

DOSSIER-STAGIAIRE

Expertise en règlement de sinistres

Stagiaire

Nom :

N° de client(e) AMF :

Période couverte

Date autorisée de début :

Date maximale de fin :

Superviseur(e)s

Nom :

Nom :

Nom :

Nom :

N° de client(e) AMF :

N° de client(e) AMF :

N° de client(e) AMF :

N° de client(e) AMF :



Ce dossier, en deux parties, permet à la superviseuse ou au superviseur de documenter adéquatement la période probatoire.



Lisez la partie 1 : Informations essentielles sur la période probatoire.

- Reportez-vous au site Web de l'AMF pour en savoir davantage.
- Assurez-vous que le certificat probatoire est valide avant de débiter la période probatoire.



Familiarisez-vous avec la partie 2 : Dossier-stagiaire.

- Remplissez ensuite le dossier pour chaque semaine de stage.
- Le dossier-stagiaire doit démontrer la progression de la ou du stagiaire au courant de la période probatoire.

Toute pratique sans autorisation sera considérée comme une pratique illégale et assujettie à des sanctions.

Les heures effectuées sans autorisation valide ne peuvent pas être comptabilisées dans la période probatoire.



Veillez noter que le document que vous consultez a été optimisé pour fonctionner avec l'application Adobe Acrobat et Adobe Acrobat Reader sur les plateformes Windows ou MacOS. L'utilisation d'autres logiciels pourrait entraîner la perte de fonctionnalités essentielles.



Partie 1

Informations essentielles sur la période probatoire

Aide-mémoire en un coup d'œil

Que contient la partie 1 ?

- La durée de la période probatoire pour une discipline et une catégorie de discipline.
- Le but de la période probatoire.
- Un sommaire des actes à poser et des obligations à respecter.
- Le tableau des compétences et les savoir-être à mettre en pratique lors de la période probatoire.
- Des informations relatives à la recommandation de la superviseuse ou du superviseur, y compris :
 - ce qui arrive en cas d'échec à la période probatoire;
 - la façon d'encourager la poursuite du développement et d'aider à la consolidation des compétences professionnelles de la ou du stagiaire.

La section Devenir professionnel de notre site Web présente les informations complètes sur la période probatoire. Elles vous seront d'une grande utilité. Consultez le www.lautorite.qc.ca.



Durée pour la discipline et les catégories de discipline

Discipline	Catégories de discipline
Expertise en règlement de sinistres	Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des particuliers Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des entreprises
Au moins 336 heures : → sans excéder 40 heures par semaine; → devant être complétées en 24 semaines maximum.	Au moins 168 heures : → sans excéder 40 heures par semaine; → devant être complétées en 12 semaines maximum.

But

Mettre en pratique, sous la supervision d'une représentante certifiée ou d'un représentant certifié et dans un contexte réel de travail, les compétences et les savoir-être requis pour exercer la fonction de représentante ou de représentant.

Actes à poser

Stagiaire	Superviseure ou superviseur
Doit progressivement poser les actes réservés aux représentantes et aux représentants en acquérant les compétences et les savoir-être nécessaires.	Doit guider la ou le stagiaire dans l'acquisition et la consolidation des compétences et des savoir-être (habiletés sociales, comportements, attitudes).
Doit poser les actes professionnels autorisés suivants : → Procéder à la cueillette des informations; → Suggérer à sa superviseure ou son superviseur les éléments de l'enquête d'un sinistre, de l'estimation des dommages ou de la négociation d'un règlement; → Une fois la suggestion approuvée et contresignée dans le dossier de la cliente ou du client, présenter à la personne assurée les éléments de la négociation d'un règlement avec l'accompagnement et l'assistance de la superviseure ou du superviseur; → Assister la superviseure ou le superviseur lors de la négociation du règlement.	Doit assumer les responsabilités spécifiques suivantes : → Vérifier les informations recueillies par la ou le stagiaire; → Approuver les éléments de l'enquête d'un sinistre, d'une estimation des dommages ou de la négociation d'un règlement et consigner cette approbation dans le dossier de la cliente ou du client; → Assister la ou le stagiaire lors de la présentation de ces éléments à la personne assurée; → Permettre à la ou au stagiaire d'assister à la négociation du règlement.

Obligations

Stagiaire	Superviseure ou superviseur
Lors d'une première rencontre avec une cliente ou un client, lui remettre un document, telle une carte professionnelle, mentionnant les éléments suivants : → votre nom*; → l'adresse et le numéro de téléphone de votre lieu de travail et votre adresse électronique, le cas échéant; → les disciplines ou catégories de discipline dans lesquelles vous avez l'autorisation d'agir; → le nom du cabinet ou de la société autonome, ou celui de la représentante ou du représentant autonome pour qui vous agissez*; et → votre titre de stagiaire*. Si vous traitez à distance, il faut lui communiquer les éléments marqués d'un astérisque. De plus, à sa demande, transmettre le document visé ci-dessus lors du premier envoi d'autres documents.	Débuter la période probatoire par une première rencontre. Cette rencontre sert à présenter les objectifs de la période probatoire ainsi que les tâches respectives de la ou du stagiaire et de la superviseure ou du superviseur. La présentation doit détailler les compétences spécifiques et la façon dont elles seront développées pendant la période probatoire.
	Offrir l'encadrement nécessaire pour permettre à votre stagiaire d'exercer adéquatement les activités de représentante ou de représentant dans la discipline ou la catégorie de discipline visée.
	Fournir à votre stagiaire un environnement de travail favorable à l'apprentissage et au développement de ses compétences, et lui permettre d'exercer progressivement des activités réservées aux représentantes ou aux représentants.
En tout temps, il faut aviser l'AMF de : → Toute modification à un renseignement ou à un document fourni dans les cinq (5) jours de cette modification. → Dans le cas d'une modification à un renseignement concernant l'exercice d'une activité externe, dans les 30 jours de cette modification lorsque celle-ci survient pendant la période probatoire.	S'assurer que votre stagiaire : → respecte la législation, les règles déontologiques et les règles d'éthique professionnelle; → possède les connaissances, les habiletés, les comportements et les attitudes nécessaires à l'exercice des activités de représentante ou de représentant.



Tableau des compétences : expertise en règlement de sinistres

Le tableau suivant énonce les éléments de compétences spécifiques aux deux catégories de la discipline de l'expertise en règlement de sinistres que les stagiaires doivent progressivement mettre en pratique, de façon adéquate, lors d'une période probatoire.

Énoncés des compétences spécifiques

1. Régler des sinistres en assurance des biens et responsabilité civile des particuliers conformément au contrat d'assurance souscrit
2. Régler des sinistres en assurance automobile des particuliers et des entreprises conformément au contrat d'assurance souscrit
3. Régler des sinistres en assurance de biens et responsabilité civile des entreprises conformément au contrat d'assurance souscrit

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Ouvrir le dossier de réclamation selon les normes et les directives en vigueur en assurance de dommages	→ Présentation au client, conforme aux exigences prévues par le <i>Règlement sur l'exercice des activités des représentants</i> → Identification conforme de l'appelant ou de l'intervenant → Enregistrement conforme de la déclaration complète de l'appelant → Contrôle adéquat de l'aggravation des dommages → Direction adéquate vers un fournisseur de services d'urgence → Explication efficace du processus de règlement de sinistres → Établissement judicieux des réserves préliminaires
2. Enquêter sur un sinistre en assurance de dommages	→ Détermination exacte des garanties applicables → Établissement conforme des mandats d'estimation ou de fournisseurs → Planification juste de l'enquête → Obtention conforme des consentements de collecte et de divulgation des renseignements personnels → Détermination exacte de l'origine et la cause du sinistre → Établissement juste de la recevabilité de la réclamation → Ajustement judicieux des réserves en fonction de l'estimation établie
3. Déterminer la nature et l'étendue des dommages	→ Établissement juste de la valeur des dommages → Détermination juste de la responsabilité des parties impliquées → Validation adéquate des possibilités de recouvrement → Mise à jour des réserves en fonction des résultats de l'enquête → Communication efficace avec l'assuré et les autres intervenants
4. Procéder au règlement du dossier de réclamation	→ Négociation juste du règlement de la réclamation → Recommandations justes de paiements des services des fournisseurs et spécialistes mandatés dans le dossier → Versement conforme des indemnités et obtention conforme des quittances → Récupération adéquate des débris/sauvetage
5. Procéder à la fermeture du dossier de réclamation en assurance de dommages	→ Transmission des informations précises et complètes au département de la souscription → Transmission conforme des rapports requis aux diverses autorités concernées → Respect des règles d'éthique et de déontologie dans l'ensemble du dossier → Documentation complète et conforme du dossier de réclamation, incluant les déboursés

SAVOIR-ÊTRE

Les savoir-être ci-dessous énoncent des comportements et attitudes nécessaires à l'exercice des activités de représentante ou de représentant. Ces savoir-être doivent être démontrés par la ou le stagiaire lors de sa période probatoire.





RECOMMANDATION

Lorsque la période probatoire est terminée, la superviseure ou le superviseur doit, dans les 10 jours, soumettre à l'AMF la recommandation.

- Si l'encadrement de la période probatoire est effectué par plusieurs superviseures ou superviseurs, l'évaluation des compétences doit être faite conjointement, mais une seule personne doit transmettre la recommandation.
- Si la recommandation n'est pas transmise dans les 10 jours suivant la fin de la période probatoire, l'AMF acheminera une lettre de rappel. Une omission, à la suite de ce rappel, pourrait mener à ne plus pouvoir agir à titre de superviseure ou de superviseur.

Une fois la recommandation effectuée, la direction du cabinet ou de la société autonome, ou la représentante ou le représentant autonome qui a effectué la supervision, doit l'approuver.

L'AMF se réserve le droit de contacter la superviseure ou le superviseur ayant signé la recommandation pour obtenir des précisions. L'AMF peut demander d'obtenir une copie du dossier-stagiaire à tout moment pendant la période probatoire, à la fin de celle-ci et même pendant les cinq (5) ans suivant sa fin. Elle peut aussi, pour des motifs fondés, refuser la recommandation.

Il est à noter qu'une recommandation favorable pour l'obtention du certificat pour une discipline ou une catégorie de discipline ne signifie pas qu'un emploi sera offert à la future professionnelle ou au futur professionnel. La recommandation doit être transmise à la fin de la période probatoire, même si la ou le stagiaire ne poursuit pas sa carrière auprès du cabinet ou de la société autonome.



EN CAS D'ÉCHEC DE LA PÉRIODE PROBATOIRE

Voici, à titre d'exemple, des situations qui mènent à une décision de ne pas recommander favorablement la réussite de la période probatoire.

Votre stagiaire n'a pas :

- effectué une période probatoire correspondant à la durée prescrite;
- progressivement pris en charge des activités professionnelles réservées à la représentante certifiée ou au représentant certifié (n'a pas démontré l'autonomie recherchée pour l'exercice de son futur rôle professionnel);
- été en mesure de prendre en charge des dossiers dont la complexité correspond à ceux habituellement confiés en début de carrière;
- respecté la législation, les règles d'éthique professionnelle et de déontologie s'appliquant à l'exercice des activités de représentante ou de représentant;

- démontré qu'elle ou il possédait les compétences ou le savoir-être nécessaires à la pratique professionnelle d'une représentante ou d'un représentant en début de carrière;
- démontré, par ses activités professionnelles, qu'elle ou il veille à la protection de la clientèle (et pourrait donc constituer un risque pour le public).

Une recommandation négative peut être effectuée à tout moment de la période probatoire lorsqu'elle concerne une ou plusieurs des situations énumérées ci-dessus.

La période probatoire prendra fin dès réception de la recommandation négative. Il est à noter que la justification du refus doit être faite dans la *Recommandation du superviseur en vue de l'obtention du certificat de représentant*.

Le fait de ne pas atteindre les objectifs de vente fixés par un employeur ne constitue pas un motif valable de refus de recommander la certification d'une ou d'un stagiaire.



POURSUITE DU DÉVELOPPEMENT ET DE LA CONSOLIDATION DES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

À la fin de la période probatoire, il est suggéré que la superviseure ou le superviseur fournisse une rétroaction à la ou au stagiaire afin de souligner ses progrès, de déterminer ses forces et de cibler les éléments à améliorer. Ces renseignements sont importants afin que le développement et la consolidation des compétences professionnelles soient poursuivis après la période probatoire. Par exemple, les commentaires formulés pourront aider dans le choix des formations permettant de s'acquitter de l'obligation de formation continue exigée pour le renouvellement du certificat de représentante ou de représentant.

La période probatoire constitue une étape importante dans le processus d'entrée dans la carrière. Il s'agit d'une occasion privilégiée pour la superviseure ou le superviseur de transmettre son expertise et ses savoirs afin que la ou le stagiaire puisse intégrer plus facilement la profession et acquérir les compétences nécessaires à la pratique professionnelle.

Pour la ou le stagiaire, la période probatoire constitue une étape de confirmation de son choix de carrière au cours de laquelle elle ou il pourra bénéficier de conseils et mettre en pratique ses habiletés dans un contexte encadré de façon à acquérir un niveau d'autonomie approprié à la pratique professionnelle.

Un espace est disponible dans la partie 2, Dossier-stagiaire, à cet effet.





Partie 2

Dossier-stagiaire

Aide-mémoire en un coup d'œil

Que contient la partie 2 ?

- La liste des tâches établies par la superviseure ou le superviseur que la ou le stagiaire doit effectuer chaque semaine. Ces tâches doivent englober l'ensemble des activités qu'une représentante ou un représentant exerce dans la discipline ou la catégorie de discipline dans laquelle le certificat est souhaité.
- Le temps à accorder à chaque tâche.
- Les annotations à propos de la progression des apprentissages.
- Le résumé des rencontres entre la superviseure ou le superviseur et la ou le stagiaire.

Bien que les connaissances théoriques aient déjà été évaluées par l'AMF, des formations théoriques limitées et pertinentes peuvent être suivies durant la période probatoire. L'essentiel du temps doit toutefois être consacré à la pratique.



Attention

Le cabinet doit conserver chaque Dossier-stagiaire pendant cinq (5) ans.



Le rapport hebdomadaire expliqué

Un gabarit de rapport hebdomadaire à remplir est disponible à la page suivante. Voici une brève présentation des éléments qui le compose.

Tâches

La superviseure ou le superviseur détermine les tâches à effectuer au cours de chaque semaine. Des tâches non planifiées peuvent être ajoutées au fur et à mesure.

Voici des exemples de tâches :

- Faire des appels de prospection
- Planifier une rencontre avec le preneur
- Rencontrer une cliente
- Établir les besoins d'un client
- Faire une proposition à une cliente
- Se familiariser avec les systèmes informatiques
- Suivre une formation

Le *Tableau des compétences* est un allié précieux pour rédiger des tâches conformes aux critères de performance attendus.

Compétence liée

Le rapport permet de lier les tâches avec les compétences spécifiques, grâce à un menu déroulant. Ces compétences sont présentées dans le *Tableau des compétences*.

Heures

Les heures sont classées selon qu'elles soient consacrées à la prospection, à la clientèle ou à d'autres tâches. À noter que dans le rapport interactif, les totaux d'heures se calculent automatiquement selon les heures effectuées.

RAPPORT HEBDOMADAIRE

SUIVI DE STAGE – SEMAINE # 2

Date : 17-06-2026

Nom : Stagiaire

N° de client(e) AMF : 0000000

Superviseur(e)s : Superviseur(e) 1
Superviseur(e) 2
Superviseur(e) 3

Tâches	Compétence liée*	Heures			Révision/ approbation, si applicable	Annotations
		Prospection	Clientèle	Autres tâches		
					☐ Oui	
					☐ Oui	
					☐ Oui	
					☐ Oui	
					☐ Oui	
					☐ Oui	
					☐ Oui	
					☐ Oui	
					☐ Oui	
Total des heures :					Total de la semaine (maximum 40 h) :	
					Total des heures effectuées depuis le début de la période :	

Superviseur(e)s

Les noms des superviseures et superviseurs sont indiqués afin de refléter leur apport à chaque semaine de la période probatoire.

Révision/Approbation

La superviseure ou le superviseur doit réviser ou approuver certains actes posés par la ou le stagiaire.

Référez-vous à l'encadré *Actes à poser* de la partie 1 pour connaître lesquels.

Annotations

La superviseure ou le superviseur annote la progression des apprentissages de la ou du stagiaire.

Résumé de la rencontre hebdomadaire	Objectifs pour la semaine à venir
	Signature de la ou du stagiaire : <i>Stagiaire</i>
	Signature de la superviseure ou du superviseur : <i>Superviseure</i>

Résumé de la rencontre hebdomadaire avec la ou le stagiaire

La superviseure ou le superviseur évalue et révisé au moins une fois par semaine les tâches accomplies. Un résumé des rencontres avec la ou le stagiaire est consigné au dossier-stagiaire.

Objectifs pour la semaine à venir

Ces objectifs doivent être établis en fonction des éléments à travailler par la ou le stagiaire et du *Tableau des compétences*.

Date :

Superviseur(e)s :

Tâches	Compétence liée*	Heures			Révision/ approbation, si applicable	Annotations
		Prospection	Clientèle	Autres tâches		
					Oui	
					Oui	
					Oui	
					Oui	
					Oui	
					Oui	
					Oui	
					Oui	
					Oui	
					Oui	
					Oui	
					Oui	
					Oui	
					Oui	
					Oui	
					Oui	
					Oui	
Total des heures :					Total de la semaine (maximum 40 h) :	

* **Compétence liée**

1. Ouvrir le dossier de réclamation selon les normes et les directives en vigueur

Total des heures effectuées depuis le début de la période :

Date :

Superviseur(e)s :

Résumé de la rencontre hebdomadaire	Objectifs pour la semaine à venir
	Signature de la ou du stagiaire :
	Signature de la superviseure ou du superviseur :



L'application **Adobe Acrobat** ou **Adobe Acrobat Reader** sur les plateformes Windows ou MacOS est nécessaire pour faire l'ajout de semaines supplémentaire.

Bilan de la période probatoire de

La recommandation du superviseur doit être complétée dès que la période probatoire prend fin.

Recommandation	Rétroaction (progrès, forces et éléments à améliorer)
Je recommande en vue de l'obtention du certificat de représentant. J'atteste que : <i>Basé sur le dossier-stagiaire que j'ai constitué, j'atteste que mon stagiaire :</i> <i>a été supervisé conformément à la réglementation pendant toute la durée de la période probatoire.</i> <i>a complété le nombre d'heures exigé pour une discipline ou catégorie de discipline tout en ayant respecté la durée minimale de la période probatoire et le nombre maximal d'heures par semaine prévu par la réglementation.</i> <i>a pu progressivement mettre en pratique les compétences spécifiques énumérées dans le profil de compétences de la discipline ou catégorie de discipline de la période probatoire.</i> <i>a les connaissances, les habiletés, les comportements et les attitudes nécessaires à l'exercice des activités de représentant.</i> <i>est en mesure d'exercer sans l'aide d'un superviseur les activités réservées à un représentant certifié.</i> <i>a respecté la législation, les règles déontologiques et les règles d'éthique professionnelle pendant toute la durée de sa période probatoire.</i>	Pistes de poursuite du développement et de la consolidation des compétences professionnelles (facultatif)



Attention

La recommandation doit être remplie dans les services en ligne par une superviseure ou un superviseur dans les 10 jours qui suivent la fin de la période probatoire.

© AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS, 2026

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2026

ISBN 978-2-555-04423-4 (PDF)

