Web interactive et facile d'utilisation
- Utilisation d'un micro-casque ou du téléphone
- Vaste choix de formations dans différentes catégories
- Formateurs de grande expérience

De plus, tout au long des formations, notre équipe est à votre service et disponible pour vous aider en tout temps. Nous vous guidons à chaque étape de la formation, de l'inscription à la réception de votre certificat de réussite.

Comment vous inscrire à une classe virtuelle sur le Web ?

Visitez la section RCCAQ FORMATION au www.rccaq.com et inscrivez-vous en ligne.

Si vous préférez, vous pouvez communiquer avec nous pour vous inscrire au **450 674-6258, poste 227 ou 244**, ou encore nous écrire à formation@rccaq.com.



Calendrier des formations interactives en temps réel sur le Web



DATE	TITRE DE LA FORMATION	UFC	CATÉGORIE	HORAIRE	TARIF / PERS.*	PAGE
SEPTEMBRE 2016						
20	Bien cerner les besoins des assurés grâce à un questionnement adéquat 👤 Nathalie Munik	3	Tech. d'ass. (1) + Dév. prof. (2)	9 h - 12 h	90 \$	25
21	L'Umbrella en assurance des particuliers 👤 Andrée Delisle	3	Tech. d'ass.	13 h 30 - 16 h 30	90 \$	26
28	Les dégâts d'eau : mieux les comprendre pour mieux conseiller 👤 Nathalie Munik	3	Tech. d'ass.	9 h - 12 h	90 \$	29
29	La cybersécurité des entreprises et l'assurance en cyberrisque 👤 Martin Samson	3	Tech. d'ass.	9 h - 12 h	90 \$	26
OCTOBRE 2016						
12	Démarche professionnelle en responsabilité civile des particuliers 👤 Andrée Delisle	3	Droit et lois (1) + Conformité (1) + Tech. d'ass. (1)	13 h 30 - 16 h 30	90 \$	23
13	Le cautionnement simplifié en 120 minutes 👤 Lucien Bergeron	2	Tech. d'ass.	13 h 30 - 15 h 30	60 \$	28
19	Les enjeux de la copropriété 👤 Nathalie Munik	3	Tech. d'ass.	9 h - 12 h	90 \$	29
25	La communication courtier-client sans accros! 👤 Stéphane Cantin	3	Dév. prof.	13 h 30 - 16 h 30	90 \$	22
27	La responsabilité civile des entreprises : l'essentiel en deux heures (BAC 2100) 👤 Lucien Bergeron	2	Tech. d'ass.	13 h 30 - 15 h 30	60 \$	27
NOVEMBRE 2016						
1	Travailleur à domicile : une tranquillité d'esprit à offrir à vos assurés 👤 Nathalie Munik	3	Tech. d'ass.	9 h - 12 h	90 \$	31
2	Ma remorque ou celle empruntée : tout un casse-tête en cas de réclamation! 👤 Nathalie Munik	3	Tech. d'ass.	9 h - 12 h	90 \$	30
9	Les points de différenciation : piliers de l'expérience courtier-client 👤 Stéphane Cantin	3	Dév. prof.	13 h 30 - 16 h 30	90 \$	22
10	La cybersécurité des entreprises et l'assurance en cyberrisque 👤 Martin Samson	3	Tech. d'ass.	9 h - 12 h	90 \$	26
16	F.P.Q. n° 4, formule des garagistes 👤 Andrée Delisle	3	Tech. d'ass.	13 h 30 - 16 h 30	90 \$	27
17	Les exclusions en assurance habitation 👤 Nathalie Munik	3	Tech. d'ass.	9 h - 12 h	90 \$	29

LÉGENDE :

Tech. d'ass. = Techniques d'assurance
 Dév. prof. = Développement professionnel

DATE	TITRE DE LA FORMATION	UFC	CATÉGORIE	HORAIRE	TARIF / PERS.*	PAGE
DÉCEMBRE 2016						
1	Une randonnée en VTT ou motoneige sans tracas  Nathalie Munik	3	Tech. d'ass.	9 h - 12 h	90 \$	31
6	La communication courtier-client sans accros!  Stéphane Cantin	3	Dév. prof.	13 h 30 - 16 h 30	90 \$	22
8	Les pertes d'exploitation  Lucien Bergeron	3	Tech. d'ass.	13 h 30 - 16 h 30	90 \$	30
13	La responsabilité civile des administrateurs et dirigeants simplifiée  Lucien Bergeron	2	Tech. d'ass.	13 h 30 - 15 h 30	60 \$	27
JANVIER 2017						
24	Les enjeux de la copropriété  Nathalie Munik	3	Tech. d'ass.	9 h - 12 h	90 \$	29
25	Démarche professionnelle en responsabilité civile des particuliers  Andrée Delisle	3	Droit et lois (1) + Conformité (1) + Tech. d'ass. (1)	13 h 30 - 16 h 30	90 \$	23
31	Les points de différenciation : piliers de l'expérience courtier-client  Stéphane Cantin	3	Dév. prof.	13 h 30 - 16 h 30	90 \$	22
FÉVRIER 2017						
1	La responsabilité civile des entreprises : l'essentiel en deux heures (BAC 2100)  Lucien Bergeron	2	Tech. d'ass.	13 h 30 - 15 h 30	60 \$	27
8	Travailleur à domicile : une tranquillité d'esprit à offrir à vos assurés  Nathalie Munik	3	Tech. d'ass.	9 h - 12 h	90 \$	31
9	Ma remorque ou celle empruntée : tout un casse-tête en cas de réclamation!  Nathalie Munik	3	Tech. d'ass.	9 h - 12 h	90 \$	30
14	La communication courtier-client sans accros!  Stéphane Cantin	3	Dév. prof.	13 h 30 - 16 h 30	90 \$	22
15	F.P.Q. n° 4. formule des garagistes  Andrée Delisle	3	Tech. d'ass.	13 h 30 - 16 h 30	90 \$	27
21	Bien cerner les besoins des assurés grâce à un questionnement adéquat  Nathalie Munik	3	Tech. d'ass. (1) + Dév. prof. (2)	9 h - 12 h	90 \$	25

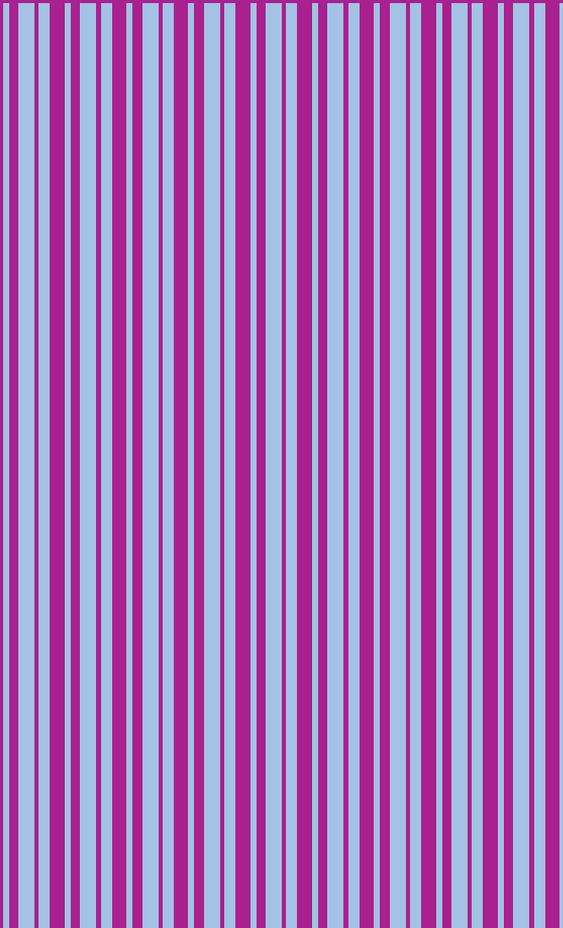
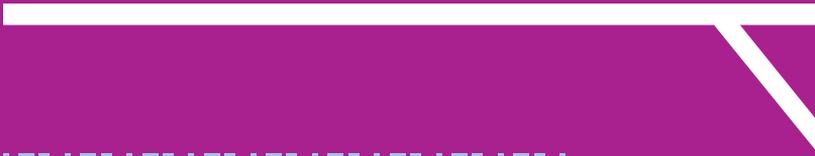


DATE	TITRE DE LA FORMATION	UFC	CATÉGORIE	HORAIRE	TARIF / PERS.*	PAGE
MARS 2017						
16	Les points de différenciation : piliers de l'expérience courtier-client 👤 Stéphane Cantin	3	Dév. prof.	13 h 30 - 16 h 30	90 \$	22
21	Les dégâts d'eau, mieux les comprendre pour mieux conseiller 👤 Nathalie Munik	3	Tech. d'ass.	9 h - 12 h	90 \$	29
23	La cybersécurité des entreprises et l'assurance en cyberrisque 👤 Martin Samson	3	Tech. d'ass.	9 h - 12 h	90 \$	26
28	Les exclusions en assurance habitation 👤 Nathalie Munik	3	Tech. d'ass.	9 h - 12 h	90 \$	29
30	Le cautionnement simplifié en 120 minutes 👤 Lucien Bergeron	2	Tech. d'ass.	13 h 30 - 15 h 30	60 \$	28
AVRIL 2017						
12	L'Umbrella en assurance des particuliers 👤 Andrée Delisle	3	Tech. d'ass.	13 h 30 - 16 h 30	90 \$	26
20	Les enjeux de la copropriété 👤 Nathalie Munik	3	Tech. d'ass.	9 h - 12 h	90 \$	29
26	Démarche professionnelle en responsabilité civile des particuliers 👤 Andrée Delisle	3	Droit et lois (1) + Conformité (1) + Tech. d'ass. (1)	13 h 30 - 16 h 30	90 \$	23
27	Assurance des chantiers 👤 Lucien Bergeron	2	Tech. d'ass.	13 h 30 - 15 h 30	60 \$	25
MAI 2017						
10	Travailleur à domicile : une tranquillité d'esprit à offrir à vos assurés 👤 Nathalie Munik	3	Tech. d'ass.	9 h - 12 h	90 \$	31
11	La communication courtier-client sans accros! 👤 téphane Cantin	3	Dév. prof.	13 h 30 - 16 h 30	90 \$	22
17	La cybersécurité des entreprises et l'assurance en cyberrisque 👤 Martin Samson	3	Tech. d'ass.	9 h - 12 h	90 \$	26
18	L'assurance juridique, bien l'expliquer pour éviter l'insatisfaction 👤 Nathalie Munik	3	Tech. d'ass.	9 h - 12 h	90 \$	25
31	Les points de différenciation : piliers de l'expérience courtier-client 👤 Stéphane Cantin	3	Dév. prof.	13 h 30 - 16 h 30	90 \$	22
JUIN 2017						
7	Les mauvaises surprises en camping, non merci! 👤 Nathalie Munik	3	Tech. d'ass.	9 h - 12 h	90 \$	30
8	Les exclusions en assurance habitation 👤 Nathalie Munik	3	Tech. d'ass.	9 h - 12 h	90 \$	29

* Taxes en sus. Tarifs exclusifs aux membres du RCCAQ. Tarifs pour les non-membres disponibles en ligne. Calendrier sujet à changement. Rendez-vous au www.rccaq.com dans la section « Formation et carrière » pour connaître tous les détails. Politique d'annulation consultable 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 obtenir plus de renseignements.

05

Description des formations et formateurs



Nos formateurs



LUCIEN BERGERON

Fort d'une fructueuse carrière dans le domaine de l'assurance de dommages, dont 12 ans comme directeur général de l'Institut d'assurance, M. Bergeron est la personne toute désignée pour offrir les cours préparatoires à l'examen de l'AMF en assurance des entreprises, certains cours du programme de PAA de l'Institut d'assurance ainsi que plusieurs formations Web et en salle pour le RCCAQ.

STÉPHANE CANTIN

Formateur-conférencier depuis plus de 22 ans, M. Cantin possède une expertise en formation des équipes de vente et d'expérience client basée, entre autres, sur ses cinq ans de gestion au sein de firmes spécialisées en services financiers et en assurance de dommages.

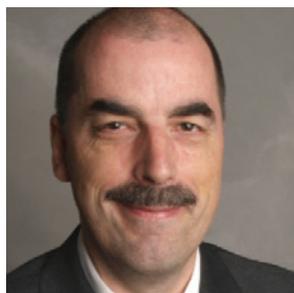
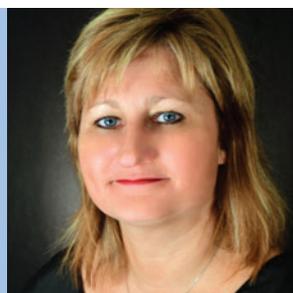


ANDRÉE DELISLE

Après avoir été courtière en assurance de dommages et avoir enseigné durant de nombreuses années, M^{me} Delisle se spécialise notamment en conformité et en déontologie.

NATHALIE MUNIK

Dans le domaine de l'assurance depuis 27 ans à titre de courtière, conseillère experte et formatrice, M^{me} Munik possède une expérience diversifiée en assurance de dommages en plus d'un baccalauréat en enseignement.



MARTIN SAMSON

Professionnel de la sécurité de l'information, CGEIT, CISM, CRISC et auditeur ISO 27001, M. Samson possède une vaste expérience en gestion de la sécurité de l'information. Il est reconnu pour ses connaissances en gouvernance stratégique des TI et en protection des renseignements personnels.

Nos formations

Conformité

AFC08793

La déontologie et les obligations découlant du mandat

👤 Andrée Delisle

1 UFC en conformité (1 h)

OBJECTIF

À la fin de la formation, les participants seront en mesure de respecter les obligations déontologiques découlant du mandat, c'est-à-dire de définir le mandat et de différencier les types de mandats ainsi que de reconnaître les manquements au Code de déontologie des représentants relativement au rôle de mandataire.

CLIENTÈLE CIBLÉE

Courtiers en assurance des particuliers et en assurance des entreprises, gestionnaires.

AFC07560

La prise de notes dans les dossiers clients

👤 Andrée Delisle

3 UFC en conformité (3 h)

OBJECTIF

À la fin de cette formation, le participant sera en mesure de consigner les informations pertinentes dans les dossiers clients pour respecter les obligations légales et déontologiques dans le domaine de l'assurance de dommages.

CLIENTÈLE CIBLÉE

Courtiers en assurance des particuliers et en assurance des entreprises, gestionnaires.

AFC06136

Pratique professionnelle en assurance de dommages : voyons-y!

👤 Andrée Delisle

3 UFC en conformité (3 h)

OBJECTIF

À la fin de cette formation, le participant sera en mesure d'adopter une pratique professionnelle en assurance de dommages et de repenser l'approche client par rapport au Code de déontologie, particulièrement en ce qui concerne le devoir de transparence et d'information.

CLIENTÈLE CIBLÉE

Courtiers en assurance des particuliers et en assurance des entreprises, gestionnaires.



Développement professionnel

AFC08143

La communication courtier-client sans accros !

👤 Stéphane Cantin

3 UFC en développement professionnel (3 h)

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.

CLIENTÈLE CIBLÉE

Courtiers en assurance des particuliers et en assurance des entreprises, gestionnaires.

AFC008904

Les points de différenciation : piliers de l'expérience courtier-client

👤 Stéphane Cantin

3 UFC en développement professionnel (3 h)

OBJECTIF

Cette formation vise à répertorier les différentes façons de vous démarquer et de différencier votre offre de celle de vos concurrents. À la fin de cette formation, le participant sera en mesure de faire la distinction entre le service à la clientèle et l'expérience client, et de définir ses propres points de différenciation pour créer un maximum de valeur aux yeux du client, agrandir la cible et ainsi se distancier du prix.

CLIENTÈLE CIBLÉE

Courtiers en assurance des particuliers et en assurance des entreprises, gestionnaires.

Droit et lois, technique d'assurance et conformité

AFC08870

Démarche professionnelle en responsabilité civile des particuliers

👤 Andrée Delisle

3 UFC : 1 en droit et lois, 1 en conformité et 1 en techniques d'assurance (3 h)

OBJECTIF

Cette formation vise à démontrer les principes juridiques concernant la responsabilité civile des particuliers, à appliquer les garanties du contrat d'assurance et à respecter les obligations déontologiques dans un dossier de responsabilité civile des particuliers.

CLIENTÈLE CIBLÉE

Courtiers en assurance des particuliers.

AFC01081

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)

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.

CLIENTÈLE CIBLÉE

Courtiers en assurance des particuliers et en assurance des entreprises.



Droit et lois et techniques d'assurance

AFC07814

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)

OBJECTIF

Cette formation permettra aux participants d'approfondir leurs connaissances quant à 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.

CLIENTÈLE CIBLÉE

Courtiers en assurance des particuliers et en assurance des entreprises.

Techniques d'assurance

AFC02714

Atelier sur la Convention d'indemnisation directe

👤 Andrée Delisle

4 UFC en techniques d'assurance (4 h)

OBJECTIF

Cette formation permettra aux participants de revisiter la Convention dans son ensemble, notamment les circonstances d'accidents, les cas d'exception, les parties liées et la subrogation.

CLIENTÈLE CIBLÉE

Courtiers en assurance des particuliers et en assurance des entreprises.

Bien cerner les besoins des assurés grâce à un questionnement adéquat

👤 Nathalie Munik

3 UFC en techniques d'assurance (3 h)

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.

CLIENTÈLE CIBLÉE

Courtiers en assurance des particuliers.

L'assurance des chantiers

👤 Lucien Bergeron

2 UFC en techniques d'assurance (2 h)

OBJECTIF

À la fin de la formation, le participant sera en mesure de bien comprendre le rôle et les principales caractéristiques de l'assurance des chantiers. Il saura également ce que sont les garanties propres à cette forme d'assurance ainsi que les garanties communes avec les autres formulaires d'assurance Biens et les avenant spéciaux disponibles.

CLIENTÈLE CIBLÉE

Courtiers en assurance des entreprises.

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

👤 Nathalie Munik

3 UFC en techniques d'assurance (3 h)

OBJECTIF

Cette formation permettra aux participants de parfaire leurs connaissances des protections « assurance juridique » et « assistance juridique », de préciser 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'informations à l'assuré.

CLIENTÈLE CIBLÉE

Courtiers en assurance des particuliers, gestionnaires.



L'Umbrella en assurance des particuliers

👤 Andrée Delisle

3 UFC en techniques d'assurance (3 h)

OBJECTIF

Cette formation vous permettra de mieux comprendre les protections et les 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.

CLIENTÈLE CIBLÉE

Courtiers en assurance des particuliers.

La copropriété démystifiée !

👤 Nathalie Munik

3 UFC en techniques d'assurance (3 h)

OBJECTIF

Cette formation permettra aux participants d'approfondir leurs connaissances en assurance des copropriétaires (les copropriétés divisées ou indivises, les formulaires, les contrats et les avenants). De plus, chaque personne sera amenée à réfléchir et à comprendre la différence et la complémentarité de l'assurance des copropriétaires occupants, de l'assurance commerciale pour la bâtisse et de la responsabilité civile.

CLIENTÈLE CIBLÉE

Courtiers en assurance des particuliers, courtiers en assurance des entreprises.

La cybersécurité des entreprises et l'assurance en cyberrisque

👤 Martin Samson

3 UFC en techniques d'assurance (3 h)

OBJECTIF

Cette formation permettra d'abord aux participants de mieux comprendre les bases de ce qu'est la cybersécurité dans les entreprises et comment l'assurance en cyberrisque peut s'intégrer dans la stratégie de gestion de risques de l'entreprise. L'historique de ce produit d'assurance sera étudié ainsi que les éléments qui influenceront à l'avenir la demande pour ce produit. Les participants seront également amenés à mieux comprendre ce qu'est l'assurance en cyberrisque (les principaux risques couverts, l'évaluation du client, les contrats et les avenants). Ils auront de plus une meilleure idée des clients les plus susceptibles d'être intéressés par ce type de protection.

CLIENTÈLE CIBLÉE

Courtiers en assurance des entreprises, gestionnaires.

AFC07773

La F.P.Q. n°4, formule des garagistes

👤 Andrée Delisle

3 UFC en techniques d'assurance (3 h)

OBJECTIF

L'objectif de cette formation est de distinguer les fonctions et les caractéristiques de chacune des composantes de la F.P.Q. n° 4, de caractériser les avenants, de définir les principes de règlement des sinistres et d'appliquer la police d'assurance F.P.Q. n° 4 à des situations pratiques d'utilisation.

CLIENTÈLE CIBLÉE

Courtiers en assurance des entreprises.

AFC07596

La responsabilité civile des administrateurs et dirigeants simplifiée

👤 Lucien Bergeron

2 UFC en techniques d'assurance (2 h)

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.

CLIENTÈLE CIBLÉE

Courtiers en assurance des entreprises.

AFC07247

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

👤 Lucien Bergeron

2 UFC en techniques d'assurance (2 h)

OBJECTIF

À la fin de la formation, le participant sera en mesure de bien comprendre les principales caractéristiques de la BAC 2100 : les garanties de base et les garanties subsidiaires, la différence entre la base de survenance et la base de réclamation présentée, ce qui est garanti et ce qui est exclu sous la formule BAC 2100, et la portée de la garantie.

CLIENTÈLE CIBLÉE

Courtiers en assurance des entreprises.



La responsabilité civile en assurance habitation

👤 Andrée Delisle

4 UFC en techniques d'assurance (4 h)

OBJECTIF

Cette formation vise à mieux faire connaître les principes généraux de la responsabilité civile en assurance habitation afin que les participants soient en mesure d'offrir au client la meilleure couverture. À la fin de cette formation, le participant sera en mesure de reconnaître les aspects juridiques pertinents en assurance de la responsabilité civile des particuliers, de différencier les diverses composantes d'un contrat d'assurance de la responsabilité civile des particuliers et d'analyser les contrats en assurance de la responsabilité civile en fonction des risques à couvrir en assurance habitation.

CLIENTÈLE CIBLÉE

Courtiers en assurance des particuliers.

Le cautionnement simplifié en 120 minutes

👤 Lucien Bergeron

2 UFC en techniques d'assurance (2 h)

OBJECTIF

À la fin de la formation, le participant sera en mesure de bien comprendre le rôle et les principales caractéristiques du cautionnement. Il saura également ce que sont les cautionnements de contrats et les cautionnements commerciaux et il aura une idée précise des cautionnements individuels de chaque catégorie.

CLIENTÈLE CIBLÉE

Courtiers en assurance des entreprises.

Les assurances des entreprises

👤 Lucien Bergeron

4 UFC en techniques d'assurance (4 h)

OBJECTIF

À la fin de la formation, le participant sera en mesure de bien comprendre comment les assurances de dommages des entreprises se structurent, les implications du Code civil, les principaux produits en dommages directs et en dommages indirects et les principaux produits en assurance de la responsabilité civile.

CLIENTÈLE CIBLÉE

Courtiers en assurance des entreprises.

Les dégâts d'eau : mieux les comprendre pour mieux conseiller

 Nathalie Munik

3 UFC en techniques d'assurance (3 h)

OBJECTIF

Les participants pourront approfondir leurs connaissances en ce qui concerne les dommages causés par l'eau et les refoulements d'égouts. Ils seront amenés à réfléchir et à analyser les circonstances ayant causé les dommages ainsi qu'à déterminer si les avenants entrée d'eau, dommages par l'eau ou refoulements d'égouts couvrent ce type de sinistre.

CLIENTÈLE CIBLÉE

Courtiers en assurance des particuliers.

Les enjeux de la copropriété

 Nathalie Munik

3 UFC en techniques d'assurance (3 h)

OBJECTIF

Cette formation permettra aux participants d'approfondir leurs connaissances concernant les enjeux de la copropriété et leur impact sur l'assurance (les liens entre l'assurance du syndicat et celle des copropriétaires occupants, l'augmentation des franchises, l'impact de la sous-assurance, la Convention du BAC, le Code civil du Québec, le retrait de certains assureurs dans l'offre d'assurance de copropriété).

CLIENTÈLE CIBLÉE

Courtiers en assurance des particuliers.

Les exclusions en assurance habitation

 Nathalie Munik

3 UFC en techniques d'assurance (3 h)

OBJECTIF

Cette formation permettra aux participants d'approfondir leurs connaissances sur les exclusions en assurance habitation et l'impact de ces exclusions dans divers formulaires (formulaire de base à risques désignés et formulaire tous risques), ainsi que mieux repérer et comprendre les exclusions que l'on retrouve avec les risques couverts et les exclusions générales, etc.

CLIENTÈLE CIBLÉE

Courtiers en assurance des particuliers.



Les mauvaises surprises en camping, non merci !

👤 Nathalie Munik

3 UFC en techniques d'assurance (3 h)

OBJECTIF

Les participants vont parfaire leurs connaissances au sujet des véhicules récréatifs tels que les motorisés et les remorques résidences (tente-roulotte, roulotte, bloc camping, caravane à sellette) afin de mieux comprendre les protections offertes, distinguer les équipements stationnaires de ceux se déplaçant sur la route, savoir quelle assurance offrir (automobile, habitation ou les deux). Ils pourront approfondir leurs connaissances sur les protections et les avenants ainsi que sur le volet de l'indemnité.

CLIENTÈLE CIBLÉE

Courtiers en assurance des particuliers.

Les pertes d'exploitation

👤 Lucien Bergeron

3 UFC en techniques d'assurance (3 h)

OBJECTIF

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

CLIENTÈLE CIBLÉE

Courtiers en assurance des entreprises.

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

👤 Nathalie Munik

3 UFC en techniques d'assurance (3 h)

OBJECTIF

Les participants pourront approfondir leurs connaissances en ce qui a trait aux 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. Cette formation permettra de catégoriser les remorques et l'indemnisation qui s'y rattache.

CLIENTÈLE CIBLÉE

Courtiers en assurance des particulier et en assurance des entreprises.

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

 Nathalie Munik

2 UFC en techniques d'assurance (2 h)

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 offertes, ainsi que les conséquences que peut avoir un tremblement de terre sur le patrimoine de l'assuré.

CLIENTÈLE CIBLÉE

Courtiers en assurance des particuliers et en assurance des entreprises.

Travailleur à domicile : une tranquillité d'esprit à offrir à vos assurés

 Nathalie Munik

3 UFC en techniques d'assurance (3 h)

OBJECTIF

Cette formation permettra aux participants d'approfondir leurs connaissances en ce qui concerne les travailleurs à domicile. Ils seront amenés à réfléchir sur les normes de souscription, les types de travailleurs admissibles à cette protection et les avantages qu'offre cette protection aux travailleurs à domicile. Une meilleure connaissance de cette protection permettra ainsi d'offrir un service professionnel et adapté à la clientèle admissible à la protection des travailleurs à domicile, et ce, afin d'éviter tracas et perte financière aux assurés.

CLIENTÈLE CIBLÉE

Courtiers en assurance des particuliers.

Une randonnée en VTT ou motoneige sans tracas

 Nathalie Munik

3 UFC en techniques d'assurance (3 h)

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 déterminer les cas où l'intervention de la SAAQ est possible.

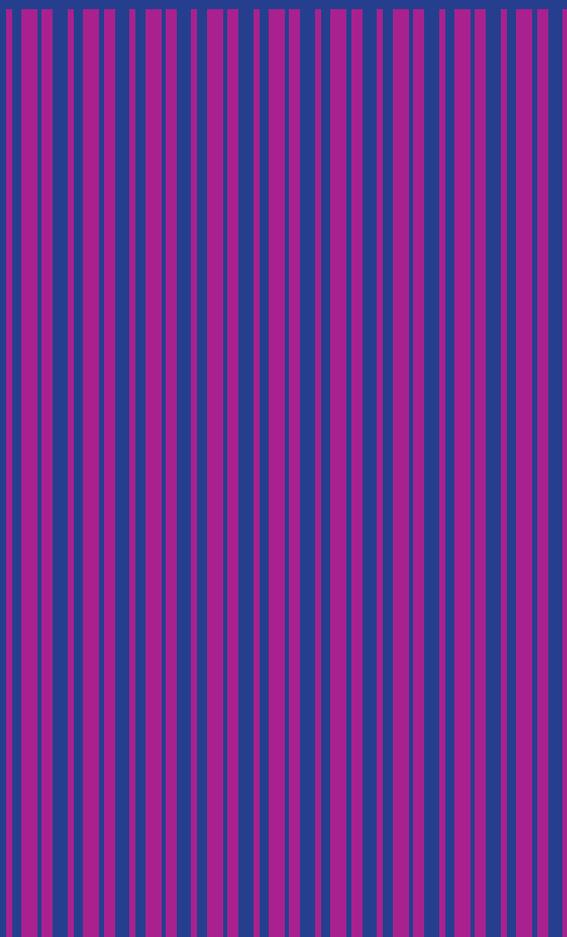
CLIENTÈLE CIBLÉE

Courtiers en assurance des particuliers.



06

Formation enregistrée sur le Web



RCCAQ

Regroupement des cabinets de
courtage d'assurance du Québec



Institut d'assurance

L'Institut d'assurance de dommages du Québec (IADQ) et le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ) sont heureux de s'associer, de nouveau cette année, pour vous proposer leur programme de formation en ligne (formation enregistrée sur le Web).

Reposant sur une plateforme Web commune, les formations sont d'une durée d'une à quatre heures et portent notamment sur la conformité et les techniques d'assurance. Les formations ayant été enregistrées à l'avance, cela permet aux participants de les visionner à leur guise au cours des cinq jours suivant leur inscription. Après ce délai, les formations ne sont plus accessibles et un questionnaire est transmis aux participants afin d'évaluer leurs connaissances nouvellement acquises et ainsi de valider leurs unités de formation continue. Un certificat de réussite leur est ensuite transmis par courriel.

Il est à noter que les tarifs applicables sont les mêmes pour les membres des deux organisations.

COMMENT S'INSCRIRE À UNE FORMATION WEB ?

En ligne : visitez la section VOUS FORMER au www.rccaq.com
Par téléphone : 450 674-6258, poste 227 ou 244
Par courriel : formation@rccaq-iadq.com

Une étude publiée dans le *Training Magazine* a révélé que les organismes qui utilisent les programmes d'apprentissage en ligne plutôt que les cours en classe **économisent de 50 à 70 % en coûts de formation.**

* Vous devez avoir payé votre formation pour recevoir le courriel contenant le lien de la formation.

TITRE DE LA FORMATION	UFC	CATÉGORIE	DURÉE	TARIF / PERS.*	PAGE
-----------------------	-----	-----------	-------	----------------	------

REGROUPEMENT DES CABINETS DE COURTAGE D'ASSURANCE DU QUÉBEC

La déontologie et les obligations découlant du mandat	1	Conformité	1 h	35 \$	21
La prise de notes dans les dossiers clients	3	Conformité	3 h	75 \$	21
L'assurance juridique, bien l'expliquer pour éviter l'insatisfaction...	3	Tech. d'ass.	3 h	75 \$	25
L'Umbrella en assurance des particuliers	3	Tech. d'ass.	3 h	75 \$	26
Les assurances des entreprises	4	Tech. d'ass.	4 h	90 \$	28
Les dispositions générales des contrats : comment s'y retrouver!	4	Droit et lois (1) + Conformité (1) + Tech. d'ass. (2)	4 h	90 \$	23

INSTITUT D'ASSURANCE DE DOMMAGES DU QUÉBEC

La gestion d'une équipe gagnante	4	Administration	4 h	90 \$	**
La gestion intergénérationnelle en assurance	4	Tech. d'ass.	4 h	90 \$	55
La responsabilité professionnelle 101	3	Droit et lois	3 h	75 \$	63
Assurance automobile : questions corsées	3	Tech. d'ass.	3 h	75 \$	40
Assurance automobile : les nouvelles règles de la SAAQ	3	Tech. d'ass.	3 h	75 \$	**
Assurance automobile : les obligations de l'assuré et l'assureur	4	Tech. d'ass.	4 h	90 \$	**
Assurance automobile : risques spéciaux à souscrire	4	Tech. d'ass.	4 h	90 \$	40
Empruntez-vous ou prêtez-vous un véhicule automobile	4	Tech. d'ass.	4 h	90 \$	**
La F.P.Q. n° 5 ou la F.A.Q. n° 43	4	Tech. d'ass.	4 h	90 \$	**

** Contenu détaillé disponible dans la section VOUS FORMER au www.rccaq.com

07

**Formations
de l'Institut
d'assurance**



Sommaire

LÉGENDE :

Tech. d'ass. = Techniques d'assurance
Dév. prof. = Développement professionnel

L'ADQ vous propose des formations en entreprise, selon vos besoins spécifiques. Une formule flexible qui vous offre également la possibilité d'orienter les contenus selon les besoins de vos employés.

Contactez-nous pour connaître les coûts et les nombreux avantages d'organiser une formation en entreprise.

Julie Saucier, PAA, directrice générale :

514 393-8156, poste 2205

Carole Forcier, directrice, services aux membres :

418 623-3688, poste 2004

TITRE DE LA FORMATION	ACCREDITATION	UFC	CATÉGORIE	PAGE
AUTOMOBILE				
Assurance automobile : risques spéciaux à souscrire ★ Nouveau	AFC08611	4	Tech. d'ass.	40
Assurance automobile : questions corsées	AFC08338	4	Tech. d'ass.	40
Démystifier la F.P.Q. n° 1 en langage simplifié	AFC07314	4	Tech. d'ass.	**
Empruntez-vous ou prêtez-vous un véhicule automobile ?	AFC02737	4	Tech. d'ass.	**
F.P.Q. n° 5 ou la F.A.Q. n° 43 (La)	AFC05732	4	Tech. d'ass.	**
F.P.Q. n° 6 qui accompagne la CGL (La)	AFC08910	4	Tech. d'ass. (2) + Dév. prof. (2)	41
Loi sur l'assurance automobile démystifiée (La) ★ Nouveau	AFC08616	4	Tech. d'ass.	41
Remorques (Les)	AFC07569	4	Tech. d'ass.	**
Véhicules hors-route (Les)	AFC00612	4	Tech. d'ass. (2) + Droit et lois (2)	**
CONFORMITÉ				
Courtier/agent au banc des accusés	AFC06140	3	Conformité	42
Être conforme et plus encore – volet 2	AFC08139	3	Conformité	42
Je note !	AFC08686	1	Conformité	**
Loi anti-pourriel, protection des renseignements personnels et confidentialité	AFC07946	2	Conformité	43
Politique de traitement des plaintes	AFC06141	3	Conformité	**
Qualité et conformité – volet 1	AFC04903	3	Conformité	43
Qualité et conformité – volet 2	AFC07507	3	Conformité	43
Vendre un contrat d'assurance et être conforme ★ Nouveau	AFC08610	3	Conformité	44
CONSTRUCTION				
Construction et mécanique du bâtiment 101	AFC08078	3	Tech. d'ass.	44
Enveloppe de bâtiment	AFC08156	3	Tech. d'ass.	44
Infiltration d'eau : la nouvelle ennemie (L)	AFC02079	4	Tech. d'ass.	45
Microbiologie 1 : bases de la microbiologie, contaminations fongiques et risques associés ★ Nouveau	AFC08148	3	Tech. d'ass.	45

TITRE DE LA FORMATION	ACCREDITATION	UFC	CATEGORIE	PAGE
Moisissures (Les)	AFC03370	4	Tech. d'ass.	46
Piscines creusées et hors terre (Les)	AFC06212	4	Tech. d'ass.	46
Problèmes de construction des murs extérieurs et électricité	AFC08201	4	Tech. d'ass.	**
Souscription et méthodes de construction	AFC06855	7	Tech. d'ass.	46
Vices cachés (Les)	AFC06375	4	Tech. d'ass.	**x

ENTREPRISE

Assurance des entrepreneurs	AFC08732	4	Tech. d'ass.	47
Avenants d'extension en assurance des entreprises et leur portée (Les)	AFC07882	3	Tech. d'ass.	47
Démystifier le cautionnement	AFC07568	3	Tech. d'ass.	47
Pertes d'exploitation	AFC08442	3	Tech. d'ass.	48
Pertes d'exploitation – volet 2 ✦ Nouveau	AFC08903	3	Tech. d'ass.	48
Pertes d'exploitation – volet 3	➤ Formation offerte prochainement			49
Gestion des cycles en assurance de dommages (La)	AFC06183	3	Administration	49

ÉTATS FINANCIERS

Démystifier les états financiers 101	AFC08335	3	Administration	50
Éléments importants de l'assurance de dommages : assurance, états financiers et réassurance (Les)	AFC07121	3	Tech. d'ass.	50

FRAUDE

Assurance 3D : détournement, disparition et soustraction frauduleuse - volet 1 (L')	AFC07299	3	Tech. d'ass.	51
Cybercriminalité et vous... catastrophe ou opportunité (La) ?	AFC08503	4	Tech. d'ass.	51

GESTION DE RISQUES

Coffre à outils d'ingénieur pour la gestion des risques	AFC08615	3	Tech. d'ass.	52
Gestion des risques de la responsabilité civile (La)	AFC07392	4	Tech. d'ass.	52
Gestion des risques en assurance des entreprises (La)	AFC06430	4	Tech. d'ass.	53

HABITATION

Assurance habitation : risques spéciaux à souscrire ✦ Nouveau	AFC08604	4	Tech. d'ass.	53
Assurance de la copropriété – volet 1 (L')	AFC07391	4	Tech. d'ass. (2) + Administration (2)	54
Assurance de la copropriété – volet 2 (L')	AFC07811	4	Tech. d'ass.	54

PERFORMANCE RH

Formation des formateurs	AFC08688	21	Administration	**
Gestion d'une équipe gagnante (La)	AFC07700	4	Administration	**
Gestion intergénérationnelle en assurance (La)	AFC07263	4	Administration	55
Je gère la Motif-Action !	AFC05213	4	Administration	**
Je gère mon temps : POP !	AFC06244	4	Dév. prof.	**
Les 15 règles non officielles de la négociation	AFC05343	4	Dév. prof.	55
Les nerfs ! Je gère le stress au travail	AFC06286	4	Dév. prof.	**
Merci, coach	AFC06277	2	Administration	**
Parler pour convaincre : l'art de faire passer un message en captant l'attention	AFC07181	3	Dév. prof.	55
SOS ! Personnalités difficiles	AFC08336	3	Dév. prof.	56

TITRE DE LA FORMATION	ACCREDITATION	UFC	CATÉGORIE	PAGE
POLLUTION				
Déversement de mazout en milieu résidentiel ★ Nouveau	AFC08157	2	Tech. d'ass.	56
Pollution selon les formulaires et les avenants du BAC (La)	AFC07567	4	Tech. d'ass.	57
Pollution, est-ce vraiment couvert (La) ?	AFC06688	4	Tech. d'ass.	57
Sols et fondations ★ Nouveau	AFC08154	2	Tech. d'ass.	57
PRÉVENTION INCENDIE				
Prévention incendie et responsabilité : la gestion des risques et les résidences pour personnes âgées ★ Nouveau	AFC08916	4	Tech. d'ass.	58
Prévention incendie et responsabilité : la gestion des risques et les garages	AFC06712	4	Tech. d'ass.	59
Risques hasardeux en assurance résidentielle	AFC08683	2	Tech. d'ass.	59
RESPONSABILITÉ CIVILE				
Assurance de la responsabilité civile des particuliers : version 2017 selon nouveau formulaire du BAC (L)	🚩 Formation offerte prochainement			60
Assurance de la responsabilité civile générale – BAC 2100	AFC07424	4	Tech. d'ass.	60
CGL et la malfaçon (La)	AFC08339	3	Tech. d'ass.	61
Obligation de défendre d'un assureur en responsabilité civile	AFC06447	4	Tech. d'ass.	61
Principaux avenants de la responsabilité civile générale	AFC01593	4	Tech. d'ass.	62
Responsabilité civile et les fabricants	AFC06723	3	Tech. d'ass.	62
RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE				
Responsabilité professionnelle 101	AFC07895	3	Droit	63
Responsabilité professionnelle d'un intermédiaire de marché	AFC06285	3	Conformité	63
VENTE				
Techniques de vente - volet 1	AFC05229	4	Tech. d'ass. [2] + Dév. prof. [2]	64
Techniques de vente - volet 2	AFC05233	4	Tech. d'ass. [2] + Dév. prof. [2]	64

** Contenu détaillé disponible sur demande.

Plusieurs autres sujets sont offerts et ne figurent pas dans ce catalogue. Certaines formations peuvent être dispensés par différents formateurs qui ne sont pas nécessairement publiés dans cette brochure. Pour en savoir plus, communiquez avec nous au 514 393-8156 ou 418 623-3688.



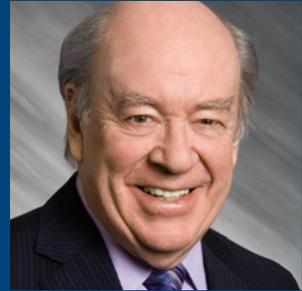
Nos formateurs



**DOMINIC
ALBERT, PAA**



**LAURENT
ARSENAULT**



**LUCIEN
BERGERON, FPA**



**PIERRE
BOYER**



**SYLVAIN
BROSSEAU**



**STÉPHANE
CANTIN**



**VÉRONIK
CARRIER**



**ROCK
CHABOT**



**LINDA
COLLIN, PAA**



**PIERRE
DAEMEN, PAA**



**CHRISTIAN
DUMAIS**



**JEAN RENÉ
DUMONT**



**CLAUDE
GALARNEAU**



**CLAUDE
GÉLINAS, PAA**



**MICHEL
HENRI, PAA**



**FRANÇOIS
HOULÉ, FPA**



**BENOIT
LOYER, PAA**



**MARC
NADEAU, FPA**



**LOUIS
PEARSON**



**KATHRYN
PETERSON**



**JUSTIN
POTAGO, FPA**



**SERGE
VIENNEAU**



**SERGE
VIGNEUX, PAA**



Assurance automobile : risques spéciaux à souscrire

👤 Louis Pearson

4 UFC en techniques d'assurance

Lors de cette formation, le participant pourra accroître son expertise en gestion de risques pour une meilleure souscription en assurance automobile. Plusieurs facteurs de risques seront abordés : la classification des véhicules et les véhicules non-répertoriés, les véhicules spéciaux ou antiques, la déclaration du risque et les modifications légales reconnues par la SAAQ, les différents avenants F.A.Q. applicables, le règlement des sinistres de ceux-ci et leur évaluation professionnelle. Pour terminer, nous aborderons la notion de capacité de conduite du F.P.Q. n° 1 et à qui s'adressent les évaluations médicales.

Assurance automobile : questions corsées

👤 Benoit Loyer, LL.B., PAA

3 UFC en techniques d'assurance

Au premier coup d'œil, la police d'assurance automobile, F.P.Q. n° 1, a tout pour séduire : libellé uniforme, rédaction en langage simplifié, texte ayant peu changé en 30 ans, quasi-absence de poursuites, convention simplifiant la responsabilité en cas d'accident, etc.

Toutefois, en s'y attardant de plus près, on constate qu'au fil du temps, son application n'a pas toujours été si claire dans une kyrielle de situations.

C'est dans cette optique que cette formation sera présentée, en partie sous forme d'atelier et d'échanges avec les participants. Plusieurs décisions récentes seront abordées et amenées à titre d'exemples. Cette formation résulte d'un assemblage de questions réelles d'étudiants et elle s'adresse aux courtiers, agents, experts en sinistre, souscripteurs et gestionnaires de risques qui touchent à l'assurance automobile.

On y verra notamment les sujets plus complexes suivants : les véhicules hors route, l'étendue territoriale, l'application de certains avenants, les exclusions, la question des antécédents criminels et des accidents avec la Convention d'indemnisation directe.

La F.P.Q. n° 6 qui accompagne la CGL

 Louis Pearson

4 UFC : 2 en techniques d'assurance et 2 en droit et lois

Au terme de cette formation, le participant sera en mesure de bien comprendre les garanties et les exclusions de ce libellé afin d'établir les besoins de l'assuré grâce à la maîtrise des critères de souscription et des avenants existants.

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Connaître la structure du libellé pour établir le questionnaire des besoins de l'assuré
- Réviser la garantie de la responsabilité civile pour en connaître la portée et déterminer les besoins de l'assuré
- Revoir les dispositions au libellé pour établir les besoins comblés et ceux qui ne le sont pas afin d'offrir les avenants adéquats
- Prendre connaissance de tous les avenants possibles pour combler les besoins non couverts par les garanties de base du contrat
- Mettre à jour ses connaissances en matière de besoins de l'assuré et d'application des garanties de l'assureur avec ce contrat

La Loi sur l'assurance automobile démythifiée

 Louis Pearson

4 UFC en techniques d'assurance

Cette formation permettra de reconnaître et d'expliquer les applications de la L.A.A.

Articles reliés aux préjudices corporels qui seront abordés :

- Critères pour être considéré comme résident du Québec ; qui sont les non-résidents
- Entente de réciprocité, endroits de couverture, exceptions
- Droit de subrogation et remplacement de revenu
- Ébriété au volant
- Fonds d'assurance automobile du Québec

Articles reliés aux préjudices matériels qui seront abordés :

- Assurance obligatoire et exceptions
- Montants minimaux par catégorie au Québec et hors Québec
- Franchise en responsabilité civile et F.A.Q. le permettant
- Convention d'indemnisation directe

Pour terminer, ces notions seront appuyées par les différents articles correspondants dans le F.P.Q. n° 1.

Conformité

AFC06140

Courtier/agent au banc des accusés

✎ Marc Nadeau, FPAA, MBA, CRM

3 UFC en conformité

Formation pour les courtiers d'assurance. Au programme, un survol du rôle de l'AMF et de la ChAD en matière de déontologie et l'analyse de trois études de cas inspirées 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 l'une, et la condamnation, pour l'autre. Chaque équipe désignera un représentant pour défendre sa décision et, par la suite, la décision rendue sera présentée et expliquée.

AFC08139

Être conforme et plus encore – volet 2

✎ Marc Nadeau, FPAA, MBA, CRM

3 UFC en conformité

Formation pour les intermédiaires de marché en assurance de dommages et le personnel spécialisé en ressources humaines et en opérations. 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.

Loi anti-pourriel, protection des renseignements personnels et confidentialité

👤 Christian Dumais, avocat

2 UFC en conformité

Durant la séance de formation, M^e Christian Dumais passera en revue les principales dispositions de la Loi canadienne anti-pourriel et de 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 touchent nos activités et comment les respecter
- comment être conforme dans l'envoi de courriels et les appels à 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

👤 Christian Dumais, avocat

3 UFC en conformité

Illustrée 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 vous 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 comment fonctionne le traitement des plaintes ainsi que la portée de 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

👤 Christian Dumais, avocat

3 UFC 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, par le biais 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 en savoir plus sur tout ce qu'Internet met à votre disposition à ce chapitre.

Vendre un contrat d'assurance et être conforme

👤 Louis Pearson

1 UFC en conformité

Par cette formation, le participant apprendra quelles sont ses obligations professionnelles concernant la personne accréditée pour la prise d'informations et quelles compétences il doit avoir pour passer des contrats. Les questions de la divulgation des liens d'affaires, de la facturation d'honoraires professionnels et des tarifs usuels ainsi que l'offre d'émoluments pour les référencement de vente seront aussi abordées.

Construction

Construction et mécanique du bâtiment 101

👤 Serge Vienneau, TPI

3 UFC en techniques d'assurance

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

Enveloppe de bâtiment

👤 Jean René Dumont, chimiste, M.Sc.

3 UFC en techniques d'assurance

À la fin de la formation, les participants seront en mesure de comprendre les problématiques de base associées aux enveloppes de bâtiments résidentiels et commerciaux.

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Identifier les divers éléments de l'enveloppe d'un bâtiment
- Connaître les critères de base de conception
- Comprendre les pathologies des enveloppes

L'infiltration d'eau : la nouvelle ennemie

👤 Sylvain Brosseau, T.Sc.A., T.E.E.F.

4 UFC en techniques d'assurance

Quand l'eau s'infiltré, cela entraîne toujours des problèmes. Cette formation aidera les courtiers, agents ou experts en sinistre à mieux comprendre ces phénomènes.

- 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

Microbiologie 1 : bases de la microbiologie, contaminations fongiques et risques associés

👤 Rock Chabot, Ph.D., agr., microbiologiste

3 UFC en techniques d'assurance

À la fin de la formation, les participants seront en mesure de comprendre les principales distinctions entre les types de microorganismes et les principales problématiques associées au développement de moisissures en milieu résidentiel et commercial, notamment les dommages aux matériaux et les risques pour la santé humaine.

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Différencier les principaux types de microorganismes
- Comprendre les milieux favorables aux moisissures
- Comprendre les risques associés aux moisissures
- Distinguer les mythes et la réalité des problèmes de santé liés aux moisissures



Les moisissures

 Sylvain Brosseau, T.Sc.A., T.E.E.F.

4 UFC en techniques d'assurance

Cette formation vous aidera à bien comprendre le problème de la moisissure et d'autres questions liées à la qualité de l'air. Ainsi, vous y apprendrez 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

- Qu'est-ce que 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 la formation des moisissures
- Des études de cas

Les piscines creusées et hors terre

 Sylvain Brosseau, T.Sc.A., T.E.E.F.

4 UFC en techniques d'assurance

Destinée aux experts en sinistre, cette formation permettra de mieux comprendre les différents types d'installations et les anomalies les plus fréquemment rencontrées dans l'installation des piscines tant 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 ou à un aménagement inapproprié pour ce type d'installation. Les dommages demeureront tant et aussi longtemps que la ou les causes ne seront pas trouvées et corrigées.

Souscription et méthodes de construction

 Sylvain Brosseau, T.Sc.A., T.E.E.F.

7 UFC en techniques d'assurance

Cette formation permet de réviser les différentes méthodes de construction d'un bâtiment résidentiel en vue de faire une meilleure analyse de souscription.

AU PROGRAMME

- Étudier 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 en matière de dégâts d'eau
- Formuler des recommandations à titre préventif à la suite d'une inspection de l'immeuble
- Comprendre toutes les étapes d'une construction résidentielle à partir de l'excavation jusqu'à la toiture avec les références au Code national du bâtiment et aux règles de l'art les plus utilisées, ainsi que les principales déficiences relevées lors d'une inspection

AFC08732

Assurance des entrepreneurs

👤 Claude Galarneau, C.d'A.Ass.

4 UFC en techniques d'assurance

Cette formation permettra au participant de bien comprendre l'assurance pour les entrepreneurs, de l'expliquer et 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, la responsabilité civile globale du chantier (wrap-up), la pollution et le cautionnement.

AFC07882

Les avenants d'extension en assurance des entreprises et leur portée

👤 Pierre Daemen, PAA

3 UFC en techniques d'assurance

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 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 les types d'entreprises pouvant 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.

AFC07568

Démystifier le cautionnement

👤 Dominic Albert, PAA, CPA, CMA

3 UFC en techniques d'assurance

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 de cautionnement, les mécanismes de réclamation de la part des bénéficiaires des cautionnements et, finalement, il présentera un dossier type de cautionnement.



Pertes d'exploitation

👤 Claude Galarneau, C.d'A.Ass.

3 UFC en techniques d'assurance

Une simple analyse de risques permet de déterminer quel formulaire s'applique le mieux aux besoins de l'assuré. Le calcul d'une limite adéquate peut être simplifié et les états financiers ne sont qu'une des sources d'informations utiles pour ce faire. Plusieurs formulaires peu usuels doivent aussi être bien compris, car ils sont aussi importants que ceux utilisés régulièrement. L'analyse d'un risque doit nécessairement inclure une réflexion sur les besoins en pertes d'exploitation.

Pertes d'exploitation – volet 2

👤 Claude Gélinas, CPA, CA, PAA

3 UFC en techniques d'assurance

Au terme de cette formation, les participants auront fait une brève révision des couvertures et résolu des cas de mises en situation de pertes d'exploitation de petites entreprises.

Éléments qui seront considérés lors des ateliers pratiques :

- Détermination du montant de la perte des ventes
- Calcul du bénéfice brut assurable
- Estimation des frais non engagés
- Règle proportionnelle

Pertes d'exploitation – volet 3

👤 Claude Gélinas, CPA, CA, PAA

3 UFC en techniques d'assurance

Formation portant sur le règlement des sinistres en pertes d'exploitation. Cette formation est de type atelier, préparée à partir d'études de cas véritables. Cette formation est donnée par un comptable agréé.

La gestion des cycles en assurance de dommages

👤 François Houle, FPAA, CRM

3 UFC en administration

Formation portant sur les différents éléments économiques et non économiques qui influencent 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. Aussi offerte en format de deux heures (AFC06723)

États financiers

Démystifier les états financiers 101

👤 Claude Gélinas, CPA, CA, PAA

3 UFC en administration

Cette formation s'adresse aux experts en sinistre, agents, courtiers et gestionnaires qui désirent approfondir leurs connaissances sur les états financiers dans le domaine de l'assurance.

AU PROGRAMME

A. Composantes des états financiers

- Différents rapports accompagnant les états financiers
- Différents états financiers – bilan, état des résultats, état des bénéficiaires non répartis et l'état des flux de trésorerie : modèle type, composantes, commentaires, définitions
- Notes aux états financiers et renseignements complémentaires : composantes, définitions et commentaires

B. Analyse des états financiers

- Tendance du bénéfice et seuil de rentabilité (et contribution marginale)
- Rendement sur le capital investi
- Situation financière à court terme (fonds de roulement, rotation des stocks, âge des comptes clients, durée du cycle d'exploitation)
- La composition du capital (ratio d'endettement et de financement à l'interne)

C. Exercices pratiques



Les éléments importants de l'assurance de dommages : assurance, états financiers et réassurance

👤 Lucien Bergeron, B.A., FPAA

3 UFC en techniques d'assurance

AU PROGRAMME

- Notions historiques : le Code de 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, sa raison d'être, son importance, les principaux réassureurs, les types de réassurance, les méthodes de réassurance et les fonctions de la réassurance
- Notions financières en assurance de dommages : la 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)

Fraude

L'assurance 3D : détournement, disparition et soustraction frauduleuse - volet 1

👤 François Houle, FPAA, CRM

3 UFC en techniques d'assurance

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 ses 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
- Présenter la notion de gestion des risques dans le domaine de la fraude, les différentes méthodes de la fraude ainsi que la liste des éléments pouvant révéler des fraudes

La cybercriminalité et vous... catastrophe ou opportunité ?

👤 Serge Vigneux, PAA, CRM

4 UFC en techniques d'assurance

La recherche sur le sujet est informative et approfondie. Globalement, les rapports sont alarmants et rien n'indique que la situation ne va s'améliorer.

- L'enjeu est important, mais combien ont pris le temps de se documenter sur le sujet et de se forger une opinion ?
- Qu'en est-il pour les PME et les particuliers ?
- Doit-on s'en préoccuper ?
- Comment se protéger ?
- Peut-on financer le risque ?

Nous tenterons de répondre à ces questions par un résumé des discussions courantes et un survol de l'offre actuelle en assurance.

Gestion de risques

Coffre à outils d'ingénieur pour la gestion des risques

👤 Marc Nadeau, FPAA, MBA, CRM, et David Paré, ing., CRM

3 UFC en techniques d'assurance

Cette formation s'adresse à des courtiers, agents, souscripteurs et experts en sinistre. Il s'agit d'une formation en deux volets :

- Présentation des bases de la gestion des risques et de son lien avec l'assurance
- Présentation de divers outils de gestion des risques utilisés par des ingénieurs pour faciliter la tâche des professionnels d'assurance dans l'appréciation d'un risque

Une série d'exemples sont utilisés pour faciliter la compréhension et l'intégration de mesures ou d'habitudes professionnelles. Basée sur l'expérience pratique des formateurs, la formation se veut un résumé des meilleures pratiques à développer et à mettre en application pour assurer le professionnalisme des individus travaillant notamment dans l'industrie de l'assurance.



La gestion des risques de la responsabilité civile

 Justin Potago, MBA, FPAA, CRM

4 UFC en techniques d'assurance

Formation pour fournir des outils de réflexion et de prévention destinés aux assurés, aux courtiers, aux souscripteurs et aux experts en sinistre afin qu'ils puissent intervenir à chacune des phases constitutives des 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 sont produits

La prévention en matière de responsabilité civile est 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 ainsi à mieux contrôler ou limiter les conséquences d'un éventuel sinistre.

La gestion des risques en assurance des entreprises

 Serge Vigneux, PAA, CRM

4 UFC en techniques d'assurance

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

AU PROGRAMME

- Dresser un portrait global du processus de gestion des risques d'une entreprise de taille moyenne
- 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 expliquer comment en faire le calcul en 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 de répertorier les dangers, d'analyser les risques qui en découlent et de présenter comment contrôler les risques par différents moyens tels que le processus d'évitement, la séparation ou le transfert. Aussi offerte en format de six heures (AFC6060).

AFC08604

★ Nouveau

Assurance habitation : risques spéciaux à souscrire

👤 Louis Pearson

4 UFC en techniques d'assurance

Par cette formation, le participant pourra accentuer son expertise en gestion de risques pour une meilleure souscription en assurance habitation. Plusieurs facteurs de risques seront abordés : les rénovations, les ajouts et les modifications aux bâtiments, les nouveaux matériaux, les biens limités ou difficiles à souscrire, les facteurs aggravants en responsabilité civile, les dossiers plunitifs, les bureaux à la maison et MLM. Pour terminer, la notion de fréquence de perte sera abordée, ainsi que la façon de l'analyser pour accepter, renouveler ou refuser le risque.

AFC07391

L'assurance de la copropriété – volet 1

👤 Michel Henri, PAA

4 UFC en techniques d'assurance

Les objectifs d'apprentissage sont de revoir les obligations des copropriétaires et de la collectivité, de définir l'intérêt assurable, d'exposer les règles particulières de la copropriété divise, ainsi que celles de la responsabilité civile, et finalement de déterminer les besoins d'assurance du copropriétaire et du syndicat. Nous verrons les principaux articles du Code civil du Québec se rapportant au contenu de la déclaration, aux droits et obligations des parties, à la responsabilité civile et à la section assurance. De plus, nous étudierons les formulaires d'assurance du syndicat et celui des copropriétaires.

AFC07811

L'assurance de la copropriété – volet 2

👤 Linda Collin, PAA

4 UFC en techniques d'assurance

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 :

- 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
- Résolution de problèmes par l'analyse de cas pratiques de sinistres ou de réclamations, description des conflits et des litiges potentiels
- Utilisation des outils permettant de régler le dossier dans l'intérêt supérieur des parties, dont les Principes directeurs, la Convention d'adhésion du BAC et leurs formulaires d'assurance



Performance RH

AFC07263

La gestion intergénérationnelle en assurance

👤 Stéphane Cantin, B. Éd.

4 UFC en administration

Le choc des générations semble beaucoup plus important aujourd'hui qu'il ne l'a été au cours des dernières décennies. C'est pourquoi cette formation offre aux gestionnaires une série de trucs, techniques et astuces pour bien cerner les différentes caractéristiques de chacune des générations dans un contexte de travail, comprendre comment motiver (et garder motivés) les membres de chaque génération et développer un plan d'action concret basé sur cinq principes de gestion. L'approche permet de répondre aux difficultés vécues dans les bureaux d'assurance au Québec et ainsi de minimiser l'impact du fossé des générations. Aussi offerte en format de trois heures (AFC07865).

AFC05343

Les 15 règles non officielles de la négociation

👤 Stéphane Cantin, B. Éd.

4 UFC en développement professionnel

Cette formation a pour objectif d'apprendre à reconnaître les buts communs lors de la négociation d'un renouvellement ou d'une nouvelle affaire, à définir les positions de chacun et les variables de négociation afin d'en arriver à 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.

AFC07181

Parler pour convaincre : l'art de faire passer un message en captant l'attention

👤 Véronik Carrier

3 UFC en développement professionnel

Adaptée aux professionnels en assurance des dommages qui doivent communiquer avec des clients, cette formation permet d'acquérir une plus grande capacité à communiquer, à transmettre une information ou un message et à convaincre une personne ou un auditoire. À l'aide d'exercices et de mises en situation, vous y apprendrez comment gérer certaines situations de travail avec ce qui constitue 93 % de vos communications, c'est-à-dire votre voix, votre respiration, ainsi que vos gestes et micro-gestes. Par la suite, vous serez davantage à l'écoute des besoins de vos clients.

SOS ! Personnalités difficiles

 Kathryn Peterson

3 UFC en développement professionnel

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 avec le stress, la charge de travail ou l'accumulation d'irritants, les choses peuvent se compliquer et la relation peut se détériorer.

Heureusement, il existe des stratégies concrètes, efficaces et immédiatement applicables afin de minimiser les comportements dérangeants et de 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

Pollution

Déversement de mazout en milieu résidentiel

 Jean René Dumont, chimiste, M.Sc.

2 UFC en techniques d'assurance

L'objectif de ce cours est de permettre à l'expert en sinistre d'évaluer rapidement la nature et l'ampleur du sinistre « pétrolier » auquel il a à faire face.

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Types de sinistres
- Législations provinciales et municipales
- Techniques de décontamination



La pollution selon les formulaires et les avenants du BAC

 Pierre Daemen, PAA

3 UFC en techniques d'assurance

Cette formation s'adresse à tous ceux et celles qui sont appelés à déterminer les besoins d'assurance de leurs clients en matière de risques de pollution découlant des activités déclarées d'une entreprise au moment de la souscription d'un risque. La formation s'adresse également aux experts en sinistre et aux réviseurs.

Pour ce faire, nous verrons les principaux formulaires et avenants en assurance de biens et surtout en responsabilité civile générale des entreprises. Nous nous réserverons également une partie de la formation pour commenter le volet de l'assurance des particuliers à cet égard. Des exercices pratiques sont prévus ainsi qu'une révision de la plus récente jurisprudence sur le sujet.

La pollution, est-ce vraiment couvert ?

 Serge Vigneux, PAA, CRM

4 UFC en techniques d'assurance

La pollution est exclue de la plupart des types d'assurance. Cette formation, divisée en quatre segments, permettra d'expliquer le phénomène à travers les yeux de l'assureur, du gestionnaire de risques et de l'intermédiaire de marché.

AU PROGRAMME

- Définir la pollution en explorant les notions à travers la Loi sur la qualité de l'environnement du Québec et en examinant les conséquences financières possibles
- Étudier les couvertures d'assurance des biens et automobile ainsi que la responsabilité civile
- 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
- Discuter de la gestion des risques et de la possibilité de faire de la prévention.

 **Nouveau**

Sols et fondations

 Laurent Arsenault, ing., M.Sc. (Eng), MBA

2 UFC en techniques d'assurance

À la fin de la formation, les participants seront en mesure de comprendre les problématiques de base associées aux sols et aux fondations.

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES :

- Identifier les différents types de sols et de fondations de bâtiments et systèmes de soutènement des terres
- Identifier les exigences de conception de ces types d'ouvrages
- Comprendre la différence de comportement entre des sols cohérents et des sols granulaires
- Connaître la pathologies des fondations

Prévention incendie

AFC08916

★ Nouveau

Prévention incendie et responsabilité : la gestion des risques et les résidences pour personnes âgées

👤 Serge Vienneau, TPI

4 UFC en techniques d'assurance

Depuis la tragédie survenue à L'Isle-Verte en 2014, de nouvelles normes en matière de prévention des incendies pour les résidences de personnes âgées ont été adoptées. Cette formation vous donnera l'occasion de réviser les normes en vigueur ainsi que les modifications qui ont été apportées depuis 2014. Au terme de cette formation, le participant aura acquis des outils aidant à mieux déterminer la qualité du risque et la pertinence des recommandations fournies par l'inspecteur à la suite de la visite des lieux. Plusieurs arguments solides et pertinents seront également proposés pour orienter les assurés à la suite de ces recommandations.

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Risques reliés à la prévention d'incendie
- Risques reliés aux matériaux de construction, aux décorations, etc.
- Risques reliés à l'évacuation des résidents
- Loi sur les dispositions relatives à l'entretien des façades et des parcs de stationnement et Loi sur les dispositions relatives à l'entretien d'une installation de tours de refroidissement à l'eau
- Risques reliés à la responsabilité civile
- Risques reliés à la préparation de repas
- Autres risques spécifiques



Prévention incendie et responsabilité : la gestion des risques et les garages

 Serge Vienneau, TPI

4 UFC en techniques d'assurance

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

À la fin de cette formation, le participant sera en mesure de détecter et d'analyser les risques de pertes reliés aux garages de mécanique générale, de peinture, de débosselage et aux ateliers de mécanique de véhicules lourds. Voici quelques-uns des éléments qui seront abordés plus en détail :

- Réservoirs souterrains et hors terre
- Bassins de rétention
- Réservoirs de propane
- Chambres à peinture
- Installations électriques
- Liquides inflammables

Risques hasardeux en assurance résidentielle

 Serge Vienneau, TPI

2 UFC en techniques d'assurance

Au terme de la formation, le participant sera en mesure de déterminer la qualité du risque et la pertinence des recommandations fournies par l'inspecteur à la suite de la visite des lieux. Il acquerra également des arguments solides et pertinents pour orienter son assuré à la suite de ces recommandations.

- Éléments structuraux à risque d'effondrement
- Câblage électrique problématique, fusibles, etc.
- Tuyauterie problématique, chauffe-eau, infiltration d'eau
- Garde-corps, main courante, etc.

Responsabilité civile

À venir

➤ Formation offerte prochainement

L'assurance de la responsabilité civile des particuliers : version 2017 selon nouveau formulaire du BAC

👤 Pierre Daemen, PAA

3 UFC en techniques d'assurance

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

Nous verrons à :

- Dégager les composantes de la 2^e partie – Assurance de vos responsabilités
- Déterminer le rôle de chacune des garanties
- Interpréter les exclusions propres à chacune des garanties
- Appliquer la matière enseignée à la résolution de problèmes

AFC07424

L'assurance de la responsabilité civile générale – BAC 2100

👤 Pierre Daemen, PAA

4 UFC en techniques d'assurance

Cette formation permettra au participant de réviser les parties pertinentes du formulaire BAC 2100 et surtout d'appliquer ces notions à la résolution de cas concrets visant à établir la couverture d'assurance. Grâce à l'atelier pratique, le participant pourra mettre à profit la formation reçue.

AU PROGRAMME

- Les quatre garanties du formulaire de responsabilité civile générale
- Les exclusions communes, les garanties subsidiaires, qui est assuré, les limitations de garantie
- Les dispositions générales et les définitions.



La CGL et la malfaçon

 Justin Potago, MBA, FPAA, CRM

3 UFC en techniques d'assurance

Le juge est-il encore tenu de respecter la loi contractuelle ? Bien que provocatrice, cette question mérite 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 se voit dans l'obligation d'agir comme interprète du contrat d'assurance. Le contrat d'assurance de la responsabilité civile générale des entreprises (BAC 2100) n'échappe pas à cette règle, surtout depuis que la Cour d'appel du Québec a récemment créé une ambiguïté quant à l'interprétation de la clause relative à l'exclusion des travaux de l'assuré. La Cour suprême du Canada n'a pas accordé la permission d'en appeler du jugement. Quelles conclusions doit-on 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.

L'obligation de défendre d'un assureur en responsabilité civile

 Pierre Boyer, avocat

4 UFC en techniques d'assurance

L'objectif de cette formation est de mieux comprendre « quand et pourquoi » le tribunal émet ou refuse d'émettre, au début d'un litige, une ordonnance contraignant un assureur à défendre son assuré. La formation abordera aussi l'évolution des décisions des tribunaux de 1990 à ce jour et le choix du procureur mandaté pour défendre l'assuré quand l'assureur s'est vu ordonner de défendre celui-ci.

AU PROGRAMME

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

Les principaux avenants de la responsabilité civile générale

👤 Pierre Daemen, PAA

4 UFC en techniques d'assurance

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

La responsabilité civile et les fabricants

👤 François Houle, FPAA, CRM

3 UFC en techniques d'assurance

Formation portant sur les risques de responsabilité civile pouvant survenir lors de la fabrication, de la distribution et de 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 son importance ainsi que de la prévention et la gestion des sinistres
- L'assurance « Umbrella »



Responsabilité professionnelle

AFC07895

Responsabilité professionnelle 101

👤 Benoit Loyer, LL.B., PAA

3 UFC en droit et lois

Connaissez-vous les polices d'assurance de responsabilité professionnelle ? Cette séance de formation abordera les notions générales et très importantes permettant de démystifier les différents produits. Le conférencier abordera notamment les polices « Erreurs et omissions », celles des administrateurs et dirigeants, la responsabilité des fiduciaires ainsi que les nouveaux secteurs tels que le cyberrisque.

AFC06285

La responsabilité professionnelle d'un intermédiaire de marché

👤 Pierre Boyer, avocat

3 UFC en conformité

Cette formation propose une discussion sur les 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, le formateur fera un rappel des principes tels que le rôle du mandataire et les obligations du représentant, les obligations de conseil et d'information, les comportements inappropriés, ainsi que les moyens d'éviter les litiges.

AFC05229

Techniques de vente - volet 1

👤 Stéphane Cantin, B. Éd.

4 UFC : 2 en techniques d'assurance et 2 en développement professionnel

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. L'objectif est de fournir des outils au participant afin qu'il devienne un professionnel de la vente. Dans un domaine où la concurrence 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.

AFC05233

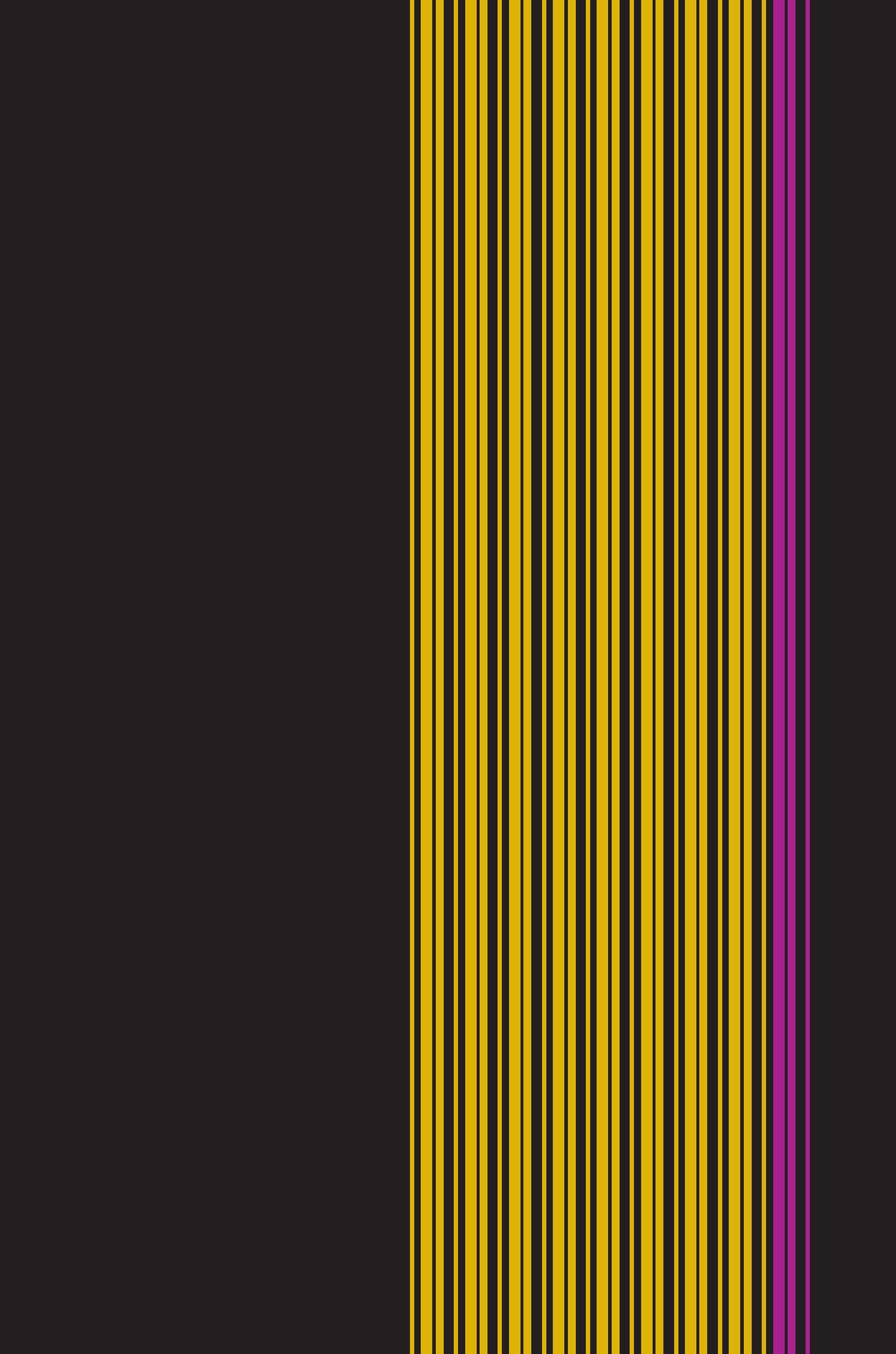
Techniques de vente - volet 2

👤 Stéphane Cantin, B. Éd.

4 UFC : 2 en techniques d'assurance et 2 en développement professionnel

Lors de cette formation, le participant apprendra des techniques appliquées pour gérer les objections les plus courantes, peu importe le moyen de communication, et conclure la transaction avec 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 de mieux en mieux renseignée et toujours plus 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.





**Nous sommes
les seuls à vous
en offrir autant!**





RCCAQ

Regroupement des cabinets de
courtage d'assurance du Québec

1 800 516-6258
formation@rccaq.com
rccaq.com



Institut d'assurance

514 393-8156
iadq@institutdassurance.ca
institutdassurance.ca