



FORMATION DES INTERMÉDIAIRES D'ASSURANCE ET DE LEURS COLLABORATEURS



ASSURANCE
DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES
TECHNIQUES & TRANSVERSES

**20
26**



STEEVEN ZOUARI
DIRECTEUR GÉNÉRAL

Chers agents généraux, chers courtiers, chers collaborateurs,

Depuis plus de **12 ans**, nous avons le privilège d'accompagner les **agents généraux** dans le développement de leurs compétences et de celles de leurs salariés, à travers les dispositifs **CAP Compétence** et **Compétence Agent**. Et depuis plus de **15 ans**, nous avons également le plaisir d'être aux côtés des **courtiers**, en les accompagnant dans la montée en compétences de leurs équipes et dans la professionnalisation de leurs activités.

Votre confiance renouvelée, année après année, est notre plus belle satisfaction et notre moteur pour concevoir une offre de formation à la hauteur de vos attentes et des enjeux de vos métiers.

En 2026, dans le cadre de l'évolution continue de notre offre, nous faisons le choix de poursuivre cet **accompagnement en dehors des dispositifs actuels**.

Cette décision s'inscrit dans notre volonté constante de proposer à **tous les intermédiaires d'assurance, agents généraux, courtiers, et à leurs collaborateurs**, une **offre de formation pertinente, agile et adaptée** à la diversité de leurs structures, de leurs équipes et de leurs territoires.

Nous avons ainsi conçu un **nouveau catalogue de formations techniques et transverses, multimodales**, dédié à **l'ensemble des professionnels de l'intermédiation en assurance**.

Ce **catalogue 2026** vous propose une offre :

- **Ciblée et opérationnelle**, construite autour des compétences clés de vos métiers ;
- **Toujours au plus près de vous**, grâce à nos conseillers formation régionaux et à des sessions organisées au plus proche de vos agences et cabinets ;
- **Simple et fluide**, avec un accompagnement administratif personnalisé pour faciliter vos démarches de financement ;
- **Accessible économiquement**, avec la possibilité de mobiliser vos dispositifs habituels de financement (OPCO Atlas, FIF PL, etc.).

Notre volonté : vous proposer des **formations pratiques, animées par des formateurs experts de vos métiers**, dans une logique d'efficacité immédiate, de proximité et de confiance.

Nouveaux besoins, nouvelles compétences, même exigence de qualité.

Nous sommes fiers de continuer à vous accompagner avec la même énergie et le même engagement, **au service de vos agences, cabinets et collaborateurs**.

Très bonne découverte de **votre catalogue 2026**, et au plaisir de vous retrouver prochainement en formation !



LE SITE AF2A

UN OUTIL DE GESTION FONCTIONNEL, INTERACTIF ET CONVIVIAL



Catalogue des formations et des parcours consultable par thème, par région et par date



Programmes de formations : contenu, durée, objectifs, prérequis, méthodes pédagogiques



Planning des dates programmées par région



Flux d'actualités sur les actions de promotion et de communication



Fiches contacts des Conseillers Formation Régionaux (CFR) par région



AF2A ONLINE

La plateforme de formation innovante et immersive mise à votre disposition pour vous permettre de retrouver l'ensemble des informations au même endroit.

LE DISPOSITIF DE FORMATION AF2A

UN PROCESSUS CLAIR ET PRATIQUE

1

VISITE D'UN CONSEILLER FORMATION

Informations et accompagnement dans l'élaboration du plan de développement des compétences

2

INSCRIPTION

Par l'intermédiaire de votre conseiller ou en ligne : www.af2a.com

3

FORMATION

Un choix de programmes en présentiel, en classe virtuelle, et des modules en elearning

4

ÉVALUATION

à chaud : pour mesurer la satisfaction des apprenants
à froid : pour valider la bonne adéquation entre le contenu de la formation et la réalité du terrain



LE PRÉSENTIEL

L'INTERACTIVITÉ AU CŒUR DE LA PÉDAGOGIE

Les sessions sont planifiées dans 100 villes choisies pour leur facilité d'accès par les réseaux routiers, ferroviaires et aériens.

Avantages pour les intermédiaires d'assurance et leurs salariés :

- Quel que soit son lieu de travail, possibilité d'assister à une session dispensée dans la région de son choix
- Nombreux échanges, cas pratiques et exercices



LA CLASSE VIRTUELLE

LES AVANTAGES DU PRÉSENTIEL ET DU DISTANCIEL RÉUNIS

La classe virtuelle reproduit une salle de formation constituée de plusieurs stagiaires et d'un formateur géographiquement éloigné dans le cadre d'une session en ligne et en direct.

Avantages pour les intermédiaires d'assurance et leurs salariés :

- Souplesse et adaptation au rythme du travail
- Formation sur le temps et le lieu de travail
- Disponibilité de l'apprenant dès la fin d'une séquence de formation



LE ELEARNING

UN CONCENTRÉ DE TECHNOLOGIES INNOVANTES

Le elearning est le format idéal pour une mise à niveau, une sensibilisation à l'environnement professionnel ou une consolidation des acquis.

Avantages pour les intermédiaires d'assurance et leurs salariés :

- Mise à disposition de contenus pédagogiques via internet
- Accès illimité et sans contrainte horaire sur la période choisie
- Assistance technique et pédagogique pendant toute la durée de la formation

LES FORMATIONS RÉGLEMENTAIRES INITIALES

CAPACITÉS PROFESSIONNELLES EN ASSURANCE

La capacité professionnelle en assurance est obligatoire¹ pour présenter des produits d'assurance : elle concerne les agents généraux, les courtiers, les mandataires, les conseillers en patrimoine, mais aussi tous les salariés dont l'activité dans l'entreprise est de présenter des produits d'assurance.

Il existe ainsi trois niveaux de capacité :

Niveau 1 : pour les gérants, dirigeants ou responsables.

Niveau 2 : pour les collaborateurs intervenant régulièrement dans l'activité d'intermédiation en assurance.

Pour ces deux niveaux, une formation de 150 heures minimum (théorique et/ou pratique) est obligatoire.

Niveau 3 : pour les salariés amenés à informer occasionnellement les clients sur des produits d'assurance.

Pour ce niveau, la réglementation fait obligation d'une formation de durée « raisonnable », AF2A préconise 28 à 42 heures.

Des dispenses sont possibles en fonction des diplômes du candidat (voir liste dans l'arrêté du 23 février 2008) ou de son expérience. Les conditions de dispense et d'obtention de la capacité professionnelle sont détaillées sur le site de l'ORIAS.

1. « Les infractions à cette disposition sont punies d'un emprisonnement de deux ans et/ou d'une amende de 6 000 € » (article L 514-1 du Code des assurances).

La solution AF2A : une réponse souple et adaptée à chacun

Pour répondre aux obligations de formation selon les différents niveaux, AF2A propose de mixer stage théorique et/ou stage pratique en construisant des parcours sur mesure, dans le respect du programme fixé par le Code des assurances (arrêté du 11 juillet 2008).

Toujours à la pointe de l'innovation et soucieux de pouvoir offrir plus de souplesse à ses stagiaires, AF2A propose des parcours en

présentiel et/ou en distanciel (e-learning, classes virtuelles) permettant ainsi de limiter les contraintes de déplacement et de réduire les coûts.

L'examen, obligatoire pour valider les connaissances acquises par le stagiaire à la fin de son cursus, se déroule soit le dernier jour de la formation, soit après chaque module. Pour les niveaux 1 et 2, un livret de stage attestant du suivi de la formation et de la réussite à l'examen est remis à chaque stagiaire.



PUBLIC

Intermédiaires d'assurance
et leurs salariés



OBJECTIF OPÉRATIONNEL

Posséder les connaissances
nécessaires (formation régle-
mentaire) pour pouvoir exer-
cer une activité d'intermé-
diation en assurance



PRÉREQUIS

Aucun



COÛT NET DE TAXE

Niveau 1 ou Niveau 2 :
1 400 € net de taxe

Contactez votre conseiller formation régional (voir p. 10),
il vous accompagnera et vous conseillera dans toutes vos démarches.

LES FORMATIONS RÉGLEMENTAIRES INITIALES

CAPACITÉS PROFESSIONNELLES IOBSP

La capacité professionnelle IOBSP est obligatoire pour présenter des opérations de banque et des services de paiement : elle concerne les intermédiaires eux-mêmes, mais aussi tous leurs salariés dont l'activité est de présenter des opérations de banque ou des services de paiement.

Les trois niveaux de capacité :

Niveau 1 : les courtiers et les mandataires non exclusifs ainsi que leurs mandataires sont soumis à une obligation de formation (théorique et/ou pratique) de 150 heures minimum (40 heures pour les personnes justifiant d'une certaine expérience professionnelle).

Niveau 2 : les mandataires exclusifs et leurs mandataires doivent justifier d'une formation (théorique et/ou pratique) de 80 heures minimum (40 heures pour les personnes justifiant d'une certaine expérience professionnelle).

Niveau 3 : les mandataires pratiquant l'activité d'IOBSP à titre accessoire et distribuant des crédits ou des services de paiement en complément de la vente d'un bien ou d'un service ont une obligation de formation

d'une durée « suffisante » et adaptée aux opérations de banque ou aux services de paiement proposés. AF2A préconise 28 à 42 heures.

Par exception, les mandataires pratiquant l'activité d'IOBSP à titre accessoire et proposant des crédits immobiliers ou du regroupement de crédits en complément de la vente d'un bien ou d'un service ont une obligation de formation de 40 heures.

Des dispenses totales ou partielles sont possibles en fonction des diplômes du candidat ou de son profil (sauf exceptions, pour les salariés des IOBSP, la formation niveau 1 ou niveau 2 comprend le module général et le ou les modules spécialisés en relation avec la ou les activités exercées).

AF2A propose aux IOBSP différents parcours de formation alliant souplesse et modularité selon le niveau 1, 2 ou 3 auquel ils sont rattachés. Ces parcours, qui respectent le programme de formation fixé par l'arrêté du 18 juillet 2022, sont adaptés aux besoins de chacun.

L'examen, obligatoire pour valider les connaissances acquises par le stagiaire à la fin de son cursus, se déroule soit le dernier jour de la formation, soit après chaque module. Pour les niveaux 1 et 2, un livret de stage attestant du suivi de la formation et de la réussite à l'examen est remis à chaque stagiaire.



COÛT NET DE TAXE

Capacité professionnelle IOBSP

Niveau 1 : 1 400 € net de taxe

Niveau 2 : 900 € net de taxe

Contactez votre conseiller formation régional (voir p. 10),
il vous accompagnera et vous conseillera dans toutes vos démarches.

EXAMEN AMF & EXAMEN AMF FINANCE DURABLE

Sumatra by AF2A propose des formations en ligne pour préparer à ces examens

POUR TOUT RENSEIGNEMENT SUR NOS DISPOSITIFS AMF & AMF FINANCE DURABLE

CONTACTEZ L'ÉQUIPE COMMERCIALE



01.84.79.43.73



SALES@AF2A.COM



WWW.AF2A.COM

LA FORMATION CONTINUE DDA

LA DIRECTIVE SUR LA DISTRIBUTION D'ASSURANCES (DDA) A INTRODUIT UNE OBLIGATION DE FORMATION CONTINUE DE 15 HEURES PAR AN, TOUS LES ANS



QUOI ?

Elle vise à maintenir un niveau de performance adéquat, correspondant à la fonction que les intermédiaires d'assurance et leurs personnels commerciaux occupent et au marché concerné.



QUAND ?

Chaque année entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre.



QUI ?

Sont concernés tous les intermédiaires d'assurance et les salariés ayant des fonctions commerciales, exclusivement ou non. Seuls les salariés assumant uniquement des fonctions de gestion sont exonérés.

**TOUS LES PROGRAMMES SIGNALÉS
PEUVENT ÊTRE COMPTABILISÉS AU TITRE
DE L'OBLIGATION DE FORMATION DDA DE 15 H PAR AN**



QUEL DOIT ÊTRE LE CONTENU DE CETTE FORMATION ?

Le contenu de la formation continue est fixé par l'article A 512-8 du Code des assurances. L'intermédiaire d'assurance et ses salariés choisissent des formations traitant un ou plusieurs des thèmes prévus par l'article A 512-8 et dans les conditions prévues par ce même article. Notamment, les formations liées aux compétences professionnelles spécifiques doivent porter sur les produits effectivement distribués.

QUELLES SONT LES MODALITÉS DE LA FORMATION ?

Il peut s'agir de formation classique en salle avec un formateur ou à distance (classe virtuelle, elearning...). Les formations peuvent être organisées en une ou plusieurs séquences, consécutives ou non.

QUI EST RESPONSABLE DE L'OBLIGATION DE FORMATION ?

La loi précise que « les intermédiaires d'assurance doivent être en mesure de produire :

- d'une part, pour eux-mêmes et pour tout membre de leur personnel concerné, la liste des formations suivies, y compris lorsqu'elles ont été réalisées en application d'autres obligations réglementaires ;
- d'autre part, pour chacune de ces formations, le nom de l'entité ayant délivré la formation, la date, la durée et les modalités de celle-ci ainsi que les thèmes traités ».



L'OFFRE DE FORMATION AF2A DÉDIÉE AUX INTERMÉDIAIRES D'ASSURANCE ET À LEURS SALARIÉS

260 PROGRAMMES

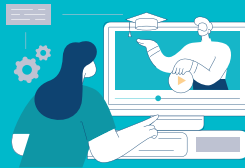
MODALITÉS VARIÉES DE FORMATION
Pour renforcer l'efficacité des actions de formation



95 formations
en présentiel



136 formations
en classe virtuelle



29 modules
en elearning



Pour toute information
sur l'offre de formation
dédiée aux intermédiaires
d'assurance : www.af2a.com

QUATRE NIVEAUX DE FORMATION POUR VOUS ACCOMPAGNER AU PLUS PRÈS DE VOS BESOINS :

1

INITIATION :

acquérir les fondamentaux
du métier

2

PERFECTIONNEMENT :

approfondir et étendre
vos connaissances

3

EXPERTISE :

maîtriser les spécificités
techniques et/ou commerciales
en assurance

4

EXPERTISE+ :

renforcer votre expertise
et enrichir vos compétences

LE FINANCEMENT DES FORMATIONS

POUR LES SALARIÉS

Atlas OPCO

**PRISES EN CHARGE
PAR ATLAS SELON
LES RÈGLES 2026**

ATLAS est votre interlocuteur dédié pour le plan de développement des compétences de vos salariés : critères de prise en charge, dispositifs d'aide au recrutement (annonces ATLAS pour l'alternance...), outils RH (prestation d'appui conseil...).

Téléchargez les nouvelles conditions de prise en charge sur

www.opco-atlas.fr

Pour un conseil personnalisé, contactez votre conseiller formation en région (voir p.10)

POUR LES INTERMÉDIAIRES D'ASSURANCE

fifpl
FONDS INTERPROFESSIONNEL DE FORMATION
DES PROFESSIONNELS LIBÉRAUX

**PRISES EN CHARGE
PAR LE FIF PL SELON
LES RÈGLES 2026**

Les formations AF2A peuvent faire l'objet d'une prise en charge partielle par le FIF PL, le Fonds Interprofessionnel de Formation des Professionnels Libéraux, selon le barème défini annuellement par le FIF PL.

Vous ne réglez que la part des frais non pris en charge par le FIF PL.

Téléchargez les nouvelles conditions de prise en charge sur

www.fifpl.fr

Pour un conseil personnalisé, contactez votre conseiller formation en région (voir p.10)

COÛT NET DE TAXE DES FORMATIONS*



PRESENTIEL :

Heure de présentiel : 66 € net de taxe
Par jour et par stagiaire : 462 € net de taxe



CLASSE VIRTUELLE :

Heure de classe virtuelle : 66 € net de taxe
Module de 2 h 20 : 154 € net de taxe
Module de 3 h : 198 € net de taxe



ELEARNING :

Heure de elearning : 40 € net de taxe
30 mn de l'expert : 40 € net de taxe
par module

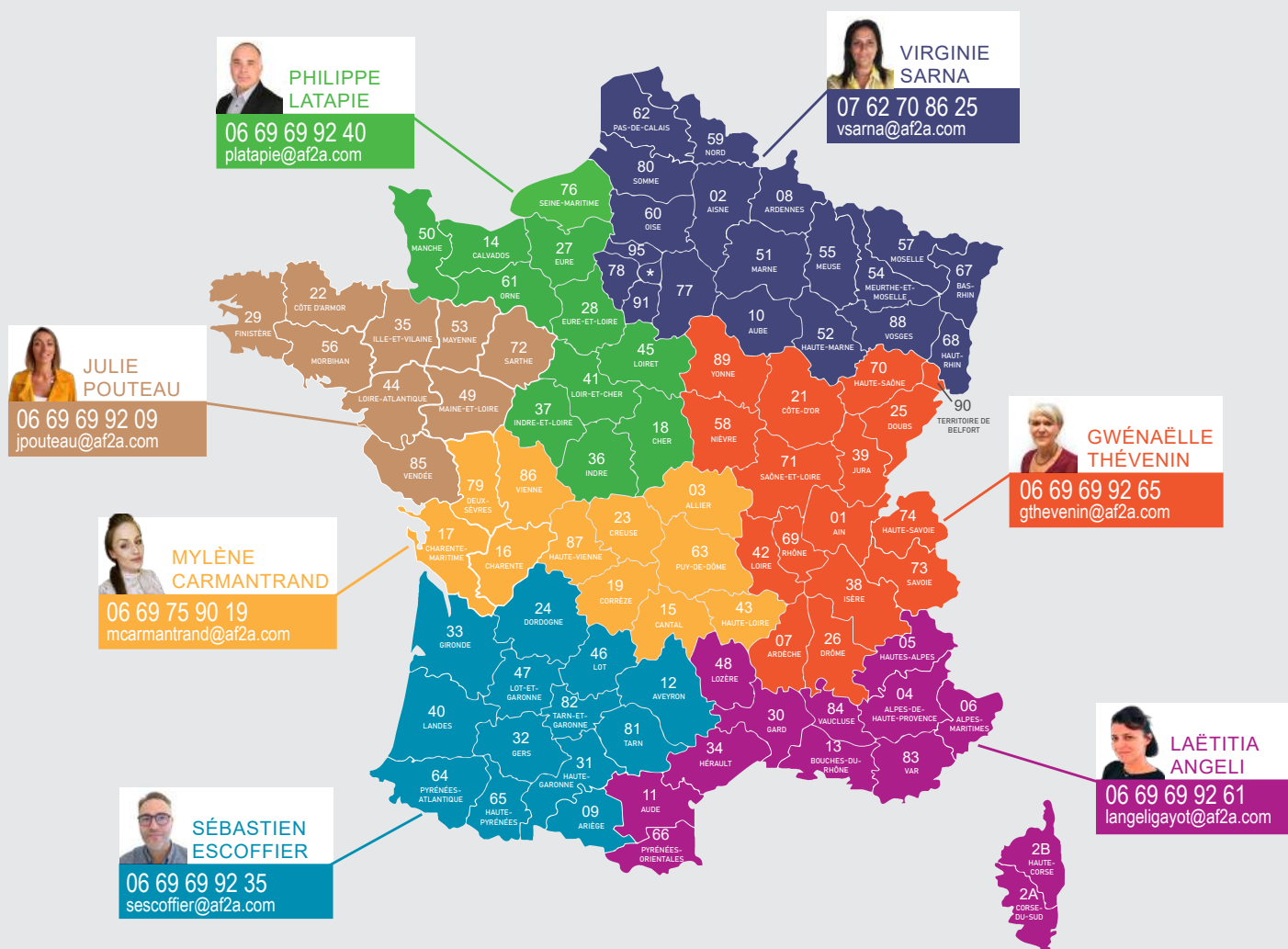
* Coût des formations hors frais de déplacements, hébergement, repas, etc.



SOMMAIRE DES FORMATIONS

Retrouvez les dates et lieux des formations sur
www.af2a.com

LES CONSEILLERS FORMATION RÉGIONAUX (CFR) VOS INTERLOCUTEURS DÉDIÉS



Vous souhaitez organiser un Team Building,
mettre en place un coaching ou un accompagnement terrain ?
Vous recherchez un thème spécifique ou voulez organiser
une formation dans une ville qui n'est pas programmée ?

Contactez votre CFR.

COMPÉTENCES TECHNIQUES

	Réf		Durée	Modalité	Page
■ FONDAMENTAUX DE L'ASSURANCE					
PARCOURS NOUVEAU COLLABORATEUR ASSURANCES DE DOMMAGES	CVCT09	Fonctionnement des assurances de biens	 	2 h 20	 22
	CVCT15A	Principes de la responsabilité civile		2 h 20	 22
	CVCT10	Généralités sur l'assurance automobile	 	2 h 20	 23
	CVCT11	Étendue des garanties du contrat auto	 	2 h 20	 23
	CVCT24	Principes d'indemnisation d'un sinistre matériel auto	 	2 h 20	 24
	CVCT13	Étendue des garanties de l'assurance habitation	 	2 h 20	 24
	CVCT14	Principes d'indemnisation d'un sinistre habitation	 	2 h 20	 25
	CVCT07A	Réglementation de l'intermédiation	 	2 h 20	 25
	CVCT07B	Obligations de l'intermédiaire d'assurance	 	2 h 20	 26
	CVCT08A	Bonnes pratiques en assurances de dommages	 	2 h 20	 26
PARCOURS NOUVEAU COLLABORATEUR ASSURANCES DE PERSONNES	CVCT06	Assurances de personnes : les essentiels pour conseiller avec confiance	 	2 h 20	 27
	CVCT27A	Bases de l'assurance vie		2 h 20	 27
	CVCT36A	Protection sociale de base : organisation, régimes, dispositifs spécifiques et mécanismes		2 h 20	 28
	CVCT51A	Assurance des risques prévoyance		2 h 20	 28
	CVCT34	Essentiel de la Garantie des Accidents de la Vie (GAV)	 	2 h 20	 29
	CVCT46	Découverte des régimes matrimoniaux	 	2 h 20	 29
	CVCT48	Fondamentaux de la succession	 	2 h 20	 30
	CVCT07A	Réglementation de l'intermédiation	 	2 h 20	 30
	CVCT07B	Obligations de l'intermédiaire d'assurance	 	2 h 20	 31
	CVCT08B	Bonnes pratiques en assurances de personnes	 	2 h 20	 31
	PCT12	RGPD en assurance		7 h 00	 32
	ELCT07	Ce que change le RGPD dans vos pratiques quotidiennes		2 h 30	 33
	ELCT03	Principes et fonctionnement de l'assurance		7 h 00	 33
	ELCT13	Règles applicables au contrat d'assurance		7 h 00	 34
	ELCT05A	Comprendre l'organisation et les mécanismes des assurances de dommages en France		1 h 00	 34
	ELCT05B	Déterminer les risques couverts et le calcul de la prime en assurances de dommages		2 h 00	 35
	ELCT05C	Distinguer les différentes responsabilités et analyser la RC contractuelle		1 h 00	 35
	ELCT05D	Comprendre les conditions d'application de la RC extracontractuelle		1 h 00	 36
	ELCT06A	Comprendre l'organisation et les différents types de contrats en assurances de personnes		1 h 00	 36

Réf			Durée	Modalité	Page	
ELCT06B	Découvrir la gestion des primes et des prestations en assurances de personnes		1 h 00		37	
ELCT06C	Analyser les aspects techniques et financiers des assurances de personnes		1 h 00		37	
ELCT06D	Appréhender les aspects juridiques des assurances de personnes		2 h 00		38	
ELCT06E	Définir la fiscalité des contrats individuels et collectifs		1 h 00		38	
PCT07	Respecter le devoir de conseil et d'information		7 h 00		39	
CVCT02B	Signature des contrats d'assurance : nouvelles modalités		2 h 20		40	
PCT02	Anticiper un contrôle ACPR : informations et documents essentiels		7 h 00		41	
PCT05	Livrables ACPR : bonnes pratiques et gestion des documents		7 h 00		42	
ELCT08	Maîtriser les règles de la DDA qui renforcent la protection de la clientèle		1 h 00		43	
ELCT09	Analyser les effets de la DDA sur la gouvernance des produits, les documents d'information et le circuit des réclamations		1 h 00		43	
ELCT04	Découvrir les dispositifs législatifs pour lutter contre le blanchiment et le financement du terrorisme		2 h 00		44	
ELCT02	Fraude à l'assurance		4 h 00		44	
PCT66	Se prémunir et lutter contre la fraude à l'assurance		7 h 00		45	
PCT06	Courtage accessoire : les règles à connaître		7 h 00		46	
PARCOURS	CVCT04A	Conditions d'exercice du courtage accessoire		2 h 20		47
	CVCT04B	Clés d'un courtage accessoire efficace et conforme		2 h 20		47
PARCOURS	CVCT01A	Cadre réglementaire de la LCB-FT		2 h 20		48
	CVCT01B	Réglementation LCB-FT et courtage accessoire		2 h 20		48
	CVCT01C	LCB-FT : les risques en cas de non respect de la réglementation		2 h 20		49

■ ASSURANCES DE DOMMAGES

Automobile

Automobile						
CVCT22	Comprendre les règles du bonus-malus		2 h 20		50	
CVCT23	Loi Badinter et assurance automobile : principes et application		2 h 20		50	
PCT08	Fonctionnement de l'assurance automobile		7 h 00		51	
PCT09	Fondamentaux de la gestion de sinistre automobile		7 h 00		52	
CVCT16	Engin de déplacement personnel motorisé (EDPM) et assurance		2 h 20		53	
PARCOURS	CVCT58A	Convention IRSA et accidents entre deux véhicules		2 h 20		53
	CVCT58B	Convention IRSA et accidents en chaîne		2 h 20		54
	CVCT58C	Convention IRSA et carambolages		2 h 20		54
	PCT10	Conditions d'application de la convention IRSA		7 h 00		55

Réf			Durée	Modalité	Page
PCT47	Accidents automobiles et détermination des responsabilités : de la réglementation à la pratique		7 h 00		56
PCT67	Gestion des pertes totales automobiles : savoir accompagner son client		7 h 00		57
PCT68	Conditions d'application de la convention IRCA		7 h 00		58
ELCT23	Convention IRCA		5 h 00		59

Habitation

	PCT11	Essentiel de la multirisque habitation (MRH)		7 h 00		60
PARCOURS	CVCT55A	Aléas climatiques et régime des catastrophes naturelles		2 h 20		61
	CVCT55B	Couverture des aléas climatiques		2 h 20		61
	PCT62	Assurance des risques climatiques		7 h 00		62
	CVCT56	Panneaux photovoltaïques et assurance		2 h 20		63
PARCOURS	CVCT12A	Sinistres dégâts des eaux : périmètre contractuel		2 h 20		63
	CVCT12B	Conventions sinistres dégâts des eaux		2 h 20		64
	CVCT12C	Gestion des sinistres dégâts des eaux en droit commun		2 h 20		64
	PCTIRSI	Conditions d'application de la convention IRSI		7 h 00		65
	PCTIRSI2	Mettre en pratique la convention IRSI		7 h 00		66
	ELCT14	Convention IRSI		5 h 00		67
	ELCT15	Convention CIDE COP		4 h 30		67
	PCT13	Gestion des sinistres dégâts des eaux : les fondamentaux		7 h 00		68
	PCT40	Connaître l'essentiel de la gestion des sinistres du particulier		7 h 00		69
	PCT48	Assurance immeuble et copropriété		7 h 00		70
	PCT48B	Spécificités de l'assurance immeuble et gestion des sinistres		7 h 00		71
PARCOURS	CVCT25A	Découverte du bail commercial		2 h 20		72
	CVCT25B	Bail commercial et gestion des sinistres		2 h 20		72
	PCT69	Bail commercial et gestion des sinistres des locaux commerciaux		7 h 00		73
	ELCT10	Assurance de protection juridique		1 h 00		74

Responsabilité civile

PARCOURS	CVCT15A	Principes de la responsabilité civile		2 h 20		74
	CVCT15B	Principes de la responsabilité contractuelle		2 h 20		75
	CVCT15C	Principes de la responsabilité extracontractuelle		2 h 20		75
	PCT16	Fondements de la responsabilité civile et assurances de responsabilité		14 h 00		76

	Réf		Durée	Modalité	Page
Construction					
PARCOURS	CVCT17A	Acteurs de l'opération de construction	 2 h 20		77
	CVCT17B	Responsabilités des constructeurs et réglementation	 2 h 20		77
	CVCT17C	Organisation de l'assurance construction	 2 h 20		78
	PCT17	Appréhender les pathologies du bâtiment	 7 h 00		79
	PCT17B	Approfondir ses connaissances sur les pathologies du bâtiment	 7 h 00		80
	PCT18	Assurance de responsabilité civile décennale	 14 h 00		81
	PCT19	Assurance dommages ouvrage	 7 h 00		82
	CVCT20	Assurance construction et convention CRAC	 2 h 20		83
	PACE01	Maîtriser l'assurance construction	 14 h 00		84
Entreprise					
PARCOURS	CVCT43	Multirisques professionnelle (MRP) et agricole (MRA) : informations essentielles	 2 h 20		85
	PCT21	Multirisque professionnelle (MRP) : aspects techniques et commerciaux	 14 h 00		86
	PCT01	Visite de risques et aléas climatiques : les mesures de prévention indispensables	 7 h 00		87
	PCT50	Marché des professionnels : visite de risques et prévention des risques	 14 h 00		88
	CVCT59A	Rôle de l'assureur en matière de prévention incendie	 2 h 20		89
	CVCT59B	Prévention incendie : analyse des risques	 2 h 20		89
	CVCT59C	Prévention incendie et maîtrise des risques	 2 h 20		90
	PCT59	Exploitations agricoles : appréhender l'approche assurantielle	 7 h 00		91
	PCT43	Assurance multirisque viticole	 7 h 00		92
PARCOURS	CVCT54A	Exploitation céréalière et risques climatiques	 2 h 20		93
	CVCT54B	Outils de couverture des risques climatiques à disposition des exploitations céréalières	 2 h 20		93
	CVCT54C	Assurance multirisque climatique pour les exploitations céréalières	 2 h 20		94
	PCT56	Fonctionnement de l'assurance des matériels agricoles	 7 h 00		95
	PCT57	Fonctionnement de l'assurance des bâtiments d'exploitation agricole	 7 h 00		96
	PCT22	Risques d'entreprises et assurance	 7 h 00		97
	PCT52	Assurance multirisque industrielle	 14 h 00		98
	PCT23	Responsabilité civile de l'entreprise : analyse des garanties	 14 h 00		99
	PCT49	Responsabilité civile en entreprise et gestion des sinistres	 14 h 00		100
	PCT58	Atteinte à l'environnement : responsabilité civile et assurance	 14 h 00		101

Réf			Durée	Modalité	Page	
PCT24	Assurance de responsabilité civile des mandataires sociaux		14 h 00		102	
PCT25	Assurance pertes d'exploitation (PE)		7 h 00		103	
PCT26	Assurer les bris de machines		7 h 00		104	
PCT15	Cyber-risques : prévention, protection et assurance		7 h 00		105	
PARCOURS	CVCT50A	Caractéristiques d'une flotte automobile		2 h 20		106
	CVCT50B	Fonctionnement de l'assurance flotte		2 h 20		106
	CVCT50C	Souscription du contrat flotte		2 h 20		107
PARCOURS	CVCT49A	Fondamentaux de l'assurance garage		2 h 20		107
	CVCT49B	Assurance garage : étendue des garanties		2 h 20		108
	CVCT49C	Assurance garage et responsabilité du garagiste		2 h 20		108
PCT20	Assurer le transport de marchandises		14 h 00		109	

■ ASSURANCES DE PERSONNES

Particulier

	PCT27	Fondamentaux de l'assurance vie : produits d'épargne et de prévoyance		7 h 00		110
PARCOURS	CVCT27A	Bases de l'assurance vie		2 h 20		111
	CVCT27B	Fonctionnement du contrat d'assurance vie et points clés à retenir		2 h 20		111
	CVCT27C	Commercialiser l'assurance vie : posture, besoins, arguments		2 h 20		112
	ELCT12	Régimes matrimoniaux		2 h 00		112
	ELCT11	Étapes de la succession		2 h 00		113
	ELCT16	Capacité juridique et personnes protégées		1 h 00		113
	ELCT26	30 mn de l'expert - Assurance vie, bénéficiaires et successions		0 h 30		114
	CVCT19	Spécificités du mode de souscription et de la clause bénéficiaire en assurance vie		2 h 20		114
	CVCT45	Distinguer les différents produits d'épargne		2 h 20		115
	CVCT29	Caractéristiques des contrats multisupports		2 h 20		115
	ELCT19	30 mn de l'expert - Comment choisir le mode et les options de gestion d'une assurance vie		0 h 30		116
	CVCT21	Clientèle fragile et assurance vie : adopter les bonnes pratiques		2 h 20		116
	PCT28	Stratégie patrimoniale et assurance vie : placement et transmission		14 h 00		117
	PCT44	Comprendre la situation comptable de l'entreprise pour proposer le bon produit de défiscalisation		14 h 00		118
	PCT39	Spécificités du statut social et fiscal du dirigeant		14 h 00		119
	PCT45	Analyse des options d'investissement en assurance vie		7 h 00		120

Réf			Durée	Modalité	Page	
CVCT53	Assurance vie et finance durable		2 h 20		121	
CVCT52	Bien connaître le Plan d'Épargne Retraite pour bien le conseiller		2 h 20		121	
PCT46	Retraite du particulier salarié après la réforme : comprendre, anticiper et conseiller		7 h 00		122	
PCT65	PER individuel : spécificités et avantages pour vos clients		7 h 00		123	
PCT42	Santé et prévoyance : prestations du régime obligatoire		7 h 00		124	
PARCOURS	CVCT36A	Protection sociale de base : organisation, régimes, dispositifs spécifiques et mécanismes		2 h 20		125
	CVCT36B	Assurance maladie : les prestations frais de soins		2 h 20		125
	CVCT36C	Assurance maladie : les prestations en espèces		2 h 20		126
	ELCT33A	Comprendre le système de protection sociale et ses principaux mécanismes		1 h 00		126
	ELCT33B	Retenir les conditions de prise en charge du régime général		1 h 00		127
	ELCT33C	Découvrir le fonctionnement des assurances complémentaires santé		1 h 00		127
	ELCT33D	Connaître les spécificités des garanties des assurances des complémentaires santé		2 h 00		128
PARCOURS	CVCT37A	Découverte de la complémentaire santé		2 h 20		128
	CVCT37B	Fonctionnement d'une complémentaire santé		2 h 20		129
	CVCT37C	Approche commerciale pour vendre une complémentaire santé		2 h 20		129
	PCT33	Découvrir la complémentaire santé et la vendre		7 h 00		130
PARCOURS	CVCT51A	Assurance des risques prévoyance		2 h 20		131
	CVCT51B	Premières étapes de l'entretien de vente d'un contrat prévoyance		2 h 20		131
	CVCT51C	Offre de prévoyance et argumentaire		2 h 20		132
	PCT30	Découvrir les contrats prévoyance et les vendre		7 h 00		133
	PCT31	Assurance emprunteur		7 h 00		134
	CVCT38	Assurance obsèques		2 h 20		135
	CVCT32	Assurance dépendance		2 h 20		135

Professionnel / Entreprise

PARCOURS	CVCT40A	Statuts des TNS		2 h 20		136
	CVCT40B	Régimes fiscaux des TNS		2 h 20		136
	CVCT41	Couverture prévoyance des TNS		2 h 20		137
	CVCT42	Régimes de retraite des TNS		2 h 20		137
	PCT34	Travailleurs non-salariés (TNS) et protection sociale		7 h 00		138
PARCOURS	CVCT35A	Découverte des assurances collectives		2 h 20		139
	CVCT35B	Assurances collectives en santé et prévoyance		2 h 20		139
	CVCT35C	Assurances collectives en épargne et retraite		2 h 20		140



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA

Réf			Durée	Modalité	Page
PCT35	Assurances collectives : de la compréhension technique à la maîtrise réglementaire		7 h 00		141
PCT36	Mieux vendre les assurances collectives		7 h 00		142
PCT64	Complémentaire santé collective et assurance		7 h 00		143
PCT37	Prévoyance collective et assurance		7 h 00		144
PCT38	Épargne retraite collective et assurance		7 h 00		145
PCT41	Assurance homme clé : une couverture indispensable pour l'entreprise		7 h 00		146

COMPÉTENCES COMMERCIALES

	Réf		Durée	Modalité	Page	
PARCOURS	CVCC30A	Découvrir les usages de l'IA dans la relation client		3 h 00		147
	CVCC30B	Utiliser les outils IA dans la relation client		3 h 00		147
	CVCC30C	Identifier les risques liés à l'IA pour sécuriser la relation client		3 h 00		148
	PCC30A	Bonnes pratiques de l'IA pour optimiser l'expérience client		7 h 00		149
	PCC30B	IA générative dans l'assurance - approfondissement		7 h 00		150
	PCC26	Développer ses talents pour optimiser la relation client		7 h 00		151
	PCC07	Améliorer la relation client grâce à une plus grande confiance en soi		7 h 00		152
	PCC14	Optimiser ses prises de RDV par téléphone		7 h 00		153
	PCC01A	Savoir mener ses entretiens de vente		7 h 00		154
PARCOURS	CVCC29A	L'art de fidéliser sa clientèle		2 h 20		155
	CVCC29B	Prospecter efficacement		2 h 20		155
	CVCC29C	Comment étoffer sa clientèle		2 h 20		156
PARCOURS	CVCC02	Offre globale et découverte client		2 h 20		156
	CVCC03	Offre globale et argumentation		2 h 20		157
	CVCC04	Conclusion d'une offre globale et traitement des objections		2 h 20		157
	PCC02	Offre globale : proposer une offre complète et performante		7 h 00		158
	PCC05A	Prospection et fidélisation clients par téléphone		7 h 00		159
	CVCC06	Comment être efficace au téléphone avec les clients		2 h 20		160
	CVCC07	Litiges par téléphone : comment les gérer		2 h 20		160
	PCC08	Négocier avec efficacité et traiter les objections en assurance		7 h 00		161
	CVCC09	Accompagner la clientèle sinistrée		2 h 20		162
	CVCC23	Cotisations impayées : comment les gérer		2 h 20		162

Réf			Durée	Modalité	Page	
PCC24	De la gestion de sinistre à l'opportunité commerciale : mode d'emploi		7 h 00		163	
PCC10	Gérer les tensions pour un conseil client efficace et apaisé		7 h 00		164	
PCC11A	Utiliser le rebond commercial pour développer la vente additionnelle		7 h 00		165	
PCC12	Règles de la résiliation : comment protéger son client		7 h 00		166	
PCC13	Reconquérir les clients inactifs		7 h 00		167	
PCC06	Comment fidéliser ses clients en défendant leurs dossiers auprès de la compagnie		7 h 00		168	
PARCOURS	CVCC24A	Opportunités à saisir pour organiser un plan d'action commercial (PAC)		2 h 20		169
	CVCC24B	Actions à engager pour élaborer un PAC		2 h 20		169
	CVCC24C	Mise en place et suivi des performances dans le cadre d'un PAC		2 h 20		170
PARCOURS	CVCC22A	Stratégie RSE : implications concrètes dans le quotidien professionnel		2 h 20		170
	CVCC22B	Pourquoi intégrer la RSE		2 h 20		171
	CVCC22C	Promouvoir sa politique RSE auprès de ses clients		2 h 20		171
PCC20A	Utiliser la recommandation pour développer son portefeuille clients		7 h 00		172	
PCC33	Facilitez vos relations commerciales avec les 4 couleurs du DISC		7 h 00		173	
PACE09	Optimiser son portefeuille de grands comptes		7 h 00		174	
PARCOURS	CVCC27A	Décrypter les appels d'offres		2 h 20		175
	CVCC27B	Répondre efficacement aux appels d'offres		2 h 20		175
	CVCC27C	Soutenance des appels d'offres		2 h 20		176
PARCOURS	CVCC28A	Spécificités des appels d'offres publics		2 h 20		176
	CVCC28B	Appels d'offres publics : bien suivre chaque étape		2 h 20		177
	CVCC28C	Répondre aux appels d'offres publics		2 h 20		177
CVCC15A	Développer son influence digitale grâce aux réseaux		2 h 20		178	
CVCC16A	Enrichir son portefeuille clients grâce à LinkedIn		2 h 20		178	
CVCC16B	Utiliser Instagram pour renforcer sa communication auprès de ses clients		2 h 20		179	
CVCC16C	Utiliser TikTok pour renforcer sa communication auprès de ses clients		2 h 20		179	
CVCC14B	Valoriser ses leads		3 h 00		180	
PCC25	Du particulier au professionnel : adapter son entretien commercial		7 h 00		181	
PCC32	Comment optimiser le rebond commercial avec des professionnels		7 h 00		182	
PCC17	Réussir le rebond commercial des assurances de dommages aux assurances de personnes		7 h 00		183	
CVCC18	Assurance vie : du conseil à la vente		2 h 20		184	
PCC18	Savoir conseiller et proposer une assurance vie		7 h 00		185	

	Réf		Durée	Modalité	Page
PARCOURS	CVCC21A	Mécanismes des contrats complémentaires PJ et GAV	 2 h 20		186
	CVCC21B	Commercialisation des contrats complémentaires PJ et GAV	 2 h 20		186
	PCC21	Maîtriser la PJ et la GAV pour renforcer la fidélisation client	 7 h 00		187

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

	Réf		Durée	Modalité	Page
	CVCE10	Quel statut adopter en agence	3 h 00		188
	PCE03A	Optimiser l'organisation du temps de travail	7 h 00		189
PARCOURS	CVCE04	Comprendre sa relation au temps	2 h 20		190
	CVCE05	Acquérir les méthodes et outils pour une bonne gestion du temps	2 h 20		190
	CVCE06	Mettre en œuvre le changement et s'engager	2 h 20		191
PARCOURS	CVCE02A	Analyser les mécanismes du stress au travail	2 h 20		191
	CVCE02B	Décrypter son comportement face au stress au travail	2 h 20		192
	CVCE02C	Mettre en œuvre des techniques pour gérer son stress au travail	2 h 20		192
PARCOURS	CVCE09A	Enjeux du management	  2 h 20		193
	CVCE09B	Management et règles de communication	  2 h 20		193
	CVCE09C	Outils d'aide au management	  2 h 20		194
	PCE08A	Manager avec efficacité	  14 h 00		195
PARCOURS	CVCE4A	Rôle et missions du manager	  3 h 00		196
	CVCE4B	Différents styles de management	  3 h 00		196
	CVCE4C	Manager et accompagner son équipe	  3 h 00		197
	PACE04	Management d'équipe	  14 h 00		198
	PACE13	Management intergénérationnel	  7 h 00		199
	PCE09	Développer l'efficacité commerciale grâce au management	 14 h 00		200
	PACE07	Optimiser la délégation et la répartition des missions managériales	 7 h 00		201
	PACE05	Valoriser la motivation grâce aux entretiens managériaux	 7 h 00		202
PARCOURS	CVCE03A	Conditions de réussite du tutorat	2 h 20		203
	CVCE03B	Tutorat et transmission des compétences	2 h 20		203
	CVCE03C	Accompagnement du tutorat	2 h 20		204
PARCOURS	CVCE27A	Découverte de la prévention des risques au travail	2 h 20		204
	CVCE27B	Prévention des risques au travail : outils recommandés et registres obligatoires	2 h 20		205
	CVCE27C	Prévention des risques au travail : adopter les bonnes pratiques	2 h 20		205



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants

	Réf		Durée	Modalité	Page
	PACE11	Recruter efficacement	7 h 00		206
PARCOURS	CVCE17	Anglais des assurances : essentiel du vocabulaire commercial	2 h 20		207
	CVCE18	Principaux termes anglais utilisés en assurances de personnes	2 h 20		207
	CVCE19	Principaux termes anglais utilisés en assurances de dommages	2 h 20		208
	PCE02	Comprendre la comptabilité pour déchiffrer un bilan et un compte de résultat	7 h 00		209
	PCE04	Préparation à la retraite	7 h 00		210



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux dirigeants



PROGRAMMES DÉTAILLÉS DES FORMATIONS

Retrouvez les dates et lieux des formations sur
www.af2a.com

réf. CVCT09

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours nouveau collaborateur assurances
de dommages, 10 classes virtuelles

FONCTIONNEMENT DES ASSURANCES DE BIENS

Pour connaître les bases des assurances de biens

PROGRAMME

- Assurances de dommages
 - Définition
 - Distinction entre assurances de biens et de responsabilité
- Assurances de biens
 - Principales catégories d'assurances de biens
 - Principe indemnitaire
- Critères de tarification
 - Taux de prime
 - Assiette de prime
- Limites d'engagement de l'assurance
 - Limites contractuelles d'indemnisation
 - Principes de la coassurance et de la réassurance

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : tout collaborateur débutant

Objectif opérationnel :

- s'initier aux principaux mécanismes des assurances de biens

Prérequis : aucun

réf. CVCT15A

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours nouveau collaborateur assurances
de dommages, 10 classes virtuelles

PRINCIPES DE LA RESPONSABILITÉ CIVILE

Découvrir les fondements de la responsabilité civile

PROGRAMME

- Distinguer la responsabilité civile de la responsabilité pénale
- Engagements contractuels
 - Obligation de moyen
 - Obligation de résultat
 - Obligation de sécurité de résultat
- Différents dommages
 - Matériel
 - Corporel
 - Immatériel
- Lien de causalité et fait générateur
- Exercices de mise en pratique

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- comprendre les mécanismes de la responsabilité civile

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants

réf. CVCT10

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours nouveau collaborateur assurances
de dommages, 10 classes virtuelles



GÉNÉRALITÉS SUR L'ASSURANCE AUTOMOBILE

Appréhender les bases de l'assurance automobile

PROGRAMME

- Contexte de l'assurance automobile
 - Chiffres et rappel historique
 - Loi Badinter
- Assurance de responsabilité civile obligatoire
 - Définition d'un VTM
 - Contrôle de l'obligation d'assurance
 - Rôle du fonds de garantie
- Contrat d'assurance automobile
 - Paiement de la cotisation
 - Résiliation / franchises
- Critères de tarification
 - Profil de l'assuré, type de véhicule
 - Notions de risques aggravés

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : tout collaborateur débutant

Objectif opérationnel :

- s'initier aux bases de l'assurance automobile

Prérequis : aucun

réf. CVCT11

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours nouveau collaborateur assurances
de dommages, 10 classes virtuelles



ÉTENDUE DES GARANTIES DU CONTRAT AUTO

Comprendre le fonctionnement des différentes garanties

PROGRAMME

- Étendue de la garantie obligatoire
 - Responsabilité civile et 5^e directive européenne
 - Victimes indemnisées
- Différentes garanties facultatives
 - Incendie, vol, vandalisme, bris de glaces
 - Garanties dommages « tous accidents » ou « collision »
 - Défense-recours
- Autres garanties

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : tout collaborateur débutant

Objectif opérationnel :

- connaître les différentes garanties du contrat d'assurance auto

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants

réf. CVCT24

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours nouveau collaborateur assurances
de dommages, 10 classes virtuelles

PRINCIPES D'INDEMNISATION D'UN SINISTRE MATÉRIEL AUTO

La mise en jeu des garanties quand un sinistre matériel automobile survient

PROGRAMME

- Un préalable : l'indemnisation des victimes d'un accident de la circulation selon le droit commun
 - Champ d'application de la loi Badinter
- Le contrat d'assurance et la mise en jeu des garanties
 - Étendue des garanties
 - Obligations de l'assuré
 - Franchises
- Le recours conventionnel : comprendre les grands principes de la convention IRSA
 - Objectifs de la convention
 - Principes fondamentaux
 - Champ d'application

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : tout collaborateur souhaitant comprendre comment fonctionne l'indemnisation d'un sinistre matériel automobile

Objectifs opérationnels :

- comprendre les conditions contractuelles d'un règlement de sinistre matériel auto
- connaître le recours conventionnel avec la convention IRSA

Prérequis : aucun

réf. CVCT13

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours nouveau collaborateur assurances
de dommages, 10 classes virtuelles

ÉTENDUE DES GARANTIES DE L'ASSURANCE HABITATION

Découvrir les biens et les événements couverts par l'assurance habitation

PROGRAMME

- L'environnement de l'assurance habitation
- Les biens couverts par l'assurance habitation
 - Bâtiments, annexes, dépendances et autres
 - Mobilier, objets de valeur, bijoux...
 - Embellissements
- L'étendue de la garantie de responsabilité civile
 - Responsabilité de son propre fait
 - Responsabilité du fait des personnes dont on répond
 - Responsabilité du fait des animaux / des bâtiments...
- Les garanties de biens
 - Incendie et garanties annexes
 - Dégât des eaux, vol et vandalisme, bris de vitres...

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : tout collaborateur débutant

Objectif opérationnel :

- connaître les différentes garanties du contrat d'assurance habitation

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants

réf. CVCT14

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours nouveau collaborateur assurances
de dommages, 10 classes virtuelles



PRINCIPES D'INDEMNISATION D'UN SINISTRE HABITATION

Découvrir l'essentiel de l'indemnisation d'un sinistre habitation

PROGRAMME

- La détermination de la valeur des biens
- La gestion du sinistre
 - Délais de déclaration
 - Mesures conservatoires
 - Provision forfaitaire ou réelle
 - Règlement
- Les recours
- Les règles particulières
 - Règle proportionnelle de primes
 - Cumul d'assurances
- La convention IRSI

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : tout collaborateur débutant

Objectif opérationnel :

- comprendre les mécanismes d'indemnisation d'un sinistre habitation

Prérequis : aucun

réf. CVCT07A

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours nouveau collaborateur assurances
de dommages, 10 classes virtuelles



RÉGLEMENTATION DE L'INTERMÉDIATION

Appréhender la réglementation applicable à l'intermédiation en assurance

PROGRAMME

- Les différents intermédiaires d'assurance
- La Directive sur la Distribution d'Assurances (DDA)
- Les sanctions applicables en cas de non-respect de la réglementation
 - Sanctions civiles
 - Sanctions pénales
 - Sanctions administratives
- Le contrôle de l'ACPR
 - Missions de l'autorité de contrôle
 - Conditions du contrôle

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : tout collaborateur débutant

Objectif opérationnel :

- connaître la réglementation liée à l'intermédiation en assurance

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants

réf. CVCT07B

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours nouveau collaborateur assurances
de dommages, 10 classes virtuelles

OBLIGATIONS DE L'INTERMÉDIAIRE D'ASSURANCE

Ce qu'il faut faire ou ne pas faire lorsque l'on est intermédiaire en assurance

PROGRAMME

- Obligation d'information et de conseil
 - Teneur et conditions de cette obligation
 - Étendue de l'obligation d'information et de conseil
- Obligations de l'agence dans le cadre de ses opérations de courtage accessoire
 - Contexte du courtage accessoire
 - Réglementation applicable
- Gestion des fonds au sein de l'agence
- Mesures à prendre pour se protéger

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : tout collaborateur débutant

Objectif opérationnel :

- connaître la réglementation liée à l'intermédiation en assurance

Prérequis : aucun

réf. CVCT08A

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours nouveau collaborateur assurances
de dommages, 10 classes virtuelles

BONNES PRATIQUES EN ASSURANCES DE DOMMAGES

Pour démarrer du bon pied en agence...

PROGRAMME

- Résumé des mécanismes assurantiels de base
 - Exercices et cas pratiques sur les mécanismes des contrats auto et habitation
- Bilan des premières actions mises en œuvre
 - Bonnes pratiques et difficultés rencontrées
- Points d'attention
 - Connaissance du risque et déclarations de l'assuré en assurances de dommages
 - Antécédents et risque à couvrir en assurance auto
 - Garanties et options à proposer en assurance habitation
 - Documents et informations à transmettre à l'assuré, formalisation du devoir de conseil...

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : tout collaborateur débutant

Objectif opérationnel :

- connaître les bases de l'assurance et de l'intermédiation pour débiter sereinement son activité

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants

réf. CVCT06

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours nouveau collaborateur assurances
de personnes, 10 classes virtuelles

ASSURANCES DE PERSONNES : LES ESSENTIELS POUR CONSEILLER AVEC CONFIANCE

Face aux limites de la Sécurité sociale, les assurances de personnes apportent des réponses concrètes : suivez cette formation pour comprendre les bases et mieux accompagner vos clients

PROGRAMME

- Pourquoi les assurances de personnes ?
 - Grands principes de la Sécurité sociale
 - Ce qui est couvert : santé, arrêts de travail, décès...
 - Ce qui reste à charge pour l'assuré
- Les assurances de personnes comme solution
 - Définition : assurances de personnes *versus* assurances de biens
 - Trois grandes familles : santé, prévoyance, vie
 - Garanties typiques : frais de santé, incapacité, invalidité, décès, épargne...
- Présenter la solution adaptée
 - Phrases d'accroches
 - Arguments pertinents
 - Objections courantes

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : tout collaborateur débutant

Objectifs opérationnels :

- identifier les limites de la couverture du régime général de la Sécurité sociale en matière de santé, d'incapacité, d'invalidité et de décès
- comprendre comment les assurances de personnes viennent compléter ces manques, en santé, prévoyance et assurance vie
- adopter un discours simple et rassurant pour expliquer l'intérêt de ces solutions à un client

Prérequis : aucun

réf. CVCT27A

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours nouveau collaborateur assurances
de personnes, 10 classes virtuelles

BASES DE L'ASSURANCE VIE

Comprendre les fondamentaux de l'assurance vie

PROGRAMME

- Qu'est-ce que l'assurance vie ? À quoi sert-elle ?
 - Épargne, transmission, retraite...
- Trois personnes clés
 - Souscripteur
 - Assuré
 - Bénéficiaire
- Différences entre fonds en euros et unités de compte
- Idées reçues sur l'assurance vie
- Pourquoi c'est un produit « couteau suisse » à connaître pour un conseiller

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- découvrir ce qu'est une assurance vie et à quoi elle sert
- identifier les acteurs et les types de contrats
- connaître les premières réponses à donner à un client

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants

réf. CVCT36A

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours nouveau collaborateur assurances
de personnes, 10 classes virtuelles

PROTECTION SOCIALE DE BASE : ORGANISATION, RÉGIMES, DISPOSITIFS SPÉCIFIQUES ET MÉCANISMES

Décrypter les régimes de protection sociale de base pour mieux vendre la protection complémentaire en santé et prévoyance

PROGRAMME

- Historique de la protection sociale
- Organisation de la Sécurité sociale
- Différents régimes sociaux : droits et fonctionnements
 - Régime général
 - Régime des indépendants
 - Régime agricole
 - Régimes spéciaux
 - Focus sur le régime Alsace / Moselle
- PUMA
- AME
- CSS
- Loi de financement de la Sécurité sociale : mesures principales

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de quiz et de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- connaître les grands principes des régimes sociaux en France
- retenir les mesures de la loi de financement de la Sécurité sociale

Prérequis : aucun

réf. CVCT51A

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours nouveau collaborateur assurances
de personnes, 10 classes virtuelles

ASSURANCE DES RISQUES PRÉVOYANCE

Connaître les différents risques assurables pour un particulier et les réponses apportées par les régimes obligatoires et les assureurs

PROGRAMME

- Les principaux risques assurables
 - Perte de revenu
 - Décès
 - Dépendance
- Les réponses apportées par les régimes obligatoires
 - Organisation de la Sécurité sociale
 - Prestations versées par la Sécurité sociale
- Les solutions apportées par les assureurs
 - Contrats de prévoyance individuelle
 - Contrats de prévoyance collective

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- comprendre les principaux risques de prévoyance auxquels sont confrontés les clients particuliers
- connaître les prestations versées par les régimes obligatoires
- identifier les différents contrats de prévoyance

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants

réf. CVCT34

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours nouveau collaborateur assurances
de personnes, 10 classes virtuelles

ESSENTIEL DE LA GARANTIE DES ACCIDENTS DE LA VIE (GAV)

Découvrir un indispensable du particulier : la Garantie des Accidents de la Vie (GAV)

PROGRAMME

- Qu'est-ce que la GAV ?
 - Historique
 - Chiffres/statistiques des accidents de la vie privée en France
 - Conditions d'obtention du label GAV
- Ce que couvre le régime général en cas d'accident (vie privée)
- L'assurance GAV
 - Événements garantis
 - Préjudices indemnisés
- Argumentation commerciale

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : tout collaborateur débutant

Objectifs opérationnels :

- maîtriser le fonctionnement de la Garantie des Accidents de la Vie
- appliquer les techniques de vente permettant de conseiller les prospects/clients

Prérequis : aucun

réf. CVCT46

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours nouveau collaborateur assurances
de personnes, 10 classes virtuelles

DÉCOUVERTE DES RÉGIMES MATRIMONIAUX

Comprendre les spécificités des régimes matrimoniaux

PROGRAMME

- Union libre
 - Définition juridique
 - Absence de cadre légal et structuré
 - Conséquence sur le patrimoine en cas de décès
- Pacs
 - Définition juridique
 - Droit et devoir des partenaires
 - Régime patrimonial par défaut
 - Conséquences sur le patrimoine en cas de décès
- Mariage
 - Définition juridique
 - Régime légal par défaut
 - Régime de la séparation de bien
 - Régime de la communauté universelle
 - Régime de la participation aux acquêts
 - Régime de la communauté de meubles et acquêts

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : tout collaborateur débutant

Objectifs opérationnels :

- connaître les différents régimes matrimoniaux et formes d'union
- distinguer les différents régimes et leur conséquence patrimoniale

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants

réf. CVCT48

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours nouveau collaborateur assurances
de personnes, 10 classes virtuelles

FONDAMENTAUX DE LA SUCCESSION

Les fondamentaux de la succession : pourquoi, comment... Que savoir pour conseiller au mieux son client ?

PROGRAMME

- Bases de la dévolution successorale
 - Définitions essentielles
 - Ordres d'héritiers
 - Rôle du conjoint survivant
- Cas pratiques interactifs
 - Cas pratique 1 : Célibataire sans enfant
 - Cas pratique 2 : Couple marié avec deux enfants
 - Cas pratique 3 : remariage avec enfants d'une union précédente
- Points d'attention et pièges courants
 - Successions sans héritier évident
 - Indivision successorale
 - Renonciation à succession
 - Cas du pacte successoral
 - Différences selon la situation maritale

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Quiz
- Réalisation de cas pratiques

Public : tout collaborateur débutant

Objectif opérationnel :

- retenir les règles fondamentales de la transmission successorale

Prérequis : aucun

réf. CVCT07A

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours nouveau collaborateur assurances
de personnes, 10 classes virtuelles

RÉGLEMENTATION DE L'INTERMÉDIATION

Appréhender la réglementation applicable à l'intermédiation en assurance

PROGRAMME

- Les différents intermédiaires d'assurance
- La Directive sur la Distribution d'Assurances (DDA)
- Les sanctions applicables en cas de non-respect de la réglementation
 - Sanctions civiles
 - Sanctions pénales
 - Sanctions administratives
- Le contrôle de l'ACPR
 - Missions de l'autorité de contrôle
 - Conditions du contrôle 120

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : tout collaborateur débutant

Objectif opérationnel :

- connaître la réglementation liée à l'intermédiation en assurance

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants

réf. CVCT07B

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours nouveau collaborateur assurances
de personnes, 10 classes virtuelles



OBLIGATIONS DE L'INTERMÉDIAIRE D'ASSURANCE

Ce qu'il faut faire ou ne pas faire lorsque l'on est intermédiaire en assurance

PROGRAMME

- Obligation d'information et de conseil
 - Teneur et conditions de cette obligation
 - Étendue de l'obligation d'information et de conseil
- Obligations de l'agence dans le cadre de ses opérations de courtage accessoire
 - Contexte du courtage accessoire
 - Réglementation applicable
- Gestion des fonds
- Mesures à prendre pour se protéger

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : tout collaborateur débutant

Objectif opérationnel :

- connaître la réglementation liée à l'intermédiation en assurance

Prérequis : aucun

réf. CVCT08B

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours nouveau collaborateur assurances
de personnes, 10 classes virtuelles



BONNES PRATIQUES EN ASSURANCES DE PERSONNES

Passez de la théorie à la pratique : mettez en application vos connaissances en assurances de personnes pour conseiller efficacement les clients

PROGRAMME

- Rappel sur les assurances de personnes
 - Rappel sur les assurances de personnes (santé, prévoyance, GAV, assurance vie)
 - Spécificités de chacune
- Identifier les solutions adaptées aux attendus clients
 - Découverte des besoins en assurances de personnes
 - Construction d'une offre personnalisée
- Développer une posture conseil
 - Argumenter les solutions
 - Gérer les objections

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Études de cas pratiques contextualisés
- Quiz

Public : tout collaborateur débutant

Objectifs opérationnels :

- mobiliser ses connaissances en assurances de personnes pour analyser une situation client
- élaborer une proposition de couverture adaptée à la situation du client
- argumenter et expliquer les garanties auprès du client de manière claire et rassurante
- adopter une posture professionnelle dans la relation client

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT12

Initiation

Durée : 7 h 00



RGPD EN ASSURANCE

Comprendre les principes du RGPD, identifier les données sensibles que vous traitez, sécuriser vos pratiques et vous mettre en conformité

PROGRAMME

1. RGPD : CADRE JURIDIQUE ET DÉFINITIONS CLÉS

- Origine du RGPD (UE, 2018)
- Objectifs de la réglementation
- Définitions clés
- Grands principes du RGPD

2. RGPD APPLIQUÉ AU MÉTIER D'INTERMÉDIAIRE D'ASSURANCE

- Quelles données sont collectées ?
- Traitements réalisés
- Obligations spécifiques

3. RESPONSABILITÉS DES INTERMÉDIAIRES ET BONNES PRATIQUES TERRAIN

- Obligations de l'intermédiaire (responsable ou sous-traitant ?)
- Sécurisation des postes de travail et outils numériques
- Gestion des emails, mots de passe, documents clients
- Encadrement de la prospection (email, SMS, appels)
- Utilisation des réseaux sociaux et avis clients

- Cas des partenariats / délégations / compagnies
- Cas pratiques

4. FOCUS ASSURANCE VIE, SANTÉ ET PRÉVOYANCE

- Données de santé : consentement, confidentialité
- Données de bénéficiaires : information ?
- Profilage automatisé et décisions
- Prévoyance collective et traitement des salariés
- Cas des partenariats / délégations / compagnies

5. BONNES PRATIQUES EN CAS DE CONTRÔLE OU DE FUITE DE DONNÉES

- Rôle de la CNIL
- Procédures de contrôle
- Déclarer une violation
- Sanctions possibles
- Comment réagir ? Qui prévenir ? (Compagnie, client, CNIL)
- Cas pratique : fuite de données que faire ?

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- retenir les obligations qui découlent du RGPD
- mettre en pratique la RGPD au sein de sa structure

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. ELCT07

Initiation

Durée : 2 h 30



CE QUE CHANGE LE RGPD DANS VOS PRATIQUES QUOTIDIENNES

Comprendre les impacts du Règlement Général sur la Protection des Données

PROGRAMME

- Évolution de la protection des données
- Identification des données personnelles à protéger
- Étendue de la protection des données
- Droits des personnes concernées
- Obligations des entreprises
- Procédure de contrôle et de sanction de la CNIL
- Cas pratiques

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- **Expositive** : contenu médiatisé, hiérarchisé et linéaire
- **Démonstrative** : propositions d'activités favorisant l'intervention de l'apprenant
- **Interrogative** : questions et/ou consignes permettant à l'apprenant d'acquérir de nouvelles connaissances
- **Active** : l'apprenant est amené à retrouver des informations contenues dans le module

Durée d'accessibilité du module : 1 mois

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- connaître la réglementation sur la protection des données personnelles et savoir l'appliquer

Prérequis : aucun

Assistance technique et pédagogique de l'apprenant pendant toute la durée de la formation assurée via une adresse mail permettant de contacter un formateur expert du domaine abordé : réponse sous 48 heures



réf. ELCT03

Initiation

Durée : 7 h 00



PRINCIPES ET FONCTIONNEMENT DE L'ASSURANCE

S'immerger dans le monde de l'assurance

PROGRAMME

- Monde de l'assurance
- Acteurs de l'assurance
- Qu'est-ce qu'un risque ?
- Conditions d'assurabilité d'un risque
- Classification des assurances
- Prime pure
- Prime commerciale et prime totale
- Paiement de la prime
- Déclaration et règlement d'un sinistre
- Recours et sanctions suite à un sinistre

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- **Expositive** : contenu médiatisé, hiérarchisé et linéaire
- **Démonstrative** : propositions d'activités favorisant l'intervention de l'apprenant
- **Interrogative** : questions et/ou consignes permettant à l'apprenant d'acquérir de nouvelles connaissances
- **Active** : l'apprenant est amené à retrouver des informations contenues dans le module

Durée d'accessibilité du module : 1 mois

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- comprendre les principes fondamentaux de l'assurance

Prérequis : aucun

Assistance technique et pédagogique de l'apprenant pendant toute la durée de la formation assurée via une adresse mail permettant de contacter un formateur expert du domaine abordé : réponse sous 48 heures



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. ELCT13

Initiation

Durée : 7 h 00

RÈGLES APPLICABLES AU CONTRAT D'ASSURANCE

Comprendre les principaux mécanismes du contrat d'assurance

PROGRAMME

- Définition du contrat
- Différentes catégories de contrats d'assurance
- Parties au contrat
- Formation du contrat
- Documents contractuels
- Modification et suspension du contrat
- Durée du contrat
- Fin du contrat d'assurance
- Contentieux

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- **Expositive** : contenu médiatisé, hiérarchisé et linéaire
- **Démonstrative** : propositions d'activités favorisant l'intervention de l'apprenant
- **Interrogative** : questions et/ou consignes permettant à l'apprenant d'acquérir de nouvelles connaissances
- **Active** : l'apprenant est amené à retrouver des informations contenues dans le module

Durée d'accessibilité du module : 1 mois

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- connaître le fonctionnement du contrat d'assurance

Prérequis : aucun

Assistance technique et pédagogique de l'apprenant pendant toute la durée de la formation assurée via une adresse mail permettant de contacter un formateur expert du domaine abordé : réponse sous 48 heures



réf. ELCT05A

Initiation

Durée : 1 h 00

COMPRENDRE L'ORGANISATION ET LES MÉCANISMES DES ASSURANCES DE DOMMAGES EN FRANCE

Décryptez les mécanismes des assurances de dommages en France

PROGRAMME

- Assurances de dommages en France
 - Classification des assurances
 - Inventaire des branches d'assurances
 - Focus sur l'agrément délivré par l'ACPR
 - Marché des assurances de dommages
 - Charge des prestations
 - Cotisations
- Principaux mécanismes des assurances de dommages
 - Gestion des primes
 - Gestion des prestations et principe indemnitaire
 - Subrogation de l'assureur

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- **Expositive** : contenu médiatisé, hiérarchisé et linéaire
- **Démonstrative** : propositions d'activités favorisant l'intervention de l'apprenant
- **Interrogative** : questions et/ou consignes permettant à l'apprenant d'acquérir de nouvelles connaissances
- **Active** : l'apprenant est amené à retrouver des informations contenues dans le module

Durée d'accessibilité du module : 1 mois

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- maîtriser l'environnement des assurances de dommages

Prérequis : aucun

Assistance technique et pédagogique de l'apprenant pendant toute la durée de la formation assurée via une adresse mail permettant de contacter un formateur expert du domaine abordé : réponse sous 48 heures



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. ELCT05B

Initiation

Durée : 2 h 00



DÉTERMINER LES RISQUES COUVERTS ET LE CALCUL DE LA PRIME EN ASSURANCES DE DOMMAGES

Toutes les explications sur les risques couverts et le calcul de la prime en assurances de dommages

PROGRAMME

- Risques couverts et garanties
 - Assurances des particuliers / des professionnels
 - Garanties des assurances de dommages : auto, habitation, professionnels
 - Panorama des risques professionnels : biens et responsabilités
- Valeur des biens et calcul de la prime
 - Détermination de la valeur des biens
 - Calcul de la prime
 - Définition et composition de la prime
 - Éléments de tarification
 - Montant de la prime
 - Limites de garanties
 - Indexation

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- **Expositive** : contenu médiatisé, hiérarchisé et linéaire
- **Démonstrative** : propositions d'activités favorisant l'intervention de l'apprenant
- **Interrogative** : questions et/ou consignes permettant à l'apprenant d'acquérir de nouvelles connaissances
- **Active** : l'apprenant est amené à retrouver des informations contenues dans le module

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- appréhender les risques couverts et la gestion de la prime en assurances de dommages

Prérequis : aucun

Assistance technique et pédagogique de l'apprenant pendant toute la durée de la formation assurée via une adresse mail permettant de contacter un formateur expert du domaine abordé : réponse sous 48 heures



réf. ELCT05C

Initiation

Durée : 1 h 00



DISTINGUER LES DIFFÉRENTES RESPONSABILITÉS ET ANALYSER LA RC CONTRACTUELLE

Faire le point entre les différentes responsabilités et analyser la RC contractuelle

PROGRAMME

- Différentes responsabilités
 - Responsabilité administrative
 - Responsabilité et juridictions administratives
 - Responsabilité pénale
 - Responsabilité et juridictions pénales
 - Responsabilité civile
 - Responsabilité et juridictions civiles
 - Distinction entre responsabilité civile contractuelle et extracontractuelle
- Responsabilité civile contractuelle
 - Définition
 - Conditions de mise en œuvre
 - Obligations et limites
 - Réparation du préjudice

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- **Expositive** : contenu médiatisé, hiérarchisé et linéaire
- **Démonstrative** : propositions d'activités favorisant l'intervention de l'apprenant
- **Interrogative** : questions et/ou consignes permettant à l'apprenant d'acquérir de nouvelles connaissances
- **Active** : l'apprenant est amené à retrouver des informations contenues dans le module

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- comprendre les différentes responsabilités et décrypter la RC contractuelle

Prérequis : aucun

Assistance technique et pédagogique de l'apprenant pendant toute la durée de la formation assurée via une adresse mail permettant de contacter un formateur expert du domaine abordé : réponse sous 48 heures



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. ELCT05D

Initiation

Durée : 1 h 00

COMPRENDRE LES CONDITIONS D'APPLICATION DE LA RC EXTRA CONTRACTUELLE

Connaître les conditions d'application de la RC extracontractuelle

PROGRAMME

- Responsabilité civile extracontractuelle
 - Définition
 - Conditions de mise en œuvre
 - Causes d'exonération
- Cas de responsabilité civile extracontractuelle
 - Du fait personnel
 - Du fait d'autrui
 - Du fait des choses
 - Fondement et liste des assurances obligatoires

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- **Expositive** : contenu médiatisé, hiérarchisé et linéaire
- **Démonstrative** : propositions d'activités favorisant l'intervention de l'apprenant
- **Interrogative** : questions et/ou consignes permettant à l'apprenant d'acquérir de nouvelles connaissances
- **Active** : l'apprenant est amené à retrouver des informations contenues dans le module

Durée d'accessibilité du module : 1 mois

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- maîtriser la RC extracontractuelle

Prérequis : aucun

Assistance technique et pédagogique de l'apprenant pendant toute la durée de la formation assurée via une adresse mail permettant de contacter un formateur expert du domaine abordé : réponse sous 48 heures



réf. ELCT06A

Initiation

Durée : 1 h 00

COMPRENDRE L'ORGANISATION ET LES DIFFÉRENTS TYPES DE CONTRATS EN ASSURANCES DE PERSONNES

Retenir comment s'organisent les différents types de contrats en assurances de personnes

PROGRAMME

- Assurances de personnes en France
 - Classification européenne de l'assurance
 - Marché des assurances de personnes
- Différents types de contrats
 - Épargne
 - Prévoyance
 - Mode de souscription

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- **Expositive** : contenu médiatisé, hiérarchisé et linéaire
- **Démonstrative** : propositions d'activités favorisant l'intervention de l'apprenant
- **Interrogative** : questions et/ou consignes permettant à l'apprenant d'acquérir de nouvelles connaissances
- **Active** : l'apprenant est amené à retrouver des informations contenues dans le module

Durée d'accessibilité du module : 1 mois

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- identifier l'organisation des différents types de contrats en assurances de personnes et leurs caractéristiques distinctives

Prérequis : aucun

Assistance technique et pédagogique de l'apprenant pendant toute la durée de la formation assurée via une adresse mail permettant de contacter un formateur expert du domaine abordé : réponse sous 48 heures



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. ELCT06B

Initiation

Durée : 1 h 00



DÉCOUVRIR LA GESTION DES PRIMES ET DES PRESTATIONS EN ASSURANCES DE PERSONNES

Comment sont gérées les primes et les prestations en assurances de personnes ?

PROGRAMME

- Fonctions économiques des assurances de personnes
 - Définition des assurances de personnes
 - Fonctions économiques
 - Couverture des différents risques
- Gestion des primes / gestion des prestations
 - Définition de la prime, frais applicables, taux et bénéfices techniques
 - Paiement et gestion de la prime
 - Gestion des prestations

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- **Expositive** : contenu médiatisé, hiérarchisé et linéaire
- **Démonstrative** : propositions d'activités favorisant l'intervention de l'apprenant
- **Interrogative** : questions et/ou consignes permettant à l'apprenant d'acquérir de nouvelles connaissances
- **Active** : l'apprenant est amené à retrouver des informations contenues dans le module

Durée d'accessibilité du module : 1 mois

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- appréhender la gestion de la prime et le calcul des prestations en assurances de personnes

Prérequis : aucun

Assistance technique et pédagogique de l'apprenant pendant toute la durée de la formation assurée via une adresse mail permettant de contacter un formateur expert du domaine abordé : réponse sous 48 heures



réf. ELCT06C

Initiation

Durée : 1 h 00



ANALYSER LES ASPECTS TECHNIQUES ET FINANCIERS DES ASSURANCES DE PERSONNES

Les assurances de personnes sous un angle technique et financier

PROGRAMME

- Évaluation du risque
 - Espérance de vie
 - Tables de mortalité
- Règles financières de capitalisation
 - Taux d'intérêt technique
 - Participation aux bénéfices

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- **Expositive** : contenu médiatisé, hiérarchisé et linéaire
- **Démonstrative** : propositions d'activités favorisant l'intervention de l'apprenant
- **Interrogative** : questions et/ou consignes permettant à l'apprenant d'acquérir de nouvelles connaissances
- **Active** : l'apprenant est amené à retrouver des informations contenues dans le module

Durée d'accessibilité du module : 1 mois

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- comprendre le fonctionnement et les objectifs des assurances de personnes

Prérequis : aucun

Assistance technique et pédagogique de l'apprenant pendant toute la durée de la formation assurée via une adresse mail permettant de contacter un formateur expert du domaine abordé : réponse sous 48 heures



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. ELCT06D

Initiation

Durée : 2 h 00

APPRÉHENDER LES ASPECTS JURIDIQUES DES ASSURANCES DE PERSONNES

Les aspects juridiques des assurances de personnes

PROGRAMME

- Environnement juridique des assurances de personnes
 - Intervenants du contrat
 - Modalités de souscription
 - Droits du souscripteur
- Bénéficiaires du contrat
 - Différents bénéficiaires
 - Principe de désignation
 - Clause bénéficiaire
 - Cas du bénéficiaire acceptant
- Dernières évolutions réglementaires

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- **Expositive** : contenu médiatisé, hiérarchisé et linéaire
- **Démonstrative** : propositions d'activités favorisant l'intervention de l'apprenant
- **Interrogative** : questions et/ou consignes permettant à l'apprenant d'acquérir de nouvelles connaissances
- **Active** : l'apprenant est amené à retrouver des informations contenues dans le module

Durée d'accessibilité du module : 1 mois

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- analyser l'environnement juridique des assurances de personnes, en mettant l'accent sur les bénéficiaires du contrat
- identifier les évolutions réglementaires dans le domaine des assurances de personnes

Prérequis : aucun

Assistance technique et pédagogique de l'apprenant pendant toute la durée de la formation assurée via une adresse mail permettant de contacter un formateur expert du domaine abordé : réponse sous 48 heures



réf. ELCT06E

Initiation

Durée : 1 h 00

DÉFINIR LA FISCALITÉ DES CONTRATS INDIVIDUELS ET COLLECTIFS

Pour tout savoir de la fiscalité des contrats individuels et collectifs

PROGRAMME

- Fiscalité des contrats individuels
 - Fiscalité en cas de rachat
 - Fiscalité en cas de décès
 - Impôt sur la fortune immobilière
 - Réduction d'impôt
- Fiscalité des contrats collectifs
 - Conditions posées par les articles du Code général des impôts
 - Limites des exonérations fiscales et sociales
 - Fiscalité du PER

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- **Expositive** : contenu médiatisé, hiérarchisé et linéaire
- **Démonstrative** : propositions d'activités favorisant l'intervention de l'apprenant
- **Interrogative** : questions et/ou consignes permettant à l'apprenant d'acquérir de nouvelles connaissances
- **Active** : l'apprenant est amené à retrouver des informations contenues dans le module

Durée d'accessibilité du module : 1 mois

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- expliquer la fiscalité des contrats individuels et collectifs en mettant l'accent sur leurs différences et implications

Prérequis : aucun

Assistance technique et pédagogique de l'apprenant pendant toute la durée de la formation assurée via une adresse mail permettant de contacter un formateur expert du domaine abordé : réponse sous 48 heures



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT07

Perfectionnement

Durée : 7 h 00



RESPECTER LE DEVOIR DE CONSEIL ET D'INFORMATION

Assimiler les obligations d'information, de conseil et de gestion pour les mettre en pratique

PROGRAMME

1. LE CADRE JURIDIQUE

- Principes généraux de la responsabilité civile professionnelle
- Jurisprudence
- Nouvelles dispositions légales sur l'obligation d'information et de conseil
- Présentation de la DDA : contenu et précautions à prendre
- Exigences ACPR

2. LES BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES : INFORMATION ET CONSEIL

- Lors du premier contact avec le client
- Tout au long du processus contractuel : de la souscription à la résiliation
- À l'occasion de la gestion des sinistres (prescriptions, attestations...)

3. LA TRANSFORMATION DIGITALE DE L'AGENCE : GESTION AU QUOTIDIEN

- Conservation des preuves à l'ère du numérique
- Cyber-risque
- Gestion des données personnelles
- Utilisation des réseaux sociaux : opportunités et risques

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- connaître les dispositions légales et jurisprudentielles
- identifier les situations pouvant engager votre responsabilité
- respecter les obligations d'information et de conseil
- acquérir une rigueur de gestion

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



SIGNATURE DES CONTRATS D'ASSURANCE : NOUVELLES MODALITÉS

Souscription à distance : adopter les bonnes pratiques

PROGRAMME

- La signature électronique
 - Conditions de validité
 - Archivage des contrats
- Les spécificités du démarchage téléphonique
 - Textes applicables
 - Obligations des intermédiaires
 - Sanctions applicables
- Les droits spécifiques des souscripteurs et le délai de rétractation

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- connaître la réglementation applicable à la souscription à distance

Prérequis : aucun

QU'EST-CE QUE LA CLASSE VIRTUELLE ?



La classe virtuelle est une formation à distance, menée en direct par un formateur pour des stagiaires pouvant se trouver en différents lieux géographiques. Elle réunit tous les avantages du présentiel et du elearning.

Les avantages de la classe virtuelle :

- Formation de stagiaires dispersés
- Contact permanent et en direct avec le formateur
- Participation accrue, échanges entre stagiaires
- Coûts maîtrisés sans déplacement
- Modularité des formations, souplesse des horaires

L'accès à la classe virtuelle nécessite un ordinateur, une connexion internet, un téléphone et de préférence une webcam.



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT02

Expertise

Durée : 7 h 00



ANTICIPER UN CONTRÔLE ACPR : INFORMATIONS ET DOCUMENTS ESSENTIELS

Connaître le déroulement d'une procédure de contrôle et les pouvoirs de l'ACPR

PROGRAMME

1. PRÉAMBULE

- Qu'est-ce que l'ACPR ?
- Ses missions
- Son organisation
- Quelques chiffres sur le contrôle des intermédiaires

2. LES PRINCIPAUX POINTS CONTRÔLÉS

- Immatriculation à l'ORIAS
- Respect des conditions d'honorabilité et de capacité professionnelle
- Conditions de commercialisation des contrats d'assurance
- Focus sur le courtage accessoire et ses obligations
- Précautions à prendre dans le cadre de la DDA

3. LES MODALITÉS DU CONTRÔLE

- Distinction contrôle sur pièces / contrôle sur place
- Pouvoirs d'investigation et de perquisition de l'ACPR
- Phases d'un contrôle

4. ANTICIPATION ET BONNES PRATIQUES

- Organisation de l'agence
- Conservation des documents pouvant être demandés en cas de contrôle

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- connaître les missions de l'ACPR et ses domaines d'investigation
- retenir les différentes phases d'un contrôle
- comprendre l'importance d'un contrôle de l'ACPR pour l'agence

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT05

Expertise

Durée : 7 h 00

LIVRABLES ACPR : BONNES PRATIQUES ET GESTION DES DOCUMENTS

Constituer son dossier réglementaire et le tenir à jour pour être prêt à tout moment en cas de contrôle ACPR

PROGRAMME

1. CONNAÎTRE L'ACPR

- Présentation de son mode de fonctionnement
- Présentation des modalités de ses contrôles pour les agences (avec ou sans courtage accessoire)

2. COMPRENDRE LES ENJEUX EN CAS DE CONTRÔLE

- Explication des risques en cas de non-conformité
- Accompagnement pour réduire le risque : constitution et mise à jour des documents que nous allons analyser
- Assimiler les responsabilités de chaque partie : agissant en qualité d'agent ou collaborateur d'agent, de courtier accessoire

3. LIVRABLES À AVOIR AU SEIN DE L'AGENCE EN QUALITÉ D'AGENT GÉNÉRAL D'ASSURANCE

- Concernant les obligations réglementaires
- Concernant les ressources humaines
- Concernant les partenaires

- Concernant les obligations d'information et de conseil
- Concernant les réclamations
- Concernant la lutte contre le blanchiment d'argent et le gel des avoirs (procédure de la mandante)
- Concernant les procédures de vente / méthode et canaux utilisés

4. LIVRABLES À AVOIR AU SEIN DE L'AGENCE EN QUALITÉ D'AGENT GÉNÉRAL D'ASSURANCE RÉALISANT DU COURTAGE ACCESSOIRE

- Procédure de vente
- Document d'entrée en relation
- Fiche d'information et de conseil
- Gouvernance produits
- LCB-FT et gel des avoirs

5. BONNES PRATIQUES SUR LES ARCHIVES ET GESTION DES DOCUMENTS

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Accompagnement et explication sur la présentation des documents de conformité

Public : agents généraux et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- connaître les points de contrôle réalisés par l'ACPR chez les agents généraux d'assurance
- maîtriser les éléments de conformité et tenir à jour son dossier pour un déroulé sans accroche avec l'ACPR en cas de contrôle

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. ELCT08

Initiation

Durée : 1 h 00



MAÎTRISER LES RÈGLES DE LA DDA QUI RENFORCENT LA PROTECTION DE LA CLIENTÈLE

Connaître les obligations des distributeurs d'assurances

PROGRAMME

- Renforcement de la protection de la clientèle
- Obligations d'information des distributeurs
- Devoir de conseil des distributeurs
- Impacts de la DDA sur les obligations d'information et de conseil
- Conséquences pour le client
- Lutte contre les conflits d'intérêts et transparence sur les rémunérations
- Focus sur les systèmes de rémunération des distributeurs

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- **Expositive** : contenu médiatisé, hiérarchisé et linéaire
- **Démonstrative** : propositions d'activités favorisant l'intervention de l'apprenant
- **Interrogative** : questions et/ou consignes permettant à l'apprenant d'acquérir de nouvelles connaissances
- **Active** : l'apprenant est amené à retrouver des informations contenues dans le module

Durée d'accessibilité du module : 1 mois

Public : dirigeants, managers et collaborateurs souhaitant connaître les effets de la DDA sur les obligations des distributeurs d'assurances

Objectif opérationnel :

- appréhender les obligations des distributeurs d'assurances

Prérequis : aucun

Assistance technique et pédagogique de l'apprenant pendant toute la durée de la formation assurée via une adresse mail permettant de contacter un formateur expert du domaine abordé : réponse sous 48 heures



réf. ELCT09

Initiation

Durée : 1 h 00



ANALYSER LES EFFETS DE LA DDA SUR LA GOUVERNANCE DES PRODUITS, LES DOCUMENTS D'INFORMATION ET LE CIRCUIT DES RÉCLAMATIONS

Connaître les effets de la DDA sur la conception et la distribution des produits, les documents et les réclamations

PROGRAMME

- Mise en place d'une gouvernance et d'une surveillance des produits
- Conséquences pratiques pour les différents acteurs concernés
- Point sur les documentations d'information (DIC et IPID) à remettre au prospect avant la souscription du contrat
- Focus sur l'IPID
- Traitement des réclamations et dispositif de médiation

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- **Expositive** : contenu médiatisé, hiérarchisé et linéaire
- **Démonstrative** : propositions d'activités favorisant l'intervention de l'apprenant
- **Interrogative** : questions et/ou consignes permettant à l'apprenant d'acquérir de nouvelles connaissances
- **Active** : l'apprenant est amené à retrouver des informations contenues dans le module

Durée d'accessibilité du module : 1 mois

Public : dirigeants, managers et collaborateurs souhaitant connaître les effets de la DDA sur les obligations des distributeurs d'assurances

Objectifs opérationnels :

- comprendre le contexte de la gouvernance produit
- repérer les conditions de remise des documents d'information
- connaître le circuit de traitement des réclamations

Prérequis : aucun

Assistance technique et pédagogique de l'apprenant pendant toute la durée de la formation assurée via une adresse mail permettant de contacter un formateur expert du domaine abordé : réponse sous 48 heures



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. ELCT04

Initiation

Durée : 2 h 00

DÉCOUVRIR LES DISPOSITIFS LÉGISLATIFS POUR LUTTER CONTRE LE BLANCHIMENT ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME

Comprendre la réglementation sur la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme

PROGRAMME

- Notion de blanchiment et de financement du terrorisme
- Dispositif institutionnel et réglementaire international
- Dispositif institutionnel et réglementaire national
- Contrats exposés au risque de blanchiment
- Clients présentant un risque élevé

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- **Expositive** : contenu médiatisé, hiérarchisé et linéaire
- **Démonstrative** : propositions d'activités favorisant l'intervention de l'apprenant
- **Interrogative** : questions et/ou consignes permettant à l'apprenant d'acquérir de nouvelles connaissances
- **Active** : l'apprenant est amené à retrouver des informations contenues dans le module

Durée d'accessibilité du module : 1 mois

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- connaître le contexte de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, et la réglementation applicable

Prérequis : aucun

Assistance technique et pédagogique de l'apprenant pendant toute la durée de la formation assurée via une adresse mail permettant de contacter un formateur expert du domaine abordé : réponse sous 48 heures



réf. ELCT02

Perfectionnement

Durée : 4 h 00

FRAUDE À L'ASSURANCE

Connaître les effets et les moyens de lutte contre la fraude à l'assurance

PROGRAMME

- Définition de la fraude à l'assurance
- Panorama de la fraude à l'assurance sur le marché français
- Comprendre la fraude
- Détection des dossiers suspects
- Recherche d'éléments de preuve
- Exploitation des éléments de preuve recueillis
- Prévention et dissuasion de la fraude à l'assurance

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- **Expositive** : contenu médiatisé, hiérarchisé et linéaire
- **Démonstrative** : propositions d'activités favorisant l'intervention de l'apprenant
- **Interrogative** : questions et/ou consignes permettant à l'apprenant d'acquérir de nouvelles connaissances
- **Active** : l'apprenant est amené à retrouver des informations contenues dans le module

Durée d'accessibilité du module : 1 mois

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- connaître les moyens nécessaires à la détection de la fraude en assurance et savoir traiter les dossiers présumés frauduleux

Prérequis : aucun

Assistance technique et pédagogique de l'apprenant pendant toute la durée de la formation assurée via une adresse mail permettant de contacter un formateur expert du domaine abordé : réponse sous 48 heures



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT66

Expertise

Durée : 7 h 00



SE PRÉMUNIR ET LUTTER CONTRE LA FRAUDE À L'ASSURANCE

Démasquer les fraudeurs et connaître le régime de la fraude en assurance

PROGRAMME

1. PRÉSENTATION DU PHÉNOMÈNE DE FRAUDE À L'ASSURANCE

- Définition
- Quelques chiffres
- Histoire de la fraude

2. ANALYSE DU PROFIL DES FRAUDEURS

3. ANALYSE DES DIFFÉRENTS TYPES DE FRAUDES

- À la souscription
- En cours de contrat
- Au moment du sinistre
- Fraude en bande organisée

4. MOYENS DE DÉTECTION DE LA FRAUDE

- Analyse des documents remis par l'assuré ou les tiers
- Rôle des partenaires : experts, enquêteurs, ALFA
- Utilisation de l'IA
- Liens entre LCB-FT et lutte anti-fraude

5. SANCTION DE LA FRAUDE

- Sanctions prévues par le Code des assurances
- Sanctions pénales

6. ÉTUDE DE CAS

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Analyse de documents frauduleux
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- comprendre ce qu'est la fraude et l'usurpation d'identité
- détecter les cas de fraude
- savoir réagir face à des cas de fraude

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT06

Perfectionnement

Durée : 7 h 00

COURTAGE ACCESSOIRE : LES RÈGLES À CONNAÎTRE

Pour exercer le courtage accessoire en connaissant les règles et obligations à respecter

PROGRAMME

1. COMPRENDRE LA NOTION DE COURTAGE ACCESSOIRE

- Ce qu'il est possible de faire / valider par les compagnies d'assurance et l'ACPR
- Ce qui est prohibé
- Connaître les usages du courtage d'assurance
- Comprendre les implications bien distinctes de celle d'agent (propriété du portefeuille et responsabilité pleine et entière)

2. QUELS SONT LES ENJEUX EN CAS DE COURTAGE ACCESSOIRE ?

- Fiscaux
 - Vente de portefeuille (gré à gré, compagnie, non-concurrence)
 - Distinction avec constitution de société autonome ou non...
- Sociaux
- Responsabilité civile / risques réclamations clients

3. IMPÉRATIFS DU COURTAGE ACCESSOIRE

- Formalités administratives et juridiques (ORIAS, RC, GF, association professionnelle)
- Formalisation des documents précontractuels pour limiter les risques de RC
- Convention de partenariat en co-courtage : identification des obligations de chaque partie et responsabilité

4. OBLIGATIONS INHÉRENTES AU COURTAGE ACCESSOIRE

- Présentation des livrables attendus par l'ACPR (réclamation, procédure de vente, PCA, LCB-FT, gel des avoirs, gouvernance produits, RGPD...)
- Bonnes pratiques à mettre en œuvre pour faire du courtage accessoire en toute conformité ACPR et sans heurter la mandante

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Mises en situation et cas pratiques

Public : agents généraux et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- mesurer les impacts du courtage accessoire
- maîtriser les enjeux du courtage accessoire face à la mandante et à l'ACPR

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants

réf. CVCT04A

Perfectionnement

Durée : 2 h 20

Parcours 2 classes virtuelles



CONDITIONS D'EXERCICE DU COURTAGE ACCESSOIRE

Connaître le contexte et les règles du courtage accessoire

PROGRAMME

- Connaître le contexte du courtage accessoire
 - Principe d'exclusivité
 - Atténuation du principe (variante en fonction des compagnies)
- Connaître le contexte réglementaire spécifique aux agents et courtiers accessoires
 - Activités respectives
 - Points communs / différences
- Connaître les contraintes accrues
 - Responsabilité professionnelle
 - Relations compagnies / courtiers grossistes
 - Relations prospects / clients

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : agents généraux et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- comprendre le contexte historique, économique et juridique du courtage accessoire

Prérequis : aucun

réf. CVCT04B

Perfectionnement

Durée : 2 h 20

Parcours 2 classes virtuelles



CLÉS D'UN COURTAGE ACCESSOIRE EFFICACE ET CONFORME

Pour améliorer les pratiques quotidiennes en agence et prévenir les risques inhérents à l'activité de courtage accessoire

PROGRAMME

- Les obligations réglementaires
 - Garantie financière
 - Impacts fiscaux et sociaux
 - Obligations en matière de livrables
- Les obligations inhérentes à la DDA
 - Obligation d'information
 - Devoir de conseil
 - Variante selon le mode de distribution
- Les bonnes pratiques
 - Spécificité des produits vie
 - Gestion des sinistres et des réclamations
 - Personne vulnérable et assistance de la clientèle

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : agents généraux et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- acquérir les bonnes pratiques du courtage accessoire

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants

réf. CVCT01A

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles



CADRE RÉGLEMENTAIRE DE LA LCB-FT

Maîtriser la réglementation liée à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

PROGRAMME

- Les mécanismes du blanchiment
 - Contexte et définitions
 - Phases et typologies
- La réglementation européenne et française
 - Directives européennes
 - Ordonnances de transposition
- Le gel des avoirs : définition et mise en œuvre
- Les différentes institutions
 - GAFI
 - TRACFIN
 - Régulateurs
- Les enjeux des règles de LCB-FT pour le courtage accessoire

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- connaître le cadre réglementaire de la lutte contre le blanchiment

Prérequis : aucun

réf. CVCT01B

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles



RÉGLEMENTATION LCB-FT ET COURTAGE ACCESSOIRE

Pratiquer le courtage accessoire en respectant les obligations dédiées à la LCB-FT

PROGRAMME

- Les obligations de lutte contre le blanchiment pour l'activité de courtage accessoire
 - Nature des obligations / procédures à respecter
 - Point sur les différents niveaux de vigilance
 - Tierce introduction : définition et mise en œuvre
 - Relations avec les clients
 - Cartographie des risques identifiée selon la nature des contrats, des clients, des canaux de distribution
 - Articulation des procédures de blanchiment : mandante (activité d'agent) / spécifique au courtage accessoire
 - Établir une procédure LCBFT opérationnelle et compatible avec les autres livrables

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- retenir les obligations en matière de lutte contre le blanchiment pour l'activité de courtage accessoire

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



LCB-FT : LES RISQUES EN CAS DE NON RESPECT DE LA RÉGLEMENTATION

Mesurer les risques et les responsabilités en cas de non-respect de la réglementation LCB-FT

PROGRAMME

- L'analyse des risques en assurance
- Focus sur la fraude : fraude fiscale / fraude en assurances de personnes / fraude en assurances de dommages
- Les déclarations de soupçon
 - Détection des dossiers concernés
 - Modalités et complétude des déclarations
 - Traitement par TRACFIN
- Les risques et sanctions
 - Risque pénal
 - Risque disciplinaire
 - Risque d'image et de réputation

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- retenir les responsabilités encourues en cas de non-respect de la réglementation sur la lutte contre le blanchiment

Prérequis : aucun

QU'EST-CE QUE LA CLASSE VIRTUELLE ?



La classe virtuelle est une formation à distance, menée en direct par un formateur pour des stagiaires pouvant se trouver en différents lieux géographiques. Elle réunit tous les avantages du présentiel et du elearning.

Les avantages de la classe virtuelle :

- Formation de stagiaires dispersés
- Contact permanent et en direct avec le formateur
- Participation accrue, échanges entre stagiaires
- Coûts maîtrisés sans déplacement
- Modularité des formations, souplesse des horaires

L'accès à la classe virtuelle nécessite un ordinateur, une connexion internet, un téléphone et de préférence une webcam.



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCT22

Initiation

Durée : 2 h 20

COMPRENDRE LES RÈGLES DU BONUS-MALUS

Comprendre les règles du coefficient de réduction majoration

PROGRAMME

- Le profil du conducteur
- Les règles du bonus-malus
 - Principes généraux
 - Véhicules concernés
- Le fonctionnement du bonus-malus
 - Évolution du bonus
 - Application du malus
 - Usage du véhicule
- Les cas particuliers
 - Descente rapide
 - Joker
 - Période de référence

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- savoir calculer le bonus-malus

Prérequis : aucun



réf. CVCT23

Initiation

Durée : 2 h 20

LOI BADINTER ET ASSURANCE AUTOMOBILE : PRINCIPES ET APPLICATION

Pour découvrir le régime spécial d'indemnisation des victimes d'accident de la route

PROGRAMME

- Le contexte de la loi Badinter
 - Esprit de la loi
 - Objectifs
- Les principes généraux
 - Notions de responsable
 - Notions de victime
 - Notions d'accident, d'implication et VTM
- Le droit à indemnisation
 - Règles communes
 - Opposabilité et inopposabilité

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- comprendre le régime d'indemnisation mis en place par la loi Badinter

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT08

Initiation

Durée : 7 h 00



FONCTIONNEMENT DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE

Maîtriser les fondamentaux de l'assurance automobile : mécanismes, garanties et enjeux

PROGRAMME

1. PRINCIPES DE BASE DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE

- Définition et rôle de l'assurance auto
- Obligations légales : l'assurance responsabilité civile
- Différents types de contrats auto

2. GARANTIES D'UN CONTRAT AUTO

- Garantie obligatoire et garanties facultatives
- Garantie RC, dommages tous accidents, vol, incendie, bris de glace, protection juridique, etc.
- Fonctionnement de la franchise
- Étude d'un contrat type

3. GESTION D'UN SINISTRE

- Déclaration de sinistre : étapes, délais et documents
- Rôle de l'expert
- Indemnisation et responsabilité
- Système bonus-malus

4. TARIFICATION ET CALCUL DES PRIMES

- Critères de tarification (profil, véhicule, usage...)
- Calcul d'une prime simple
- Réduction et majoration de cotisations

5. RÉGLEMENTATION ET ÉVOLUTION DU SECTEUR

- Nouvelles tendances : assurance connectée, voitures autonomes
- Réglementation
- Litiges en assurance auto : recours et médiation

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques
- Mises en situation

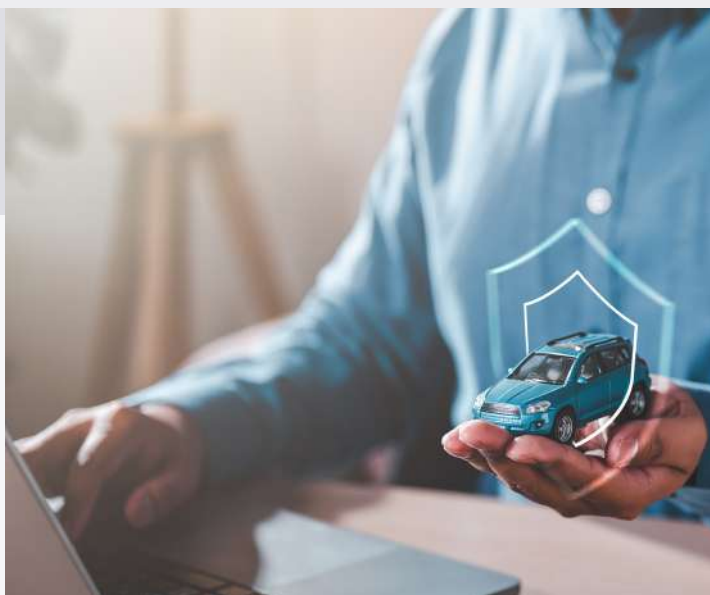
Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- comprendre les mécanismes fondamentaux de l'assurance automobile
- expliquer les principales garanties
- identifier les obligations légales
- décrypter un contrat type
- apporter des conseils adaptés aux clients

Prérequis : aucun

Remarque : les participants peuvent se munir de leur contrat d'assurance auto



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT09

Initiation

Durée : 7 h 00



FONDAMENTAUX DE LA GESTION DE SINISTRE AUTOMOBILE

Maîtriser le b.a.-ba de la gestion de sinistre automobile

PROGRAMME

1. LOI BADINTER

- Conditions d'application de la loi du 05/07/1985
- Régimes d'indemnisation pour les victimes autres que conductrices
- Régime d'indemnisation pour les victimes conductrices

2. ARTICULATION DE L'INDEMNISATION SELON LES GARANTIES CONTRACTUELLES

- RC automobile : périmètre, mécanismes et exclusions
- Principales garanties dommages : périmètre, exclusions et mécanismes d'intervention (véhicules réparables / irréparables)
- Extensions obligatoires en cas de garantie dommages
- Garantie corporelle du conducteur
- Garanties et/ou options annexes (valeur à neuf, accessoires, assistance)

3. ÉTAPES CLÉS DE LA GESTION D'UN SINISTRE AUTOMOBILE

- Fondamentaux autour de l'analyse des droits à indemnisation (constat amiable, déclaration)
- Évaluation du préjudice
- Règlement
 - Principe de libre choix
 - Mécanisme de prise en charge
- Recours dans le domaine automobile
 - Recours droit commun
 - Recours conventionnel dans le cadre de l'IRSA : conditions d'application, mécanisme de recours forfaitaire ou réel entre 2 véhicules

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques
- Ludopédagogie

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- appliquer le cadre d'indemnisation d'une victime d'accident de la circulation
- retenir les grandes étapes d'un sinistre automobile

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCT16

Perfectionnement

Durée : 2 h 20



ENGIN DE DÉPLACEMENT PERSONNEL MOTORISÉ (EDPM) ET ASSURANCE

Appréhender l'assurabilité des EDPM

PROGRAMME

- Les enjeux et contraintes
- Le risque : cadre juridique des EDPM
 - Variété des risques
 - Variété des véhicules
 - Cadre réglementaire des EDPM
 - Application de la loi Badinter aux victimes
- Le cadre contractuel de l'assurance des EDPM
 - Défaut de conseil et assurance des EDPM
 - Variété des solutions actuelles d'assurance
- Les sinistres impliquant un EDPM
 - Application / inapplication de la convention IRSA
 - Rôle du FGAO en cas d'EDPM non assuré ou délit de fuite de son détenteur

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- disposer des connaissances nécessaires pour conseiller au mieux la souscription des produits d'assurance EDPM et/ou la gestion des sinistres s'y rapportant

Prérequis : aucun



réf. CVCT58A

Perfectionnement

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles



CONVENTION IRSA ET ACCIDENTS ENTRE DEUX VÉHICULES

Maîtriser l'analyse des constats amiables d'accidents automobiles en droit commun et en IRSA

PROGRAMME

- Le droit commun et le rôle du Code de la route
 - Droit à indemnisation des conducteurs selon la loi Badinter
 - Principales fautes du Code de la route
 - Principe fondamental de l'IRSA : la gestion en droit commun
- Le barème de recours IRSA accident 2 véhicules
 - Preuves conventionnelles de l'annexe 1
 - Principes généraux d'interprétation
 - Méthodologie entonnoir : déterminer la famille de cas selon les typologies, les questions à se poser et le rôle du RAP
 - Savoir argumenter en droit commun tout en ayant déterminé le cas de recours barème IRSA
- Recours
 - Gestions différenciées
 - Délais de recours

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- adopter les bons réflexes pour argumenter auprès du client sa responsabilité en droit
- maîtriser le barème de recours conventionnel « deux véhicules IRSA »

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCT58B

Perfectionnement

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles



CONVENTION IRSA ET ACCIDENTS EN CHAÎNE

Maîtriser les cas complexes de gestion des accidents en chaîne

PROGRAMME

- La notion de projection en droit commun
 - Principe fondamental de l'IRSA : la gestion en droit commun des collisions en chaîne de 3 VTM ou plus
 - Notion de projection : essentielle pour l'indemnisation du conducteur en droit commun, sans importance pour la gestion des recours IRSA
- La répartition des recours
 - Premier de file
 - Milieu(x) de file
 - Dernier de file
 - Délais de recours
- Répartition des recours lorsqu'un des véhicules ou plusieurs ne sont pas adhérents ou sont non assurés
 - Véhicule non IRSA responsable de la collision en chaîne
 - Véhicule non IRSA non responsable

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- gérer les complexités du titre 4 de la convention IRSA, notamment en cas de participation dans la chaîne de véhicules non adhérents et non assurés

Prérequis : aucun



réf. CVCT58C

Perfectionnement

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles



CONVENTION IRSA ET CARAMBOLAGES

Maîtriser les fondamentaux de la gestion des carambolages

PROGRAMME

- Rôle de l'implication conventionnelle pour différencier les gestions deux véhicules / collision en chaîne par rapport à la définition du carambolage
 - Rappel de l'importance de l'implication IRSA et risques d'erreurs à éviter
 - Identification et rôle du meneur de jeu
- Répartition de la charge financière
 - Rédaction d'un tableau de répartition
 - Tableau simplifié
 - Panorama des contestations possibles, délais de recours
- Répartition des recours lorsqu'un des véhicules ou plusieurs ne sont pas adhérents ou sont non assurés
 - Répartition des recours en présence d'un véhicule non IRSA et non responsable du carambolage

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- adopter les bons réflexes pour gérer les fondamentaux du titre 5 de la convention IRSA

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT10

Initiation

Durée : 7 h 00



CONDITIONS D'APPLICATION DE LA CONVENTION IRSA

Apprenez à maîtriser les principes fondamentaux de la convention IRSA pour mieux accompagner vos clients lors de la gestion d'un sinistre automobile

PROGRAMME

1. PRINCIPES FONDAMENTAUX

- Indemnisation en avance sur recours
- Implication conventionnelle : rôle pour savoir si l'IRSA s'applique et quel titre de la convention est applicable à l'accident

2. ASSIETTE DE RECOURS

- Modalités d'expertise
- Détermination de l'assiette de recours
- Modalités de présentation des recours

3. ABANDONS DE RECOURS

- Savoir distinguer entre assiette de recours et autres recours
- Abandons partiels de recours : préjudices annexes
- Abandon total de recours : situations particulières
- Cas spécifique de la communication d'incendie

4. LECTURE DU BARÈME

- Gestion des preuves recevables ou à écarter du raisonnement de recours
- Analyse des types d'accident
 - Même sens
 - Sens inverse
 - Chaussées différentes
 - Stationnement
 - Interdictions relatives
 - Interdictions absolues
 - Cas 56
- Méthode de lecture d'un constat amiable ou de déclarations unilatérales : méthode entonnoir
- Analyses de constats en sous-groupes par types d'accidents
- Collisions en chaîne et carambolages (notions)

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- comprendre les principes fondamentaux de la convention IRSA
- identifier l'assiette de recours et les situations d'abandon de recours
- connaître les règles de l'annexe 1 et les notions de collision en chaîne et carambolage
- être capable d'expliquer à un assuré les conséquences de la convention IRSA sur son indemnisation

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT47

Expertise

Durée : 7 h 00



ACCIDENTS AUTOMOBILES ET DÉTERMINATION DES RESPONSABILITÉS : DE LA RÉGLEMENTATION À LA PRATIQUE

Optimiser la gestion des sinistres automobiles

PROGRAMME

1. RAPPELS ET POINTS D'ATTENTION SUR LES RESPONSABILITÉS

- Périmètre de la loi Badinter
 - Indemnisation des dommages
 - Causes exonératoires interdites au conducteur auteur
 - Incidence de la faute du conducteur sur son droit à indemnisation
- Périmètre du Code civil
 - Conditions de mise en œuvre
 - Causes exonératoires
 - Fautes et Code de la route

2. MODES DE PREUVE

- Article 1353 du Code civil
- Différents moyens de preuve

3. CAS PRATIQUES ET MISES EN SITUATION

- Conducteurs de véhicules terrestres à moteur et co-impliqués
 - Dépassements
 - Sens giratoire
 - Intersections
 - Stationnement
 - Sens inverse
 - Interdictions
- Typologies d'accidents
 - Avec piétons
 - Avec cyclistes
- Correspondances Code de la route / barème IRSA

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques
- Présentation et commentaires des principales décisions de jurisprudence

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- connaître parfaitement le droit applicable en matière de règlement de sinistres automobiles

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT67

Perfectionnement

Durée : 7 h 00



GESTION DES PERTES TOTALES AUTOMOBILES : SAVOIR ACCOMPAGNER SON CLIENT

Pour tout savoir sur les procédures VGE et VEI

PROGRAMME

1. CONTEXTE ET ACTEURS

- Contexte économique
- Intervenants
- Vocabulaire et acronymes

2. VÉHICULES GRAVEMENT ENDOMMAGÉS (VGE)

- Véhicules visés
- Champ de la réglementation et objectifs
- Procédures selon l'initiative (expert ou forces de l'ordre)
- Choix du propriétaire
 - Réparer ou céder le véhicule
 - Rôle et responsabilité de l'expert

3. VÉHICULES ÉCONOMIQUEMENT IRRÉPARABLES (VEI)

- Cas d'application
- Champ de la réglementation et objectifs
- Qualification par l'expert : vrai VEI ou presque VEI
- Faculté d'utiliser des pièces de réemploi

- Procédure en cas de cession du véhicule à l'assureur
- Procédure lorsque l'assuré refuse de céder son véhicule
- Cas particuliers
 - Châssis-cabines
 - Location de longue durée
 - Découverte du VEI en cours de réparation

4. INDEMNISATION DES PERTES TOTALES

- Valeurs d'assurance
 - Valeur de remplacement
 - Valeur conventionnelle
 - Valeur d'achat
 - Valeur financière
- Cas particuliers
 - Convention IRSA
 - Opposition au règlement
- Subrogation de l'assureur
- Indemnisation en cas de vol total du véhicule

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

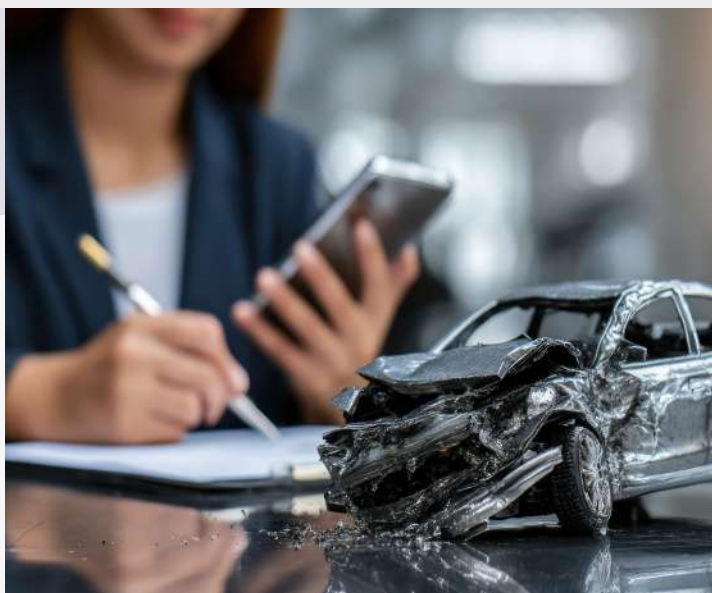
- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- savoir expliquer les procédures « véhicules endommagés » à ses clients
- comprendre les différentes modalités de règlement des pertes totales

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT68

Perfectionnement

Durée : 7 h 00



CONDITIONS D'APPLICATION DE LA CONVENTION IRCA

Se perfectionner en convention IRCA

PROGRAMME

1. RÈGLES COMMUNES DE GESTION PARTICULIÈRES

- Gérer les cas de non garanties et non assurance
- Gérer les cas spécifiques de mandat, reprise de mandat
- Analyser et revendiquer le mandat en cas d'AIPP supérieure à 5 % ou de décès pour toutes les typologies d'accident
- Évaluation du dommage corporel
 - Opposabilité des conclusions entre assureurs
 - Aggravation de l'état de la victime

2. RECOURS EN CONTRIBUTION

- Déterminer le droit à recours en convention et droit commun
- Gérer les cas spécifiques de recours en contribution
- Délais de présentation et unicité de recours
 - Sanctions
 - Forclusions
- Action en remboursement
 - Reprise de mandat
 - Action judiciaire
- Étude de la procédure de résolution des litiges et de saisine de la commission de conciliation

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques
- Brainstorming en sous-groupes

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- appliquer les règles de gestion dans le cadre de la convention IRCA
- appliquer les règles de gestion des dossiers au-delà de 5% d'AIPP et en cas de décès
- se perfectionner dans les points particuliers propres aux recours en contribution

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



CONVENTION IRCA

Assimiler les règles de gestion fixées par la convention IRCA et les appliquer

PROGRAMME

- Généralités sur la convention IRCA
- Notion d'implication
- Mandat
- Recours forfaitaire
- Recours encadré
- Recours spécifique
- Actions en remboursement
- Accidents de plus de deux véhicules
- Règlement des litiges

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Expositive : contenu médiatisé, hiérarchisé et linéaire
- Démonstrative : propositions d'activités favorisant l'intervention de l'apprenant
- Interrogative : questions et/ou consignes permettant à l'apprenant d'acquérir de nouvelles connaissances
- Active : l'apprenant est amené à retrouver des informations contenues dans le module

Durée d'accessibilité du module : 1 mois

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

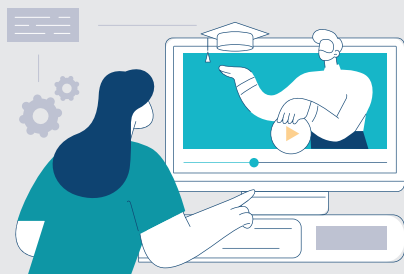
Objectif opérationnel :

- comprendre les mécanismes d'application de la convention IRCA pour optimiser la gestion des sinistres corporels automobiles

Prérequis : aucun

Assistance technique et pédagogique de l'apprenant pendant toute la durée de la formation assurée *via* une adresse mail permettant de contacter un formateur expert du domaine abordé : réponse sous 48 heures

QU'EST-CE QUE LE ELEARNING ?



Complément indispensable pour une mise à niveau, une sensibilisation à l'environnement professionnel ou une consolidation des acquis, le elearning repose sur la mise à disposition de contenus pédagogiques *via* internet :

- Accès illimité et sans contrainte horaire sur la période choisie
- Formation à son propre rythme
- Flexibilité, interactivité et attractivité du contenu
- Assistance technique et pédagogique pendant toute la durée de la formation
- Auto-évaluation en cours et en fin de module
- Suivi personnel de son avancement dans la formation





réf. PCT11

Initiation

Durée : 7 h 00



ESSENTIEL DE LA MULTIRISQUE HABITATION (MRH)

Pour maîtriser les fondamentaux de la multirisque habitation

PROGRAMME

1. INTRODUCTION

- Définition et rôle du contrat MRH
- Présentation des biens assurés

2. GARANTIES ESSENTIELLES

- Incendie, dégât des eaux, bris de glaces, vol
- Catastrophes naturelles et technologiques
- Risques exceptionnels : attentats, événements naturels

3. RESPONSABILITÉS CIVILES

- RC liée à l'occupation des locaux
- RC vie privée

4. TRAITEMENT D'UN SINISTRE HABITATION

- Déclaration : délais, circonstances
- Évaluation : expertise, valeur d'usage, rééquipement
- Conventions de gestion, franchises, points clés à expliquer au client

5. CADRE CONTRACTUEL ET OBLIGATIONS

- Clauses sensibles : déchéance, nullité
- Résiliation et obligations d'information à la charge de l'assuré

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- identifier les garanties fondamentales d'un contrat multirisque habitation
- situer les responsabilités civiles liées à l'habitation
- comprendre le déroulement d'un dossier sinistre
- appréhender les points de vigilance contractuelle (franchise, déchéance, résiliation)

Prérequis : aucun

Remarque : les participants peuvent se munir de leur contrat d'assurance habitation



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCT55A

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 2 classes virtuelles



ALÉAS CLIMATIQUES ET RÉGIME DES CATASTROPHES NATURELLES

État des lieux de l'évolution des risques climatiques et du régime des catastrophes naturelles

PROGRAMME

- Risques climatiques : de quoi parle-t-on ?
 - Analyse des différents risques climatiques et de leurs conséquences
 - Difficultés d'assurabilité
- Le régime des catastrophes naturelles
 - Principes
 - Conditions d'application
 - Limites de la garantie Cat Nat
 - Indemnisation des sinistrés

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- distinguer les différents risques climatiques et leur assurabilité
- maîtriser les conditions d'application du régime des catastrophes naturelles

Prérequis : aucun



réf. CVCT55B

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 2 classes virtuelles



COUVERTURE DES ALÉAS CLIMATIQUES

Comment les assureurs tentent de s'adapter à l'évolution des risques climatiques

PROGRAMME

- L'évolution des conditions d'application des garanties
 - Tempêtes, ouragans, cyclones
 - Réforme du régime des catastrophes naturelles : réassurance et fonds Barnier, délais d'instruction, franchises, prise en charge du risque RGA (Retrait-Gonflement des Argiles)...
 - Événements non garantis par une assurance obligatoire
- La lutte contre la sinistralité des risques climatiques
 - Prévention et PPRN (Plan de Prévention des Risques Naturels)
 - Loi Élan
 - Outils de recensement des risques climatiques sur le territoire

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- connaître les changements en cours et à venir impactant la prise en charge des risques climatiques
- comprendre les enjeux de la lutte contre la sinistralité des risques climatiques

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT62

Initiation

Durée : 7 h 00



ASSURANCE DES RISQUES CLIMATIQUES

De l'état des lieux des risques climatiques et du régime des catastrophes naturelles à l'adaptation des assureurs

PROGRAMME

1. RISQUES CLIMATIQUES : DE QUOI PARLE-T-ON ?

- Analyse des différents risques climatiques et de leurs conséquences
- Difficultés d'assurabilité

2. LE RÉGIME DES CATASTROPHES NATURELLES

- Principes
- Conditions d'application
- Limites de la garantie Cat Nat
- Indemnisation des sinistrés

3. L'ÉVOLUTION DES CONDITIONS D'APPLICATION DES GARANTIES

- Tempêtes, ouragans, cyclones
- Réforme du régime des catastrophes naturelles
 - Réassurance et fonds Barnier
 - Délais d'instruction
 - Franchises
 - Prise en charge du risque RGA (Retrait - Gonflement des Argiles)...
- Événements non garantis par une assurance obligatoire

4. LA LUTTE CONTRE LA SINISTRALITÉ DES RISQUES CLIMATIQUES

- Prévention et PPRN (Plans de Prévention des Risques Naturels)
- Loi Élan
- Outils de recensement des risques climatiques sur le territoire

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- distinguer les différents risques climatiques et leur assurabilité
- maîtriser les conditions d'application du régime des catastrophes naturelles
- connaître les changements en cours et à venir impactant la prise en charge des risques climatiques
- comprendre les enjeux de la lutte contre la sinistralité des risques climatiques

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCT56

Expertise

Durée : 2 h 20



PANNEAUX PHOTOVOLTAÏQUES ET ASSURANCE

Ce qu'il faut savoir pour assurer des panneaux photovoltaïques

PROGRAMME

- Contexte économique et juridique de l'assurance des panneaux photovoltaïques
 - Marché
 - Pathologies : le rôle de l'AQC, le cas du sériel SCHEUTEN
- L'équipement photovoltaïque
 - Différents types d'installations assurables
 - Garanties de dommages applicables (définitions, limitations et exclusions)
 - Garanties de responsabilité de l'occupant des locaux équipés
 - Indemnisation des dommages
- Assurer l'exploitation des panneaux
 - Définition des pertes de production
 - Déclaration et garantie du risque assurable
 - Indemnisation des dommages

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- identifier les solutions de garantie des équipements photovoltaïques et de leur exploitation

Prérequis : aucun



réf. CVCT12A

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles



SINISTRES DÉGÂTS DES EAUX : PÉRIMÈTRE CONTRACTUEL

Appréhender le périmètre contractuel de l'indemnisation des sinistres dégâts des eaux

PROGRAMME

- L'évènement dégât des eaux
 - Étendue de la garantie
 - Exclusions spécifiques
 - Gel et mesures de prévention
 - Recherche de fuite
 - Garanties annexes
- La déclaration du sinistre dégât des eaux
 - Forme et fond de la déclaration, délai
- L'évaluation des dommages
- L'expertise
- Le périmètre de règlement du sinistre
 - Contractuel / conventionnel / droit commun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- connaître le champ contractuel et l'évaluation de l'indemnisation des sinistres dégâts des eaux

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCT12B

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles

CONVENTIONS SINISTRES DÉGÂTS DES EAUX

Comprendre les mécanismes conventionnels applicables aux sinistres dégâts des eaux

PROGRAMME

- La convention IRSI
 - Champ d'application et règles d'indemnisation
 - Montant de l'indemnité
 - Cas particuliers
- La convention CIDE COP
 - Champ d'application
 - Règles particulières de prise en charge
- La convention 2.1

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- distinguer les principes généraux de la gestion conventionnelle des sinistres dégâts des eaux

Prérequis : aucun



réf. CVCT12C

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles

GESTION DES SINISTRES DÉGÂTS DES EAUX EN DROIT COMMUN

Connaître les règles applicables aux sinistres dégâts des eaux gérés hors du champ conventionnel pour bien conseiller

PROGRAMME

- Les assurances de RC obligatoires
- La gestion hors conventions
 - Les fondements de la responsabilité
 - Contractuels
 - Extracontractuels
- Syndicat des copropriétaires / syndic de copropriété
 - Loi de 1965 : les obligations

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- retenir les règles de gestion d'un sinistre indemnisé hors conventions

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCTIRSI

Expertise

Durée : 7 h 00



CONDITIONS D'APPLICATION DE LA CONVENTION IRSI

Comprendre les mécanismes de la convention IRSI

PROGRAMME

1. LE CONTEXTE DE LA CONVENTION IRSI

- Historique
- Objectifs poursuivis

2. LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE LA CONVENTION IRSI

- Champ d'application DDE et incendie
- Causes et locaux exclus
- Tiers à l'immeuble
- Réputé garanti
- Absence d'assurance ou non-assurance
- Subsidiarité de l'assurance immeuble

3. L'ASSUREUR GESTIONNAIRE

- Désignation
- Rôle

4. LA RECHERCHE DE FUITE

5. LES RÈGLES DE PRISE EN CHARGE DES DOMMAGES

- Principes de détermination des deux tranches
- Évaluation et expertise des dommages
- Modalités de prise en charge

6. LES RECOURS

- Sinistres tranche 1 / tranche 2
- Frais de recherche de fuite
- Dommages immatériels

7. LES SINISTRES EN AGGRAVATION

- Définition
- Évaluation et prise en charge

8. L'ACTION EN REMBOURSEMENT / EN RÉCUPÉRATION

- Principes d'application
- Modalités

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Réalisation de cas pratiques
- Échanges d'expériences
- Exposés à partir d'un diaporama

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- maîtriser la gestion des sinistres dégâts des eaux et/ou incendie dans le cadre de la convention IRSI

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCTIRS12

Expertise

Durée : 7 h00

METTRE EN PRATIQUE LA CONVENTION IRSI

Comprendre la gestion pratique d'un sinistre DDE avec la convention IRSI

PROGRAMME

1. LA GESTION IRSI : IDENTIFIER LES POINTS D'ATTENTION

- Cas pratiques sur la gestion des sinistres dégâts des eaux et incendie
 - Problèmes liés à la désignation de l'assureur gestionnaire
 - Mécanisme de la recherche de fuite
 - Procédure d'évaluation et d'expertise des dommages
 - Calcul de l'assiette
 - Prise en charge des dommages
 - Fonctionnement du recours
 - Prise en compte des aggravations
 - Point sur les actions en remboursement
 - Zoom sur les actions en récupération

2. LA GESTION IRSI : CE QU'IL FAUT RETENIR

- Analyse des points essentiels de la convention IRSI
- Étude de situations rencontrées par les participants

3. LA GESTION IRSI : APPRÉHENDER LA GESTION DU SINISTRE EN SE POSANT LES BONNES QUESTIONS

- Rappel des étapes de la gestion en IRSI

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Réalisation de cas pratiques
- Échanges d'expériences
- Exposés à partir d'un diaporama

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- identifier les points d'attention à connaître pour régler un sinistre avec la convention IRSI
- retenir les points essentiels de la convention IRSI
- s'approprier les étapes à suivre pour gérer un sinistre en IRSI

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. ELCT14

Perfectionnement

Durée : 5 h 00



CONVENTION IRSI

Appréhender les règles de gestion instaurées par la convention IRSI

PROGRAMME

- Champ d'application de la convention IRSI
- Désignation de l'assureur gestionnaire et prise en charge des recherches de fuite
- Détermination des tranches 1 et 2 et évaluation des dommages
- Modalités de prise en charge des dommages
- Conditions d'exercice des recours
- Sinistres en aggravation
- Action en remboursement et action en récupération

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Expositive : contenu médiatisé, hiérarchisé et linéaire
- Démonstrative : propositions d'activités favorisant l'intervention de l'apprenant
- Interrogative : questions et/ou consignes permettant à l'apprenant d'acquérir de nouvelles connaissances
- Active : l'apprenant est amené à retrouver des informations contenues dans le module

Durée d'accessibilité du module : 1 mois

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- connaître et comprendre les mécanismes d'application de la convention IRSI pour améliorer le traitement des dossiers sinistres

Prérequis : aucun

Assistance technique et pédagogique de l'apprenant pendant toute la durée de la formation assurée *via* une adresse mail permettant de contacter un formateur expert du domaine abordé : réponse sous 48 heures



réf. ELCT15

Perfectionnement

Durée : 4 h 30



CONVENTION CIDE COP

Comprendre le champ d'application de la convention CIDE COP

PROGRAMME

- Préambule de la convention CIDE COP
- Article 1 : champ d'application
- Articles 2 et 3 : notion de lésé, nature des biens endommagés
- Article 4 : prise en charge des dommages
- Article 5 : exercice des recours
- Article 6 : actions en remboursement
- Articles 7 et 8 : procédures d'escalade et d'arbitrage, commission de suivi

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Expositive : contenu médiatisé, hiérarchisé et linéaire
- Démonstrative : propositions d'activités favorisant l'intervention de l'apprenant
- Interrogative : questions et/ou consignes permettant à l'apprenant d'acquérir de nouvelles connaissances
- Active : l'apprenant est amené à retrouver des informations contenues dans le module

Durée d'accessibilité du module : 1 mois

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- connaître et comprendre les mécanismes d'application de la convention CIDE COP pour améliorer le traitement des dossiers sinistres

Prérequis : aucun

Assistance technique et pédagogique de l'apprenant pendant toute la durée de la formation assurée *via* une adresse mail permettant de contacter un formateur expert du domaine abordé : réponse sous 48 heures



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT13

Initiation

Durée : 7 h 00

GESTION DES SINISTRES DÉGÂTS DES EAUX : LES FONDAMENTAUX

Savoir comment ouvrir et orienter son dossier dégât des eaux

PROGRAMME

1. GARANTIE DÉGÂTS DES EAUX (DDE)

- Définition : la garantie DDE en assurance de chose et la garantie DDE en assurance de responsabilité
- Présentation de la garantie : les causes garanties, les causes exclues, les mesures de prévention obligatoires
- Garanties Tempête et catastrophes naturelles
- Frais et pertes liés à la garantie DDE

2. DÉCLARATION DE SINISTRE DDE

- Obligations de l'assuré
- Droits de l'assuré

3. ÉVALUATION DES DOMMAGES

- Différents modes d'évaluation
- Focus sur l'expertise

4. INDEMNISATION DES DOMMAGES

- Principe indemnitaire
- Valeur à neuf
- Différents modes d'indemnisation
- Cas pratiques

5. CONVENTION IRSI : PRÉSENTATION ET GRANDS PRINCIPES

- Champ d'application
- Réputé garanti
- Assureur gestionnaire
- Recherche de fuite
- Assiette conventionnelle et détermination de la tranche : principe et exemples
- Modalités de prise en charge : principe et exemples
- Présentation du barème de responsabilité
- Cas pratiques

6. CIDE COP : LES GRANDS PRINCIPES

- Champ d'application
- Définitions des embellissements et des parties immobilières privatives
- Modalités de prise en charge : principe et exemples
- Recours : le risque d'usager

7. CIDPIEC (OU 2.1) : LES GRANDS PRINCIPES

- Champ d'application
- Modalités de prise en charge : principe et exemples
- Recours : présentation

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants et managers souhaitant accompagner leur client à l'occasion d'un sinistre DDE et/ou incendie, collaborateurs amenés à gérer régulièrement des sinistres DDE et souhaitant renforcer leur maîtrise des mécanismes conventionnels

Objectifs opérationnels :

- connaître le champ contractuel et l'évaluation des dommages des sinistres dégâts des eaux
- distinguer les principes généraux de la gestion conventionnelle des sinistres dégâts des eaux

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT40

Initiation

Durée : 7 h 00



CONNAÎTRE L'ESSENTIEL DE LA GESTION DES SINISTRES DU PARTICULIER

Pour rester proche de son client victime d'un sinistre

PROGRAMME

1. LA DÉCLARATION DE SINISTRE

- Informations à vérifier en fonction de la nature du sinistre
- Informations à recueillir

2. SAVOIR DÉTERMINER LE PÉRIMÈTRE DE GESTION

- Contractuel : dans quelles situations ?
 - Situations à déterminer à travers des cas pratiques DDE, auto et RC
 - Être en capacité d'expliquer une limitation de garantie et une exclusion de garantie, le régime du bonus-malus, la franchise, etc.
- Conventionnel : quelle convention peut s'appliquer ?
 - En dégât des eaux : le champ d'application des conventions IRSI, CIDE COP et convention 2.1
 - En auto : IRSA
- Droit commun : qu'est-ce que le droit commun ?
 - En dégât des eaux
 - En RC

3. L'ÉVALUATION DES DOMMAGES EN FONCTION DU PÉRIMÈTRE DE GESTION

- IRD
 - Gré à gré
 - Expertise unilatérale / pour compte commun
 - EAC (expertise amiable et contradictoire)
- Auto
 - Expliquer à l'assuré les méthodes et modalités d'évaluation des dommages
 - Situations particulières : procédures VGE, VE, VEI

4. LE PRINCIPE INDEMNITAIRE

5. LA RESPONSABILITÉ CIVILE

- Auto
 - Principe et étendue de la responsabilité civile
 - Garantie défense-recours du contrat
- IRD
 - RC liée à l'habitation / à la vie privée
 - Garantie défense-recours du contrat

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposé à partir d'un diaporama
- Réalisation de cas pratiques
- Partages d'expériences

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- connaître les éléments de la déclaration de sinistre (dégât des eaux, accident de la circulation, responsabilité civile)
- savoir déterminer le périmètre de gestion
- être en capacité d'informer sur les mesures d'instruction et les étapes de gestion

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT48

Perfectionnement

Durée : 7 h 00

ASSURANCE IMMEUBLE ET COPROPRIÉTÉ

Comprendre le fonctionnement, les responsabilités et l'assurance d'une copropriété

PROGRAMME

1. LE STATUT DE LA COPROPRIÉTÉ

- Copropriété et syndicat des copropriétaires
- Parties communes et parties privatives
- Autres acteurs dans la copropriété
- Contrats en présence

2. LES PRINCIPES DE RESPONSABILITÉ

- Du syndicat des copropriétaires
 - Article 14 de la loi du 10 juillet 1965
 - En sa qualité de commettant
- Du copropriétaire occupant
- Du copropriétaire bailleur
- Du locataire
- Du syndic professionnel et du syndic bénévole

3. LA STRUCTURE DU CONTRAT MULTIRISQUE IMMEUBLE

- Garanties de dommages aux biens
 - Biens garantis / biens exclus
 - Événements garantis
 - Garanties annexes
- Garanties de responsabilité civile : comment le contrat MRI répond aux principes de RC qui pèsent sur la copropriété ?
 - Qualité d'assuré au sens du contrat
 - Syndicat du fait des parties communes / des préposés et à l'égard de ces derniers
 - Syndic bénévole
 - Conseil syndical

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- connaître le fonctionnement et les responsabilités au sein d'une copropriété
- retenir les mécanismes des garanties proposées dans un contrat multirisque immeuble

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT48B

Perfectionnement

Durée : 7 h 00



SPÉCIFICITÉS DE L'ASSURANCE IMMEUBLE ET GESTION DES SINISTRES

Connaître les points d'attention de l'assurance immeuble et les mécanismes de gestion des sinistres en copropriété

PROGRAMME

1. RAPPELS SUR L'ORGANISATION ET LES PRINCIPES DE RESPONSABILITÉ DANS UNE COPROPRIÉTÉ

- Organisation d'une copropriété
- Différents acteurs
- Principes de responsabilité
- Spécificités du contrat MRI

2. QUELQUES POINTS DE VIGILANCE DU CONTRAT MRI

- Ratio sinistres survenus / primes acquises (S/P)
- Superficie développée
- Limite contractuelle d'indemnité (LCI)
- Franchises
- Exclusions et limitations des garanties
- Défense-recours *versus* protection juridique

3. LA GESTION DES SINISTRES

- Détermination de la valeur des biens
- Modalités d'évaluation
- Mesures de prévention et leurs impacts
- Périmètre de gestion
 - Contractuel
 - Conventionnel
 - Droit commun
- Rôle de l'expert et qualification de la mission
- Gestion conventionnelle : rappel de la présence de pluralité d'assureurs
 - IRSI : les fondamentaux
 - CIDE COP
 - Convention 2.1
 - Convention 2.3
 - Convention concernant les assurances cumulatives

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- connaître les points de vigilance d'un contrat multirisque immeuble
- comprendre les mécanismes de gestion des sinistres dans une copropriété

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCT25A

Perfectionnement

Durée : 2 h 20

Parcours 2 classes virtuelles



DÉCOUVERTE DU BAIL COMMERCIAL

Pour comprendre le statut de bail commercial et ses incidences en assurance

PROGRAMME

- Le champ d'application du statut de bail commercial
- Le régime applicable en cours de bail commercial
 - Obligations des parties
 - Opérations juridiques sur le bail commercial
- Le régime applicable en fin de bail commercial
 - Congé et résiliation
 - Renouvellement du bail commercial
- La clause de renonciation à recours
- L'assurance pour compte

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- connaître les caractéristiques d'un bail commercial et ses incidences en assurance

Prérequis : aucun



réf. CVCT25B

Perfectionnement

Durée : 2 h 20

Parcours 2 classes virtuelles



BAIL COMMERCIAL ET GESTION DES SINISTRES

Les points à connaître pour gérer efficacement le sinistre d'un local commercial

PROGRAMME

- Les normes de sécurité pour un local commercial
- La typologie et le contenu des contrats d'assurance
 - Garanties dommages, responsabilité civile
 - Garanties financières, juridiques et cyber
 - Tarification des contrats
- La typologie des sinistres des locaux commerciaux
 - Dommages aux biens
 - Pertes d'exploitation et autres pertes financières
 - Dommages causés à un tiers
 - Convention d'assurance
 - Recours

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- être capable d'accompagner son client professionnel victime d'un sinistre dans ses locaux commerciaux

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT69

Perfectionnement

Durée : 7 h 00



BAIL COMMERCIAL ET GESTION DES SINISTRES DES LOCAUX COMMERCIAUX

Maîtriser les points importants du bail commercial

PROGRAMME

1. CADRE JURIDIQUE DU BAIL COMMERCIAL

- Différents contrats (bail commercial, bail professionnel ou mixte)
- Cas particuliers des fonds de commerce
- Baux spécifiques
 - Convention d'occupation précaire
 - Locations saisonnières
 - Baux emphytéotiques
 - Bail précaire

2. DROITS ET OBLIGATIONS DES PARTIES

- Déspécialisation
- Paiement du loyer
- Droit de quitter les lieux
- Droit au renouvellement
- Liste des annexes techniques

3. PRIX DU LOYER ET SES INDEXATIONS

- Calcul du montant du loyer initial
- Modalités d'indexation
- Compléments de loyer (pas de porte, droit d'entrée...)

4. POINTS DE VIGILANCE DES DERNIÈRES ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES

- Reddition des comptes (loi ALUR)
- Modalités de prise de congés (lois Pinel et Macron)
- Choix des indices d'indexation (lois Pinel et Macron)
- Droit de préemption du locataire
- Caution solidaire du cédant

5. CONDITIONS D'EXPLOITATION DANS UN LOCAL COMMERCIAL

- Normes applicables selon l'activité
- Saisonnalités
- Risques particuliers

6. CLAUSES DE RENONCIATION RÉCIPROQUE

- Clauses entre locataire et propriétaire
- Clauses entre assureurs

7. GESTION DU SINISTRE

- Intervention des experts
- Convention IRSI

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

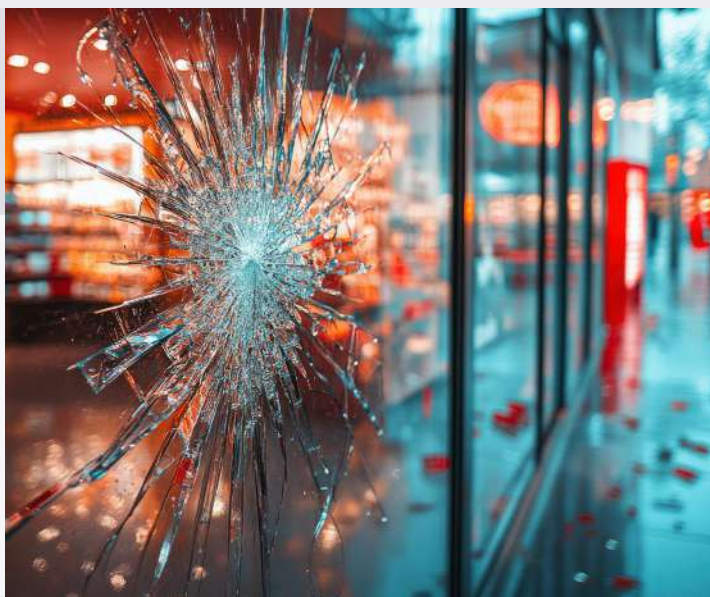
- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- savoir repérer les clauses spécifiques d'un bail commercial
- comprendre les droits et devoirs des parties dans un bail commercial
- anticiper la rédaction des clauses selon l'activité de l'assuré
- appréhender le suivi des procédures en cas de sinistre

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. ELCT10

Initiation

Durée : 1 h 00

ASSURANCE DE PROTECTION JURIDIQUE

Découvrir les conditions d'application de l'assurance de protection juridique

PROGRAMME

- Définition et objet de l'assurance de protection juridique
- Cadre juridique du contrat
- Conditions d'application de l'assurance de protection juridique
- Étendue des garanties proposées
- Exclusions

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Expositive : contenu médiatisé, hiérarchisé et linéaire
- Démonstrative : propositions d'activités favorisant l'intervention de l'apprenant
- Interrogative : questions et/ou consignes permettant à l'apprenant d'acquérir de nouvelles connaissances
- Active : l'apprenant est amené à retrouver des informations contenues dans le module

Durée d'accessibilité du module : 1 mois

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- comprendre le champ et les conditions d'application de l'assurance de protection juridique

Prérequis : aucun

Assistance technique et pédagogique de l'apprenant pendant toute la durée de la formation assurée via une adresse mail permettant de contacter un formateur expert du domaine abordé : réponse sous 48 heures



réf. CVCT15A

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles

PRINCIPES DE LA RESPONSABILITÉ CIVILE

Découvrir les fondements de la responsabilité civile

PROGRAMME

- Distinguer la responsabilité civile de la responsabilité pénale
- Engagements contractuels
 - Obligation de moyen
 - Obligation de résultat
 - Obligation de sécurité de résultat
- Différents dommages
 - Matériel
 - Corporel
 - Immatériel
- Lien de causalité et fait générateur
- Exercices de mise en pratique

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- comprendre les mécanismes de la responsabilité civile

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCT15B

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles



PRINCIPES DE LA RESPONSABILITÉ CONTRACTUELLE

Découvrir les principes généraux de la responsabilité contractuelle

PROGRAMME

- Responsabilité contractuelle
 - Fait dommageable
 - Contrat
 - Champ d'application
 - Fait générateur
 - Contrat de vente
 - Garantie des vices cachés
 - Garantie de conformité
 - Contrat de bail
- Mise en œuvre de la responsabilité civile : introduction
 - Fait générateur
 - Dommage
 - Lien de causalité

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- maîtriser les fondements de la responsabilité contractuelle

Prérequis : aucun



réf. CVCT15C

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles



PRINCIPES DE LA RESPONSABILITÉ EXTRA CONTRACTUELLE

Découvrir les principes généraux de la responsabilité extracontractuelle

PROGRAMME

- Présomptions
 - Faute à prouver
 - Différentes présomptions
 - Moyens d'exonération
- Responsabilité du fait personnel
 - Volontaire / involontaire
- Responsabilité du fait d'autrui
 - Des parents du fait de leur enfant
 - Des instituteurs
 - Des commettants du fait de leur préposé
 - Des artisans
- Notion de garde
- Responsabilité du fait des choses dont on a la garde
 - Moyens d'exonération
 - Exceptions de présomption
 - Communication d'incendie / explosion / animaux / bâtiments
- Mises en pratique

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- maîtriser les fondements de la responsabilité extracontractuelle

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT16

Initiation

Durée : 14 h 00

FONDEMENTS DE LA RESPONSABILITÉ CIVILE ET ASSURANCES DE RESPONSABILITÉ

Maîtriser les mécanismes de mise en jeu de la responsabilité civile

PROGRAMME

1. LES DIFFÉRENTES RESPONSABILITÉS

- Responsabilité pénale
- Responsabilité administrative
- Responsabilité civile contractuelle
- Responsabilité civile extracontractuelle

2. LA RESPONSABILITÉ CIVILE CONTRACTUELLE

- Conditions de mise en œuvre
- Obligations de moyen / de résultat
- Cas d'exonération

3. LA MISE EN ŒUVRE DE LA RESPONSABILITÉ CIVILE

- Conditions cumulatives
 - Fait générateur
 - Dommage
 - Lien de causalité

- Cas d'exonération : cause étrangère
 - Force majeure
 - Fait d'un tiers
 - Faute de la victime

4. LA RESPONSABILITÉ CIVILE EXTRAContractUELLE

- Articles 1240 et suivants du Code civil
 - Responsabilité du fait personnel
 - Responsabilité du fait d'autrui
 - Responsabilité du fait des choses

5. LES PRINCIPALES GARANTIES RC DANS LES CONTRATS D'ASSURANCE

- RC du particulier
- RC des entreprises et des professionnels

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- distinguer les différentes responsabilités
- comprendre les principes juridiques de la RC
- faire le lien entre RC et garanties d'assurance RC

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCT17A

Perfectionnement

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles



ACTEURS DE L'OPÉRATION DE CONSTRUCTION

Distinguer les différents intervenants à l'opération de construction

PROGRAMME

- Les intervenants à l'opération de construction
 - Maîtrise d'ouvrage
 - Maîtrise d'œuvre
 - Entreprises de réalisation
 - Fabricants et négociants
- L'opération de construction
 - Des études préalables à la réception des travaux
 - Réception : clé de voûte de la responsabilité des constructeurs
 - Risques et garanties avant réception
 - Responsabilités et garanties après réception

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- comprendre qui fait quoi dans l'opération de construction

Prérequis : aucun



réf. CVCT17B

Perfectionnement

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles



RESPONSABILITÉS DES CONSTRUCTEURS ET RÉGLEMENTATION

Assimiler le contexte législatif de l'assurance construction et les obligations qui pèsent sur les constructeurs

PROGRAMME

- Le cadre juridique
 - Avant 1978
 - Loi Spinetta du 4 janvier 1978
- Les obligations des constructeurs
 - Définition des constructeurs
 - Importance de la notion d'ouvrage
 - Responsabilités et garanties des constructeurs
 - Garanties légales
 - Responsabilités autres que les garanties légales
 - Responsabilités des différents intervenants

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- connaître les bases du droit de la construction et distinguer les responsabilités et garanties qui pèsent sur les constructeurs

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCT17C

Perfectionnement

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles



ORGANISATION DE L'ASSURANCE CONSTRUCTION

Comprendre le système d'assurance obligatoire et les garanties complémentaires

PROGRAMME

- Le contexte législatif
 - Avant / depuis la loi Spinetta
 - Principe et domaine de l'assurance obligatoire
 - Notion de clauses types
 - Loi Macron du 06/08/2015, arrêté du 05/01/2016
- Les différents contrats d'assurance construction
 - Assurances de dommages / de responsabilité
 - Assurances obligatoires
 - Assurances facultatives

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- comprendre le fonctionnement du système d'assurance à double détente : assurances de dommages et de responsabilité

Prérequis : aucun

QU'EST-CE QUE LA CLASSE VIRTUELLE ?



La classe virtuelle est une formation à distance, menée en direct par un formateur pour des stagiaires pouvant se trouver en différents lieux géographiques. Elle réunit tous les avantages du présentiel et du elearning.

Les avantages de la classe virtuelle :

- Formation de stagiaires dispersés
- Contact permanent et en direct avec le formateur
- Participation accrue, échanges entre stagiaires
- Coûts maîtrisés sans déplacement
- Modularité des formations, souplesse des horaires

L'accès à la classe virtuelle nécessite un ordinateur, une connexion internet, un téléphone et de préférence une webcam.



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT17

Perfectionnement

Durée : 7 h 00



APPRÉHENDER LES PATHOLOGIES DU BÂTIMENT

Comprendre la sinistralité des constructeurs

PROGRAMME

1. SOLS, FONDATIONS ET STRUCTURE DU BÂTIMENT

- Étude des différents sols
- Fondations superficielles
- Fondations profondes
- Matériaux classiques
- Traitement de la solidité

2. CLOS ET LE COUVERT

- Différents types de charpentes / couvertures
- Points d'attention

3. AMÉNAGEMENT INTÉRIEUR

- Acteurs du second œuvre
- Lots techniques

4. SIGNES DE QUALITÉ

5. DERNIÈRES ÉVOLUTIONS DANS LA CONSTRUCTION

- Thermique
- Sismique
- Photovoltaïque
- Notion de BIM
- Écologie dans la construction de demain

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs connaissant les bases du droit de la construction

Objectifs opérationnels :

- connaître les pathologies du bâtiment
- comprendre la sinistralité des constructeurs
- améliorer la souscription des contrats et la gestion des sinistres construction

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT17B

Expertise

Durée : 7 h 00

APPROFONDIR SES CONNAISSANCES SUR LES PATHOLOGIES DU BÂTIMENT

Savoir appréhender toutes les pathologies de la construction quelle que soit la destination des locaux concernés

PROGRAMME

1. LES INFRASTRUCTURES

- Pathologies courantes et diagnostic des répercussions sur toute la construction
- Pathologies différentes et moins courantes dans le tertiaire

2. LA STRUCTURE

- Risque des matériaux utilisés en construction classique
- Risque des matériaux utilisés dans le tertiaire

3. LE CLOS ET LE COUVERT

- Points d'attention selon la destination des locaux
- Procédés pour identifier et résoudre ces désordres

4. L'AMÉNAGEMENT INTÉRIEUR

- Second œuvre moins pathogène que le gros œuvre
- Lots techniques dans le tertiaire

5. LES DÉSORDRES LIÉS AU THERMIQUE

6. LES MATÉRIAUX « DANGEREUX » ET LES NUISIBLES

- Amiante
- Plomb
- Termites et autres « nuisibles »

7. LIRE ET DÉCODER DES PLANS DE CONSTRUCTION

- En construction classique
- Dans le tertiaire

8. APPRÉHENDER UN RAPPORT D'EXPERTISE

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs connaissant déjà les pathologies du bâtiment les plus courantes

Objectifs opérationnels :

- appréhender les différentes pathologies de la construction quelle que soit la destination des locaux concernés
- être capable de réaliser une approche plus confirmée de la construction dans sa globalité afin de conseiller efficacement son client

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT18

Expertise

Durée : 14 h 00



ASSURANCE DE RESPONSABILITÉ CIVILE DÉCENNALE

Décrypter la responsabilité qui pèse sur les constructeurs et assimiler le fonctionnement de l'assurance décennale

PROGRAMME

1. LE CONTEXTE JURIDIQUE

- Droit de la construction
- Régime de responsabilité des constructeurs
- Régime d'assurance des constructeurs

2. L'OPÉRATION DE CONSTRUCTION : ÉTAPES ET INTERVENANTS

- Phases du chantier
 - Études préalables
 - Permis de construire
 - Réception des travaux
- Distinction entre les différents intervenants : maître d'ouvrage, concepteur, réalisateur, fabricants, sous-traitants...

3. LA RESPONSABILITÉ DES CONSTRUCTEURS

- Régime spécifique de la responsabilité des constructeurs
 - Principes juridiques
 - Régime de responsabilité propre à chaque constructeur

- Régime de responsabilité de droit commun
 - Responsabilité contractuelle et extracontractuelle

4. LA RESPONSABILITÉ DES SOUS-TRAITANTS ET DES FABRICANTS

- Responsabilité des sous-traitants
 - À l'égard de l'entreprise principale / du maître d'ouvrage
- Responsabilité des fabricants

5. L'ASSURANCE DES CONSTRUCTEURS

- Assurance obligatoire
 - Types d'ouvrages concernés
 - Personnes assujetties à l'obligation d'assurance
 - Objet et montant de la garantie
 - Formation du contrat
 - Indemnisation
 - Exclusions
- Assurances et garanties facultatives

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs connaissant déjà les bases de droit de la construction

Objectif opérationnel :

- maîtriser les mécanismes de l'assurance de responsabilité des constructeurs

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT19

Expertise

Durée : 7 h 00

ASSURANCE DOMMAGES OUVRAGE

Assurance dommages ouvrage : de la théorie à la pratique

PROGRAMME

1. INTRODUCTION

- Contexte juridique
- Déroulement de l'opération de construction

2. ASSURANCE DOMMAGES OUVRAGE

- Mise en jeu des garanties : dispositions légales
 - Domaine d'application de l'assurance dommages ouvrage
 - Travaux soumis à l'obligation
 - Personnes concernées par l'obligation d'assurance
 - Bénéficiaire de la garantie
 - Sanctions en cas de défaut d'assurance

– Étendue et mécanismes du contrat

- Délimitation du risque assuré
- Durée et montant de la garantie
- Obligations de l'assuré
- Engagements de l'assureur
- Illustration avec des cas pratiques

3. GESTION DES SINISTRES DOMMAGES OUVRAGE

- Règlement dans le cadre du préfinancement
- Remboursement dans le cadre du recours
- Illustration avec des cas pratiques

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs connaissant les bases du droit de la construction

Objectif opérationnel :

- comprendre le contrat dommages ouvrage par la mise en œuvre dans des cas pratiques

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



ASSURANCE CONSTRUCTION ET CONVENTION CRAC

Comprendre les recours dans le cadre de la Convention de Règlement Assurance Construction (CRAC)

PROGRAMME

- Conditions d'application de la Convention de Règlement Assurance Construction
- Étapes de la procédure
 - Obligations de l'assureur dommages ouvrage
 - Expertise pour compte commun
 - Détermination du partage de responsabilité et barème de préfinancement
 - Présentation du recours et barème de préfinancement
 - Contestations possibles
 - Obligations des assureurs de responsabilité civile décennale
- Point sur les différentes commissions
- Avenant n°1

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- maîtriser les mécanismes des recours dans le cadre de la convention CRAC

Prérequis : aucun

QU'EST-CE QUE LA CLASSE VIRTUELLE ?



La classe virtuelle est une formation à distance, menée en direct par un formateur pour des stagiaires pouvant se trouver en différents lieux géographiques. Elle réunit tous les avantages du présentiel et du elearning.

Les avantages de la classe virtuelle :

- Formation de stagiaires dispersés
- Contact permanent et en direct avec le formateur
- Participation accrue, échanges entre stagiaires
- Coûts maîtrisés sans déplacement
- Modularité des formations, souplesse des horaires

L'accès à la classe virtuelle nécessite un ordinateur, une connexion internet, un téléphone et de préférence une webcam.





réf. PACE01

Expertise+

Durée : 14 h 00

MAÎTRISER L'ASSURANCE CONSTRUCTION

Une double approche technique et commerciale de l'assurance construction pour vous permettre de renforcer votre devoir de conseil auprès de vos clients ou prospects professionnels ou entreprises

PROGRAMME

1. LES INTERVENANTS D'UNE OPÉRATION DE CONSTRUCTION ET LES RISQUES LIÉS

- Marché de l'assurance construction et vocabulaire technique
- Particularités du régime de la responsabilité des constructeurs
- Spécificités de gestion du régime d'assurance obligatoire
- Produits disponibles sur le marché
- Obligation d'information et de conseil de l'intermédiaire (cas de la souscription en LPS)
- Intervenants à l'acte de construire
- Étapes de l'opération de construction
- Particularités du régime de la responsabilité des constructeurs
- Fonctionnement de l'assurance construction : le champ de l'obligation d'assurance
- Nomenclature des activités
- Pathologies du bâtiment fréquemment rencontrées
- Cas particuliers
 - Rénovation thermique par l'extérieur
 - Installations photovoltaïques
 - Pompes à chaleur géothermique
 - VMC double flux

2. LE FONCTIONNEMENT DES PRODUITS D'ASSURANCE CONSTRUCTION ET LA MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES

- Distinction entre polices chantier et polices par abonnement
- Assurance construction avant réception
- Assurance RC décennale des constructeurs et maîtres d'œuvre
- Assurance RC décennale du maître de l'ouvrage
- Assurance dommages ouvrage
- Garanties facultatives après réception
- Méthodologie de gestion des sinistres pour bien conseiller ses clients
 - Déclaration de sinistre
 - Spécificités de la gestion des sinistres RCD
 - Spécificités de la gestion des sinistres DO
 - Arguments commerciaux à mettre en avant face à un client

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs connaissant les bases du droit de la construction

Objectifs opérationnels :

- comprendre les risques du marché, les produits et l'environnement d'une opération de construction
- maîtriser les spécificités de l'assurance construction et ses conditions de mise en œuvre
- savoir transformer les arguments techniques en arguments de vente

Prérequis : avoir suivi le stage PCT23 (Responsabilité civile de l'entreprise : analyse des garanties) ou avoir des connaissances équivalentes



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCT43

Initiation

Durée : 2 h 20



MULTIRISQUES PROFESSIONNELLE (MRP) ET AGRICOLE (MRA) : INFORMATIONS ESSENTIELLES

Gagner du temps en posant les bonnes questions aux professionnels et agriculteurs

PROGRAMME

- Les informations générales
- Les éléments liés aux bâtiments
 - Surface/contenu
 - Locataire/propriétaire
- Les éléments liés à l'activité
 - Activité principale/secondaire
 - Protection/prévention
 - Chiffre d'affaires
- La couverture des risques
 - Les garanties souhaitées
 - Les antécédents

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- être un interlocuteur efficace face aux professionnels et agriculteurs

Prérequis : aucun

QU'EST-CE QUE LA CLASSE VIRTUELLE ?



La classe virtuelle est une formation à distance, menée en direct par un formateur pour des stagiaires pouvant se trouver en différents lieux géographiques. Elle réunit tous les avantages du présentiel et du elearning.

Les avantages de la classe virtuelle :

- Formation de stagiaires dispersés
- Contact permanent et en direct avec le formateur
- Participation accrue, échanges entre stagiaires
- Coûts maîtrisés sans déplacement
- Modularité des formations, souplesse des horaires

L'accès à la classe virtuelle nécessite un ordinateur, une connexion internet, un téléphone et de préférence une webcam.



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT21

Initiation

Durée : 7 h 00

MULTIRISQUE PROFESSIONNELLE (MRP) : ASPECTS TECHNIQUES ET COMMERCIAUX

Connaître l'essentiel pour être à même de distribuer l'assurance multirisque professionnelle

PROGRAMME

1. INTRODUCTION

- Marché
- Différents professionnels concernés et leurs besoins en assurance
- Événements garantis
- Approche commerciale des professionnels

2. RECOMMANDATIONS IMPORTANTES

- Déterminer les garanties nécessaires aux professionnels
- Savoir déterminer et présenter les garanties nécessaires

3. CONTENU DE L'ASSURANCE MRP

- Garanties de bases en assurances de dommages
- Garanties de responsabilité
- Garanties en matière de pertes financières

4. PRÉVENTION

- Visite de risque
- Différentes préventions nécessaires

5. VIE DU CONTRAT

- Mise en place du contrat
- Étapes de gestion successives
- Règlement des sinistres

6. ÉTUDES DE CAS

- Sinistre de dommages aux biens
- Perte financière
- Responsabilité

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- comprendre les besoins des professionnels et leur couverture assurantielle
- maîtriser l'approche commerciale des professionnels
- savoir présenter les garanties indispensables

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT01

Expertise

Durée : 7 h 00



VISITE DE RISQUES ET ALÉAS CLIMATIQUES : LES MESURES DE PRÉVENTION INDISPENSABLES

Anticiper les risques et valoriser son rôle d'expert dans un contexte de sinistralité croissante et de multiplication des événements catastrophes naturelles

PROGRAMME

1. CONTEXTE ET ENJEUX

- Évolution des sinistres climatiques (données 1982-2023)
- Coût économique et assurantiel, évolution des S/P, équilibre de la mutualité ?
- Transformation du rôle de l'intermédiaire : préventeur, baisse du risque

2. TYPOLOGIE DES RISQUES CLIMATIQUES

- Inondations, sécheresses, tempêtes, canicules, etc.
- Zones d'exposition : cartographie dynamique

3. RÉGIMES D'INDEMNISATION ET DISPOSITIFS D'AIDE

- Fonctionnement du régime des catastrophes naturelles
- Fonds Barnier : prévention et financement
- Réformes récentes et enjeux futurs

4. VISITE DE RISQUES : MÉTHODE ET OUTILS

- Objectifs d'une visite de risques bien menée, techniques
- Outils d'analyse : Géorisques, BRGM, QGIS...
- Check-list de visite, éléments à observer

5. PRÉCONISATIONS TECHNIQUES ET NORMES À CONNAÎTRE

- Batardeaux, vide sanitaire, normes Q4/Q18/Q19, domotique...
- Mesures adaptées à chaque type d'aléa
- Coût et efficacité des dispositifs

6. ÉTUDES DE CAS PRATIQUES

- Maison en zone argileuse
- PME en zone inondable
- Analyse de situation, préconisations, adaptation des garanties

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- identifier les principaux risques climatiques et leur évolution
- comprendre les mécanismes de couverture assurantielle, notamment le régime des catastrophes naturelles et le fonds Barnier
- réaliser une visite de risques climatiques efficace, avec des outils d'analyse adaptés
- conseiller des mesures de prévention concrètes aux clients pour limiter les impacts des aléas naturels et les dommages classiques
- accompagner les clients sinistrés dans leurs démarches d'indemnisation
- intégrer une approche proactive de la prévention dans son quotidien professionnel

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT50

Expertise

Durée : 14 h 00

MARCHÉ DES PROFESSIONNELS : VISITE DE RISQUES ET PRÉVENTION DES RISQUES

Pour vous conforter ou vous lancer sur le marché des risques du professionnel : artisans, commerçants, professionnels libéraux et TPE

PROGRAMME

1. LE MARCHÉ DES PROFESSIONNELS

- Identifier les cibles privilégiées

2. LA MÉTHODOLOGIE D'ANALYSE DES RISQUES

- Structurer son approche pour réussir l'entretien
- Identifier les interlocuteurs et savoir les questionner utilement
- Répertorier les facteurs de risque de l'entreprise
 - Facteurs humains
 - Biens de l'entreprise
 - Activité de l'entreprise
 - Produits et/ou prestations réalisés

3. LES VULNÉRABILITÉS ET LEURS TRAITEMENTS

- Identifier les vulnérabilités et risques aggravants pour mieux conseiller le client
 - Construction
 - Matériel

- Installations électriques
- Chauffage
- Moyens de secours
- Autres critères internes et externes
- Connaître les moyens de protection, de prévention et les obligations réglementaires

4. LE RAPPORT DE VISITE

- Structurer le rapport de visite
- S'approprier les bonnes ficelles pour mieux négocier la souscription et la tarification du risque

5. LE SUIVI CLIENT

- Réunir les conditions de réussite pour établir une relation de confiance et optimiser le suivi du client

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

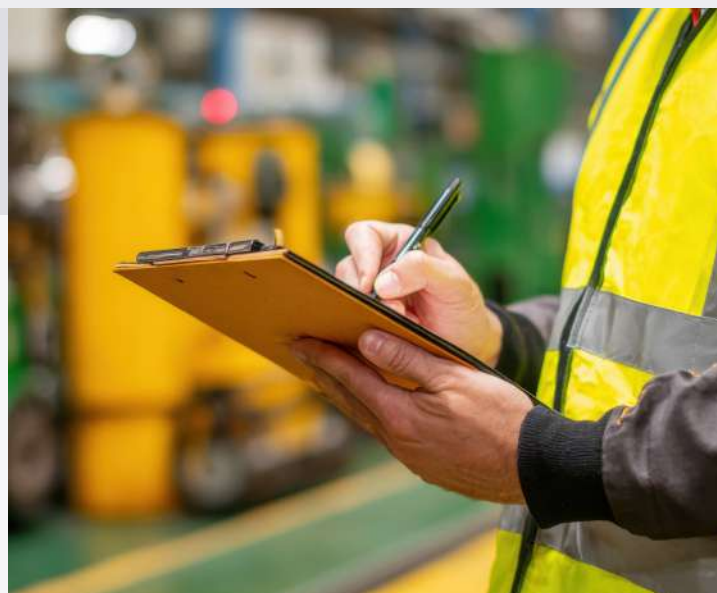
- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation d'exercices et de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- comprendre les spécificités de la visite de risques professionnels : artisans, commerçants, professionnels libéraux et TPE
- s'approprier une méthodologie d'analyse des risques professionnels dans ses aspects techniques et comportementaux
- savoir construire un rapport de visite argumenté pour mieux négocier la souscription du risque et sa tarification
- préparer et mettre en place un suivi de relation client

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCT59A

Perfectionnement

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles



RÔLE DE L'ASSUREUR EN MATIÈRE DE PRÉVENTION INCENDIE

Risques d'entreprises et prévention incendie : le rôle essentiel de l'assureur

PROGRAMME

- Chiffres clés
 - Volume annuel des sinistres incendie en entreprise
 - Conséquences
- Triangle risque / cible / menace
 - Typologie des risques
 - Risques choisis / subis
 - Risques normaux / purs
 - Cible : biens assurables
- Menace d'incendie
- Définitions
 - Qu'est-ce qu'un incendie selon le Code des assurances
 - Triangle de feu
 - Énergie d'activation
 - Cinétique du feu

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- mesurer les conséquences des incendies dans les entreprises
- comprendre l'intérêt de la prévention pour l'assuré et l'assureur
- retenir l'étendue des risques incendie

Prérequis : aucun



réf. CVCT59B

Perfectionnement

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles



PRÉVENTION INCENDIE : ANALYSE DES RISQUES

Pour détecter les mesures de prévention et de protection à mettre en place par le client

PROGRAMME

- Visite de risques et politique de prévention / protection
 - Obligations contractuelles et certificats de conformité
 - Règles APSAD
 - Recommandations
- Méthodologie d'analyse de risques
 - Déterminer une probabilité d'occurrence
 - Déterminer une gravité ou l'impact de réalisation de la menace sur toutes les composantes de l'entreprise et en évaluer le coût
 - Hiérarchiser les risques
- Cartographie des risques

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- mesurer l'importance de la visite de risques pour déterminer les mesures de prévention et de protection à mettre en place

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCT59C

Perfectionnement

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles



PRÉVENTION INCENDIE ET MAÎTRISE DES RISQUES

Pour contractualiser en toute sécurité !

PROGRAMME

- Du rapport de visite aux recommandations
 - Analyse des éventuels dangers constatés
 - Détermination des caractéristiques techniques du risque
 - Détermination des capitaux proposés
 - Rythme des visites de risques
 - Exemples de recommandations en fonction des risques détectés
- Sinistre Maximum Possible (SMP) / Limite Contractuelle d'Indemnité (LCI)
- Réaction et résistance au feu des matériaux
- Dispositions constructives

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- savoir conseiller son client pour réduire les risques
- retenir les points essentiels de contractualisation

Prérequis : aucun

QU'EST-CE QUE LA CLASSE VIRTUELLE ?



La classe virtuelle est une formation à distance, menée en direct par un formateur pour des stagiaires pouvant se trouver en différents lieux géographiques. Elle réunit tous les avantages du présentiel et du elearning.

Les avantages de la classe virtuelle :

- Formation de stagiaires dispersés
- Contact permanent et en direct avec le formateur
- Participation accrue, échanges entre stagiaires
- Coûts maîtrisés sans déplacement
- Modularité des formations, souplesse des horaires

L'accès à la classe virtuelle nécessite un ordinateur, une connexion internet, un téléphone et de préférence une webcam.



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT59

Initiation

Durée : 7 h 00



EXPLOITATIONS AGRICOLES : APPRÉHENDER L'APPROCHE ASSURANTIELLE

Comprendre la diversité des risques à assurer dans les exploitations agricoles

PROGRAMME

1. LES FONDAMENTAUX

- Quelques chiffres clés
 - Nombre d'exploitations
 - Surface agricole utile (SAU)
 - Typologie par production
 - Positionnement dans le monde, dans l'Union européenne
- Formes des structures d'exploitation

2. LES RISQUES PRINCIPAUX

- Responsabilité civile
- Matériel agricole (automoteur ou non)
 - Assurance obligatoire pour quel type de matériel
 - Garanties conseillées

- Cheptel
 - Garanties conseillées
 - Conséquences des suites d'un sinistre
- Marchandises, récoltes
 - Garanties conseillées
- Zoom sur les récoltes sur pied (risques aléas climatiques)
- Bâtiments agricoles
 - Point d'attention sur la prévention
- Prévoyance (couverture sociale du chef d'exploitation)
 - Garanties du régime agricole en cas de décès, invalidité, arrêt de travail

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- connaître les spécificités des exploitants agricoles et les incidences sur le besoin d'assurance
- distinguer les différents matériels et bâtiments agricoles

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT43

Expertise

Durée : 7 h 00

ASSURANCE MULTIRISQUE VITICOLE

Comprendre les risques couverts par l'assurance multirisque viticole pour bien conseiller sa clientèle

PROGRAMME

1. LE MARCHÉ VINICOLE/VITICOLE

- État des lieux des vignobles
 - En France
 - Dans le monde
- Influence des climats

2. LA CULTURE DE LA VIGNE

- Vocabulaire spécifique
- Distinction entre les différents cépages
- Étapes de la culture en fonction des saisons
- Risques
 - Maladies
 - Insectes
- Point sur la viticulture biologique
- Vendange
 - Moment selon la région et le cépage
 - Conditions mises en œuvre pour la récolte
- De la vigne au vin
 - Rôle du bouchon
 - Ajouts dans le vin
 - Étiquette du vin

3. L'ASSURANCE RÉCOLTE

- Lexique
- Dommages couverts
- Éléments pris en compte pour la tarification
- Capitaux et franchises

4. LA GARANTIE MULTIRISQUE RÉCOLTES « SOCLE »

- Événements assurés
- Modalités des garanties
- Calcul de la cotisation
- Calendrier de la subvention
- Généralités sur le sinistre
 - Conditions de prise en charge
 - Valeur du matériel
- Risques spécifiques

5. LES NOUVELLES ORIENTATIONS GOUVERNEMENTALES

- Fonds de Solidarité National (FSN)
- Fondement de la réforme
- Différentes situations d'assurance
- Processus prévisionnel de gestion des dossiers FSN

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- connaître le marché vinicole/viticole
- s'approprier le vocabulaire et connaître les étapes, de la culture de la vigne au pressoir
- retenir les risques à garantir et les conditions d'assurance

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCT54A

Perfectionnement

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles



EXPLOITATION CÉRÉALIÈRE ET RISQUES CLIMATIQUES

L'exposition aux différents risques climatiques des grandes cultures en France

PROGRAMME

- Marché des céréales
- Exploitation céréalière française
 - Différents types d'exploitation
 - Répartition géographique des exploitations céréalières
 - Atouts de la filière et évolution des structures
- Vulnérabilité de l'exploitation céréalière face aux risques climatiques
 - Différents aléas climatiques
 - Sensibilité de l'entreprise céréalière
- Fréquence et intensité des aléas climatiques
 - Évolution des principaux aléas climatiques en France
 - Historique des indemnisations versées par les assureurs
 - Projections en tenant compte du réchauffement climatique

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- découvrir l'exploitation céréalière française
- connaître les différents aléas climatiques susceptibles d'affecter l'entreprise céréalière française

Prérequis : aucun



réf. CVCT54B

Perfectionnement

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles



OUTILS DE COUVERTURE DES RISQUES CLIMATIQUES À DISPOSITION DES EXPLOITATIONS CÉRÉALIÈRES

Découvrir la boîte à outils de gestion des risques climatiques à disposition des exploitations céréalières

PROGRAMME

- Conséquences des différents aléas climatiques impactant les exploitations céréalières
- Outils non assurantiels de couverture du risque climatique
 - Moyens internes de l'entreprise
 - Dispositifs et aides publiques
- Assurances du risque climatique
 - Assurance grêle et tempête
 - Assurance multirisque climatique en grandes cultures
 - Assurance du chiffre d'affaires
 - Assurances indicelles
- Proposer une stratégie de couverture des risques climatiques adaptée
 - Évaluer la vulnérabilité de l'entreprise
 - Réaliser un état des lieux des couvertures actuelles
 - Proposer une solution assurantielle « sur mesure »

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- connaître les différents outils de couverture du risque climatique
- identifier les outils assurantiels mobilisables

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCT54C

Perfectionnement

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles

ASSURANCE MULTIRISQUE CLIMATIQUE POUR LES EXPLOITATIONS CÉRÉALIÈRES

Tout savoir sur la multirisque climatique en grandes cultures

PROGRAMME

- Contrat d'assurance multirisque climatique par groupe de culture
 - Définition de l'assurance multirisque climatique (AMC)
 - Cadre réglementaire et réforme de l'AMC de 2023
 - Aléas couverts
 - Notions de seuil, franchise, capital assuré, options, prime...
 - Extensions du contrat
- Analyse d'un cas pratique
 - Présentation d'une exploitation céréalière type
 - Simulation d'un sinistre climatique et calcul des pertes
 - Comparatif assuré / non assuré / indemnité de solidarité nationale (ISN)
 - Cas particulier du contrat « exploitation »
 - Échanges et partages d'expériences

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- connaître la réforme de la gestion des risques climatiques de 2023 et ses conséquences sur l'indemnisation des pertes sur les cultures de vente
- maîtriser le contrat multirisque climatique pour les exploitations céréalières

Prérequis : aucun

QU'EST-CE QUE LA CLASSE VIRTUELLE ?



La classe virtuelle est une formation à distance, menée en direct par un formateur pour des stagiaires pouvant se trouver en différents lieux géographiques. Elle réunit tous les avantages du présentiel et du elearning.

Les avantages de la classe virtuelle :

- Formation de stagiaires dispersés
- Contact permanent et en direct avec le formateur
- Participation accrue, échanges entre stagiaires
- Coûts maîtrisés sans déplacement
- Modularité des formations, souplesse des horaires

L'accès à la classe virtuelle nécessite un ordinateur, une connexion internet, un téléphone et de préférence une webcam.



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT56

Perfectionnement

Durée : 7 h 00



FONCTIONNEMENT DE L'ASSURANCE DES MATÉRIELS AGRICOLES

Comprendre l'importance et le fonctionnement de l'assurance des engins agricoles pour bien conseiller sa clientèle

PROGRAMME

1. LE PARC MATÉRIEL AGRICOLE FRANÇAIS

- État des lieux et chiffres clés
- Évolution et perspectives

2. LES POINTS RÉGLEMENTAIRES IMPORTANTS À CONNAÎTRE

- Règles spécifiques sur la conduite des engins agricoles
- Immatriculation des véhicules agricoles et obligation d'assurance

3. L'OBJET DU CONTRAT D'ASSURANCE DES MATÉRIELS AGRICOLES ET LES GARANTIES PROPOSÉES

- Définition et objet du contrat
- Garanties communes à tous les matériels
 - Garanties obligatoires
 - Garanties facultatives

- Couverture spécifique des matériels tractés ou portés
- Exclusions et limites de garanties
- Principaux cas particuliers
 - Matériel en copropriété ou en leasing
 - Matériel en CUMA
 - Matériel spécifique (robots, pivot d'irrigation...)

4. LE FONCTIONNEMENT DU CONTRAT

- Vie du contrat
- Sinistre, expertise et modalités d'indemnisation
- Lexique

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposé à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- mesurer la diversité du parc matériel agricole
- retenir les risques à garantir et les conditions de couverture
- connaître le fonctionnement et les spécificités de l'assurance des matériels agricoles

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT57

Expertise

Durée : 7 h 00

FONCTIONNEMENT DE L'ASSURANCE DES BÂTIMENTS D'EXPLOITATION AGRICOLE

Analyser l'assurance des bâtiments agricoles

PROGRAMME

1. LES BÂTIMENTS AGRICOLES EN FRANCE

- État des lieux et chiffres clés
- Différents types de construction
- Principaux usages des bâtiments agricoles
- Développement de la diversification des exploitations agricoles et répercussions sur les bâtiments agricoles

2. LES POINTS RÉGLEMENTAIRES IMPORTANTS À CONNAÎTRE

- Mesures de prévention et de protection des bâtiments
- Réglementation sanitaire et environnementale
- Normes de construction et d'extension des bâtiments agricoles

3. L'OBJET DU CONTRAT D'ASSURANCE DES BÂTIMENTS AGRICOLES ET LES DIFFÉRENTES GARANTIES PROPOSÉES

- Garanties souvent intégrées dans une multirisque agricole
- Biens garantis
- Événements garantis
- Garanties annexes
- Exclusions et limites de garanties
- Principaux cas particuliers
 - Construction sur sol d'autrui
 - Silos et cuves, autres installations
 - Locations de toiture à des sociétés photovoltaïques
 - Méthanisation en agriculture

4. LE FONCTIONNEMENT DU CONTRAT

- Vie du contrat
- Sinistre, expertise et modalités d'indemnisation
- Lexique

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposé à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- mesurer la diversité des bâtiments à usage agricole
- retenir les risques à garantir et les conditions de couverture
- connaître le fonctionnement et les spécificités de l'assurance des bâtiments d'exploitation agricole

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT22

Perfectionnement

Durée : 7 h 00



RISQUES D'ENTREPRISES ET ASSURANCE

Connaître les risques de l'entreprise pour bien les assurer et conseiller ses clients

PROGRAMME

1. INTRODUCTION À LA GESTION DES RISQUES DE L'ENTREPRISE

2. ANALYSE DES RISQUES DE L'ENTREPRISE

- Risques internes / externes
- Risques transférables à l'assureur

3. RISQUES COUVERTS PAR L'ASSURANCE

- Structure d'une assurance multirisque entreprise
- Incendie et risques annexes
- Responsabilités
 - RC exploitation
 - RC après livraison et/ou RC professionnelle
- Autres risques
- Zoom sur les garanties financières

4. MODALITÉS D'ASSURANCE

- Utilité de la visite de risques
- Biens assurés : bâtiment, mobilier, marchandises
- Valeurs assurées
- Étendue des garanties
- Clauses contractuelles de prévention et de protection

5. MISE AU POINT DU CONTRAT : MÉTHODOLOGIE

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- savoir mettre en œuvre une méthodologie de cartographie des risques
- retenir les modalités d'assurance des risques de l'entreprise

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT52

Expertise+

Durée : 14 h 00

ASSURANCE MULTIRISQUE INDUSTRIELLE

Maîtriser les mécanismes de gestion des risques et de tarification d'une assurance multirisque industrielle

PROGRAMME

1. INCENDIE / EXPLOSION / DÉGÂT DES EAUX : LES RECOURS EN RESPONSABILITÉ LIÉS À L'OCCUPATION DES LOCAUX

2. RAPPEL DES PRINCIPALES GARANTIES EN DOMMAGES DIRECTS EN RISQUES D'ENTREPRISES

3. NOTIONS DE RISQUE MAJEUR ET DE RISQUE RÉSIDUEL EN FONCTION DE CHAQUE CLASSE D'ACTIVITÉ

- Triangle du feu et hexagone de l'explosion
- Principaux risques d'intensité
- Rôle de l'APSAD
- Critères de souscription
 - Activités déployées / environnement (géographie, voisins)
 - Communauté, contiguïté et proximité (R15)
 - Travaux par points chauds
 - Matières inflammables et dangereuses...

- Nettoyage / gestion des déchets
- Chauffage / électricité (Q18 et Q19)
- Prévention et protection (Certificats APSAD)
- Sinistralité antérieure / scoring financier
- Évaluation du sinistre maximum possible (SMP)

4. TARIFICATION ANALYTIQUE

- Règles d'influence des risques (communauté, contiguïté, proximité)
- Notion de taux propre / activité
- Code construction
- Combustibles inflammables / point éclair
- Stockage de grande hauteur
- Chauffage / électricité
- Rabais prévention et protection
- Accumulation de valeurs
- Plein de souscription

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposé à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- connaître les critères de souscription d'une multirisque industrielle
- réaliser l'approche tarifaire d'un contrat multirisque industrielle
- maîtriser les mécanismes de gestion des risques industriels
- savoir expliquer le fonctionnement d'une multirisque industrielle

Prérequis : avoir suivi le stage PCT22 (Risques d'entreprises et assurance) ou avoir des connaissances équivalentes



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT23

Expertise

Durée : 14 h 00



RESPONSABILITÉ CIVILE DE L'ENTREPRISE : ANALYSE DES GARANTIES

Décrypter l'étendue des garanties de responsabilité civile des entreprises industrielles et commerciales

PROGRAMME

1. LES PRINCIPES FONDAMENTAUX

- Différentes responsabilités
- Conditions à respecter
 - Dommage
 - Lien de causalité
 - Fait générateur

2. LES GARANTIES

- RC exploitation
- Garanties spécifiques
 - Dommages subis par les préposés
 - Risques automobiles
 - Biens confiés
 - Vol par préposés
 - Atteinte à l'environnement
- RC après livraison

3. LES LIMITES DES GARANTIES

- Capitaux
 - Par sinistre
 - Par année
- Franchises
- Exclusions

4. L'APPLICATION DES GARANTIES RC

- Application dans l'espace
- Application dans le temps
 - Reprise du passé
 - Garantie subséquente

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- maîtriser le contenu et le fonctionnement des garanties RC des entreprises industrielles et commerciales

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT49

Expertise

Durée : 14 h 00



RESPONSABILITÉ CIVILE EN ENTREPRISE ET GESTION DES SINISTRES

Appréhender les différentes étapes de gestion d'un sinistre RC en entreprise

PROGRAMME

1. RAPPELS DES FONDAMENTAUX

- Distinction des différentes responsabilités
- Préjudices indemnisables
- Conditions à respecter pour mettre en œuvre la RC
- Cas d'exonération

2. LES CONDITIONS D'APPLICATION DES GARANTIES DE RESPONSABILITÉ CIVILE DE L'ENTREPRISE

- Activités déclarées à la souscription
- Application dans l'espace et dans le temps des différentes garanties RC
- Conditions limitatives et extensions prévues
- Exclusions
- Prescription applicable
- Franchises
- Clauses contractuelles

3. LES GARANTIES À METTRE EN ŒUVRE EN FONCTION DES RESPONSABILITÉS ENGAGÉES

- Responsabilités en cours d'exploitation ou avant livraison / réception
- Responsabilités en matière de produits livrés / de travaux effectués / frais de retrait / dépose / repose
- Responsabilités extracontractuelle et contractuelle

4. LA GESTION DES SINISTRES DE RESPONSABILITÉ CIVILE EN ENTREPRISE

- Rappel des principes fondamentaux édictés par le Code des assurances
- Analyse des circonstances du sinistre
 - Déclaration de l'assuré / réclamation du ou des tiers victimes
 - Dommage / fait générateur / lien de causalité
 - Droit à réparation
- Expertise des dommages
- Procédure amiable d'indemnisation
- Contentieux
- Subrogation et recours

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- savoir appliquer les mécanismes de règlement d'un sinistre RC entreprise

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT58

Expertise+

Durée : 14 h 00



ATTEINTE À L'ENVIRONNEMENT : RESPONSABILITÉ CIVILE ET ASSURANCE

L'environnement est au cœur des politiques de chaque pays et une préoccupation majeure pour les assureurs : maîtrisez les risques et proposez la solution juste

PROGRAMME

1. RISQUES D'ATTEINTE À L'ENVIRONNEMENT

- Historique
- Prise de conscience
- Politique de protection

2. CADRE RÉGLEMENTAIRE ET TEXTES EN VIGUEUR

- En France
 - Législation sur les déchets
 - Législation sur la protection de la nature
 - Législation sur les installations classées
- En Europe
 - Directives SEVESO
 - Responsabilités environnementales
 - Projets de loi

3. INSTALLATIONS CLASSÉES POUR L'ENVIRONNEMENT EN FRANCE

- Catégories d'installations
- Chiffres clés
- Répartition des accidents selon le tiers indemnisé
- Fréquence des accidents
- Coûts moyens des accidents

4. ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE DES RISQUES D'ATTEINTE À L'ENVIRONNEMENT

- Historique
- Garanties
- Limitation d'application de la garantie dans le temps
- Exclusions

5. ANALYSE DU RISQUE RC ATTEINTE À L'ENVIRONNEMENT

- Objectifs et limites de l'analyse
- Principe de l'analyse du risque RC atteinte à l'environnement

6. PRODUITS D'ASSURANCE RC ATTEINTE À L'ENVIRONNEMENT EN FRANCE

- Organisation du marché français
- Catégories de contrats
- Contrats spécifiques

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques
- Présentations et commentaires des principales jurisprudences

Public : dirigeants, managers et collaborateurs aguerris aux risques de l'entreprise

Objectifs opérationnels :

- analyser le cadre réglementaire et les textes en vigueur sur l'atteinte à l'environnement
- comprendre l'assurance de responsabilité civile des risques d'atteinte à l'environnement
- assimiler la procédure d'analyse de ce risque

Prérequis : avoir suivi le stage PCT23 (Responsabilité civile de l'entreprise : analyse des garanties) ou avoir des connaissances équivalentes



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT24

Expertise

Durée : 14 h 00

ASSURANCE DE RESPONSABILITÉ CIVILE DES MANDATAIRES SOCIAUX

Connaître l'étendue des responsabilités du dirigeant d'entreprise et le fonctionnement du contrat RCMS

PROGRAMME

1. LE CADRE JURIDIQUE DE LA RC DES MANDATAIRES SOCIAUX

- Définition des mandataires sociaux
 - Dirigeant de droit
 - Dirigeant de fait
- Étendue de la responsabilité du dirigeant
 - Envers la société qu'il dirige
 - Envers les tiers
- Nature de la responsabilité : situations qui engagent la responsabilité personnelle du dirigeant
 - Sur le plan civil (responsabilité de droit commun)
 - Sur le plan pénal
 - Sur le plan fiscal
 - Cas spécifique du dirigeant de société en difficulté

2. LE CONTRAT D'ASSURANCE DE LA RC DES MANDATAIRES SOCIAUX

- Objet et durée du contrat
- Définition des assurés
- Étendue des garanties
- Exclusions
 - Légales
 - Conventionnelles

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- comprendre l'étendue de la responsabilité civile des mandataires sociaux
- retenir les mécanismes du contrat d'assurance RC des mandataires sociaux

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT25

Perfectionnement

Durée : 7 h 00



ASSURANCE PERTES D'EXPLOITATION (PE)

Assimiler les règles, conditions et limites de l'assurance des pertes d'exploitation

PROGRAMME

1. L'ASSURANCE PE DANS LA GESTION DES RISQUES DE L'ENTREPRISE

- Les différents risques de l'entreprise
- Les différentes garanties
- La complémentarité de l'assurance pertes d'exploitation

2. L'ASSURANCE PERTES D'EXPLOITATION

- Nature de la garantie
- Biens concernés par la PE
- Étendue de la garantie
 - Événements garantis
 - Éléments de calcul de la garantie
 - Détermination de la marge brute

3. LES EXTENSIONS ET GARANTIES COMPLÉMENTAIRES

- Extensions à d'autres événements
- Extensions à d'autres biens
- Extensions aux conséquences de dommages matériels n'affectant pas l'entreprise assurée
 - Carence des fournisseurs
 - Difficultés / impossibilités / interdictions d'accès
- Garanties complémentaires
 - Frais supplémentaires additionnels
 - Pénalités de retard
 - Honoraires d'expert
- Modalités particulières d'assurance

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- connaître le fonctionnement et les spécificités de l'assurance pertes d'exploitation pour conseiller son client

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT26

Perfectionnement

Durée : 7 h 00



ASSURER LES BRIS DE MACHINES

Comprendre les mécanismes et les spécificités de l'assurance bris de machines

PROGRAMME

1. LE CHAMP D'APPLICATION DU CONTRAT BRIS DE MACHINES

- Objet du contrat
- Matériels assurables
- Dommages couverts
- Distinction entre maintenance et assurance

2. L'ÉTENDUE DES GARANTIES DU CONTRAT

- Notion de tous risques
- Dommages résultant de causes internes
 - Risques couverts
 - Limites
- Dommages d'origine externe
 - Collision, renversement...
 - Négligence, maladresse, malveillance de préposés ou de tiers

- Catastrophes naturelles
- Dommages causés à l'occasion du stockage, de la manutention, du démontage...
- Garanties optionnelles
 - Pertes indirectes
 - Pertes financières
 - Frais de retraitement
 - Frais de location d'un matériel de remplacement
 - Pertes d'exploitation après bris de machine
- Principales exclusions
- Franchises
- Critères de tarification

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

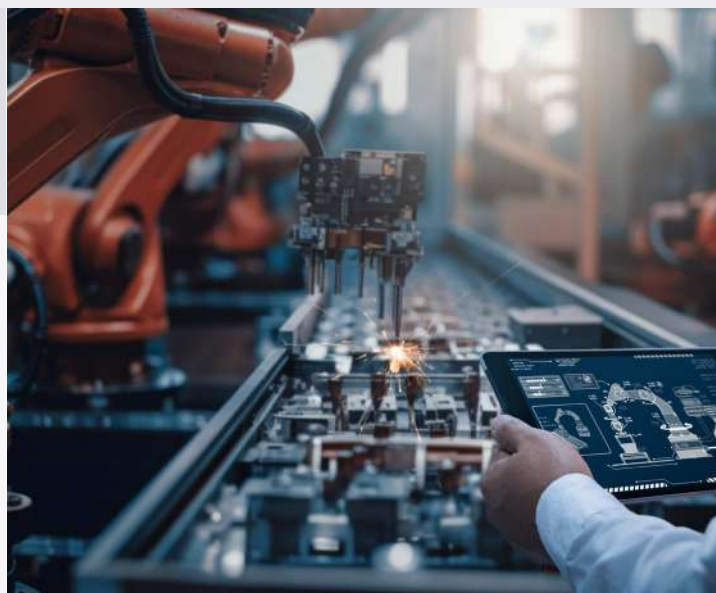
- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- connaître le fonctionnement et les spécificités de l'assurance bris de machines pour conseiller son client

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT15

Expertise

Durée : 7 h 00



CYBER-RISQUES : PRÉVENTION, PROTECTION ET ASSURANCE

Aller plus loin dans l'analyse des cyber-risques pour accompagner les entreprises

PROGRAMME

1. RAPPEL DES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE L'ASSURANCE CYBER

- Garanties d'un contrat cyber

2. LA CARTOGRAPHIE DES RISQUES CYBER AU TRAVERS D'EXEMPLES SURVENUS RÉCEMMENT

- Statistiques sinistres cyber : focus sur les causes liées à des défaillances humaines
- Activités les plus exposées
- Analyse des principaux risques : *malwares* et virus / *ransomware*, attaques sur DNS ou DOS, *phishing*, *doxing* / *ransomware*, vandalisme pur
- Cyber-risques : quelles conséquences envisageables sur les organisations ? Cartographie et analyse des risques au travers d'exemples récents
- Schéma de présentation et d'analyse de chacun des risques cartographiés

3. LE TÉLÉTRAVAIL : UNE NOUVELLE SOURCE DE VULNÉRABILITÉ AUX RISQUES CYBER

- Contexte et risques

4. TOUR D'HORIZON DES PRINCIPAUX MODES DE PRÉVENTION ET DE PROTECTION AUX RISQUES CYBER

- Méthodes de prévention : antivirus, *firewall*, sondes, ingénierie sociale, contrôle des accès / politiques des mots de passe...
- Focus sur les tests de résistance des SI
- Méthodes de protection pour minimiser la portée du sinistre : sauvegardes, *mirroring*, formation des équipes d'intervention, expert en forensique, plan de continuité/reprise d'activité, communication interne, communication avec les tiers lésés, communication institutionnelle (risque de réputation)

5. PERSPECTIVES : L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ DE L'ASSURANCE CYBER

- Pression des réassureurs
- Mises en garde des pouvoirs publics
- Attrition des garanties et des capacités
- Assurabilité à terme
- Solutions alternatives de gestion du risque cyber

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- maîtriser la cartographie des risques numériques
- être capable de proposer la mise en place de mesures de prévention contre les risques cyber
- pouvoir anticiper les évolutions réglementaires du marché de l'assurance cyber

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCT50A

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles

CARACTÉRISTIQUES D'UNE FLOTTE AUTOMOBILE

Appréhender les caractéristiques principales d'une flotte automobile

PROGRAMME

- Découvrir le marché des flottes automobiles
 - Définition
 - Chiffres clés
 - Enjeux pour les assureurs
 - Intervenants
- Comprendre les différentes catégories de flottes
 - Véhicules soumis à l'obligation d'assurance
 - Usage en fonction des métiers
 - Typologie par nature d'activité
 - Typologie par taille de parc
- Modalités de gestion d'une flotte
 - Flotte fermée / ouverte
 - État de parc
 - Clause d'automatisme
 - Clause de régularisation
- Rôle du souscripteur « flotte automobile »

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- connaître les points essentiels du marché des flottes automobiles

Prérequis : aucun



réf. CVCT50B

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles

FONCTIONNEMENT DE L'ASSURANCE FLOTTE

Ce que couvre le contrat flotte

PROGRAMME

- Spécificités d'un contrat flotte automobile (*versus* contrat automobile du particulier)
- Garanties du contrat flotte
 - Garantie obligatoire minimale
 - Garanties dommages
 - Garanties annexes
 - Garantie du conducteur
 - Assistance
 - Assurance mission
- Grands principes du mécanisme de la consultation « grand compte » ou appel d'offres
- Critères de tarification

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- comprendre comment construire un contrat d'assurance pour une flotte automobile

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCT50C

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles



SOUSCRIPTION DU CONTRAT FLOTTE

Mise en place du contrat flotte : les principales étapes

PROGRAMME

- Analyse détaillée de la flotte à assurer
 - Clés de lecture d'une statistique (format ligne à ligne ou synthétisé)
 - Lexique autour des éléments composants une statistique sinistre
 - Point d'attention autour des tardifs et maturité de la statistique
- Prime
 - Prime technique
 - Notion de grave et sa tarification
 - Chargements
- Montages possibles et « clauses » de tarification
 - Clause de participation aux bénéfices
 - Clause d'ajustement tarifaire
 - Montage avec franchise, conservation
- Prévention
 - Pourquoi et quand agir en prévention automobile ?
 - Illustration d'actions de prévention risque flotte

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- tarifier une flotte de véhicules

Prérequis : aucun



réf. CVCT49A

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles



FONDAMENTAUX DE L'ASSURANCE GARAGE

Appréhender les spécificités de l'assurance dédiée aux professionnels de l'automobile

PROGRAMME

- L'assurance multirisque garage
 - À qui s'adresse-t-elle ?
 - Pour quelle typologie de professionnels ?
 - Quels sont les risques du métier ?
- Les principes du droit
 - Existence d'un contrat d'entreprise entre le garagiste et le client
- Les implications de cette relation contractuelle

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- comprendre les mécanismes de l'assurance multirisque dédiée aux professionnels de l'automobile

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCT49B

Initiation

Durée : 14 h 00

Parcours 3 classes virtuelles

ASSURANCE GARAGE : ÉTENDUE DES GARANTIES

Distinguer les risques couverts par l'assurance garage

PROGRAMME

- Étude des garanties principales
 - Responsabilité civile professionnelle
 - Dommages conducteur
 - Locaux et biens professionnels
 - Véhicules
- Tour d'horizon des autres garanties
 - Pertes d'exploitation
 - Protection juridique : défense des intérêts du professionnel en cas de litige
 - Atteinte à l'environnement
 - Cyber-risques...

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- retenir les garanties proposées aux professionnels de l'automobile

Prérequis : aucun



réf. CVCT49C

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles

ASSURANCE GARAGE ET RESPONSABILITÉ DU GARAGISTE

Analyser les caractéristiques de la responsabilité civile des professionnels de l'automobile

PROGRAMME

- L'étendue de la responsabilité civile des professionnels de l'automobile
 - Obligation d'information
 - Obligation de conseil et de sécurité
 - Obligation de résultat par rapport aux réparations
 - Obligation en qualité de vendeur d'un véhicule garant des vices cachés à l'égard de l'acquéreur
 - Obligation en qualité de dépositaire qui doit restituer le véhicule confié
- Les conditions d'exonération du garagiste
- Le droit de rétention du garagiste
- Les conséquences de la responsabilité du garagiste

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- connaître les contours de la responsabilité des professionnels de l'automobile pour conseiller utilement ses clients

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants

réf. PCT20

Initiation

Durée : 14 h 00



ASSURER LE TRANSPORT DE MARCHANDISES

Identifier les risques en matière de transport de marchandises et connaître les différentes assurances dédiées

PROGRAMME

1. LE MARCHÉ DES ASSURANCES MARCHANDISES TRANSPORTÉES

- Évolution historique
- Acteurs

2. LES RISQUES ASSOCIÉS AU TRANSPORT DE MARCHANDISES

- Nature des marchandises
- Modalités de chargement des marchandises
- Modes de transport utilisés
- Lieux de transit et de destination
- Mesures de prévention

3. LES CONVENTIONS INTERNATIONALES

- Commerce international : vocabulaire employé
 - Les principaux métiers : transporteur, commissionnaire de transport, transitaire...
 - Les termes spécifiques
- Incoterms
 - Définition
 - Rôle

4. LES ASSURANCES MARCHANDISES TRANSPORTÉES

- Types de polices facultés
 - Définitions et distinctions
 - Polices facultés du marché français
 - Voies maritime / aérienne / terrestre / fluviale
 - Clauses additionnelles et risques exceptionnels
 - Étendue des garanties et valeurs assurées
 - Gestion des sinistres
- Assurance propre compte
 - Objet
 - Garanties

5. LES RESPONSABILITÉS DU TRANSPORTEUR

- Transporteur public
 - Principes
 - Limites de responsabilité

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- comprendre les risques liés au transport de marchandises
- connaître le fonctionnement des assurances marchandises transportées

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT27

Initiation

Durée : 14 h 00



FONDAMENTAUX DE L'ASSURANCE VIE, PRODUITS D'ÉPARGNE ET DE PRÉVOYANCE

Découvrir les typologies de contrats et les mécanismes de l'assurance vie pour bien la conseiller

PROGRAMME

1. FONDEMENTS DE L'ASSURANCE VIE

- Définition et rôle économique de l'assurance vie
- Acteurs du contrat (souscripteur, assuré, bénéficiaire...)
- Durée, rachat, clause bénéficiaire, désignation
- Épargne *versus* prévoyance : deux logiques, deux finalités
- Cas pratique : identifier les acteurs dans différents contrats et les conséquences juridiques

2. PRODUITS D'ÉPARGNE

- Contrats monosupports *versus* multisupports
- Supports en euros / unités de compte
- Profil de risque et horizon d'investissement
- Gestion libre, pilotée, sous mandat
- Cas pratique : construire un contrat type selon le profil client (prudent / équilibré / dynamique)

3. PRODUITS DE PRÉVOYANCE

- Assurance vie en cas de décès : logique de prévoyance
- Assurance décès temporaire, vie entière, rente éducation

- Cas particuliers : clause démembrée, acceptation du bénéfice
- Cas pratique : conseil en prévoyance pour une famille avec enfants mineurs

4. FISCALITÉ ET TRANSMISSION

- Fiscalité des primes (avant/après 70 ans)
- Fiscalité des rachats
- Fiscalité du capital décès (articles 757 B et 990 I du CGI)
- Optimisation successorale et transmission du patrimoine
- Cas pratique : comparaison d'impact fiscal selon différents montages (ex : prime versée avant ou après 70 ans)

5. MISE EN SITUATION ET QUIZ

- Quiz de révision pour valider la compréhension des différentes notions abordées
- Mini cas transversal : un client veut placer 100 000 € pour sécuriser sa retraite tout en prévoyant un capital décès pour ses enfants. Quelles solutions proposer ? Argumentaire à construire en sous-groupes

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Mises en situation et cas pratiques
- Quiz

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- comprendre les principes de l'assurance vie en tant que produit d'épargne et de prévoyance
- identifier les différentes typologies de contrats
- maîtriser les enjeux fiscaux et successoraux
- renforcer son argumentaire commercial

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCT27A

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles



BASES DE L'ASSURANCE VIE

Comprendre les fondamentaux de l'assurance vie

PROGRAMME

- Qu'est-ce que l'assurance vie ? À quoi sert-elle ?
 - Épargne, transmission, retraite...
- Trois personnes clés
 - Souscripteur
 - Assuré
 - Bénéficiaire
- Différences entre fonds en euros et unités de compte
- Idées reçues sur l'assurance vie
- Pourquoi c'est un produit « couteau suisse » à connaître pour un conseiller

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- découvrir ce qu'est une assurance vie et à quoi elle sert
- identifier les acteurs et les types de contrats
- connaître les premières réponses à donner à un client

Prérequis : aucun



réf. CVCT27B

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles



FONCTIONNEMENT DU CONTRAT D'ASSURANCE VIE ET POINTS CLÉS À RETENIR

Décrypter le fonctionnement d'un contrat d'assurance vie

PROGRAMME

- Comment démarre un contrat ?
 - Quelle durée ?
 - Quelles conditions ?
- Versements, retraits, rachats : comment ça marche ?
- Fiscalité simplifiée
 - En cas de vie
 - En cas de décès

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- comprendre comment fonctionne un contrat d'assurance vie
- apprendre les mécanismes simples : versements, retraits, fiscalité de base
- pouvoir expliquer simplement le contrat à un client

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCT27C

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles

COMMERCIALISER L'ASSURANCE VIE : POSTURE, BESOINS, ARGUMENTS

Savoir bien conseiller et vendre l'assurance vie

PROGRAMME

- Qui a besoin d'une assurance vie ?
– Cas types : jeunes, parents, retraités...
- Quels objectifs clients ? (épargner, préparer la succession, transmettre à un proche, etc.)
- Comment présenter le produit simplement
- Clause bénéficiaire : qu'est-ce que c'est, pourquoi c'est crucial
- Argumentaire de vente
– Trois bénéfices majeurs à mettre en avant

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Exercices de mise en situation : mini-pitch, objections classiques, erreurs à éviter

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- être capable d'identifier les bons profils clients
- savoir comment aborder l'assurance vie dans un rendez-vous
- adopter les bons arguments et répondre aux objections

Prérequis : aucun



réf. ELCT12

Perfectionnement

Durée : 2 h 00

RÉGIMES MATRIMONIAUX

Distinguer les différents régimes matrimoniaux et leurs effets

PROGRAMME

- Régime primaire
- Choix du régime matrimonial
- Régime légal
- Régimes conventionnels communautaires
- Régimes conventionnels séparatistes
- Autres formes d'union

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- **Expositive :** contenu médiatisé, hiérarchisé et linéaire
- **Démonstrative :** propositions d'activités favorisant l'intervention de l'apprenant
- **Interrogative :** questions et/ou consignes permettant à l'apprenant d'acquérir de nouvelles connaissances
- **Active :** l'apprenant est amené à retrouver des informations contenues dans le module

Durée d'accessibilité du module : 1 mois

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- maîtriser les régimes matrimoniaux

Prérequis : aucun

Assistance technique et pédagogique de l'apprenant pendant toute la durée de la formation assurée via une adresse mail permettant de contacter un formateur expert du domaine abordé : réponse sous 48 heures



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. ELCT11

Perfectionnement

Durée : 2 h 00



ÉTAPES DE LA SUCCESSION

De l'ouverture au partage de la succession : les points à connaître

PROGRAMME

- Ouverture de la succession
- Identification et information des héritiers
- Options successorales
- Traitement des créanciers successoraux
- Calcul de l'actif net de succession
- Déclaration de succession et paiement des droits
- Partage de la succession

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- **Expositive** : contenu médiatisé, hiérarchisé et linéaire
- **Démonstrative** : propositions d'activités favorisant l'intervention de l'apprenant
- **Interrogative** : questions et/ou consignes permettant à l'apprenant d'acquérir de nouvelles connaissances
- **Active** : l'apprenant est amené à retrouver des informations contenues dans le module

Durée d'accessibilité du module : 1 mois

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- connaître le déroulement d'une succession

Prérequis : aucun

Assistance technique et pédagogique de l'apprenant pendant toute la durée de la formation assurée *via* une adresse mail permettant de contacter un formateur expert du domaine abordé : réponse sous 48 heures



réf. ELCT16

Perfectionnement

Durée : 1 h 00



CAPACITÉ JURIDIQUE ET PERSONNES PROTÉGÉES

Comprendre le régime juridique des personnes protégées

PROGRAMME

- Bases et généralités : définitions, responsabilités, actes juridiques, rôle des intervenants
- Protection des mineurs
- Majeurs protégés
- Solutions pour améliorer la protection des personnes protégées

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- **Expositive** : contenu médiatisé, hiérarchisé et linéaire
- **Démonstrative** : propositions d'activités favorisant l'intervention de l'apprenant
- **Interrogative** : questions et/ou consignes permettant à l'apprenant d'acquérir de nouvelles connaissances
- **Active** : l'apprenant est amené à retrouver des informations contenues dans le module

Durée d'accessibilité du module : 1 mois

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- connaître l'environnement juridique des personnes protégées pour bien les conseiller

Prérequis : aucun

Assistance technique et pédagogique de l'apprenant pendant toute la durée de la formation assurée *via* une adresse mail permettant de contacter un formateur expert du domaine abordé : réponse sous 48 heures



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. ELCT26

Expertise

Durée : 0 h 30

30 MN DE L'EXPERT - ASSURANCE VIE, BÉNÉFICIAIRES ET SUCCESSIONS

Pour faire le lien entre l'assurance vie et le droit des successions

PROGRAMME

- Règles fiscales et civiles
- Règles de rapport et de réduction
- Limites des primes disproportionnées
- Protection de la clause bénéficiaire
- Points clés

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- **Expositive** : contenu médiatisé, hiérarchisé et linéaire
- **Active** : l'apprenant est amené à retrouver des informations contenues dans le module

Durée d'accessibilité du module : 1 mois

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- intégrer le droit des successions dans les pratiques commerciales assurantielles pour les mettre en conformité, au regard du devoir de conseil en matière d'assurance vie

Prérequis : aucun

Assistance technique et pédagogique de l'apprenant pendant toute la durée de la formation assurée via une adresse mail permettant de contacter un formateur expert du domaine abordé : réponse sous 48 heures



réf. CVCT19

Perfectionnement

Durée : 2 h 20

SPÉCIFICITÉS DU MODE DE SOUSCRIPTION ET DE LA CLAUSE BÉNÉFICIAIRE EN ASSURANCE VIE

Pour accompagner votre client lors de la souscription d'un contrat d'assurance vie

PROGRAMME

- Les différents modes de souscription d'un contrat d'assurance vie
 - Souscription individuelle (adhésion simple) / souscription conjointe (co-adhésion)
 - Différents régimes matrimoniaux
 - Origine des deniers : un critère essentiel
 - Illustration des conséquences d'un choix de souscription inapproprié
- La rédaction de la clause bénéficiaire
 - Identification du bénéficiaire
 - Modalités pratiques de la désignation
 - Illustration et cas pratiques

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- distinguer les différents modes de souscription et leurs particularités
- connaître les règles applicables à la désignation bénéficiaire

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCT45

Initiation

Durée : 2 h 20



DISTINGUER LES DIFFÉRENTS PRODUITS D'ÉPARGNE

Connaître les principales caractéristiques des différents produits d'épargne

PROGRAMME

- Les objectifs des épargnants
 - Épargne à court terme
 - Épargne à moyen terme
 - Épargne à long terme
- Les produits sur le marché
 - Produits bancaires : épargne logement, livrets...
 - Placements financiers : obligations, actions...
 - Placements immobiliers
 - Épargne salariale
 - Effets de la loi Pacte
- Les spécificités de l'assurance vie

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- comprendre les particularités des différents produits d'épargne y compris celles de l'assurance vie

Prérequis : aucun



réf. CVCT29

Perfectionnement

Durée : 2 h 20



CARACTÉRISTIQUES DES CONTRATS MULTISUPPORTS

Comprendre les particularités des contrats d'assurance vie en unités de compte pour conseiller efficacement son client

PROGRAMME

- Les supports proposés en assurance vie
 - Fonds en euros
 - Unités de compte
- Le fonctionnement et les atouts des unités de compte
 - OPCVM : catégories et mécanismes
 - Modes de gestion, rendements et taux
- Les différentes stratégies
 - Mise en œuvre du devoir de conseil
 - Identification de l'objectif de gestion et des contraintes de l'investisseur
- La vente des unités de compte

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- distinguer les différents supports de l'assurance vie et les choix de gestion offerts par les unités de compte pour proposer la solution la plus adaptée au profil du client

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. ELCT19

Expertise

Durée : 0 h 30

30 MN DE L'EXPERT - COMMENT CHOISIR LE MODE ET LES OPTIONS DE GESTION D'UNE ASSURANCE VIE

Pour tout connaître du mode et des options de gestion d'un contrat d'assurance vie

PROGRAMME

- Choix des supports
- Différentes unités de compte
- Mode de gestion
- Clés pour un choix éclairé

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- **Expositive** : contenu médiatisé, hiérarchisé et linéaire
- **Active** : l'apprenant est amené à retrouver des informations contenues dans le module

Durée d'accessibilité du module : 1 mois

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- adapter et optimiser les modes et les options de gestion d'un contrat d'assurance vie

Prérequis : aucun

Assistance technique et pédagogique de l'apprenant pendant toute la durée de la formation assurée via une adresse mail permettant de contacter un formateur expert du domaine abordé : réponse sous 48 heures



réf. CVCT21

Perfectionnement

Durée : 2 h 20

CLIENTÈLE FRAGILE ET ASSURANCE VIE : ADOPTER LES BONNES PRATIQUES

Mesurer les précautions à prendre lors de la vente d'un produit d'assurance vie à une clientèle fragile

PROGRAMME

- La définition du client fragile
 - Selon l'ACPR
 - Rapport AMF / ACPR
 - Jurisprudence
 - Points délaissés par la pratique
- Les obligations
 - Champ d'application
 - Obligations au moment de la souscription
 - Interdictions en matière de distribution
 - Obligations en matière de gestion
- Les bonnes pratiques
 - Référent vulnérabilité
 - Obligations liées à la gouvernance produits
 - Consécration du devoir de conseil

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- connaître les bonnes pratiques lors de la vente d'une assurance vie à une clientèle fragile

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT28

Perfectionnement

Durée : 14 h00



STRATÉGIE PATRIMONIALE ET ASSURANCE VIE : PLACEMENT ET TRANSMISSION

Renforcer ses connaissances sur le droit applicable à la gestion de patrimoine afin de conseiller efficacement les clients sur les différents produits d'assurance vie

PROGRAMME

1. LE PATRIMOINE

- Définition d'un patrimoine
- Droits sur le patrimoine
- Éléments constitutifs
- Objectifs d'un bilan patrimonial
 - Capacité d'épargne
 - Diagnostic transmission

2. LES RÉGIMES MATRIMONIAUX ET LEURS INCIDENCES SUR LE CONTRAT D'ASSURANCE VIE

- Panorama des différents régimes matrimoniaux
- Impacts des régimes sur l'assurance vie
 - Contrat d'assurance vie et communauté réduite aux acquêts
 - Contrat d'assurance vie et communauté universelle
 - Contrat d'assurance vie et régimes séparatistes
 - Incidences des décisions de jurisprudence

- Effets du changement de régime matrimonial
- Dissolution de régimes matrimoniaux
- Concubinage / PACS : incidences

3. LES DONATIONS

- Typologie des donations
 - Donations ordinaires
 - Donation partage
- Fiscalité
- Modalités
- Assurance vie et donation

4. LES SUCCESSIONS

- Dévolution légale
- Testament et succession

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs connaissant déjà les fondamentaux des produits d'épargne et de prévoyance

Objectif opérationnel :

- maîtriser le droit patrimonial pour proposer le produit le mieux adapté aux particularités du client

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT44

Expertise

Durée : 14 h 00



COMPRENDRE LA SITUATION COMPTABLE DE L'ENTREPRISE POUR PROPOSER LE BON PRODUIT DE DÉFISCALISATION

Pour aller plus loin dans le conseil face au dirigeant

PROGRAMME

1. LES DIFFÉRENTES FORMES JURIDIQUES DE SOCIÉTÉS

- Choix de la forme juridique
- Impacts du statut juridique
 - Statut social du dirigeant
 - Fiscalité de l'entreprise et du dirigeant
 - Patrimoine personnel du dirigeant
 - Statut du conjoint
- Zoom sur la micro entreprise

2. L'APPROCHE PATRIMONIALE DE L'ENTREPRISE

- Présentation des grandes masses du bilan
 - Analyse de la structure de l'entreprise
 - Interprétation du bilan
- Présentation du compte de résultat
 - Analyser l'activité et la formation du résultat
 - Comprendre les SIG et leur utilisation
- Stratégie du dirigeant

3. LES POSTES DE CHARGES ET LA RÉMUNÉRATION DU DIRIGEANT

- Impact des charges sur le résultat
- Masse salariale
- Différents modes de rémunération
- Revenus du dirigeant
- Dividendes et leur fiscalité

4. LES SOLUTIONS DE DÉFISCALISATION

- Impacts fiscaux et sociaux
- Santé / prévoyance
- Retraite

5. LES PRODUITS D'OPTIMISATION DANS LE CONTEXTE DE LA LOI PACTE

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

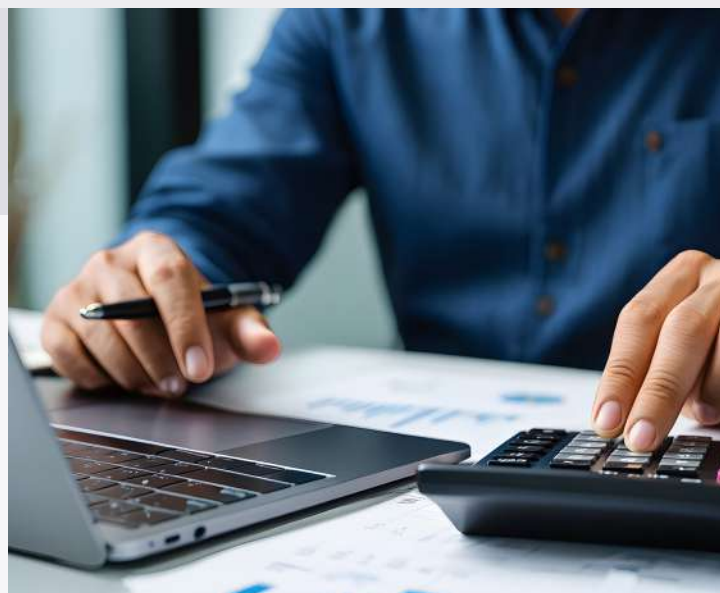
- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs maîtrisant les fondamentaux des produits d'épargne et de prévoyance ainsi que la protection sociale des TNS

Objectif opérationnel :

- être capable de déchiffrer l'essentiel du bilan et du compte de résultat de l'entreprise pour apporter à son dirigeant des solutions d'optimisation fiscale adaptées

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT39

Expertise

Durée : 14 h 00



SPÉCIFICITÉS DU STATUT SOCIAL ET FISCAL DU DIRIGEANT

Pour une parfaite maîtrise du statut social et fiscal du dirigeant afin de proposer des couvertures adaptées

PROGRAMME

1. LE STATUT SOCIAL DU DIRIGEANT D'ENTREPRISE : IMPACT DE LA FORME JURIDIQUE D'EXPLOITATION

- Camp des dirigeants d'entreprise assimilés salariés
 - Formes juridiques possibles
 - Rappel de la couverture sociale obligatoire des dirigeants assimilés salariés
 - Quelle offre complémentaire prévoyance et retraite proposer ?
- Camp des dirigeants d'entreprise travailleurs non-salariés
 - Formes juridiques compatibles
 - Rappel de la couverture sociale obligatoire des travailleurs non-salariés
 - Cas particulier du micro-entrepreneur
 - Quelle offre complémentaire prévoyance et retraite proposer ?
- Cas particulier du dirigeant de société à responsabilité limitée (SARL)

2. LES DIFFÉRENTS STATUTS SOCIAUX POSSIBLES POUR LE CONJOINT PARTICIPANT À L'ACTIVITÉ

- Statut salarié / statut de conjoint collaborateur / statut de conjoint associé déclaré actif / statut de co-dirigeant
 - Compatibilité de chaque statut avec les différentes formes juridiques et les différentes formes d'union
 - Fonctionnement, avantages et contraintes de chaque statut
 - Quelle offre complémentaire prévoyance / retraite proposer selon le statut du conjoint ?

3. LE RÉGIME FISCAL DE L'ENTREPRISE ET DE SON DIRIGEANT

- Régime fiscal de l'entreprise lié à la forme juridique d'exploitation
- Mécanisme de l'impôt sur les sociétés
- Mécanisme de l'impôt sur le revenu

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs connaissant les contrats prévoyance et la protection sociale des TNS

Objectifs opérationnels :

- identifier le statut social du dirigeant lié à la forme juridique de sa structure d'exploitation
- être capable d'anticiper les cas de changement de statut social subis et leurs conséquences
- maîtriser le statut social du conjoint qui participe à l'activité
- distinguer le régime fiscal de plein droit et sur option de l'entreprise et de son dirigeant
- connaître les conséquences fiscales de son offre complémentaire prévoyance et retraite

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT45

Expertise+

Durée : 7 h 00



ANALYSE DES OPTIONS D'INVESTISSEMENT EN ASSURANCE VIE

Comment construire une stratégie d'investissement adaptée à son client

PROGRAMME

1. RAPPEL SUR LES ESSENTIELS DE L'ASSURANCE VIE

- Définition et mécanisme du contrat
- Acteurs : souscripteur, assuré, bénéficiaire, assureur
- Supports : fonds euros et unités de compte
- Atouts : souplesse, fiscalité, transmission

2. SUPPORTS D'INVESTISSEMENT

- OPCVM, ETF, SCPI, produits structurés
- Comparatif fonds euros *versus* UC

3. OPTIONS DE GESTION FINANCIÈRE

- Modes de gestion libre, pilotée, horizon
- Adapter selon le profil : prudent, équilibré, dynamique

4. FISCALITÉ DE L'ASSURANCE VIE

- En cours de contrat
- Fiscalité des rachats (avant/après 8 ans)
- PFU et prélèvements sociaux
- Transmission et abattements successoraux

5. UTILISATION PATRIMONIALE DE L'ASSURANCE VIE

- Transmission (clause bénéficiaire, démembrement)
- Complément de retraite
- Optimisation avec d'autres produits (PEA, PER, immobilier)

6. ATELIER PRATIQUE : CONSTRUIRE UNE STRATÉGIE D'INVESTISSEMENT

- Identifier les objectifs d'un client type (épargne, retraite, transmission, diversification)
- Déterminer son profil de risque
- Proposer une allocation d'actifs adaptée
- Justifier les choix

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Travaux en atelier
- Réalisation d'exercices pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- comprendre le fonctionnement de l'assurance vie
- identifier les différents supports d'investissement
- analyser les options de gestion financière
- appréhender la fiscalité applicable
- construire une allocation adaptée aux profils investisseurs

Prérequis : avoir suivi le stage PCT27 (Fondamentaux de l'assurance vie : produits d'épargne et de prévoyance) ou avoir des connaissances équivalentes



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCT53

Expertise

Durée : 2 h 20



ASSURANCE VIE ET FINANCE DURABLE

De la finance durable à l'assurance vie : les points à connaître

PROGRAMME

- Introduction aux enjeux de la durabilité
 - Définition de la durabilité
 - Pacte vert européen / taxonomie / règlement SFDR
 - Transposition des textes au niveau national
 - Chiffres clés de la finance durable
- Critères de durabilité de l'assurance vie
 - Présentation des labels et certifications durables
 - Méthodes d'analyse extra-financière
- Comment intégrer les critères de durabilité dans la relation client ?
 - Arguments pour promouvoir l'assurance vie durable auprès des clients
 - Comment intégrer la durabilité dans le conseil en assurance vie
 - Durabilité et performance : incompatible ?
 - Notions de greenwashing

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs proposant régulièrement de l'assurance vie à leurs clients et souhaitant comprendre les enjeux de la finance durable

Objectifs opérationnels :

- comprendre les enjeux de la durabilité
- connaître les différents critères de durabilité de l'assurance vie
- savoir répondre aux questions et objections des clients

Prérequis : aucun



réf. CVCT52

Perfectionnement

Durée : 2 h 20



BIEN CONNAÎTRE LE PLAN D'ÉPARGNE RETRAITE POUR BIEN LE CONSEILLER

Décrypter le PER pour être efficace dans le conseil client en matière de retraite

PROGRAMME

- Rappel des caractéristiques des PER
 - Solutions pour les salariés
 - Solutions pour les TNS
 - Versements possibles
 - Options de sortie et fiscalité
- Optimisation pour le salarié
 - Lisibilité et calcul de l'enveloppe fiscale
 - Optimisation en fonction des produits détenus
 - Quelques arguments
- Optimisation pour le TNS
 - Lisibilité et calcul de l'enveloppe fiscale
 - Optimisation en fonction des produits détenus
 - Quelques arguments

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- maîtriser les caractéristiques essentielles du PER individuel
- comprendre le cadre fiscal et social des cotisations et des prestations pour conseiller les clients pour la retraite

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT46

Initiation

Durée : 7 h 00



RETRAITE DU PARTICULIER SALARIÉ APRÈS LA RÉFORME : COMPRENDRE, ANTICIPER ET CONSEILLER

Entre nouvelles règles, dispositifs de retraite et contrats complémentaires, cette formation vous permet d'acquérir les clés pour accompagner et conseiller efficacement vos clients sur le volet de la retraite

PROGRAMME

1. INTRODUCTION

- Contexte de la réforme et enjeux pour les clients particuliers

2. COMPRENDRE LES RÉGIMES DE RETRAITE OBLIGATOIRES ET LEUR FONCTIONNEMENT

- Organisation du régime de base (Sécurité sociale)
- Mode de calcul, financement, cotisations
- Pension de réversion
- Régime complémentaire AGIRC-ARRCO
- Cotisations, points, abattements, calcul de la pension

3. ZOOM SUR LA RÉFORME DES RETRAITES

- Chiffres clés et comparatif avant/après la réforme
- Nouveaux âges de départ et durées de cotisation
- Départ anticipé (carrière longue, handicap...)
- Cumul emploi retraite et retraite progressive
- Impacts sur les aidants, parents, petites pensions
- Réversion : vers un système universel ?
- Évolution des régimes spéciaux

4. ANTICIPER LA RETRAITE GRÂCE À L'ÉPARGNE RETRAITE

- Typologie des contrats retraite : PER, PERCO, Madelin, Article 83
- Loi Pacte et unification des dispositifs
- Avantages fiscaux et souplesse des nouveaux produits

5. APPROCHE COMMERCIALE

- Identifier les besoins retraite d'un client
- Répondre aux objections et proposer des solutions personnalisées
- Argumentaire simple et adapté suite à la réforme

6. CAS PRATIQUES ET MISE EN SITUATION

- Étude de cas : accompagnement d'un client selon son profil
- Calculs simples de pension (régime de base et complémentaire)
- Simulation d'un conseil en épargne retraite

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- comprendre les principes fondamentaux des régimes obligatoires de retraite (Sécurité sociale, AGIRC-ARRCO)
- recenser les impacts concrets de la réforme des retraites (âge légal, durée de cotisation, retraite progressive...)
- connaître les dispositifs complémentaires d'épargne retraite (loi Pacte, PER...)
- savoir informer et conseiller efficacement les clients particuliers sur leurs options retraite

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT65

Perfectionnement

Durée : 7 h 00



PER INDIVIDUEL : SPÉCIFICITÉS ET AVANTAGES POUR VOS CLIENTS

Décrypter le plan d'épargne retraite pour le conseiller à ses clients

PROGRAMME

1. RAPPELS RAPIDES SUR LE FONCTIONNEMENT DU SYSTÈME DE RETRAITE FRANÇAIS

- Contexte
- Points essentiels sur la réforme des retraites

2. CARACTÉRISTIQUES DU PER INDIVIDUEL (PERI)

- Loi Pacte
- Cadre juridique du PERI
- Versements
- Transferts

- Modalités de sortie
- Déblocage anticipé
- Fiscalité

3. MISE EN PRATIQUE : ANALYSE DE SITUATIONS CLIENTS

- Arguments à mettre en avant en fonction de la situation du client
- Approche fiscale
- Cas de déblocages possibles
- Complémentarité avec d'autres produits...

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs connaissant les régimes obligatoires de retraite

Objectifs opérationnels :

- maîtriser les caractéristiques du PER individuel
- connaître le cadre juridique, fiscal et social du PER individuel
- savoir personnaliser son argumentaire PER individuel en fonction des attentes et besoins du client

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT42

Initiation

Durée : 7 h 00



SANTÉ ET PRÉVOYANCE : PRESTATIONS DU RÉGIME OBLIGATOIRE

Identifier la part financée par le régime obligatoire pour mieux mesurer la nécessité d'une assurance complémentaire

PROGRAMME

1. L'ORGANISATION DES RÉGIMES SOCIAUX

- Régime général
- Régime agricole
- Régimes spéciaux

2. LES CONDITIONS D'OUVERTURE DE DROIT DES PRESTATIONS FRAIS DE SOINS

3. LA COUVERTURE DES FRAIS DE SOINS

- Prises en charge du régime obligatoire
- Franchise médicale
- Participation forfaitaire

4. LES CONDITIONS D'OUVERTURE DE DROIT DES PRESTATIONS EN ESPÈCES

5. LA GARANTIE DES REVENUS ET LA GARANTIE DÉCÈS DU SALARIÉ, DU TNS ET DE L'EXPLOITANT AGRICOLE

- Indemnités journalières
- Pension d'invalidité
- Rente d'incapacité
- Garantie décès

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- comprendre le processus de la protection sociale de base
- connaître les prestations frais de soins et les prestations en espèces
- identifier le reste à charge de l'assuré après le remboursement des frais de santé par l'assurance maladie obligatoire
- mesurer la perte de revenus en cas d'arrêt maladie ou d'invalidité après l'indemnisation du régime obligatoire

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCT36A

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles



PROTECTION SOCIALE DE BASE : ORGANISATION, RÉGIMES, DISPOSITIFS SPÉCIFIQUES ET MÉCANISMES

Décrypter les régimes de protection sociale de base pour mieux vendre la protection complémentaire en santé et prévoyance

PROGRAMME

- Historique de la protection sociale
- Organisation de la Sécurité sociale
- Différents régimes sociaux : droits et fonctionnements
 - Régime général
 - Régime des indépendants
 - Régime agricole
 - Régimes spéciaux
 - Focus sur le régime Alsace/Moselle
- PUMA
- AME
- CSS
- Loi de financement de la Sécurité sociale : mesures principales

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de quiz et de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- connaître les grands principes des régimes sociaux en France
- retenir les mesures de la loi de finances de la Sécurité sociale

Prérequis : aucun



réf. CVCT36B

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles



ASSURANCE MALADIE : LES PRESTATIONS FRAIS DE SOINS

Connaître les mécanismes de remboursement des soins médicaux par le régime obligatoire pour mieux conseiller, argumenter et vendre les contrats de complémentaire santé

PROGRAMME

- Prestations frais de soins de l'assurance maladie : conditions d'ouverture, ayants droit, cas particuliers
- Grands postes de remboursement de soins
 - Hospitalisation, soins courants, optique, dentaire, audiologie
- Principes de calculs des remboursements de soins
 - BR, taux, TM
 - Principales bases et taux à connaître
 - Différents secteurs de pratiques médicales
 - Parcours de soins coordonnés
 - Franchises et participations
 - Remboursements du régime Alsace/Moselle
- 100% santé
- Évolutions

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de quiz et de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- recenser les prestations frais de soins de l'assurance maladie
- retenir les mécanismes de remboursement
- être en capacité de déterminer un reste à charge
- connaître le langage du régime obligatoire (BR, TM, RAC, médecin conventionné, franchise, participation...)

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCT36C

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles



ASSURANCE MALADIE : LES PRESTATIONS EN ESPÈCES

Connaître les prestations en espèces de l'assurance maladie pour mieux comprendre le rôle indispensable des contrats complémentaires de prévoyance et acquérir de véritables arguments pour les vendre

PROGRAMME

- Prestations en espèces de l'assurance maladie : conditions d'ouverture, ayants droit, cas particuliers
- Prestations en espèces versées par la Sécurité sociale
 - Régime général, régime des indépendants, régime agricole
 - Indemnités journalières en cas d'arrêt de travail
 - Indemnités journalières en cas d'accident du travail ou de maladie professionnelle
 - Prestations en cas d'invalidité
 - Prestations en cas de décès
 - Cas pratiques (calculs de prestations)
- Fiscalité des prestations
- Loi de mensualisation
 - Fonctionnement et limites

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de quiz et de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- distinguer les prestations en espèces de l'assurance maladie
- mesurer la perte de revenus en cas d'arrêt maladie, d'invalidité après l'indemnisation du régime obligatoire
- comprendre les risques auxquels s'exposent un client ou un prospect sans protection sociale complémentaire en prévoyance

Prérequis : aucun



réf. ELCT33A

Initiation

Durée : 1 h 00



COMPRENDRE LE SYSTÈME DE PROTECTION SOCIALE ET SES PRINCIPAUX MÉCANISMES

Le système de protection sociale et ses principaux mécanismes

PROGRAMME

- Histoire et organisation du système de santé en France
 - Grandes dates de la Sécurité sociale
 - 4 principaux régimes
 - Branches du régime général
 - Immatriculation
- Bénéficiaires du régime général
 - Définition des bénéficiaires
 - Focus sur la protection universelle maladie (PUMA)
 - Ayants droit

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- **Expositive :** contenu médiatisé, hiérarchisé et linéaire
- **Démonstrative :** propositions d'activités favorisant l'intervention de l'apprenant
- **Interrogative :** questions et/ou consignes permettant à l'apprenant d'acquérir de nouvelles connaissances
- **Active :** l'apprenant est amené à retrouver des informations contenues dans le module

Durée d'accessibilité du module : 1 mois

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- expliquer l'évolution historique du système de santé en France et identifier les bénéficiaires du régime général
- analyser les principaux mécanismes du système de protection sociale français en mettant l'accent sur le régime général

Prérequis : aucun

Assistance technique et pédagogique de l'apprenant pendant toute la durée de la formation assurée via une adresse mail permettant de contacter un formateur expert du domaine abordé : réponse sous 48 heures



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. ELCT33B

Initiation

Durée : 1 h 00



RETENIR LES CONDITIONS DE PRISE EN CHARGE DU RÉGIME GÉNÉRAL

Conditions de prise en charge du régime général

PROGRAMME

- Frais de santé du régime général
 - Dépenses de santé en France
 - Frais de santé du régime général
 - Réforme du reste à charge zéro
- Conditions de remboursement du régime général
 - Ticket modérateur
 - Tiers payant
 - Participation forfaitaire et franchise médicale
 - Parcours de soins
 - Téléconsultation et téléexpertise

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- **Expositif** : contenu médiatisé, hiérarchisé et linéaire
- **Démonstratif** : propositions d'activités favorisant l'intervention de l'apprenant
- **Interrogatif** : questions et/ou consignes permettant à l'apprenant d'acquérir de nouvelles connaissances
- **Actif** : l'apprenant est amené à retrouver des informations contenues dans le module

Durée d'accessibilité du module : 1 mois**Public** : dirigeants, managers et collaborateurs**Objectif opérationnel** :

- s'approprier les conditions de prise en charge du régime général

Prérequis : aucun

Assistance technique et pédagogique de l'apprenant pendant toute la durée de la formation assurée via une adresse mail permettant de contacter un formateur expert du domaine abordé : réponse sous 48 heures



réf. ELCT33C

Initiation

Durée : 1 h 00



DÉCOUVRIR LE FONCTIONNEMENT DES ASSURANCES COMPLÉMENTAIRES SANTÉ

Fonctionnement des assurances complémentaires santé

PROGRAMME

- Du régime général à la complémentaire santé
 - Articulation AMO / AMC
 - Impacts ANI 2013 et loi de sécurisation de l'emploi
 - Intervenants sur le marché de la complémentaire santé
- Complémentaire santé : contrat responsable, souscription et tarification
 - Contrat responsable et solidaire
 - Conditions de souscription d'un contrat santé individuel
 - Éléments de tarification

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- **Expositif** : contenu médiatisé, hiérarchisé et linéaire
- **Démonstratif** : propositions d'activités favorisant l'intervention de l'apprenant
- **Interrogatif** : questions et/ou consignes permettant à l'apprenant d'acquérir de nouvelles connaissances
- **Actif** : l'apprenant est amené à retrouver des informations contenues dans le module

Durée d'accessibilité du module : 1 mois**Public** : dirigeants, managers et collaborateurs**Objectif opérationnel** :

- identifier le contexte de l'assurance complémentaire santé et déterminer ses conditions d'intervention pour conseiller son client de manière responsable

Prérequis : aucun

Assistance technique et pédagogique de l'apprenant pendant toute la durée de la formation assurée via une adresse mail permettant de contacter un formateur expert du domaine abordé : réponse sous 48 heures



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. ELCT33D

Initiation

Durée : 2 h 00

CONNAÎTRE LES SPÉCIFICITÉS DES GARANTIES DES ASSURANCES COMPLÉMENTAIRES SANTÉ

Spécificités des garanties proposées par les assurances complémentaires santé

PROGRAMME

- Garanties et prestations de la complémentaire santé
 - Garanties et exclusions
 - Prestations et modes de règlement
- Dispositifs spécifiques
 - Complémentaire santé solidaire
 - Gestion des organismes complémentaires agréés

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- **Expositive** : contenu médiatisé, hiérarchisé et linéaire
- **Démonstrative** : propositions d'activités favorisant l'intervention de l'apprenant
- **Interrogative** : questions et/ou consignes permettant à l'apprenant d'acquérir de nouvelles connaissances
- **Active** : l'apprenant est amené à retrouver des informations contenues dans le module

Durée d'accessibilité du module : 1 mois

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- discerner l'étendue et les limites des différentes garanties de l'assurance complémentaire santé pour être à même d'adapter sa proposition aux besoins spécifiques du client

Prérequis : aucun

Assistance technique et pédagogique de l'apprenant pendant toute la durée de la formation assurée via une adresse mail permettant de contacter un formateur expert du domaine abordé : réponse sous 48 heures



réf. CVCT37A

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles

DÉCOUVERTE DE LA COMPLÉMENTAIRE SANTÉ

Connaître l'articulation entre le régime général de la Sécurité sociale et les complémentaires santé

PROGRAMME

- Rappels sur les prestations servies par le régime général
 - Différentes prestations en frais de santé
 - Protection universelle maladie (PUMA) et Complémentaire santé solidaire (C2S)
- Impacts de la réglementation
 - ANI 2013
 - Loi de sécurisation de l'emploi
- Dépenses de santé couvertes par la complémentaire santé
 - Remboursements des actes et soins médicaux
 - Articulation entre régime général et complémentaires santé

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- retenir les mécanismes de prise en charge des soins et l'articulation entre le régime général de la Sécurité sociale et les complémentaires santé

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCT37B

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles



FONCTIONNEMENT D'UNE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ

Connaître l'environnement d'un contrat complémentaire santé

PROGRAMME

- Système de fonctionnement des assureurs pour la complémentaire santé
 - Organismes habilités
 - Solutions complémentaires proposées par les assureurs
- Contrat responsable
 - Obligations du panier de soins minimum
 - Cahier des charges du contrat responsable
 - Planchers et plafonds du contrat responsable
- Enjeux du contrat responsable
 - Régime fiscal et social
 - Spécificités législatives pour les salariés et les TNS
 - Résiliation infra annuelle
- Effets de la réforme 100 % santé
- Cas pratiques

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- maîtriser la législation du contrat responsable dans le cadre de la réforme 100 % santé

Prérequis : aucun



réf. CVCT37C

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles



APPROCHE COMMERCIALE POUR VENDRE UNE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ

Préparer l'entretien de vente d'un contrat complémentaire santé

PROGRAMME

- Étapes d'un entretien de vente d'un contrat de complémentaire santé
- Définir les attentes ou les besoins des clients pour proposer une complémentaire santé
 - Découverte client : informations à recueillir
 - Détermination des besoins du client
 - Différentes méthodes de questionnement
- Argumentation pour la proposition d'un contrat de complémentaire santé
 - Méthode CAB
 - Méthode SONCAS
 - Différentes pratiques pour vendre un contrat complémentaire santé
- Traitement des objections et conclusion de la vente

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- retenir la démarche commerciale pour vendre une complémentaire santé

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT33

Perfectionnement

Durée : 7 h 00

DÉCOUVRIR LA COMPLÉMENTAIRE SANTÉ ET LA VENDRE

Proposer le bon produit qui complète parfaitement la couverture santé du client

PROGRAMME

1. LA COUVERTURE DES FRAIS DE SOINS

- Dispositif de pratique tarifaire maîtrisée (DPTM)
- Panier de soins et contrat responsable
- Réforme 100 % santé
- Résiliation infra annuelle

2. LE FONCTIONNEMENT DU CONTRAT COMPLÉMENTAIRE SANTÉ

- Frais garantis
 - Médicaments
 - Consultations
 - Optique
 - Dentaire
 - Maternité
 - Hospitalisation...

- Éléments de tarification
- Loi Evin
- Loi Madelin

3. L'APPROCHE COMMERCIALE

- Identification des besoins
- Réponses aux objections

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques
- Mises en situation et jeux de rôles

Public : dirigeants, managers et collaborateurs connaissant déjà les prestations du régime obligatoire en santé amenés à proposer et/ou à gérer l'assurance complémentaire santé

Objectifs opérationnels :

- savoir analyser la situation du client pour lui proposer des garanties adaptées
- connaître le fonctionnement des contrats santé et être en mesure de comparer les différents produits

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCT51A

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles



ASSURANCE DES RISQUES PRÉVOYANCE

Connaître les différents risques assurables pour un particulier et les réponses apportées par les régimes obligatoires et les assureurs

PROGRAMME

- Les principaux risques assurables
 - Perte de revenu
 - Décès
 - Dépendance
- Les réponses apportées par les régimes obligatoires
 - Organisation de la Sécurité sociale
 - Prestations versées par la Sécurité sociale
- Les solutions apportées par les assureurs
 - Contrats de prévoyance individuelle
 - Contrats de prévoyance collective

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- comprendre les principaux risques de prévoyance auxquels sont confrontés les clients particuliers
- connaître les prestations versées par les régimes obligatoires
- identifier les différents contrats de prévoyance

Prérequis : aucun



réf. CVCT51B

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles



PREMIÈRES ÉTAPES DE L'ENTRETIEN DE VENTE D'UN CONTRAT PRÉVOYANCE

Conduire un entretien de vente en prévoyance : découvrir le client et pratiquer le rebond commercial sur le flux entrant

PROGRAMME

- Les principales étapes de l'entretien de vente prévoyance
 - Préparation et objectifs de chaque étape de l'entretien
- La découverte du client
 - Identifier les besoins du client et ses motivations
 - Domaines d'information à balayer
 - Pratiquer l'écoute active et l'empathie
- Techniques de questionnement
 - Principaux types de questions à poser
 - Impliquer le client dans la phase de questionnement
- Rebond commercial prévoyance
 - Situations favorables pour pratiquer le rebond commercial
 - Phrases d'accroche à utiliser

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- identifier les principales étapes de l'entretien de vente prévoyance
- s'exercer pour être capable de pratiquer le rebond commercial en fonction des situations rencontrées

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCT51C

Initiation

Durée : 7 h 00

Parcours 3 classes virtuelles



OFFRE DE PRÉVOYANCE ET ARGUMENTAIRE

Conduire un entretien de vente en prévoyance : savoir argumenter la solution proposée et conclure au bon moment

PROGRAMME

- Argumenter les solutions de prévoyance
 - Personnaliser et différencier l'offre faite au client
 - Traduire les caractéristiques produit en bénéfices client
 - Rechercher l'adhésion du client et éviter les dérives classiques
- Traiter les objections spécifiques
 - Savoir différencier les objections et les traiter
 - Réponses à apporter aux objections clients orientées prévoyance
- Conclure la vente de solutions prévoyance
 - Méthodes de conclusion
 - Déterminer un suivi de la relation
 - Obtenir une recommandation du client

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- savoir argumenter une solution de prévoyance en recherchant l'adhésion du client
- savoir traiter les objections prévoyance de la clientèle
- connaître les techniques de conclusion adaptées

Prérequis : aucun

QU'EST-CE QUE LA CLASSE VIRTUELLE ?



La classe virtuelle est une formation à distance, menée en direct par un formateur pour des stagiaires pouvant se trouver en différents lieux géographiques. Elle réunit tous les avantages du présentiel et du elearning.

Les avantages de la classe virtuelle :

- Formation de stagiaires dispersés
- Contact permanent et en direct avec le formateur
- Participation accrue, échanges entre stagiaires
- Coûts maîtrisés sans déplacement
- Modularité des formations, souplesse des horaires

L'accès à la classe virtuelle nécessite un ordinateur, une connexion internet, un téléphone et de préférence une webcam.



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT30

Perfectionnement

Durée : 7 h 00



DÉCOUVRIR LES CONTRATS PRÉVOYANCE ET LES VENDRE

Analyser les différents produits d'assurance en prévoyance pour être en capacité de proposer au client une offre adaptée

PROGRAMME

1. LA GARANTIE DES REVENUS PAR LES ASSURANCES COMPLÉMENTAIRES

- Indemnités journalières
- Invalidité

2. LES TRAVAILLEURS NON-SALARIÉS (TNS)

- Loi Madelin

3. LA GARANTIE DÉCÈS

- Solutions des assurances complémentaires
- Garantie obsèques

4. LES GARANTIES COMPLÉMENTAIRES

- Garantie des Accidents de la Vie
- Contrat dépendance

5. L'APPROCHE COMMERCIALE

- Identification des besoins
- Réponses aux objections

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Mises en situation et jeux de rôles

Public : dirigeants, managers et collaborateurs connaissant déjà les prestations du régime obligatoire en prévoyance et souhaitant proposer et/ ou gérer des contrats prévoyance

Objectifs opérationnels :

- connaître les différents contrats prévoyance, leurs objectifs et leurs spécificités
- analyser les besoins du client et vendre des contrats prévoyance adaptés

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT31

Initiation

Durée : 7 h 00



ASSURANCE EMPRUNTEUR

Connaître le fonctionnement de l'assurance emprunteur pour profiter des opportunités commerciales

PROGRAMME

1. LA COUVERTURE DES BESOINS DE FINANCEMENT

- Prêts aux particuliers
- Prêts aux professionnels
- Caractéristiques des différents types de prêts

2. OBJET DU CONTRAT ET GARANTIES PROPOSÉES

- Définition et objet du contrat emprunteur
- Garanties de base et garanties optionnelles
 - Décès
 - Invalidité
 - Incapacité
 - Perte d'emploi

3. LES ASPECTS TECHNIQUES ET JURIDIQUES

- Principes et sélection médicale
- Abrogation du questionnaire de santé (loi Lemoine)
- Tarification
- Exclusions et limites des garanties
- Risques aggravés et risques spéciaux
- Franchise, carence, modalités de prise en charge
- Emprunteur unique / co-emprunteurs
- Rédaction de la clause bénéficiaire

4. LES OPPORTUNITÉS COMMERCIALES

- Marché de l'assurance emprunteur : contexte et opportunités
- Principes de déliaison
- Loi Hamon
- Résiliation annuelle / amendement Bourquin
- Résiliation / loi Lemoine
- Équivalences de garanties
- Processus de résiliation par voie de substitution

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- connaître les mécanismes de l'assurance emprunteur
- comprendre les opportunités de ce marché

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCT38

Initiation

Durée : 2 h 20



ASSURANCE OBSÈQUES

Comprendre les mécanismes de l'assurance obsèques pour argumenter la vente

PROGRAMME

- Les différentes formules de financement des obsèques
 - Prestations d'obsèques à l'avance
 - Versement d'un capital en vue de couvrir le financement d'obsèques
- Le cadre du contrat obsèques
 - Engagements des assureurs
 - Recommandation de l'ACPR
 - Dispositif de recherche de contrats via Agira
- La commercialisation d'un contrat obsèques
 - Tenir compte des réticences
 - Préparer l'entretien
 - Conduire l'entretien et conclure

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- connaître les spécificités du contrat obsèques

Prérequis : aucun



réf. CVCT32

Initiation

Durée : 2 h 20



ASSURANCE DÉPENDANCE

Appréhender les mécanismes de prise en charge de la dépendance

PROGRAMME

- La dépendance
 - Définitions de la perte d'autonomie
 - Fondements
- Les chiffres clés
 - Évolution démographique
- Les produits d'assurance
 - Contrats collectifs
 - Contrats individuels
 - Spécificités des différentes garanties
 - Label GAD

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- comprendre le risque dépendance et son assurance

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCT40A

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 4 classes virtuelles



STATUTS DES TNS

Savoir qui sont les travailleurs non-salariés et retenir leurs particularités

PROGRAMME

- Qu'est-ce qu'un TNS ?
- Les différents statuts
 - Commerçants
 - Artisans
 - Exploitants agricoles
 - Professions libérales
 - Industriels
- Focus sur le gérant majoritaire

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- connaître les spécificités des travailleurs non-salariés

Prérequis : aucun



réf. CVCT40B

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 4 classes virtuelles



RÉGIMES FISCAUX DES TNS

Retenir les différents régimes fiscaux des travailleurs non-salariés

PROGRAMME

- Définitions et distinctions des différents régimes fiscaux des TNS
- Mécanismes et assiettes d'imposition
 - Bénéfices industriels et commerciaux (BIC)
 - Bénéfices non commerciaux (BNC)
 - Bénéfice agricole (BA)

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- connaître les spécificités des travailleurs non-salariés

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCT41

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 4 classes virtuelles



COUVERTURE PRÉVOYANCE DES TNS

Appréhender l'organisation des prestations prévoyance servies aux travailleurs non-salariés

PROGRAMME

- La prévoyance de base
 - Organisation des régimes des TNS
 - Détermination du régime de rattachement en fonction du statut
- La Sécurité sociale des indépendants (ex RSI)
 - Impacts de la suppression du RSI sur les prestations en espèces / frais de soins
- La loi Madelin et les prestations prévoyance
 - Décès, incapacité temporaire, invalidité, complémentaire santé

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- connaître les systèmes de prévoyance dédiés aux travailleurs non-salariés

Prérequis : aucun



réf. CVCT42

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 4 classes virtuelles



RÉGIMES DE RETRAITE DES TNS

Comprendre l'organisation des prestations retraite des travailleurs non-salariés

PROGRAMME

- Les retraites servies par les régimes de base
- La retraite complémentaire
 - Produits en euros
 - Produits en unités de compte
- Les prestations prévues par la Sécurité sociale des indépendants
 - Incidences de la suppression du RSI sur les prestations
- La loi Pacte et la retraite des TNS
 - Mécanismes et modalités de souscription d'un PER
 - Conditions de transférabilité de l'épargne déjà constituée
 - Fiscalité applicable

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- connaître les différents régimes de retraite des travailleurs non-salariés

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT34

Expertise

Durée : 7 h 00



TRAVAILLEURS NON-SALARIÉS (TNS) ET PROTECTION SOCIALE

Maîtriser la protection sociale des TNS pour mieux analyser leurs besoins et développer la vente des contrats santé, prévoyance et retraite des indépendants

PROGRAMME

1. DIFFÉRENTES FORMES JURIDIQUES DE L'ENTREPRISE

- Entreprise individuelle
- Entreprise en société

2. IMPACT DE LA FORME JURIDIQUE SUR LE STATUT DU DIRIGEANT

3. DIFFÉRENTS RÉGIMES TNS

- Artisans / commerçants / gérants
- Professions libérales

4. CAS DU CONJOINT COLLABORATEUR : CHOIX DU STATUT ET IMPACT SOCIAL

5. COUVERTURE SOCIALE OBLIGATOIRE DES TNS

- Prestations versées en cas de maladie, maternité, invalidité, décès
- Prestations frais de santé
- Différentes caisses de retraite et leurs prestations retraite

6. SOLUTIONS COMPLÉMENTAIRES DES ASSUREURS

- Contrats santé
- Contrats de prévoyance
- Contrats retraite

7. DÉDUCTIBILITÉS FISCALES

- Principes de la loi Madelin
 - Mécanisme de déductibilité : calculs, limites, etc.
- Traitement fiscal des prestations

8. ARGUMENTS CLÉS DE L'ENTRETIEN DE VENTE FACE À UN TNS

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- comprendre l'impact d'un statut juridique de l'entreprise sur le régime de protection sociale du TNS
- maîtriser la protection sociale de base des indépendants pour mieux déterminer les besoins complémentaires du TNS
- appréhender la cible conjoint collaborateur
- connaître les propositions des assureurs et les principes de déductibilité fiscale des contrats facultatifs (Madelin)
- développer la vente de contrats TNS

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCT35A

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles



DÉCOUVERTE DES ASSURANCES COLLECTIVES

Acquérir les fondamentaux pour réussir le développement des couvertures collectives

PROGRAMME

- Introduction
 - Loi Pacte et législation sociale en entreprise
 - Différentes obligations assurantielles des entreprises
- Règles de mise en place des contrats collectifs
 - Conventions collectives et accords collectifs
 - Méthodes obligatoires de mise en place
- Contenu de l'assurance collective
 - Prévoyance santé
 - Prévoyance financière
 - Retraite supplémentaire

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- connaître la réglementation applicable à l'assurance collective des entreprises
- appliquer les obligations de l'intermédiaire en matière d'assurances collectives

Prérequis : aucun



réf. CVCT35B

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles



ASSURANCES COLLECTIVES EN SANTÉ ET PRÉVOYANCE

Bien comprendre les couvertures collectives en santé et prévoyance pour être à même de les vendre

PROGRAMME

- Introduction
 - Accords Nationaux Interprofessionnels et conventions collectives
 - Différentes obligations assurantielles des entreprises en matière d'assurance santé et prévoyance
- Règles de mise en place des contrats collectifs santé et prévoyance
 - Conventions collectives et accords collectifs
 - Méthodes de mise en place
- Contrat d'assurance collective en santé / prévoyance
 - Contrat santé
 - Contrat de prévoyance

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- retenir les règles spécifiques applicables aux contrats collectifs en assurance santé et prévoyance

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCT35C

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles



ASSURANCES COLLECTIVES EN ÉPARGNE ET RETRAITE

Bien comprendre les assurances collectives en épargne et retraite pour être à même de les vendre

PROGRAMME

- Introduction
 - Épargne et retraite dans les entreprises
 - Différentes obligations assurantielles des entreprises
- Règles de mise en place des contrats collectifs
 - Conventions collectives et accords collectifs
 - Méthodes obligatoires de mise en place
- Contrat d'assurance collective en épargne / retraite
 - Épargne : PEE, PEI
 - Retraite : PER

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- retenir les règles spécifiques applicables aux contrats collectifs en épargne et retraite

Prérequis : aucun

QU'EST-CE QUE LA CLASSE VIRTUELLE ?



La classe virtuelle est une formation à distance, menée en direct par un formateur pour des stagiaires pouvant se trouver en différents lieux géographiques. Elle réunit tous les avantages du présentiel et du elearning.

Les avantages de la classe virtuelle :

- Formation de stagiaires dispersés
- Contact permanent et en direct avec le formateur
- Participation accrue, échanges entre stagiaires
- Coûts maîtrisés sans déplacement
- Modularité des formations, souplesse des horaires

L'accès à la classe virtuelle nécessite un ordinateur, une connexion internet, un téléphone et de préférence une webcam.



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT35

Perfectionnement

Durée : 7 h 00



ASSURANCES COLLECTIVES : DE LA COMPRÉHENSION TECHNIQUE À LA MAÎTRISE RÉGLEMENTAIRE

Maîtriser les aspects techniques et réglementaires des assurances collectives pour réussir la mise en place des contrats collectifs dans les entreprises

PROGRAMME

1. COMPRENDRE LA PROTECTION SOCIALE DES SALARIÉS

- Indemnités journalières de la Sécurité sociale
- Rente invalidité
- Capital décès
- Loi de mensualisation
- Prévoyance des cadres (ANI de novembre 2017 en substitution à la CCN des cadres de 1947)
- Indemnités de fin de carrière

2. MAÎTRISER L'ENVIRONNEMENT JURIDIQUE DES CONTRATS COLLECTIFS

- Loi Evin
- ANI du 11 janvier 2013
- Portabilité des droits
- Contrat responsable
- 100 % santé
- Épargne retraite collective

3. APPRÉHENDER LES RÈGLES DE MISE EN PLACE DES CONTRATS COLLECTIFS

- Accords de branche et clauses de recommandation
- Accord collectif, référendum, décision unilatérale (DUE)
- Rôle du comité d'entreprise
- Catégories objectives
- Cas de dispense
- Fiscalité des cotisations

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Mises en situation
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs qui ont déjà des connaissances en matière d'assurance collective

Objectifs opérationnels :

- maîtriser l'environnement juridique et réglementaire encadrant la protection sociale des salariés
- identifier et analyser les droits sociaux applicables et les obligations des employeurs
- comprendre les règles de mise en place des régimes collectifs et leurs incidences fiscales et sociales

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT36

Expertise

Durée : 7 h 00



MIEUX VENDRE LES ASSURANCES COLLECTIVES

De la maîtrise technique à l'efficacité commerciale : progressez dans la vente des assurances collectives

PROGRAMME

- 1. CONSOLIDER SES CONNAISSANCES SUR LES RÈGLES DE MISE EN PLACE DES CONTRATS COLLECTIFS**
 - Rappel des principaux textes et règles applicables
- 2. IDENTIFIER LE CONTEXTE SOCIAL ET JURIDIQUE DE L'ENTREPRISE**
 - Faire une découverte des besoins à double niveau
 - Appréhender les bonnes raisons de faire un diagnostic client
- 3. RECUEILLIR LES DONNÉES TECHNIQUES ET SOCIALES POUR BÂTIR UNE OFFRE PERTINENTE**
 - Découvrir l'entreprise et son environnement
 - Identifier la convention collective
 - Comprendre la politique sociale de l'entreprise
 - Collecter les éléments nécessaires pour construire une offre adaptée
- 4. CONSTRUIRE, PRÉSENTER ET ACCOMPAGNER LA MISE EN PLACE D'UNE OFFRE COLLECTIVE**
 - Analyser les informations recueillies
 - Concevoir l'offre commerciale
 - Préparer l'entretien de restitution
 - Accompagner l'entreprise lors de la mise en place
- 5. STRUCTURER SON PLAN D'ACTION ET ORGANISER SON ACTIVITÉ COMMERCIALE**
 - Organiser mon activité commerciale
 - Planifier mon action

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Études de cas issues de situations réelles
- Mises en situation

Public : dirigeants, managers et collaborateurs qui ont déjà des connaissances en matière d'assurance collective

Objectifs opérationnels :

- maîtriser les règles juridiques et réglementaires encadrant les contrats collectifs
- identifier et analyser le contexte social, juridique de l'entreprise cliente
- collecter et exploiter les données techniques nécessaires pour concevoir une offre adaptée
- construire, argumenter et présenter une offre collective pertinente et conforme
- élaborer et planifier un plan d'action commercial efficace

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT64

Perfectionnement

Durée : 7 h 00



COMPLÉMENTAIRE SANTÉ COLLECTIVE ET ASSURANCE

Pour gagner en aisance face au DRH, DAF ou DG lors de la proposition d'une complémentaire santé collective

PROGRAMME

1. REVUE DES GARANTIES DU CONTRAT RESPONSABLE ET SOLIDAIRE

- Périmètre du contrat responsable et solidaire
 - Parcours de soins
 - Garanties et incidence OPTAM
- Évolutions récentes
 - TM en dentaire
 - Dernières avancées 100 % santé

2. LES OBLIGATIONS DES EMPLOYEURS ET LA MISE EN CONFORMITÉ DES CONTRATS

- ANI de janvier 2013 (loi du 14 juin 2013)
 - Financement du contrat par l'employeur
 - Cas de dispense
- ANI de novembre 2017 (en substitution à la CCN des cadres de 1947)
 - Nouvelle définition des catégories objectives avec le décret du 30 juillet 2021
- Obligation de maintien du contrat collectif en cas de suspension de travail rémunéré
- Impact des conventions collectives

3. LES ÉLÉMENTS DE TARIFICATION

- Contrat standard
- Contrat sur mesure
- Incidence des structures de cotisation sur le tarif

4. LES RÈGLES DE MISE EN PLACE

- Accord collectif
- Référendum
- Décision unilatérale de l'employeur
- Rôle du CSE
- Cas des mandataires sociaux

5. L'ASPECT JURIDIQUE DES CONTRATS COLLECTIFS AUX ENTREPRISES

- Loi Evin
- Portabilité

6. LES AVANTAGES FISCAUX ET SOCIAUX

- Règles fiscales
- Règles sociales

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs connaissant déjà les mécanismes et fondamentaux de la complémentaire santé individuelle

Objectifs opérationnels :

- recenser le périmètre du contrat responsable et solidaire
- intégrer les obligations de l'employeur
- maîtriser les règles de mise en place d'une complémentaire santé collective et obligatoire

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT37

Perfectionnement

Durée : 7 h 00



PRÉVOYANCE COLLECTIVE ET ASSURANCE

Bien comprendre la prévoyance collective pour convaincre vos clients de son utilité

PROGRAMME

1. LE RÉGIME DE PRÉVOYANCE COLLECTIVE : ACTE JURIDIQUE

FONDATEUR

- En réponse aux obligations législatives et/ou conventionnelles
 - Prévoyance des cadres
 - Loi de mensualisation
- Risques de contentieux en prévoyance collective : comment les éviter ?
 - Règles applicables
 - Formalisme
 - Caractère collectif
 - Caractère obligatoire

2. LA MISE EN PLACE DU CONTRAT COLLECTIF

- Documents nécessaires à une juste tarification
 - Régime du contrat
 - Démographie
 - Inventaire des sinistres en cours
 - Traitement social des indemnités journalières complémentaires

- Obligations de l'organisme assureur
 - Obligations de conseil
 - Obligations d'information
 - Jurisprudence

3. LES ÉVÉNEMENTS LIÉS À LA VIE DU CONTRAT

- Modifications de l'acte juridique fondateur
- Dénonciation du régime de prévoyance
- Incidences d'une rupture du contrat de travail : quelles sont les obligations de l'employeur ?

4. L'ANALYSE D'UN COMPTE DE RÉSULTAT

- Obligations de l'assureur
 - Délais de remise
 - Contenu du compte fixé par décret
- Décisions correctrices
 - Augmentation de la cotisation
 - Modification de la structure du contrat
 - Ajustements divers

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs connaissant les fondamentaux de l'assurance collective

Objectifs opérationnels :

- s'assurer du bien-fondé de la mise en place des solutions d'assurance
- analyser les résultats d'un contrat de prévoyance standard
- négocier l'évolution des garanties ou la mise en place d'un nouveau contrat

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT38

Perfectionnement

Durée : 7 h 00



ÉPARGNE RETRAITE COLLECTIVE ET ASSURANCE

Pour tout connaître des systèmes d'épargne collectifs pouvant être mis en place au sein de vos entreprises clientes

PROGRAMME

1. LE PERECO : FONCTIONNEMENT ET PARTICULARITÉS

- Comment alimenter un PERECO
- Transferts entrants possibles
- Critères de mise en place (respect des catégories objectives de salariés)
- Aspect fiscal et social des cotisations
- Aspect fiscal et social des prestations

2. LE PEROB

- Comment alimenter un PEROB
- Transferts entrants possibles
- Critères de mise en place (respect des catégories objectives de salariés)
- Aspect fiscal et social des cotisations
- Aspect fiscal et social des prestations

3. LA RETRAITE À PRESTATIONS DÉFINIES

- Comment alimenter un régime de retraite à prestations définies

- Formalités de mise en place
- Aspect fiscal et social des cotisations
- Aspect fiscal et social des prestations

4. L'ARTICLE 82

- Comment alimenter un article 82
- Formalités de mise en place
- Aspect fiscal et social des cotisations
- Aspect fiscal et social des prestations

5. LES INDEMNITÉS DE FIN DE CARRIÈRE

- Utilité d'un contrat IFC
- Comment alimenter un contrat IFC
- Aspect fiscal et social des cotisations
- Aspect fiscal et social des prestations

6. LA MISE EN APPLICATION

- Étude comparée des régimes
- Arguments à développer en fonction de la typologie d'entreprise

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs connaissant les fondamentaux de la retraite

Objectifs opérationnels :

- connaître les différents contrats destinés à la retraite des salariés et leur fonctionnement
- maîtriser le cadre fiscal et social des cotisations et prestations
- appréhender l'impact de la réforme de l'épargne retraite sur les dispositifs retraite en entreprise

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. PCT41

Perfectionnement

Durée : 7 h 00



ASSURANCE HOMME CLÉ : UNE COUVERTURE INDISPENSABLE POUR L'ENTREPRISE

Assurance homme clé pilier de la pérennité de l'entreprise

PROGRAMME

1. INTRODUCTION

- Marché et entreprises concernées
- Besoins en assurance
- Personnes et événements qui peuvent être garantis

2. ASSURANCE HOMME CLÉ : PILIER DE LA PÉRENNITÉ DE L'ENTREPRISE

- Pourquoi souscrire une assurance homme clé ?
- Qui est considéré comme un homme clé ?

3. COMMENT IDENTIFIER LES COLLABORATEURS STRATÉGIQUES

- Approche structurée pour les identifier

4. ÉVALUATION DES RISQUES

- Identifier les risques
- Estimer les pertes financières potentielles

5. CONTRAT D'ASSURANCE HOMME CLÉ

- Structure du contrat
- Sinistre

6. FISCALITÉ

- Pour l'entreprise
- Pour l'assuré

7. MÉTHODOLOGIE POUR CONVAINCRE

- Préparation
- Entretien
- Suivi de la fidélisation

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- déterminer le domaine de l'assurance des hommes clés de l'entreprise
- connaître les caractéristiques des garanties de l'assurance homme clé pour proposer ce contrat et conseiller ses clients

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCC30A

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles



DÉCOUVRIR LES USAGES DE L'IA DANS LA RELATION CLIENT

S'initier aux fondamentaux de l'IA pour faciliter la relation client

PROGRAMME

- Définitions clés de l'IA
 - Machine learning
 - Deep learning
 - IA générative
- Panorama des applications actuelles dans l'assurance
 - Souscription
 - Gestion des sinistres
 - Relation client
- Présentation d'exemples concrets d'outils IA utilisés par des assureurs pour améliorer la relation client (chatbots...)
- Explication simple des fondamentaux techniques
 - Apprentissage à partir des données...

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- retenir les fondamentaux de l'IA

Prérequis : aucun



réf. CVCC30B

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles



UTILISER LES OUTILS IA DANS LA RELATION CLIENT

Savoir utiliser les outils IA pour optimiser la relation client

PROGRAMME

- Découverte des outils d'IA accessibles
 - Utilisation de ChatGPT, Perplexity, assistants vocaux, Gamma, Lumen 5, Pitch, Redact AI...
- Explications sur l'automatisation de certaines tâches répétitives et outils pour gagner du temps
- Introduction aux notions d'analyse prédictive
 - Appliquée à la gestion des risques
 - Appliquée à la relation client
- Analyse d'exemples précis à travers des démonstrations

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques
- Simulations

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- distinguer les différents outils d'IA et leurs usages dans l'assurance et la relation client

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



IDENTIFIER LES RISQUES LIÉS À L'IA POUR SÉCURISER LA RELATION CLIENT

Mesurer les risques de l'utilisation de l'IA afin de protéger son activité et ses clients

PROGRAMME

- Présentation des obligations réglementaires DDA liées à la formation et à l'usage des technologies IA
- Cadre légal de l'IA
 - RGPD
 - Responsabilité algorithmique
 - AI Act
- Notions d'éthique dans l'IA
 - Biais algorithmiques
 - Transparence
 - Protection des données
- Risques spécifiques pour les assureurs et les intermédiaires dans l'usage de l'IA

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- utiliser l'IA en respectant les règles pour protéger son activité et ses clients

Prérequis : aucun

QU'EST-CE QUE LA CLASSE VIRTUELLE ?



La classe virtuelle est une formation à distance, menée en direct par un formateur pour des stagiaires pouvant se trouver en différents lieux géographiques. Elle réunit tous les avantages du présentiel et du elearning.

Les avantages de la classe virtuelle :

- Formation de stagiaires dispersés
- Contact permanent et en direct avec le formateur
- Participation accrue, échanges entre stagiaires
- Coûts maîtrisés sans déplacement
- Modularité des formations, souplesse des horaires

L'accès à la classe virtuelle nécessite un ordinateur, une connexion internet, un téléphone et de préférence une webcam.





BONNES PRATIQUES DE L'IA POUR OPTIMISER L'EXPÉRIENCE CLIENT

Découvrez comment l'intelligence artificielle peut améliorer l'efficacité en optimisant l'expérience client

PROGRAMME

1. INTRODUCTION À L'IA DANS LE SECTEUR DE L'ASSURANCE

- Concepts de base de l'IA appliqués à l'assurance
- Cadre réglementaire et éthique de l'utilisation de l'IA dans le conseil client

2. ANALYSE DES BESOINS CLIENTS AVEC L'IA

- Utilisation de l'IA pour une meilleure compréhension des profils clients
- Outils d'IA pour l'analyse prédictive des besoins en assurance

3. OPTIMISATION DU CONSEIL CLIENT GRÂCE À L'IA

- Utilisation de chatbots et d'assistants virtuels pour le conseil initial
- Amélioration de la qualité et de la pertinence des conseils grâce à un assistant virtuel

4. PERSONNALISATION DE LA RELATION CLIENT

- Génération de contenus personnalisés : emails, SMS, documents
- Création d'une FAQ intelligente adaptée aux besoins spécifiques des clients

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

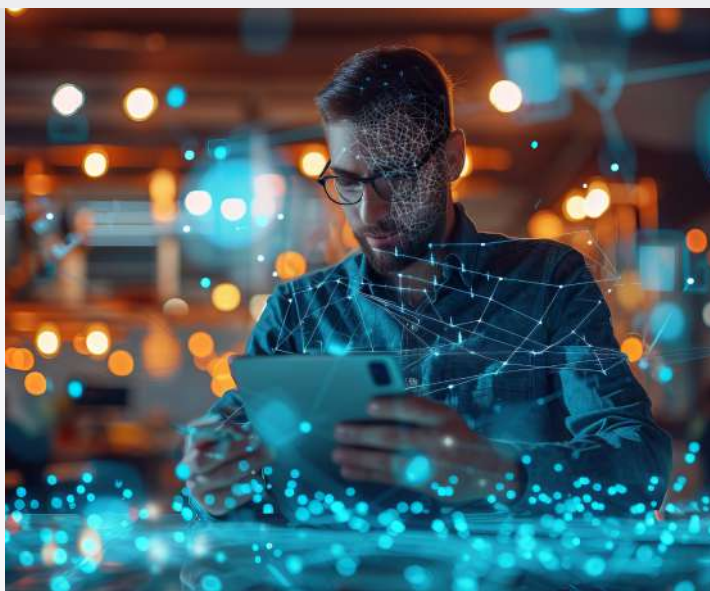
- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Ateliers pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- retenir les concepts de base de l'intelligence artificielle
- identifier les applications de l'IA pour améliorer le conseil client et la personnalisation des services
- apprendre à intégrer des outils d'IA dans les processus de conseil et d'analyse des besoins clients
- développer des compétences pratiques pour utiliser l'IA de manière efficace et éthique dans la relation client

Prérequis : aucun





IA GÉNÉRATIVE DANS L'ASSURANCE - APPROFONDISSEMENT

Pour booster votre relation commerciale en utilisant les derniers outils d'intelligence artificielle au sein de votre structure professionnelle

PROGRAMME

1. DÉFINIR L'ÉCOSYSTÈME IA AU SEIN DE LA RELATION CLIENT

- Nouveaux enjeux de la relation client à l'ère de l'IA
- Panorama des opportunités et défis pour les intermédiaires d'assurance
- Exemples concrets de transformation par l'IA : personnalisation, segmentation, automatisation

2. GÉRER LES RISQUES ET LES QUESTIONS D'ÉTHIQUE ET DE SÉCURITÉ FACE À L'IA

- Risques éthiques, sécurité des données, biais algorithmiques
- Bonnes pratiques pour une IA responsable dans la relation client
- RGPD, AI Act et conformité réglementaire

3. UTILISER LES OUTILS DE L'IA POUR MIEUX RECRUTER

- Pré-qualifier les candidats avec l'IA : cas pratique sur l'automatisation des premières questions de qualification

4. UTILISER LES OUTILS DE L'IA POUR MIEUX GÉRER LA RELATION CLIENT

- Générer des recommandations et offres personnalisées
- Optimiser les canaux de communication et adapter ses contenus / son discours commercial par l'IA

5. BOOSTER L'ENGAGEMENT COMMERCIAL PAR L'IA

- Optimiser des actions marketing et de personnalisation des offres
- Sélectionner des technologies et prestataires IA : critères et bonnes pratiques

6. PLAN D'ACTION ET INTÉGRATION OPÉRATIONNELLE

- Élaborer un plan d'intégration de l'IA dans sa stratégie commerciale
- Mesurer l'impact IA dans ses activités : indicateurs de satisfaction et d'engagement

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Identification des problématiques individuelles à l'ouverture de la formation
- Exposé à partir d'un diaporama
- Études de cas et pratique en salle
- Démonstrations/animation en sous-groupes et en plénière
- Brainstorming en sous-groupes / papers tournants
- Plan d'action personnalisé et collectif

Public : dirigeants, managers et collaborateurs utilisant déjà l'IA dans leur environnement professionnel

Objectifs opérationnels :

- identifier les leviers proposés par l'IA pour transformer la relation client et commerciale
- intégrer l'IA dans sa stratégie de recrutement
- intégrer l'IA dans la stratégie commerciale du cabinet et la gestion de la relation client

Prérequis : aucun





DÉVELOPPER SES TALENTS POUR OPTIMISER LA RELATION CLIENT

Comment faire de l'attitude du collaborateur un atout majeur pour la relation client

PROGRAMME

1. UNE ENTRÉE EN RELATION MAÎTRISÉE

- 20 secondes suffisent pour une première impression
- Sa tenue, sa posture et son intention : les 3 cartes maîtresses
- Exercice : interpréter des attitudes professionnelles et non professionnelles / adapter tenue de corps, regards, sourires, mimiques, silences, voix selon les besoins

2. LE CORPS, VOTRE ATOUT NUMÉRO 1 !

- Attitude professionnelle à tous les instants de la relation
- Gestes parasites et gestes qui aident à la communication
- Un positif affiché en toutes circonstances
- Exercices : conserver une attitude professionnelle même en situation difficile / techniques pour apprendre à gérer l'émotionnel

3. UN DISCOURS OPTIMISÉ ET GAGNANT

- Développer l'écoute active pour répondre aux besoins clients
- Pourquoi et comment (re)formuler les propos avec positivisme ?
- Garder la maîtrise dans la relation pour atteindre ses objectifs
- Exercices : expérimenter la maîtrise de soi / s'exprimer en mots choisis / décliner les techniques en situation

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Mises en situation de cas pratiques professionnels

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- comprendre les enjeux de l'attitude du collaborateur dans la relation client
- adopter les bonnes pratiques en situation professionnelle et commerciale

Prérequis : aucun





AMÉLIORER LA RELATION CLIENT GRÂCE À UNE PLUS GRANDE CONFIANCE EN SOI

Pour mieux vendre et conseiller son client

PROGRAMME

1. CONNAÎTRE LES DIFFÉRENTS PROFILS QUE NOUS RENCONTRONS

- Différents profils de clients : méthode R.I.R.E
- Connaître les registres émotionnels
- Adapter son discours en fonction du profil
- Situations de perte de maîtrise de soi

2. COMPRENDRE LES FREINS DE LA CONFIANCE EN SOI

- Obstacles pour s'affirmer
- Attitudes inefficaces pour vendre

3. RENFORCER LA CONFIANCE EN SOI POUR MIEUX VENDRE

- Composantes de la confiance en soi
- Transformation des émotions en affirmation de soi
- Se programmer pour réussir à proposer et vendre plus
- Oser être soi en développant un savoir être plus directif
- Bons comportements assertifs

4. DÉCOUVRIR ET IDENTIFIER LES BESOINS DU CLIENT

- Obtenir les bonnes informations par un bon questionnement
- Développer l'écoute active
- S'adapter au client
- Reformuler

5. QUALITÉS INDISPENSABLES POUR FAIRE DU REBOND COMMERCIAL

- Sensibiliser le client à la solution proposée
- Mettre en évidence des déficits du client par rapport à ses besoins
- Proposer une solution (ne pas vendre un produit mais une solution globale)
- S'assurer que l'accord est réaliste
- Rappeler les termes de l'accord obtenu
- Mentionner les avantages pour le client

6. TRAITEMENT DES OBJECTIONS

- Différentes objections
- Savoir répondre aux objections de manière positive

7. DÉFINIR UN OU DEUX AXES DE PROGRESSION

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Mises en situation

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- se connaître soi-même et connaître les autres
- avoir confiance en soi pour adapter sa vente au client
- sensibiliser le client à la solution proposée

Prérequis : aucun

Remarque : à l'issue de la formation, coaching individualisé proposé pour un accompagnement du stagiaire sur son poste de travail





OPTIMISER SES PRISES DE RDV PAR TÉLÉPHONE

S'approprier le mode d'emploi de la prise de RDV par téléphone

PROGRAMME

1. LES FONDAMENTAUX DE L'APPEL SORTANT

- Présentation
- Accroche
- Identification de l'interlocuteur
- Présentation de l'objet de l'appel
- Écoute
- Reformulation
- Validation du RDV
- Prise de congé

2. LE TRAITEMENT DE L'OBJECTION

- Distinguer les différentes objections
- Répondre aux objections
- Passer les barrages

3. LA VENTE D'UN RDV

- Donner une directivité à l'entretien
- Lever les freins des clients
- Répondre aux objections
- Utiliser des formulations positives
- Savoir argumenter l'utilité d'un RDV
- Positionner un RDV

4. LA RELANCE DU CLIENT ET LE REBOND

- Suivre ses dossiers
- S'affirmer positivement et avoir du répondant
- Savoir dire non sans agressivité

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Mises en situation et jeux de rôles

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- savoir appliquer la technique de prise de RDV par téléphone

Prérequis : aucun





SAVOIR MENER SES ENTRETIENS DE VENTE

Développez les bons réflexes pour structurer, conduire et conclure un entretien de vente en face-à-face, dans une logique de conseil client et de performance commerciale

PROGRAMME

1. SE PRÉPARER MENTALEMENT ET PROFESSIONNELLEMENT

- Clarifier son objectif et son état d'esprit
- Adopter une posture alignée et sereine

2. CRÉER UN LIEN DE CONFIANCE DÈS L'ENTRÉE EN RELATION

- Posture, écoute, assertivité
- Soigner les premiers instants de l'échange

3. EXPLORER LES BESOINS AVEC PRÉCISION

- Questionnement ouvert
- Reformulation et adaptabilité

4. PRÉSENTER UNE OFFRE PERSONNALISÉE ET COHÉRENTE

- Valorisation de l'offre en lien avec le client
- Présentation du prix avec assurance

5. CONCLURE L'ENTRETIEN ET RENFORCER LA RELATION

- Répondre sereinement aux objections
- Finaliser l'échange et poser les bases d'un suivi

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques
- Mises en situation et jeux de rôles

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- structurer un entretien de vente avec efficacité et clarté
- clarifier son intention commerciale et adopter une posture assertive
- identifier les besoins du client avec justesse
- valoriser une offre cohérente avec les attentes exprimées
- conclure en renforçant la relation et la fidélité du client

Prérequis : aucun





réf. CVCC29A

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles



L'ART DE FIDÉLISER SA CLIENTÈLE

Optimiser la relation client

PROGRAMME

- Pourquoi fidéliser ?
 - Expliciter les avantages de la fidélisation
 - Faire de votre client un fidèle ambassadeur
 - Créer une « expérience utilisateur »
- Stratégies de fidélisation
 - Découvrir les typologies de stratégies
 - Approcher chaque client avec la stratégie adéquate
- Personnalisation de la relation client
 - Adapter sa communication
 - Proposer du « sur mesure »
 - Remercier et valoriser son client

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- développer la confiance
- satisfaire son client pour le conserver

Prérequis : aucun



réf. CVCC29B

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles



PROSPECTER EFFICACEMENT

Trucs et astuces pour prospecter efficacement

PROGRAMME

- Prospection : c'est quoi ? Pour quels objectifs ?
- Organiser sa prospection
 - Définir ses prospects cibles
 - Choisir ses méthodes de prospection
 - Préparer le premier contact et le personnaliser
- Entrer en relation
 - Suivre une accroche et savoir relancer au bon moment
 - Susciter l'intérêt du prospect
 - Gérer les barrages
- Obtenir des rendez-vous qualifiés
 - Argumenter le bénéfice du rendez-vous
 - Rebondir aux objections courantes
 - Accepter de ne pas vendre au premier contact

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- recenser les méthodes de prospection
- choisir et préparer sa stratégie de prospection
- créer une relation durable dès le premier contact

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCC29C

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles

COMMENT ÉTOFFER SA CLIENTÈLE

Pour développer et pérenniser le portefeuille clients

PROGRAMME

- Créer des partenariats
 - Devenir expert et innovant
 - Donner envie de travailler avec vous
 - Utiliser le bouche-à-oreille
 - Impliquer son client grâce à un accompagnement efficace
- Faire vivre son réseau
 - Bien suivre sa clientèle et savoir adapter son offre en fonction de ses évolutions
 - Savoir créer l'événement
- Les ventes additionnelles
 - Savoir détecter les besoins non formulés
 - Travailler sur le long terme

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- construire une stratégie de développement sur le long terme

Prérequis : aucun



réf. CVCC02

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles

OFFRE GLOBALE ET DÉCOUVERTE CLIENT

Réussir la phase d'accueil et de découverte du client

PROGRAMME

- S'approprier la phase d'accueil
 - Importance de cette étape pour une approche globale
 - Objectifs à atteindre en quelques secondes
- Détecter les motivations du client
 - Motivations explicites
 - Motivations implicites
 - Approche globale de ses besoins
- Reformuler
 - Identifier les différents types de reformulation
 - Pratiquer l'écoute active

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation d'exercices et de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- assimiler les différentes étapes de la découverte client pour être en capacité de proposer une offre globale

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCC03

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles



OFFRE GLOBALE ET ARGUMENTATION

Préparer une stratégie d'entretien et respecter les étapes à suivre

PROGRAMME

- Les règles de la communication
 - La mémoire
 - Le traitement du message
 - Les sources d'erreurs
- La préparation de l'entretien
 - Définir les objectifs
 - Construire l'argumentaire
- La conduite de l'entretien « approche globale »
 - Collecte des informations
 - Analyse de l'existant

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation d'exercices et de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- assimiler les différentes étapes de l'entretien pour être en capacité de proposer une offre globale

Prérequis : aucun



réf. CVCC04

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles



CONCLUSION D'UNE OFFRE GLOBALE ET TRAITEMENT DES OBJECTIONS

Savoir proposer une solution globale plutôt qu'un produit

PROGRAMME

- Traitement des objections
 - Typologie des objections les plus courantes
 - Méthodologie pour répondre aux objections
 - Étapes à suivre
- Techniques pour conclure un entretien
 - Présenter les solutions et les offres commerciales
 - Valider ses préoccupations
 - Créer l'opportunité d'un prochain entretien

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation d'exercices et de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- assimiler les différentes étapes de l'entretien pour être en capacité de proposer une offre globale

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



OFFRE GLOBALE : PROPOSER UNE OFFRE COMPLÈTE ET PERFORMANTE

Si vous passiez d'une vente produit à une vraie stratégie de couverture globale ?
Apprenez à identifier tous les besoins de vos clients pour booster vos ventes et votre valeur ajoutée

PROGRAMME

1. ENJEUX D'UNE OFFRE GLOBALE

- Fidélisation
- Rentabilité
- Différentes gammes de produits proposées
- Image professionnelle

2. IDENTIFIER LES BESOINS ET BÂTIR UNE OFFRE GLOBALE

- Méthode de découverte client
- Construire un diagnostic assurance
- L'offre globale adaptée à différents profils : famille, retraite, professionnel indépendant...

3. TECHNIQUES DE CONSEIL ET DE VENTE GLOBALE

- Approche conseil : questionnement, écoute active
- Vente croisée et complémentarité produits
- Argumentaire adapté selon les motivations (prix, sécurité...)
- Traitement et réponse aux objections courantes

4. MISE EN PRATIQUE (ATELIER)

- Cas pratique en trinôme (un conseiller, un client, un observateur) : construction d'une offre globale

5. DÉFINIR UN OU DEUX AXES DE PROGRESSION

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposé à partir d'un diaporama
- Ateliers de mise en pratique
- Simulations
- Échanges d'expériences

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- comprendre les composantes d'une offre globale
- identifier les besoins client pour proposer une couverture complète
- articuler les produits entre eux pour créer de la valeur
- renforcer sa posture de conseil

Prérequis : aucun





PROSPECTIONS ET FIDÉLISATION CLIENTS PAR TÉLÉPHONE

Maîtrisez les clés d'un appel réussi : posture, écoute et clarté pour renforcer la relation client dès le premier contact

PROGRAMME

1. INSTALLER UNE COMMUNICATION PROFESSIONNELLE PAR TÉLÉPHONE

- Attitudes verbales et non verbales : posture, sourire vocal, rythme
- Adapter son langage au profil de l'interlocuteur
- Soigner l'accueil et l'entrée en relation (prise ou réception d'appel)

2. PRATIQUER UNE ÉCOUTE ACTIVE ET CLARIFIER LES ATTENTES

- Reformuler, valider la compréhension
- Identifier les besoins implicites ou exprimés
- Utiliser le questionnement simple et ouvert

3. STRUCTURER SES APPELS AVEC EFFICACITÉ

- Enchaînement type d'un appel en prospection ou fidélisation
- Présenter l'objet de l'appel avec clarté
- Poser un cadre rassurant et professionnel

4. CRÉER L'ADHÉSION SANS « SURVENDRE »

- Valoriser un service ou contrat existant de manière naturelle
- Développer une posture d'accompagnement plus que de vente
- Clôturer l'échange en renforçant la relation (prise de rendez-vous, suivi, remerciement)

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Jeux de rôles et mises en situation
- Échanges d'expériences
- Études de cas
- Simulations d'appels téléphoniques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- maîtriser les bases de la communication téléphonique
- structurer un appel de prospection ou de fidélisation de manière fluide
- adopter une posture professionnelle valorisante, à travers la voix, le ton et l'attitude
- favoriser la qualité de la relation client à distance

Prérequis : aucun





réf. CVCC06

Initiation

Durée : 2 h 20

COMMENT ÊTRE EFFICACE AU TÉLÉPHONE AVEC LES CLIENTS

Connaître les règles pour approcher le client par téléphone

PROGRAMME

- Transmettre une image positive par téléphone
 - Utiliser sa voix
 - Utiliser les bons mots
 - Remplacer les expressions à connotation négative
- Maîtriser la prise de RDV et l'entretien téléphonique
 - Préparer l'entretien avant d'appeler
 - Savoir prendre contact : présentation, sourire, ton, débit
 - Contrôler la durée de l'entretien
 - Développer une écoute active
 - Répondre aux objections
 - Savoir conclure un entretien téléphonique

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- maîtriser les règles de l'entretien téléphonique avec la clientèle

Prérequis : aucun



réf. CVCC07

Perfectionnement

Durée : 2 h 20

LITIGES PAR TÉLÉPHONE : COMMENT LES GÉRER

Acquérir une méthodologie pour améliorer sa gestion des appels difficiles

PROGRAMME

- Les règles pour garder la maîtrise de l'entretien téléphonique
 - Déroulement efficace de l'entretien
 - Attitude positive
- La maîtrise des situations délicates
 - Mettre en confiance, désamorcer les tensions
 - Erreurs à éviter
 - Gérer son stress lors d'un appel délicat
- La gestion des litiges par téléphone
 - Utilisation d'expressions positives
 - Refus sans négativité
 - Explications simples et claires
 - Négociation de la proposition

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- maîtriser les appels difficiles

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



NÉGOCIER AVEC EFFICACITÉ ET TRAITER LES OBJECTIONS EN ASSURANCE

Dans un contexte commercial concurrentiel, la capacité à négocier et défendre son offre ou sa position, tout en sachant répondre aux objections clients de manière professionnelle est un levier majeur de performance et de fidélisation

PROGRAMME

1. FONDAMENTAUX DE LA NÉGOCIATION

- Définir la négociation
- 3 modes de négociation : compétition, coopération, collaboration
- Sources de pouvoir : institutionnel, situationnel, personnel

2. PRÉPARER EFFICACEMENT SA NÉGOCIATION

- Identifier les enjeux, objectifs, gains, pertes
- Distinguer le négociable du non négociable
- Définir le niveau d'exigence

3. CONDUIRE L'ENTRETIEN DE NÉGOCIATION

- Découverte du client et posture d'écoute
- 5 points clés pour négocier
- Jeu de rôle et débriefing

4. TRAITER LES OBJECTIONS

- Typologie des objections : fondées / infondées, sincères / prétextes
- Méthodologie
- Atelier pratique sur cas client

5. CONCLUSION ET VALIDATION

- Comment conclure efficacement un entretien
- Signaux d'achat et la prise de congé
- Jeux de rôle

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposé à partir d'un diaporama
- Jeux de rôle et mises en situation
- Analyse de cas pratiques issus de situations réelles
- Travaux en binômes et en sous-groupes
- Quiz et autoévaluations
- Échanges d'expériences

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- identifier les enjeux d'une négociation réussie dans le secteur de l'assurance
- adopter une posture adaptée face aux différentes stratégies de négociation
- préparer efficacement une négociation (objectifs, marges, limites)
- argumenter avec assurance face à une demande de concession
- traiter les objections clients selon une méthode structurée
- conclure l'entretien tout en consolidant la relation client

Prérequis : aucun





réf. CVCC09

Perfectionnement

Durée : 2 h 20

ACCOMPAGNER LA CLIENTÈLE SINISTRÉE

Écouter, expliquer et accompagner son client lorsque le sinistre se réalise

PROGRAMME

- Optimiser ses techniques de communication
 - Écoute active
 - Techniques de questionnement et de reformulation
- Adopter une démarche orientée client
 - Identifier les différents profils de clients
 - Savoir conseiller et sécuriser le client
 - Générer une fidélisation du client
- Savoir expliquer et justifier la position de la compagnie
 - Anticiper et adapter le contrat pour l'avenir

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- adopter une attitude dynamique et rassurante dans le traitement et le suivi du sinistre

Prérequis : aucun



réf. CVCC23

Initiation

Durée : 2 h 20

COTISATIONS IMPAYÉES : COMMENT LES GÉRER

Savoir réclamer les sommes dues

PROGRAMME

- La structure de l'entretien
 - Utiliser l'écoute active
 - Savoir questionner / reformuler
 - Utiliser les bonnes expressions
 - Maîtriser la durée de l'appel
 - Prendre congé positivement
- Le comportement
 - Savoir réclamer une somme impayée avec les bons mots
 - Garder la maîtrise de soi
- Le traitement d'une objection
 - Lister les objections et savoir y répondre
 - Modalités de relance

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- adopter le comportement adéquat à la demande
- véhiculer une image positive
- savoir réclamer une prime impayée
- savoir répondre aux objections

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



DE LA GESTION DE SINISTRE À L'OPPORTUNITÉ COMMERCIALE : MODE D'EMPLOI

Parce qu'un sinistre bien réglé est l'occasion idéale pour convaincre le client de souscrire de nouveaux contrats

PROGRAMME

1. POSITIVER LE SINISTRE PAR UNE GESTION PERFORMANTE

- Qu'est-ce qu'un sinistre bien réglé
- Vers la satisfaction client
 - Le sinistre : moment clé de la relation
 - Diagnostic de couverture à la suite d'un sinistre
 - Adaptation du contrat
 - Capitaliser l'expérience sinistre pour renforcer la fidélité

2. DE LA FIDÉLISATION À UN DIAGNOSTIC GLOBAL DES BESOINS

- S'approprier les bonnes techniques
 - Déterminer son objectif selon le profil du client : rédaction d'argumentaires
 - Préparer ses arguments
 - Anticiper les objections
 - Adapter son discours
- S'entraîner
- Organiser le suivi des actions
 - Modalités de relance

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques
- Mises en situation et jeux de rôles

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- être capable d'optimiser la gestion du sinistre pour ancrer sa relation client et réaliser de la vente additionnelle

Prérequis : aucun





GÉRER LES TENSIONS POUR UN CONSEIL CLIENT EFFICACE ET APAISÉ

Mieux conseiller votre client, c'est aussi développer vos réflexes pour désamorcer les tensions avant qu'elles ne dégénèrent

PROGRAMME

1. COMPRENDRE LES MÉCANISMES DU CONFLIT

- Sources fréquentes de tension (retards, refus de prise en charge)
- Types de clients difficiles
- Mécanismes émotionnels : stress, peur, frustration côté client et conseiller

2. ADOPTER UNE POSTURE DE CONSEIL POUR DÉSAMORCER LES CONFLITS

- Savoir prendre du recul
- Attitude assertive
- Créer un climat de confiance par une écoute active et une bonne reformulation

3. TECHNIQUES DE COMMUNICATION APAISANTE

- Comprendre les attentes réelles du client
- Gérer le verbal, le non verbal et le para verbal
- Gérer ses émotions et celles du client

4. TRAITER LES OBJECTIONS ET DÉSAMORCER LES TENSIONS

- Différentes objections : savoir y répondre
- Répondre sans se justifier : reformuler, recadrer, proposer des solutions réalistes
- Clarté dans l'explication et pédagogie dans la réponse

5. DÉFINIR UN OU DEUX AXES DE PROGRESSION

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Mises en situation

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- comprendre les motifs des situations conflictuelles
- savoir désamorcer les situations conflictuelles
- adopter une posture professionnelle adaptée pour instaurer un climat de confiance

Prérequis : aucun





UTILISER LE REBOND COMMERCIAL POUR DÉVELOPPER LA VENTE ADDITIONNELLE

L'un ne va pas sans l'autre : détecter un besoin latent puis proposer une solution concrète

PROGRAMME

1. COMPRENDRE LE CLIENT POUR MIEUX REBONDIR

- Typologies de clients et leurs attentes
- Écoute active et reformulation : capter les signaux du client
- Détection des besoins implicites

2. SAVOIR PROPOSER SANS IMPOSER

- Techniques de vente additionnelle efficace : méthode APB
- Comment introduire un produit complémentaire naturellement
- Lister les objections
- Gérer les objections et transformer le « non » en opportunité

3. CRÉER DES OPPORTUNITÉS À CHAQUE INTERACTION

- Rebondir : sur un produit, une réclamation, une demande d'information
- Oser proposer une offre
- Adapter son discours selon le canal : face-à-face, téléphone, webcam, email

4. PERSONNALISER SON APPROCHE

- Utiliser les données clients pour anticiper les besoins
- Bon timing pour une relance commerciale

5. DÉFINIR UN OU DEUX AXES DE PROGRESSION

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Mises en situation et simulations

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- comprendre l'intérêt du rebond et de la vente additionnelle
- développer des attitudes et comportements commerciaux pour mieux détecter les besoins du client et lui présenter des solutions adaptées
- savoir proposer de nouveaux contrats en réponse aux besoins client

Prérequis : aucun





RÈGLES DE LA RÉSILIATION : COMMENT PROTÉGER SON CLIENT

Acquérir des méthodes adaptées pour diminuer le taux de résiliation

PROGRAMME

1. LE CONTEXTE

- Enjeux
- Interventions du législateur : loi Hamon...
- Manifestation des résiliations et situations à risque
- Raisons invoquées et raisons réelles
- Comportement des assurés

2. L'ANALYSE DE LA CONCURRENCE

- Différentes formes de concurrence
- Nouveaux arrivants
- Suivi de la concurrence : de la concurrence locale à internet

3. LES ATOUTS À FAIRE VALOIR À 3 NIVEAUX

- Diversité et qualité de vos produits
- Vos spécificités
- Impact de la compagnie d'assurance

4. LES 3 NIVEAUX D' ACTIONS POUR DÉFENDRE LE PORTEFEUILLE

- Traitement immédiat des demandes de résiliation
- Reconquête des contrats ou clients perdus
- Prévention des sorties par l'animation de la relation clients

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Travaux de groupe

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- identifier les différents aspects de l'attaque de portefeuille dans le contexte concurrentiel actuel
- mettre en place la défense adéquate en s'appuyant sur ses atouts

Prérequis : aucun





RECONQUÉRIR LES CLIENTS INACTIFS

Tirer le meilleur du portefeuille clients grâce à des actions bien ciblées

PROGRAMME

1. DÉFINIR LA TYPOLOGIE ET LE CHAMP DES ACTIONS À MENER

- Recenser les différentes causes de l'inertie de certains clients
- Cibler les clients à réactiver ou à reconquérir
- Établir les objectifs à atteindre
- Étudier et utiliser l'historique de la relation client
- Concevoir ses accroches commerciales
- Élaborer un plan d'actions

2. RÉUSSIR LA REPRISE DE CONTACT AVEC LE CLIENT

- Personnaliser l'entrée en relation
- Écouter activement son interlocuteur
- Diagnostiquer la situation du client
- Manifester une attitude positive

3. ARGUMENTER SA PROPOSITION COMMERCIALE

- Exposer clairement sa proposition
- Promouvoir ses atouts concurrentiels
- Accepter les objections et les traiter
- Finaliser l'accord et obtenir l'engagement du client

4. FIDÉLISER ACTIVEMENT LE CLIENT RÉACTIVÉ

- Suivre son client et évaluer sa satisfaction
- Programmer les relances
- Diversifier sa position chez le client

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Mises en situation et simulations

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- déterminer au sein du portefeuille clients la cible des actions à mener
- construire un plan d'actions adapté
- assurer le suivi des clients réactivés

Prérequis : aucun





COMMENT FIDÉLISER SES CLIENTS EN DÉFENDANT LEURS DOSSIERS AUPRÈS DE LA COMPAGNIE

Pour augmenter les taux de transformation et la fidélisation en devenant le partenaire de ses clients

PROGRAMME

1. RAPPELS THÉORIQUES ET FONDAMENTAUX : LES BASIQUES

- Rapport Agents / compagnie selon le mandat
- Attentes de la compagnie : exhaustivité, clarté, conformité

2. POSTURE PROFESSIONNELLE ET RELATIONNELLE

- Prérequis
 - Vous êtes vous-même totalement convaincu du bien-fondé de votre démarche
 - Vous vous positionnez en véritable partenaire de votre client
- Transmettre sa conviction à son interlocuteur tout au long des échanges
- Mettre le bon niveau d'engagement / d'exigence
- Ne pas lâcher, il faut parfois forcer sa personnalité
- Maîtriser son dossier grâce à une excellente connaissance du contexte et du dossier de son client
- Bien connaître l'organisation de sa mandante, les attendus, les limites
- S'adresser aux bonnes personnes
- Se fixer des objectifs qui doivent demeurer réalistes

3. COLLECTE ET ANALYSE DES INFORMATIONS

- Informations indispensables à recueillir selon les typologies de risques / sujets à présenter : le partenariat avec son client doit permettre de constituer un dossier solide
- Élaborer une présentation ordonnée du dossier, claire, complète, convaincante

4. PRÉSENTATION DU DOSSIER À LA COMPAGNIE

- Structurer son argumentation : contexte, analyse, justification, conclusion
- Valoriser les éléments clés pour la prise de décision de l'assureur
- Ne pas cacher les difficultés, au contraire en présenter une analyse précise avec les explications nécessaires
- Redresser une situation mal embarquée
- Présenter clairement les enjeux pour la compagnie mais aussi pour le client : valoriser le partenariat

5. CONCLUSION

- S'assurer que sa conviction a bien été reçue
- Terminer sur une note positive

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : agents généraux et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- adopter les bonnes pratiques pour monter / défendre les dossiers de ses clients

Prérequis : aucun

Remarque : les participants sont invités à venir avec des exemples de cas vécus





réf. CVCC24A

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles



OPPORTUNITÉS À SAISIR POUR ORGANISER UN PLAN D'ACTION COMMERCIAL (PAC)

Saisir les avantages clients pour élaborer un plan d'action commercial

PROGRAMME

- Étudier précisément son environnement externe et interne
- Distinguer les sources d'information, les études et les veilles liés à son environnement
- Cerner les forces et les faiblesses, les opportunités et les menaces
 - S'appuyer sur l'expérience de la force de vente terrain
 - Analyser de manière détaillée chaque concurrent pour identifier leurs avantages et définir les éventuelles actions correctives
- Fixer les domaines d'activités stratégiques et détailler les objectifs commerciaux
 - Définir son développement selon les produits actuels, les marchés actuels, les nouveaux produits et les nouveaux marchés

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- lister les possibilités de marché pour identifier les clients potentiels et les concurrents
- distinguer les aides à la croissance de son portefeuille clients

Prérequis : aucun



réf. CVCC24B

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles



ACTIONS À ENGAGER POUR ÉLABORER UN PAC

Fixer les actions à mettre en place sur le portefeuille clients, vers les prospects et les prescripteurs pour préparer un plan d'action commercial

PROGRAMME

- Déterminer les actions clients, prospects et prescripteurs
 - Conquête, fidélisation, sécurisation et prospection
 - Définir les outils de communication et les moyens humains et financiers
- Segmenter le portefeuille clients pour la vente des produits d'assurance
- Établir le plan d'action commercial
 - Détailler les actions, les acteurs, les responsables, les échéances et les objectifs
 - Définir la communication écrite, orale d'un RDV et les supports commerciaux
- Répertoire les difficultés (freins) ou les avantages (opportunités)
- Utiliser la méthode SMART

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- segmenter et analyser le portefeuille clients
- adapter les typologies d'actions aux clients du portefeuille
- établir le plan d'action commercial

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCC24C

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles

MISE EN PLACE ET SUIVI DES PERFORMANCES DANS LE CADRE D'UN PAC

Vérifier l'efficacité du plan d'action commercial grâce à la mise en place d'indicateurs et mesure des performances

PROGRAMME

- Mise en place du tableau de bord par l'utilisation d'indicateurs de performance (KPI)
- Indicateurs qualitatifs et quantitatifs
 - Efficacité et rentabilité
- Répertoire les difficultés et les actions correctrices
- Créer les supports commerciaux
 - Répertoire les outils de communication dans le respect de la réglementation en vigueur
- Intérêt des manifestations commerciales
 - Préparation d'un salon professionnel
 - Organisation d'un événement commercial

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- identifier les éléments essentiels pour établir le tableau de bord de l'activité commerciale (indicateurs de performance)
- définir les actions correctrices grâce à l'analyse des résultats
- mettre en place des animations commerciales

Prérequis : aucun



réf. CVCC22A

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles

STRATÉGIE RSE : IMPLICATIONS CONCRÈTES DANS LE QUOTIDIEN PROFESSIONNEL

Bien comprendre la notion de RSE et ses implications

PROGRAMME

- Définir la RSE
 - Définition de la Commission européenne
 - Lignes directrices de la norme ISO 26000 : gouvernance de l'organisation, droits de l'homme, relations et conditions de travail, environnement, loyauté des pratiques...
- Implications de la RSE
 - S'appuyer sur les 3 piliers de la RSE : économique, social, environnemental
 - Implications concrètes : exemples de mesures concrètes mises en place au titre de la RSE, mise en place d'une charte RSE, labels et certifications RSE

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques en ateliers
- Apports de méthodes et d'outils
- Débriefs et conseils individualisés

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- comprendre ce qu'est une politique RSE
- mesurer les implications concrètes d'une stratégie RSE pour l'agence

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCC22B

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles



POURQUOI INTÉGRER LA RSE

Permettre à chacun de comprendre quels sont les enjeux et les principaux bénéfices de la mise en place d'une politique RSE

PROGRAMME

- Principaux enjeux de la RSE
 - Mieux s'adapter aux nouvelles contraintes
 - Dégager de nouvelles opportunités de développement
 - Améliorer sa réputation
- Bien répondre aux attentes de ses clients (particuliers et entreprises)
 - Se différencier de certains concurrents...
- Bénéfices essentiels à en retirer pour votre activité professionnelle
 - Renforcer la confiance et la réputation
 - Répondre aux attentes des clients
 - Attirer et fidéliser les collaborateurs
 - Réduire les risques et proposer des solutions d'assurance adaptées
 - Créer de la valeur durable

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques en ateliers
- Apports de méthodes et d'outils
- Débriefs et conseils individualisés

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- percevoir les principaux enjeux de la RSE
- mesurer les bénéfices concrets d'une stratégie RSE

Prérequis : aucun



réf. CVCC22C

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles



PROMOUVOIR SA POLITIQUE RSE AUPRÈS DE SES CLIENTS

Promouvoir sa stratégie RSE auprès de ses clients pour fidéliser et conquérir de nouveaux clients

PROGRAMME

- Argumenter sa démarche RSE auprès de ses clients
 - À quelles attentes de vos clients actuels et potentiels répond la RSE ?
 - Quels sont les avantages et bénéfices de la RSE pour vos clients ?
 - Comment se traduit concrètement votre RSE dans la gestion de votre relation client ?
 - Quelles sont les preuves qui attestent de la réalité de votre engagement RSE ?
- Traiter les questions difficiles et les objections concernant votre stratégie RSE
 - Lister les freins possibles
 - Lever les freins en exploitant la méthode CRAC

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques en ateliers
- Apports de méthodes et d'outils
- Débriefs et conseils individualisés

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- promouvoir sa démarche RSE auprès de ses clients
- lever les freins liés à la RSE en interne et auprès de ses clients

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



UTILISER LA RECOMMANDATION POUR DÉVELOPPER SON PORTEFEUILLE CLIENTS

Être capable de pratiquer la recommandation en entretien client

PROGRAMME

1. DÉFINITION ET OBJECTIFS DE LA RECOMMANDATION

- S'appuyer sur la satisfaction clients pour développer la recommandation

2. AVANTAGES DE LA RECOMMANDATION POUR CONQUÉRIR DE NOUVEAUX CLIENTS

3. MÉTHODE DE RECOMMANDATION

- Quand et comment la solliciter ?
- Identification et présentation des étapes pour obtenir une recommandation

- Importance de la découverte du client
- Besoins du client et de son entourage
- Expliquer son rôle en matière de développement

4. TRAITEMENT DES OBJECTIONS

- Nature des objections
- Quelles réponses apporter aux clients ?

5. PRISE DE RENDEZ-VOUS AVEC LE PROSPECT RECOMMANDÉ

- Comportements efficaces lors de l'appel téléphonique du prospect
- Précautions à prendre vis-à-vis du client recommandeur

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Mises en situation et simulations
- Analyse, débriefing et validation

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- comprendre l'intérêt de la recommandation et savoir la pratiquer

Prérequis : aucun





FACILITEZ VOS RELATIONS COMMERCIALES AVEC LES 4 COULEURS DU DISC

Découvrez la boussole des 4 profils DISC, les mots et les attitudes à adopter avec les clients et les collaborateurs afin d'actionner des leviers de motivation qui augmentent la fidélisation

PROGRAMME

1. DÉCOUVRIR LES 4 PROFILS

- Origine et description
- 4 couleurs, 4 énergies, 4 perceptions du monde

2. ANALYSER LES FORCES ET LIMITES DES 4 COULEURS

- Comprendre les besoins et attentes de chacun
- Développer des attitudes verbales et non verbales adaptées
- Comprendre et favoriser 4 grands types de comportements

3. UTILISER LE DISC DANS LA RELATION COMMERCIALE, LA NÉGOCIATION ET LA FIDÉLISATION

- Identifier les « importants » à privilégier
- Questionnement premium qui fait gagner du temps
- Utiliser 4 types d'argumentation pour mieux convaincre
- Actionner 4 leviers différents pour mobiliser et fidéliser

4. S'ENTRAÎNER POUR PERFORMER EN ÉQUIPE : JEUX DE RÔLES ET EXPÉRIMENTATIONS EN SITUATIONS PROFESSIONNELLES

- Animer une réunion en 4 couleurs
- Recruter et questionner avec pertinence
- Entretiens commerciaux, relation client
- Entretiens de recadrage et de motivation...

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposé à partir d'un diaporama et de jeux de cartes en 4 couleurs
- Exploration des déclinaisons possibles (en clientèle, en agence...)
- Entraînement autour de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- communiquer avec plus de pertinence
- négocier plus aisément avec les clients
- recruter et vivre son équipe autrement
- motiver et fidéliser ses collaborateurs durablement

Prérequis : aucun





OPTIMISER SON PORTEFEUILLE DE GRANDS COMPTES

Fidéliser ses clients grands comptes et concrétiser des opportunités d'affaires

PROGRAMME

1. ÉLABORER SON DIAGNOSTIC ET DÉFINIR SES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT

- Qualifier et segmenter son portefeuille de grands comptes
- Identifier les comptes à développer, les comptes à maintenir, les comptes en érosion
- Réaliser son diagnostic SWOT et identifier les opportunités à saisir
- Fixer des objectifs qualitatifs et quantitatifs pour chacun de ses grands comptes

2. CONCEVOIR SON PLAN DE DÉVELOPPEMENT GRANDS COMPTES

- Identifier les différents influenceurs de la décision à cibler
- Mettre en place un tableau de bord de pilotage
- Définir les différentes actions à mener
 - Plan de lobbying
 - Plan d'action commercial

3. CONCEVOIR SON OFFRE DE VALEUR ET CONVAINCRE LES DÉCIDEURS

- Créer de la valeur partagée
- Élaborer une proposition commerciale gagnante
- Négocier avec les décideurs et convaincre

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Réalisation de cas pratiques en ateliers
- Débriefs et conseils individualisés
- Mises en situation
- Apports de méthodes et d'outils

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- consolider et fidéliser ses clients en portefeuille
- développer des opportunités de croissance
- bien négocier et convaincre les décideurs

Prérequis : aucun





réf. CVCC27A

Expertise

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles



DÉCRYPTER LES APPELS D'OFFRES

Bien analyser les appels d'offres

PROGRAMME

- Les éléments caractéristiques de l'appel d'offres
 - Qu'est-ce qu'un appel d'offres
 - Éléments constitutifs de l'appel d'offres
- Analyser les points clés
 - Savoir bien interpréter le cahier des charges
 - Collecter les informations clés
 - Concevoir le mapping de décision et situer le rôle de chaque influenceur
 - Identifier et pondérer les critères de décision
 - Évaluer ses chances de succès

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- bien comprendre et analyser l'appel d'offres

Prérequis : aucun



réf. CVCC27B

Expertise

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles



RÉPONDRE EFFICACEMENT AUX APPELS D'OFFRES

Les étapes pour préparer sa réponse à un appel d'offres

PROGRAMME

- Recenser et rassembler les pièces à annexer
- Suivre une trame type
- Démontrer sa bonne compréhension du cahier des charges
 - Spécificités du client ou prospect
 - Ses objectifs et ses enjeux
 - Ses critères de décision
- Promouvoir sa valeur distinctive
- Apporter des preuves et des références convaincantes

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- s'approprier une trame de réponse efficace
- concevoir une réponse adaptée et différenciante

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCC27C

Expertise

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles

SOUTENANCE DES APPELS D'OFFRES

Comment défendre sa réponse à un appel d'offres

PROGRAMME

- Faire une bonne première impression
- Se donner le top départ pour être au top
- Sonder ses interlocuteurs sur leur perception de votre proposition
- Valider la compréhension du discours
- Traiter les questions difficiles et les objections
- Adopter les bonnes attitudes pendant la soutenance
- Savoir conclure la soutenance

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- mettre en œuvre les fondamentaux pour réussir sa soutenance

Prérequis : aucun



réf. CVCC28A

Expertise

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles

SPÉCIFICITÉS DES APPELS D'OFFRES PUBLICS

S'approprier les procédures applicables aux appels d'offres publics

PROGRAMME

- Distinguer les éléments caractéristiques d'un appel d'offres public
 - Cerner le cadre juridique :
 - le Code de la commande publique
 - Retenir les principes fondamentaux à respecter
 - Connaître la réglementation
- S'approprier les différentes procédures
 - Avec ou sans mise en concurrence
 - Situer les seuils de procédure et de publication

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- bien comprendre les particularismes de l'appel d'offres public

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCC28B

Expertise

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles



APPELS D'OFFRES PUBLICS : BIEN SUIVRE CHAQUE ÉTAPE

Les bonnes pratiques pour préparer une réponse efficace à un appel d'offres public

PROGRAMME

- S'organiser pour répondre efficacement
 - S'adapter aux formalités de publicité
 - Exploiter les différents supports de publication
 - Respecter les obligations de dématérialisation
- Analyser les points clés du CCAP et du CCTP
 - Bien s'approprier le règlement de la consultation
 - Savoir bien interpréter les clauses administratives particulières
 - Décrypter les clauses techniques particulières

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- analyser les cahiers des charges
- s'approprier une trame de réponse efficace

Prérequis : aucun



réf. CVCC28C

Expertise

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles



RÉPONDRE AUX APPELS D'OFFRES PUBLICS

Comment mettre toutes les chances de son côté pour remporter un appel d'offres public

PROGRAMME

- Concevoir une proposition gagnante
 - Respecter les conditions de forme
 - Recenser et rassembler les pièces à annexer
 - Suivre une trame type
 - Démontrer sa bonne compréhension des différents cahiers des charges
 - Promouvoir sa valeur distinctive
 - Apporter des preuves et des références convaincantes
- Mettre en œuvre les fondamentaux pour réussir sa soutenance
 - Faire une bonne première impression
 - Se donner le top départ pour être au top
 - Valider la compréhension du discours
 - Adopter les bonnes attitudes pendant la soutenance
 - Comment conclure la soutenance ?

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- concevoir une réponse adaptée et différenciante
- bien préparer sa soutenance

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCC15A

Initiation

Durée : 2 h 20

DÉVELOPPER SON INFLUENCE DIGITALE GRÂCE AUX RESEAUX

Adopter des stratégies d'influence B2B efficaces

PROGRAMME

- Stratégie d'influence et algorithmes
 - Comprendre les nouveaux algorithmes des plateformes (LinkedIn, Instagram, TikTok Pro)
 - 15 techniques essentielles pour créer de l'engagement authentique
 - Particularités sectorielles : assurance, finance et B2B
- Publicité sociale et Social Ads
- Marketing d'influence B2B et micro-influenceurs
- Webinaires et événements digitaux

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Diaporama illustré avec cas d'usage du secteur de l'assurance
- Démonstrations live sur Business Manager, LinkedIn et Meta
- Exercices pratiques de créations de campagnes
- Échanges d'expériences

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- maîtriser les fondamentaux de l'influence B2B pour développer sa notoriété
- créer et gérer des campagnes publicitaires ciblées sur LinkedIn et Meta Business
- identifier et collaborer avec des micro-influenceurs B2B du secteur financier

Prérequis : aucun



réf. CVCC16A

Initiation

Durée : 2 h 20

ENRICHIR SON PORTEFEUILLE CLIENTS GRÂCE À LINKEDIN

Comment intégrer des stratégies de social selling efficaces

PROGRAMME

- Optimisation du profil et stratégie digitale
 - Auditer et optimiser son profil personnel LinkedIn
 - Créer/améliorer sa page entreprise
 - Définir sa stratégie de personal branding (secteur assurance)
 - Mobiliser ses équipes (Employee Advocacy)
- Prospection et social selling
 - Identifier les décideurs et signaux d'achat
 - Maîtriser les techniques de prise de contact personnalisée
 - Cartographier les réseaux d'influence locaux
- Création de contenu et engagement
- Mesure de performance et conversion

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Diaporama illustré avec cas d'usage du secteur de l'assurance
- Démonstrations live sur LinkedIn
- Exercices pratiques sur les profils des participants
- Échanges d'expériences

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- maîtriser les fondamentaux de LinkedIn pour développer la prospection commerciale
- créer du contenu adapté au secteur de l'assurance qui génère des leads qualifiés
- mesurer et optimiser ses performances LinkedIn grâce aux KPI essentiels

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCC16B

Initiation

Durée : 2 h 20



UTILISER INSTAGRAM POUR RENFORCER SA COMMUNICATION AUPRÈS DE SES CLIENTS

Développer son image grâce à Instagram

PROGRAMME

- Configuration et stratégie éditoriale
 - Créer un compte Instagram / définir sa bio
 - Définir son ton et sa ligne éditoriale
 - Exemples de comptes d'agents généraux
- Création de contenu et formats
 - Écrire pour Instagram : hashtags, emojis et algorithme
 - Maîtriser les formats incontournables
 - Boîte à outils pour la publication
- Engagement et performance
 - Générer des interactions (repost, conversations)
 - Mesures et indicateurs clés
 - Optimisation selon les résultats

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Diaporama illustré
- Démonstrations courtes sur Instagram
- Exercices pratiques
- Échanges d'expériences

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- maîtriser les fondamentaux de Instagram pour développer la communication auprès des clients
- créer du contenu adapté au secteur de l'assurance qui génère de l'engagement
- mesurer et optimiser ses performances Instagram grâce aux KPI

Prérequis : aucun



réf. CVCC16C

Initiation

Durée : 2 h 20



UTILISER TIKTOK POUR RENFORCER SA COMMUNICATION AUPRÈS DE SES CLIENTS

Développer sa communication et son image grâce à TikTok

PROGRAMME

- Stratégie de communication globale
 - Créer et configurer un compte TikTok Business
 - Intégrer TikTok dans l'écosystème digital de votre agence
 - Assurer la cohérence avec vos autres supports
 - Synchroniser vos messages entre canaux
- Production de contenu optimisée
 - Rédaction de textes percutants et stories engageantes
 - Planification et timing optimal
 - Boîte à outils indispensable
 - Gestion modération et erreurs à éviter
- Analyse des performances
 - Outils d'analyse TikTok Business
 - KPI essentiels pour les intermédiaires d'assurance
 - Optimisation selon les résultats

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Diaporama illustré
- Démonstrations courtes sur TikTok Business
- Exercices pratiques
- Échanges d'expériences

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- maîtriser les fondamentaux de TikTok pour développer l'image de marque
- créer du contenu vidéo adapté au secteur de l'assurance qui génère de l'engagement
- mesurer et optimiser ses performances TikTok grâce aux indicateurs clés

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



VALORISER SES LEADS

Mieux valoriser chacun de ses leads et améliorer ses taux de transformation

PROGRAMME

- Comment qualifier et prioriser ses leads
- Bien gérer l'allocation des leads
- Relancer et transformer efficacement ses leads
 - Concevoir des accroches commerciales adaptées
 - Préparer ses trames de relances
 - Améliorer l'impact de ses entretiens de relance
 - Garder la porte ouverte en cas de refus
- Entretenir ses leads et préserver la relation avec les prospects
 - Qu'est-ce que le nurturing et quelle en est l'utilité ?
 - Quelles sont les différentes actions d'une campagne de nurturing ?
 - Concevoir un scénario de campagne
 - Réactiver la relation avec ses prospects

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Mises en situation
- Débriefs et conseils individualisés
- Réalisation de cas pratiques en ateliers

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- savoir comment prioriser ses différents leads
- relancer et transformer ses leads
- entretenir la relation avec les prospects non transformés

Prérequis : aucun

QU'EST-CE QUE LA CLASSE VIRTUELLE ?



La classe virtuelle est une formation à distance, menée en direct par un formateur pour des stagiaires pouvant se trouver en différents lieux géographiques. Elle réunit tous les avantages du présentiel et du elearning.

Les avantages de la classe virtuelle :

- Formation de stagiaires dispersés
- Contact permanent et en direct avec le formateur
- Participation accrue, échanges entre stagiaires
- Coûts maîtrisés sans déplacement
- Modularité des formations, souplesse des horaires

L'accès à la classe virtuelle nécessite un ordinateur, une connexion internet, un téléphone et de préférence une webcam.





DU PARTICULIER AU PROFESSIONNEL : ADAPTER SON ENTRETIEN COMMERCIAL

Développer ses compétences pour aborder le professionnel en toute sérénité

PROGRAMME

1. COMPRENDRE LA VENTE DES PRODUITS D'ASSURANCE POUR LES PROFESSIONNELS

- Spécificités de la vente des produits d'assurance
- Analyse des canaux de distribution
- Missions et qualités pour mener un bon entretien commercial

2. CONNAÎTRE LE PROFESSIONNEL

- Différentes typologies de professionnels
- Processus de vente en B to B
- Analyse de risques et entretien commercial

3. CONTRATS POUR LES PROFESSIONNEL

- Assurances de dommages aux biens
- Assurances des personnes
- Contrats et cycle de vie du professionnel

4. COMMENT ABORDER LE PROFESSIONNEL

- 4 modes de démarches commerciales
- Démystification du professionnel
- Gérer le suivi du professionnel dans le temps

5. COMMENT MENER L'ENTRETIEN

- Préparation de l'entretien
- Principes de la communication
- Comportement et état d'esprit commercial
- 6 phases de l'entretien « découverte »

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques
- Mises en situation

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- comprendre la cible des professionnels
- acquérir les compétences commerciales et comportementales pour prospecter la clientèle des professionnels

Prérequis : aucun





réf. PCC32

Perfectionnement

Durée : 7 h 00

COMMENT OPTIMISER LE REBOND COMMERCIAL AVEC DES PROFESSIONNELS

Développez vos ventes additionnelles avec des professionnels

PROGRAMME

1. COMPRENDRE L'INTÉRÊT DU REBOND ET DE LA VENTE ADDITIONNELLE POUR LES PROFESSIONNELS

- Enjeux du rebond commercial
- Principes du rebond commercial

2. DÉVELOPPER LES ATTITUDES ET COMPORTEMENTS COMMERCIAUX ADAPTÉS AUX PROFESSIONNELS

- Attentes et exigences des clients professionnels
- Maîtriser sa communication
- Qualités personnelles essentielles pour s'affirmer

3. S'APPUYER SUR LA BONNE TRAME D'ENTRETIEN

- Réussir son entrée en relation
- Réaliser une découverte globale
- Faire émerger les opportunités de rebond
- Argumenter son offre globale
- Lever les freins et conclure

4. LES CONDITIONS DE RÉUSSITE

- Préparation avant chaque contact : matérielle, technique, mentale

- Préparer la synthèse client
- Se fixer les bons objectifs
- Être en écoute active
- Poser les bonnes questions
- Sur quel type d'information rebondir ?

5. SAVOIR PROPOSER DE NOUVEAUX CONTRATS À DES PROFESSIONNELS

- Qu'est-ce qu'un argument percutant ?
- Concevoir une argumentation convaincante sur les principaux risques professionnels
 - Responsabilité civile
 - IARD
 - Prévoyance
 - Risques cyber

6. TRAITER LES OBJECTIONS ET CONCLURE

- S'approprier une méthodologie en 4 étapes
- Répertorier et traiter les principales objections face aux risques professionnels

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Mises en situation et jeux de rôles

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- comprendre l'intérêt du rebond et de la vente additionnelle
- développer des attitudes et comportements commerciaux face aux professionnels
- savoir proposer de nouveaux contrats

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



RÉUSSIR LE REBOND COMMERCIAL DES ASSURANCES DE DOMMAGES AUX ASSURANCES DE PERSONNES

Comment passer des assurances dommages aux assurances de personnes et conduire vos entretiens avec impact et efficacité

PROGRAMME

1. CONTEXTE

- Rôle du conseiller dans le développement commercial
- Conditions de réussite : temps, posture, attentes clients, la DDA et notre devoir de conseil

2. DÉCLENCHER UN ENTRETIEN DE VENTE EN ASSURANCES DE PERSONNES

- Identifier les opportunités
- Situer le bon moment pour proposer un entretien complémentaire
- Formuler une accroche adaptée selon le profil du client
- Techniques de questionnement et de reformulation pour éveiller l'intérêt
- Obtenir l'accord du client pour un entretien dédié

3. CONDUIRE EFFICACEMENT L'ENTRETIEN DE VENTE

- Étapes clés de l'entretien : prise de contact, découverte, proposition, traitement des objections, conclusion
- Découverte client : écoute active et identification des besoins exprimés et latents
- Présenter une solution personnalisée et mettre en avant les bénéfices
- Traiter les objections de manière constructive et rassurante
- Conclure l'entretien : proposer, engager, planifier la suite

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposé à partir d'un diaporama
- Simulations
- Réalisation d'exercices et de cas pratiques
- Échanges d'expériences

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- rebondir des assurances de dommages aux assurances de personnes lors d'un entretien
- savoir déclencher un entretien de vente en assurances de personnes
- conduire efficacement un entretien de vente en assurances de personnes

Prérequis : aucun





ASSURANCE VIE : DU CONSEIL À LA VENTE

Savoir développer les arguments techniques et commerciaux qui permettent de déclencher la souscription d'un contrat d'assurance vie

PROGRAMME

- Les bénéfices de la connaissance client
 - Comment déchiffrer la situation personnelle et patrimoniale de son client ?
 - Comment faire émerger ses véritables besoins et ses contraintes ?
- Des objectifs variés
 - Objectif financier
 - Objectif familial
 - Objectif professionnel
- L'assurance vie ne s'achète pas, elle se vend !
 - Comment argumenter de façon constructive et adaptée ?
 - Comment répondre aux objections notamment sur les frais ?

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- s'approprier la méthodologie pour détecter les besoins du client, susciter son intérêt et conclure la vente d'une assurance vie

Prérequis : aucun

QU'EST-CE QUE LA CLASSE VIRTUELLE ?



La classe virtuelle est une formation à distance, menée en direct par un formateur pour des stagiaires pouvant se trouver en différents lieux géographiques. Elle réunit tous les avantages du présentiel et du elearning.

Les avantages de la classe virtuelle :

- Formation de stagiaires dispersés
- Contact permanent et en direct avec le formateur
- Participation accrue, échanges entre stagiaires
- Coûts maîtrisés sans déplacement
- Modularité des formations, souplesse des horaires

L'accès à la classe virtuelle nécessite un ordinateur, une connexion internet, un téléphone et de préférence une webcam.





SAVOIR CONSEILLER ET PROPOSER UNE ASSURANCE VIE

Plus qu'un produit, l'assurance vie est une réponse personnalisée aux projets de vie. Cette formation vous donnera les clés pour instaurer une relation de confiance et guider vos clients vers les solutions les plus pertinentes

PROGRAMME

1. RAPPEL SUR LE FONCTIONNEMENT ET LES FONDAMENTAUX DE L'ASSURANCE VIE

- Qu'est-ce que l'assurance vie ?
- Fonctionnement / mode de souscription / clause bénéficiaire
- Dans quels cas proposer l'assurance vie ?
- Fiscalité rachat / succession

2. COMPRENDRE LE CLIENT ET DÉTECTER SES BESOINS

- Techniques de questionnement
- Écoute active et reformulation des besoins

3. CONSTRUIRE UN ARGUMENTAIRE CONVAINCANT ET SAVOIR PROPOSER LA DIVERSIFICATION EN UNITÉS DE COMPTE

- Proposer une solution personnalisée avec l'assurance vie
- Pourquoi et comment proposer une allocation diversifiée au client ?
- Comment répondre aux objections ?

4. CONCLURE ET FIDÉLISER

- Valoriser la dimension conseil dans la relation commerciale
- Assurance vie : outil de fidélisation et de développement de portefeuille

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposé à partir d'un diaporama
- Jeux de rôle et simulations
- Réalisation d'exercices et de cas pratiques
- Études de cas réels
- Échanges d'expériences

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- analyser la situation du client pour cerner ses besoins réels
- mettre en avant l'utilité de l'assurance vie et sa valeur d'usage : retraite, études, transmission, constitution / valorisation d'un capital
- adapter l'argumentaire à chaque client et traiter efficacement les objections
- présenter l'assurance vie comme un outil de conseil global
- adopter une approche commerciale axée sur l'approche globale, la confiance et la fidélisation

Prérequis : aucun





réf. CVCC21A

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 2 classes virtuelles

MÉCANISMES DES CONTRATS COMPLÉMENTAIRES PJ ET GAV

Comprendre la PJ et la GAV pour préparer ses argumentaires

PROGRAMME

- L'assurance de protection juridique
 - Objet du contrat de protection juridique
 - Cadre juridique
 - Domaines couverts par les contrats PJ
 - Étendue des garanties proposées
- La Garantie des Accidents de la Vie
 - Quelques chiffres sur les accidents de la vie privée
 - Définition de la GAV
 - Risques garantis
 - Label GAV

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- comprendre les spécificités des contrats de protection juridique (PJ) et des Garanties des Accidents de la Vie (GAV)

Prérequis : aucun



réf. CVCC21B

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 2 classes virtuelles

COMMERCIALISATION DES CONTRATS COMPLÉMENTAIRES PJ ET GAV

Savoir exploiter la complémentarité des produits

PROGRAMME

- La commercialisation de ces produits
 - Analyse des spécificités et points forts de ces produits
 - Argumentations adaptées
- Passerelles entre les différentes assurances
 - Commercialiser un contrat PJ après une assurance multirisque habitation, une assurance auto...
 - Commercialiser une GAV après une complémentaire santé, une assurance multirisque habitation...

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- être capable d'argumenter sur les points forts de ces produits et démontrer leur utilité

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



MAÎTRISER LA PJ ET LA GAV POUR RENFORCER LA FIDÉLISATION CLIENT

Mobiliser ses compétences techniques pour conseiller, orienter et vendre efficacement les garanties de Protection Juridique (PJ) et la Garantie des Accidents de la Vie (GAV)

PROGRAMME

1. DÉFINIR LES FONDAMENTAUX DE LA PROTECTION JURIDIQUE (PJ)

- Enjeux sociétaux et besoins de couverture
- Domaine d'intervention de la PJ : défense pénale, recours, vie privée, habitation, travail...
- Fonctionnement d'un contrat PJ : seuils d'intervention, délais de carence, plafonds d'indemnisation

2. EXAMINER LA GARANTIE DES ACCIDENTS DE LA VIE (GAV)

- Enjeux sociétaux et besoins de couverture
- Définition du périmètre GAV : accidents domestiques, loisirs, scolaires, médicaux...
- Étendue de la garantie : incapacité, préjudice esthétique, préjudice moral
- Éléments clés d'un contrat GAV : barèmes, franchises, exclusions

3. MOBILISER LES GARANTIES DANS UNE POSTURE DE CONSEIL

- Identifier les signaux lors d'un entretien client : creuser la découverte
- Adapter son discours au profil et au contexte du client
- Valoriser la complémentarité PJ / GAV dans une logique de protection globale
- Déjouer les objections classiques

4. SIMULER UN ENTRETIEN DE CONSEIL / VENTE

- Préparer une argumentation personnalisée
- Utiliser les techniques de reformulation et de projection
- Mener un échange structuré et conclure efficacement

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposé à partir d'un diaporama
- Travaux en sous-groupes
- Mises en situation (simulations de vente ou de conseil)
- Échanges d'expériences

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- identifier les périmètres de la PJ et de la GAV
- distinguer les principales exclusions, conditions de mise en jeu et limites contractuelles
- interpréter les besoins du client pour formuler une proposition adaptée
- argumenter la valeur ajoutée de ces garanties dans une démarche de conseil
- appliquer les réflexes de souscription et de gestion
- conduire un entretien structuré de présentation et de vente de la PJ et/ou de la GAV

Prérequis : aucun





QUEL STATUT ADOPTER EN AGENCE

Comprendre pourquoi le choix du statut est stratégique pour l'agent général

PROGRAMME

- Cadre juridique de l'agence générale d'assurance
 - Définition du mandat d'agent général
 - Obligations réglementaires et relation avec la compagnie mandante
- Statuts juridiques envisageables
 - Entreprise individuelle
 - Société unipersonnelle
 - Société pluripersonnelle
- Comparatif des régimes fiscaux
 - Impôt sur le revenu *versus* impôt sur les sociétés
 - Optimisation de la rémunération
 - Régimes de TVA et exonérations spécifiques
- Protection sociale de l'agent général
- Impacts patrimoniaux et successoraux
- Études de cas pratiques

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : agents généraux et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- distinguer les différentes options juridiques, fiscales et sociales pour structurer son activité en toute sécurité

Prérequis : aucun

QU'EST-CE QUE LA CLASSE VIRTUELLE ?



La classe virtuelle est une formation à distance, menée en direct par un formateur pour des stagiaires pouvant se trouver en différents lieux géographiques. Elle réunit tous les avantages du présentiel et du elearning.

Les avantages de la classe virtuelle :

- Formation de stagiaires dispersés
- Contact permanent et en direct avec le formateur
- Participation accrue, échanges entre stagiaires
- Coûts maîtrisés sans déplacement
- Modularité des formations, souplesse des horaires

L'accès à la classe virtuelle nécessite un ordinateur, une connexion internet, un téléphone et de préférence une webcam.





OPTIMISER L'ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

Optimiser son organisation pour améliorer son efficacité professionnelle

PROGRAMME

1. LES PRINCIPES D'UNE GESTION DU TEMPS EFFICACE

- Anticiper
- Planifier
- Contrôler

2. LA CONNAISSANCE DE SON PROPRE MODE DE FONCTIONNEMENT

- Analyse et diagnostic, points forts et points à améliorer
- Fixation de ses propres objectifs
- Profils de personnalités et relation au temps
- Temps personnel et collectif
- Lois du temps

3. L'ORGANISATION DE SON ACTIVITÉ

- Étude des différents outils de planification
- Clarification et gestion des priorités
 - Priorités
 - Distinction urgence / importance
 - Filtres régulateurs

4. LES RÈGLES POUR PROGRESSER ET AMÉLIORER L'EFFICACITÉ

- Travail en équipe
- Affirmation dans le « non »
- Négociation des délais

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Cas pratiques et mises en situation

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- déterminer les facteurs qui freinent sa propre gestion du temps
- apprendre à planifier, ordonnancer et anticiper son activité

Prérequis : aucun





réf. CVCE04

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles

COMPRENDRE SA RELATION AU TEMPS

Comprendre sa relation au temps pour mieux s'organiser

PROGRAMME

- Définir et comprendre sa relation au temps
 - 4 profils de la gestion du temps
 - Rythmes chronologiques et rythmes de travail
 - Comprendre les 2 types de fonctionnement interne
- Analyser son mode organisationnel
 - Lister ses missions clés
 - Repérer là où l'on perd son temps
- Recenser les facteurs chronophages
 - Ce qui dépend des autres et de l'extérieur
 - Ce qui dépend de moi
 - Repérer mes croyances limitantes
 - Ce qui fait que l'on remet au lendemain

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- comprendre sa propre relation au temps
- identifier les freins d'une bonne gestion du temps

Prérequis : aucun



réf. CVCE05

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles

ACQUÉRIR LES MÉTHODES ET OUTILS POUR UNE BONNE GESTION DU TEMPS

Adopter les bonnes méthodes et les bons outils de gestion du temps

PROGRAMME

- Planifier ses activités
 - Planifier et lister ses tâches
 - Suivi des tâches et respect des délais
 - Lois de la gestion du temps
- Outils de la gestion du temps de travail
 - Analyse des différents outils
 - Méthode GTD
 - Avantages d'utiliser ces outils
- Différencier l'important de l'urgent
 - Matrice Eisenhower
 - Se focaliser sur l'essentiel
 - Savoir négocier les délais

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- apprendre et utiliser une planification
- distinguer les différents outils d'organisation

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCE06

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles

METTRE EN ŒUVRE LE CHANGEMENT ET S'ENGAGER

Élaborer son plan d'action et garder le cap !

PROGRAMME

- Identifier les obstacles aux changements
 - Interruptions
 - Ne pas oser dire non
- Élaborer son plan d'action
 - Définir ses objectifs (SMART)
 - Visualisation et projection positive de l'objectif
- Techniques de motivation et de changement
 - Ancrer le changement dans la routine
 - Techniques comportementales pour anticiper les obstacles
 - Motivations intrinsèques *versus* extrinsèques
 - Responsabilité et engagement
 - Renforcement positif

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- construire son plan d'action
- anticiper les obstacles au changement

Prérequis : aucun



réf. CVCE02A

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles

ANALYSER LES MÉCANISMES DU STRESS AU TRAVAIL

Percevoir les signes et facteurs de stress au travail

PROGRAMME

- Signification et définition du stress
- Quelques chiffres permettant d'en mesurer l'impact sur la société, l'entreprise, la personne
- Signaux et réactions
 - Signes physiques
 - Signes psychologiques
 - Signes sociaux
 - Signes liés au comportement
- Conséquences du stress
- Facteurs de stress
 - Bon et mauvais stress
- Différents niveaux
 - Phase d'alarme ou d'avertissement
 - Phase de résistance
 - Phase de crise ou d'épuisement

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- définir le stress et identifier ses symptômes

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCE02B

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles

DÉCRYPTER SON COMPORTEMENT FACE AU STRESS AU TRAVAIL

Identifier sa personnalité et son fonctionnement interne

PROGRAMME

- Mieux se connaître
 - Quel est son profil face au stress
 - Points forts
 - Ce qui motive / ce qui dé motive
 - Pistes d'amélioration
- Agents stresseurs
 - Environnement
 - Vie sociale et familiale
 - Quotidien
 - Vie professionnelle
- Besoins psychologiques
 - Notre stratégie d'ajustement au stress
 - Rôle des émotions

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- mieux se connaître en identifiant ce qui nous met sous stress

Prérequis : aucun



réf. CVCE02C

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles

METTRE EN ŒUVRE DES TECHNIQUES POUR GÉRER SON STRESS AU TRAVAIL

Être capable d'anticiper son stress pour mieux le gérer

PROGRAMME

- Les bonnes résolutions pour anticiper et gérer le stress
 - Apprendre à se connaître
 - Gérer son temps et ses tâches
 - Technostress : les limiter
- Entretenir sa forme psychologique
 - Savoir se déconnecter et prendre du recul
 - Savoir dire non
 - Agir positivement
 - Visualiser ses réussites
 - Se faire plaisir
- Entretenir sa forme physique
 - Respiration
 - Sport
 - Vie équilibrée
- Réagir au plus vite

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- appliquer des méthodes et acquérir des réflexes pour anticiper et gérer le stress
- mettre en place un plan d'action permettant de lutter contre le stress

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCE09A

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles



ENJEUX DU MANAGEMENT

Comprendre les enjeux de la fonction

PROGRAMME

- Les enjeux du management
 - Définition du management
 - Rôle et missions du manager
 - Savoir assumer ses décisions
 - Focus sur l'évolution du manager
- Les points d'attention
 - Qualités essentielles du manager
 - Différents styles
 - Gestion du temps du manager
- Le stress du manager

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques
- Ateliers de mise en pratique

Public : tout collaborateur amené à devenir manager**Objectif opérationnel :**

- comprendre le rôle et les missions du manager

Prérequis : aucun

réf. CVCE09B

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles



MANAGEMENT ET RÈGLES DE COMMUNICATION

S'appuyer sur une bonne communication pour optimiser les messages et informations

PROGRAMME

- L'importance d'une communication adaptée
 - Donner du sens, un cadre, de la légitimité
 - Définir les règles de fonctionnement
- La communication : rappels sur les fondamentaux
- L'assertivité
- La conduite de réunion
 - Conditions préalables
 - Introduction, conclusion, suivi
 - Gérer les interférences des participants

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques
- Ateliers de mise en pratique

Public : tout collaborateur amené à devenir manager**Objectif opérationnel :**

- connaître les bases d'une bonne communication

Prérequis : aucun

Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



OUTILS D'AIDE AU MANAGEMENT

Utiliser des outils favorisant l'accompagnement des collaborateurs et leur montée en compétences

PROGRAMME

- Les outils à disposition du manager
- Comment déléguer
 - Faire monter en compétences
 - Responsabiliser
 - Renforcer l'autonomie du collaborateur
- Comment faire un bon feedback
- Briefing et débriefing en début et fin de journée
 - Rappeler l'organisation générale du jour, les moments forts
 - Dynamiser, motiver et fédérer les collaborateurs
- L'entretien de recadrage
 - Savoir dire les choses difficiles tout en renforçant la motivation du collaborateur

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques
- Ateliers de mise en pratique

Public : tout collaborateur amené à devenir manager

Objectif opérationnel :

- connaître et utiliser des outils permettant d'accompagner les collaborateurs

Prérequis : aucun

QU'EST-CE QUE LA CLASSE VIRTUELLE ?



La classe virtuelle est une formation à distance, menée en direct par un formateur pour des stagiaires pouvant se trouver en différents lieux géographiques. Elle réunit tous les avantages du présentiel et du elearning.

Les avantages de la classe virtuelle :

- Formation de stagiaires dispersés
- Contact permanent et en direct avec le formateur
- Participation accrue, échanges entre stagiaires
- Coûts maîtrisés sans déplacement
- Modularité des formations, souplesse des horaires

L'accès à la classe virtuelle nécessite un ordinateur, une connexion internet, un téléphone et de préférence une webcam.





MANAGER AVEC EFFICACITÉ

Enrichir ses techniques de management

PROGRAMME

1. LE RÔLE DU MANAGER

- Qualités d'un bon manager
- Évolution du rôle du manager
- Différents styles de management

2. LA MOTIVATION DES COLLABORATEURS

- Analyse des besoins des collaborateurs
- Différents facteurs de motivation
 - Intrinsèques
 - Extrinsèques
 - Conviction

3. LA GESTION DE L'ÉQUIPE

- Fonctions du manager
- Positionnement
- Assertivité
- Comportements inefficaces
 - Savoir les repérer
 - Savoir les neutraliser
- S'organiser
 - Gérer son temps
 - Prendre une décision
 - Gérer ses priorités
- Gérer les situations conflictuelles
 - Distinguer objection / désaccord / conflit
 - Régler les différends

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Jeux de rôles et mises en situation

Public : tout collaborateur amené à avoir des responsabilités d'encadrement

Objectifs opérationnels :

- connaître et comprendre les compétences d'un bon manager
- actionner les leviers de la motivation de son équipe
- améliorer la qualité de sa communication

Prérequis : aucun





réf. CVCE4A

Expertise

Durée : 3 h 00

Parcours 3 classes virtuelles



RÔLE ET MISSIONS DU MANAGER

Pour être performant dans le management

PROGRAMME

- Manager est devenu un véritable métier
 - Facteurs pour être performant dans le management
 - Définir et diffuser les règles du jeu à l'équipe
- Rôles et missions du manager pour servir les objectifs de l'entreprise
- Se manager pour mieux manager
 - Identifier ses propres pratiques et son style de management
 - Connaître sa personnalité de manager, identifier ses atouts et axes de progrès
 - Rôle du dirigeant en tant que manager
 - Bonnes pratiques à développer
 - Développer l'écoute active

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques
- Mises en situation

Public : tout dirigeant

Objectifs opérationnels :

- comprendre le rôle du manager au quotidien
- connaître sa personnalité de manager

Prérequis : aucun



réf. CVCE4B

Expertise

Durée : 3 h 00

Parcours 3 classes virtuelles



DIFFÉRENTS STYLES DE MANAGEMENT

Comment fédérer son équipe autour d'un projet commun

PROGRAMME

- Mise en pratique individuelle : débriefing et retours d'expériences
- Formuler un compliment
- Formuler une critique constructive
- Développer l'information et la communication
 - Différents types d'informations
 - Encourager la communication
- Pratiquer le management adaptatif en 5 étapes
- Les 4 styles de management

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques
- Mises en situation

Public : tout dirigeant

Objectifs opérationnels :

- savoir adapter son style de management à ses différents collaborateurs
- être capable de fédérer son équipe autour d'un projet commun

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



MANAGER ET ACCOMPAGNER SON ÉQUIPE

Accroître les aptitudes de chaque collaborateur grâce à une stratégie de suivi individualisé

PROGRAMME

- Mise en pratique individuelle : débriefing et retours d'expériences
- Adapter son accompagnement à chaque collaborateur
- Repérer les compétences, aptitudes, potentialité et motivations de ses collaborateurs
- Élaborer une stratégie de suivi individualisé pour développer les aptitudes de chaque collaborateur
- Mettre en place un management par projet
 - Anticiper les changements
 - Développer le sentiment d'appartenance
 - Décloisonner les différentes fonctions
 - Développer un management participatif
- Assurer le suivi et l'accompagnement des collaborateurs

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques
- Mises en situation

Public : tout dirigeant

Objectif opérationnel :

- savoir accompagner le développement des compétences de ses collaborateurs

Prérequis : aucun

QU'EST-CE QUE LA CLASSE VIRTUELLE ?



La classe virtuelle est une formation à distance, menée en direct par un formateur pour des stagiaires pouvant se trouver en différents lieux géographiques. Elle réunit tous les avantages du présentiel et du elearning.

Les avantages de la classe virtuelle :

- Formation de stagiaires dispersés
- Contact permanent et en direct avec le formateur
- Participation accrue, échanges entre stagiaires
- Coûts maîtrisés sans déplacement
- Modularité des formations, souplesse des horaires

L'accès à la classe virtuelle nécessite un ordinateur, une connexion internet, un téléphone et de préférence une webcam.





MANAGEMENT D'ÉQUIPE

Comment définir une stratégie de suivi individualisé pour permettre à chaque collaborateur d'exploiter et de développer au mieux ses aptitudes

PROGRAMME

1. SE MANAGER POUR MIEUX MANAGER

- Cerner l'impact de ses comportements de manager sur ses différents collaborateurs
- Identifier ses propres pratiques et son style de management
- Connaître sa personnalité de manager, identifier ses atouts et axes de progrès
 - Rôle du dirigeant en tant que manager
 - Bonnes pratiques à développer
 - Connaître son style de management
 - Développer l'écoute active
 - Pratiquer le management adaptatif

2. GÉRER INDIVIDUELLEMENT ET COLLECTIVEMENT L'ÉQUIPE

- Savoir différencier les objectifs de l'entretien légal et ceux de l'entretien professionnel biennal
- Repérer les compétences, aptitudes, potentialités et motivations de ses collaborateurs
- Élaborer une stratégie de suivi individualisé pour permettre à chaque collaborateur d'exploiter et de développer au mieux ses aptitudes
- Entretiens de management : recrutement, félicitations, recadrage
- Maîtrise de la conduite de réunion
- Développer les performances par l'appréciation et l'évolution de la rémunération

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation d'exercices et de cas pratiques

Public : tout dirigeant

Objectifs opérationnels :

- comprendre le rôle du manager au quotidien
- connaître sa personnalité de manager
- savoir adapter son style de management à ses différents collaborateurs
- être capable de fédérer son équipe autour d'un projet commun
- savoir accompagner le développement des compétences de ses collaborateurs

Prérequis : aucun





MANAGEMENT INTERGÉNÉRATIONNEL

Comment manager des équipes intergénérationnelles, faciliter la collaboration et actionner des leviers de motivation qui augmentent la réussite de l'entreprise

PROGRAMME

1. IDENTIFIER LES GRANDS CHANGEMENTS GÉNÉRATIONNELS DU MONDE PROFESSIONNEL

- Sur le plan sociologique
- Sur le plan des valeurs
- Sur les comportements généraux

2. FACILITER LA RELATION AU TRAVAIL

- Soigner l'intégration de nouveaux collaborateurs
- Comprendre et partager une vision managériale et une vision d'équipe
- Combiner les profils et les faire travailler ensemble
- Adapter les modalités d'organisation

3. MANAGER AVEC ADAPTABILITÉ

- Rallier aux règles du jeu et du hors-jeu
- Trouver des leviers de cohésion adaptés
- Gérer les tensions et les conflits

4. COLLABORER AVEC INTELLIGENCE

- Créer de l'adhésion au-delà des différences
- Valoriser les points forts individuels et innover ensemble
- Travailler son écoute pour mieux actionner les leviers de motivation
- Accompagner les évolutions et les départs

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Brainstormings autour de situations professionnelles
- Entraînement sur des cas pratiques (entretiens, réunions...)
- Échanges d'expériences

Public : tout dirigeant

Objectifs opérationnels :

- comprendre et mieux appréhender les jeunes générations de collaborateurs
- augmenter l'engagement d'équipes multifacettes
- manager avec intelligence pour assurer le succès de tous

Prérequis : aucun





DÉVELOPPER L'EFFICACITÉ COMMERCIALE GRÂCE AU MANAGEMENT

Identifier les enjeux du management de la performance commerciale

PROGRAMME

1. DÉFINIR LES ENJEUX DU MANAGEMENT DE LA PERFORMANCE COMMERCIALE

- Identifier le rôle et les missions du manager
- Adapter son style de management en fonction des collaborateurs

2. ACCOMPAGNER LES COLLABORATEURS POUR LES RENDRE AUTONOMES COMMERCIALEMENT

- Découvrir les leviers de motivation des collaborateurs
- Créer une relation de confiance avec les collaborateurs
- Avoir la bonne posture pour motiver et rendre performant

3. ANIMER SON ÉQUIPE AVEC EFFICACITÉ

- Organiser le travail en équipe et apprendre à travailler ensemble
- Transmettre une vision claire des enjeux à son équipe
- Communiquer efficacement en transmettant un bon message à l'oral
- Faire reconnaître ses compétences au sein de l'équipe

4. MOTIVER LE COLLABORATEUR AVEC UN BON ACCOMPAGNEMENT

- Encourager les initiatives et rendre autonome le collaborateur
- Exprimer de l'intérêt au collaborateur

5. AIDER LE COLLABORATEUR À DÉVELOPPER SA CLIENTÈLE

- Organiser des points réguliers
- Faire progresser avec de nouvelles opportunités

6. GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

- Identifier un conflit
- Instaurer des relations positives
- Recentrer et recadrer sur des intérêts communs
- Utiliser les techniques de recadrage
- Renforcer les accords pour positiver l'avenir

7. DÉFINIR UN OU DEUX AXES DE PROGRESSION À METTRE EN PLACE

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Travaux en sous-groupes et mises en situation

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- identifier le rôle et les missions du manager
- animer une équipe commerciale de manière efficace
- adapter son style de management aux collaborateurs
- suivre la performance commerciale des collaborateurs
- motiver et convaincre son équipe

Prérequis : aucun





OPTIMISER LA DÉLÉGATION ET LA RÉPARTITION DES MISSIONS MANAGÉRIALES

Optimiser la délégation pour accentuer l'efficacité commerciale, faire monter en compétences et valoriser les collaborateurs, accroître la cohésion d'équipe, la motivation de chacun

PROGRAMME

1. COMPRENDRE L'INTÉRÊT DE LA DÉLÉGATION

- Pour l'entreprise
 - Optimiser la performance collective et individuelle
 - Encourager l'implication, la motivation et la cohésion au sein des équipes
- Pour le manager
 - Recentrer son action sur les missions stratégiques
 - Dégager du temps pour l'innovation et la prise de recul
- Pour les collaborateurs
 - Développer les compétences et l'autonomie
 - Valoriser leur engagement au sein de l'équipe

2. IDENTIFIER ET LEVER LES FREINS À LA DÉLÉGATION

- Influence du poids des usages, des habitudes
- Renoncer à des tâches affinitaires
- Crainte de perte de pouvoir
- Excès de perfectionnisme

3. PRÉPARER LA DÉLÉGATION POUR GARANTIR LE SUCCÈS

- Déterminer quelles missions déléguer, à quel collaborateur et pourquoi

- Clarifier les objectifs et les résultats attendus
- Préparer l'entretien de délégation
- Anticiper les questions et objections éventuelles du délégataire

4. MENER L'ENTRETIEN DE DÉLÉGATION

- Accueillir et valoriser le délégataire
- Expliquer les objectifs de la mission et le choix du collaborateur
- Définir le périmètre des responsabilités et les moyens mis à disposition
- Valider ensemble le plan d'action, les ressources, les documents et outils nécessaires
- Déterminer les échéances et points de suivi

5. ACCOMPAGNER LA FIN DE MISSION

- Féliciter et remercier pour la mission accomplie
- Écouter les retours du collaborateur
- Identifier les acquis et les axes de progression

6. CAS PRATIQUES / MISES EN SITUATION

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Ateliers
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques
- Mises en situation

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- analyser les techniques de délégation efficaces
- optimiser l'organisation des missions
- accroître les compétences des collaborateurs grâce à la délégation
- utiliser la délégation comme levier de performance commerciale

Prérequis : aucun





VALORISER LA MOTIVATION GRÂCE AUX ENTRETIENS MANAGÉRIAUX

Distinguer les spécificités de l'entretien managérial

PROGRAMME

1. COMPRENDRE LES ENJEUX ET LES OBJECTIFS DE L'ENTRETIEN MANAGÉRIAL

- Situer l'entretien managérial dans un contexte en évolution
 - Secteur de l'assurance en pleine mutation
- Intégrer l'entretien managérial dans les objectifs de développement de l'entreprise
 - Outil d'amélioration des performances individuelles et collectives
 - Pilier du management et de la motivation
 - Temps de dialogue et de concertation

2. CONNAÎTRE LA MÉTHODE ET LES OUTILS POUR ABORDER LES THÈMES PRINCIPAUX ET REMPLIR LA GRILLE D'ENTRETIEN

- Clarifier la mission, les fonctions et les responsabilités de chaque collaborateur en les formalisant
- Savoir mener une évaluation concertée et objective autour de critères concrets

- Bilan d'activité (analyse des résultats obtenus)
- Objectifs de progrès
- Actions d'accompagnement et de formation à mettre en place
- Comprendre le Compte Personnel de Formation (CPF)

3. SAVOIR CONDUIRE UN ENTRETIEN MANAGÉRIAL

- Définir un plan d'action
 - Calendrier
 - Préparation du dirigeant et du collaborateur
 - Organisation matérielle
- Distinguer les différentes phases de déroulement de l'entretien
 - Accueil / rappel de l'objectif / rédaction de la grille / conclusion
 - Favoriser le dialogue
 - Gérer les situations difficiles
 - Adapter son comportement
 - Savoir encourager, féliciter et/ou formuler une critique

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation d'exercices et de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- savoir différencier les objectifs de l'entretien professionnel légal et ceux de l'entretien managérial
- faire de l'entretien managérial une opportunité de management et de motivation du personnel
- faciliter la préparation et la conduite de l'entretien managérial grâce à une méthode et des outils adaptés

Prérequis : aucun





réf. CVCE03A

Perfectionnement

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles

CONDITIONS DE RÉUSSITE DU TUTORAT

Le tutorat et ses conditions de réussite

PROGRAMME

- Identifier le cadre d'exercice du tutorat
 - Différentes formes d'apprentissage
 - Rôle des différents acteurs : école, tuteur, tuteuré
 - Missions du tuteur
 - Cadre légal du tutorat
- Définir les conditions à réunir pour un apprentissage réussi
 - Anticiper les besoins matériels
 - Construire les outils nécessaires à la mission
 - Aménager son planning et s'organiser

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- comprendre le rôle et les missions du tuteur

Prérequis : aucun



réf. CVCE03B

Perfectionnement

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles

TUTORAT ET TRANSMISSION DES COMPÉTENCES

Choisir les techniques pédagogiques adaptées

PROGRAMME

- Préparer l'accueil de l'alternant
 - Préparer son arrivée
 - Intégrer le tuteuré dans l'équipe
 - Organiser son espace de travail
- Accompagner le transfert des compétences
 - Savoir organiser le parcours d'apprentissage en adéquation avec les attentes de l'école
 - Établir un programme pédagogique cohérent entre l'apprenant et l'entreprise
- Transmettre son savoir-faire
 - Former à une mission, à une activité relationnelle
 - Maîtriser les différentes techniques pédagogiques

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- savoir organiser le transfert de compétences tuteur-tuteuré

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCE03C

Perfectionnement

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles

ACCOMPAGNEMENT DU TUTORAT

Accompagner, encadrer et évaluer tout au long du tutorat

PROGRAMME

- Comprendre la motivation individuelle et collective
 - Pyramide de Maslow adaptée au tutorat
- Fixer des objectifs mesurables
- Évaluer à chaque étape
- Recadrer des comportements inadaptés
 - Comprendre le contexte
 - Appliquer une sanction adaptée
 - Formuler une critique constructive
 - Faire face à la critique
 - Adapter son style d'encadrement

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- mettre en place un accompagnement efficace du tuteuré

Prérequis : aucun



réf. CVCE27A

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles

DÉCOUVERTE DE LA PRÉVENTION DES RISQUES AU TRAVAIL

Identifier et prévenir les risques professionnels tout en respectant les normes en vigueur

PROGRAMME

- Comprendre et connaître le contexte légal et réglementaire
 - Grandes lois et règlements en matière de prévention des risques au travail (Code du travail, directives européennes, etc.)
 - Responsabilités des employeurs et des salariés
 - Sanctions en cas de non-respect des obligations légales
- Identifier les risques professionnels
 - Différentes catégories de risques (physiques, psychosociaux, etc.)
 - Techniques d'évaluation des risques
 - Outils pour l'identification des risques (grilles d'évaluation, audits, etc.)

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- retenir les obligations légales en matière de prévention des risques au travail
- identifier les risques professionnels

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCE27B

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles

PRÉVENTION DES RISQUES AU TRAVAIL : OUTILS RECOMMANDÉS ET REGISTRES OBLIGATOIRES

Prenez une longueur d'avance en maîtrisant les outils et les bonnes pratiques de la prévention des risques au travail

PROGRAMME

- Outils de gestion des risques
 - Document unique d'évaluation des risques (DUER) : contenu et mise en place
 - Fiches de sécurité : comment les créer et les utiliser
 - Logiciels et applications de gestion des risques
- Registres obligatoires
 - Registre de santé et de sécurité au travail
 - Registre des accidents bénins
 - Autres registres spécifiques aux intermédiaires d'assurance

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- identifier et mettre en place les outils et registres nécessaires pour une prévention efficace

Prérequis : aucun



réf. CVCE27C

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles

PRÉVENTION DES RISQUES AU TRAVAIL : ADOPTER LES BONNES PRATIQUES

Les clés pour prévenir efficacement les risques professionnels

PROGRAMME

- Recommandations générales en matière de prévention des risques
 - Principes de prévention
 - Communication et formation des salariés
 - Implication de la direction et des salariés dans la démarche de prévention
- Bonnes pratiques
 - Aménagement des bureaux et ergonomie
 - Prévention des risques psychosociaux (stress, harcèlement, etc.)
 - Mesures spécifiques en cas de déplacements professionnels

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- adopter des recommandations pratiques pour améliorer la prévention des risques professionnels

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



RECRUTER EFFICACEMENT

Optimisez chaque étape de votre recrutement, de l'expression du besoin à l'intégration, pour constituer une équipe performante et pérenne

PROGRAMME

1. INTRODUCTION : LE RECRUTEMENT, UN ACTE DE COMMUNICATION

AUX IMPACTS MULTIPLES

- Impact économique
- Impact organisationnel
- Impact motivationnel
- Impact de réputation

2. PROCESSUS DE RECRUTEMENT : DE L'EXPRESSION DU BESOIN À L'INTÉGRATION DU NOUVEAU COLLABORATEUR

- Comprendre chaque étape du processus de recrutement et ses enjeux
- Exercice de mise en pratique : construire son processus de recrutement

3. PRÉPARER LE RECRUTEMENT

- Point méthodo : rédiger une annonce attractive
- Exercice de mise en pratique : rédigez votre annonce
- Choisir le bon sourcing
- Sélectionner les candidats à rencontrer
- Point méthodo : comment lire et analyser une candidature ?
- Exercice de mise en pratique : étude de candidatures
- Réaliser des entretiens téléphoniques de pré-sélection : pourquoi et comment ?

- Maîtriser la communication pendant la phase de pré-sélection : communiquer avec les candidats à rencontrer / non retenus

4. MAÎTRISER LA CONDUITE DES ENTRETIENS DE RECRUTEMENT

- Point méthodo : construire un déroulé d'entretien efficace
- Exercice de mise en pratique : trouvez les bonnes questions à poser
- Savoir parler de la structure, du métier, de l'équipe
- Exercice de mise en pratique : préparez votre pitch !
- Gérer la relation avec les candidats avant, pendant et après les entretiens

5. ADOPTER LA BONNE POSTURE FACE AUX CANDIDATS

- Qualités d'un bon recruteur
- Erreurs à éviter

6. INTÉGRATION DU NOUVEAU COLLABORATEUR : 50 % DE LA RÉUSSITE DU RECRUTEMENT

- Comprendre le rôle de l'intégration dans l'attractivité de l'entreprise
- Préparer et organiser l'intégration : les étapes clés d'une intégration réussie
- Exercice de mise en pratique : construisez votre processus d'intégration

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- développer sa marque employeur pour attirer les bons profils
- maîtriser le processus de recrutement
- impliquer toute l'équipe dans la réussite du recrutement

Prérequis : aucun





réf. CVCE17

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles

ANGLAIS DES ASSURANCES : ESSENTIEL DU VOCABULAIRE COMMERCIAL

L'essentiel pour communiquer avec un client anglais

PROGRAMME

- Développer son vocabulaire commercial
 - Pour se présenter
 - Pour questionner
 - Pour répondre à une question
 - Pour présenter un produit
 - Formule de politesse
- Construire des phrases
 - Structures de phrases
 - Expressions

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- connaître le vocabulaire indispensable de l'anglais des assurances

Prérequis : aucun



réf. CVCE18

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles

PRINCIPAUX TERMES ANGLAIS UTILISÉS EN ASSURANCES DE PERSONNES

Les indispensables du vocabulaire anglais en assurances de personnes

PROGRAMME

- Savoir présenter le marché des assurances de personnes en France
 - Les assureurs
 - Les intermédiaires
- Les mots à connaître en assurances de personnes
 - Pour comprendre le besoin
 - Pour présenter le contrat et ses clauses
 - Pour expliquer les garanties

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- connaître le vocabulaire indispensable de l'anglais pour les assurances de personnes

Prérequis : aucun



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



réf. CVCE19

Initiation

Durée : 2 h 20

Parcours 3 classes virtuelles

PRINCIPAUX TERMES ANGLAIS UTILISÉS EN ASSURANCES DE DOMMAGES

Les indispensables du vocabulaire anglais en assurances de dommages

PROGRAMME

- Assurance auto, assurance habitation
 - Comprendre le besoin
 - Recueillir les bonnes informations
- Les mots à connaître en assurances de dommages
 - Pour distinguer les garanties obligatoires et les garanties facultatives
 - Pour présenter le contrat et ses clauses
 - Pour expliquer les risques couverts

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectif opérationnel :

- connaître le vocabulaire indispensable de l'anglais pour les assurances de dommages

Prérequis : aucun

QU'EST-CE QUE LA CLASSE VIRTUELLE ?



La classe virtuelle est une formation à distance, menée en direct par un formateur pour des stagiaires pouvant se trouver en différents lieux géographiques. Elle réunit tous les avantages du présentiel et du elearning.

Les avantages de la classe virtuelle :

- Formation de stagiaires dispersés
- Contact permanent et en direct avec le formateur
- Participation accrue, échanges entre stagiaires
- Coûts maîtrisés sans déplacement
- Modularité des formations, souplesse des horaires

L'accès à la classe virtuelle nécessite un ordinateur, une connexion internet, un téléphone et de préférence une webcam.



Présentiel



Classe virtuelle



Elearning



Formation éligible DDA



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux dirigeants



COMPRENDRE LA COMPTABILITÉ POUR DÉCHIFFRER UN BILAN ET UN COMPTE DE RÉSULTAT

Finance pour les non financiers !

PROGRAMME

1. GÉNÉRALITÉS - PRINCIPES DE LA COMPTABILITÉ GÉNÉRALE

- Notion de patrimoine
- Notion d'entreprise
 - Objectifs de l'entreprise
 - Organisation de l'entreprise
 - Différents statuts
- Différentes catégories de comptabilité
 - Comptabilité générale
 - Comptabilité analytique
- Principe de la partie double (débit / crédit)

2. BILAN ET COMPTE DE RÉSULTAT

- Bilan
 - Objectif et utilisation
 - Grandes masses du bilan (actif immobilisé, actif circulant, ...)
- Compte de résultat
 - Objectif et utilisation
 - Grandes masses du compte de résultat (résultat d'exploitation, résultat financier)

3. ANALYSE DU PATRIMOINE AVEC LE BILAN

- Principe du bilan fonctionnel
- Fonds de roulement et besoin en fonds de roulement

4. ANALYSE DE L'ACTIVITÉ AVEC LE COMPTE DE RÉSULTAT

- Plan comptable
- Compte de résultat synthétique ou détaillé
- Analyse de la formation du résultat net

5. PRINCIPES DE L'ANALYSE FINANCIÈRE

- Soldes intermédiaires de gestion : signification et utilisation
 - Marge commerciale
 - Valeur ajoutée
 - Excédent brut d'exploitation (ou insuffisance)
 - Résultat d'exploitation / résultat courant / résultat net
- Ratios de l'analyse financière

6. APPLICATIONS

- Valeur d'entreprise
- Calcul de la marge brute en assurance
 - Principe de la perte d'exploitation
 - Marge brute, période d'indemnisation et extensions de garantie
 - Calcul d'une marge brute

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

Public : dirigeants, managers et collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- comprendre l'impact des décisions financières sur le développement de l'entreprise
- établir un diagnostic financier et interpréter les ratios de base
- savoir expliquer les comptes de l'entreprise à des tiers internes et externes

Prérequis : aucun





PRÉPARATION À LA RETRAITE

Préparer sa retraite, c'est reprendre le pouvoir sur son futur !

PROGRAMME

1. PRINCIPES DE LA RETRAITE EN FRANCE

- Modalités de chaque régime de base
- Retraites complémentaires
- Effets de la dernière réforme

2. VALIDATION DES TRIMESTRES

- Comment ?
- Impact sur les modalités de calcul

3. RELEVÉ DE CARRIÈRE

- Démarches avec le site Info Retraite
- Comprendre et valider ou contester

4. RETRAITES COMPLÉMENTAIRES

- Divers régimes
- Principes de valorisation et de minoration

5. ESTIMATIONS AVEC M@REL

- Comprendre, compléter, simuler, analyser

6. PRISE DE DÉCISION

- Synthèse de carrière et de valorisation
- Date
- Montant

7. SOLUTIONS POUR SE CONSTITUER UN COMPLÉMENT DE RETRAITE

- Financières, immobilières
- Impacts fiscaux
- Anticipation du budget futur et de sa transmission

8. PRÉPARATION D'UN PROJET DE VIE POUR SA RETRAITE

- Concevoir un projet à moyen et long terme
- Capitaliser sur ses compétences et ses passions
- Faire des choix d'activités en fonction de ses besoins et envies
- Élaborer et mettre en perspective un véritable projet de vie

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Étude de cas concrets

Public : dirigeants, managers et collaborateurs proches de leur cessation d'activité professionnelle et souhaitant bien préparer leur passage à la retraite

Objectifs opérationnels :

- comprendre les modalités de la retraite
- connaître les outils et modalités existantes
- analyser sa propre situation pour prendre des décisions
- préparer son nouveau projet de vie

Prérequis : aucun





NOTES

This image shows a full page of blank, lined paper. It features approximately 20 evenly spaced horizontal grey lines across its entire width, providing a template for writing or drawing. The background is a solid off-white color.





AF2A | 64, rue de Miromesnil | 75008 Paris
01 56 88 56 00 | sales@af2a.com | www.af2a.com

Retrouvez-nous sur 



Datadock



La certification qualité a été
délivrée au titre de la catégorie
d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION