

## Objectif

## Standard

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Analyser les fonctions de travail.	<ul style="list-style-type: none"> <li>À partir : <ul style="list-style-type: none"> <li>d'information récente sur les fonctions de travail, les secteurs d'activité, les types d'entreprises et les organismes;</li> <li>des lois, des règlements, des normes et des codes en vigueur;</li> <li>des produits et des services offerts dans le domaine;</li> <li>des règles relatives à l'obtention des certificats d'exercice.</li> </ul> </li> <li>À l'aide : <ul style="list-style-type: none"> <li>de sources de référence;</li> <li>de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires.</li> </ul> </li> </ul>
Critères de performance pour l'ensemble de la compétence	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pertinence de l'information recueillie.</li> <li>Démonstration d'autonomie dans ses démarches.</li> </ul>	
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Examiner les renseignements relatifs au domaine des services financiers et des assurances.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Distinction claire des types d'entreprises.</li> <li>Reconnaissance juste des produits et des services offerts dans le domaine.</li> <li>Distinction juste des organismes de réglementation.</li> <li>Reconnaissance juste des associations et des autres organismes professionnels.</li> </ul>
2. Caractériser les fonctions de travail relatives aux secteurs des services financiers, de l'assurance de dommages et de l'assurance de personnes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Distinction claire des fonctions de travail selon les secteurs.</li> <li>Reconnaissance juste des possibilités de travail dans les entreprises des secteurs visés.</li> <li>Distinction juste des caractéristiques générales des différents milieux de travail.</li> </ul>
3. Examiner les fonctions de travail et les tâches du domaine des services financiers et des assurances.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Examen complet des caractéristiques générales des fonctions de travail et des conditions d'exercice, selon les secteurs visés.</li> <li>Distinction appropriée des caractéristiques propres à chacune des fonctions de travail.</li> <li>Examen complet des tâches, des conditions de réalisation et des critères de performance.</li> <li>Reconnaissance juste des cheminements de carrière possibles.</li> </ul>

Éléments de la compétence	Critères de performance
4. Examiner les connaissances, les habiletés et les comportements nécessaires à l'exercice des fonctions de travail.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pertinence des liens établis entre les connaissances, les habiletés, les comportements et les tâches.</li><li>• Reconnaissance juste de l'importance de l'organisation du travail.</li><li>• Reconnaissance juste des règles de l'éthique professionnelle.</li><li>• Reconnaissance juste des risques pour la santé et la sécurité dans le domaine.</li><li>• Examen attentif des moyens permettant de développer ses compétences tout au long de sa carrière.</li></ul>

**Objectif****Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Utiliser les technologies de l'information et de la communication en milieu professionnel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• À partir :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de données existantes;</li> <li>○ des codes de déontologie des professions;</li> <li>○ des lois et des règlements sur la protection des renseignements personnels;</li> <li>○ des politiques de l'entreprise.</li> </ul> </li> <li>• À l'aide :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de sources de référence;</li> <li>○ de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires.</li> </ul> </li> </ul>
Critère de performance pour l'ensemble de la compétence	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Souci constant de la sécurité informatique.</li> </ul>	
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Utiliser des outils technologiques de traitement et de présentation de données.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation appropriée des fonctions de base pour le repérage de données.</li> <li>• Production et manipulation appropriées des données.</li> <li>• Organisation appropriée des données.</li> <li>• Présentation appropriée des données.</li> </ul>
2. Utiliser des outils technologiques destinés au travail collaboratif.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation appropriée d'outils :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de planification;</li> <li>○ de télécommunication;</li> <li>○ de partage de données.</li> </ul> </li> <li>• Application appropriée des règles de la communication numérique.</li> </ul>
3. Utiliser des outils technologiques destinés à la relation client et au développement des affaires.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation appropriée d'outils informatiques et interactifs.</li> <li>• Utilisation appropriée d'outils d'assistance à la clientèle.</li> <li>• Utilisation responsable et éthique des outils.</li> <li>• Application appropriée des règles de la communication numérique.</li> </ul>



**Objectif****Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Interagir avec la clientèle à des fins de vente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avec une cliente ou un client.</li> <li>• À partir : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ des besoins ciblés de la cliente ou du client;</li> <li>○ des politiques de l'entreprise;</li> <li>○ des lois et des règlements sur la protection des renseignements personnels.</li> </ul> </li> <li>• À l'aide : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de sources de référence;</li> <li>○ de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires.</li> </ul> </li> </ul>
Critères de performance pour l'ensemble de la compétence	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect de l'éthique professionnelle dans les relations.</li> <li>• Respect des politiques de l'entreprise.</li> <li>• Respect des codes de déontologie des professions.</li> </ul>
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Adopter une approche client.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interprétation juste du contexte et des particularités de la situation de communication.</li> <li>• Prise de contact appropriée.</li> <li>• Pertinence des questions posées.</li> <li>• Démonstration d'écoute active.</li> <li>• Adaptation appropriée aux particularités de la clientèle.</li> <li>• Manifestation d'empathie et d'ouverture d'esprit.</li> <li>• Manifestation constante d'une attitude de respect envers la clientèle.</li> <li>• Souci constant de l'éthique professionnelle.</li> </ul>
2. Solliciter la clientèle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interprétation juste du contexte de sollicitation propre au domaine des services financiers et des assurances.</li> <li>• Reconnaissance juste des particularités de la communication en situation de sollicitation.</li> <li>• Préparation adéquate en vue de la sollicitation.</li> <li>• Moyens de démarchage pertinents.</li> <li>• Discours approprié à la situation.</li> </ul>

Éléments de la compétence	Critères de performance
3. Effectuer une entrevue de vente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interprétation juste des besoins de la cliente ou du client.</li> <li>• Présentation claire de l'offre de service.</li> <li>• Réponse adéquate aux objections.</li> <li>• Pertinence de la solution proposée au regard des besoins et des attentes de la cliente ou du client.</li> <li>• Conclusion adéquate de la transaction.</li> <li>• Cohérence et qualité du discours.</li> </ul>
4. Assurer le suivi nécessaire auprès de la clientèle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation de moyens efficaces de suivi des transactions.</li> <li>• Repérage juste d'occasions d'affaires supplémentaires qui correspondent aux besoins de la cliente ou du client.</li> <li>• Vérification appropriée de la satisfaction de la cliente ou du client.</li> </ul>

**Objectif****Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Collaborer en milieu professionnel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avec d'autres membres du personnel.</li> <li>• À partir des politiques de l'entreprise.</li> <li>• À l'aide :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de sources de référence;</li> <li>○ de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires.</li> </ul> </li> </ul>
Critères de performance pour l'ensemble de la compétence	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect de l'éthique professionnelle dans les relations.</li> <li>• Respect des politiques de l'entreprise.</li> </ul>
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Travailler en équipe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des personnes, des rôles et des responsabilités.</li> <li>• Participation à l'atteinte des objectifs.</li> <li>• Pertinence des interventions.</li> <li>• Communication efficace de l'information.</li> <li>• Manifestation d'attitudes et de comportements favorisant la collaboration.</li> </ul>
2. Fournir du soutien à ses collègues de travail.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interprétation juste des demandes et des besoins.</li> <li>• Manifestation d'empathie et d'ouverture d'esprit.</li> <li>• Participation active à l'atteinte d'objectifs communs.</li> <li>• Communication adaptée à la personne et à la situation.</li> </ul>
3. Interagir dans des situations conflictuelles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interprétation juste de la situation.</li> <li>• Examen critique de sa réaction devant la situation.</li> <li>• Manifestation d'écoute et d'ouverture à l'égard d'un point de vue différent.</li> <li>• Argumentation factuelle claire et respectueuse de son point de vue.</li> <li>• Contribution importante à la recherche de solutions consensuelles.</li> </ul>





**Objectif****Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Se conformer au cadre légal et réglementaire des services financiers et des assurances.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• À partir :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de la réglementation et des lois relatives aux secteurs de l'assurance de dommages, de l'assurance de personnes et des services financiers;</li> <li>○ du Code civil du Québec et de la common law;</li> <li>○ de la jurisprudence;</li> <li>○ des contrats d'assurance de dommages des particuliers et des entreprises;</li> <li>○ des contrats d'assurance de personnes;</li> <li>○ des contrats de produits et de services financiers;</li> <li>○ de régimes publics d'assurance.</li> </ul> </li> <li>• À l'aide :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de sources de référence;</li> <li>○ de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires.</li> </ul> </li> </ul>
Critère de performance pour l'ensemble de la compétence	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Établissement de liens pertinents.</li> </ul>	
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Examiner le cadre légal et réglementaire des services financiers et des assurances.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconnaissance juste des sources de droit en vigueur.</li> <li>• Distinction juste des lois et des règlements québécois et canadiens en vigueur dans le domaine.</li> <li>• Distinction juste des dispositions du Code civil du Québec en vigueur dans le domaine.</li> <li>• Repérage de l'information appropriée dans la documentation.</li> </ul>

Éléments de la compétence	Critères de performance
<p>2. Appliquer des principes généraux de droit relatifs aux contrats de services financiers, d'assurance de dommages et d'assurance de personnes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interprétation juste de la portée des contrats.</li> <li>• Distinction juste des intervenants dans les contrats.</li> <li>• Repérage précis des principaux éléments et des caractéristiques des contrats.</li> <li>• Interprétation juste des dispositions et des clauses principales des contrats.</li> <li>• Prise en compte des règles de formation, de prise d'effet, de remise en vigueur et de résiliation ou d'annulation des contrats.</li> <li>• Prise en compte des règles relatives à la désignation de bénéficiaire, à l'insaisissabilité des prestations, aux réclamations et au paiement des prestations.</li> </ul>
<p>3. Examiner les règles qui encadrent l'activité des professionnelles et des professionnels du domaine inscrits auprès d'un organisme de réglementation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distinction juste des organismes de réglementation autorisant les droits de pratique.</li> <li>• Reconnaissance juste des obligations et des responsabilités des professionnelles et des professionnels du domaine.</li> <li>• Interprétation juste de la portée des devoirs et des obligations prescrits par les codes de déontologie des professionnelles et des professionnels du domaine.</li> </ul>

**Objectif****Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Analyser des données statistiques.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• À partir : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de données statistiques du domaine des services financiers et des assurances.</li> </ul> </li> <li>• À l'aide : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de sources de référence;</li> <li>○ de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires.</li> </ul> </li> </ul>
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Effectuer le traitement des données statistiques.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Détermination juste des calculs à effectuer.</li> <li>• Choix approprié des fonctions statistiques.</li> <li>• Sélection appropriée des variables.</li> <li>• Exécution correcte des fonctions sélectionnées.</li> <li>• Exactitude des calculs.</li> </ul>
2. Présenter des résultats.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Choix judicieux du mode de présentation de l'information.</li> <li>• Présentation claire et ordonnée des résultats.</li> <li>• Application rigoureuse des normes de présentation des tableaux et des graphiques.</li> <li>• Souci de la précision et du détail.</li> </ul>
3. Interpréter les résultats.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en évidence des éléments significatifs au regard des résultats présentés.</li> <li>• Établissement des liens pertinents entre les différents éléments à traiter.</li> <li>• Justesse de l'interprétation.</li> </ul>



**Objectif****Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Communiquer en anglais en milieu professionnel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avec des clientes ou des clients, des collègues, des fournisseuses ou des fournisseurs et d'autres professionnelles ou professionnels.</li> <li>• À partir des politiques de l'entreprise.</li> <li>• À l'aide :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de sources de référence en anglais;</li> <li>○ de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires.</li> </ul> </li> </ul>
Critères de performance pour l'ensemble de la compétence	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect de l'éthique professionnelle dans les relations.</li> <li>• Respect des politiques de l'entreprise.</li> </ul>
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Recevoir de l'information orale.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interprétation juste du contexte.</li> <li>• Interprétation juste des propos de l'interlocutrice ou de l'interlocuteur.</li> <li>• Clarification des aspects incompris.</li> </ul>
2. Transmettre oralement de l'information.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation des formules de politesse appropriées.</li> <li>• Adaptation du niveau de langue en fonction de l'interlocutrice ou de l'interlocuteur.</li> <li>• Utilisation de la terminologie d'affaires appropriée.</li> <li>• Formulation de phrases correctes.</li> <li>• Souci de la qualité de l'expression orale.</li> </ul>
3. Interpréter le contenu des documents rédigés en anglais.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interprétation juste de l'information.</li> <li>• Clarification des aspects incompris.</li> <li>• Utilisation de sources de référence appropriées.</li> </ul>
4. Correspondre par écrit en anglais.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation correcte de la terminologie d'affaires courante.</li> <li>• Application rigoureuse des règles grammaticales, orthographiques et syntaxiques.</li> <li>• Rédaction d'un message cohérent, clair, précis et concis.</li> <li>• Utilisation des formules de politesse appropriées.</li> <li>• Adaptation du style et du niveau de langue en fonction de la destinataire ou du destinataire et du contexte.</li> <li>• Présentation générale soignée.</li> </ul>



**Objectif****Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Analyser des produits d'assurance de biens et de responsabilité civile des particuliers.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• À partir : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ des produits et des contrats d'assurance de biens et de responsabilité civile des particuliers;</li> <li>○ de la réglementation et des lois relatives à l'assurance de biens et de responsabilité civile des particuliers.</li> </ul> </li> <li>• À l'aide : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de sources de référence;</li> <li>○ de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires.</li> </ul> </li> </ul>
Critère de performance pour l'ensemble de la compétence	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Établissement de liens pertinents.</li> </ul>	
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Examiner les produits d'assurance de biens et de responsabilité civile des particuliers.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distinction juste de la mise en marché des produits d'assurance de biens et de responsabilité civile des particuliers.</li> <li>• Caractérisation appropriée des principaux produits d'assurance de biens et de responsabilité civile des particuliers.</li> <li>• Comparaison juste des types de produits d'assurance de biens et de responsabilité civile des particuliers en fonction du type d'occupant.</li> </ul>
2. Interpréter des contrats d'assurance de biens et de responsabilité civile des particuliers.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise en compte des renseignements dans les contrats d'assurance de biens et de responsabilité civile des particuliers.</li> <li>• Reconnaissance juste des liens entre les subdivisions du contrat d'assurance de biens et de responsabilité civile des particuliers.</li> <li>• Interprétation juste des garanties et des avenants.</li> <li>• Prise en compte des limites des garanties, des exclusions et des avenants.</li> <li>• Repérage juste des dispositions légales relatives aux contrats d'assurance de biens et de responsabilité civile des particuliers.</li> </ul>
3. Associer des produits d'assurance de biens et de responsabilité civile des particuliers aux différents besoins de la clientèle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse juste des différents besoins.</li> <li>• Concordance appropriée entre les produits et les besoins.</li> </ul>





**Objectif****Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Analyser des produits d'assurance automobile des particuliers et des entreprises.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• À partir :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ des produits et des contrats d'assurance automobile des particuliers et des entreprises;</li> <li>○ des lois relatives à l'assurance automobile;</li> <li>○ des régimes publics et privés d'assurance automobile.</li> </ul> </li> <li>• À l'aide :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de sources de référence;</li> <li>○ de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires.</li> </ul> </li> </ul>
Critère de performance pour l'ensemble de la compétence	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Établissement de liens pertinents.</li> </ul>	
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Examiner, dans les lois, les dispositions relatives à l'assurance automobile.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comparaison juste des modalités de mise en marché de l'assurance automobile.</li> <li>• Distinction juste des particularités des régimes publics et privés d'assurance automobile.</li> <li>• Distinction juste des dispositions relatives aux dommages corporels et matériels.</li> <li>• Repérage précis des garanties obligatoires et facultatives de l'assurance automobile.</li> </ul>
2. Examiner les produits d'assurance automobile des particuliers et des entreprises.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconnaissance appropriée des formulaires de polices d'assurance automobile du Québec et de leurs caractéristiques.</li> <li>• Reconnaissance appropriée des garanties et des avenants.</li> </ul>
3. Interpréter des contrats d'assurance automobile des particuliers et des entreprises.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise en compte des renseignements dans les contrats d'assurance automobile.</li> <li>• Reconnaissance juste des liens entre les subdivisions du contrat d'assurance automobile.</li> <li>• Interprétation juste des garanties et des avenants.</li> <li>• Prise en compte des limites des garanties, des exclusions et des avenants.</li> <li>• Repérage juste des dispositions légales relatives aux contrats d'assurance automobile.</li> </ul>
4. Associer des produits d'assurance automobile aux différents besoins de la clientèle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse juste des différents besoins.</li> <li>• Concordance appropriée entre les produits et les besoins.</li> </ul>



**Objectif****Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Effectuer la recommandation et la vente de produits d'assurance de dommages des particuliers.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avec une cliente ou un client francophone ou anglophone.</li> <li>• À partir : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ des produits et des contrats d'assurance automobile et de biens des particuliers;</li> <li>○ des normes de prévention relatives aux bâtiments;</li> <li>○ de régimes publics d'assurance;</li> <li>○ de la réglementation et des lois relatives à l'assurance de dommages;</li> <li>○ des lois et des règlements sur la protection des renseignements personnels;</li> <li>○ des normes de souscription de l'assureur;</li> <li>○ des politiques de l'entreprise.</li> </ul> </li> <li>• À l'aide : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de ressources professionnelles qualifiées;</li> <li>○ de sources de référence;</li> <li>○ de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires.</li> </ul> </li> </ul>
Critères de performance pour l'ensemble de la compétence	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des règles qui encadrent l'activité des professionnelles et des professionnels du domaine.</li> <li>• Adoption d'une approche client appropriée.</li> <li>• Repérage juste d'occasions d'affaires supplémentaires.</li> </ul>	
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. S'enquérir des besoins en matière d'assurance auprès de la cliente ou du client.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise de contact appropriée.</li> <li>• Interprétation juste de la nature de la demande.</li> <li>• Collecte exhaustive des éléments d'information pertinents.</li> </ul>
2. Évaluer le risque à assurer.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluation pertinente du risque physique et du risque moral à assurer.</li> <li>• Respect des critères d'admissibilité.</li> <li>• Respect des normes de souscription de l'assureur.</li> </ul>

Éléments de la compétence	Critères de performance
3. Recommander des produits adaptés aux besoins de la cliente ou du client.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Choix judicieux de produits.</li> <li>• Explication détaillée, à l'oral, des caractéristiques et des limites de la recommandation.</li> <li>• Cohérence et justesse de la recommandation.</li> <li>• Clarté de la présentation.</li> <li>• Qualité du discours.</li> </ul>
4. Conclure la vente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Argumentation pertinente visant à démontrer les avantages de la recommandation.</li> <li>• Clarification des aspects incompris et réponse adéquate aux objections.</li> <li>• Adoption d'attitudes appropriées en situation de vente.</li> <li>• Conclusion adéquate de la transaction.</li> </ul>
5. Assurer le suivi nécessaire.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérification appropriée de la satisfaction de la cliente ou du client.</li> <li>• Traitement efficace des demandes de modification, de renouvellement, de résiliation ou d'annulation de contrat.</li> <li>• Utilisation de moyens efficaces visant à fidéliser la clientèle.</li> </ul>

**Objectif****Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Analyser des produits d'assurance de biens et de responsabilité civile des entreprises.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• À partir : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de produits et de contrats d'assurance de biens et de responsabilité civile des entreprises;</li> <li>○ de produits de cautionnement;</li> <li>○ de la réglementation et des lois relatives à l'assurance de biens et de responsabilité civile des entreprises.</li> </ul> </li> <li>• À l'aide : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de sources de référence;</li> <li>○ de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires.</li> </ul> </li> </ul>

Critère de performance pour l'ensemble de la compétence
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Établissement de liens pertinents.</li> </ul>

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Examiner les produits d'assurance de biens et de responsabilité civile des entreprises ainsi que les produits de cautionnement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distinction juste de la mise en marché des produits : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ d'assurance de biens et de responsabilité civile des entreprises;</li> <li>○ de cautionnement.</li> </ul> </li> <li>• Reconnaissance juste des types de cautionnement.</li> <li>• Caractérisation appropriée des principaux produits d'assurance de biens et de responsabilité civile des entreprises;</li> <li>• Comparaison juste des types de produits d'assurance de biens et de responsabilité civile des entreprises en fonction du type d'entreprise visée.</li> </ul>
2. Interpréter des contrats d'assurance de biens et de responsabilité civile des entreprises.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise en compte des renseignements dans les contrats d'assurance de biens et de responsabilité civile des entreprises.</li> <li>• Reconnaissance juste des liens entre les subdivisions du contrat d'assurance de biens et de responsabilité civile des entreprises.</li> <li>• Interprétation juste des garanties et des avenants.</li> <li>• Prise en compte des limites des garanties, des exclusions et des avenants.</li> <li>• Repérage juste des dispositions légales relatives aux contrats d'assurance de biens et de responsabilité civile des entreprises.</li> </ul>

Éléments de la compétence	Critères de performance
3. Associer des produits d'assurance de biens et de responsabilité civile des entreprises aux différents besoins de la clientèle.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analyse juste des différents besoins.</li><li>• Concordance appropriée entre les produits et les besoins.</li></ul>

**Objectif****Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Analyser l'information financière d'une entreprise à des fins d'assurance.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• À partir : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ des lois et des règlements en vigueur;</li> <li>○ d'états financiers d'entreprises représentatifs de la clientèle.</li> </ul> </li> <li>• À l'aide : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de sources de référence;</li> <li>○ de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires.</li> </ul> </li> <li>• Dans les limites de la profession.</li> </ul>
Critère de performance pour l'ensemble de la compétence	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Établissement de liens pertinents.</li> </ul>	
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Repérer les effets de la forme juridique et du secteur d'exploitation d'une entreprise sur sa comptabilité.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Repérage précis des caractéristiques des différentes formes juridiques d'une entreprise.</li> <li>• Repérage précis des caractéristiques des capitaux propres d'une entreprise en fonction de sa forme juridique.</li> <li>• Distinction juste entre les états financiers d'une entreprise de services et ceux d'une entreprise commerciale.</li> </ul>
2. Interpréter les états financiers d'une entreprise.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distinction juste des types d'états financiers et de leurs composantes.</li> <li>• Prise en compte de renseignements dans les états financiers.</li> <li>• Interprétation juste des ratios d'une entreprise au regard des ratios moyens du secteur.</li> <li>• Prise en compte des principes comptables généralement reconnus.</li> </ul>
3. Établir la valeur de la perte d'exploitation d'une entreprise.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise en compte des données pertinentes relatives à la situation financière d'une entreprise.</li> <li>• Prise en compte des facteurs et des variables liés à une interruption des affaires.</li> <li>• Exactitude du calcul de la perte d'exploitation.</li> </ul>





**Objectif****Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Effectuer la recommandation et la vente de produits d'assurance de dommages des entreprises.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avec une cliente ou un client francophone ou anglophone.</li> <li>• À partir : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ des produits et des contrats d'assurance automobile, de biens et de responsabilité civile des entreprises;</li> <li>○ des normes de prévention relatives aux bâtiments;</li> <li>○ de régimes publics d'assurance;</li> <li>○ de la réglementation et des lois relatives à l'assurance de dommages;</li> <li>○ des lois et des règlements sur la protection des renseignements personnels;</li> <li>○ des normes de souscription de l'assureur;</li> <li>○ des politiques de l'entreprise.</li> </ul> </li> <li>• À l'aide : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de ressources professionnelles qualifiées;</li> <li>○ de sources de référence;</li> <li>○ de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires.</li> </ul> </li> </ul>

Critères de performance pour l'ensemble de la compétence
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des règles qui encadrent l'activité des professionnelles et des professionnels du domaine.</li> <li>• Adoption d'une approche client appropriée.</li> </ul>

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Solliciter la clientèle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Repérage judicieux des clientes et des clients potentiels.</li> <li>• Prise en compte du profil des personnes ciblées.</li> <li>• Moyens de démarchage pertinents.</li> <li>• Discours approprié à la situation.</li> </ul>
2. S'enquérir des besoins en matière d'assurance auprès de la cliente ou du client.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise de contact appropriée.</li> <li>• Interprétation juste de la nature de la demande.</li> <li>• Collecte exhaustive des éléments d'information pertinents.</li> </ul>
3. Évaluer le risque à assurer.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Justesse de l'information recueillie.</li> <li>• Évaluation pertinente du risque physique et du risque moral à assurer.</li> <li>• Respect des critères d'admissibilité.</li> <li>• Respect des normes de souscription de l'assureur.</li> </ul>

Éléments de la compétence	Critères de performance
4. Établir une recommandation adaptée aux besoins de la cliente ou du client.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Choix judicieux de produits.</li> <li>• Cohérence et justesse de la recommandation.</li> <li>• Établissement de solutions de rechange pertinentes.</li> </ul>
5. Préparer la rencontre avec la cliente ou le client en vue de lui présenter la recommandation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Élaboration rigoureuse d'une argumentation mettant en relief les avantages et les limites de la recommandation.</li> <li>• Documentation nécessaire complète.</li> </ul>
6. Recommander des produits adaptés aux besoins de la cliente ou du client.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explication détaillée, à l'oral, des caractéristiques et des limites de la recommandation.</li> <li>• Clarté de la présentation.</li> <li>• Qualité du discours.</li> </ul>
7. Conclure la vente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Argumentation pertinente visant à démontrer les avantages de la recommandation.</li> <li>• Clarification des aspects incompris et réponse adéquate aux objections.</li> <li>• Adoption d'attitudes appropriées en situation de vente.</li> <li>• Conclusion adéquate de la transaction.</li> </ul>
8. Assurer le suivi nécessaire.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérification appropriée de la satisfaction de la cliente ou du client.</li> <li>• Repérage juste d'occasions d'affaires supplémentaires.</li> <li>• Mise à jour appropriée du dossier de la cliente ou du client, au besoin.</li> <li>• Utilisation de moyens efficaces visant à fidéliser la clientèle.</li> </ul>

**Objectif****Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Régler un sinistre.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avec une cliente ou un client francophone ou anglophone.</li> <li>• À partir :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ des produits et des contrats d'assurance automobile et de biens des particuliers;</li> <li>○ des normes de prévention relatives aux bâtiments;</li> <li>○ de régimes publics d'assurance;</li> <li>○ de la réglementation et des lois relatives à l'assurance de dommages;</li> <li>○ des lois et des règlements sur la protection des renseignements personnels;</li> <li>○ des politiques de l'entreprise.</li> </ul> </li> <li>• À l'aide :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de ressources professionnelles qualifiées;</li> <li>○ de sources de référence;</li> <li>○ de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires.</li> </ul> </li> </ul>
Critères de performance pour l'ensemble de la compétence	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des règles qui encadrent l'activité des professionnelles et des professionnels du domaine.</li> <li>• Adoption d'une approche client appropriée.</li> </ul>	
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Prendre connaissance de la nature de la réclamation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise de contact appropriée avec la cliente ou le client.</li> <li>• Communication claire avec la cliente ou le client.</li> <li>• Collecte appropriée des renseignements utiles à la détermination du type d'enquête.</li> <li>• Pertinence de l'information recueillie.</li> </ul>
2. Déterminer le type d'enquête nécessaire.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interprétation juste de l'information recueillie.</li> <li>• Reconnaissance juste du type de sinistre.</li> <li>• Évaluation juste de l'ampleur à donner à l'enquête.</li> <li>• Reconnaissance juste des situations qui exigent que l'enquête soit confiée à une ressource externe.</li> </ul>

Éléments de la compétence	Critères de performance
3. Planifier l'enquête.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planification juste des étapes de l'enquête.</li> <li>• Choix des ressources appropriées.</li> <li>• Établissement juste des visites à effectuer.</li> <li>• Établissement juste de la nécessité de joindre les parties en cause et d'autres intervenants.</li> <li>• Prise en compte de l'encadrement à apporter à la cliente ou au client tout au long du processus.</li> </ul>
4. Recueillir des observations et des renseignements sur le sinistre.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collecte complète des éléments d'information pertinents.</li> <li>• Qualité et efficacité de la communication avec la cliente ou le client et les autres intervenants.</li> <li>• Consignation ordonnée et méthodique des observations et des renseignements.</li> <li>• Utilisation appropriée du matériel d'enquête.</li> <li>• Ajustement approprié de la planification en cours d'enquête.</li> </ul>
5. Analyser les observations et les renseignements recueillis.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interprétation juste des observations et des renseignements recueillis.</li> <li>• Interprétation juste des documents pertinents dans l'enquête.</li> <li>• Recherche appropriée de la cause du sinistre.</li> <li>• Détermination juste de la responsabilité de la personne assurée.</li> <li>• Vérification systématique de la concordance entre les renseignements recueillis et ceux fournis par la cliente ou le client au moment de la souscription.</li> <li>• Prise en compte de la portée des garanties du contrat d'assurance et des avenants applicables.</li> <li>• Détermination juste de la recevabilité de la perte.</li> <li>• Détermination juste de la possibilité de recouvrement.</li> </ul>
6. Préparer une proposition de règlement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Établissement juste de la valeur de la réclamation.</li> <li>• Résumé clair des principaux éléments du règlement.</li> <li>• Choix pertinent des renseignements à transmettre aux parties en cause et aux autres intervenants.</li> <li>• Planification appropriée de la présentation de la proposition en fonction des éléments de négociation.</li> </ul>

Éléments de la compétence	Critères de performance
7. Procéder au règlement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explication détaillée du processus de règlement de sinistre.</li> <li>• Présentation claire des principaux éléments du règlement.</li> <li>• Vulgarisation appropriée des termes techniques.</li> <li>• Négociation appropriée du règlement.</li> <li>• Communication appropriée à la personne assurée de ses droits ainsi que de ses obligations contractuelles et légales.</li> </ul>
8. Assurer le suivi nécessaire.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi approprié des déboursés.</li> <li>• Documentation nécessaire transmise à la cliente ou au client.</li> <li>• Production conforme de rapports.</li> </ul>



**Objectif****Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Déterminer l'impact financier de décisions relatives aux finances personnelles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• À partir : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de données économiques;</li> <li>○ de données financières.</li> </ul> </li> <li>• À l'aide : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de sources de référence;</li> <li>○ de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires.</li> </ul> </li> </ul>
Critère de performance pour l'ensemble de la compétence	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Établissement de liens pertinents.</li> </ul>	
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Interpréter l'information économique relative aux finances personnelles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Détermination juste des besoins d'information.</li> <li>• Choix judicieux des sources d'information.</li> <li>• Prise en compte de l'information nécessaire.</li> <li>• Interprétation juste des données liées aux indicateurs économiques.</li> </ul>
2. Effectuer des calculs financiers utiles à la prise de décision financière.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Détermination juste des calculs à effectuer : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ valeurs actuelle et future de placements et de dettes;</li> <li>○ rentabilité d'un placement et des coûts liés à une dette;</li> <li>○ taux d'intérêt;</li> <li>○ amortissement financier;</li> <li>○ taux de rendement interne d'un investissement;</li> <li>○ valeur actuelle d'un investissement;</li> <li>○ taux de change;</li> <li>○ taux et coûts : contrats de location ainsi que contrats d'achat et d'achat à tempérament.</li> </ul> </li> <li>• Utilisation efficace des outils de calcul financier.</li> <li>• Exactitude des calculs.</li> </ul>
3. Analyser l'impact financier des décisions.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconnaissance juste des objectifs financiers.</li> <li>• Prise en compte des calculs financiers.</li> <li>• Comparaison juste des avantages et des limites des décisions financières possibles.</li> </ul>





**Objectif****Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Dresser le portrait de la situation financière d'un particulier.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• À partir de données financières.</li> <li>• À l'aide : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de sources de référence;</li> <li>○ de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires.</li> </ul> </li> </ul>
	<b>Critère de performance pour l'ensemble de la compétence</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des normes de présentation.</li> </ul>
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Préparer les états financiers d'un particulier.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distinction juste des types d'états financiers et de leurs composantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ le bilan;</li> <li>○ l'état de la valeur nette;</li> <li>○ l'état des revenus et des dépenses;</li> <li>○ l'état de l'évolution des liquidités.</li> </ul> </li> <li>• Prise en compte des renseignements pertinents.</li> <li>• Exactitude des calculs.</li> </ul>
2. Préparer le budget d'un particulier.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interprétation juste des données financières.</li> <li>• Prise en compte des rentrées et des sorties de fonds.</li> <li>• Exactitude des calculs.</li> </ul>
3. Préparer le bilan personnel à la suite d'un décès.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise en compte des renseignements pertinents.</li> <li>• Prise en compte des dépenses et des revenus liés au décès.</li> <li>• Calcul précis du revenu imposable au décès.</li> </ul>



**Objectif****Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Analyser des produits individuels et collectifs d'assurance de personnes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• À partir :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de produits et de contrats d'assurance vie;</li> <li>○ de produits et de contrats d'assurance contre la maladie et les accidents;</li> <li>○ de la réglementation et des lois relatives à l'assurance de personnes;</li> <li>○ de régimes publics d'assurance de personnes.</li> </ul> </li> <li>• À l'aide :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de sources de référence;</li> <li>○ de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires.</li> </ul> </li> </ul>
Critère de performance pour l'ensemble de la compétence	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Établissement de liens pertinents.</li> </ul>	
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Examiner les produits individuels et collectifs d'assurance de personnes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distinction juste de la mise en marché des produits :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ d'assurance vie;</li> <li>○ d'assurance contre la maladie et les accidents.</li> </ul> </li> <li>• Caractérisation appropriée des principaux produits :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ d'assurance vie;</li> <li>○ d'assurance contre la maladie et les accidents.</li> </ul> </li> <li>• Comparaison juste des produits :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ d'assurance vie;</li> <li>○ d'assurance contre la maladie et les accidents.</li> </ul> </li> </ul>
2. Interpréter des contrats individuels et collectifs d'assurance de personnes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise en compte des renseignements dans les contrats d'assurance vie et d'assurance contre la maladie et les accidents.</li> <li>• Interprétation juste des clauses de contrats d'assurance vie et d'assurance contre la maladie et les accidents.</li> <li>• Interprétation juste des garanties et des avenants.</li> <li>• Prise en compte des limites des garanties, des exclusions et des avenants.</li> </ul>
3. Associer des produits d'assurance de personnes aux différents besoins de la clientèle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse juste des différents besoins.</li> <li>• Concordance appropriée entre les produits et les besoins.</li> </ul>



**Objectif****Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Analyser des produits d'épargne et de placement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• À partir :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de données financières;</li> <li>○ de produits d'épargne et de placement;</li> <li>○ de produits de rente;</li> <li>○ de régimes d'épargne et de retraite;</li> <li>○ du cadre légal et réglementaire en vigueur.</li> </ul> </li> <li>• À l'aide :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de sources de référence;</li> <li>○ de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires.</li> </ul> </li> </ul>
Critère de performance pour l'ensemble de la compétence	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Établissement de liens pertinents.</li> </ul>	
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Examiner les produits d'épargne et de placement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distinction juste de la mise en marché :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ des produits d'épargne et de placement;</li> <li>○ des contrats de rente.</li> </ul> </li> <li>• Caractérisation appropriée :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ des produits d'épargne et de placement;</li> <li>○ des contrats de rente.</li> </ul> </li> <li>• Comparaison juste :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ des produits d'épargne et de placement;</li> <li>○ des contrats de rente.</li> </ul> </li> </ul>
2. Examiner les régimes d'épargne et de retraite.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distinction juste des régimes d'épargne et de retraite.</li> <li>• Caractérisation appropriée des régimes d'épargne et de retraite.</li> <li>• Comparaison juste des régimes d'épargne et de retraite.</li> </ul>
3. Examiner le profil financier de la cliente ou du client.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconnaissance juste des objectifs d'épargne et de placement de la cliente ou du client.</li> <li>• Prise en compte de la situation financière de la cliente ou du client.</li> <li>• Distinction juste des besoins en revenus à la retraite.</li> <li>• Reconnaissance juste du profil d'investisseur.</li> </ul>
4. Associer des produits d'épargne et de placement aux différents besoins de la clientèle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse juste des différents besoins.</li> <li>• Concordance appropriée entre les produits et les besoins.</li> </ul>



**Objectif****Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Considérer l'incidence des dispositions fiscales sur la prise de décision en matière de finances personnelles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• À partir : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ des lois, des règles et des normes fiscales en vigueur au Québec et au Canada;</li> <li>○ de déclarations de revenus des particuliers;</li> <li>○ d'avis de cotisation des particuliers;</li> <li>○ de contrats d'assurance de personnes;</li> <li>○ de contrats de rente;</li> <li>○ de régimes publics et privés de retraite;</li> <li>○ de divers véhicules financiers enregistrés ou non;</li> <li>○ de régimes publics d'assurance.</li> </ul> </li> <li>• À l'aide : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de sources de référence;</li> <li>○ de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires.</li> </ul> </li> <li>• Dans les limites de la profession.</li> </ul>

Critère de performance pour l'ensemble de la compétence
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Établissement de liens pertinents.</li> </ul>

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Examiner les dispositions relatives à la fiscalité des particuliers.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distinction juste du cadre fiscal de la ou du contribuable.</li> <li>• Reconnaissance juste des lois, des règles et des normes fiscales des particuliers.</li> <li>• Repérage précis des dispositions relatives à la fiscalité des particuliers.</li> </ul>
2. Analyser la déclaration de revenus d'un particulier.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caractérisation appropriée : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de l'exercice financier;</li> <li>○ des méthodes utilisées;</li> <li>○ des formulaires utilisés.</li> </ul> </li> <li>• Prise en compte des types de revenus et de gains.</li> <li>• Exactitude de l'analyse.</li> </ul>
3. Analyser l'impact fiscal des décisions financières d'un particulier.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise en compte des règles fiscales applicables aux produits financiers et d'assurance ainsi qu'aux régimes d'État.</li> <li>• Prise en compte des objectifs financiers du particulier.</li> <li>• Analyse juste des avantages et des limites des règles d'imposition en fonction des décisions financières du particulier.</li> </ul>





**Objectif****Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Effectuer la recommandation et la vente de produits d'assurance de personnes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avec une cliente ou un client francophone ou anglophone.</li> <li>• À partir : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de produits individuels et collectifs d'assurance de personnes;</li> <li>○ de contrats d'assurance vie ou d'assurance contre la maladie et les accidents;</li> <li>○ des régimes publics et privés de retraite;</li> <li>○ des dispositions fiscales des particuliers;</li> <li>○ de la réglementation et des lois relatives à l'assurance de personnes;</li> <li>○ de régimes publics d'assurance de personnes;</li> <li>○ des lois et des règlements sur la protection des renseignements personnels;</li> <li>○ des normes de souscription de l'assureur;</li> <li>○ des politiques de l'entreprise.</li> </ul> </li> <li>• À l'aide : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de ressources professionnelles qualifiées;</li> <li>○ de sources de référence;</li> <li>○ de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires.</li> </ul> </li> </ul>
Critères de performance pour l'ensemble de la compétence	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des règles qui encadrent l'activité des professionnelles et des professionnels du domaine.</li> <li>• Adoption d'une approche client appropriée.</li> </ul>	
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Solliciter la clientèle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Repérage judicieux des clientes et des clients potentiels.</li> <li>• Prise en compte du profil des personnes ciblées.</li> <li>• Moyens de démarchage pertinents.</li> <li>• Discours approprié à la situation.</li> </ul>
2. Recueillir des renseignements auprès de la cliente ou du client.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise de contact appropriée.</li> <li>• Interprétation juste de la nature de la demande.</li> <li>• Collecte complète d'information en lien avec les besoins en assurances de personnes et d'autres éléments pertinents.</li> </ul>

Éléments de la compétence	Critères de performance
3. Établir une recommandation adaptée aux besoins de la cliente ou du client.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interprétation juste de l'information recueillie.</li> <li>• Prise en compte de la situation financière.</li> <li>• Prise en compte des protections actuelles de la cliente ou du client.</li> <li>• Prise en compte des risques au regard de la convenance des produits.</li> <li>• Choix judicieux de produits.</li> <li>• Cohérence et justesse de la recommandation.</li> </ul>
4. Préparer la rencontre avec la cliente ou le client en vue de lui présenter la recommandation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Élaboration rigoureuse d'une argumentation mettant en relief les avantages et les limites de la recommandation.</li> <li>• Documentation nécessaire complète.</li> </ul>
5. Recommander des produits adaptés aux besoins de la cliente ou du client.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explication détaillée, à l'oral, des caractéristiques et des limites de la recommandation.</li> <li>• Clarté de la présentation.</li> <li>• Qualité du discours.</li> </ul>
6. Conclure la vente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Argumentation pertinente visant à démontrer les avantages de la recommandation.</li> <li>• Clarification des aspects incompris et réponse adéquate aux objections.</li> <li>• Adoption d'attitudes appropriées en situation de vente.</li> <li>• Conclusion adéquate de la vente.</li> <li>• Proposition remplie conformément aux lois et aux règlements en vigueur.</li> <li>• Explication claire du préavis de remplacement du contrat existant.</li> <li>• Documentation nécessaire transmise aux personnes concernées.</li> </ul>
7. Présenter le contrat à la cliente ou au client.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explication claire des options ou des modifications à la suite de la recommandation initiale.</li> <li>• Explication détaillée du contrat.</li> <li>• Respect des exigences de livraison du contrat.</li> <li>• Documentation nécessaire complète.</li> </ul>
8. Assurer le suivi nécessaire.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérification appropriée de la satisfaction de la cliente ou du client.</li> <li>• Repérage juste d'occasions d'affaires supplémentaires.</li> <li>• Mise à jour appropriée du dossier de la cliente ou du client, au besoin.</li> <li>• Utilisation de moyens efficaces visant à fidéliser la clientèle.</li> </ul>

**Objectif****Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Effectuer la recommandation et la vente de produits d'épargne et de placement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avec une cliente ou un client francophone ou anglophone.</li> <li>• À partir : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ d'une base de données sur la clientèle;</li> <li>○ des produits d'épargne et de placement;</li> <li>○ des contrats de rente;</li> <li>○ des dispositions fiscales des particuliers;</li> <li>○ des normes de conformité relatives aux produits de crédit;</li> <li>○ des lois et des règlements sur la protection des renseignements personnels;</li> <li>○ des politiques de l'entreprise.</li> </ul> </li> <li>• À l'aide : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de ressources professionnelles qualifiées;</li> <li>○ de sources de référence;</li> <li>○ de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires.</li> </ul> </li> </ul>

Critères de performance pour l'ensemble de la compétence
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des règles qui encadrent l'activité des professionnelles et des professionnels du domaine.</li> <li>• Adoption d'une approche client appropriée.</li> </ul>

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Solliciter la clientèle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Repérage judicieux des clientes et des clients potentiels.</li> <li>• Prise en compte du profil des personnes ciblées.</li> <li>• Moyens de démarchage pertinents.</li> <li>• Discours approprié à la situation.</li> </ul>
2. Recueillir des renseignements auprès de la cliente ou du client.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise de contact appropriée.</li> <li>• Interprétation juste de la nature de la demande.</li> <li>• Collecte exhaustive des éléments d'information liés au profil d'investisseur : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ besoins et objectifs financiers;</li> <li>○ horizon temporel des placements;</li> <li>○ situation financière;</li> <li>○ tolérance au risque;</li> <li>○ connaissances en matière de placement.</li> </ul> </li> <li>• Collecte exhaustive des éléments d'information pertinents.</li> </ul>

Éléments de la compétence	Critères de performance
3. Établir une recommandation adaptée aux besoins de la cliente ou du client.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interprétation juste de l'information recueillie.</li> <li>• Prise en compte de la situation financière.</li> <li>• Prise en compte des risques au regard de la convenance des produits.</li> <li>• Choix judicieux de produits.</li> <li>• Cohérence et justesse de la recommandation.</li> </ul>
4. Préparer la rencontre avec la cliente ou le client en vue de lui présenter la recommandation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentation nécessaire transmise à la cliente ou au client préalablement à la rencontre.</li> <li>• Élaboration rigoureuse d'une argumentation mettant en relief les avantages et les limites de la recommandation.</li> <li>• Documentation nécessaire complète.</li> </ul>
5. Recommander des produits adaptés aux besoins de la cliente ou du client.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explication détaillée, à l'oral, des caractéristiques et des limites de la recommandation.</li> <li>• Clarté de la présentation.</li> <li>• Qualité du discours.</li> </ul>
6. Conclure la vente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Argumentation pertinente visant à démontrer les avantages de la recommandation.</li> <li>• Clarification des aspects incompris et réponse adéquate aux objections.</li> <li>• Adoption d'attitudes appropriées en situation de vente.</li> <li>• Documentation nécessaire complète.</li> <li>• Conclusion adéquate de la transaction.</li> </ul>
7. Assurer le suivi nécessaire.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérification appropriée de la satisfaction de la cliente ou du client.</li> <li>• Repérage juste d'occasions d'affaires supplémentaires.</li> <li>• Mise à jour appropriée du dossier de la cliente ou du client, au besoin.</li> <li>• Utilisation de moyens efficaces visant à fidéliser la clientèle.</li> </ul>

**Objectif****Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Analyser des produits de crédit destinés aux particuliers.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• À partir : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ des données financières de la cliente ou du client;</li> <li>○ de contrats et de produits de crédit personnel;</li> <li>○ des lois et des règlements en vigueur;</li> <li>○ de données des agences d'évaluation du crédit.</li> </ul> </li> <li>• À l'aide : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de sources de référence;</li> <li>○ de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires.</li> </ul> </li> </ul>
Critère de performance pour l'ensemble de la compétence	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Établissement de liens pertinents.</li> </ul>	
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Examiner les produits de crédit.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distinction juste de la mise en marché des produits.</li> <li>• Caractérisation appropriée des principaux produits de crédit.</li> <li>• Comparaison juste des produits de crédit selon : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ le type de financement nécessaire;</li> <li>○ les besoins de la cliente ou du client.</li> </ul> </li> </ul>
2. Analyser la situation financière d'un particulier.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise en compte du niveau d'endettement.</li> <li>• Prise en compte des contraintes financières.</li> <li>• Prise en compte de la solvabilité.</li> <li>• Évaluation juste de la capacité d'emprunt.</li> </ul>
3. Associer des produits de crédit à la situation financière d'un particulier.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse juste des différents besoins.</li> <li>• Concordance appropriée entre les produits et la situation financière.</li> </ul>



**Objectif****Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Effectuer la recommandation et la vente de produits de crédit.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avec une cliente ou un client francophone ou anglophone.</li> <li>• À partir : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ d'une base de données sur la clientèle;</li> <li>○ des produits de crédit;</li> <li>○ des normes de conformité relatives aux produits de crédit;</li> <li>○ des lois et des règlements sur la protection des renseignements personnels;</li> <li>○ des normes et des politiques de sécurité;</li> <li>○ des politiques de l'entreprise.</li> </ul> </li> <li>• À l'aide : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de ressources professionnelles qualifiées;</li> <li>○ de sources de référence;</li> <li>○ de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires.</li> </ul> </li> </ul>

Critères de performance pour l'ensemble de la compétence
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des règles qui encadrent l'activité des professionnelles et des professionnels du domaine.</li> <li>• Adoption d'une approche client appropriée.</li> </ul>

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Solliciter la clientèle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Repérage judicieux des clientes et des clients potentiels.</li> <li>• Prise en compte du profil des personnes ciblées.</li> <li>• Moyens de démarchage pertinents.</li> <li>• Discours approprié à la situation.</li> </ul>
2. Recueillir des renseignements auprès de la cliente ou du client.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise de contact appropriée.</li> <li>• Interprétation juste de la nature de la demande.</li> <li>• Collecte exhaustive des éléments d'information pertinents.</li> </ul>
3. Analyser la situation financière de la cliente ou du client.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Justesse de l'information recueillie.</li> <li>• Prise en compte du niveau d'endettement.</li> <li>• Prise en compte des contraintes financières.</li> <li>• Prise en compte de la solvabilité.</li> <li>• Évaluation juste de la capacité d'emprunt.</li> </ul>
4. Établir une recommandation adaptée aux besoins de la cliente ou du client.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise en compte de la situation financière.</li> <li>• Choix judicieux de produits.</li> <li>• Prise en compte des conditions de financement.</li> <li>• Cohérence et justesse de la recommandation.</li> </ul>

Éléments de la compétence	Critères de performance
5. Préparer la rencontre avec la cliente ou le client en vue de lui présenter la recommandation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Élaboration rigoureuse d'une argumentation mettant en relief les avantages et les limites de la recommandation.</li> <li>• Documentation nécessaire complète.</li> </ul>
6. Recommander des produits adaptés aux besoins de la cliente ou du client.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communication claire, à l'oral, de l'approbation ou du refus de la demande de crédit.</li> <li>• Explication détaillée, à l'oral, des caractéristiques et des limites de la recommandation.</li> <li>• Clarté de la présentation.</li> <li>• Qualité du discours.</li> </ul>
7. Conclure la vente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Argumentation pertinente.</li> <li>• Clarification des aspects incompris et réponse adéquate aux questions.</li> <li>• Adoption d'attitudes appropriées en situation de vente.</li> <li>• Documentation nécessaire complète.</li> <li>• Conclusion adéquate de la transaction.</li> </ul>
8. Assurer le suivi nécessaire.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérification appropriée de la satisfaction de la cliente ou du client.</li> <li>• Repérage juste d'occasions d'affaires supplémentaires.</li> <li>• Mise à jour appropriée du dossier de la cliente ou du client, au besoin.</li> <li>• Utilisation de moyens efficaces visant à fidéliser la clientèle.</li> </ul>