

Cahier de programme

*Techniques de services
financiers et d'assurances*

410.F0

Adopté par le comité de programme le 10 mars 2026

Avis favorable de la commission des études le 26 mai 2026

Adopté par le conseil d'établissement le 9 juin 2026



**CÉGEP DE
LANAUDIÈRE**
à L'Assomption



Équipe de rédaction du cahier de programme

- **Nathalie Belzile**, enseignante
- **Pierre Bilodeau-Déry**, enseignant
- **Sophie Charron**, enseignante
- **Isabelle Deslauriers**, enseignante
- **Paul-Antoine Jetté**, enseignant
- **Anouk Laporte**, conseillère pédagogique
- **Elizabeth Dorais-Bernier**, conseillère pédagogique
- **Geneviève Rioux**, technicienne en administration
- **Sonia Théberge**, directrice adjointe

Table des matières

Programme d'études	4
Prescriptions ministérielles	4
Finalité du programme d'études	4
Buts de la formation spécifique du programme d'études	5
Objectifs et standards de la formation spécifique du programme d'études	6
Profil de sortie	8
Logigramme de compétences	9
Grille de cours.....	10
Description des cours de la formation spécifique.....	11
Épreuve synthèse de programme	21
1. Présentation	21
2. Définition	21
3. Objectifs de l'épreuve synthèse	21
4. Description du cadre de l'épreuve synthèse	21
5. Intégration de la formation générale	23
6. Lien avec le Profil de sortie	23
7. Réussite de l'épreuve synthèse	23
8. Droit de reprise	23

Programme d'études

Prescriptions ministérielles

Publication :	2017
Nombre d'unités :	83 $\frac{2}{3}$ unités
Formation générale ¹ :	26 $\frac{2}{3}$ unités, 660 heures d'enseignement
Formation spécifique :	57 unités, 1605 heures d'enseignement
Durée totale :	2265 heures d'enseignement

Finalité du programme d'études

Le programme *Techniques de services financiers et d'assurances* vise à former des techniciennes et des techniciens aptes à exercer les professions suivantes : agente ou agent en assurance de dommages, courtière ou courtier en assurance de dommages, experte ou expert en sinistre, conseillère ou conseiller en sécurité financière ainsi que conseillère ou conseiller en finances personnelles.

Les principales tâches des techniciennes et des techniciens sont de régler des sinistres, d'évaluer un risque ainsi que de recommander et de vendre des produits d'assurance de dommages des particuliers et des entreprises, des produits individuels et collectifs d'assurance de personnes ainsi que des produits d'épargne, de placement et de crédit.

Les techniciennes et les techniciens travaillent dans des entreprises des secteurs de l'assurance de dommages, de l'assurance de personnes et des services financiers : établissements bancaires, coopératives d'épargne et de crédit, institutions prêteuses, sociétés d'assurance et de réassurance, maisons de courtier en assurances et en valeurs mobilières, entreprises de services fiduciaires ainsi qu'entreprises de gestion de portefeuilles, de fonds communs de placement et de caisses de retraite. La profession s'exerce dans les secteurs privés et public.

Par ailleurs, les techniciennes et les techniciens doivent souvent interagir avec la clientèle francophone ou anglophone et agir en synergie avec d'autres professionnels dans les secteurs de l'assurance de dommages, de l'assurance de personnes et des services financiers. Dans l'exercice de leur profession, ils travaillent dans un environnement informatique, en entreprise ou à domicile. Ils peuvent être salariés ou rémunérés en fonction des ventes effectuées. Ils doivent parfois se déplacer dans le cadre de leur travail.

Les techniciennes et les techniciens doivent tenir compte de la réglementation relative aux services financiers et aux assurances dans l'exercice de leur profession.

¹ Les buts, les objectifs et les standards de la formation générale ne sont pas présentés dans ce document.

Buts de la formation spécifique du programme d'études

Le programme *Techniques de services financiers et d'assurances* vise à :

- rendre l'élève efficace dans l'exercice d'une profession, soit :
 - lui permettre, dès l'entrée sur le marché du travail, de jouer les rôles, d'exercer les fonctions et d'exécuter les tâches et les activités associées à une profession,
 - lui permettre d'évoluer adéquatement dans un milieu de travail (ce qui implique des connaissances et des habiletés techniques et technologiques en matière de communication, de résolution de problèmes, de prise de décisions, d'éthique, de santé et de sécurité, etc.);
- favoriser l'intégration de l'élève à la vie professionnelle, soit :
 - lui faire connaître le marché du travail en général ainsi que le contexte particulier de la profession choisie,
 - lui faire connaître ses droits et ses responsabilités comme travailleuse ou travailleur;
- favoriser l'évolution de l'élève et l'approfondissement de savoirs professionnels, soit :
 - lui permettre de développer son autonomie et sa capacité d'apprendre ainsi que d'acquérir des méthodes de travail,
 - lui permettre de comprendre les principes sous-jacents aux techniques et aux technologies utilisées,
 - lui permettre de développer sa faculté d'expression, sa créativité, son sens de l'initiative et son esprit d'entreprise,
 - lui permettre d'adopter des attitudes essentielles à son succès professionnel, de développer son sens des responsabilités et de viser l'excellence;
- favoriser la mobilité professionnelle de l'élève, soit :
 - lui permettre d'adopter une attitude positive à l'égard des changements,
 - lui permettre de se donner des moyens pour gérer sa carrière, notamment par la sensibilisation à l'entrepreneuriat.

Les intentions éducatives en formation spécifique s'appuient sur des valeurs et préoccupations importantes et qui servent de guide aux interventions auprès de l'étudiante ou de l'étudiant. Elles touchent généralement des dimensions significatives du développement professionnel et personnel qui n'ont pas fait l'objet de formulations explicites au niveau des buts de la formation ou des objectifs et standards. Elles peuvent porter sur des attitudes importantes, des habitudes de travail, des habiletés intellectuelles, etc.

En conformité avec les visées de la formation collégiale, la formation vise aussi à former la personne à vivre en société de façon responsable, à amener la personne à intégrer les acquis de la culture et, enfin, à amener la personne à maîtriser la langue comme outil de pensée, de communication et d'ouverture sur le monde

Pour le programme *Techniques de services financiers et d'assurances*, les intentions éducatives en formation spécifique sont les suivantes :

- développer la capacité de prendre des décisions et d'établir des liens de cause à effet;
- développer le souci d'entretenir une relation de confiance avec la clientèle;
- développer la capacité de s'adapter à différentes situations;
- développer la rigueur;
- développer le sens des responsabilités;
- développer la capacité de maintenir des relations de travail harmonieuses;
- développer le souci à l'égard de la santé et de la sécurité au travail.

Objectifs et standards de la formation spécifique du programme d'études

La formation spécifique du programme d'études Techniques de services financiers et d'assurances comprend 23 objectifs et standards.

Les objectifs obligatoires d'un programme d'études forment un corpus de formation dont les assises reflètent les dimensions les plus significatives de la profession visée et répondent aux critères de base établis pour la qualification professionnelle.

Objectifs

- 00SZ Analyser les fonctions de travail.
- 00T0 Utiliser les technologies de l'information et de la communication en milieu professionnel.
- 00T1 Interagir avec la clientèle à des fins de vente.
- 00T2 Collaborer en milieu professionnel.
- 00T3 Se conformer au cadre légal et réglementaire des services financiers et des assurances.
- 00T4 Analyser des données statistiques.
- 00T5 Communiquer en anglais en milieu professionnel.
- 00T6 Analyser des produits d'assurance de biens et de responsabilité civile des particuliers.
- 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.
00W2	Analyser des produits d'assurance de biens et de responsabilité civile des entreprises.
00W3	Analyser l'information financière d'une entreprise à des fins d'assurance.
00W4	Effectuer la recommandation et la vente de produits d'assurance de dommages des entreprises.
00W5	Régler un sinistre.
00W6	Déterminer l'impact financier de décisions relatives aux finances personnelles.
00W7	Dresser le portrait de la situation financière d'un particulier.
00W8	Analyser des produits individuels et collectifs d'assurance de personnes.
00W9	Analyser des produits d'épargne et de placement.
00WA	Considérer l'incidence des dispositions fiscales sur la prise de décision en matière de finances personnelles.
00WB	Effectuer la recommandation et la vente de produits d'assurance de personnes.
00WC	Effectuer la recommandation et la vente de produits d'épargne et de placement.
00WD	Analyser des produits de crédit destinés aux particuliers.
00WE	Effectuer la recommandation et la vente de produits de crédit.

Profil de sortie

Le programme *Techniques de services financiers et d'assurances* vise à former des techniciennes et des techniciens pouvant exercer un emploi en conseil financier et en assurance de personnes et de dommages, tout en préparant à la possibilité de poursuivre des études universitaires.

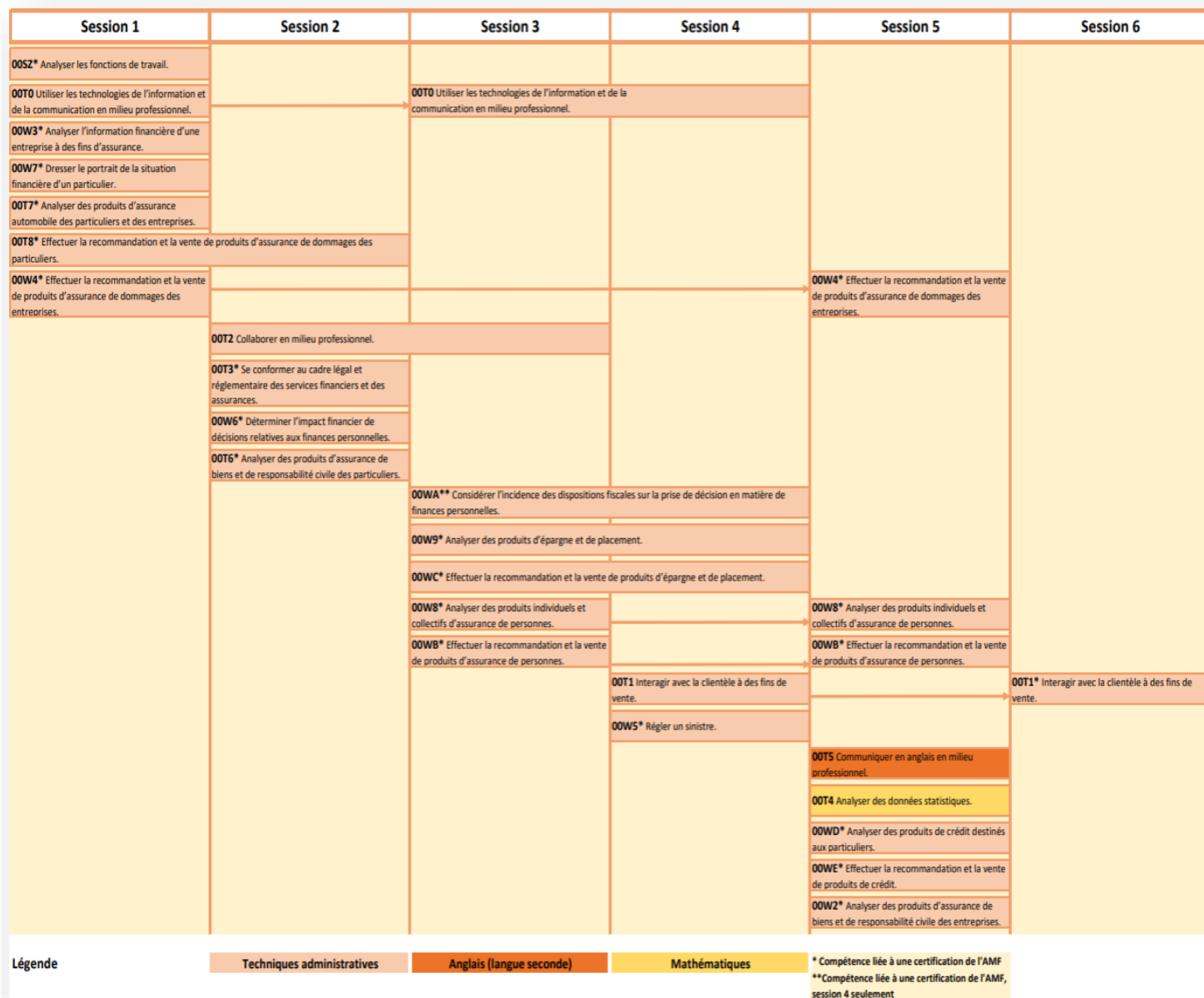
À la fin de leur parcours collégial, les diplômées et les diplômés du programme seront aptes à évaluer le patrimoine d'un particulier ou d'une entreprise, à évaluer les risques financiers d'un client et à proposer et recommander des produits d'épargne, de placement et de crédit ou des produits d'assurance en adéquation avec les besoins du client.

Les diplômées et les diplômés en *Techniques de services financiers et d'assurances* exercent leur profession dans des établissements bancaires, des entreprises d'assurance de dommages ou de personnes, des maisons de courtage en assurances et en valeurs mobilières ainsi qu'en entreprises de gestion de portefeuilles, de fonds communs de placement et de caisses de retraite. Ces organisations sont de toute taille, privées comme publiques.

Les diplômées et les diplômés du programme auront acquis les compétences nécessaires pour exercer leur jugement éthique comme élément central à leur profession et veilleront à se conformer aux diverses réglementations applicables. Ces personnes auront pris les mesures requises afin d'obtenir les accréditations nécessaires pour exercer dans la discipline choisie. Elles feront preuve d'autonomie, d'une pensée rationnelle et critique, et sauront communiquer adéquatement.

Au Cégep de Lanaudière à L'Assomption, le programme *Techniques de services financiers et d'assurances* mène à toutes les carrières des services financiers et d'assurances en formant des professionnels généralistes et polyvalents, qui pourront choisir une carrière ou un parcours universitaire à leur image.

Logigramme de compétences



Grille de cours

cohorte 2024-2027

TECHNIQUES DE SERVICES FINANCIERS ET D'ASSURANCES : 410.F0

Adoptée le 7 novembre 2023

Alternance travail-études

Session d'automne

Session d'hiver

Objectifs	Préalable	N° du cours	Titre du cours	Cours théorique	Laboratoire/stage	Travail personnel	Total hebdomadaire	Unités	Objectifs	Préalable	N° du cours	Titre du cours	Cours théoriques	Laboratoire/stage	Travail personnel	Total hebdomadaire	Unités
		109-101-MQ	Activité physique et santé	1	1	1	3	1			340-101-MQ	Philosophie et rationalité	3	1	3	7	2,33
		601-101-MQ	Écriture et littérature	2	2	3	7	2,33		PA: 601-101	601-102-MQ	Littérature et imaginaire	3	1	3	7	2,33
		604-10?-MQ	Anglais de la formation générale commune	2	1	3	6	2		PA: 604-10?	604-KSQ-CA	Anglais de la formation générale spécifique	2	1	3	6	2
00SZ		410-A1A-CA	Introduction à la profession	1	2	2	5	1,67	00T2		410-A2A-CA	Travailler en équipe dans un contexte professionnel	1	2	2	5	1,67
00T0		410-A1B-CA	La gestion dans un environnement numérique	2	2	2	6	2	00T3		410-F2A-CA	Cadre réglementaire des services financiers	2	2	2	6	2
00W3		410-A1C-CA	Introduction à la comptabilité	1	2	2	5	1,67	00W6 PA: 410-F1A		410-F2B-CA	Finances personnelles 2	1	2	2	5	1,67
00W7		410-F1A-CA	Finances personnelles 1	1	2	2	5	1,67	00T6		410-F2C-CA	Protection des biens: spécialité habitation	2	2	2	6	2
00T7		410-F1B-CA	Protection des biens: spécialité automobile	2	2	2	6	2	00T8								
00T8																	
00W4																	
TOTAL				12	14	17	43	14,33	TOTAL				14	11	17	42	14

Été: Stage ATE

2^E ANNÉE

		109-102-MQ	Activité physique et efficacité	0	2	1	3	1	PA: 109-101		109-103-MQ	Activité physique et autonomie	1	1	1	3	1
	PA: 340-101	340-102-MQ	L'être humain	3	0	3	6	2	PA: 109-102								
	PA: 601-101	601-103-MQ	Littérature québécoise	3	1	4	8	2,67	PA: 340-101		340-KSJ-CA	Éthique	2	1	3	6	2
												Cours complémentaire*	2	1	3	6	2
00T0		410-F3A-CA	Gestion de sa marque personnelle	1	2	3	6	2	00T1		410-A4A-CA	Conseil et service à la clientèle	1	2	2	5	1,67
00T2		410-F3B-CA	Mentorat d'affaires	1	2	3	6	2	00T0		410-F4A-CA	Système de gestion de la relation client	1	2	3	6	2
00WA		410-F3C-CA	Fiscalité 1	1	2	3	6	2	00WA		410-F4B-CA	Fiscalité 2	2	2	4	8	2,67
00W9		410-F3D-CA	Placements et produits d'épargne 1	2	2	3	7	2,33	00W9		410-F4C-CA	Placements et produits d'épargne 2	2	2	4	8	2,67
00WC									00WC								
00W8		410-F3E-CA	Protection financière: spécialité santé	1	2	3	6	2	00W5		410-F4D-CA	Protection des biens: spécialité indemnisation	2	2	4	8	2,67
00WB																	
TOTAL				12	13	23	48	16	TOTAL				13	13	24	50	16,67

Été: Stage ATE

3^E ANNÉE

PA: 601-101	601-KSJ-CA	Communication/production	2	2	2	6	2	00T1	PA: Note	410-STF-CA	Stage préparatoire à la profession**	0	24	3	27	9
		Cours complémentaire*	2	1	3	6	2									
00T5	604-A5A-CA	Anglais des affaires	2	2	2	6	2									
00T4	201-F5A-CA	Données statistiques en services financiers	1	2	2	5	1,67									
00WD																
00WE	410-F5A-CA	Finances personnelles 3	2	2	2	6	2									
00W8																
00WB	410-F5B-CA	Protection financière: spécialité assurance vie	1	2	2	5	1,67									
00W2																
00W4	410-F5C-CA	Protection des biens: spécialité entreprises	2	2	3	7	2,33									
TOTAL			12	13	16	41	13,67	TOTAL				0	24	3	27	9

*La pondération peut varier selon le cours choisi.

**Cours porteur de l'ESP

PA: Préalable absolu: L'étudiant doit avoir réussi (≥60 %) le cours identifié.

Note: Avoir réussi 18 cours de la formation spécifique.

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.

Épreuve synthèse de programme

1. Présentation

Cours porteur	Stage préparatoire à la profession
Compétences rattachées	00T1- Interagir avec la clientèle à des fins de vente
Critères d'admissibilité	Pour être admissible à l'épreuve synthèse, l'étudiant(e) doit avoir réussi 18 cours ou plus de formation spécifique au programme. Les modalités d'exception à ces critères sont spécifiées dans la <i>Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages</i> en vigueur.
Place du cours porteur	6 ^e session

2. Définition

L'Épreuve synthèse de programme (ESP) est intégrée au *Stage préparatoire à la profession* à la 6^e session d'études. Elle vise à vérifier la capacité de l'étudiant(e) à intégrer tous les acquis du programme d'études et à prendre en charge sa formation menant à la certification par l'organisme de réglementation reconnu, et ce, sans égard aux fonctions spécifiques de l'emploi exercé pendant le stage. Les acquis doivent être en lien avec les compétences communes, spécifiques et générale du programme d'études. L'intégration des acquis est évaluée sur la base d'expériences de stage concrètes et en nombre suffisant, selon les critères établis par le département porteur du programme.

3. Objectifs de l'épreuve synthèse

Au terme du stage porteur de l'épreuve synthèse de programme, l'étudiant(e) aura interagi avec la clientèle à des fins de vente (00T1) en intégrant les différentes techniques acquises au cours de sa formation. Plus spécifiquement, l'étudiant(e) sera en mesure de démontrer sa capacité à :

- Réfléchir et faire état de ses acquis;
- Intégrer ses fonctions professionnelles en puisant dans ses acquis;
- Évaluer son intégration et sa prestation en stage au regard de ses acquis.

4. Description du cadre de l'épreuve synthèse

Le *Stage préparatoire à la profession* est l'aboutissement de la formation collégiale en *Techniques de services financiers et d'assurances*. Il est cohérent avec le profil de sortie du programme d'études. Il

permet à l'étudiant(e) de mobiliser de façon intégrée ses compétences pour évaluer le patrimoine et les risques financiers d'un client, formuler des recommandations adaptées en matière d'épargne, de placement, de crédit et d'assurance, et pour exercer son jugement dans le respect des normes éthiques et réglementaires. À travers une réflexion critique sur les moyens mis en place pour se préparer aux examens de certification et sur l'intégration de ses acquis en stage, l'étudiant(e) met en évidence son autonomie, sa pensée critique, ses compétences de communication et sa polyvalence. Un travail préalable de réflexion sur ses acquis permet à l'étudiant(e) d'intégrer son stage et, au terme de celui-ci, un travail de réflexion final permet à l'étudiant(e) d'évaluer sa performance et de se préparer à intégrer efficacement le marché du travail.

Les acquis mobilisés au cours de l'épreuve synthèse de programme correspondent à différents types de compétences : les compétences communes de la formation collégiale, les compétences de la formation spécifique, les compétences de la formation spécifique facultative et les compétences de la formation générale. Les compétences génériques développées dans les cadres formels (activités parascolaires) et informels (activités extrascolaires, travail, loisirs) sont aussi mises à profit dans une approche favorisant la connaissance de soi.

Centrées sur la démarche personnelle de l'étudiant(e), les évaluations et l'épreuve finale de cours du *Stage préparatoire à la profession* sont individuelles. L'ensemble des évaluations est adapté au parcours de l'étudiant(e) dans le programme d'études et repose sur des critères préétablis par le département.

Pour ce faire, le cours *Stage préparatoire à la profession* se déroule en deux temps. La première portion du stage est consacrée à l'élaboration d'un plan menant à l'obtention des certifications délivrées par l'organisme de réglementation reconnu. L'étudiant(e) doit :

- Choisir la ou les disciplines pour lesquelles l'étudiante ou l'étudiant désire se préparer;
- Établir un plan de formation et d'études en vue du ou des examens visés;
- Faire approuver le plan par l'enseignante ou l'enseignant responsable;
- Obtenir les ressources requises pour la préparation et simulation d'examens
- Mettre en œuvre le plan de formation et l'ajuster, au besoin.

Un carnet de bord du stage et des rencontres périodiques avec l'enseignant(e) qui supervise le stage permettent d'assurer que l'étudiant(e) assume pleinement les fonctions de son stage, d'évaluer son plan et sa mise en œuvre.

La deuxième moitié du stage est dédiée à la poursuite du stage et à son autoévaluation. L'étudiant(e) rend compte, au terme du stage, de l'ensemble de sa démarche dans un rapport, qui est présenté lors d'une entrevue individuelle de fin de stage. Dans son rapport, l'étudiant(e) démontre explicitement la l'intégration des acquis du programme *Techniques de services financiers et d'assurances* dans son stage en identifiant les cours ou les compétences spécifiques, générales et communes, de même que les compétences génériques et les caractéristiques personnelles pertinentes mobilisées dans la réalisation du stage et des évaluations. L'entrevue individuelle au cours de laquelle le rapport est présenté offre à

l'étudiant(e) l'occasion de se situer par rapport à son plan d'intégration au marché du travail et de mesurer ses forces et ses faiblesses au seuil d'entrée à la profession.

Le rapport et l'entrevue de fin de stage peuvent s'organiser autour d'une question précise, être structurés à partir d'un schéma préétabli ou prendre une autre forme dans la mesure où les apprentissages sont évalués dans le cadre d'un rapport et d'une rencontre individuelle.

5. Intégration de la formation générale

L'épreuve synthèse de programme mobilise les acquis de la formation générale de l'étudiant(e) au cours de la réflexion préalable sur ses acquis, de l'intégration aux fonctions professionnelles et de l'évaluation de la performance en stage (rapport et entrevue). L'étudiant(e) mobilise ses compétences langagières, communicationnelles et éthiques, de même que ses compétences relatives au bien-être psychologique et physique. Lors de l'entrevue individuelle finale, l'étudiant(e) devra identifier les compétences de la formation générale intégrées à son plan de développement.

6. Lien avec le Profil de sortie

Le programme *Techniques de services financiers et d'assurances* vise à former des personnes aptes à évaluer le patrimoine d'un particulier ou d'une entreprise, à évaluer les risques financiers d'un client et à proposer et recommander des produits d'épargne, de placement et de crédit ou des produits d'assurance en adéquation avec les besoins du client. L'épreuve synthèse de programme vérifie que les acquis du programme d'études sont intégrés par l'étudiant(e), qu'ils correspondent aux compétences nécessaires pour exercer un jugement éthique comme élément central à la profession et qu'ils permettent de se conformer aux diverses réglementations applicables. Elle atteste que l'étudiant(e) fait preuve d'autonomie et d'une pensée rationnelle et critique, et est en mesure de communiquer adéquatement. Elle vérifie également que l'étudiant(e) prend les mesures requises afin d'obtenir les accréditations nécessaires pour exercer dans la discipline choisie.

7. Réussite de l'épreuve synthèse

La réussite de l'épreuve synthèse de programme est constatée lorsque l'étudiant(e) obtient la note de passage au cours, constitué de trois évaluations formelles : le plan de développement, le carnet de bord, et le rapport présenté dans le cadre de d'une entrevue individuelle.

8. Droit de reprise

Un droit de reprise de l'épreuve synthèse de programme est prévu et les responsabilités de l'étudiant(e) ayant échoué sont précisées dans la PIEA en vigueur. Le département porteur du programme détermine les modalités et les conditions de cette reprise.