



TECHNIQUES DE SERVICES FINANCIERS ET D'ASSURANCES

Description des cours

Description des cours de la formation spécifique

Session 1		Pondération
410-A1A-CA	Introduction à la profession	1-2-2 45 heures

Compétence : 00SZ Analyser les fonctions de travail.

Description : Ce cours permettra à l'étudiant(e) d'acquérir les connaissances de base relatives aux différentes fonctions de travail nécessaires à la pratique professionnelle. Ce cours permettra également à l'étudiant(e) de s'initier au travail d'équipe. Il favorisera la discussion et les échanges. L'étudiant(e) sera appelé à découvrir la gestion d'une entreprise ainsi que l'univers des services financiers et des assurances par le biais de simulations diverses, de recherches et d'ateliers.

Objectif : Au terme du cours, l'étudiant(e) sera en mesure d'identifier et de comprendre l'importance des différentes fonctions de travail en administration et en gestion.

✦ Ce cours fait partie de la grille du programme *Techniques d'administration et de gestion* et de la grille du programme *Techniques de services financiers et d'assurances*.

Session 1		Pondération
410-A1B-CA	La gestion dans un environnement numérique	2-2-2 60 heures

Compétence : 00T0 Utiliser les technologies de l'information et de la communication en milieu professionnel.

Description : Ce cours permettra à l'étudiant(e) de s'initier à l'utilisation d'un poste informatique et des logiciels de bureautique et de gestion. L'étudiant(e) sera également initié à l'utilisation professionnelle et éthique des réseaux de communication en milieu de travail, ainsi qu'au travail collaboratif dans un environnement numérique.

Objectif : Au terme du cours, l'étudiant(e) sera en mesure de saisir et de mettre en forme des données à l'aide d'un logiciel de traitement de données en utilisant des notions de bases et des notions intermédiaires. L'étudiant(e) sera également en mesure de saisir et de mettre en forme un texte à l'aide d'un logiciel de traitement de texte en utilisant des notions de bases et des notions intermédiaires.

✦ Ce cours fait partie de la grille du programme *Techniques d'administration et de gestion* et de la grille du programme *Techniques de services financiers et d'assurances*.

Session 1		Pondération
410-A1C-CA	Introduction à la comptabilité	1-2-2 45 heures

Compétence : 00W3 Analyser l'information financière d'une entreprise à des fins d'assurance.

Description : Ce cours permettra à l'étudiant(e) de comprendre la nature de la comptabilité. L'étudiant(e) apprendra à effectuer certaines opérations du cycle comptable et à analyser l'information

financière d'une entreprise et d'un particulier. Ce cours abordera les entreprises de services et les entreprises commerciales dans le contexte des assurances et du conseil en services financiers.

Objectif : Au terme du cours, l'étudiant(e) sera en mesure de compléter le cycle comptable en mode manuel et à l'aide d'un tableur, et ce, tout en respectant les principes comptables généralement reconnus, les lois, les règlements et les normes.

✦ Ce cours fait partie de la grille du programme *Techniques d'administration et de gestion* et de la grille du programme *Techniques de services financiers et d'assurances*.

Session 1		Pondération
410-F1A-CA	Finances personnelles 1	1-2-2 45 heures

Compétence : 00W7 Dresser le portrait de la situation financière d'un particulier.

Description : Ce cours permettra à l'étudiant(e) d'explorer les différents aspects de la planification financière personnelle. L'étudiant(e) s'initiera à la préparation d'un budget personnel, à l'interprétation de différentes données financières comme le revenu, l'emprunt et les assurances, et à la préparation d'un bilan personnel à la suite d'un décès.

Objectif : Au terme du cours, l'étudiant(e) sera en mesure de proposer une planification financière personnelle.

Session 1		Pondération
410-F1B-CA	Protection des biens: spécialité automobile	2-2-2 60 heures

Compétences : 00T7 Analyser des produits d'assurance automobile des particuliers et des entreprises.

00T8 Effectuer la recommandation et la vente de produits d'assurance de dommages des particuliers.

00W4 Effectuer la recommandation et la vente de produits d'assurance de dommages des entreprises.

Description : Ce cours permettra à l'étudiant(e) de découvrir, d'explorer et de s'approprier le domaine de l'assurance automobile en portant une attention particulière aux lois en vigueur ainsi qu'aux différents produits pouvant répondre aux besoins d'une clientèle de particuliers ou d'entreprises. Il permettra également d'outiller efficacement l'étudiant(e) pour souscrire un risque en assurance automobile selon les besoins du client, et ce, en appliquant les principes du service à la clientèle.

Objectif : Au terme du cours, l'étudiant(e) sera en mesure de formuler une recommandation complète et pertinente en assurance automobile pour les particuliers et les entreprises.

Session 2		Pondération
410-A2A-CA	Travailler en équipe dans un contexte professionnel	1-2-2 45 heures

Compétence : 00T2 Collaborer en milieu professionnel.

Description : Ce cours permettra à l'étudiant(e) de développer différents savoir-être et savoir-faire afin d'interagir et de collaborer en contexte professionnel. Plus spécifiquement, l'étudiant(e) se familiarisera avec les attitudes et les comportements attendus en milieu organisationnel, avec les principes de la communication au sein d'une équipe et avec l'importance des équipes et du travail d'équipe dans une organisation. Le cours abordera également des enjeux actuels du point de vue de l'éthique et de la responsabilité professionnelle.

Objectif : Au terme du cours, l'étudiant(e) sera en mesure de collaborer et d'être un acteur de premier plan au sein d'une équipe de travail efficace.

✦ Ce cours fait partie de la grille du programme *Techniques d'administration et de gestion* et de la grille du programme *Techniques de services financiers et d'assurances*.

Session 2		Pondération
410-F2A-CA	Cadre réglementaire des services financiers	2-2-2 60 heures

Compétence : 00T3 Se conformer au cadre légal et réglementaire des services financiers et des assurances.

Description : Ce cours permettra à l'étudiant(e) de s'initier aux lois, aux réglementations et aux codes déontologiques qui encadrent la pratique des professionnels des services financiers, du courtage hypothécaire et des assurances. L'étudiant(e) examinera diverses sources de droit applicables au Québec et apprendra à les interpréter dans un contexte professionnel. Une attention particulière sera accordée à l'application des codes déontologiques des professions de l'assurance, des services financiers et du courtage hypothécaire.

Objectif : Au terme du cours, l'étudiant(e) sera en mesure de prendre en compte et d'interpréter les éléments légaux d'un contrat d'assurances de personnes, de dommages, de services financiers et de courtage hypothécaire.

Session 2		Pondération
410-F2B-CA	Finances personnelles 2	1-2-2 45 heures

Compétence : 00W6 Déterminer l'impact financier de décisions relatives aux finances personnelles

Préalable : 410-F1A-CA Finances personnelles 1

Description : Ce cours permettra à l'étudiant(e) d'explorer différents aspects de la planification financière personnelle afin d'être en mesure de déterminer l'impact financier de décisions relatives aux finances personnelles. Le cours abordera l'achat immobilier, la planification fiscale, la retraite et la planification successorale.

Objectif : Au terme du cours, l'étudiant(e) sera en mesure de proposer des protections et une planification financière personnelle qui établissent les principales composantes d'un achat immobilier, d'une planification de la retraite et d'une planification successorale.

Session 2		Pondération
410-F2C-CA	Protection des biens: spécialité habitation	2-2-2 60 heures

Compétence : 00T6 Analyser des produits d'assurance de biens et de responsabilité civile des particuliers.
00T8 Effectuer la recommandation et la vente de produits d'assurance de dommages des particuliers.

Description : Ce cours permettra à l'étudiant(e) de découvrir et de s'approprier le domaine de l'assurance de biens des particuliers ainsi que les produits d'assurances disponibles. L'étudiant(e) apprendra à formuler des recommandations personnalisées à un client en utilisant les techniques de cueillette d'informations, d'analyse de risque et de présentation de solutions, tout en appliquant les principes du service à la clientèle.

Objectif : Au terme du cours, l'étudiant(e) sera en mesure de formuler une recommandation complète de produits d'assurance de biens des particuliers en s'appuyant sur les besoins d'un client.

Session 3		Pondération
410-F3A-CA	Gestion de sa marque personnelle	1-2-3 45 heures

Compétence : 00T0 Utiliser les technologies de l'information et de la communication en milieu professionnel.

Description : Ce cours permettra à l'étudiant(e) de développer deux types d'habiletés, soit l'utilisation des technologies de l'information et la communication en milieu professionnel. L'étudiant(e) apprendra des stratégies efficaces pour la gestion numérique d'une image de marque et appliquera des règles de présentation et de communication numérique en tenant compte de la sécurité informatique.

Objectif : Au terme du cours, l'étudiant(e) sera en mesure de définir une identité professionnelle par l'utilisation éthique des outils technologiques dans un contexte de développement des affaires et d'appliquer des règles de communication numérique dans la relation avec le client pour faire connaître les valeurs d'une marque et la positionner sur le marché.

Session 3		Pondération
410-F3B-CA	Mentorat d'affaires	1-2-3 45 heures

Compétence : 00T2 Collaborer en milieu professionnel.

Description : Ce cours permettra à l'étudiant(e) d'explorer les dynamiques de la collaboration en milieu professionnel à travers le prisme du mentorat. L'étudiant(e) aura l'occasion d'apprendre des pratiques efficaces de travail en équipe, de communication et de résolution de conflits, tout en bénéficiant de l'expertise de mentors issus de divers secteurs de l'administration. Ce cours sera également l'occasion

d'établir des relations de mentorat significatives avec des professionnels, permettant un apprentissage concret et le développement de relations durables avec des experts de l'industrie.

Objectif : Au terme du cours, l'étudiant(e) sera en mesure d'appliquer les principes de la collaboration efficace dans différents contextes professionnels et de mobiliser des compétences interpersonnelles essentielles comme l'écoute active, la négociation et le leadership.

Session 3		Pondération
410-F3C-CA	Fiscalité 1	1-2-3 45 heures

Compétence : 00WA Considérer l'incidence des dispositions fiscales sur la prise de décision en matière de finances personnelles.

Description : Ce cours initiera l'étudiant(e) aux lois fiscales du Canada et du Québec en matière de finances personnelles afin d'être en mesure d'analyser des déclarations de revenus et l'impact fiscal des décisions financières.

Objectif : Au terme du cours, l'étudiant(e) sera en mesure d'examiner les principaux éléments qui composent les déclarations fiscales de particulier tant au niveau fédéral que provincial tout en faisant le lien avec divers produits d'assurances et financiers.

Session 3		Pondération
410-F3D-CA	Placements et produits d'épargne 1	2-2-3 60 heures

Compétence : 00W9 Analyser des produits d'épargne et de placement.

00WC Effectuer la recommandation et la vente de produits d'épargne et de placement.

Description : Ce cours permettra à l'étudiant(e) de développer des capacités d'analyse de produits d'épargne, de placement et du marché boursier en tenant compte du fonctionnement et du rôle des différentes catégories d'instruments financiers disponibles sur les marchés particuliers et collectifs. Le cours permettra d'apprendre à distinguer différents types de produits à revenu fixe ou variable qui sont offerts sur le marché dans un contexte de vente en tenant en compte du profil et des besoins de la clientèle.

Objectif : Au terme du cours, l'étudiant(e) sera en mesure d'effectuer des recommandations à un client particulier ou collectif à partir des besoins ciblés et de l'analyse des produits disponibles sur le marché.

Session 3		Pondération
410-F3E-CA	Protection financière: spécialité santé	1-2-3 45 heures

Compétence : 00W8 Analyser des produits individuels et collectifs d'assurance de personnes.
00WB Effectuer la recommandation et la vente de produits d'assurance de personnes.

Description : Ce cours permettra à l'étudiant(e) de distinguer les différents produits disponibles sur le marché dans le domaine de l'assurance contre la maladie et les accidents. L'étudiant(e) apprendra à faire la promotion de ces produits en tenant compte des besoins des clients individuels et collectifs.

Objectif : Au terme du cours, l'étudiant(e) sera en mesure de formuler des recommandations dans le domaine de l'assurance contre la maladie et les accidents.

Session 4		Pondération
410-A4A-CA	Conseil et service à la clientèle	1-2-2 45 heures

Compétence : 00T1 Interagir avec la clientèle à des fins de vente.

Description : Ce cours permettra à l'étudiant(e) de comprendre le rôle-conseil dans divers secteurs d'activités, dont celui des services financiers et de l'assurance. L'étudiant(e) apprendra à questionner, à comprendre, à analyser, à conseiller et à accompagner un client afin de l'aider à prendre une décision éclairée. Pour ce faire, il mettra à profit des connaissances, des méthodes et des outils qui tiennent compte du profil unique de chaque client.

Objectif : Au terme du cours, l'étudiant(e) sera en mesure de créer et de développer une relation d'affaires avec la clientèle.

✦ Ce cours fait partie de la grille du programme *Techniques d'administration et de gestion* et de la grille du programme *Techniques de services financiers et d'assurances*.

Session 4		Pondération
410-F4A-CA	Système de gestion de la relation client	1-2-3 45 heures

Compétence : 00T0 Utiliser les technologies de l'information et de la communication en milieu professionnel.

Description : Ce cours permettra à l'étudiant(e) de développer deux types d'habiletés, soit l'utilisation éthique des technologies de gestion de la relation client et la communication stratégique dans un contexte professionnel. L'étudiant(e) apprendra des méthodes concrètes pour collecter, organiser, analyser et présenter des données clients à l'aide d'un système CRM, tout en respectant les normes de sécurité, de confidentialité et de professionnalisme.

Objectif : Au terme du cours, l'étudiant(e) sera en mesure d'utiliser de façon éthique et responsable les outils technologiques destinés à la relation client, de collaborer efficacement dans un environnement numérique à l'aide d'outils de planification, de communication et de partage intégrés à un CRM, et

d'appliquer des règles de communication numérique dans un contexte de suivi client ou de développement d'affaires.

Session 4		Pondération
410-F4B-CA	Fiscalité 2	2-2-4 60 heures

Compétence : 00WA Considérer l'incidence des dispositions fiscales sur la prise de décision en matière de finances personnelles.

Description : Ce cours permettra à l'étudiant(e) d'examiner les principaux éléments qui composent les déclarations fiscales du particulier et d'une entreprise non-incorporée tant au niveau fédéral que provincial. L'étudiant(a) apprendra des concepts de fiscalité relatifs à différents produits d'assurances et de services financiers afin d'utiliser de ces produits et certaines planifications fiscales et successorales.

Objectif : Au terme du cours, l'étudiant(e) sera en mesure d'analyser une situation fiscale et de soumettre des propositions de planification liées à des produits d'assurances et financiers en respect des lois fiscales du Canada et du Québec.

Session 4		Pondération
410-F4C-CA	Placements et produits d'épargne 2	2-2-4 60 heures

Compétence : 00W9 Analyser des produits d'épargne et de placement.

00WC Effectuer la recommandation et la vente de produits d'épargne et de placement.

Description : Ce cours permettra à l'étudiant(e) de comprendre en profondeur le fonctionnement des fonds communs de placement et des fonds distincts. À travers l'étude de leurs caractéristiques, avantages, inconvénients et différences, l'étudiant(e) développera sa capacité de les analyser, à les sélectionner et à les évaluer de manière rigoureuse. L'étudiant(e) apprendra à recommander adéquatement des fonds en fonction de la situation financière, des objectifs d'investissement et du profil de risque du client.

Objectif : Au terme du cours, l'étudiant(e) sera en mesure de développer une démarche structurée et professionnelle en matière de prestation de conseils liés aux fonds communs de placement et aux fonds distincts. Cette démarche tiendra compte à la fois des besoins et des objectifs du client ainsi que des normes déontologiques et des règles de conduite de l'industrie financière.

Ce cours prépare l'étudiant à l'examen de l'organisme CSI (Canadian Securities Institute) ou de tout autre organisme accrédité par l'Autorité des marchés financiers (AMF) choisi par le Cégep en vue de l'obtention du permis de représentant en épargne collective.

Session 4		Pondération
410-F4D-CA	Protection des biens: spécialité indemnisation	2-2-4 60 heures

Compétence : 00W5 Régler un sinistre.

Description : Ce cours permettra à l'étudiant(e) d'appliquer les diverses étapes du règlement de sinistres en assurances automobile, en assurances de biens et de responsabilité civile, et ce, pour les particuliers et les entreprises.

Objectif : Au terme du cours, l'étudiant(e) sera en mesure de réaliser les étapes de règlement du sinistre, depuis la prise de connaissance de l'avis de sinistre jusqu'au règlement, tout en assurant le suivi avec le client.

Session 5		Pondération
604-A5A-CA	Anglais des affaires	2-2-2 60 heures

Compétence : 00T5 Communiquer en anglais en milieu professionnel.

Description : Ce cours permettra à l'étudiant(e) d'approfondir ses compétences de communication en anglais dans le contexte des interactions professionnelles du domaine de l'administration. Une variété d'activités d'expression et de compréhension permettront à l'étudiant(e) de développer sa capacité à recevoir et à interpréter de l'information, à s'adapter à son interlocuteur et à s'exprimer clairement en utilisant le langage des affaires, tant à l'oral qu'à l'écrit. La lecture de textes du domaine de l'administration développera également la capacité de l'étudiant(e) à traiter, à clarifier et à utiliser l'information écrite. La rédaction de documents commerciaux formels l'amènera, finalement, à correspondre et à présenter de l'information écrite en anglais de façon claire, efficace et professionnelle.

Objectif : Au terme du cours, l'étudiant(e) pourra communiquer en anglais, à l'oral et à l'écrit, dans un contexte professionnel d'affaires en respect des politiques d'une organisation, de l'éthique professionnelle et à l'aide des outils technologiques nécessaires.

✦ Ce cours fait partie de la grille du programme *Techniques d'administration et de gestion* et de la grille du programme *Techniques de services financiers et d'assurances*.

Session 5		Pondération
201-F5A-CA	Données statistiques en services financiers	1-2-2 45 heures

Compétence : 00T4 Analyser des données statistiques.

Description : Ce cours permettra à l'étudiant(e) de développer ses capacités d'analyse de données à des fins de statistiques et de probabilités. L'étudiant(e) sera amené à utiliser les principales techniques de base à des fins de gestion et à utiliser les outils technologiques nécessaires au traitement des données. L'étudiant(e) développera sa capacité à présenter et à interpréter des données, développera son sens critique devant l'information statistique, et ce, dans un contexte d'analyse de risques et de promotion de produits en assurances et en services financiers.

Objectif : Au terme du cours, l'étudiant(e) sera en mesure de traiter, de présenter et d'analyser des données statistiques en utilisant des outils technologiques.

Session 5		Pondération
410-F5A-CA	Finances personnelles 3	2-2-2 60 heures

Compétence : 00WD Analyser des produits de crédit destinés aux particuliers.
00WE Effectuer la recommandation et la vente de produits de crédit.

Description : Ce cours permettra à l'étudiant(e) d'élaborer les états financiers personnels d'un client afin d'analyser la situation de crédit d'un particulier. L'étudiant(e) développera ses habiletés à proposer des solutions en matière de produits de crédits, dont les éléments essentiels à la préparation de la certification en courtage hypothécaire.

Objectif : Au terme du cours, l'étudiant(e) sera en mesure d'élaborer les principaux états financiers personnels, d'effectuer une analyse des besoins en matière de crédit et des produits disponibles et de procéder aux recommandations appropriées.

Session 5		Pondération
410-F5B-CA	Protection financière: spécialité assurance vie	1-2-2 45 heures

Compétence : 00W8 Analyser des produits individuels et collectifs d'assurance de personnes.
00WB Effectuer la recommandation et la vente de produits d'assurance de personnes.

Description : Ce cours permettra à l'étudiant(e) de distinguer les différents produits disponibles sur le marché dans le domaine de l'assurance vie et d'apprendre à en faire la promotion en tenant compte des besoins des clients individuels et collectifs.

Objectif : Au terme du cours, l'étudiant(e) sera en mesure de formuler des recommandations dans le domaine de l'assurance vie et des différents produits individuels et collectifs disponibles sur le marché et d'en faire la promotion en tenant compte des besoins des clients.

Session 5		Pondération
410-F5C-CA	Protection des biens: spécialité entreprise	2-2-3 60 heures

Compétence : 00W2 Analyser des produits d'assurance de biens et de responsabilité civile des entreprises.
00W4 Effectuer la recommandation et la vente de produits d'assurance de dommages des entreprises

Description : Ce cours initie l'étudiant(e) au domaine des assurances des entreprises (dommages directs, indirects, produits complémentaires et responsabilité civile). L'étudiant(e) développera sa capacité d'analyse et son jugement afin de proposer les produits d'assurance des entreprises adaptés à la situation du client. L'étudiant(e) aura à repérer les éléments reliés aux risques et devra choisir les produits d'assurances nécessaires pour répondre aux besoins des clients.

Objectif : Au terme du cours, l'étudiant(e) sera en mesure d'élaborer un programme d'assurance des biens et de responsabilité civile des entreprises et d'interpréter des produits d'assurance de dommages directs et indirects et de responsabilité civile en répondant aux besoins de l'entreprise.

Session 6		Pondération
410-STF-CA	Stage préparatoire à la profession	0-24-3 360 heures

Compétence : 00T1 Interagir avec la clientèle à des fins de vente.

Préalable : Avoir réussi 18 cours de la formation spécifique.

Description : Ce stage, porteur de l'épreuve synthèse de programme (ESP), permettra à l'étudiant(e) de démontrer ses capacités à interagir avec la clientèle à des fins de vente et de démontrer l'intégration de l'ensemble des acquis de la formation générale et de la formation spécifique du programme d'études. L'étudiant(e) sera amené à mobiliser et à transférer ses apprentissages dans divers contextes de pratique professionnelle, et ce, afin que l'atteinte des compétences visées pour l'intégration au marché du travail puisse être attestée.

Objectif : Au terme du cours, l'étudiant(e) sera en mesure de se situer face à l'ensemble des compétences nécessaires à l'exercice de la profession de technicienne ou de technicien en services financiers et assurances.