



TROUSSE PÉDAGOGIQUE

d'information et d'orientation en assurance de dommages

L'assurance de dommages: un domaine d'avenir



Coalition pour
la promotion
des professions
en assurance
de dommages



CHAMBRE DE
L'ASSURANCE
DE DOMMAGES



Septembre
éditeur



Auteurs

Chantale Bilodeau, professeure
Johanne Giguère, professeure
Les auteures enseignent au programme
« Conseil en assurances et en services
financiers », au Cégep de Sainte-Foy

Coordonnatrice de l'édition

Lise Turgeon

Infographiste

Nathalie Perreault

Réviseurs linguistiques

Anik Charbonneau
Marc Bosquart

Réviseur technique

André Vaillancourt, FPAA

Illustrations et conception graphique

Ose Design

Dans cet ouvrage, la forme masculine est employée. Ce choix vise à ne pas alourdir le texte et ne reflète aucune intention discriminatoire.

Septembre éditeur

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives
nationales du Québec, 2007
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives
Canada, 2007

1^{er} trimestre 2007
ISBN 978-2-89471-274-0

Imprimé et relié au Québec



Septembre éditeur

2825, chemin des Quatre-Bourgeois
C. P. 9425, succursale Sainte-Foy
Québec (Québec) G1V 4B8

Téléphone : 418 658-7272
Sans frais : 1 800 361-7755
Télécopieur : 418 652-0986
Site Web : www.septembre.com



Ce projet est une initiative de la
**Coalition pour la promotion des
professions en assurance de
dommages** avec la collaboration de
la **Chambre de l'assurance de
dommages**



**La Coalition pour la promotion
des professions en assurance
de dommages**

999, boul. de Maisonneuve Ouest
bureau 1200
Montréal (Québec) H3A 3L4

Téléphone : 514 842-2591
Sans frais : 1 800 361-7288
Télécopieur : 514 842-3138
Courriel : coalition@chad.qc.ca
Site Web : www.prosdelassurance.ca



**La Chambre de l'assurance
de dommages**

999, boul. de Maisonneuve Ouest
bureau 1200
Montréal (Québec) H3A 3L4

Téléphone : 514 842-2591
Sans frais : 1 800 361-7288
Télécopieur : 514 842-3138
Courriel : info@chad.qc.ca
Site Web : www.chad.ca



Table des matières

Introduction	5
L'assurance de dommages : un domaine d'avenir	13
Scénario d'apprentissage 1 : Pour ou contre l'indemnisation des criminels au volant?	
L'assurance automobile – Dommages corporels	29
Scénario d'apprentissage 2 : Consommateurs avertis	
L'assurance automobile – Dommages matériels	65
Scénario d'apprentissage 3 : Mieux vaut prévenir!	
L'assurance habitation	121
Exercices à la carte	163
Carrières et professions	185
Lexique	193



La trousse pédagogique *L'assurance de dommages : un domaine d'avenir* a été préparée à l'intention des enseignants au deuxième cycle du secondaire. L'approche pédagogique proposée vise trois objectifs principaux et complémentaires, soit inciter les élèves à développer un meilleur sens critique en matière de consommation, les familiariser avec les concepts et le vocabulaire propres à l'assurance de dommages et, finalement, les sensibiliser aux possibilités d'une carrière dans ce domaine d'activités professionnelles.

Un outil pour l'école orientante

Les trois scénarios d'apprentissage proposés dans la trousse répondent en tout point aux attentes des différents acteurs de l'école orientante : le personnel responsable de l'école orientante, les directeurs d'école, les conseillers pédagogiques, les conseillers d'orientation, les conseillers en information scolaire et professionnelle, les coordonnateurs des services éducatifs et les enseignants. Voici les faits :

- Les scénarios d'apprentissage sont applicables dans le cadre de plusieurs disciplines et font appel à des compétences disciplinaires et transversales (voir tableau A, page 6);
- Les scénarios d'apprentissage font appel à la coopération : les élèves, regroupés en équipes, doivent résoudre différents problèmes relatifs à l'assurance de dommages;
- Chaque scénario d'apprentissage comprend tout le matériel et les contenus nécessaires aux enseignants ainsi qu'aux élèves (voir tableau B, page 9);
- Chaque scénario d'apprentissage peut être utilisé tel que suggéré dans le **Dossier d'animation** ou être adapté selon les besoins;
- Chaque scénario d'apprentissage présente, en conclusion, un exercice de réflexion spécifique au domaine de l'orientation.

MAP – Mon avenir professionnel

Chaque scénario d'apprentissage offre une activité d'orientation. Il s'agit, dans tous les cas, de la dernière activité de la série (voir le tableau B, page 9).

Scénario d'apprentissage 1 : Pour ou contre l'indemnisation des criminels au volant?

L'activité d'orientation MAP porte sur les fonctions de travail associées aux professions en assurance de dommages. Cette activité s'inspire du livre *Cursus – L'expérience de s'orienter à partir de soi*.

Scénario d'apprentissage 2 : Consommateurs avertis

L'activité d'orientation MAP porte sur les quatre principales professions en assurance de dommages, soit l'agent en assurance de dommages, le courtier en assurance de dommages, l'expert en sinistre et le souscripteur. Une vidéo est offerte, en complément, sur le cédérom.

Scénario d'apprentissage 3 : Mieux vaut prévenir!

L'activité d'orientation MAP permet aux élèves de découvrir le programme collégial *Conseil en assurances et en services financiers*.

Les enseignants, ou encore les professionnels de l'orientation ou de l'information scolaire et professionnelle, peuvent présenter l'activité d'orientation suggérée à la fin du scénario d'apprentissage retenu (scénario 1, 2 ou 3) ou encore choisir celle qui leur convient le mieux.



Tableau A
Domaines d'apprentissage et de formation pouvant fournir un contexte d'exploitation

Disciplines	Scénario d'apprentissage 1 : Pour ou contre l'indemnisation des criminels au volant?	Scénario d'apprentissage 2 : Consommateurs avertis	Scénario d'apprentissage 3 : Mieux vaut prévenir!
Français, langue d'enseignement	•	•	•
Mathématique		•	
Histoire et éducation à la citoyenneté	•		
Éducation économique	•	•	•
Domaines généraux de formation			
Environnement et consommation	•	•	•
Orientation et entrepreneuriat	•	•	•

Les compétences transversales

Pour trouver les solutions aux problèmes posés dans les neuf mises en situation qui leur seront proposées, les élèves devront recourir à des compétences telles qu'exploiter l'information, résoudre des problèmes, exercer un jugement critique, adopter des méthodes efficaces de travail, exploiter les technologies de l'information et de la communication, coopérer et communiquer de façon appropriée.

COMPOSANTES DE LA TROUSSE

La trousse comprend un classeur et un cédérom.

A. Le classeur

Le classeur (reliure à anneaux) est divisé en six parties.

- 1. L'assurance de dommages : un domaine d'avenir** (document de référence)
- 2. Scénario d'apprentissage 1 : Pour ou contre l'indemnisation des criminels au volant?**
L'assurance automobile – Dommages corporels
- 3. Scénario d'apprentissage 2 : Consommateurs avertis**
L'assurance automobile – Dommages matériels
- 4. Scénario d'apprentissage 3 : Mieux vaut prévenir!**
L'assurance habitation
- 5. Exercices à la carte**
- 6. Carrières et professions**





L'assurance de dommages : un domaine d'avenir

Ce document de référence présentant l'assurance de dommages comprend deux parties : **L'assurance de dommages : histoire et fondements** et **Les produits en assurance de dommages**. Ce document est offert intégralement et en continu sur le cédérom.

Dans la version imprimée, les sections concernant l'assurance automobile et l'assurance habitation, provenant toutes deux de la deuxième partie du document, ont été réparties entre les différents scénarios d'apprentissage sous l'appellation **Dossier documentaire**. Ce choix est dicté par une préoccupation pédagogique visant à faciliter l'animation confiée aux enseignants.

Les trois scénarios d'apprentissage

Les trois scénarios d'apprentissage, indépendants les uns des autres, constituent la partie pédagogique proprement dite de la trousse. Les enseignants y trouveront tout le matériel d'information et d'animation nécessaire au déroulement des rencontres. Chaque scénario, s'il est utilisé intégralement, requiert environ trois ou quatre périodes. Les enseignants ont toutefois la possibilité de scinder les scénarios ou d'en modifier le déroulement afin de les adapter à leurs besoins ou à leurs contraintes.

Apprentissage par résolution de problèmes

Le déroulement suggéré pour chaque scénario est fondé sur l'approche d'apprentissage par résolution de problèmes. Chaque scénario comprend un choix de plusieurs mises en situation et chaque mise en situation prend la forme d'une courte recherche au cours de laquelle les élèves, divisés en équipes de travail et munis de fiches de renseignements, évoluent de manière autonome. Le rôle de l'enseignant consiste à former les équipes, à remettre aux élèves le matériel requis, à s'assurer que l'activité est bien comprise, à assister les équipes qui en éprouvent le besoin, puis à rassembler les élèves pour animer une période d'échanges et de discussions sur la mise en situation de l'activité. Une proposition de réflexion relative au domaine de l'orientation conclut chacun des trois scénarios.

Une approche pédagogique adaptable

D'autres façons de faire sont possibles. Les enseignants sont d'ailleurs invités à adapter l'activité à leur propre contexte de travail. Par exemple :

- en réduisant le nombre de mises en situation offertes dans l'un ou l'autre des trois scénarios d'apprentissage;
- en optant pour des discussions en groupe plutôt que pour le travail en équipe;
- en modifiant, au besoin, le déroulement ou la mise en place.

Chaque scénario d'apprentissage est divisé en trois sections : le **Dossier documentaire**, le **Dossier d'animation** et les **Fiches pédagogiques**. **Les deux premières sections sont réservées à l'usage exclusif des enseignants** alors que la troisième, présentée sous forme de fiches à reproduire, est destinée aux élèves.

- Le **Dossier documentaire**. Ce dossier comprend tous les éléments d'information nécessaires à l'animation de la rencontre. C'est en quelque sorte la partie théorique du scénario d'apprentissage.

- Le **Dossier d'animation**. Ce dossier est subdivisé en trois parties : le **Contexte d'apprentissage** de l'activité regroupe les objectifs, la description de la thématique, les domaines d'apprentissage, les notes pédagogiques, le matériel requis et la durée de l'activité. Le **Déroulement** détaille, étape par étape, la description de l'activité. Finalement, la partie **Renseignements complémentaires** contient des éléments d'information qui permettront aux enseignants de mieux guider les élèves à l'étape de la correction.
- Les **Fiches pédagogiques**. Ces fiches sont destinées aux élèves. Chacune des fiches peut comporter plusieurs pages. De plus, il y a trois sortes de fiches pédagogiques :
 - Les **fiches d'activité (FA)** comprennent les mises en situation et les consignes relatives aux tâches attendues des élèves.
 - Les **fiches de renseignements (FR)**, composées à la manière d'un babillard, contiennent deux types de renseignements : l'information notionnelle dont les élèves ont besoin pour résoudre les problèmes qui leur sont soumis, ainsi que d'autres renseignements relatifs à la thématique abordée.
 - Les **fiches de correction (FC)** qui, tout en fournissant les réponses aux questions posées, complètent la documentation destinée aux élèves sur les sujets abordés.

Note : Il serait intéressant que les élèves insèrent les trois types de **Fiches pédagogiques** de chaque scénario d'apprentissage dans des reliures à anneaux afin de conserver cette précieuse documentation.

Exemples :

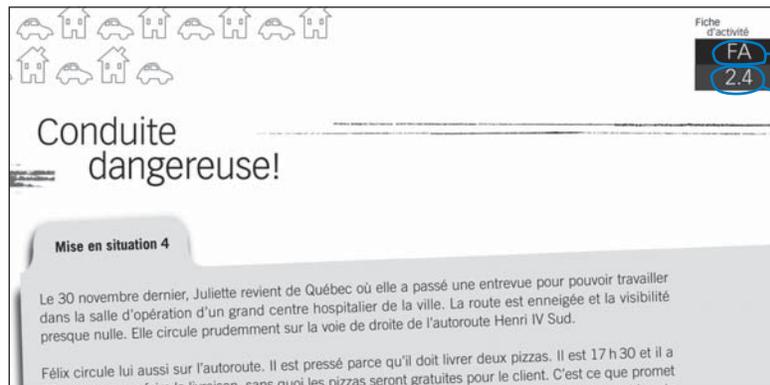
FA 2.4



FR 2.4



FC 2.4



- F : Fiche
- A : Activité
- 2.4 : Scénario d'apprentissage 2
- 2.4 : Mise en situation 4



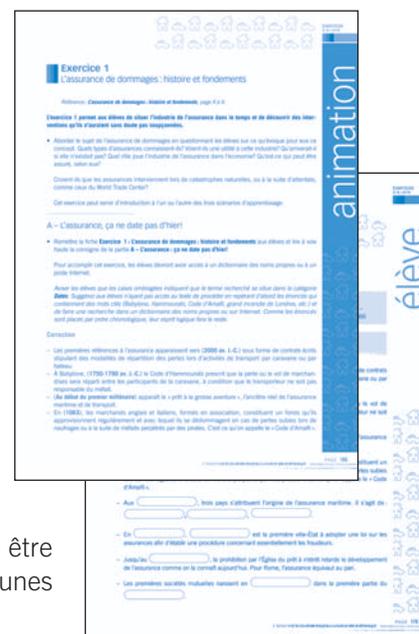
Tableau B
Les fiches pédagogiques

Scénario d'apprentissage 1	Fiches d'activité	Fiches de renseignements	Fiches de correction
Mise en situation 1.1 Morts tragiques	•	•	
Mise en situation 1.2 L'excès de vitesse de M. Lavoie	•	•	
MAP – Mon avenir professionnel	•	•	
Scénario d'apprentissage 2			
Mise en situation 2.1 Vrai ou faux?	•		•
Mise en situation 2.2 Le piège des voitures d'occasion	•	•	•
Mise en situation 2.3 S'assurer en toute connaissance de cause	•	•	•
Mise en situation 2.4 Conduite dangereuse!	•	•	•
MAP – Mon avenir professionnel	•	•	
Scénario d'apprentissage 3			
Mise en situation 3.1 Grave incendie à Chicoutimi	•	•	•
Mise en situation 3.2 La responsabilité civile... vous connaissez?	•	•	•
Mise en situation 3.3 À vos mémoires!	•	•	•
MAP – Mon avenir professionnel	•		

Exercices à la carte

Cette partie comporte une série de huit exercices que l'enseignant peut donner à effectuer aux élèves soit isolément du projet, soit en complément à l'un ou l'autre des trois scénarios d'apprentissage. Ces exercices pourraient aussi servir de test afin de vérifier la compréhension des élèves. Des indications relatives à l'utilisation de ces exercices sont fournies à la section « Note pédagogique » du **Dossier d'animation**. Cette cinquième partie est scindée en deux volets :

- Le volet **Animation** est réservé exclusivement aux enseignants. On y retrouve la référence au document d'information sur l'assurance de dommages, l'objectif de l'exercice, les renseignements notionnels, les indications à fournir aux élèves ainsi que le solutionnaire.
- Le volet **Élève** est destiné aux élèves et son contenu peut être reproduit afin d'être distribué. Ces fiches sont indépendantes les unes des autres et proposent chacune un exercice unique.



Voici quelques indications pour les utiliser.

Scénario d'apprentissage 1 : **Pour ou contre l'indemnisation des criminels au volant?**
Assurance automobile – Dommages corporels

- Exercice 1 **L'assurance de dommages : histoire et fondements**
Cet exercice peut, indistinctement, servir d'introduction à l'un ou l'autre des trois scénarios d'apprentissage*.
- Exercice 2 **L'accident de Julie**

Scénario d'apprentissage 2 : **Consommateurs avertis**
Assurance automobile – Dommages matériels

- Exercice 3 **L'accident de Paloma**
- Exercice 4 **Les protections pour dommages éprouvés par le véhicule assuré**
- Exercice 5 **La Convention d'indemnisation directe**

Scénario d'apprentissage 3 : **Mieux vaut prévenir!**
Assurance habitation

- Exercice 6 **Les types de responsabilité**
- Exercice 7 **Le fardeau de la preuve**
- Exercice 8 **L'assureur paiera-t-il la perte?**

Carrières et professions

Cette dernière section de la trousse, de nature documentaire, fournit une information de pointe sur l'industrie de l'assurance de dommages, la présentant comme un employeur potentiel. Les enseignants et les conseillers en orientation ou en information scolaire y trouveront des données concernant le besoin de main-d'œuvre, les possibilités de carrière, les qualifications recherchées chez les candidats, le profil des travailleurs ainsi que des renseignements relatifs à la formation. Aucune activité ne figure dans cette section. Les activités d'information et d'orientation relatives à l'assurance de dommages sont plutôt intégrées aux trois scénarios d'apprentissage sous l'appellation « MAP » (Mon avenir professionnel).

Lexique

Le lexique rassemble quelques mots clés utilisés couramment en assurance de dommages. Les lecteurs y découvriront la signification des **expressions et termes soulignés** qui se trouvent dans le texte de référence *L'assurance de dommages : un domaine d'avenir* ainsi que dans les trois dossiers documentaires.

* Un document audiovisuel disponible sur le cédérom (voir le point 3 de la page suivante) pourrait aussi servir d'introduction.



B. Le cédérom

Le cédérom contient tous les éléments qui composent le classeur (reliure à anneaux) ainsi que quelques documents complémentaires. Il comprend quatre parties.



1. Le document de référence *L'assurance de dommages : un domaine d'avenir* (version intégrale et en continu)

Première partie *L'assurance de dommages : histoire et fondements*
Deuxième partie *Les produits en assurance de dommages*

2. Le contenu intégral du classeur *L'assurance de dommages : un domaine d'avenir*

(voir la table des matières à la page 3 du présent document)

3. Les documents audiovisuels

- *L'industrie de l'assurance de dommages*. Le document comporte cinq segments, dont les quatre premiers traitent de l'industrie de l'assurance de dommages. Le cinquième propose quatre documents vidéo qui présentent les principales professions du domaine : agent en assurance de dommages, courtier en assurance de dommages, expert en sinistre et souscripteur.
- *Les professions en assurance de dommages*. Sont regroupés sous ce titre, quatre brefs documents vidéo présentant les quatre principales professions du domaine de l'assurance de dommages.

4. Les suppléments

Les enseignants trouveront dans cette partie quelques documents supplémentaires susceptibles d'enrichir l'animation des rencontres. Les consignes concernant l'utilisation de ces documents sont précisées dans le **Dossier d'animation** de l'un ou l'autre des trois scénarios d'apprentissage. Voici la liste de ces documents ainsi qu'un bref aperçu de leur contenu.

Scénario d'apprentissage 1 : Pour ou contre l'indemnisation des criminels au volant?

- *Le Régime québécois d'assurance automobile – Une assurance qui vous protège*, produit par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ – Édition 2006).
Ce document contient de précieuses informations sur les différents aspects du Régime (avantages du régime public d'assurance automobile, coût, services offerts, etc.), ainsi que des éléments de comparaison avec le droit de poursuite devant les tribunaux. www.saaq.gouv.qc.ca
- *La police d'assurance de tous les Québécois* (incluant le *Tableau des indemnités*), brochure produite par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ – Édition 2006).
Il s'agit d'un guide détaillé et complet destiné aux personnes souhaitant obtenir une information précise à propos de la marche à suivre et des recours en cas de blessures ou de décès dans un accident d'automobile. www.saaq.gouv.qc.ca
- L'illustration « **Cinq fenêtres ouvertes sur le monde du travail** ».
Cette illustration, tirée de la trousse *Cursus – S'orienter à partir de soi*, sert à présenter la **Classification Cursus** aux élèves avant d'aborder l'activité d'orientation (MAP) qui porte sur les fonctions de travail.
- Le tableau « **Des programmes et des fonctions** », tiré du livre *Cursus – L'expérience de s'orienter à partir de soi*.
Ce tableau est utilisé au cours de l'activité d'orientation du scénario d'apprentissage 1. Les élèves ont en main un extrait de ce tableau à la fiche de renseignements **FR 1.3** – MAP. Le texte dont il est question ici montre la version intégrale du tableau.

- Deux hyperliens permettent d'accéder directement à des documents absents du cédérom, dont deux émissions hébergées sur le site de Radio-Canada.
 - L'émission *Téléjournal – Le Point*, 3 septembre 2003. Dans un premier temps, Gilles Gougeon présente un reportage de Pierre Migneault dans lequel on fait état de la situation de l'indemnisation des dommages corporels chez nos voisins ontariens. En deuxième partie, Dominique Poirier réalise une entrevue avec le ministre des Transports (Parti libéral), M. Yvon Marcoux.
<http://www.radio-canada.ca/actualite/lepoint/reportages/2003/09/03/nofault.shtml>
 - L'émission *Ce soir* – 7 novembre 2002. L'animateur, Sébastien Bovet, reçoit M. Serge Ménard, ministre de la Sécurité publique et des Transports (Parti québécois) et M. Bernard Brodeur, critique libéral en matière de transport. Les deux politiciens s'affrontent dans un débat traitant de l'abolition du régime sans égard à la responsabilité (« no-fault ») pour les criminels de la route.
http://www.radio-canada.ca/regions/quebec/Tele/Chroniques/071102_landry_5277.shtml

Scénario d'apprentissage 2 : Consommateurs avertis

- *Comprendre le numéro d'identification du véhicule (NIV)*, texte publié par le Bureau d'assurance du Canada (BAC – Édition 2006).
Voilà un outil de plus en matière de consommation. Les lecteurs y apprennent comment utiliser cette information pour se protéger au moment de l'achat d'un véhicule d'occasion. www.infoassurance.ca
- *Ne vous laissez pas conter d'histoires*, brochure d'information sur le dossier du véhicule produite par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ – Édition 2006).
Élaboré à partir des données répertoriées au fichier d'immatriculation de la Société depuis plusieurs années, le dossier du véhicule contient différents renseignements qui aideront les consommateurs à prendre une décision éclairée. www.saaq.gouv.qc.ca
- *Le Constat amiable d'accident d'automobile*, formulaire de déclaration d'accident à l'usage des conducteurs impliqués dans un accident d'automobile.
Ce formulaire est distribué par le Groupement des assureurs automobiles (Édition 2005).
www.infoassurance.ca
- *Mon avenir est assuré! Et le tien?*, brochure produite par la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages.
Cette brochure décrit les quatre principales professions de l'assurance de dommages : agent en assurance de dommages, courtier en assurance de dommages, expert en sinistres et souscripteur. Le sujet des professions est abordé au cours de l'activité d'orientation du scénario d'apprentissage 2. Les élèves ont en main une description de ces professions à la fiche de renseignement **FR 2.5** – MAP, mais la brochure que l'on retrouve sur le cédérom est visuellement beaucoup plus intéressante.
www.chad.ca

Scénario d'apprentissage 3 : Mieux vaut prévenir!

- *L'inventaire des biens – un outil pratique*
Ce formulaire produit par la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD – Édition 2006) permet aux consommateurs de dresser un inventaire complet de leurs biens et de noter les renseignements essentiels à avoir sous la main en cas de sinistre (nom et coordonnées de la compagnie d'assurance, n° de la police, nom de l'agent ou du courtier, etc.). www.chad.ca
- *À vos mémoires!*
Les deux images proposées sont extraites du jeu kambriolage.com. Les élèves doivent observer les images et découvrir les objets qui ont été volés. Il y a deux images différentes : la salle de séjour « avant » le cambriolage et la salle de séjour « après » le cambriolage. Les élèves ont déjà ces images en main à la fiche d'activité **FA 3.3**. Les images offertes sur le cédérom ont l'avantage d'être en couleurs.