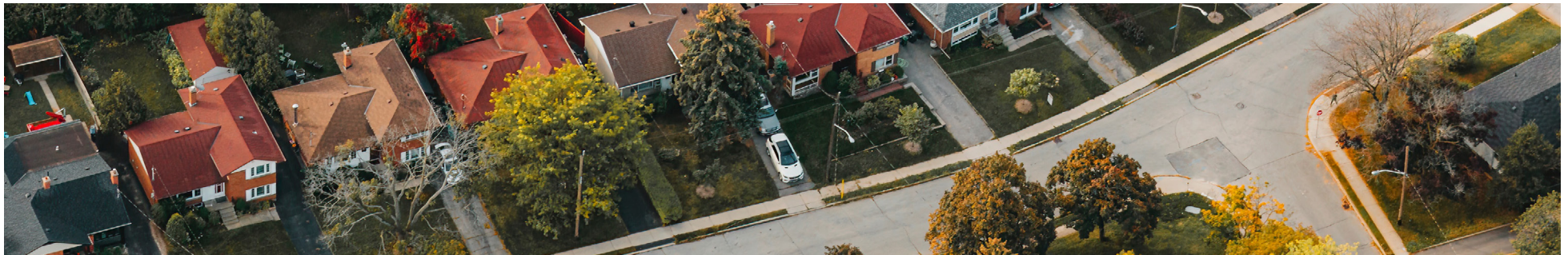


Curriculum d'évaluation

**Programme
de qualification
en assurance de
dommages (PQAD)**

Février 2025



Québec

Place de la Cité, tour PwC
2640, boulevard Laurier, bureau 400
Québec (Québec) G1V 5C1
418 525-0337

Montréal

800, square Victoria, bureau 2200
Montréal (Québec) H3C 0B4
514 395-0337

Numéro sans frais : 1 877 525-0337
www.lautorite.qc.ca

© Autorité des marchés financiers, 2025

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2025

ISBN 978-2-555-00207-4 (PDF)

Remerciements

La production de ce document a été possible grâce à la collaboration des personnes qui ont participé aux ateliers de validation qui se sont tenus du 12 septembre au 18 octobre 2023. L'Autorité des marchés financiers tient à remercier les expertes et les experts de contenus ainsi que les observatrices et les observateurs ayant participé à ces ateliers.

Expertes et experts de contenus

- Denis Berthiaume – *Collaborateur/rédacteur des questions d'examens*
- Jennifer Bourré – *VP – Opérations, Formation et Conformité, LMBF Assurances et Services Financiers & AssurUni Inc.*
- Chantal Brault – *Courtier en assurance de dommages et superviseure de module, Fortin Ouellet Assurance inc.*
- Tania Capua – *Agente en assurance de dommages des particuliers, TD Meloche Monnex*
- Guillaume Chauvette – *Agent en assurance de dommages, Beneva inc.*
- Mathieu Cloutier – *Courtier en assurance de dommages, DPA Assurances*
- Pierre Daemen – *Formateur et consultant en assurance de dommages des particuliers et entreprises*
- Martin Desloges – *Formateur et enseignant, Compétences Assurances et Cégep du Vieux Montréal*
- Danika Fontaine – *Directrice principale – Formation, Agence Harmonia*
- Ingrid Abigail Garcia – *Agente en assurance de dommages des particuliers, Belairdirect*
- Karina Houde – *Avocate, Beneva inc.*
- Julie Labrecque – *Coach en développement des compétences, Desjardins groupe Assurances générales*
- Karine Mercier – *Enseignante, Collège O'Sullivan de Québec*
- Guy Messier – *Souscripteur – Assurance des Entreprises*
- Manon Murphy – *Collaboratrice/rédactrice des questions d'examens*

Observatrices et observateurs de l'Autorité des marchés financiers

- Marie Achard – *Éditrice en chef, Coordonnatrice aux outils de formation, Direction de la qualification*
- Sandra Ciccocioppo – *Analyste aux outils de formation, Direction de la qualification*
- Alain Deschamps – *Analyste au développement des normes de qualification, Direction de la qualification*
- Jérôme Gagnon – *Analyste aux outils de formation, Direction de la qualification*
- Sébastien Pairon – *Analyste en mesure et évaluation, Direction de la qualification*
- Amaia Urdanibia – *Analyste en mesure et évaluation, Direction de la qualification*

Recherche, rédaction et animation

- Thanh Tu Nguyen (Amy) – *Analyste en mesure et évaluation, Direction de la qualification*
- Joseph N'kuba – *Coordonnateur en mesure et évaluation, Direction de la qualification*

Secrétaires d'atelier

- Charlène Fellouri – *Analyste en mesure et évaluation, Direction de la qualification*
- Catherine Nadeau – *Analyste en mesure et évaluation, Direction de la qualification*



Présentation du curriculum

Introduction

La décision d'élaborer un curriculum d'évaluation en assurance de dommages procède de la volonté de l'Autorité des marchés financiers (AMF) de revoir le Programme de qualification en assurance de dommages (PQAD) en vue d'évaluer les compétences des futurs représentants en assurance de dommages à partir des savoirs et savoir-faire actualisés, essentiels à l'exercice de la profession de courtier ou d'agent en assurance de dommages, à l'entrée en carrière.

Élaboration et évolution du curriculum d'évaluation

La première étape du processus a été de procéder à une analyse de situation de travail avec la participation des experts de l'industrie. Cette démarche a permis de définir les fonctions de travail d'un nouveau représentant, les tâches se rapportant à ces fonctions et les opérations nécessaires pour l'exécution des différentes tâches. Ces trois aspects ont guidé l'élaboration d'un profil de 11 compétences essentielles à l'entrée en carrière, dont 3 compétences spécifiques et 8 compétences générales. Par la suite, de ce profil, un curriculum de formation sur les compétences identifiées a pu être construit. Le matériel recueilli à

l'issue de ces trois étapes préalables a servi à dresser la première ébauche du curriculum d'évaluation, de façon à pouvoir évaluer les compétences à posséder en assurance de dommages.

Le curriculum d'évaluation est le volet du PQAD qui définit les attentes par rapport à l'évaluation des compétences. Il est constitué d'un ensemble de tableaux d'évaluation précisant les habiletés à évaluer dans le processus de certification. Les comités d'experts qui ont élaboré ce document regroupaient des spécialistes de la profession, des spécialistes du milieu de l'éducation et des analystes en mesure et évaluation de l'AMF. Ces experts de contenu ont pu commenter, critiquer et formuler des suggestions concernant la pertinence, la structure et la portée des compétences à évaluer. Les contenus associés à chaque compétence ont aussi été précisés. Les échanges au moment de la validation avec le comité d'experts ont servi à ajuster la première ébauche du curriculum d'évaluation afin d'évaluer les compétences de la discipline de l'assurance de dommages selon les cinq critères suivants :

- les habiletés essentielles à l'entrée en carrière;
- les habiletés essentielles à la protection des consommateurs;
- l'évaluation basée sur l'acquisition des compétences;
- l'évaluation au moyen des questions à choix multiples;
- l'évaluation à livre ouvert.

Cette phase de développement a permis de réorganiser la structure et le contenu du curriculum d'évaluation selon les recommandations des experts participants. Le produit de ce remaniement leur a été par la suite soumis pour confirmer et, éventuellement, bonifier les résultats de la validation.

Composition du curriculum d'évaluation

Le curriculum d'évaluation est composé de quatre modules :

- 1) déontologie et pratique professionnelle;
- 2) assurance de biens et responsabilité civile des particuliers;
- 3) assurance automobile des particuliers et des entreprises;
- 4) assurance de biens et responsabilité civile des entreprises.

Les compétences évaluées dans ces quatre modules sont décrites dans les pages suivantes.

Les compétences du curriculum d'évaluation sont issues du curriculum de formation, mais elles ne sont pas reprises de façon intégrale et textuelle. En effet, contrairement au curriculum de formation, qui inclut des compétences concernant l'ensemble des tâches et opérations réalisables par un représentant au

début de sa carrière, seuls les compétences et les éléments de compétence pertinents pour le mandat du régulateur, l'AMF, sont retenus pour les examens de certification. Le curriculum d'évaluation inclut donc tout aspect dont la maîtrise est essentielle à une pratique éthique respectant les droits des consommateurs; il tient aussi compte du fait que les compétences s'améliorent avec l'expérience professionnelle.

Chaque compétence correspond à un module et tous les modules ont le même poids dans la certification, c'est-à-dire que toutes les compétences doivent être maîtrisées afin d'obtenir un droit de pratique. Par conséquent, l'AMF administrera un processus de certification modulaire et offrira un manuel de préparation aux examens pour chaque module du curriculum d'évaluation.

Les compétences du curriculum d'évaluation sont construites sur la base d'un ensemble intégré de connaissances, d'habiletés et de stratégies distinctes. Afin d'en préciser la nature et la portée, ainsi que l'intention d'évaluation sous-jacente, chaque compétence est déclinée en composantes de la compétence, puis en éléments de la compétence. Les composantes de la compétence sont pondérées de façon à traduire leur importance relative pour l'examen. La pondération se base sur plusieurs facteurs, notamment l'importance de la composante pour la protection du consommateur, ainsi que la complexité et la portée des concepts et savoirs qui la sous-tendent.

Par ailleurs, les composantes et les éléments de la compétence se présentent sous la forme de processus ou de résultats, propres au contexte de réalisation de la compétence. Pour préciser davantage les éléments de compétence, ceux-ci sont accompagnés d'une liste de contenus fournissant des indications sur les produits, les connaissances, les comportements ou les attitudes nécessaires pour les maîtriser. Ces indications délimitent la portée de l'évaluation et sont développées dans les manuels de préparation aux examens publiés par l'AMF pour chaque module. Les formateurs soucieux d'augmenter l'employabilité et les capacités de progression de leurs candidats pourront couvrir des contenus supplémentaires.

Chaque module du curriculum d'évaluation se divise donc en trois grandes parties :

- les composantes de la compétence et les éléments de la compétence définissent la nature et l'étendue de la compétence;
- les balises de contenus délimitent les contenus pertinents qui feront l'objet de l'évaluation et qui seront traités dans les manuels de préparation aux examens;
- la pondération indique l'importance relative d'une composante de la compétence dans l'examen et se traduira par un nombre de questions correspondant.

En raison de l'information présentée, le curriculum d'évaluation est à la fois :

- un outil interne qui encadrera le développement des manuels et des examens de certification;
- un outil de planification pédagogique qui guidera les formateurs dans l'élaboration de leurs cours;
- un outil de préparation aux examens qui informera les candidats de la nature et de la portée des compétences évaluées.

MODULE 1

Déontologie et pratique professionnelle

Durée de l'examen : 75 minutes – Nombre de questions : 35 questions (dont 5 questions pilotes qui ne comptent pas dans le score du candidat)

Tableau d'évaluation de la compétence 03-124

Établir une pratique professionnelle conforme aux règles encadrant l'activité de représentant en assurance de dommages

Le postulant sera capable de :			% ¹
1. Comprendre le cadre législatif de l'assurance de dommages	1.1	Distinguer les dispositions du <i>Code civil du Québec</i> qui s'appliquent à l'activité d'un représentant	20 %
	1.2	Distinguer les autres lois qui s'appliquent à l'activité d'un représentant en assurance de dommages	
2. Intégrer à la pratique professionnelle les particularités juridiques de l'assurance de dommages	2.1	Interpréter les dispositions particulières applicables à l'assurance de responsabilité	40 %
	2.2	Identifier les dispositions et les clauses principales d'un contrat d'assurance de dommages	
	2.3	Contextualiser les règles de formation, de prise d'effet, de renouvellement, de résiliation et d'annulation des contrats	
3. Intégrer à la pratique professionnelle les règles qui encadrent l'activité de représentant	3.1	Distinguer le rôle des organismes de réglementation et de protection du consommateur dans l'activité de représentant	40 %
	3.2	Intégrer à la pratique professionnelle les devoirs et les obligations prescrits par la <i>Loi sur la distribution de produits et services financiers</i>	
	3.3	Intégrer à la pratique professionnelle les devoirs et les obligations prescrits par le <i>Code de déontologie des représentants en assurance de dommages</i>	

1. Importance relative (pondération) de la composante par rapport à l'ensemble de l'examen.

Compétence 03-124**Établir une pratique professionnelle conforme aux règles encadrant l'activité de représentant en assurance de dommages**

Composantes de la compétence	Éléments de la compétence	Balises de contenus	% ¹
1. Comprendre le cadre législatif de l'assurance de dommages	1.1 Distinguer les dispositions du <i>Code civil du Québec</i> qui s'appliquent à l'activité d'un représentant	→ Les dispositions générales s'appliquant à l'activité d'un représentant → Le contrat d'assurance → Le mandat → La responsabilité civile contractuelle et extracontractuelle → Les obligations et recours entre les personnes physiques ou morales → Les biens meubles et immeubles → Les copropriétés divises et indivises → L'indemnité → Les sociétés de personnes → Les conjoints mariés, de fait ou unis civilement et les enfants à charge → La succession avec ou sans testament et le liquidateur de la succession → Les locateurs et les locataires → La prescription	20 %

1. Importance relative (pondération) de la composante par rapport à l'ensemble de l'examen.

Éléments de la compétence	Balises de contenus
1.2 Distinguer les autres lois qui s'appliquent à l'activité d'un représentant en assurance de dommages	→ La <i>Loi sur l'encadrement du secteur financier</i> et ses règlements → La <i>Loi sur les assureurs</i> et ses règlements → La <i>Loi sur la santé et la sécurité du travail</i> et ses règlements → La <i>Loi sur l'assurance automobile</i> et ses règlements → La <i>Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques</i> → La <i>Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé</i> → Les lois relatives à l'assurance de responsabilité des professionnels → Les lois canadiennes (fédérales) pertinentes • Le Code criminel • La <i>Loi sur les télécommunications</i> • La <i>Loi canadienne anti-pourriel</i>

Composantes de la compétence	Éléments de la compétence	Balises de contenus	%
2. Intégrer à la pratique professionnelle les particularités juridiques de l'assurance de dommages	2.1 Interpréter les dispositions particulières applicables à l'assurance de responsabilité	→ La responsabilité contractuelle → La responsabilité extracontractuelle → Les types de préjudices (corporel, moral, physique) → Les types de dommages couverts par les contrats d'assurance → La responsabilité du fait ou de la faute d'autrui → La responsabilité du fait des biens → La responsabilité des produits et la notion de garantie légale → Le fardeau de la preuve → Les moyens de défense et d'exonération de l'auteur du dommage (défendeur) → Les dispositions relatives à la prescription → Le partage de responsabilité → L'interdiction d'option entre les recours → Les éléments de responsabilité → Les dommages matériels ou les préjudices corporels → Les dommages punitifs → Les dommages moratoires → La responsabilité des produits et la notion de garantie légale • La responsabilité contractuelle ou la garantie de qualité • La responsabilité extracontractuelle relative au défaut de sécurité du bien	40 %

Éléments de la compétence	Balises de contenus
2.2 Identifier les dispositions et les clauses principales d'un contrat d'assurance de dommages	Règles des dispositions générales et particulières, notamment : → Les dispositions relatives au contrat d'assurance de dommages → Les éléments constitutifs du contrat d'assurance → Les caractéristiques du contrat d'assurance → Les effets du contrat d'assurance → Les règles d'interprétation → Les obligations de l'assureur → Les obligations de l'assuré → Les recours du tiers lésé → Les intervenants au contrat d'assurance → Les conditions de formation du contrat d'assurance

Éléments de la compétence	Balises de contenus
2.3 Contextualiser les règles de formation, de prise d'effet, de renouvellement, de résiliation et d'annulation des contrats	→ Les critères de validité du contrat → Le caractère indemnitaire → La formation du contrat • L'intérêt d'assurance • Les déclarations et les engagements • La prise d'effet • Le contrat de réassurance → Le contenu du contrat • L'étendue de garantie • Les limitations et les exclusions • Le montant d'assurance • Le sinistre et le paiement de l'indemnité → Les obligations de l'assuré • L'aggravation du risque • Le paiement de prime • La déclaration de sinistre → La cession d'assurance et la résiliation de contrat → La subrogation (en lien avec l'annulation des contrats) → L'entrée en vigueur : la règle générale → Les dispositions particulières relatives à l'ordre public → La durée du contrat d'assurance → Le renouvellement du contrat → L'assurance de biens

Composantes de la compétence	Éléments de la compétence	Balises de contenus	%
		→ L'assurance de responsabilité : les règles générales → Le règlement de sinistre et l'évaluation des pertes • La preuve de perte • La renonciation de l'assureur • Le paiement de l'indemnité • L'évaluation des dommages en assurance de biens • La détermination de l'indemnité en assurance de biens • Le paiement de l'indemnité • La subrogation : le principe	
3. Intégrer à la pratique professionnelle les règles qui encadrent l'activité de représentant	3.1 Distinguer le rôle des organismes de réglementation et de protection du consommateur dans l'activité du représentant	→ Les Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA) → Le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) → L'Autorité des marchés financiers (AMF) → La Chambre de l'assurance (CDLA) → Le Bureau d'assurance du Canada (BAC) → Le Groupement des assureurs automobile (GAA) → Le Fonds d'indemnisation des services financiers (FISF)	40 %

Éléments de la compétence	Balises de contenus
3.2 Intégrer à la pratique professionnelle les devoirs et les obligations prescrits par la <i>Loi sur la distribution de produits et services financiers</i>	Notions propres à la <i>Loi sur la distribution de produits et services financiers</i> (LDPSF) et à ses règlements → L'objectif de la LDPSF → Le représentant en assurance (agent, courtier, expert) → La discipline et les catégories de discipline – certification et inscription → La tenue des livres → La protection des renseignements personnels et du consommateur → La représentation et la sollicitation → L'assurance de responsabilité professionnelle → La distribution sans représentant → Les modes d'exercice et l'inscription • Le mode d'exercice • Les mandats • L'inscription et le renouvellement de certificat – conditions, partage de commission, obligations

Balises de contenus

→ Les activités externes

- L'objectif de protection des consommateurs
 - Les conflits d'intérêts
 - L'abus de pouvoir
 - L'accès à de l'information privilégiée
 - Les clientèles vulnérables
 - La disponibilité
 - L'action avec diligence dans l'exercice de ses fonctions
 - La préservation de son indépendance
 - Le traitement des plaintes
 - La prévention de la fraude avec le Fonds d'indemnisation des services financiers (AMF)

Règles de représentation

- Les conditions et les restrictions d'exercice
 - Les règles de représentation et de sollicitation
 - L'assurance de responsabilité professionnelle (règles de détention)
-

Éléments de la compétence	Balises de contenus
3.3 Intégrer à la pratique professionnelle les devoirs et les obligations prescrits par le <i>Code de déontologie des représentants en assurance de dommages</i>	→ Le <i>Code de déontologie des représentants en assurance de dommages</i> • Les dispositions générales • Les obligations envers le public • Les obligations envers le client • Les obligations envers les assureurs • Les obligations envers les représentants • Les obligations envers l'AMF • Les manquements à la déontologie

MODULE 2

Assurance de biens et responsabilité civile des particuliers

Durée de l'examen : 75 minutes – Nombre de questions : 35 questions (dont 5 questions pilotes qui ne comptent pas dans le score du candidat)

Tableau d'évaluation de la compétence 03-421

Offrir des produits d'assurance de biens et de responsabilité civile des particuliers adaptés à la situation et aux besoins du client

Le postulant sera capable de :		% ¹
1. Analyser les besoins du client en fonction du risque à assurer	1.1 Analyser les besoins à l'aide des éléments d'information pertinents recueillis sur le client et sur le risque à assurer	30 %
	1.2 Analyser le risque physique et moral à assurer et son admissibilité	
2. Recommander les protections adaptées aux besoins du client en fonction du risque à assurer	2.1 Analyser les couvertures de base disponibles répondant aux besoins du client en fonction du risque à assurer	40 %
	2.2 Analyser les avenants disponibles répondant aux besoins du client en fonction du risque à assurer	
	2.3 Proposer différentes offres au client en comparant les avantages et les limites de chacune en ce qui concerne l'étendue des protections	
3. Encadrer le client avant, pendant et après la période de validité des polices souscrites	3.1 Traiter les demandes de modification, de renouvellement, de résiliation de contrat par rapport à la situation du client et au risque qu'il représente	30 %
	3.2 Informer le client au sujet du processus de réclamation en cas de sinistre et des modalités entourant une annulation de contrat	

1. Importance relative (pondération) de la composante par rapport à l'ensemble de l'examen.

Compétence 03-421**Offrir des produits d'assurance de biens et de responsabilité civile des particuliers adaptés à la situation et aux besoins du client**

Composantes de la compétence	Éléments de la compétence	Balises de contenus	% ¹
1. Analyser les besoins du client en fonction du risque à assurer	1.1 Analyser les besoins à l'aide des éléments d'information pertinents recueillis sur le client et sur le risque à assurer	Analyse des besoins et de la situation du client → Les renseignements portant sur l'assuré → La consultation de la proposition d'assurance de biens et de responsabilité civile → Les renseignements portant sur le risque à assurer → La détermination des besoins de l'assuré → La nature de la proposition et son contenu → La détermination du type d'assurance qui répond aux besoins de l'assuré → Le contenu général d'une police d'assurance habitation	30 %
	1.2 Analyser le risque physique et moral à assurer et son admissibilité	Risque physique → La notion de risque physique en assurance de biens et de responsabilité civile des particuliers → Les principaux risques physiques en assurance de biens et responsabilité civile des particuliers • Les types d'habitation et leur impact sur la prime - Les résidences unifamiliales - Les résidences multilogements - Les maisons mobiles - Les immeubles résidentiels en location - Les unités d'habitation dans les immeubles en copropriété	

1. Importance relative (pondération) de la composante par rapport à l'ensemble de l'examen.

Balises de contenus

- Les autres biens
- La responsabilité civile
- Les antécédents de sinistres
- Le questionnaire d'analyse et de renseignements à recueillir sur les risques physiques

Risque moral

- La notion de risque moral en assurance de biens et responsabilité civile des particuliers
- Les principaux risques moraux en assurance de biens et responsabilité civile des particuliers
- Les consentements et les autorisations à obtenir
 - Les antécédents de sinistres (renseignements sur l'entretien de la propriété, les sinistres antérieurs – les causes et le nombre, les refus d'assurance, les annulations ou les résiliations de contrats)
 - L'autorisation d'accès au dossier de crédit et au plumitif
- Le questionnaire d'analyse et de renseignements à recueillir sur les risques moraux
- Le risque moral et l'admissibilité à l'assurance
- Les renseignements portant sur l'assuré
- L'aspect légal
- L'intérêt assurable dans le bien

Admissibilité du risque

- Les normes de souscription
 - Le marché standard
 - Le marché spécialisé ou non standard
- Les vérifications auprès des assureurs

Composantes de la compétence	Éléments de la compétence	Balises de contenus	%
2. Recommander les protections adaptées aux besoins du client en fonction du risque à assurer	2.1 Analyser les couvertures de base disponibles répondant aux besoins du client en fonction du risque à assurer	→ La police et la proposition d'assurance • La structure de la police, le libellé et son contenu • Les dispositions générales → Les couvertures et garanties → Le processus de souscription → Les produits d'assurance de biens et responsabilité civile des particuliers (formulaires) et leur portée (conditions, limitations et exclusions) → La convenance des produits – adéquation des protections avec les risques → Les principaux produits d'assurance habitation • L'assurance habitation – Propriétaire occupant (BAC 1501Q, BAC 1502Q et BAC 1503Q) • L'assurance habitation – Locataire occupant (BAC 1506Q et BAC 1507Q) • L'assurance habitation – Copropriétaire occupant (BAC 1510Qr et BAC 1511Qr) • L'assurance habitation – Bâtiment et Contenu (BAC 1521Q et BAC 1522Q) • L'assurance habitation – Habitation saisonnière (BAC 1523Q)	40 %
	2.2 Analyser les avenants disponibles répondant aux besoins du client en fonction du risque à assurer	→ Les avenants et leur portée (conditions, limitations et exclusions) → Les principaux avenants • BAC 1548Q; BAC 1549Q; BAC 1550Q; BAC 1552Q; BAC 1553Q; BAC 1554Qr; BAC 1557Q; BAC 1558Q; BAC 1560Q; BAC 1561Qr; BAC 1562Qr; BAC 1563Q; BAC 1567Q; BAC 1570Q; BAC 1580Q; BAC 1581Q; BAC 1599Q	

Éléments de la compétence	Balises de contenus
	→ Les autres avenants • L'assurance juridique • L'assurance des biens transportés dans une caravane • L'assurance couvrant la responsabilité civile des particuliers • L'avenant passe-partout • L'assurance contre le vol d'identité • Les avenants manuscrits → Les autres produits d'assurance • L'assurance des bateaux de plaisance • L'assurance complémentaire de responsabilité civile des particuliers (Umbrella)
2.3 Proposer différentes offres au client en comparant les avantages et les limites de chacune en ce qui concerne l'étendue des protections	→ Le rôle-conseil en assurance de biens et responsabilité civile des particuliers (comparaison des propositions avec explication de l'offre complète, sensibilisation de l'assuré aux conséquences du refus d'une garantie) → Les modalités négociables (avec l'assureur) → Les approbations requises → Les éléments à annoter dans le dossier client → Le recours au mécanisme d'accès à l'assurance en cas de refus → L'acceptation du risque par l'assureur : la souscription d'une assurance → La proposition de différentes offres à l'assuré

Composantes de la compétence	Éléments de la compétence	Balises de contenus	%
3. Encadrer le client avant, pendant et après la période de validité des polices souscrites	3.1 Traiter les demandes de modification, de renouvellement, de résiliation de contrat par rapport à la situation du client et au risque qu'il représente	→ Les éléments du dossier client à mettre à jour (situation et activités du client) → La demande de modification de police de la part du client - La situation de mise à jour pouvant nécessiter une nouvelle analyse – analyse du nouveau risque - L'acceptation (modification du contrat) ou le refus (résiliation de la part de l'assureur) - La procédure de résiliation - La résiliation par l'assuré → Le renouvellement de police - La validation du risque - L'acceptation ou le refus du renouvellement → Les limites réglementaires – délai de traitement d'une transaction	30 %
	3.2 Informer le client au sujet du processus de réclamation en cas de sinistre et des modalités entourant une annulation de contrat	→ Les procédures d'accompagnement en cas de sinistres - Le transfert au service de l'indemnisation → Le processus du traitement d'une réclamation → L'application de saines pratiques → La transmission des avis de sinistre - Les renseignements à communiquer à l'assureur - Le suivi auprès de l'assuré et le règlement du dossier → L'annulation de contrat → Le traitement des cas d'annulation - La procédure d'annulation	

MODULE 3

Assurance automobile des particuliers et des entreprises

Durée de l'examen : 75 minutes – Nombre de questions : 35 questions (dont 5 questions pilotes qui ne comptent pas dans le score du candidat)

Tableau d'évaluation de la compétence 03-422

Offrir des produits d'assurance automobile des particuliers et des entreprises adaptés à la situation et aux besoins du client

Le postulant sera capable de :		% ¹
1. Analyser les besoins du client et le risque qu'il représente	1.1 Analyser les besoins à l'aide des éléments d'information pertinents recueillis sur le client et sur le risque à assurer	30 %
	1.2 Analyser le risque physique et moral à assurer et son admissibilité	
2. Recommander un produit adapté aux besoins du client en fonction du risque à assurer	2.1 Analyser les couvertures de base disponibles répondant aux besoins du client en fonction du risque à assurer	40 %
	2.2 Analyser les avenants disponibles répondant aux besoins du client en fonction du risque à assurer	
	2.3 Proposer différentes offres au client en comparant les avantages et les limites de chacune en ce qui concerne l'étendue des protections	
3. Encadrer le client avant, pendant et après la période de validité des polices souscrites	3.1 Traiter les demandes de modification, de renouvellement, de résiliation de contrat par rapport à la situation du client et au risque qu'il représente	30 %
	3.2 Informer l'assuré au sujet du processus de réclamation en cas de sinistre et des modalités entourant une annulation de contrat	

1. Importance relative (pondération) de la composante par rapport à l'ensemble de l'examen.

Compétence 03-422**Offrir des produits d'assurance automobile des particuliers et des entreprises adaptés à la situation et aux besoins du client**

Composantes de la compétence	Éléments de la compétence	Balises de contenus	% ¹
1. Analyser les besoins du client et le risque qu'il représente	1.1 Analyser les besoins à l'aide des éléments d'information pertinents recueillis sur le client et sur le risque à assurer 1.2 Analyser le risque physique et moral à assurer et son admissibilité	→ L'analyse des besoins et de la situation du client → Les renseignements requis pour l'analyse des risques • Les antécédents de sinistres et du plumeur • L'analyse du dossier de conduite (Société de l'assurance automobile du Québec [SAAQ]) • Les antécédents d'assurance • L'analyse du dossier de l'entreprise (Commission des transports du Québec [CTQ]) • L'analyse du Registraire des entreprises du Québec (REQ) → La consultation de la proposition d'assurance automobile des particuliers et des entreprises → Les renseignements sur le risque à assurer en assurance des particuliers → Les renseignements sur les personnes à assurer en assurance des entreprises → Le risque à assurer en assurance des entreprises Risque physique → La notion de risque physique en assurance automobile des particuliers et des entreprises	30 %

1. Importance relative (pondération) de la composante par rapport à l'ensemble de l'examen.

Balises de contenus

- Les principaux risques physiques
 - Le véhicule
 - L'usage du véhicule
 - Les conducteurs
 - La classe de véhicule selon la SAAQ
- La consultation du fichier central des sinistres automobiles
- Le questionnaire d'analyse et de renseignements à recueillir sur les risques physiques
- Les antécédents de sinistres
- Le nombre d'années d'assurance antérieure
- La lettre d'expérience (client venant de l'extérieur)

Risque moral

- La notion de risque moral en assurance automobile des particuliers et des entreprises
- Les principaux risques moraux en assurance automobile des particuliers et des entreprises
- Les consentements et les autorisations à obtenir
 - La consultation du dossier de crédit et du plumitif
 - La consultation du dossier de conduite à la SAAQ
 - La consultation du dossier de l'entreprise à la CTQ
- Le PEVL : Propriétaire exploitant de véhicules lourds (rapport qu'on peut consulter pour l'analyse du risque)
- Le questionnaire d'analyse et de renseignements à recueillir sur les risques moraux
- L'intérêt assurable dans le véhicule
- Les marchés en assurance automobile et les produits disponibles aux agents et courtiers d'assurance
 - Le mécanisme d'accès à l'assurance – le Groupement des assureurs automobiles (GAA)

Composantes de la compétence	Éléments de la compétence	Balises de contenus	%
2. Recommander un produit adapté aux besoins du client en fonction du risque à assurer	2.1 Analyser les couvertures de base disponibles répondant aux besoins du client en fonction du risque à assurer	→ La police et la proposition d'assurance → Les couvertures → Les conditions, limitations et exclusions → Le processus de souscription → Les produits (formulaire) d'assurance automobile et leur portée • F.P.Q. N° 1 • F.P.Q. N° 2 • F.P.Q. N° 4 • F.P.Q. N° 5 • F.P.Q. N° 6 → L'admissibilité des produits en fonction des risques	40 %
	2.2 Analyser les avenants disponibles répondant aux besoins du client en fonction du risque à assurer	→ Les avenants disponibles et leur portée • F.A.Q. N° 5, F.A.Q. N° 8, F.A.Q. N° 9, F.A.Q. N° 13c, F.A.Q. N° 16, F.A.Q. N° 17, F.A.Q. N° 19, F.A.Q. N° 20, F.A.Q. N° 23a, F.A.Q. N° 27, F.A.Q. N° 31, F.A.Q. N° 32, F.A.Q. N° 33, F.A.Q. N° 34 (A-B), F.A.Q. N° 43 (A à F), F.A.Q. N° 45, F.A.Q. N° 48, F.A.Q. N° 2, F.A.Q. N° 6-94, F.A.Q. N° 28, F.A.Q. N° 37 (A-B), F.A.Q. N° 40, F.A.Q. N° 41 → Les conditions, limitations et exclusions → Les couvertures → L'admissibilité des avenants en fonction des risques	

Éléments de la compétence	Balises de contenus
2.3 Proposer différentes offres au client en comparant les avantages et les limites de chacune en ce qui concerne l'étendue des protections	→ Le rôle-conseil en assurance automobile (comparaison de produits et explication de l'offre, sensibilisation de l'assuré aux conséquences du refus d'une garantie) → Les formalités administratives pour conclure la vente • Les documents à transmettre (contrat d'achat, preuve de système de marquage ou de repérage, preuve d'assurance, informations bancaires, copie du REQ, dossier de la SAAQ, immatriculations, photo du/des véhicules/équipement) • Le dossier client • La signature requise pour un engagement formel → Le recours en cas de refus → La proposition d'un produit en fonction du risque à assurer • Les formulaires de police correspondant au risque à assurer • Les formulaires d'avenants correspondant au risque à assurer → La préparation de l'offre de produits à l'intention de l'assuré et selon le risque à assurer • Les obligations du représentant • L'établissement de la prime • Le processus de souscription • Les facteurs servant à l'établissement de la prime • La tarification de la police • La comparaison d'offres de produits • Les formulaires de police → La documentation du dossier du client

Composantes de la compétence	Éléments de la compétence	Balises de contenus	%
3. Encadrer le client avant, pendant et après la période de validité des polices souscrites	3.1 Traiter les demandes de modification, de renouvellement, de résiliation de contrat par rapport à la situation du client et au risque qu'il représente	→ Le traitement des demandes de modification de police de la part du client • La situation de mise à jour pouvant nécessiter une nouvelle analyse – analyse du nouveau risque • L'acceptation (modification du contrat) ou le refus (résiliation de la part de l'assureur) • Les avenants modifiant la portée de la garantie ou augmentant les obligations de l'assuré • Les ajustements de la prime • Le rôle de l'agent ou du courtier lors de la modification d'un contrat d'assurance – l'envoi des documents à l'assuré et à l'assureur → Le traitement des demandes de résiliation • La procédure de résiliation • Le rôle de l'agent ou du courtier pendant la résiliation d'un contrat d'assurance → Le traitement des renouvellements • La validation du risque • L'acceptation ou le refus du renouvellement • Le rôle de l'agent ou du courtier au cours du renouvellement d'une police d'assurance automobile • Les limites réglementaires – délai de traitement d'une transaction	30 %

Éléments de la compétence	Balises de contenus
3.2 Informer l'assuré au sujet du processus de réclamation en cas de sinistre et des modalités entourant une annulation de contrat	→ Les procédures d'accompagnement en cas de sinistres • Le transfert au service d'indemnisation • Les renseignements à communiquer à l'assureur • Les droits et les devoirs de l'assuré en cas de sinistre • Le suivi du dossier auprès de l'assuré et de l'assureur • La disponibilité et l'intégrité du courtier → L'annulation de contrat demandée par l'assureur → Le traitement des cas d'annulation • La procédure d'annulation

MODULE 4

Assurance de biens et responsabilité civile des entreprises

Durée de l'examen : 120 minutes – **Nombre de questions :** 45 questions (dont 5 questions pilotes qui ne comptent pas dans le score du candidat)

Tableau d'évaluation de la compétence 03-423

Offrir des produits d'assurance de biens et de responsabilité civile des entreprises adaptés à la situation et aux besoins du client

Le postulant sera capable de :			% ¹
1. Analyser les besoins du client en fonction du risque à assurer	1.1	Analyser les besoins à l'aide des éléments d'information pertinents recueillis sur le client et sur le risque à assurer	30 %
	1.2	Analyser le risque physique et moral à assurer et son admissibilité	
2. Recommander les protections adaptées aux besoins du client en fonction du risque à assurer	2.1	Analyser les couvertures de base disponibles répondant aux besoins du client en fonction du risque à assurer	40 %
	2.2	Analyser les avenants disponibles répondant aux besoins du client en fonction du risque à assurer	
	2.3	Proposer différentes offres au client en comparant les avantages et les limites de chacune en ce qui concerne l'étendue des protections	
3. Encadrer le client avant, pendant et après la période de validité des polices souscrites	3.1	Traiter des demandes de modification, de renouvellement et de résiliation de contrat par rapport à la situation du client	30 %
	3.2	Informers le client au sujet du processus de réclamation en cas de sinistre	

1. Importance relative (pondération) de la composante par rapport à l'ensemble de l'examen.

Compétence 03-423**Offrir des produits d'assurance de biens et de responsabilité civile des entreprises adaptés à la situation et aux besoins du client**

Composantes de la compétence	Éléments de la compétence	Balises de contenus	% ¹
1. Analyser les besoins du client en fonction du risque à assurer	1.1 Analyser les besoins à l'aide des éléments d'information pertinents recueillis sur le client et sur le risque à assurer	→ L'analyse des besoins et de la situation du client → La notion de préqualification et son importance → Les renseignements requis pour la préqualification • Les antécédents de l'entreprise (années en activité) • Les antécédents d'assurance • Le service ou le produit offert • L'estimation des pertes d'exploitation potentielles en cas de sinistre - Les méthodes et les informations financières requises pour déterminer les pertes d'exploitation potentielles - Les calculs → L'analyse des besoins d'assurance pour les renouvellements • Les éléments de l'analyse des besoins à considérer lors d'un renouvellement → Les circonstances requérant une nouvelle analyse → La proposition d'assurance des entreprises • Les règles et les pratiques en assurance de dommages directs • Les règles et les pratiques en assurance de dommages indirects • Les règles et les pratiques en assurance complémentaire des entreprises • Les règles et les pratiques en assurance de responsabilité des entreprises	30 %

1. Importance relative (pondération) de la composante par rapport à l'ensemble de l'examen.

Éléments de la compétence	Balises de contenus
	→ La segmentation du marché → L'expérience de l'assuré dans son domaine → Les éléments qui influencent la prime • Le secteur • Le système de chauffage • L'expérience de sinistres • La concurrence ou l'incidence de l'offre et de la demande (cycle du marché – marché dur/marché mou)
1.2 Analyser le risque physique et moral à assurer et son admissibilité	Risque physique → La notion de risque physique en assurance de biens et responsabilité civile des entreprises → Les principaux risques physiques par type de risque assurable en assurance de biens → La déclaration des antécédents de sinistres → Le questionnaire d'analyse et de renseignements à recueillir sur les risques physiques → Les risques liés à différents bâtiments et sujets à inspection par les assureurs • L'affectation • L'âge du bâtiment • Les rénovations majeures versus les rénovations esthétiques • Les risques liés à la localisation • Les risques liés à l'enveloppe du bâtiment

Balises de contenus

- Les risques liés aux systèmes des différents bâtiments
 - Le système électrique
 - La mécanique du bâtiment
 - ▶ La plomberie
 - ▶ Le chauffage
 - ▶ La ventilation
 - ▶ La climatisation et l'eau glacée
 - ▶ La protection incendie et vol
 - ▶ Le gaz naturel et de pétrole liquéfié (propane)
 - ▶ L'air comprimé, les gaz médicaux et le vacuum
 - Les autres systèmes
 - ▶ Les ascenseurs, monte-charge et convoyeurs
 - ▶ La sécurité
 - ▶ Les systèmes de câblage structuré
- Les risques liés aux équipements
- Les risques liés aux marchandises
- Les risques liés aux espaces locatifs et aux immeubles commerciaux
 - Les risques liés à l'enveloppe d'un bâtiment ayant des espaces locatifs et commerciaux
 - Les risques liés aux systèmes d'un bâtiment ayant des espaces locatifs et commerciaux
 - Les risques liés aux équipements d'un bâtiment ayant des espaces locatifs et commerciaux

Balises de contenus

- L'admissibilité des risques
- Le fractionnement de risque et la police en participation

Risque moral

- La notion de risque moral en assurance de biens et responsabilité civile des entreprises
- Les principaux risques moraux en assurance de biens et responsabilité civile des entreprises
 - Le risque lié à la personne
 - Le risque lié à l'attitude de la personne
- Les renseignements à obtenir pour l'analyse des risques moraux
 - Les états financiers d'une entreprise
 - Les ratios de liquidité (solvabilité à court terme)
 - Les ratios de structure financière (solvabilité à long terme)
 - Les ratios de gestion
 - Les ratios de rentabilité
 - Les ratios d'investissement
- Les consentements et les autorisations à obtenir
 - La déclaration des antécédents de sinistres
 - L'autorisation d'accès au dossier de crédit
- L'admissibilité des risques
- Le fractionnement de risque et la police en participation

Balises de contenus

- La protection contre certains risques
 - La protection publique contre les incendies
 - L'efficacité des services
 - La proximité des services
- Les systèmes privés de prévention et de protection
 - Les rapports d'inspection
 - Les systèmes de prévention et de protection contre les incendies
 - Les systèmes de prévention et de protection contre le vol et le vandalisme
- Les autres facteurs concernant l'assurance de dommages indirects
 - Les catégories d'entreprises
 - Les risques liés aux fournisseurs
 - Les risques liés aux clients
 - Les risques liés aux sources d'énergie

Responsabilité civile des entreprises

Les deux types de risques : moral et physique

- La segmentation du marché en assurance de responsabilité civile des entreprises
 - Les petits risques des entreprises
 - Les gros risques des entreprises
 - Les risques industriels et de fabrication de produits
 - Les risques spéciaux
 - Le risque physique ou le risque objectif
 - L'emplacement

Composantes de la compétence	Éléments de la compétence	Balises de contenus	%
		• Les activités de l'assuré • Le risque moral ou le risque subjectif • Le risque lié à l'entreprise • Le risque lié à l'administration de l'entreprise • L'expérience de sinistres du proposant → La responsabilité contractuelle → L'établissement du montant minimum d'assurance requis → La responsabilité extracontractuelle assumée par contrat → L'évaluation des risques et le montant d'assurance • Le rôle du comptable de l'entreprise • Le rôle de l'expert en évaluation de bâtiment • Le rôle du représentant et du souscripteur	
2. Recommander les protections adaptées aux besoins du client en fonction du risque à assurer	2.1 Analyser les couvertures de base disponibles répondant aux besoins du client en fonction du risque à assurer	→ La police et la proposition d'assurance – Formulaire : • Les couvertures et garanties • Les conditions, limitations et exclusions → La coassurance (règle proportionnelle) → Le processus de souscription → Les éléments pouvant influencer la tarification en assurance de biens et responsabilité civile des entreprises → La disponibilité des produits et l'adéquation des protections avec les risques → Les produits d'assurance de dommages directs pour les entreprises • BAC 4036; BAC 4037; BAC 4022	40 %

Balises de contenus

- Les produits d'assurance de dommages indirects pour les entreprises
 - BAC 4106A et BAC 4106B
 - BAC 4107A et BAC 4107B
 - BAC 4108A et BAC 4108B
 - BAC 4109A et BAC 4109B
 - BAC 4110A et BAC 4110B
- Les principaux formulaires et avenants utilisés en assurance complémentaire des entreprises
 - BAC 5000
 - L'assurance des chantiers
 - BAC 4042
 - L'assurance du matériel d'entrepreneurs
 - L'assurance bris des équipements
 - L'assurance des risques de transport (Cargo)
 - L'assurance des dépositaires
 - Les autres garanties fréquemment souscrites
 - L'assurance bris des glaces
 - L'assurance du matériel informatique et l'assurance des supports d'information
 - L'assurance sur le contenu des bureaux
 - L'assurance des comptes clients
 - L'assurance des documents de valeur et archives
 - Les assurances multirisques des entreprises

Éléments de la compétence	Balises de contenus
	→ Le formulaire Assurance de la responsabilité civile générale des entreprises – BAC 2100 → Les divers formulaires d'assurance de responsabilité civile et professionnelle pour les entreprises • L'assurance responsabilité civile des entreprises – BAC 2200 • L'assurance de responsabilité professionnelle • L'assurance de responsabilité civile des administrateurs et dirigeants • L'assurance de responsabilité civile de l'entreposeur • L'assurance de responsabilité civile des transporteurs de marchandises par camion • L'assurance de responsabilité civile excédentaire et l'assurance de responsabilité civile complémentaire (Umbrella) • L'assurance de responsabilité civile Wrap-up
2.2 Analyser les avenants disponibles répondant aux besoins du client en fonction du risque à assurer	→ Les avenants – Formulaires : • Les couvertures et garanties • Les conditions, limitations, extensions et exclusions → Le processus de souscription → Les disponibilités des produits et l'adéquation des protections avec les risques → Les principaux avenants (dommages directs pour les entreprises) • BAC 4005; BAC 4016; BAC 4039; BAC 4045; BAC 4050; BAC 4052; BAC 4053; BAC 4054; BAC 4055; BAC 4056; BAC 4076 • L'avenant d'exclusion des fondations dans la valeur de l'assurance • L'avenant relatif au permis de vacance ou d'inoccupation

Balises de contenus

- Les avenants liés à l'assurance des pertes d'exploitation
 - BAC 4116; BAC 4016; BAC 4117; BAC 4139; BAC 4155; BAC 4156; BAC 4157; BAC 4158; BAC 4055; BAC 4159; BAC 4179
 - Les avenants en assurance des chantiers
 - BAC 4043
 - BAC 4044
 - L'avenant relatif aux clôtures
 - L'avenant relatif aux gardiens
 - Les avenants usuels en assurance bris des équipements
 - Les dégâts des eaux et la contamination par l'ammoniac
 - L'avenant des pertes indirectes
 - Les honoraires professionnels
 - Les avenants usuels et les autres formulaires utilisés en assurance de responsabilité civile des entreprises
 - BAC 2301; BAC 2302; BAC 2303; BAC 2304; BAC 2305; BAC 2307; BAC 2308; BAC 2313; BAC 2328; BAC 2341; BAC 2342
 - L'avenant relatif à l'administration de régimes d'avantages sociaux
 - L'avenant relatif à l'assurance des frais de rappel de produits
 - L'avenant relatif à la collision d'appareils de levage
 - La formule des non-propriétaires (F.P.Q. N° 6)
-

Éléments de la compétence	Balises de contenus
2.3 Proposer différentes offres au client en comparant les avantages et les limites de chacune en ce qui concerne l'étendue des protections	→ Les techniques pour comparer les diverses protections → L'adéquation avec les besoins → La présentation et la vulgarisation à la clientèle d'assurance de biens et responsabilité civile des entreprises → Les modalités négociables (avec l'assureur) → L'approche de négociation (gestions des risques avec le client) → Les approbations requises → Les éléments à annoter dans le dossier client → Les formalités pour conclure la vente • Les documents à transmettre (certificat de localisation, certificats gicleurs et alarme, évaluation, preuve d'assurance, information bancaire) • Le dossier client • La signature requise pour l'engagement formel s'il y a lieu → Le recours au mécanisme d'accès à l'assurance en cas de refus → Les similitudes entre les formulaires BAC 4037 et BAC 4036 → Les différences entre les formulaires BAC 4037 et BAC 4036 → Les différences entre les formulaires BAC 4022 et BAC 4037 → Le calcul du montant minimum d'assurance requis selon le formulaire utilisé • Les formulaires d'assurance des pertes de bénéfice brut (BAC 4106, BAC 4107) • Les formulaires d'assurance des pertes de loyers (BAC 4108, BAC 4109)

Composantes de la compétence	Éléments de la compétence	Balises de contenus	%
3. Encadrer le client avant, pendant et après la période de validité des polices souscrites	3.1 Traiter des demandes de modification, de renouvellement et de résiliation de contrat par rapport à la situation du client	→ Le renouvellement automatique versus le renouvellement avec l'intervention • Le processus de souscription dans le cadre d'un renouvellement • Les techniques de comparaison des produits pour le renouvellement • Le placement du risque chez un autre assureur • Le partage du risque entre plusieurs assureurs → La mise à jour du dossier et l'analyse du marché selon la transaction → Les limites réglementaires – délai de traitement d'une transaction → La procédure de résiliation versus le non-renouvellement • La résiliation par l'assureur • La résiliation par l'assuré → La fin de mandat → Le traitement des demandes de modification • La modification effectuée au moment du renouvellement • La modification effectuée en cours de terme → La cession de l'assurance (articles 2475 et 2476 du <i>Code civil du Québec</i>) → Le traitement des cas d'annulation	30 %
	3.2 Informer le client au sujet du processus de réclamation en cas de sinistre	→ Les procédures d'accompagnement en cas de sinistres • Le transfert au service d'indemnisation • Les renseignements à communiquer à l'assureur • Le suivi du dossier auprès de l'assuré et de l'assureur → Les éléments du dossier client à mettre à jour (situation et activités du client)	

