



# Guide de reconnaissance des formations

Formation continue obligatoire

2018



CHAMBRE  
DE L'ASSURANCE  
DE DOMMAGES

chad.ca

# Table des matières

Communiquez avec nous .....	2
À quoi sert ce guide? .....	2
Sur quels critères sont reconnues les formations? .....	2
Quelles sont les catégories d'UFC?.....	2
1. ADMINISTRATION .....	2
2. TECHNIQUES D'ASSURANCE .....	2
3. DROIT.....	2
4. CONFORMITÉ.....	2
5. DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL.....	2

## À quoi sert ce guide?

Ce guide a été créé à l'intention des dispensateurs de formation. Son objectif est de faciliter la compréhension des critères de reconnaissance des formations proposées aux courtiers et agents en assurance de dommages, ainsi qu'aux experts en sinistre.

Dans l'optique de la **protection du public**, les cours reconnus dans le cadre de la formation continue obligatoire doivent viser des compétences qui contribuent à améliorer la pratique des professionnels en assurance

## Sur quels critères sont reconnues les formations?

Les formations doivent avoir une **structure dédiée à l'apprentissage**. En exigeant un plan de cours détaillé et le respect de certains critères pour les formateurs, la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) contribue à rehausser la qualité des formations offertes à leurs membres.

Les formations doivent également être **qualifiantes**. En d'autres mots, elles doivent permettre aux apprenants de maîtriser des compétences qui sont nécessaires à l'exercice de leurs fonctions. Elles doivent, autant que possible, s'aligner avec la réalité quotidienne des professionnels en assurance de dommages.

Finalement, les formations doivent être **transférables**, c'est-à-dire que les connaissances visées doivent pouvoir être reconnues dans d'autres milieux de travail. Par exemple, les procédures d'une entreprise ne sont pas des apprentissages qui seront utiles chez un autre employeur; ils ne sont pas transférables.

En aucun cas, une formation qui vise la promotion d'un produit ou d'une entreprise ne sera reconnue par la ChAD.

Les **formations en ligne**, quant à elles, doivent satisfaire à quelques critères supplémentaires pour être reconnues. Elles doivent inclure un examen sommatif dont le niveau de difficulté est suffisamment élevé pour vérifier l'atteinte des objectifs. De plus, afin de favoriser le transfert des apprentissages, les formations en ligne doivent incorporer quatre exercices par heure de formation, répartis tout au long du cours. Pour plus de détails, nous vous invitons à consulter le *Guide d'application sur la formation continue obligatoire* dans la « Documentation des formateurs » sous l'onglet « Responsable de formation » de la section « Formation continue » à [chad.ca](http://chad.ca).

Les réunions, les activités de motivation pour la vente, les groupes d'études ou de discussion, l'écoute « côte à côte », la rédaction d'un article promotionnel, les activités de coaching et de mentorat, de même que les formations données par téléphones. ne sont pas reconnus.

## DEMANDE DE RECONNAISSANCE

Pour qu'une formation soit reconnue par la ChAD et que ses participants puissent obtenir des UFC, la formation doit d'abord avoir fait l'objet d'une **demande de reconnaissance**. Le dispensateur peut trouver le formulaire en ligne en se connectant au portail de formation de la ChAD : **ÉduChAD**.

## Quelles sont les catégories d'UFC?

Les cinq catégories d'unité de formation continue (UFC) sont déterminées par le **Règlement sur la formation continue obligatoire de la ChAD** (Règlement).

- ▷ Administration
- ▷ Techniques d'assurance
- ▷ Droit
- ▷ Conformité
- ▷ Développement professionnel

Chaque **catégorie** d'UFC y est segmentée en différentes matières, pour lesquelles plusieurs exemples de sujets de formation sont listés. Ces listes ne se veulent pas restrictives, mais constituent des indicateurs exhaustifs de ce que la ChAD reconnaît. Découvrez-les dans les pages qui suivent.

## EXIGENCES POUR LES FORMATEURS

Pour qu'une formation donne droit à des UFC, le formateur doit répondre aux critères suivants :

- ▷ détenir trois ans d'expérience dans la matière enseignée
- ▷ posséder des compétences en pédagogie et en animation de groupe, plus précisément :
  - avoir suivi une « Formation des formateurs » de trois jours, ou
  - avoir plus de 240 heures d'expérience à titre de formateur, ou
  - avoir 100 heures d'expérience à titre de formateur et avoir suivi une « Formation des formateurs » de deux jours

## Communiquez avec nous

Pour plus de détails sur la formation continue obligatoire, visitez [chad.ca](http://chad.ca) ou communiquez avec l'équipe de formation à [formation@chad.qc.ca](mailto:formation@chad.qc.ca) ou au 1 800 361-7288.

# 1. ADMINISTRATION

Pour être reconnue dans la catégorie « Administration », une activité de formation doit s'adresser aux cadres, aux gestionnaires ou aux membres de la direction. De plus, l'objectif de la formation doit viser une meilleure gestion du cabinet.

Matière	Exemples de sujets reconnus	Compléments d'information
Gestion	<ul style="list-style-type: none"><li>• Processus de gestion d'une entreprise</li><li>• Stratégies organisationnelles</li><li>• Élaboration d'un plan d'affaires</li><li>• Entrepreneuriat</li><li>• Principes et pratique en planification, organisation, direction et contrôle</li><li>• Diagnostic organisationnel</li><li>• Optimisation des processus</li><li>• Économie</li><li>• Gestion des opérations</li><li>• <i>Marketing</i></li><li>• Supervision des employés</li><li>• Gestion de projets</li></ul>	<p>Ces formations sont souvent offertes par les services de formation continue des universités ou des organismes de formation spécialisés en gestion.</p> <p>Les réunions visant notamment à déterminer ou à présenter les stratégies organisationnelles ne peuvent être reconnues.</p> <p>Les formations sur la communication entre collègues ou sur le travail d'équipe ne peuvent pas être reconnues.</p>
Ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sélection et recrutement du personnel</li><li>• Évaluation de la performance</li><li>• Gestion du changement</li><li>• Reconnaissance et rémunération</li><li>• <i>Leadership</i> et comportement organisationnel</li><li>• <i>Coaching</i></li></ul>	<p>L'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés offre différentes formations sur ces sujets.</p> <p>Le coaching donné ou reçu n'est pas reconnu. Par contre, une formation du type "Comment mieux <i>coacher</i> du personnel" pourrait être reconnue.</p>
Comptabilité	<ul style="list-style-type: none"><li>• Principes et opérations comptables</li><li>• Interprétation des états financiers</li><li>• Élaboration et suivi budgétaire</li><li>• Analyse et évaluation financière d'entreprise</li></ul>	
Techniques de formation	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conception d'une formation</li><li>• Animation d'une formation</li><li>• Stratégies d'apprentissage</li></ul>	

# 1. TECHNIQUES D'ASSURANCE

Pour être reconnue dans la catégorie « Techniques d'assurance », une activité de formation doit permettre de conseiller les consommateurs selon leurs besoins, d'appliquer des notions de gestion de risques ou de procéder au règlement de sinistres.

Matière	Exemples de sujets reconnus	Compléments d'information
Assurance automobile des particuliers	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formule des propriétaires du Québec n° 1 et ses avenants</li> <li>• Analyse des besoins en assurance automobile</li> <li>• Particularités des risques en assurance automobile</li> <li>• Principes de tarification</li> <li>• Convention d'indemnisation directe</li> <li>• Fichier central des sinistres automobiles (FCSA) et dossier de conduite de la SAAQ</li> <li>• Assurance des véhicules récréatifs</li> <li>• Indemnisation du dommage corporel</li> </ul>	<p><b><u>Ces compléments d'information s'appliquent à toutes les matières :</u></b></p> <p>Pour être reconnue, une formation qui porte sur les produits d'assurance propres à un assureur doit également couvrir des éléments de contenu transférables à d'autres assureurs.</p> <p>Les formations sur les normes de souscriptions propres à un assureur ou sur les procédures propres à un employeur ne sont pas reconnues.</p> <p>Les formations portant, notamment, sur le service à la clientèle et les techniques de vente sont reconnues dans la catégorie « Développement professionnel ».</p> <p>Une formation qui vise la promotion d'un produit ou d'une entreprise ne sera en aucun cas reconnue par la ChAD.</p>
Assurance habitation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protections en assurance habitation (assurance des biens, assurance de la responsabilité, objets expressément désignés, dispositions générales, définitions, exclusions, etc.)</li> <li>• Analyse des besoins en assurance habitation</li> <li>• Types d'habitation (résidence unifamiliale, maison mobile, logement loué, résidence secondaire ou saisonnière, etc.)</li> <li>• Risques en assurance habitation</li> <li>• Dégâts d'eau</li> <li>• Principales composantes d'un bâtiment (fondation, revêtement, isolation, etc.)</li> <li>• Systèmes ou équipement d'un bâtiment (plomberie, chauffage, électricité, etc.)</li> <li>• Systèmes d'alarme</li> <li>• Réglementation du bâtiment</li> </ul>	
Assurance des entreprises	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dommages directs et indirects</li> <li>• Produits complémentaires (contenu de bureau, détournement, risque de transport, etc.)</li> <li>• Responsabilité civile (responsabilité contractuelle, professionnelle, des administrateurs et dirigeants, etc.)</li> <li>• Syndicats de copropriété</li> <li>• Cautonnement</li> <li>• Assurance automobile des entreprises</li> <li>• Analyse des besoins en assurance des entreprises</li> <li>• Types de risques encourus (ex. : pour un détaillant, un grossiste, une entreprise de services, etc.)</li> <li>• Règle proportionnelle</li> <li>• Perte d'exploitation</li> </ul>	

## 2. TECHNIQUES D'ASSURANCE (suite)

Matière	Exemples de sujets reconnus	Compléments d'information
<b>Assurance maritime</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protections en assurance maritime</li> <li>• Assurance des bateaux de plaisance</li> <li>• Différents types d'embarcations, de moteurs et d'accessoires pour bateau</li> <li>• Principaux risques en assurance maritime</li> <li>• Transport de marchandises et de passagers</li> <li>• Engins de travaux et autres matériaux flottants</li> </ul>	
<b>Assurance des véhicules récréatifs et de loisirs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protections pour les véhicules récréatifs et de loisirs</li> <li>• Roulottes</li> <li>• Autocaravanes (motorisé, VR)</li> <li>• Motoneiges</li> <li>• Quads (VTT)</li> <li>• Réglementation</li> </ul>	
<b>Prévention des sinistres et gestion des risques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Types de construction et contenu dangereux</li> <li>• Systèmes de prévention</li> <li>• Méthodes de prévention en responsabilité civile</li> <li>• Risques d'origine électrique</li> <li>• Risques courants et différentes façons de réduire les risques</li> <li>• Principes généraux en souscription des risques, sélection et tarification</li> <li>• Réassurance</li> <li>• Concepts de gestion des risques (prévention, transfert, financement et contrôle)</li> <li>• Analyse et probabilité des risques</li> </ul>	Les formations sur les normes de souscriptions propres à un assureur ne sont pas reconnues.
<b>Règlement de sinistres</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Types de sinistres et procédures d'expertise</li> <li>• Prise de déclaration</li> <li>• Interprétation du contrat d'assurance et de la jurisprudence</li> <li>• Évaluation des dommages</li> <li>• Restauration après sinistres (contrôle et suivi auprès des fournisseurs de services)</li> <li>• Particularités d'un sinistre frauduleux</li> <li>• Préparation d'une proposition de règlement</li> </ul>	<p>Les procédures propres à l'assureur ne sont pas reconnues.</p> <p>Les formations portant sur le « savoir-être » dans un contexte de communication avec les assurés sont reconnues dans la catégorie « Développement professionnel ».</p>
<b>Techniques d'enquête</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Détection de la fraude</li> <li>• Analyse de déclaration</li> <li>• Technique d'entrevue</li> <li>• Recherche des faits et de la preuve</li> <li>• Protection et documentation d'une scène de sinistre</li> </ul>	

### 3. DROIT

Pour être reconnue dans la catégorie « Droit », une activité de formation doit porter sur des aspects juridiques s'appliquant au travail des agents, courtiers et experts en sinistre.

Matière	Exemples de sujets reconnus	Compléments d'information
Lois et règlements	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Loi sur la distribution de produits et services financiers</i> et ses règlements</li> <li>• <i>Loi sur l'assurance automobile</i></li> <li>• <i>Loi sur les assurances</i></li> <li>• Règles relatives à la déclaration d'un sinistre et à l'évaluation des pertes en assurance de biens</li> <li>• Règles de subrogation</li> <li>• Obligation de défendre de l'assureur</li> <li>• <i>Code civil du Québec</i></li> <li>• Aspects juridiques de la responsabilité civile</li> <li>• Aspects juridiques des copropriétés, des vices cachés, des créances hypothécaires, etc.</li> <li>• Interprétation des contrats</li> <li>• Code de procédure civile</li> <li>• Responsabilité professionnelle des agents et courtiers en assurance de dommages, ainsi que des experts en sinistre</li> <li>• Droit des affaires</li> <li>• Droit de l'environnement</li> <li>• Droit de la construction</li> <li>• Droit municipal</li> <li>• Droit du transport terrestre</li> <li>• Droit maritime</li> </ul>	<p>Les sujets suivants ne sont pas reconnus dans la catégorie « Droit », car ils sont reconnus dans la catégorie « Conformité » :</p> <p>les articles de la <i>Loi sur la distribution de produits et services financiers</i> touchant la pratique professionnelle des agents, courtiers et experts en sinistre</p> <p>les codes de déontologie</p> <p>la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé</i></p> <p>la jurisprudence du Comité de discipline de la ChAD</p>
Jurisprudence	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jurisprudence en assurance de dommages</li> <li>• Jurisprudence en responsabilité professionnelle</li> <li>• Jurisprudence en responsabilité civile</li> </ul>	

## 4. CONFORMITÉ

Pour être reconnue dans la catégorie « Conformité », une activité de formation doit traiter des aspects légaux de la pratique professionnelle des agents, courtiers et experts en sinistre. Notez que les professionnels doivent acquérir un **minimum de trois UFC** dans cette catégorie (incluant le cours obligatoire de deux UFC).

Matière	Exemples de sujets reconnus	Compléments d'information
Déontologie des représentants	<ul style="list-style-type: none"> <li>Code de déontologie des représentants en assurance de dommages</li> <li>Code de déontologie des experts en sinistre</li> <li>Loi sur la distribution de produits et services financiers</li> </ul> <p>Notions légales en ce qui a trait :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>aux concours et promotions</li> <li>au contrat de rémunération des experts publics</li> <li>aux divulgations obligatoires et renseignements aux consommateurs</li> <li>aux règles de présentation et de sollicitation</li> <li>à la cueillette d'information, à l'identification des besoins et à la description des produits</li> <li>aux notes aux dossiers et à la tenue de dossiers</li> <li>à la souscription d'une police</li> <li>au renouvellement d'une police</li> <li>aux stagiaires</li> <li>à la notion de mandat</li> <li>au partage des rôles et responsabilités des experts en sinistre et de leurs fournisseurs</li> </ul>	<p>Les formations portant sur l'éthique ne sont pas reconnues.</p> <p>Les procédures et politiques internes (propre à une entreprise) ne sont pas reconnues.</p>
Obligations des cabinets	<ul style="list-style-type: none"> <li>Loi sur la distribution de produits et services financiers</li> <li>Loi canadienne anti-pourriel</li> </ul> <p>Notions légales en ce qui a trait :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>aux pratiques commerciales (prêts, financements, concentration et transfert de volume)</li> <li>au plan de continuité des activités</li> <li>aux publicités et représentations</li> <li>à la supervision des employés</li> <li>à l'implantation d'une politique de traitement des plaintes et des différends</li> <li>au compte séparé</li> </ul>	
Processus disciplinaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>Processus d'enquête et disciplinaire</li> <li>Jurisprudence disciplinaire</li> </ul>	
Protection des renseignements personnels	<ul style="list-style-type: none"> <li>Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé</li> <li>Protection et sécurité physique et informatique des dossiers</li> <li>Règles relatives à la conservation et à la destruction des renseignements personnels</li> </ul>	

## 5. DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

Pour être reconnue dans la catégorie « Développement professionnel », une activité de formation doit permettre aux apprenants d'être plus efficaces dans leurs tâches quotidiennes. Notez que les professionnels peuvent acquérir un **maximum de cinq UFC** par période de référence dans cette catégorie.

Matière	Exemples de sujets reconnus	Compléments d'information
<b>Techniques de vente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intérêts d'un client en ce qui a trait à l'achat</li> <li>• Techniques de recherche de clientèle</li> <li>• Principaux types de clients</li> <li>• Techniques de négociation</li> <li>• Stratégies de réseautage</li> <li>• Stratégies marketing exploitant les technologies de l'information</li> </ul>	<p>La formation doit porter directement sur la relation entre le professionnel et le client.</p> <p>Les cours portant sur l'utilisation technique des réseaux sociaux ne sont pas reconnus.</p>
<b>Service à la clientèle</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communication avec la clientèle</li> <li>• Amélioration de l'expérience client</li> <li>• Gestion des clients difficiles</li> <li>• Fidélisation de la clientèle</li> <li>• Gestion des plaintes</li> </ul>	<p>La formation doit porter directement sur la relation entre le professionnel et le client.</p> <p>Les cours de communication générale ou de communication entre collègues ne sont pas reconnus.</p>
<b>Méthode de travail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion du temps</li> <li>• Gestion des priorités</li> <li>• Préparation au changement</li> <li>• Prise de décisions</li> <li>• Résolution de problèmes</li> </ul>	<p>Les cours de développement personnel, notamment ceux portant sur la gestion du stress, sur l'établissement d'un plan de carrière, etc., ne sont pas reconnus.</p> <p>Les formations sur l'utilisation des outils de gestion du temps ne peuvent pas être reconnues, de même que celles sur les comportements à adopter en réunion.</p>
<b>Informatique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation de systèmes informatiques propres au domaine de l'assurance (système de gestion de courtage, portail d'un assureur, etc.)</li> <li>• Logiciel de calcul de coût de reconstruction</li> </ul>	<p>Les formations portant sur la suite Office (Word, Excel, Outlook, etc.), sur l'utilisation des médias sociaux, ou sur tout autre logiciel ou application qui n'est pas propre à l'assurance, ne peuvent pas être reconnues.</p>
<b>Anglais langue seconde</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vocabulaire anglais technique propre à l'assurance de dommages</li> <li>• Perfectionnement de l'anglais en contexte d'assurance</li> </ul>	<p>Pour être reconnue, la formation doit avoir été adaptée à l'assurance et être une langue seconde. Par exemple, un cours de rédaction anglaise pour les anglophones ne sera pas approuvé.</p>