



Garantir sa conformité et se préparer à un contrôle ACPR.

UV8-UV37 (14H) en classe virtuelle

Objectifs de la formation

- Définir ce qu'est l'ACPR, ses missions et les nouvelles réglementations,
- Traiter, classer, prioriser et répondre à un mécontentement client,
- Expliquer les enjeux et les bénéfices de la satisfaction client,
- Appliquer les bonnes pratiques en matière de devoir et conseil en information.



Cette formation vous permet de vous sensibiliser aux obligations qui vous incombent dans votre quotidien et de pouvoir vous éviter toute sanction en cas de contrôle.

Christophe DUVEAU
Formateur Qualité Assurance™



Dates de formation en classe virtuelle

CQ = Journée de formation dédiée au formalisme du classeur Qualité

- 2022 -

Novembre :

02/11 & 03/11 + 04/11 (CQ)
17/11 & 18/11 + 22/11 (CQ)
28/11 & 29/11 + 9/12 (CQ)

Décembre :

07/12 & 08/12 + 09/12 (CQ)
19/12 & 20/12 + 21/12 (CQ)

- 2023 -

Janvier :

23/01 & 24/01 + 27/01 (CQ)
25/01 & 26/01 + 27/01 (CQ)

Février :

13/02 & 14/02 + 24/02 (CQ)
20/02 & 21/02 + 24/02 (CQ)

Mars :

13/03 & 14/03 + 31/03 (CQ)
20/03 & 21/03 + 31/03 (CQ)

Avril :

11/04 & 12/04 + 28/04 (CQ)
26/04 & 27/04 + 28/04 (CQ)

Mai :

11/05 & 12/05 + 30/05 (CQ)

Juin :

20/06 & 21/06 + 28/06 (CQ)
26/06 & 27/06 + 28/06 (CQ)

Juillet :

10/07 & 11/07 + 13/07 (CQ)



Garantir sa conformité et se préparer à un contrôle ACPR.

UV8-UV37 (14H) en présentiel

Retours d'expérience

« L'énergie positive du formateur, l'échange de bonnes pratiques, les documents transmis très optimisés nous permettent de faciliter notre compréhension de cette réglementation. »

Natassia D.

« Bonne connaissance du secteur assurance, formation très adaptée à chacun, élargissement à l'optimisation de l'approche législative vers le commercial. »

Lucie R.

Plus de **400**
stagiaires
formés
en **2021**

Dates de formation en présentiel

CQ = Journée de formation dédiée au formalisme du classeur Qualité CV = Classe Virtuelle

- 2022 -

Annecy

07/11 & 08/11 + 25/11 (CQ en CV)

Reims

15/11 & 16/11 + 25/11 (CQ en CV)

Puy en Velay

16/11 & 17/11 + 25/11 (CQ en CV)

Angoulême

23/11 & 24/11 + 25/11 (CQ en CV)

Carcassonne

23/11 & 24/11 + 25/11 (CQ en CV)

Clermont-Ferrand

05/12 & 06/12 + 09/12 (CQ en CV)

Lille

12/12 & 13/12 + 21/12 (CQ en CV)

15/12 & 16/12 + 21/12 (CQ en CV)

- 2023 -

Vichy

25/01 & 26/01 + 27/01 (CQ)

Paris

06/02 & 07/02 + 10/02 (CQ)

Nantes

08/02 & 09/02 + 08/02 (CQ)

Bordeaux

22/02 & 23/02 + 24/02 (CQ)

Nancy

20/03 & 21/03 + 24/03 (CQ)

22/03 & 23/03 + 24/03 (CQ)

Toulouse

29/03 & 30/03 + 31/03 (CQ)

Strasbourg

03/04 & 04/04 + 28/04 (CQ en CV)

Annecy

03/04 & 04/04 + 28/04 (CQ en CV)

Lyon

24/04 & 25/04 + 28/04 (CQ)

26/04 & 27/04 + 28/04 (CQ)

Cahors

03/05 & 04/05 + 30/05 (CQ en CV)

Lille

21/06 & 22/06 + 23/06 (CQ en CV)

INTITULE DU PROGRAMME UV 8 : Connaître les principes généraux de satisfaction client et la nouvelle réglementation ACPR

OBJECTIFS :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- ★ Définir ce qu'est l'ACPR, ses missions et la nouvelle réglementation,
- ★ Définir ce qu'est une réclamation, traiter, classer, prioriser et répondre à un mécontentement client,
- ★ Expliquer les enjeux et les bénéfices de la satisfaction client dans le développement de la structure.

PUBLIC VISE :

Tout Professionnel de l'assurance (agent, courtier, collaborateur, conjoint collaborateur).

PRÉ REQUIS :

Aucun pré-requis pour ce module de formation.

Le stagiaire peut suivre ce module, même en étant très jeune dans le métier de l'assurance.

PRÉ-REQUIS TECHNIQUES :

Un ordinateur / tablette / smartphone équipé d'un micro et d'un haut-parleur,
Un accès à internet, filaire ou 4G.

DURÉE :

1 jour – 7h00 avec un minimum 5 et un maximum de 20 participants.
Cette formation est réalisée en distanciel synchrone.

INTERVENANTS :

Dorra HAMMAMI : Consultante / formatrice depuis 16 ans,
Haikel KASTALLI : Consultant / formateur depuis 9 ans.
Christophe DUVEAU : Formateur depuis 1 an.

LIEU :

Classe virtuelle ou présentiel.

PROCHAINES SESSIONS EN CLASSE VIRTUELLE :

- ★ Voir page une et deux.

INTITULE DU PROGRAMME UV 8 : Connaître les principes généraux de satisfaction client et la nouvelle réglementation ACPR

TARIFS :

- ★ 390€/ jour / participant avec une prise en charge partielle possible par les OPCO.

MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT :

- ★ Exposés à partir d'un PowerPoint,
- ★ Mise en situation,
- ★ Les jeux : Mind Map, « 8 Familles »,
- ★ Études de cas concrets,
- ★ Echanges d'expériences : Questions / Réponses.

SUIVI ET ÉVALUATION :

- ★ Avant la formation, chaque participant exprime ses attentes afin de valider l'adéquation entre les objectifs individuels et ceux de la formation,
- ★ Ces attentes, relevées lors du tour de table, sont reprises lors de l'évaluation de fin de formation. Le niveau d'atteinte, ainsi que la satisfaction vis-à-vis du contenu et du déroulement de la formation sont exprimés par chaque participants.
- ★ L'assiduité des participants est évaluée par l'identification de leurs coordonnées personnelles (leur nom, prénom, adresse mail et une webcam lorsque les conditions techniques le permettent).
- ★ Le certificat de réalisation est réalisé via le relevé de connexion généré par la plateforme Go to meeting avec l'ensemble des horaires de connexion. (Matin et après-midi)
- ★ Une évaluation des acquis de la formation à chaud est remplie par chaque participant par le biais de QCM, en fin de journée. Le seuil de validation est de 60%.
- ★ Un questionnaire de satisfaction est complété par chaque participant à la fin de la formation,
- ★ Un questionnaire de satisfaction à froid sera complété par chaque participant pour évaluer l'utilité de cette dernière dans son métier au quotidien.

MOYENS D'ASSISTANCE :

La classe virtuelle se déroule sur la plateforme GoTomeeting.

Notre équipe est disponible au 02 51 80 94 04 et au 06 10 30 10 29 pour assister les stagiaires dans leur connexion. Le cas échéant, l'assistance GoTomeeting peut être jointe au 0805 080 729.

Le formateur ainsi qu'un membre du back-office de Cottille Développement, sont connectés 15 minutes avant le début de la formation pour accueillir les stagiaires.

VALIDATION :

A la fin de la formation, il est remis à chaque participant, la procédure de téléchargement de son attestation de formation sur notre site https://www.qualite-assurance.com/Classement_r2.html.

Cette attestation certifie que le participant a bien suivi ladite formation. Elle reprend l'intitulé, les dates ou la période, le format, le nombre d'heures, les objectifs ainsi que les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

INTITULE DU PROGRAMME UV 8 : Connaître les principes généraux de satisfaction client et la nouvelle réglementation ACPR

PROGRAMME :

PREMIÈRE JOURNÉE

Matin : Objectif 1 : La réglementation ACPR

- ★ 1.1 L'ACPR : Origine et définition,
- ★ 1.2 Les chiffres de l'ACPR,
- ★ 1.3 Les missions de l'ACPR,
- ★ 1.4 La protection de la clientèle,
- ★ 1.5 Le contrôle et les sanctions,
- ★ 1.6 Apporter la preuve,
- ★ 1.7 La capacité professionnelle : le dirigeant, les collaborateurs.

Après-midi : Objectif 2 : La réclamation

- ★ 2.1 Qu'est-ce qu'une réclamation ?
- ★ 2.2 Exemples de réclamation,
- ★ 2.3 Savoir réagir en situation d'urgence,
- ★ 2.4 Traitement et prise en charge de la réclamation,

Objectif 3 : L'ACPR et Satisfaction client

- ★ 3.1 Vous avez dit non conforme ?
- ★ 3.2 Les enjeux de la satisfaction client
- ★ 3.3 Les bénéfices pour la structure,
- ★ 3.4 Votre service qualité.

INTITULE DU PROGRAMME UV 37 : Les bonnes pratiques commerciales des intermédiaires en assurance

OBJECTIFS :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- ★ Définir le métier d'intermédiaire en assurance,
- ★ Appliquer les bonnes pratiques en matière de devoir de conseil et d'information,
- ★ Expliquer l'intérêt des processus dans la démarche qualité.
- ★ Concrétiser la conformité afin de permettre la mise en place de la Qualité dans la structure.

PUBLIC VISE :

Tout Professionnel de l'assurance (agent, courtier, collaborateur, conjoint collaborateur).

PRÉ-REQUIS :

Aucun pré-requis pour ce module de formation.

Le stagiaire peut suivre ce module, même en étant très jeune dans le métier de l'assurance.

PRÉ-REQUIS TECHNIQUES :

Un ordinateur / tablette / smartphone équipé d'un micro et d'un haut-parleur,

Un accès à internet, filaire ou 4G

DURÉE :

2 jours – 14h00 avec un minimum 5 et un maximum de 20 participants.

Cette formation est réalisée en distanciel synchrone.

INTERVENANTS :

Dorra HAMMAMI : Consultante / formatrice depuis 16 ans,

Haikel KASTALLI : Consultant / formateur depuis 9 ans.

Christophe DUVEAU : Formateur depuis 1 an.

LIEU :

Classe virtuelle ou présentiel.

PROCHAINES SESSIONS :

- ★ Voir page une et deux.

INTITULE DU PROGRAMME UV 37 : Les bonnes pratiques commerciales des intermédiaires en assurance

TARIFS :

- ★ 390€/ jour / participant avec une prise en charge partielle possible par les OPCO.

MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT :

- ★ Exposés à partir d'un PowerPoint,
- ★ Mise en situation,
- ★ Jeux : « Bon Pain », la chaîne de Qualité,
- ★ Établir un discours cohérent,
- ★ Études de cas concrets, simulations,
- ★ Échanges d'expériences : Questions / Réponses

SUIVI ET ÉVALUATION :

- ★ Avant la formation, chaque participant exprime ses attentes afin de valider l'adéquation entre les objectifs individuels et ceux de la formation,
- ★ Ces attentes, relevées lors du tour de table, sont reprises lors de l'évaluation de fin de formation. Le niveau d'atteinte, ainsi que la satisfaction vis-à-vis du contenu et du déroulement de la formation sont exprimés par chaque participants.
- ★ L'assiduité des participants est évaluée par l'identification de leurs coordonnées personnelles (leur nom, prénom, adresse mail et une webcam lorsque les conditions techniques le permettent).
- ★ Le certificat de réalisation est réalisé via le relevé de connexion généré par la plateforme Go to meeting avec l'ensemble des horaires de connexion. (Matin et après-midi)
- ★ Une évaluation des acquis de la formation à chaud est remplie par chaque participant par le biais de QCM, en fin de journée. Le seuil de validation est de 60%.
- ★ Un questionnaire de satisfaction est complété par chaque participant à la fin de la formation,
- ★ Un questionnaire de satisfaction à froid sera complété par chaque participant pour évaluer l'utilité de cette dernière dans son métier au quotidien.

MOYENS D'ASSISTANCE :

La classe virtuelle se déroule sur la plateforme GoToMeeting.

Notre équipe est disponible au 02 51 80 94 04 et au 06 10 30 10 29 pour assister les stagiaires dans leur connexion. Le cas échéant, l'assistance GoToMeeting peut être jointe au 0805 080 729.

Le formateur ainsi qu'un membre du back-office de Cottile Développement, sont connectés 15 minutes avant le début de la formation pour accueillir les stagiaires.

VALIDATION :

A la fin de la formation, il est remis à chaque participant, la procédure de téléchargement de son attestation de formation sur notre site https://www.qualite-assurance.com/Classement_r2.html.

Cette attestation certifie que le participant a bien suivi ladite formation. Elle reprend l'intitulé, les dates ou la période, le format, le nombre d'heures, les objectifs ainsi que les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

INTITULE DU PROGRAMME UV 37 : Les bonnes pratiques commerciales des intermédiaires en assurance

PROGRAMME :

PREMIÈRE JOURNÉE	
<p>Matin :</p> <p>Quel est votre métier ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ Qu'évoque pour vous le mot « Qualité » ? ★ Pourquoi Qualité Assurance ? ★ Que signifie un service conforme à la réglementation ? ★ Le rôle de l'intermédiaire et son devoir de conseil. ★ Votre devoir de conseil, ★ La pratique du courtage « accessoire » : action ou vérité, ★ Votre devoir d'information, ★ La DDA : Qu'est-ce que c'est ? Quelles sont vos obligations ? 	<p>Après-midi :</p> <p>Être irréprochable :</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ Le jeu du puzzle : la fabrication du pain, ★ Vos 3 types d'activités dans votre quotidien. ★ Le processus commercial dans un monde idéal, ★ La perception du client : le service ou le prix ? ★ L'efficacité de votre communication envers vos clients : un objectif, un discours, un support, ★ Vous mettre en avant pour mieux communiquer avec vos clients.
DEUXIÈME JOURNÉE	
<p>Bilan Formation théorique Comment mettre vos documents en conformité ?</p>	
<p>Matin :</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ Le management des RH : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Immatriculation de l'intermédiaire en assurance. ✓ Vos capacités professionnelles ; Intermédiaires et collaborateurs. ✓ Votre procédure de recrutement et d'intégration d'un nouveau collaborateur. ✓ Votre matrice de compétences. ★ L'affichage obligatoire dans votre structure, 	<p>Après-midi :</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ La pratique du courtage : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Apporteurs, distributeurs, grossistes, indicateurs, mandataires ? ✓ Votre fiche conseil et d'informations « courtage » conforme ✓ Courtage et partenaires : Quelles sont vos obligations ? ★ Vos mentions obligatoires. ★ Les processus internes : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Processus commercial, gestion, indemnisation. ✓ Processus Lutte anti-blanchiment, ✓ Processus Gestion réclamations, ★ Le reporting financier, ★ La veille réglementaire et la revue de presse.