

CAP COMPÉTENCE
Formation
des collaborateurs
d'agence générale
d'assurance

COMPÉTENCE AGENT
Formation
des agents
généraux
d'assurance



Chères consœurs, Chers confrères,

En 2023, comme depuis de nombreuses années, agéa et AF2A se sont mobilisés pour accompagner les agents généraux d'assurance et leurs salariés dans leurs parcours, leur montée en compétences, leur professionnalisation.

Et ce défi n'est pas toujours facile à relever tant les contraintes peuvent être nombreuses : réglementaires, informatiques, financières !

Mais à l'image de notre secteur, en perpétuelle adaptation à son environnement, nous avons su démontrer notre capacité d'adaptation et ajuster la politique emploi-formation aux besoins identifiés sur le terrain.

En effet, face à un marché de l'emploi en pleine mutation, aux profils de candidats parfois plus éloignés des standards de l'assurance, il nous a semblé important de faire de l'accueil et de l'intégration des nouveaux entrants une réelle priorité de Branche. Cela s'est traduit par la mise en lumière d'un parcours complet sur les fondamentaux de l'assurance et par le déblocage de fonds pour accompagner ces parcours jusqu'à 23 h de formation.

Pour 2024, nos priorités s'élargissent encore ! Nous avons la volonté de vous accompagner sur le terrain de l'intégration mais aussi des conditions de travail en réintroduisant plusieurs thématiques autour de la Qualité de Vie au Travail (QVT).

Enfin l'une des thématiques qui nous tient le plus à cœur pour 2024 tourne autour des **risques climatiques et de la transition écologique**. Face à l'augmentation de la fréquence et de l'intensité des sinistres liés au climat, nous pouvons tenter de nous adapter aux conséquences, nous pouvons mettre en place des actions de prévention mais surtout nous nous devons d'agir ! Agir, à notre niveau, sur les causes de ces dérèglements climatiques (émission de gaz à effet de serre, décarbonation, ...). Comprendre ces mécanismes, c'est se mettre en situation de pouvoir les expliquer aux clients en agence.

Être mieux informés, mieux formés pour être mieux préparés face aux risques climatiques. Être conscients des enjeux environnementaux pour pouvoir agir en faveur de la Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) mais aussi et surtout en faveur du climat.

L'assurance de personnes ne sera pas en reste car nous serons également présents pour accompagner les futures réglementations en matière d'industrie verte.



Tels sont les enjeux des formations 2024 ! Nous vous souhaitons, à vous et vos équipes, une année 2024 sous le signe de l'action en matière de responsabilité sociétale, tant d'un point de vue humain qu'environnemental. Nous sommes convaincus que la formation est un des leviers que vous pouvez activer pour agir, pour l'avenir !

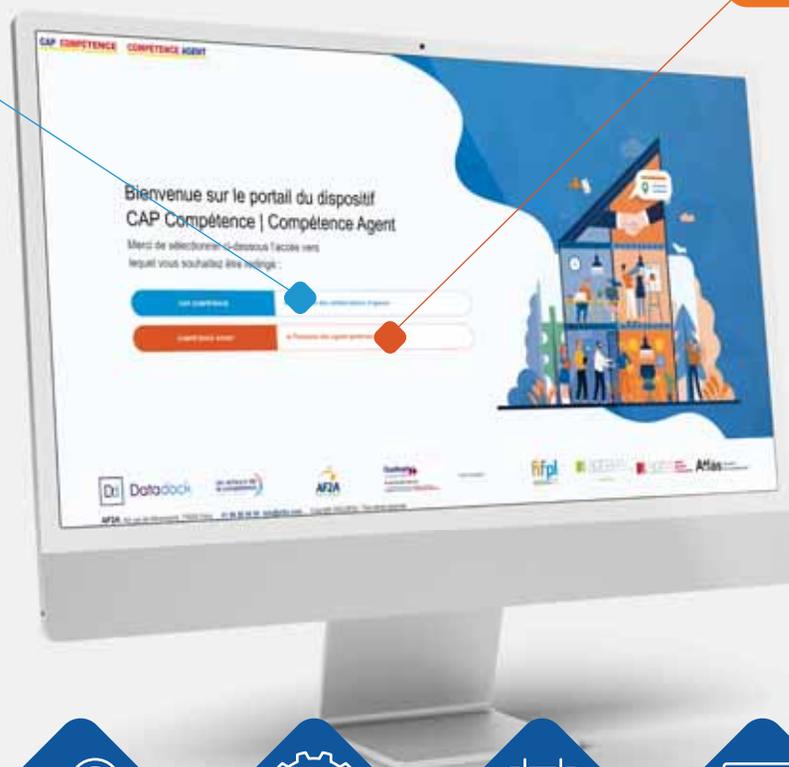
PASCAL CHAPELON
Président d'agéa

SITE CAP COMPÉTENCE / COMPÉTENCE AGENT

UN OUTIL DE GESTION FONCTIONNEL, INTERACTIF ET CONVIVAL

Espace dédié
aux collaborateurs

Espace dédié aux agents généraux



Descriptif des dispositifs
CAP COMPÉTENCE
et COMPÉTENCE AGENT
(acteurs, objectifs,
modalités...)



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.

INITIÉS ET PILOTÉS PAR agèa

- Élaborés pour la profession, par la profession
- Réservés et destinés aux collaborateurs et agents généraux d'assurance

MIS EN ŒUVRE PAR AF2A

- Développer les compétences techniques, commerciales et organisationnelles des collaborateurs et agents généraux d'assurance

UN PROCESSUS CLAIR ET PRATIQUE



VISITE D'UN CONSEILLER FORMATION

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



INSCRIPTION

Par l'intermédiaire de votre conseiller ou en ligne :

www.capcompetence.com
www.competenceagent.com



FORMATION

Un choix de programmes en présentiel, en classe virtuelle, des formations combinées (présentiel + classe virtuelle) et des modules en elearning



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 agents généraux et leurs collaborateurs :

- 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 agents généraux et leurs collaborateurs :

- 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 agents généraux et leurs collaborateurs :

- 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

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 agents 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'agent 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, MOOC, elearning...).

Les formations peuvent être organisées en une ou plusieurs séquences, consécutives ou non.

QUI EST RESPONSABLE DE L'OBLIGATION DE FORMATION ?

L'agent général. 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 ».



183
PROGRAMMES

MODALITÉS VARIÉES DE FORMATION

Pour renforcer l'efficacité des actions de formation



74 formations
en présentiel



90 formations
en classe virtuelle



18 modules
en elearning



1 formation
combinée
(1 présentiel + 1 classe virtuelle)

OFFRE DE FORMATION CAP COMPÉTENCE

Quatre niveaux de formation pour accompagner vos collaborateurs au plus près de leurs besoins :

Initiation : acquérir les fondamentaux du métier de collaborateur d'agence générale

Perfectionnement : approfondir et étendre les connaissances du collaborateur d'agence générale

Expertise : maîtriser les spécificités techniques et/ou commerciales que recouvre le métier de collaborateur d'agence générale

Expertise+ : renforcer l'expertise et enrichir les compétences du collaborateur d'agence générale

Atlas^{OPCO} PRISES EN CHARGE PAR ATLAS SELON LES RÈGLES 2024

ATLAS, l'opérateur pour le plan de développement des compétences dédié au personnel des agences générales d'assurances est votre interlocuteur en lieu et place d'OPCABAIA.

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.16)

COÛT DES FORMATIONS*



PRÉSENTIEL

63 € HT l'heure en présentiel
441 € HT par jour et par stagiaire



CLASSE VIRTUELLE

63 € HT l'heure en classe virtuelle
147 € HT le module de 2 h 20
189 € HT le module de 3 h 00



ELEARNING

42 € HT l'heure de elearning

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



30 FORMATIONS font l'objet d'un financement **spécifique** de la branche, hors du dispositif CAP COMPÉTENCE, avec prise en charge d'ATLAS. Elles sont identifiées dans le sommaire et sur chaque programme concerné.

Pour connaître les conditions de prise en charge de ces formations, contactez votre conseiller formation en région (voir p.16)

PRIORITÉS DE BRANCHE 



RISQUES CLIMATIQUES ET TRANSITION ÉCOLOGIQUE : LA CONVENTION CLIMAT agèa 2024

Climat et environnement sont l'affaire de tous, notamment des agents généraux et de leurs collaborateurs, confrontés de plus en plus souvent à des demandes d'indemnisations liées à des événements climatiques. C'est pourquoi **agèa** a décidé de lancer la **Convention climat** et de soutenir les formations dédiées à ces thématiques.

Les différents risques climatiques et le régime des catastrophes naturelles

FCT55A



Durée : 2 h 20
Programme voir p. 59

L'assurance des risques climatiques : évolution des garanties

FCT55B



Durée : 2 h 20
Programme voir p. 59

L'assurance des panneaux photovoltaïques

FCT56



Durée : 2 h 20
Programme voir p. 60

Les effets de la finance durable sur l'assurance vie

FCT53



Durée : 2 h 20
Programme voir p. 115

RSE dans les agences : l'intégrer et la promouvoir auprès de ses clients

CC22



Durée : 7 h 00
Programme voir p. 150



agèa ACCOMPAGNE LES NOUVEAUX ENTRANTS

Parcours « **Nouvel entrant** » composé de **10 programmes** de formation pour faciliter l'intégration des collaborateurs juniors et leur permettre de gagner en autonomie. Retrouvez ces formations page 17.



agèa SE MOBILISE POUR PROMOUVOIR LA QUALITÉ DE VIE DES COLLABORATEURS EN AGENCE

7 programmes de formation sélectionnés pour accompagner les collaborateurs en agence, en contribuant à leur **qualité de vie au travail**. Retrouvez ces formations page 25.

11 PARCOURS MODULABLES EN FONCTION DES MÉTIERS

Pour faciliter l'intégration des collaborateurs juniors et leur permettre de gagner en autonomie ou pour renforcer l'expertise et enrichir les compétences des collaborateurs les plus accomplis.



CPP02

Capacité professionnelle en assurance - Niveau 2

p. 9



CPP03

Assurance habitation

p. 9



CPP04

Assurance auto

p. 10



CPP06

Assurance construction

p. 10



CPP20

Couverture complémentaire santé, prévoyance et retraite

p. 10



CPP08

Épargne et prévoyance

p. 11



CPP10

Les premiers contacts clientèle

p. 11



CPP11

Comprendre l'approche offre globale

p. 11



CPP16

Nouveau manager

p. 12



CPP17

Bureautique

p. 12



CPP19

Anglais des assurances

p. 12

PARCOURS PROFESSIONNELS MODULABLES

Chaque parcours peut être suivi partiellement ou en totalité

Capacité professionnelle en assurance – Niveau 2* - CPP02 (tous marchés - toutes assurances) :

Ce parcours s'adresse à tous les collaborateurs d'agence qui souhaitent posséder les connaissances nécessaires pour pouvoir exercer une activité d'intermédiation en assurance

Les fondamentaux de l'assurance

ECT03

 Durée : 7 h 00
Programme voir p. 33

Le contrat d'assurance

ECT13

 Durée : 7 h 00
Programme voir p. 34

Les bases des assurances de dommages

ECT05

 Durée : 14 h 00
Programme voir p. 34

Les bases des assurances de personnes

ECT06

 Durée : 14 h 00
Programme voir p. 36

Devoir de conseil et d'information

CT07

 Durée : 7 h 00
Programme voir p. 37

Les mécanismes de l'assurance automobile

CT08

 Durée : 14 h 00
Programme voir p. 51

La multirisque habitation (MRH)

CT11

 Durée : 14 h 00
Programme voir p. 58

La responsabilité civile et les assurances de responsabilité

CT16

 Durée : 14 h 00
Programme voir p. 71

Les bases de l'assurance vie individuelle

ECT27

 Durée : 14 h 00
Programme voir p. 107

Découverte de la complémentaire santé

ECT33

 Durée : 14 h 00
Programme voir p. 124

Les clés de l'assurance collective

CT35

 Durée : 14 h 00
Programme voir p. 129

Découvrir les dispositifs législatifs pour lutter contre le blanchiment et le financement du terrorisme

ECT04

 Durée : 2 h 00
Programme voir p. 44

* À noter : le niveau 2 de la capacité professionnelle en assurance est obligatoire pour tous les collaborateurs qui interviennent régulièrement dans l'activité d'intermédiation en assurance en présentant des produits aux prospects et clients de l'agence. Pour ce niveau, une formation de 150 heures minimum (théorique et pratique) est obligatoire. Les conditions d'obtention de la capacité professionnelle sont détaillées sur le site de l'ORIAS.

Assurance habitation - CPP03 (marché des particuliers et des entreprises - assurances de dommages) :

Pour conseiller efficacement les assurés d'un contrat habitation ou immeuble

La multirisque habitation (MRH)

CT11

 Durée : 14 h 00
Programme voir p. 58

Le cadre contractuel des sinistres dégâts des eaux

FCT12A

 Durée : 2 h 20
Programme voir p. 60

Découverte des conventions sinistres dégâts des eaux

FCT12B

 Durée : 2 h 20
Programme voir p. 61

La gestion en droit commun des sinistres dégâts des eaux

FCT12C

 Durée : 2 h 20
Programme voir p. 61

Maîtriser les règles conventionnelles des sinistres dégâts des eaux

CT13

 Durée : 14 h 00
Programme voir p. 65

La copropriété et les spécificités de l'assurance immeuble

CT48

 Durée : 7 h 00
Programme voir p. 67

L'assurance immeuble : points d'attention et gestion des sinistres

CT48B

 Durée : 7 h 00
Programme voir p. 68

Contactez votre conseiller formation régional (voir p. 16), il vous accompagnera et vous conseillera dans toutes vos démarches

PARCOURS PROFESSIONNELS MODULABLES

Assurance auto - CPP04 (marché des particuliers - assurances de dommages) : Pour tout connaître de l'assurance automobile

Les mécanismes de l'assurance automobile CT08 Durée : 14 h 00 Programme voir p. 51	Les sinistres automobiles : principes et mécanismes essentiels CT09 Durée : 14 h 00 Programme voir p. 53	Connaître et comprendre la convention IRSA CT10 Durée : 14 h 00 Programme voir p. 54	Méthode d'analyse des constats amiables d'accidents automobiles CT47 Durée : 7 h 00 Programme voir p. 55
La convention IRCA ECT23 Durée : 5 h 00 Programme voir p. 56	EDPM : spécificités et solutions d'assurance FCT16 Durée : 2 h 20 Programme voir p. 52	L'assurance des véhicules autonomes FCT18 Durée : 2 h 20 Programme voir p. 52	

Assurance construction - CPP06 (marchés des particuliers, des professionnels et des entreprises - assurances de dommages) : Pour que l'assurance construction n'ait plus aucun secret

Les intervenants à l'opération de construction FCT17A Durée : 2 h 20 Programme voir p. 72	Le droit de la construction FCT17B Durée : 2 h 20 Programme voir p. 72	Le système d'assurance construction FCT17C Durée : 2 h 20 Programme voir p. 73	Les pathologies du bâtiment CT17 Durée : 14 h 00 Programme voir p. 74	Les pathologies du bâtiment - approfondissement CT17B Durée : 7 h 00 Programme voir p. 75
La RC décennale : fondements et mécanismes d'assurance CT18 Durée : 14 h 00 Programme voir p. 76	Les mécanismes de l'assurance dommages ouvrage CT19 Durée : 14 h 00 Programme voir p. 77	Essentiel de la convention CRAC FCT20 Durée : 2 h 20 Programme voir p. 78	Assurance construction : devenez expert ACE01 Durée : 14 h 00 Programme voir p. 79	

Couverture complémentaire santé, prévoyance et retraite - CPP20 (marchés des particuliers, des professionnels et des entreprises - assurances de personnes) : Découvrir toutes les spécificités techniques et juridiques des assurances complémentaires individuelles et collectives

Les prestations du régime obligatoire en santé et prévoyance CT42 Durée : 7 h 00 Programme voir p. 120	Connaître et vendre une complémentaire santé CT33 Durée : 7 h 00 Programme voir p. 125	ou Découverte de la complémentaire santé ECT33 Durée : 14 h 00 Programme voir p. 124	Connaître et vendre les contrats prévoyance CT30 Durée : 7 h 00 Programme voir p. 121	La retraite du particulier salarié CT46 Durée : 14 h 00 Programme voir p. 117
Maîtriser la protection sociale des TNS CT34 Durée : 14 h 00 Programme voir p. 128	Les clés de l'assurance collective CT35 Durée : 14 h 00 Programme voir p. 129	Les assurances collectives - approfondissement CT36 Durée : 14 h 00 Programme voir p. 130	La prévoyance collective CT37 Durée : 7 h 00 Programme voir p. 131	L'épargne retraite collective CT38 Durée : 7 h 00 Programme voir p. 132

Contactez votre conseiller formation régional (voir p. 16), il vous accompagnera et vous conseillera dans toutes vos démarches

PARCOURS PROFESSIONNELS MODULABLES

Épargne et prévoyance - CPP08 (marché des particuliers, des professionnels et des entreprises - assurances de personnes) :
Maîtriser parfaitement les différentes facettes de l'assurance vie pour répondre aux attentes du client

L'assurance vie CT27 Durée : 14 h 00 Programme voir p. 106	ou Les bases de l'assurance vie individuelle ECT27 Durée : 14 h 00 Programme voir p. 107	L'assurance vie : le mode de souscription et la clause bénéficiaire FCT19 Durée : 2 h 20 Programme voir p. 109	Panorama des produits d'épargne FCT45 Durée : 2 h 20 Programme voir p. 109
L'approche patrimoniale de l'assurance vie CT28 Durée : 14 h 00 Programme voir p. 111	Savoir analyser le bilan comptable de l'entreprise CT44 Durée : 14 h 00 Programme voir p. 112	Approche sociale et fiscale du dirigeant CT39 Durée : 14 h 00 Programme voir p. 113	Les spécificités des contrats multisupports FCT29 Durée : 2 h 20 Programme voir p. 110
Clientèle fragile et assurance vie : les points d'attention FCT21 Durée : 2 h 20 Programme voir p. 110	L'assurance vie et les options d'investissement CT45 Durée : 14 h 00 Programme voir p. 114	La retraite du particulier salarié CT46 Durée : 14 h 00 Programme voir p. 117	Connaître et vendre les contrats prévoyance CT30 Durée : 7 h 00 Programme voir p. 121
Le contrat d'assurance emprunteur CT31 Durée : 7 h 00 Programme voir p. 122	Comprendre le risque et l'assurance dépendance FCT32 Durée : 2 h 20 Programme voir p. 123	Le contrat obsèques FCT38 Durée : 2 h 20 Programme voir p. 123	Réussir ses entretiens de vente en assurances de personnes CC17 Durée : 14 h 00 Programme voir p. 163

Les premiers contacts clientèle - CPP10 (techniques commerciales) : Connaître les règles pour réussir ses relations avec les clients et prospects

L'accueil client : attitude et comportement non verbal CC26 Durée : 7 h 00 Programme voir p. 134	Technique de prise de RDV par téléphone CC14 Durée : 7 h 00 Programme voir p. 135	Conduire efficacement ses entretiens de vente CC01A Durée : 14 h 00 Programme voir p. 136	Réussir ses prospections et sa fidélisation clients CC05A Durée : 14 h 00 Programme voir p. 139	La gestion des litiges par téléphone FCC07 Durée : 2 h 20 Programme voir p. 140
---	--	--	--	--

Comprendre l'approche offre globale - CPP11 (techniques commerciales) : Découvrir les trucs et astuces pour réussir ses entretiens et apporter une réponse globale

Découvrir son client dans l'optique d'une offre globale FCC02 Durée : 2 h 20 Programme voir p. 137	Argumenter l'offre globale FCC03 Durée : 2 h 20 Programme voir p. 137	Traiter les objections et conclure une offre globale FCC04 Durée : 2 h 20 Programme voir p. 138
---	--	--

Contactez votre conseiller formation régional (voir p. 16), il vous accompagnera et vous conseillera dans toutes vos démarches

PARCOURS PROFESSIONNELS MODULABLES

Nouveau manager - CPP16 (efficacité professionnelle) : Savoir mobiliser l'équipe autour d'enjeux communs

<p>Les fondamentaux du management</p> <p>FCE09A</p> <p> Durée : 2 h 20 Programme voir p.169</p>	<p>La communication du manager</p> <p>FCE09B</p> <p> Durée : 2 h 20 Programme voir p.169</p>	<p>L'accompagnement des collaborateurs</p> <p>FCE09C</p> <p> Durée : 2 h 20 Programme voir p.170</p>	<p>Devenir un manager efficace</p> <p>CE08A + FCE08B</p> <p> Durée : 14 h 00 + 2 h 20 Programme voir p. 171</p>	<p>Les fondamentaux de la cohésion d'équipe</p> <p>FCE11A</p> <p> Durée : 2 h 20 Programme voir p. 167</p>
<p>Cohésion d'équipe et identité collective</p> <p>FCE11B</p> <p> Durée : 2 h 20 Programme voir p. 168</p>	<p>Cohésion d'équipe et gestion du changement</p> <p>FCE11C</p> <p> Durée : 2 h 20 Programme voir p. 168</p>	<p>Le rôle clé du manager dans la performance commerciale</p> <p>CE09</p> <p> Durée : 14 h 00 Programme voir p. 172</p>	<p>Intégrer le digital dans le quotidien de l'agence</p> <p>CE23</p> <p> Durée : 7 h 00 Programme voir p. 166</p>	

Bureautique - CPP17 (efficacité professionnelle) : Pour être à l'aise sur Word et Excel, et faire de l'outil informatique un compagnon de travail

<p>Se réconcilier avec Word</p> <p>FCE21</p> <p> Durée : 2 h 20 Programme voir p. 183</p>	<p>Se réconcilier avec Excel</p> <p>FCE22</p> <p> Durée : 2 h 20 Programme voir p. 183</p>	<p>Réaliser des calculs simples dans Excel</p> <p>FCE14</p> <p> Durée : 2 h 20 Programme voir p. 184</p>	<p>Utiliser les tableaux croisés dynamiques</p> <p>FCE15</p> <p> Durée : 2 h 20 Programme voir p. 185</p>
<p>Suivre son activité grâce à Excel</p> <p>FCE23</p> <p> Durée : 3 h 00 Programme voir p. 185</p>	<p>Maîtriser les fonctionnalités de PowerPoint</p> <p>FCE25</p> <p> Durée : 3 h 00 Programme voir p. 186</p>	<p>Rendre ses présentations attractives grâce à PowerPoint</p> <p>FCE26</p> <p> Durée : 3 h 00 Programme voir p. 187</p>	

Anglais des assurances - CPP19 (efficacité professionnelle) : Retenir l'essentiel du vocabulaire pour être en capacité de répondre aux besoins d'un client anglophone

<p>Les bases du vocabulaire commercial</p> <p>FCE17</p> <p> Durée : 2 h 20 Programme voir p. 187</p>	<p>Les principaux termes utilisés en assurances de personnes</p> <p>FCE18</p> <p> Durée : 2 h 20 Programme voir p. 188</p>	<p>Les principaux termes utilisés en assurances de dommages</p> <p>FCE19</p> <p> Durée : 2 h 20 Programme voir p. 188</p>
---	---	--

Contactez votre conseiller formation régional (voir p. 16), il vous accompagnera et vous conseillera dans toutes vos démarches



132
PROGRAMMES

MODALITÉS VARIÉES DE FORMATION

Pour renforcer l'efficacité des actions de formation



62 formations
en présentiel



62 formations
en classe virtuelle



8 modules
en elearning



Pour toute information
sur l'offre de formation dédiée
aux agents généraux d'assurance

www.competenceagent.com

OFFRE DE FORMATION COMPÉTENCE AGENT

Quatre niveaux de formation pour vous accompagner au plus près de vos besoins :

Initiation : acquérir les fondamentaux du métier

Perfectionnement : approfondir et étendre vos connaissances

Expertise : maîtriser les spécificités techniques et/ou commerciales en assurance

Expertise+ : renforcer votre expertise et enrichir vos compétences



PRISES EN CHARGE PAR LE FIF PL SELON LES RÈGLES 2024

LES FORMATIONS COMPÉTENCE AGENT 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.16)

COÛT DES FORMATIONS*



PRÉSENTIEL

	Agent adhérent agéa	Agent non adhérent agéa
1 jour (niveaux Initiation/ Perfectionnement/ Expertise)	529,20 € TTC	705,60 € TTC
1 jour (niveau Expertise+)	562,80 € TTC	739,20 € TTC



CLASSE VIRTUELLE

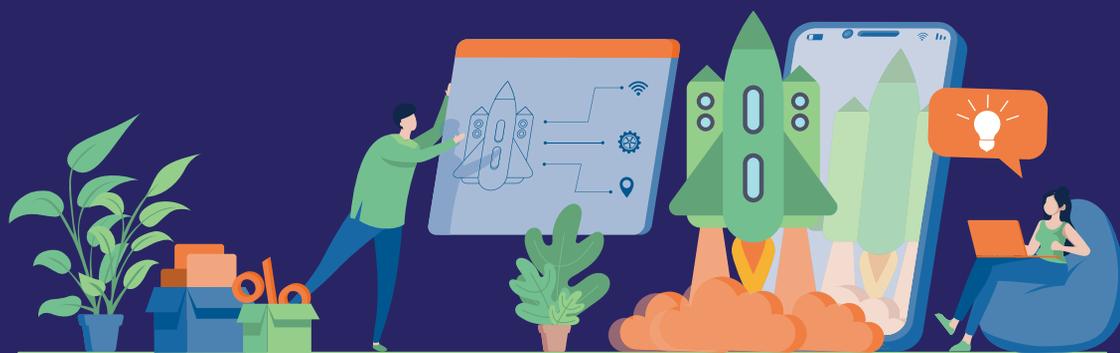
	Agent adhérent agéa	Agent non adhérent agéa
2 h 20 (niveaux Initiation/ Perfectionnement/Expertise)	176,40 € TTC	235,20 € TTC
2 h 20 (niveau Expertise+)	187,20 € TTC	249,20 € TTC
3 h 00 (niveaux Initiation/ Perfectionnement/Expertise)	226,80 € TTC	302,40 € TTC
3 h 00 (niveau Expertise+)	241,20 € TTC	316,80 € TTC



ELEARNING

	Agent adhérent agéa	Agent non adhérent agéa
1 h 00	50,40 € TTC	66,80 € TTC

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



SOMMAIRE DES FORMATIONS

CAP COMPÉTENCE | COMPÉTENCE AGENT

Retrouvez les dates et lieux des formations sur
www.capcompetence.com
www.competenceagent.com

COMPÉTENCES TECHNIQUES

Réf			Durée	Modalité	Page
■ FONDAMENTAUX DE L'ASSURANCE					
PARCOURS NOUVEL ENTRANT	FCT09	Comprendre le fonctionnement des assurances de biens	C DDA	2 h 20	28
	FCT15	Introduction à la responsabilité civile	C DDA	2 h 20	28
	FCT10	Découvrir l'assurance automobile	C DDA	2 h 20	29
	FCT11	Les garanties du contrat auto	C DDA	2 h 20	29
	FCT24	Les grands principes d'indemnisation d'un sinistre matériel auto	C DDA	2 h 20	30
	FCT13	Les garanties de l'assurance habitation	C DDA	2 h 20	30
	FCT14	Les grands principes de l'indemnisation d'un sinistre habitation	C DDA	2 h 20	31
	FCT07A	Le cadre juridique de l'intermédiation	C DDA	2 h 20	31
	FCT07B	Les obligations à respecter par l'intermédiaire	C DDA	2 h 20	32
	FCT08	Les bonnes pratiques en agence	C DDA	2 h 20	32
ECT07	Ce que change le RGPD dans vos pratiques quotidiennes	M DDA	2 h 30	33	
ECT03	Les fondamentaux de l'assurance	C DDA	7 h 00	33	
ECT13	Le contrat d'assurance	C DDA	7 h 00	34	
ECT05	Les bases des assurances de dommages	C DDA	14 h 00	34	
FCT09	Comprendre le fonctionnement des assurances de biens	C DDA	2 h 20	35	
FCT08	Les bonnes pratiques en agence	C DDA	2 h 20	35	
ECT06	Les bases des assurances de personnes	C DDA	14 h 00	36	
FCT54	Démarchage téléphonique en assurance : les règles à respecter	NEW M DDA	2 h 20	36	
CT07	Devoir de conseil et d'information : les obligations à respecter	M DDA	7 h 00	37	
FCT07A	Le cadre juridique de l'intermédiation	C DDA	2 h 20	38	
FCT07B	Les obligations à respecter par l'intermédiaire	C DDA	2 h 20	38	
PARCOURS	FCT02A	L'obligation d'information et de conseil dans le cadre de la vente à distance	M DDA	2 h 20	39
	FCT02B	Les nouvelles modalités de signature des contrats d'assurance	M DDA	2 h 20	39
	CT02	Être prêt en cas de contrôle ACPR : les informations et documents indispensables	M DDA	7 h 00	40
CT03	Contrôle ACPR : s'approprier le classeur conformité™ Astrée	M DDA	7 h 00	41	
PARCOURS	FCT03A	Contrôle ACPR et classeur conformité™ Astrée – partie 1	A DDA	3 h 00	42
	FCT03B	Contrôle ACPR et classeur conformité™ Astrée – partie 2	A DDA	3 h 00	42
	ECT08	Maîtriser les règles de la DDA qui renforcent la protection de la clientèle	M DDA	1 h 00	43

Réf			Durée	Modalité	Page	
ECT09	Analyser les effets de la DDA sur la gouvernance des produits, les documents d'information et le circuit des réclamations	M DDA	1 h 00		43	
ECT04	Découvrir les dispositifs législatifs pour lutter contre le blanchiment et le financement du terrorisme	C DDA	2 h 00		44	
ECT02	Fraude à l'assurance	C DDA	4 h 00		44	
PARCOURS	FCT04A	Les modalités d'exercice du courtage accessoire	C DDA	2 h 20		45
	FCT04B	Les bonnes pratiques du courtage accessoire	C DDA	2 h 20		45
PARCOURS	FCT01A	La réglementation sur la LCBFT	M DDA	2 h 20		46
	FCT01B	La LCBFT : courtage accessoire et obligations	M DDA	2 h 20		46
	FCT01C	La LCBFT : risques, responsabilités et sanctions	M DDA	2 h 20		47

■ ASSURANCES DE DOMMAGES

Automobile

FCT10	Découvrir l'assurance automobile	C DDA	2 h 20		48
FCT11	Les garanties du contrat auto	C DDA	2 h 20		48
FCT22	Le fonctionnement du bonus-malus	C DDA	2 h 20		49
FCT23	L'assurance automobile et la loi Badinter	C DDA	2 h 20		49
FCT24	Les grands principes d'indemnisation d'un sinistre matériel auto	C DDA	2 h 20		50
CT08	Les mécanismes de l'assurance automobile	C DDA	14 h 00		51
FCT16	Engin de déplacement personnel motorisé (EDPM) : spécificités et solutions d'assurance	M DDA	2 h 20		52
FCT18	L'assurance des véhicules autonomes	M DDA	2 h 20		52
CT09	Les sinistres automobiles : principes et mécanismes essentiels	C DDA	14 h 00		53
CT10	Connaitre et comprendre la convention IRSA	M DDA	14 h 00		54
CT47	Méthode d'analyse des constats amiables d'accidents automobiles	M DDA	7 h 00		55
ECT23	La convention IRCA	C DDA	5 h 00		56

Habitation

FCT13	Les garanties de l'assurance habitation	C DDA	2 h 20		57	
FCT14	Les grands principes de l'indemnisation d'un sinistre habitation	C DDA	2 h 20		57	
CT11	La multirisque habitation (MRH)	C DDA	14 h 00		58	
PARCOURS	FCT55A	Les différents risques climatiques et le régime des catastrophes naturelles	NEW M DDA	2 h 20		59
	FCT55B	L'assurance des risques climatiques : évolution des garanties	NEW M DDA	2 h 20		59
	FCT56	L'assurance des panneaux photovoltaïques	NEW M DDA	2 h 20		60

Présentiel Classe virtuelle E-learning Formation DDA compatible Nouveauté 2024 Formation réservée aux agents

Formation réservée aux collaborateurs Formation mixte collaborateurs/agents Financement hors dispositif Cap Compétence

	Réf		Durée	Modalité	Page	
PARCOURS	FCT12A	Le cadre contractuel des sinistres dégâts des eaux	C DDA	2 h 20	60	
	FCT12B	Découverte des conventions sinistres dégâts des eaux	C DDA	2 h 20	61	
	FCT12C	La gestion en droit commun des sinistres dégâts des eaux	C DDA	2 h 20	61	
	CTIRSI	Maîtriser la convention IRSI	M DDA	7 h 00	62	
	CTIRSI2	La convention IRSI en pratique	M DDA	7 h 00	63	
	ECT14	La convention IRSI	M DDA	5 h 00	64	
	ECT15	La convention CIDE COP	C DDA	4 h 30	64	
	CT13	Maîtriser les règles conventionnelles des sinistres dégâts des eaux	M DDA	14 h 00	65	
	CT40	La gestion des sinistres du particulier : connaître l'essentiel pour accompagner son client	C DDA	7 h 00	66	
	CT48	La copropriété et les spécificités de l'assurance immeuble	M DDA	7 h 00	67	
	CT48B	L'assurance immeuble : points d'attention et gestion des sinistres	M DDA	7 h 00	68	
	PARCOURS	FCT25A	L'essentiel du bail commercial	M DDA	2 h 20	69
		FCT25B	La gestion des sinistres des locaux commerciaux	M DDA	2 h 20	69
ECT10		L'assurance de protection juridique	M DDA	1 h 00	70	

Responsabilité civile

FCT15	Introduction à la responsabilité civile	C DDA	2 h 20	70
CT16	La responsabilité civile et les assurances de responsabilité	M DDA	14 h 00	71

Construction

PARCOURS	FCT17A	Les intervenants à l'opération de construction	M DDA	2 h 20	72
	FCT17B	Le droit de la construction et les responsabilités des constructeurs	M DDA	2 h 20	72
	FCT17C	Le système d'assurance construction	M DDA	2 h 20	73
	CT17	Les pathologies du bâtiment	M DDA	14 h 00	74
	CT17B	Les pathologies du bâtiment - approfondissement	M DDA	7 h 00	75
	CT18	La responsabilité civile décennale : fondements et mécanismes d'assurance	M DDA	14 h 00	76
	CT19	Les mécanismes de l'assurance dommages ouvrage	M DDA	14 h 00	77
	FCT57	Droit de l'urbanisme et assurance construction	NEW A DDA	2 h 20	78
	FCT20	Essentiel de la convention CRAC	M DDA	2 h 20	78
	ACE01	Assurance construction : devenez expert	M DDA	14 h 00	79

	Réf			Durée	Modalité	Page
Entreprise						
	FCT43	Multirisques professionnelle (MRP) / agricole (MRA) : savoir recueillir les informations essentielles	 	2 h 20		80
	CT21	L'approche technique et commerciale du contrat multirisque professionnelle (MRP)	 	14 h 00		81
	CT50	La visite de risques et la prévention des risques sur le marché des professionnels	 	14 h 00		82
	CT59	L'approche assurantielle des exploitations agricoles	  	7 h 00		83
	CT43	La multirisque viticole	 	7 h 00		84
	CT53	Les risques climatiques des cultures céréalières	 	7 h 00		85
	CT54	Les risques climatiques des élevages	 	7 h 00		86
	CT55	Les risques climatiques des cultures fruitières	 	7 h 00		87
	CT56	L'assurance des matériels agricoles	 	7 h 00		88
	CT57	L'assurance des bâtiments d'exploitation agricole	 	7 h 00		89
	CT22	L'analyse des risques et des assurances de l'entreprise	 	14 h 00		90
	CT52	La multirisque industrielle	 	14 h 00		91
	CT23	Les mécanismes des garanties de responsabilité civile de l'entreprise	 	14 h 00		92
	CT49	La gestion des sinistres de responsabilité civile en entreprise	 	14 h 00		93
	CT58	Les responsabilités liées à l'environnement et l'assurance des entreprises	 	14 h 00		94
	CT24	Le contrat d'assurance de responsabilité civile des mandataires sociaux	 	14 h 00		95
	CT25	Le fonctionnement de l'assurance pertes d'exploitation (PE)	 	7 h 00		96
	CT26	L'assurance bris de machines	 	7 h 00		97
	CT14	La couverture des cyber-risques en entreprise	 	7 h 00		98
	CT15	Cyber-risques : analyse et traitement des nouvelles vulnérabilités	 	7 h 00		99
PARCOURS	FCT50A	Le marché des flottes automobiles	 	2 h 20		100
	FCT50B	Les mécanismes de l'assurance flotte	 	2 h 20		100
	FCT50C	La gestion du contrat flotte	 	2 h 20		101
PARCOURS	FCT49A	Les généralités sur l'assurance garage	 	2 h 20		101
	FCT49B	Les garanties de l'assurance garage	 	2 h 20		102
	FCT49C	Les points d'attention liés à l'assurance garage	 	2 h 20		102
	CT51	L'assurance garage	 	7 h 00		103
	CT20	Le transport de marchandises et les assurances	 	14 h 00		104
	CT60	L'assurance et le transport maritime	  	14 h 00		105

Réf			Durée	Modalité	Page	
■ ASSURANCES DE PERSONNES						
Particulier						
CT27	L'assurance vie : les fondamentaux des produits d'épargne et de prévoyance	 	14 h 00		106	
ECT27	Les bases de l'assurance vie individuelle	 	14 h 00		107	
ECT11	Les étapes de la succession	 	2 h 00		107	
ECT12	Les régimes matrimoniaux	 	2 h 00		108	
ECT16	La capacité juridique et les personnes protégées	 	1 h 00		108	
FCT19	L'assurance vie : le mode de souscription et la clause bénéficiaire	 	2 h 20		109	
FCT45	Panorama des produits d'épargne	 	2 h 20		109	
FCT29	Les spécificités des contrats multisupports	 	2 h 20		110	
FCT21	Clientèle fragile et assurance vie : les points d'attention	 	2 h 20		110	
CT28	L'approche patrimoniale de l'assurance vie : placement et transmission	 	14 h 00		111	
CT44	Savoir analyser le bilan comptable de l'entreprise pour proposer le bon produit de défiscalisation	 	14 h 00		112	
CT39	Approche sociale et fiscale du dirigeant	 	14 h 00		113	
CT45	L'assurance vie et les options d'investissement	 	14 h 00		114	
FCT53	Les effets de la finance durable sur l'assurance vie	  	2 h 20		115	
FCT52	Le Plan d'Épargne Retraite : mieux le connaître pour bien le conseiller	  	2 h 20		115	
CT61	La réforme des retraites : ce qu'il faut savoir pour conseiller son client particulier	  	7 h 00		116	
CT46	La retraite du particulier salarié : des régimes obligatoires aux contrats d'épargne retraite	 	14 h 00		117	
PARCOURS	FCT51A	La couverture des risques prévoyance	 	2 h 20		118
	FCT51B	Vente d'un contrat prévoyance : les premières étapes de l'entretien	 	2 h 20		118
	FCT51C	Argumenter une offre de prévoyance	 	2 h 20		119
CT42	Les prestations du régime obligatoire en santé et prévoyance	 	7 h 00		120	
CT30	Connaître et vendre les contrats prévoyance	 	7 h 00		121	
CT31	Le contrat d'assurance emprunteur	 	7 h 00		122	
FCT32	Comprendre le risque et l'assurance dépendance	 	2 h 20		123	
FCT38	Le contrat obsèques	 	2 h 20		123	
ECT33	Découverte de la complémentaire santé	 	14 h 00		124	
CT33	Connaître et vendre une complémentaire santé	 	7 h 00		125	

Réf			Durée	Modalité	Page	
Professionnel / Entreprise						
PARCOURS	FCT40A	Découvrir les statuts des TNS	M DDA	2 h 20		126
	FCT40B	Analyser les régimes fiscaux des TNS	M DDA	2 h 20		126
	FCT41	Comprendre la couverture prévoyance des TNS	M DDA	2 h 20		127
	FCT42	Connaître les régimes de retraite des TNS	M DDA	2 h 20		127
	CT34	Maîtriser la protection sociale des travailleurs non-salariés (TNS)	M DDA	14 h 00		128
	CT35	Les clés de l'assurance collective : fondamentaux techniques et juridiques	M DDA	14 h 00		129
	CT36	Les assurances collectives – approfondissement	M DDA	14 h 00		130
	CT37	La prévoyance collective	M DDA	7 h 00		131
	CT38	L'épargne retraite collective	M DDA	7 h 00		132
	CT41	L'assurance homme clé	M DDA	7 h 00		133

COMPÉTENCES COMMERCIALES

Réf			Durée	Modalité	Page	
CC26	L'accueil client : attitude et comportement non verbal	C DDA	7 h 00		134	
CC14	Technique de prise de RDV par téléphone	C DDA	7 h 00		135	
CC01A	Conduire efficacement ses entretiens de vente	C DDA	14 h 00		136	
PARCOURS	FCC02	Découvrir son client dans l'optique d'une offre globale	C DDA	2 h 20		137
	FCC03	Argumenter l'offre globale	C DDA	2 h 20		137
	FCC04	Traiter les objections et conclure une offre globale	C DDA	2 h 20		138
	CC05A	Réussir ses prospections et sa fidélisation clients par téléphone	C DDA	14 h 00		139
	FCC06	Les principales règles pour être efficace au téléphone	C	2 h 20		140
	FCC07	La gestion des litiges par téléphone	C DDA	2 h 20		140
CC08	Technique de négociation et traitement des objections	C DDA	14 h 00		141	
FCC09	Savoir rassurer la clientèle sinistrée	C DDA	2 h 20		142	
FCC23	Recouvrement et gestion des impayés	C DDA	2 h 20		142	
CC24	Comment faire d'un sinistre une opportunité commerciale	C DDA	7 h 00		143	
CC10	Mieux conseiller son client pour désamorcer les situations conflictuelles	C DDA	14 h 00		144	
CC11A	Favoriser le rebond commercial et la vente additionnelle	C DDA	14 h 00		145	
CC12	Protéger son client face aux règles de la résiliation	C DDA	7 h 00		146	

 Présentiel
  Classe virtuelle
  Elearning
  DDA Formation DDA compatible
  NEW Nouveauté 2024
  A Formation réservée aux agents

 C Formation réservée aux collaborateurs
  M Formation mixte collaborateurs/agents
  // // // Financement hors dispositif Cap Compétence

Réf			Durée	Modalité	Page	
CC13	Reconquérir les clients en sommeil		7 h 00		147	
CC23	Comment organiser un plan d'action commercial		7 h 00		148	
CC20A	Développer son portefeuille clients grâce à la recommandation		7 h 00		149	
CC22	RSE dans les agences : l'intégrer et la promouvoir auprès de ses clients		7 h 00		150	
ACE06	Développer son réseau et utiliser la recommandation		7 h 00		151	
ACE09	Gérer son portefeuille de grands comptes		14 h 00		152	
ACE10	Organiser des manifestations pour faire connaître l'agence		7 h 00		153	
PARCOURS	FCC27A	L'analyse des appels d'offres		2 h 20		154
	FCC27B	Appels d'offres : concevoir une proposition gagnante		2 h 20		154
	FCC27C	Appels d'offres : réussir sa soutenance		2 h 20		155
PARCOURS	FCC28A	Les caractéristiques des appels d'offres publics		2 h 20		155
	FCC28B	Les étapes à suivre pour les appels d'offres publics		2 h 20		156
	FCC28C	Les réponses aux appels d'offres publics		2 h 20		156
PARCOURS	FCC15A	Utiliser les réseaux sociaux pour lancer une stratégie d'influence B2B		2 h 20		157
	FCC16A	Utiliser Facebook pour renforcer les actions commerciales de l'agence		2 h 20		157
	FCC16B	Comment intégrer Twitter (X) dans la stratégie commerciale de l'agence		2 h 20		158
	FCC16C	Enrichir son réseau commercial avec LinkedIn		2 h 20		158
PARCOURS	FCC14A	Générer des contacts commerciaux grâce aux leads		2 h 20		159
	FCC14B	Exploiter et entretenir ses leads		2 h 20		159
CC25	Comment passer du particulier au professionnel		14 h 00		160	
CC29	Comment passer du professionnel à l'entreprise		7 h 00		161	
CC19	Les bonnes pratiques pour démarcher les associations		7 h 00		162	
CC17	Réussir ses entretiens de vente en assurances de personnes		14 h 00		163	
FCC18	Vendre l'assurance vie par le conseil		2 h 20		164	
PARCOURS	FCC21A	Comprendre les aspects techniques des contrats complémentaires PJ et GAV		2 h 20		165
	FCC21B	Vendre les contrats complémentaires PJ et GAV		2 h 20		165

Présentiel Classe virtuelle Elearning Formation DDA compatible Nouveauté 2024 Formation réservée aux agents

Formation réservée aux collaborateurs Formation mixte collaborateurs/agents Financement hors dispositif Cap Compétence

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

Réf			Durée	Modalité	Page	
CE23	Intégrer le digital dans le quotidien de l'agence	 	7 h 00		166	
FCE06	Gagner du temps en maîtrisant mieux son environnement informatique	 	2 h 20		167	
PARCOURS	FCE11A	Les fondamentaux de la cohésion d'équipe		2 h 20		167
	FCE11B	Cohésion d'équipe et identité collective		2 h 20		168
	FCE11C	Cohésion d'équipe et gestion du changement		2 h 20		168
PARCOURS	FCE09A	Les fondamentaux du management	 	2 h 20		169
	FCE09B	La communication du manager	 	2 h 20		169
	FCE09C	L'accompagnement des collaborateurs	 	2 h 20		170
CE08A + FCE08B	Devenir un manager efficace	 	14 h 00 + 2 h 20		171	
CE09	Le rôle clé du manager dans la performance commerciale	 	14 h 00		172	
ACE04	Managez votre équipe	 	14 h 00		173	
PARCOURS	FCE4A	Managez votre équipe – partie 1	 	3 h 00		174
	FCE4B	Managez votre équipe – partie 2	 	3 h 00		174
	FCE4C	Managez votre équipe – partie 3	 	3 h 00		175
PARCOURS	FCE7A	Managez votre équipe à distance – partie 1	 	3 h 00		175
	FCE7B	Managez votre équipe à distance – partie 2	 	3 h 00		176
	FCE7C	Managez votre équipe à distance – partie 3	 	3 h 00		176
ACE07	Savoir déléguer et organiser la répartition des tâches managériales	 	14 h 00		177	
ACE05	L'entretien managérial : un outil de motivation	 	7 h 00		178	
PARCOURS	FCE03A	Le rôle de tuteur		2 h 20		179
	FCE03B	Le transfert de compétences dans le cadre d'un tutorat		2 h 20		179
	FCE03C	Le suivi du tutorat		2 h 20		180
ACE11	Mieux « vendre » le travail en agence pour mieux recruter		7 h 00		181	
ACE12	Savoir débriefer un retour de formation		7 h 00		182	
FCE21	Se réconcilier avec Word	 	2 h 20		183	
FCE22	Se réconcilier avec Excel	 	2 h 20		183	
FCE10	Outlook : savoir utiliser ses fonctionnalités	 	2 h 20		184	
FCE14	Réaliser des calculs simples dans Excel	 	2 h 20		184	
FCE15	Utiliser les tableaux croisés dynamiques	 	2 h 20		185	

 Présentiel
  Classe virtuelle
  Elearning
  Formation DDA compatible
  Nouveauté 2024
  Formation réservée aux agents

 Formation réservée aux collaborateurs
  Formation mixte collaborateurs/agents
  Financement hors dispositif Cap Compétence

Réf			Durée	Modalité	Page
FCE23	Suivre son activité grâce à Excel	M DDA	3 h 00		185
FCE24	Construire ses tableaux de bord	A DDA	3 h 00		186
PARCOURS	FCE25	Maitriser les fonctionnalités de PowerPoint	M DDA	3 h 00	186
	FCE26	Rendre ses présentations attractives grâce à PowerPoint	M DDA	3 h 00	187
PARCOURS	FCE17	Anglais des assurances : les bases du vocabulaire commercial	C	2 h 20	187
	FCE18	Anglais des assurances : les principaux termes utilisés en assurances de personnes	C	2 h 20	188
	FCE19	Anglais des assurances : les principaux termes utilisés en assurances de dommages	C	2 h 20	188

■ QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

CE03A	Organisation du temps de travail	C	7 h 00		189
FCE04	Gérer efficacement son temps de travail	C	2 h 20		190
FCE05	Utiliser les outils de gestion du temps de travail	C	2 h 20		190
CE07	Renforcer la confiance en soi pour développer son relationnel	C	7 h 00		191
PARCOURS	FCE02A	Comprendre les mécanismes du stress au travail	C	2 h 20	192
	FCE02B	Analyser son comportement face au stress au travail	C	2 h 20	192
	FCE02C	Acquérir des techniques pour gérer son stress au travail	C	2 h 20	193

GESTION DE L'AGENCE

Formations dédiées aux agents généraux d'assurance

Réf			Durée	Modalité	Page
GP01	Bonnes pratiques du courtage accessoire	A DDA	8 h 00		194
GP02	Piloter son agence	A DDA	16 h 00		195
GP03	Réussir son association : les enjeux humains	A	16 h 00		196
GP04	Choix du mode d'exercice à l'IS	A	7 h 00		197
GP05	Préparer son départ en retraite	A	8 h 00		198
GP06	Trajectoire : réalisez votre projet d'agence	A DDA	16 h 00		199

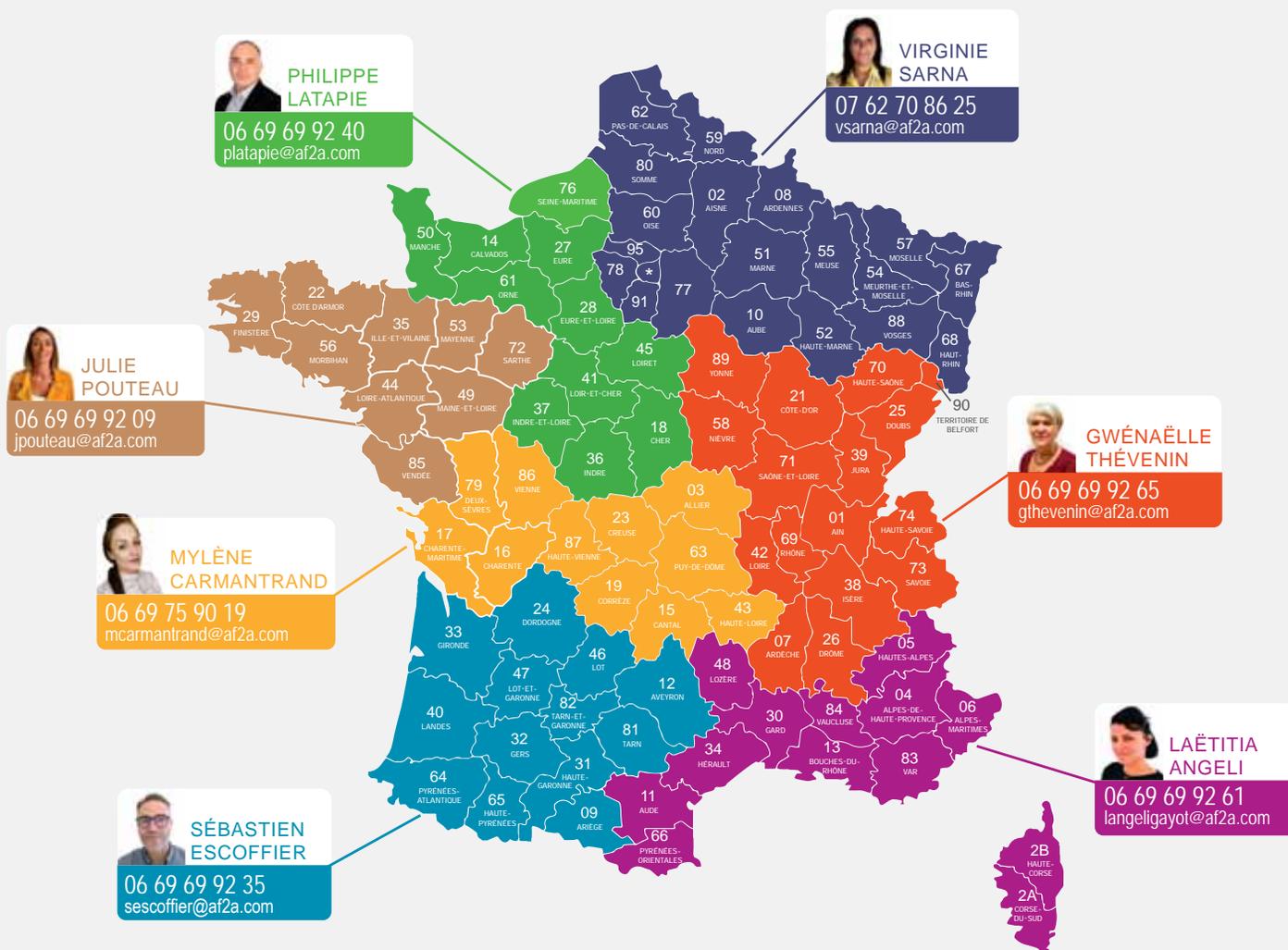


6 FORMATIONS DISPENSÉES PAR AGÉA FORMATION

Pour tout renseignement sur ces formations, contactez votre interlocutrice agéa Formation :

Patricia Girault
 ☎ 01.70.98.48.32
 ✉ patricia.girault@agea.fr
 🌐 ou consultez le site www.agea.fr

LES CONSEILLERS FORMATION RÉGIONAUX (CFR)



Vous voulez organiser une formation dans une ville qui n'est pas programmée :

Contactez votre CFR.



PROGRAMMES DÉTAILLÉS DES FORMATIONS CAP COMPÉTENCE | COMPÉTENCE AGENT

Retrouvez les dates et lieux des formations sur
www.capcompetence.com
www.competenceagent.com

COMPRENDRE LE FONCTIONNEMENT DES ASSURANCES DE BIENS



réf. FCT09 FINANCEMENT HORS DISPOSITIF CAP COMPÉTENCE Parcours « Nouvel entrant » 10 classes virtuelles

Pour connaître les bases des assurances de biens

PROGRAMME

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

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur débutant

Objectif opérationnel :

- s'initier aux principaux mécanismes des assurances de biens

Prérequis : aucun

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Nouvel entrant (voir p. 7)

INTRODUCTION À LA RESPONSABILITÉ CIVILE



réf. FCT15 FINANCEMENT HORS DISPOSITIF CAP COMPÉTENCE Parcours « Nouvel entrant » 10 classes virtuelles

Découvrir les fondements de la responsabilité civile

PROGRAMME

- Distinguer la responsabilité civile de la responsabilité pénale
- Les engagements contractuels
 - Obligation de moyen
 - Obligation de résultat
 - Obligation de sécurité de résultat
- Les différents dommages
 - Matériel
 - Corporel
 - Immatériel
- Le lien de causalité et le fait générateur
- Exercices de mise en pratique

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur souhaitant s'initier à la responsabilité civile

Objectif opérationnel :

- comprendre les mécanismes de la responsabilité civile

Prérequis : aucun

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Nouvel entrant (voir p. 7)



Nouveauté 2024



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux agents



Formation mixte collaborateurs/agents

DÉCOUVRIR L'ASSURANCE AUTOMOBILE



réf. FCT10 FINANCEMENT HORS DISPOSITIF CAP COMPÉTENCE Parcours « Nouvel entrant » 10 classes virtuelles

Appréhender les bases de l'assurance automobile

PROGRAMME

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

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur débutant

Objectif opérationnel :

- s'initier aux bases de l'assurance automobile

Prérequis : aucun

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Nouvel entrant (voir p. 7)

LES GARANTIES DU CONTRAT AUTO



réf. FCT11 FINANCEMENT HORS DISPOSITIF CAP COMPÉTENCE Parcours « Nouvel entrant » 10 classes virtuelles

Comprendre le fonctionnement des différentes garanties

PROGRAMME

- L'étendue de la garantie obligatoire
 - Responsabilité civile et 5^e directive européenne
 - Victimes indemnisées
- Les différentes garanties facultatives
 - Incendie, vol, vandalisme, bris de glaces
 - Garanties dommages « tous accidents » ou « collision »
 - Défense-recours
- Les autres garanties

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur débutant

Objectif opérationnel :

- connaître les différentes garanties du contrat d'assurance auto

Prérequis : aucun

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Nouvel entrant (voir p. 7)

LES GRANDS PRINCIPES D'INDEMNISATION D'UN SINISTRE MATÉRIEL AUTO



réf. FCT24 FINANCEMENT HORS DISPOSITIF CAP COMPÉTENCE Parcours « Nouvel entrant » 10 classes virtuelles

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

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

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

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Nouvel entrant (voir p. 7)

LES GARANTIES DE L'ASSURANCE HABITATION



réf. FCT13 FINANCEMENT HORS DISPOSITIF CAP COMPÉTENCE Parcours « Nouvel entrant » 10 classes virtuelles

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...

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur débutant

Objectif opérationnel :

- connaître les différentes garanties du contrat d'assurance habitation

Prérequis : aucun

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Nouvel entrant (voir p. 7)

LES GRANDS PRINCIPES DE L'INDEMNISATION D'UN SINISTRE HABITATION



réf. FCT14 FINANCEMENT HORS DISPOSITIF CAP COMPÉTENCE Parcours « Nouvel entrant » 10 classes virtuelles

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

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur débutant

Objectif opérationnel :

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

Prérequis : aucun

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Nouvel entrant (voir p. 7)

LE CADRE JURIDIQUE DE L'INTERMÉDIATION



réf. FCT07A FINANCEMENT HORS DISPOSITIF CAP COMPÉTENCE Parcours « Nouvel entrant » 10 classes virtuelles

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

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur débutant

Objectif opérationnel :

- connaître la réglementation liée à l'intermédiation en assurance

Prérequis : aucun

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Nouvel entrant (voir p. 7)

LES OBLIGATIONS À RESPECTER PAR L'INTERMÉDIAIRE



réf. FCT07B FINANCEMENT HORS DISPOSITIF CAP COMPÉTENCE Parcours « Nouvel entrant » 10 classes virtuelles

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

PROGRAMME

- L'obligation d'information et de conseil
 - Teneur et conditions de cette obligation
 - Étendue de l'obligation d'information et de conseil
- Les obligations de l'agence dans le cadre de ses opérations de courtage accessoire
 - Contexte du courtage accessoire
 - Réglementation applicable
- La gestion des fonds au sein de l'agence
- Les mesures à prendre pour se protéger

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur débutant

Objectif opérationnel :

- connaître la réglementation liée à l'intermédiation en assurance

Prérequis : aucun

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Nouvel entrant (voir p. 7)

LES BONNES PRATIQUES EN AGENCE



réf. FCT08 FINANCEMENT HORS DISPOSITIF CAP COMPÉTENCE Parcours « Nouvel entrant » 10 classes virtuelles

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...

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur débutant

Objectif opérationnel :

- connaître les bases de l'assurance et de l'intermédiation pour débiter sereinement en agence

Prérequis : aucun

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Nouvel entrant (voir p. 7)



Nouveauté 2024



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux agents



Formation mixte collaborateurs/agents

CE QUE CHANGE LE RGPD DANS VOS PRATIQUES QUOTIDIENNES



réf. ECT07

Elearning

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

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

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 : 2 h 30 (7 sous-modules)

Durée d'accessibilité du module : 1 mois

Public : tout collaborateur intéressé par la protection des données personnelles, tout agent général d'assurance

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

LES FONDAMENTAUX DE L'ASSURANCE



réf. ECT03

Elearning

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

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

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 : 7 h 00 (10 sous-modules)

Durée d'accessibilité du module : 1 mois

Public : tout collaborateur débutant

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

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :

Capacité professionnelle en assurance – Niveau 2 (CPP02 – voir p. 9)



Nouveauté 2024



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux agents



Formation mixte collaborateurs/agents

LE CONTRAT D'ASSURANCE



réf. ECT13

Elearning

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

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

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 : 7 h00 (9 sous-modules)

Durée d'accessibilité du module : 1 mois

Public : tout collaborateur débutant

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

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :

Capacité professionnelle en assurance – Niveau 2 (CPP02 – voir p. 9)

LES BASES DES ASSURANCES DE DOMMAGES



réf. ECT05

Elearning

Assimiler le fonctionnement des assurances de dommages

PROGRAMME

- Assurances de dommages en France
- Principaux mécanismes des assurances de dommages
- Risques couverts et garanties
- Valeur des biens et calcul de la prime
- Différentes responsabilités
- Responsabilité civile contractuelle
- Responsabilité civile extracontractuelle
- Cas de responsabilité civile extracontractuelle

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

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 : 14 h00 (8 sous-modules)

Durée d'accessibilité du module : 1 mois

Public : tout collaborateur débutant

Objectif opérationnel :

- connaître et comprendre les différentes garanties 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

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :

Capacité professionnelle en assurance – Niveau 2 (CPP02 – voir p. 9)

NEW Nouveauté 2024

C Formation réservée aux collaborateurs

A Formation réservée aux agents

M Formation mixte collaborateurs/agents

COMPRENDRE LE FONCTIONNEMENT DES ASSURANCES DE BIENS



réf. FCT09

Classe virtuelle

Pour connaître les bases des assurances de biens

PROGRAMME

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

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur débutant

Objectif opérationnel :

- s'initier aux principaux mécanismes des assurances de biens

Prérequis : aucun

LES BONNES PRATIQUES EN AGENCE



réf. FCT08

Classe virtuelle

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...

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur débutant

Objectif opérationnel :

- connaître les bases de l'assurance et de l'intermédiation pour débiter sereinement en agence

Prérequis : aucun



Nouveauté 2024



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux agents



Formation mixte collaborateurs/agents

POUR TOUTE INFORMATION

TÉL. : 01 56 88 56 00 | FAX : 01 56 88 56 01 | www.capcompetence.com | www.competenceagent.com

LES BASES DES ASSURANCES DE PERSONNES



réf. ECT06

Elearning

Comprendre les principes fondamentaux des assurances de personnes

PROGRAMME

- Assurances de personnes en France
- Différents types de contrats
- Fonctions économiques des assurances de personnes
- Gestion des primes / gestion des prestations
- Évaluation du risque
- Règles financières de capitalisation
- Environnement juridique des assurances de personnes
- Bénéficiaire du contrat
- Dernières évolutions réglementaires
- Fiscalité des contrats individuels
- Fiscalité des contrats collectifs

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

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 : 14 h 00 (11 sous-modules)

Durée d'accessibilité du module : 1 mois

Public : tout collaborateur débutant

Objectif opérationnel :

- retenir les règles applicables aux 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

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Capacité professionnelle en assurance – Niveau 2 (CPP02 – voir p. 9)



DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE EN ASSURANCE : LES RÈGLES À RESPECTER



réf. FCT54

FINANCEMENT HORS DISPOSITIF CAP COMPÉTENCE

Classe virtuelle

Face aux contrôles de plus en plus nombreux de la DGCCRF et de l'ACPR, la mise en conformité des agences devient primordiale

PROGRAMME

- Définition du démarchage téléphonique
 - Définition et différence avec la vente à distance
- Identifier les obligations précontractuelles spécifiques
 - Qui peut agir ?
 - Dans quelles circonstances ?
 - Comment procéder au démarchage en respectant les horaires et les contraintes dans le temps
 - Quels documents faut-il remettre au client et à quel moment ? La signature est-elle obligatoire ?
- Existe-t-il des dérogations à ces nouvelles règles ?
- Recommandations et bonnes pratiques attendues des agents généraux d'assurance

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur souhaitant connaître les règles applicables au démarchage téléphonique, tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

- connaître et comprendre le règlement applicable au démarchage téléphonique pour les distributeurs de produits d'assurance

Prérequis : aucun

DEVOIR DE CONSEIL ET D'INFORMATION : LES OBLIGATIONS À RESPECTER



réf. CT07

Présentiel

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

PROGRAMME

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

1. LE CADRE JURIDIQUE

- Principes généraux de la responsabilité civile professionnelle de l'agent général
- 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

Durée : 7 h 00

Public : tout collaborateur disposant d'une expérience professionnelle en agence d'au moins 6 mois en contact avec la clientèle, tout agent général d'assurance

Objectifs opérationnels :

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

Prérequis : aucun

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :

Capacité professionnelle en assurance – Niveau 2 (CPP02 – voir p. 9)



Nouveauté 2024



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux agents



Formation mixte collaborateurs/agents

POUR TOUTE INFORMATION

TÉL. : 01 56 88 56 00 | FAX : 01 56 88 56 01 | www.capcompetence.com | www.competenceagent.com

37

LE CADRE JURIDIQUE DE L'INTERMÉDIATION



réf. FCT07A

Classe virtuelle

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

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h20

Public : tout collaborateur débutant

Objectif opérationnel :

- connaître la réglementation liée à l'intermédiation en assurance

Prérequis : aucun

LES OBLIGATIONS À RESPECTER PAR L'INTERMÉDIAIRE



réf. FCT07B

Classe virtuelle

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

PROGRAMME

- L'obligation d'information et de conseil
 - Teneur et conditions de cette obligation
 - Étendue de l'obligation d'information et de conseil
- Les obligations de l'agence dans le cadre de ses opérations de courtage accessoire
 - Contexte du courtage accessoire
 - Réglementation applicable
- La gestion des fonds au sein de l'agence
- Les mesures à prendre pour se protéger

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h20

Public : tout collaborateur débutant

Objectif opérationnel :

- connaître la réglementation liée à l'intermédiation en assurance

Prérequis : aucun

L'OBLIGATION D'INFORMATION ET DE CONSEIL DANS LE CADRE DE LA VENTE À DISTANCE



réf. FCT02A

Parcours 2 classes virtuelles

Comprendre les incidences de la vente à distance sur les obligations précontractuelles

PROGRAMME

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

- L'exercice du devoir d'information précontractuel à distance
 - Obligation d'information et de conseil maintenue
 - Exceptions
 - Spécificités des interfaces numériques
 - Possibilité pour le souscripteur de solliciter des documents papier
- Le contenu des informations à communiquer
 - Informations précontractuelles classiques
 - Informations complémentaires à communiquer
 - Documents à transmettre aux clients

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur souhaitant connaître les règles de la souscription d'un contrat d'assurance à distance, tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

- connaître la réglementation applicable à la souscription à distance

Prérequis : aucun

LES NOUVELLES MODALITÉS DE SIGNATURE DES CONTRATS D'ASSURANCE



réf. FCT02B

Parcours 2 classes virtuelles

Souscription à distance : adopter les bonnes pratiques

PROGRAMME

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

- 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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur souhaitant connaître les règles de la souscription d'un contrat d'assurance à distance, tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

- connaître la réglementation applicable à la souscription à distance

Prérequis : aucun

ÊTRE PRÊT EN CAS DE CONTRÔLE ACPR : LES INFORMATIONS ET DOCUMENTS INDISPENSABLES



réf. CT02

Présentiel

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

PROGRAMME

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

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

Durée : 7 h 00

Public : tout collaborateur disposant d'une expérience professionnelle en agence d'au moins 6 mois, tout agent général d'assurance

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



Nouveauté 2024



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux agents



Formation mixte collaborateurs/agents

CONTRÔLE ACPR : S'APPROPRIER LE CLASSEUR CONFORMITÉ™ ASTRÉE



réf. CT03

Présentiel

Pour être prêt à tout moment en cas de contrôle ACPR

PROGRAMME

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

✓ EXPERTISE+

1. LE CLASSEUR CONFORMITÉ™ ASTRÉE

- Présentation
- Fonctionnalités

2. LES RAPPELS INDISPENSABLES À LA PRÉPARATION D'UN
CONTRÔLE ACPR

- Procédures de l'ACPR en matière de contrôle et de sanction
- Rappels de la réglementation et des livrables attendus dans les différentes thématiques contrôlées par l'ACPR
 - Conditions d'accès et d'exercice à la profession d'intermédiaire

- Obligation d'information et devoir de conseil
- Réclamations clients
- Gestion des partenaires
- Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme

3. LA MISE EN PRATIQUE

- Documents à réunir : extrait K-bis, organigramme, courrier entête, fiche conseil, IPID...
- Organisation et classement des documents réglementaires au sein du classeur conformité

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Mise en pratique à partir d'un compte de démonstration permettant d'organiser et de ranger ses propres documents réglementaires au sein du classeur conformité

Durée : 7 h 00

Public : tout collaborateur disposant d'une expérience professionnelle en agence d'au moins 6 mois, tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

- adopter les bonnes pratiques grâce au Classeur Conformité™ Astrée pour être en règle en cas de contrôle ACPR

Prérequis : avoir suivi le stage CT02 (Être prêt en cas de contrôle ACPR : les informations et documents indispensables) ou avoir des connaissances en matière de conformité réglementaire

Remarque

Les participants doivent venir avec leur ordinateur portable



CONTRÔLE ACPR ET CLASSEUR CONFORMITÉ™ ASTRÉE – PARTIE 1



réf. FCT03A

Parcours 2 classes virtuelles

Pour être prêt à tout moment en cas de contrôle ACPR

PROGRAMME

- Le Classeur Conformité™ Astrée
 - Présentation et fonctionnalités
- Les rappels indispensables à la préparation d'un contrôle ACPR
 - Procédures de l'ACPR en matière de contrôle et de sanction
 - Livrables attendus et contrôlés par l'ACPR
 - Conditions d'accès et d'exercice à la profession d'intermédiaire
 - Obligation d'information et devoir de conseil
- Mise en pratique
 - Documents à réunir
 - Documents à organiser et classer au sein du classeur conformité

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

✓ EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 3h00

Public : tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

- adopter les bonnes pratiques grâce au Classeur Conformité™ Astrée pour être en règle en cas de contrôle ACPR

Prérequis : avoir suivi le stage CT02 (Être prêt en cas de contrôle ACPR : les informations et documents indispensables) ou avoir des connaissances en matière de conformité réglementaire

CONTRÔLE ACPR ET CLASSEUR CONFORMITÉ™ ASTRÉE – PARTIE 2



réf. FCT03B

Parcours 2 classes virtuelles

Pour être prêt à tout moment en cas de contrôle ACPR

PROGRAMME

- Livrables attendus et contrôlés par l'ACPR
 - Réclamations clients
 - Gestion des partenaires
 - Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme
- Mise en pratique
 - Documents à réunir
 - Documents à organiser et classer au sein du classeur conformité

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

✓ EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 3h00

Public : tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

- adopter les bonnes pratiques grâce au Classeur Conformité™ Astrée pour être en règle en cas de contrôle ACPR

Prérequis : avoir suivi le stage CT02 (Être prêt en cas de contrôle ACPR : les informations et documents indispensables) ou avoir des connaissances en matière de conformité réglementaire

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



réf. ECT08

Elearning

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

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

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 : 1 h00 (5 sous-modules)

Durée d'accessibilité du module : 1 mois

Public : tout collaborateur et tout agent général d'assurance souhaitant connaître les effets de la DDA sur les obligations des distributeurs d'assurances

Objectif opérationnel :

- appréhender les obligations des distributeurs 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

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



réf. ECT09

Elearning

Connaître les effets de la DDA

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

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

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 : 1 h00 (5 sous-modules)

Durée d'accessibilité du module : 1 mois

Public : tout collaborateur et tout agent général d'assurance 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



Nouveauté 2024



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux agents



Formation mixte collaborateurs/agents

POUR TOUTE INFORMATION

TÉL. : 01 56 88 56 00 | FAX : 01 56 88 56 01 | www.capcompetence.com | www.competenceagent.com

43

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



réf. ECT04

Elearning

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

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

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 : 2 h 00 (5 sous-modules)

Durée d'accessibilité du module : 1 mois

Public : tout collaborateur débutant

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

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :

Capacité professionnelle en assurance – Niveau 2 (CPP02 – voir p.9)

FRAUDE À L'ASSURANCE



réf. ECT02

Elearning

Connaître la réglementation en matière de lutte contre le blanchiment en assurance et savoir l'appliquer

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

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

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 : 4 h 00 (7 sous-modules)

Durée d'accessibilité du module : 1 mois

Public : tout collaborateur en charge de traiter les risques de fraude

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



Nouveauté 2024



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux agents



Formation mixte collaborateurs/agents

LES MODALITÉS D'EXERCICE DU COURTAGE ACCESSOIRE



réf. FCT04A

Parcours 2 classes virtuelles

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

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur disposant d'une expérience professionnelle en agence d'au moins 6 mois

Objectif opérationnel :

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

Prérequis : aucun

LES BONNES PRATIQUES DU COURTAGE ACCESSOIRE



réf. FCT04B

Parcours 2 classes virtuelles

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

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur disposant d'une expérience professionnelle en agence d'au moins 6 mois

Objectif opérationnel :

- acquérir les bonnes pratiques du courtage accessoire

Prérequis : aucun

LA RÉGLEMENTATION SUR LA LCBFT



réf. FCT01A

Parcours 3 classes virtuelles

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 LCBFT pour le courtage accessoire

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2h20

Public : tout collaborateur ou tout agent général souhaitant connaître les obligations liées à la lutte contre le blanchiment pour l'activité de courtage accessoire

Objectif opérationnel :

- connaître le cadre réglementaire de la lutte contre le blanchiment

Prérequis : aucun

LA LCBFT : COURTAGE ACCESSOIRE ET OBLIGATIONS



réf. FCT01B

Parcours 3 classes virtuelles

Pratiquer le courtage accessoire en respectant les obligations dédiées à la LCBFT

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

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2h20

Public : tout collaborateur ou tout agent général souhaitant connaître les obligations liées à la lutte contre le blanchiment pour l'activité de courtage accessoire

Objectif opérationnel :

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

Prérequis : aucun

LA LCBFT : RISQUES, RESPONSABILITÉS ET SANCTIONS



réf. FCT01C

Parcours 3 classes virtuelles

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

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

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur ou tout agent général souhaitant connaître les obligations liées à la lutte contre le blanchiment pour l'activité de courtage accessoire

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.

DÉCOUVRIR L'ASSURANCE AUTOMOBILE



réf. FCT10

Classe virtuelle

Appréhender les bases de l'assurance automobile

PROGRAMME

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

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2h20

Public : tout collaborateur débutant

Objectif opérationnel :

- s'initier aux bases de l'assurance automobile

Prérequis : aucun

LES GARANTIES DU CONTRAT AUTO



réf. FCT11

Classe virtuelle

Comprendre le fonctionnement des différentes garanties

PROGRAMME

- L'étendue de la garantie obligatoire
 - Responsabilité civile et 5^e directive européenne
 - Victimes indemnisées
- Les différentes garanties facultatives
 - Incendie, vol, vandalisme, bris de glaces
 - Garanties dommages « tous accidents » ou « collision »
 - Défense-recours
- Les autres garanties

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2h20

Public : tout collaborateur débutant

Objectif opérationnel :

- connaître les différentes garanties du contrat d'assurance auto

Prérequis : aucun

LE FONCTIONNEMENT DU BONUS-MALUS



réf. FCT22

Classe virtuelle

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
 - Evolution du bonus
 - Application du malus
 - Usage du véhicule
- Les cas particuliers
 - Descente rapide
 - Joker
 - Période de référence

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h20

Public : tout collaborateur débutant**Objectif opérationnel :**

- savoir calculer le bonus-malus

Prérequis : aucun

L'ASSURANCE AUTOMOBILE ET LA LOI BADINTER



réf. FCT23

Classe virtuelle

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

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h20

Public : tout collaborateur souhaitant comprendre les règles d'indemnisation initiées par la loi Badinter**Objectif opérationnel :**

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

Prérequis : aucun

LES GRANDS PRINCIPES D'INDEMNISATION D'UN SINISTRE MATÉRIEL AUTO



réf. FCT24

Classe virtuelle

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

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

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

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.

LES MÉCANISMES DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE



réf. CT08

Présentiel

Assimiler les fondements de l'assurance automobile

PROGRAMME

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

1. LE RISQUE AUTOMOBILE EN FRANCE

- Chiffres clés
- Historique de l'assurance
- Cadre légal de l'assurance
- Évolution de la sinistralité

2. LES GARANTIES DU CONTRAT AUTO

- Garantie obligatoire
 - Incendie
 - Vol / vandalisme
 - Bris de glaces
 - Dommages tous accidents
 - Dommages collision
 - Catastrophes naturelles
- Autres garanties
 - Protection du conducteur
 - Assistance
 - Protection juridique
 - Véhicules professionnels

3. LA TARIFICATION DU RISQUE AUTOMOBILE

- Critères de tarification
 - Liés au véhicule
 - Liés au conducteur
- Obligations de déclaration de l'assuré
- Obligations d'information de l'assureur
- Rôle du BCT
- Bonus-malus
- Calcul de la prime

4. LA VIE DU CONTRAT D'ASSURANCE AUTO

- Formation du contrat / documents contractuels
- Relevé d'informations et AGIRA
- Franchises
- Date d'effet et prise de garantie
- Résiliation et préavis
- Déchéance de garantie et nullité du contrat

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 14 h00

Public : tout collaborateur souhaitant s'initier à l'assurance automobile

Objectifs opérationnels :

- retenir les règles fondamentales applicables au risque automobile
- maîtriser les mécanismes du contrat d'assurance auto

Prérequis : aucun

Remarque

Les participants peuvent se munir de leur contrat d'assurance auto



Cette formation s'intègre dans les parcours collaborateurs :

Capacité professionnelle en assurance – Niveau 2 (CPP02 – voir p. 9)

Assurance auto (CPP04 – voir p. 10)

NEW Nouveauté 2024

C Formation réservée aux collaborateurs

A Formation réservée aux agents

M Formation mixte collaborateurs/agents

POUR TOUTE INFORMATION

TÉL. : 01 56 88 56 00 | FAX : 01 56 88 56 01 | www.capcompetence.com | www.competenceagent.com

ENGIN DE DÉPLACEMENT PERSONNEL MOTORISÉ (EDPM) : SPÉCIFICITÉS ET SOLUTIONS D'ASSURANCE



réf. FCT16

Classe virtuelle

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

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2h20

Public : tout collaborateur connaissant l'assurance automobile et amené à conseiller, recueillir la souscription et/ou gérer des sinistres impliquant un engin de déplacement personnel motorisé (EDPM), tout agent général d'assurance

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

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Assurance auto (CPP04 – voir p. 10)

L'ASSURANCE DES VÉHICULES AUTONOMES



réf. FCT18

Classe virtuelle

De la réglementation applicable à l'assurabilité

PROGRAMME

- La définition légale du VTM autonome
 - Appréciation des différents niveaux d'autonomie
 - Rôle du conducteur / de l'aide à la conduite
- La circulation des VTM autonomes : quel cadre légal ?
 - Loi d'orientation des mobilités dite loi LOM
 - Décret du 29/08/2021
 - Modification du Code de la route à venir
 - Premiers modèles de VTM autonomes en cours d'homologation
- Quelles conséquences pour les assureurs ?
 - Quid de l'accessibilité aux données du VTM en cas de sinistre ?
 - Quelles limitations ?
 - Appréciation des responsabilités et quid de l'indemnisation pour les victimes

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2h20

Public : tout collaborateur connaissant l'assurance automobile et souhaitant comprendre les évolutions à venir en matière d'assurance automobile, tout agent général d'assurance

Objectifs opérationnels :

- connaître la réglementation sur les véhicules autonomes
- comprendre les impacts assurantiels à venir concernant la circulation des véhicules autonomes

Prérequis : aucun

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Assurance auto (CPP04 – voir p. 10)



Nouveauté 2024



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux agents



Formation mixte collaborateurs/agents

LES SINISTRES AUTOMOBILES : PRINCIPES ET MÉCANISMES ESSENTIELS



réf. CT09

Présentiel

Comprendre les étapes clés de la gestion d'un sinistre auto

PROGRAMME

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

1. LA LOI BADINTER

- Champ d'application
- Définition du VTM
- Droit à indemnisation du conducteur

2. SYNTHÈSE DES DIFFÉRENTES GARANTIES AUTOMOBILES

- Garantie obligatoire
- Garanties facultatives

3. L'EXPERTISE AUTOMOBILE : MÉCANISMES ESSENTIELS

- Rôle de l'expert
- Définitions des différentes expertises
- Étude des termes spécifiques
 - VRADE
 - RSV
 - RIV

- Valeur résiduelle
- SRGC
- Procédures VEI / VGE

4. GÉRER UN SINISTRE AUTOMOBILE

- Déclaration de sinistre
- Instruction du dossier
- Gestion des sinistres sans tiers
- Gestion des sinistres avec tiers
 - Sinistres avec avance sur recours
 - Sinistres sans avance sur recours

5. SUIVRE LE RECOURS AUTO

- Savoir identifier un recours IRSA / hors IRSA
- Suivre un recours droit commun hors IRSA
- Introduction au recours IRSA : généralités
- Recours spécifique Fonds de Garantie

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 14 h00

Public : tout collaborateur amené à gérer des sinistres automobiles

Objectif opérationnel :

- adopter les bonnes pratiques pour gérer efficacement les sinistres automobiles

Prérequis : aucun



Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :

Assurance auto (CPP04 – voir p. 10)

NEW Nouveauté 2024

C Formation réservée aux collaborateurs

A Formation réservée aux agents

M Formation mixte collaborateurs/agents

POUR TOUTE INFORMATION

TÉL. : 01 56 88 56 00 | FAX : 01 56 88 56 01 | www.capcompetence.com | www.competenceagent.com

53

CONNAÎTRE ET COMPRENDRE LA CONVENTION IRSA



réf. CT10

Présentiel

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

PROGRAMME

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

1. PRÉSENTATION DE LA CONVENTION IRSA

- Historique
- Architecture
- Principes

2. LES RÈGLES COMMUNES DE GESTION

- Évaluation des dommages
- Détermination de l'assiette de recours et modalités d'exercice
- Dommages aux choses inertes
- Assureurs du tracteur et de la remorque différents

3. L'ACCIDENT ENTRE 2 VÉHICULES

- Recours forfaitaire
- Recours au coût réel

4. LES ACCIDENTS EN CHAÎNE

- Définition
- Gestion des recours

5. LE CARAMBOLAGE

- Définition
- Répartition de la charge

6. LE RÈGLEMENT DES LITIGES

7. LA RÉPARTITION DES RECOURS

8. LES INCIDENCES DE LA CONVENTION IRSA
DANS LA RELATION AVEC L'ASSURÉ

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

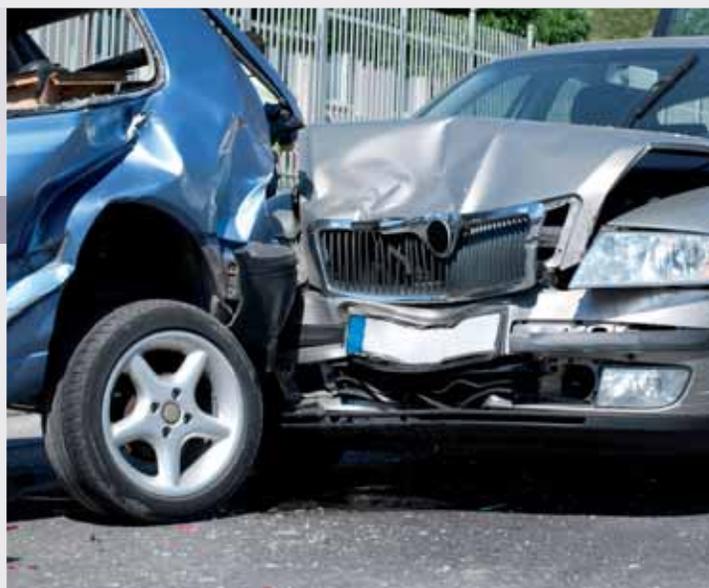
- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques
- Présentation et commentaires des principales décisions de jurisprudence

Durée : 14 h00

Public : tout collaborateur amené à gérer des sinistres automobiles dans le cadre de la convention IRSA, tout agent général d'assurance souhaitant accompagner son client à l'occasion d'un sinistre auto

Objectif opérationnel :

- maîtriser la convention IRSA pour être efficace dans le règlement des sinistres matériels

Prérequis : aucun

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Assurance auto (CPP04 – voir p. 10)



Nouveauté 2024



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux agents



Formation mixte collaborateurs/agents

MÉTHODE D'ANALYSE DES CONSTATS AMIABLES D'ACCIDENTS AUTOMOBILES



réf. CT47

Présentiel

Optimiser la gestion des sinistres automobiles

PROGRAMME

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

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. LES 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

Durée : 7 h00

Public : tout collaborateur amené à gérer régulièrement des sinistres automobiles et souhaitant gagner en efficacité pour argumenter les responsabilités à son client, tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

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

Prérequis : aucun

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs : Assurance auto (CPP04 – voir p. 10)

LA CONVENTION IRCA



réf. ECT23

Elearning

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

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

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 : 5 h00 (10 sous-modules)

Durée d'accessibilité du module : 1 mois

Public : tout collaborateur amené à gérer les sinistres corporels en assurance automobile

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

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Assurance auto (CPP04 – voir p. 10)

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

LES GARANTIES DE L'ASSURANCE HABITATION



réf. FCT13

Classe virtuelle

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...

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur débutant

Objectif opérationnel :

- connaître les différentes garanties du contrat d'assurance habitation

Prérequis : aucun

LES GRANDS PRINCIPES DE L'INDEMNISATION D'UN SINISTRE HABITATION



réf. FCT14

Classe virtuelle

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

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur débutant

Objectif opérationnel :

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

Prérequis : aucun

LA MULTIRISQUE HABITATION (MRH)



réf. CT11

Présentiel

Pour bien connaître les garanties de la MRH et leurs conditions de mise en jeu

PROGRAMME

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

1. LES RISQUES GARANTIS

- Dommages à l'habitation
 - Biens garantis
 - Évènements garantis
 - Incendie
 - Évènements naturels
 - Dégât des eaux
 - Bris de glaces
 - Vol
 - Catastrophes naturelles
 - Attentats
 - Risques technologiques
 - Garanties annexes
- Responsabilités civiles liées à l'habitation
 - Responsabilité civile liée à l'occupation
 - Responsabilité civile liée à la vie privée

2. LE TRAITEMENT D'UN SINISTRE HABITATION

- Déclaration du sinistre par l'assuré
 - Délai
 - Causes et circonstances
- Évaluation des dommages
 - Expertise
 - Valeur d'usage, rééquipement à neuf
- Conventions de gestion
- Franchises

3. LA TARIFICATION : PRINCIPES DE BASE

4. LE CONTRAT

- Libellé des clauses
- Prescription
- Résiliation
- Déchéance et nullité
- Obligation d'information à la charge de l'assuré

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 14 h 00

Public : tout collaborateur souhaitant s'initier à l'assurance habitation

Objectifs opérationnels :

- comprendre les mécanismes des différentes garanties d'un contrat MRH
- retenir les étapes de règlement d'un sinistre habitation

Prérequis : aucun

Remarque

Les participants peuvent se munir de leur contrat d'assurance habitation



Cette formation s'intègre dans les parcours collaborateurs :

Capacité professionnelle en assurance – Niveau 2 (CPP02 – voir p. 9)

Assurance habitation (CPP03 – voir p. 10)



Nouveauté 2024



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux agents



Formation mixte collaborateurs/agents

LES DIFFÉRENTS RISQUES CLIMATIQUES ET LE RÉGIME DES CATASTROPHES NATURELLES



réf. FCT55A

FINANCEMENT HORS DISPOSITIF CAP COMPÉTENCE

Parcours 2 classes virtuelles

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

PROGRAMME

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

- 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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur ou tout agent général souhaitant comprendre les conditions d'assurabilité des risques climatiques

Objectifs opérationnels :

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

Prérequis : aucun

L'ASSURANCE DES RISQUES CLIMATIQUES : ÉVOLUTION DES GARANTIES



réf. FCT55B

FINANCEMENT HORS DISPOSITIF CAP COMPÉTENCE

Parcours 2 classes virtuelles

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

PROGRAMME

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

- 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)...
 - Evènements 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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur ou tout agent général souhaitant comprendre les conditions d'assurabilité des risques climatiques

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

L'ASSURANCE DES PANNEAUX PHOTOVOLTAÏQUES



réf. FCT56

FINANCEMENT HORS DISPOSITIF CAP COMPÉTENCE

Classe virtuelle

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

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h20

Public : tout collaborateur souhaitant conseiller ses clients sur l'assurance des panneaux photovoltaïques, tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

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

Prérequis : aucun

C

LE CADRE CONTRACTUEL DES SINISTRES DÉGÂTS DES EAUX



réf. FCT12A

Parcours 3 classes virtuelles

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

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h20

Public : tout collaborateur souhaitant s'initier à la gestion des sinistres dégâts des eaux

Objectif opérationnel :

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

Prérequis : aucun

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Assurance habitation (CPP03 – voir p. 10)

DÉCOUVERTE DES CONVENTIONS SINISTRES DÉGÂTS DES EAUX



réf. FCT12B

Parcours 3 classes virtuelles

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

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur souhaitant s'initier à la gestion des sinistres dégâts des eaux

Objectif opérationnel :

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

Prérequis : aucun

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Assurance habitation (CPP03 – voir p. 10)

LA GESTION EN DROIT COMMUN DES SINISTRES DÉGÂTS DES EAUX



réf. FCT12C

Parcours 3 classes virtuelles

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

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur souhaitant s'initier à la gestion des sinistres dégâts des eaux

Objectif opérationnel :

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

Prérequis : aucun

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Assurance habitation (CPP03 – voir p. 10)

MAÎTRISER LA CONVENTION IRSI



réf. CTIRSI

Présentiel

Comprendre les mécanismes de la convention IRSI

PROGRAMME

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

1. LE CONTEXTE DE LA CONVENTION IRSI

- Limites du champ conventionnel actuel
- Objectifs poursuivis
- Étapes de mise en œuvre

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

Durée : 7h00

Public : tout collaborateur amené à gérer régulièrement des sinistres DDE et/ou incendie, tout agent général d'assurance souhaitant accompagner son client à l'occasion d'un sinistre DDE et/ou incendie

Objectif opérationnel :

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

Prérequis : aucun



LA CONVENTION IRSI EN PRATIQUE



réf. CTIRSI2

Présentiel

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

PROGRAMME

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

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

Durée : 7 h 00

Public : tout collaborateur amené à gérer régulièrement des sinistres DDE et/ou incendie et connaissant déjà la convention IRSI, tout agent général d'assurance souhaitant accompagner son client à l'occasion d'un sinistre DDE et/ou incendie

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

LA CONVENTION IRSI



réf. ECT14

Elearning

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

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

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 : 5 h00 (7 sous-modules)

Durée d'accessibilité du module : 1 mois

Public : tout collaborateur amené à gérer les sinistres en assurance multirisque habitation, tout agent général d'assurance souhaitant accompagner son client à l'occasion d'un sinistre DDE et/ou incendie

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

LA CONVENTION CIDE COP



réf. ECT15

Elearning

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

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

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 : 4 h 30 (7 sous-modules)

Durée d'accessibilité du module : 1 mois

Public : tout collaborateur amené à gérer des sinistres dans le cadre de la convention CIDE COP

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

MAÎTRISER LES RÈGLES CONVENTIONNELLES DES SINISTRES DÉGÂTS DES EAUX



réf. CT13

Présentiel

Pour renforcer sa maîtrise des mécanismes conventionnels applicables aux sinistres dégâts des eaux

PROGRAMME

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

1. LES CONDITIONS D'APPLICATION DE LA CONVENTION IRSI

- Objectifs et champ d'application
- Dommages entrant dans la convention
- Règles de prise en charge des dommages
- Notion de lésé
- Définition des embellissements
- Conditions d'exercice des recours
- Action en remboursement
- Action en récupération
- Obligations de l'assuré et de l'assureur

2. LES MÉCANISMES DE LA CONVENTION CIDE COP

- Objectifs et champ d'application
- Rappels sur la copropriété
- Exclusions
- Définition des embellissements selon le statut de l'occupant
- Distinction des parties immobilières privatives
- Règles de prise en charge des dommages
- Recours conventionnel
- Risque d'usager
- Action en remboursement

3. LA CONVENTION 2.1

- Champ d'application
- Définition des embellissements selon le statut de l'occupant
- Distinction des parties immobilières privatives
- Règles de prise en charge des dommages

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 14 h00

Public : tout collaborateur amené à gérer régulièrement des sinistres DDE et souhaitant renforcer sa maîtrise des mécanismes conventionnels, tout agent général d'assurance souhaitant accompagner son client à l'occasion d'un sinistre DDE

Objectif opérationnel :

- maîtriser la gestion des sinistres DDE dans le cadre conventionnel

Prérequis : aucun



Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :

Assurance habitation (CPP03 – voir p. 10)

LA GESTION DES SINISTRES DU PARTICULIER : CONNAÎTRE L'ESSENTIEL POUR ACCOMPAGNER SON CLIENT



réf. CT40

Présentiel

Pour rester proche de son client victime d'un sinistre

PROGRAMME

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

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

Durée : 7h00

Public : tout collaborateur qui ne gère pas habituellement les sinistres auto / habitation mais souhaite comprendre l'essentiel pour conseiller et accompagner les clients

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

LA COPROPRIÉTÉ ET LES SPÉCIFICITÉS DE L'ASSURANCE IMMEUBLE



réf. CT48

Présentiel

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

PROGRAMME

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

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

Durée : 7h00

Public : tout collaborateur amené à gérer des contrats d'assurance immeuble, tout agent général d'assurance

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

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :

Assurance habitation (CPP03 – voir p. 10)

NEW Nouveauté 2024

C Formation réservée aux collaborateurs

A Formation réservée aux agents

M Formation mixte collaborateurs/agents

POUR TOUTE INFORMATION

TÉL. : 01 56 88 56 00 | FAX : 01 56 88 56 01 | www.capcompetence.com | www.competenceagent.com

67

L'ASSURANCE IMMEUBLE : POINTS D'ATTENTION ET GESTION DES SINISTRES



réf. CT48B

Présentiel

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

PROGRAMME

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

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

Durée : 7h00

Public : tout collaborateur amené à gérer des contrats d'assurance immeuble et connaissant les principes de responsabilité au sein d'une copropriété, tout agent général d'assurance

Objectifs opérationnels :

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

Prérequis : aucun



Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :

Assurance habitation (CPP03 – voir p. 10)



Nouveauté 2024



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux agents



Formation mixte collaborateurs/agents

L'ESSENTIEL DU BAIL COMMERCIAL



réf. FCT25A

Parcours 2 classes virtuelles

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

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur souhaitant comprendre comment fonctionne le bail commercial pour mieux conseiller ses clients, tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

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

Prérequis : aucun

LA GESTION DES SINISTRES DES LOCAUX COMMERCIAUX



réf. FCT25B

Parcours 2 classes virtuelles

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

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur souhaitant s'initier à la gestion du sinistre d'un local commercial, tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

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

Prérequis : aucun

L'ASSURANCE DE PROTECTION JURIDIQUE



réf. ECT10

Elearning

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

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

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 : 1 h00 (3 sous-modules)

Durée d'accessibilité du module : 1 mois

Public : tout collaborateur intéressé par l'assurance de protection juridique, tout agent général d'assurance

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

C

INTRODUCTION À LA RESPONSABILITÉ CIVILE



réf. FCT15

Classe virtuelle

Découvrir les fondements de la responsabilité civile

PROGRAMME

- Distinguer la responsabilité civile de la responsabilité pénale
- Les engagements contractuels
 - Obligation de moyen
 - Obligation de résultat
 - Obligation de sécurité de résultat
- Les différents dommages
 - Matériel
 - Corporel
 - Immatériel
- Le lien de causalité et le fait générateur
- Exercices de mise en pratique

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h20

Public : tout collaborateur souhaitant s'initier à la responsabilité civile

Objectif opérationnel :

- comprendre les mécanismes de la responsabilité civile

Prérequis : aucun

LA RESPONSABILITÉ CIVILE ET LES ASSURANCES DE RESPONSABILITÉ



réf. CT16

Présentiel

Maîtriser les mécanismes de mise en jeu de la responsabilité civile

PROGRAMME

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

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 EXTRA CONTRACTUELLE

- 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

Durée : 14 h00

Public : tout collaborateur amené à gérer des dossiers RC, tout agent général d'assurance

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



Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Capacité professionnelle en assurance – Niveau 2 (CPP02 – voir p. 9)

LES INTERVENANTS À L'OPÉRATION DE CONSTRUCTION



réf. FCT17A

Parcours 3 classes virtuelles

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

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur souhaitant s'initier au risque construction, tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

- comprendre qui fait quoi dans l'opération de construction

Prérequis : aucun

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Assurance construction (CPP06 – voir p. 10)

LE DROIT DE LA CONSTRUCTION ET LES RESPONSABILITÉS DES CONSTRUCTEURS



réf. FCT17B

Parcours 3 classes virtuelles

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

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur souhaitant s'initier au risque construction, tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

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

Prérequis : aucun

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Assurance construction (CPP06 – voir p. 10)



Nouveauté 2024



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux agents



Formation mixte collaborateurs/agents

LE SYSTÈME D'ASSURANCE CONSTRUCTION



réf. FCT17C

Parcours 3 classes virtuelles

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 type
 - 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

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur souhaitant s'initier au risque construction, tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

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

Prérequis : aucun

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :

Assurance construction (CPP06 – voir p. 10)

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.



Nouveauté 2024



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux agents



Formation mixte collaborateurs/agents

POUR TOUTE INFORMATION

TÉL. : 01 56 88 56 00 | FAX : 01 56 88 56 01 | www.capcompetence.com | www.competenceagent.com

LES PATHOLOGIES DU BÂTIMENT



réf. CT17

Présentiel

Comprendre les technologies et les risques de la construction

PROGRAMME

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

1. LES INFRASTRUCTURES

- Étude des différents sols
- Fondations superficielles
- Fondations profondes

2. LA STRUCTURE DU BÂTIMENT

- Matériaux classiques
- Traitement de la solidité

3. LE CLOS ET LE COUVERT

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

4. L'AMÉNAGEMENT INTÉRIEUR

- Acteurs du second œuvre
- Lots techniques

5. LES SIGNES DE QUALITÉ

6. LES RÉGLEMENTATIONS ET LES 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

Durée : 14 h00

Public : tout collaborateur gestionnaire des contrats d'assurance construction, tout agent général d'assurance souhaitant développer et fidéliser sa clientèle de professionnels et d'entreprises

Objectifs opérationnels :

- savoir parler le même langage que son client constructeur
- être capable de mettre en garde son client sur les pathologies de la construction les plus courantes

Prérequis : aucun

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :

Assurance construction (CPP06 – voir p. 10)



Nouveauté 2024



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux agents



Formation mixte collaborateurs/agents

LES PATHOLOGIES DU BÂTIMENT – APPROFONDISSEMENT



réf. CT17B

Présentiel

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

PROGRAMME

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

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

Durée : 7 h 00

Public : tout collaborateur gestionnaire des contrats d'assurance construction connaissant déjà les pathologies du bâtiment les plus courantes, tout agent général d'assurance souhaitant développer et fidéliser sa clientèle de professionnels et d'entreprises

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

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :

Assurance construction (CPP06 – voir p. 10)

NEW Nouveauté 2024

C Formation réservée aux collaborateurs

A Formation réservée aux agents

M Formation mixte collaborateurs/agents

POUR TOUTE INFORMATION

TÉL. : 01 56 88 56 00 | FAX : 01 56 88 56 01 | www.capcompetence.com | www.competenceagent.com

75

LA RESPONSABILITÉ CIVILE DÉCENNALE : FONDEMENTS ET MÉCANISMES D'ASSURANCE



réf. CT18

Présentiel

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

PROGRAMME

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

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

Durée : 14 h00

Public : tout collaborateur gestionnaire de l'assurance de responsabilité civile décennale, tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

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

Prérequis : aucun



Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :

Assurance construction (CPP06 – voir p. 10)



Nouveauté 2024



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux agents



Formation mixte collaborateurs/agents

LES MÉCANISMES DE L'ASSURANCE DOMMAGES OUVRAGE



réf. CT19

Présentiel

Comprendre le rôle de l'assurance dommages ouvrage et maîtriser son fonctionnement

PROGRAMME

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

1. LE CONTEXTE JURIDIQUE

- Avant la réforme Spinetta
- Loi du 4 janvier 1978
- De l'ordonnance du 8 juin 2005 à l'arrêté du 19 novembre 2009

2. LE DÉROULEMENT DE L'OPÉRATION DE CONSTRUCTION

- Définition de l'opération de construction
- Phases de l'opération
- Rôle des différents acteurs

3. L'ASSURANCE DOMMAGES OUVRAGE

- Domaine d'application
 - 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

4. LA GESTION DES SINISTRES DOMMAGES OUVRAGE

- Règlement dans le cadre du préfinancement
- Remboursement dans le cadre du recours

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 14 h 00

Public : tout collaborateur gestionnaire de l'assurance dommages ouvrage, tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

- maîtriser les mécanismes de l'assurance dommages ouvrage

Prérequis : aucun



Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :

Assurance construction (CPP06 – voir p. 10)



Nouveauté 2024



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux agents



Formation mixte collaborateurs/agents

POUR TOUTE INFORMATION

TÉL. : 01 56 88 56 00 | FAX : 01 56 88 56 01 | www.capcompetence.com | www.competenceagent.com

DROIT DE L'URBANISME ET ASSURANCE CONSTRUCTION



réf. FCT57

Classe virtuelle

Comprendre les incidences du droit de l'urbanisme sur le permis de construire et le recours des tiers pour conseiller le mieux possible ses clients

PROGRAMME

- Les incidences sur l'opération de construction
 - Incidences sur le foncier et les promesses de vente
 - Incidences sur la construction
 - Incidences sur les contrats de réservation
 - Incidences financières
- Comment s'opère le recours des tiers ?
 - Conditions d'affichage du permis
 - Intérêt à agir : particuliers, associations
 - Modes de recours : gracieux et recours contentieux
 - Moyens invoqués
 - Déroulé d'un contentieux et moyens d'appel
 - Délais et effets des décisions
- Face à un recours : les solutions qui s'offrent au promoteur qui porte le projet

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h20

Public : tout agent général d'assurance souhaitant accompagner et fidéliser sa clientèle de professionnels et d'entreprises

Objectif opérationnel :

- connaître les incidences du recours permis de construire en droit de l'urbanisme sur l'opération de construction

Prérequis : aucun

ESSENTIEL DE LA CONVENTION CRAC



réf. FCT20

Classe virtuelle

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

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h20

Public : tout collaborateur gestionnaire des contrats d'assurance construction, tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

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

Prérequis : aucun

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Assurance construction (CPP06 – voir p. 10)



Nouveauté 2024



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux agents



Formation mixte collaborateurs/agents

ASSURANCE CONSTRUCTION : DEVENEZ EXPERT



réf. ACE01

Présentiel

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

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

✓ EXPERTISE+

1. 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

Durée : 14 h 00

Public : tout collaborateur gestionnaire des contrats d'assurance construction, tout agent général d'assurance souhaitant accompagner et fidéliser sa clientèle de professionnels et d'entreprises

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 CT23 (Les mécanismes des garanties de responsabilité civile de l'entreprise) ou avoir des connaissances équivalentes



Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Assurance construction (CPP06 – voir p. 10)

Nouveauté 2024

Formation réservée aux collaborateurs

Formation réservée aux agents

Formation mixte collaborateurs/agents

MULTIRISQUES PROFESSIONNELLE (MRP) / AGRICOLE (MRA) : SAVOIR RECUEILLIR LES INFORMATIONS ESSENTIELLES



réf. FCT43

Classe virtuelle

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

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur qui ne connaît pas les risques professionnels et agricoles et qui souhaite savoir poser les bonnes questions aux prospects et clients, professionnels ou agriculteurs

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.

L'APPROCHE TECHNIQUE ET COMMERCIALE DU
CONTRAT MULTIRISQUE PROFESSIONNELLE (MRP)

réf. CT21

Présentiel

Bien connaître l'étendue des garanties de l'assurance multirisque dédiée aux professionnels pour bien leur vendre

PROGRAMME

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

1. LE MARCHÉ DE LA MULTIRISQUE PROFESSIONNELLE

- Chiffres clés
- Population ciblée

2. LES GARANTIES DE DOMMAGES AUX BIENS

- Incendie et événements assimilés
- Catastrophes naturelles
- Tempête, grêle et poids de la neige sur les toitures
- Émeutes, mouvements populaires, attentats
- Dommages électriques
- Bris de machines
- Risques informatiques
- Dégât des eaux
- Vol et vandalisme
- Bris de glace
- Garanties annexes

3. LES MOYENS DE PRÉVENTION

4. LES GARANTIES FINANCIÈRES

- Pertes d'exploitation
- Valeur vénale du fonds de commerce

5. LES GARANTIES DE RESPONSABILITÉ

- Responsabilité civile exploitation
- Responsabilité civile après livraison
- Responsabilité civile « occupation des locaux » (en qualité de locataire ou de propriétaire)

6. L'APPROCHE COMMERCIALE

- Profils et attentes des professionnels
- De la prospection à l'entretien avec le professionnel
- Suivi des clients professionnels

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 14 h00

Public : tout collaborateur amené à vendre et à gérer des assurances multirisques professionnelles, tout agent général d'assurance

Objectifs opérationnels :

- connaître les différentes garanties d'une assurance multirisque professionnelle
- être capable d'appliquer les méthodes d'approche commerciale des professionnels (commerçants, artisans, TPE...)

Prérequis : aucun



LA VISITE DE RISQUES ET LA PRÉVENTION DES RISQUES SUR LE MARCHÉ DES PROFESSIONNELS



réf. CT50

Présentiel

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

PROGRAMME

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

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
 - Facteur humain
 - 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

Durée : 14 h 00

Public : tout collaborateur amené à réaliser des visites de risques pour l'assurance des professionnels, tout agent général d'assurance souhaitant accompagner et fidéliser sa clientèle de professionnels et d'entreprises

Objectifs opérationnels :

- 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



L'APPROCHE ASSURANTIELLE DES EXPLOITATIONS AGRICOLES



réf. CT59

FINANCEMENT HORS DISPOSITIF CAP COMPÉTENCE

Présentiel

Comprendre la diversité des risques à assurer dans les exploitations agricoles

PROGRAMME

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

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

Durée : 7 h 00

Public : tout collaborateur qui ne gère pas habituellement les risques agricoles et souhaite découvrir les généralités de l'assurance des exploitations agricoles

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

LA MULTIRISQUE VITICOLE



réf. CT43

Présentiel

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

PROGRAMME

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

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 2023

- 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

Durée : 7 h 00

Public : tout collaborateur et tout agent général d'assurance souhaitant connaître les mécanismes de la multirisque viticole

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



LES RISQUES CLIMATIQUES DES CULTURES CÉRÉALIÈRES



réf. CT53

Présentiel

Comprendre les risques climatiques pouvant atteindre les cultures céréalières pour proposer une couverture adaptée

PROGRAMME

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

1. LE MARCHÉ DES CÉRÉALES EN FRANCE

- État des lieux et chiffres clés
 - Filière céréalière en France et sa place au sein de l'UE
 - Focus sur l'agriculture biologique
 - Enjeux et perspectives de la filière
- Exploitation en grandes cultures
 - Différents types d'exploitation
 - Répartition géographique des types d'exploitations
 - Quelles évolutions possibles des structures céréalières en France ?

2. LA VULNÉRABILITÉ DE L'ENTREPRISE FACE AU RISQUE CLIMATIQUE

- Différents aléas climatiques
- Sensibilité de l'entreprise céréalière
- Fréquence et intensité des aléas climatiques

3. LES OUTILS NON ASSURANTIELS DE COUVERTURE DU RISQUE CLIMATIQUE

- Moyens internes de l'entreprise
 - Outils techniques
 - Outils financiers et fiscaux

- Dispositifs et aides publiques (État, UE)
 - Dispositif des catastrophes naturelles
 - Fonds national de gestion des risques en agriculture et nouveau dispositif FSN (Fonds de Solidarité National)
 - Politique agricole commune

4. LES ASSURANCES DU RISQUE CLIMATIQUE

- Assurance grêle et tempête traditionnelle
- Multirisque climatique en grandes cultures
 - Effets de la réforme 2023
- Assurances chiffre d'affaires
- Assurances indicelles

5. CONCLUSION : COMMENT ACCOMPAGNER LES CÉRÉALISERS DANS LA GESTION DU RISQUE CLIMATIQUE ?

- Évaluer la vulnérabilité de l'entreprise (données techniques, historique...)
- Faire un état des lieux des différentes couvertures existantes du risque
- Proposer une solution assurantielle « sur mesure »

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposé à partir d'un diaporama
- Utilisation d'une exploitation céréalière « fil rouge » en cas pratique
- Échanges d'expériences

Durée : 7h00

Public : tout collaborateur et tout agent général d'assurance souhaitant connaître les mécanismes de la multirisque climatique dédiée aux cultures céréalières

Objectifs opérationnels :

- découvrir l'exploitation céréalière française
- connaître les différents aléas climatiques affectant les grandes cultures
- comprendre les différents outils de couverture du risque climatique
- savoir assurer le risque climatique des céréaliers

Prérequis : aucun

LES RISQUES CLIMATIQUES DES ÉLEVAGES



réf. CT54

Présentiel

Comprendre les outils de gestion du risque climatique pour bien conseiller sa clientèle

PROGRAMME

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

1. LE MARCHÉ DE L'ÉLEVAGE EN FRANCE ET SA PLACE AU SEIN DE L'UE

- État des lieux et chiffres clés
- Exploitation type en polyculture élevage

2. LA VULNÉRABILITÉ DE L'ENTREPRISE FACE AU RISQUE CLIMATIQUE

- Différents aléas climatiques
- Sensibilité de l'exploitation de polyculture élevage
 - Impact sur la production fourragère
 - Impact sur les rendements des céréales autoconsommées
 - Autres conséquences
- Fréquence et intensité des aléas climatiques

3. LES OUTILS NON ASSURANTIELS DE COUVERTURE DU RISQUE CLIMATIQUE

- Moyens internes de l'entreprise
- Dispositifs et aides publiques (État, UE), nouveau Fonds de Solidarité National (FSN)

4. LES ASSURANCES DU RISQUE CLIMATIQUE

- Multirisque climatique en polyculture élevage
 - Réforme 2023
 - Utilité de la garantie socle pour une exploitation d'élevage
 - Fonctionnement et calendrier de versement des aides
- Assurances des prairies
 - Garantie socle « prairies » subventionnable, réforme 2023
 - Autres assurances non subventionnables

5. CONCLUSION : COMMENT ACCOMPAGNER LES ÉLEVEURS DANS LA GESTION DU RISQUE CLIMATIQUE ?

- Évaluer la vulnérabilité de l'entreprise (données techniques, historique...)
- Faire un état des lieux des différentes couvertures existantes du risque
- Proposer une solution assurantielle « sur mesure »

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposé à partir d'un diaporama
- Utilisation d'une exploitation d'élevage « fil rouge » en cas pratique
- Échanges d'expériences

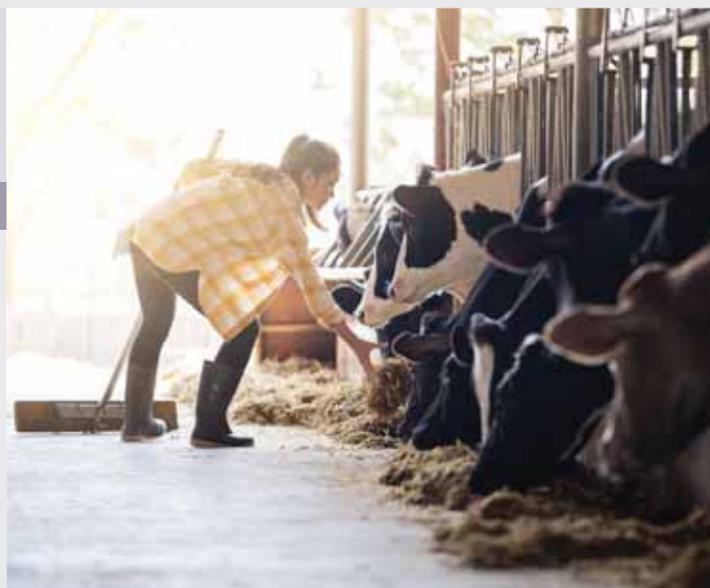
Durée : 7 h 00

Public : tout collaborateur et tout agent général d'assurance souhaitant connaître les mécanismes de la multirisque climatique dédiée aux élevages

Objectifs opérationnels :

- découvrir l'exploitation de polyculture élevage française
- connaître les différents aléas climatiques affectant une exploitation d'élevage
- comprendre les différents outils de couverture du risque climatique
- savoir assurer le risque climatique des éleveurs

Prérequis : aucun



LES RISQUES CLIMATIQUES DES CULTURES FRUITIÈRES



réf. CT55

Présentiel

Comprendre les outils de couverture des risques climatiques pour accompagner sa clientèle

PROGRAMME

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

1. LE MARCHÉ DE L'ARBORICULTURE FRUITIÈRE EN FRANCE

- État des lieux et chiffres clés
 - Focus sur l'agriculture biologique
- Exploitation arboricole fruitière

2. LA VULNÉRABILITÉ DE L'ENTREPRISE FACE AU RISQUE CLIMATIQUE

- Différents aléas climatiques
- Sensibilité de l'entreprise arboricole fruitière
 - Impacts sur les rendements des cultures fruitières et autres conséquences
- Fréquence et intensité des aléas climatiques

3. LES OUTILS NON ASSURANTIELS DE COUVERTURE DU RISQUE CLIMATIQUE

- Moyens internes de l'entreprise
- Dispositifs et aides publiques (État, UE), nouveau Fonds de Solidarité National (FSN)

4. LES ASSURANCES DU RISQUE CLIMATIQUE

- Assurance grêle et tempête traditionnelle
- Multirisque climatique en arboriculture fruitière
 - Réforme 2023
 - Contrat socle et multirisque climatique par groupe de culture
 - Contrat socle à l'exploitation
- Assurances indicelles

5. CONCLUSION : COMMENT ACCOMPAGNER LES ARBORICULTEURS FRUITIERS DANS LA GESTION DU RISQUE CLIMATIQUE ?

- Évaluer la vulnérabilité de l'entreprise (données techniques, historique...)
- Faire un état des lieux des différentes couvertures existantes du risque
- Proposer une solution assurantielle « sur mesure »

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposé à partir d'un diaporama
- Utilisation d'une exploitation arboricole « fil rouge » en cas pratique
- Échanges d'expériences

Durée : 7 h00

Public : tout collaborateur et tout agent général d'assurance souhaitant connaître les mécanismes de la multirisque climatique dédiée aux cultures fruitières

Objectifs opérationnels :

- découvrir l'exploitation spécialisée en cultures fruitières
- connaître les différents aléas climatiques affectant les cultures fruitières
- comprendre les différents outils de couverture du risque climatique
- savoir assurer le risque climatique des arboriculteurs fruitiers

Prérequis : aucun

L'ASSURANCE DES MATÉRIELS AGRICOLES



réf. CT56

Présentiel

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

PROGRAMME

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

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

Durée : 7 h 00

Public : tout collaborateur et tout agent général d'assurance souhaitant connaître le fonctionnement de l'assurance des engins agricoles

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



L'ASSURANCE DES BÂTIMENTS
D'EXPLOITATION AGRICOLE

réf. CT57

Présentiel

Analyser l'assurance des bâtiments agricoles

PROGRAMME

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

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
- Évènements 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

Durée : 7 h 00

Public : tout collaborateur et tout agent général d'assurance souhaitant connaître l'assurance des bâtiments agricoles

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



L'ANALYSE DES RISQUES ET DES ASSURANCES DE L'ENTREPRISE



réf. CT22

Présentiel

Poser le bon diagnostic des risques de l'entreprise pour proposer une couverture d'assurance adaptée

PROGRAMME

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

1. LES RISQUES DE L'ENTREPRISE

- Analyse de l'ensemble des risques de l'entreprise
- Distinction des risques transférables à l'assureur

2. LES RISQUES GARANTIS PAR LE CONTRAT D'ASSURANCE

- Incendie
 - Évènements couverts
 - Limites
- Responsabilités
 - Nature
 - Origine
 - Mise en œuvre
- Autres risques

3. LES CONDITIONS D'ASSURANCE

- Dommages aux biens
- Responsabilités
- Frais et pertes

4. LA MISE EN PLACE DU CONTRAT D'ASSURANCE

- Recueil des informations et analyse
 - Activité
 - Prévention
 - Protection
- Adaptation des garanties
- Clauses à prévoir

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 14 h 00

Public : tout collaborateur amené à proposer et/ou à gérer les assurances des risques de l'entreprise, tout agent général d'assurance

Objectifs opérationnels :

- comprendre et analyser les différents risques que présente une entreprise
- connaître les modalités d'assurance des risques de l'entreprise

Prérequis : aucun



LA MULTIRISQUE INDUSTRIELLE



réf. CT52

Présentiel

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

PROGRAMME

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

✓ EXPERTISE+

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

Durée : 14 h 00

Public : tout collaborateur et tout agent général d'assurance souhaitant connaître parfaitement les spécificités de la couverture des risques industriels

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 CT22 (L'analyse des risques et des assurances de l'entreprise) ou avoir des connaissances équivalentes



LES MÉCANISMES DES GARANTIES DE RESPONSABILITÉ CIVILE DE L'ENTREPRISE



réf. CT23

Présentiel

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

PROGRAMME

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

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

Durée : 14 h00

Public : tout collaborateur gestionnaire des assurances RC de l'entreprise, tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

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

Prérequis : aucun



LA GESTION DES SINISTRES DE RESPONSABILITÉ CIVILE EN ENTREPRISE



réf. CT49

Présentiel

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

PROGRAMME

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

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

Durée : 14 h 00

Public : tout collaborateur gestionnaire des assurances RC de l'entreprise amené à instruire des dossiers sinistres, tout agent général d'assurance souhaitant accompagner sa clientèle d'entreprise en cas de sinistre RC

Objectif opérationnel :

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

Prérequis : aucun

LES RESPONSABILITÉS LIÉES À L'ENVIRONNEMENT ET L'ASSURANCE DES ENTREPRISES



réf. CT58

Présentiel

Comprendre les risques environnementaux pour proposer des solutions d'assurance adaptées

PROGRAMME

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

✓ EXPERTISE+

1. LES ASPECTS JURIDIQUES

- Réglementation des installations classées
- Régimes de responsabilités envisageables du fait des atteintes à l'environnement
- RC environnementale (principe du « pollueur-payeur »)
- Préjudice écologique
- Risques spécifiques liés à l'utilisation de l'atome

2. LES ASPECTS ASSURANTIELS

- Assurance des atteintes à l'environnement : garanties de base / garanties spécifiques
 - Contrat Assurpol
 - Souscription
 - Garanties RC atteinte à l'environnement / RC environnementale / frais de dépollution / perte d'exploitation subie par l'assuré / garantie supplémentaire responsabilité des dirigeants

- Principales exclusions
- Étendue de la garantie
- Assurances liées à l'utilisation de l'atome
 - Assurance du nucléaire de proximité
 - Assurance des exploitations nucléaires
- Approche du risque environnemental
 - Évaluer les risques environnementaux : créer des automatismes de souscription en fonction de la nature des activités de l'entreprise
 - Maîtriser les risques environnementaux : faire le lien entre les activités et les besoins de garanties, là où des solutions assurantielles permettent de transférer les risques environnementaux
- Exemples de sinistres

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 14 h00

Public : tout collaborateur aguerri aux risques de l'entreprise, tout agent général d'assurance souhaitant fidéliser sa clientèle d'entreprises

Objectifs opérationnels :

- être en capacité d'expliquer au chef d'entreprise à quels types de risques environnementaux est exposée son entreprise, au regard de la nature des activités réalisées
- présenter au chef d'entreprise les responsabilités encourues par sa structure
- proposer des solutions d'assurance adaptées, en vue d'optimiser la protection de l'entreprise au regard du risque environnemental

Prérequis : avoir suivi le stage CT23 (Les mécanismes des garanties de responsabilité civile de l'entreprise) ou avoir des connaissances équivalentes



LE CONTRAT D'ASSURANCE DE RESPONSABILITÉ CIVILE DES MANDATAIRES SOCIAUX



réf. CT24

Présentiel

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

PROGRAMME

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

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

Durée : 14 h 00

Public : tout collaborateur gestionnaire des contrats d'assurance RCMS, tout agent général d'assurance souhaitant développer et fidéliser sa clientèle d'entreprises

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



LE FONCTIONNEMENT DE L'ASSURANCE PERTES D'EXPLOITATION (PE)



réf. CT25

Présentiel

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

PROGRAMME

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

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
 - Évènements garantis
 - Éléments de calcul de la garantie
 - Détermination de la marge brute

3. LES EXTENSIONS ET GARANTIES COMPLÉMENTAIRES

- Extensions à d'autres évènements
- 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

Durée : 7h00

Public : tout collaborateur gestionnaire des contrats pertes d'exploitation, tout agent général d'assurance souhaitant développer et fidéliser sa clientèle d'entreprises

Objectif opérationnel :

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

Prérequis : aucun



L'ASSURANCE BRIS DE MACHINES



réf. CT26

Présentiel

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

PROGRAMME

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

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

Durée : 7 h00

Public : tout collaborateur gestionnaire des contrats bris de machines, tout agent général d'assurance souhaitant développer et fidéliser sa clientèle d'entreprises

Objectif opérationnel :

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

Prérequis : aucun

LA COUVERTURE DES CYBER-RISQUES EN ENTREPRISE



réf. CT14

Présentiel

Appréhender l'assurabilité de ces nouveaux risques aux enjeux stratégiques pour les entreprises

PROGRAMME

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

1. L'IDENTIFICATION DES CYBER-RISQUES

- Définition
- Typologies des risques
- Détériorations accidentelles
- Vols
- Virus informatiques
- Piratages de logiciels
- Erreurs de manipulation...
- Secteurs exposés
- Enjeux pour les entreprises

2. LE CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE

- Directives européennes
- Transposition en droit français
- Impact sur l'assurabilité

3. LA GESTION DES CYBER-RISQUES

- Prévention
- Transfert des risques
- Solutions d'assurance
 - Étendue des garanties
 - Exclusions
 - Extensions usuelles
 - Garanties annexes

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 7 h 00

Public : tout collaborateur gestionnaire des assurances de l'entreprise, tout agent général d'assurance souhaitant fidéliser sa clientèle d'entreprises

Objectifs opérationnels :

- distinguer les nouveaux risques informatiques
- connaître les différents outils pour gérer ces risques

Prérequis : aucun

CYBER-RISQUES : ANALYSE ET TRAITEMENT DES NOUVELLES VULNÉRABILITÉS



réf. CT15

Présentiel

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

PROGRAMME

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

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

Durée : 7h00

Public : tout collaborateur en charge de la clientèle professionnelle et d'entreprises et ayant déjà des connaissances sur les cyber-risques, tout agent général d'assurance

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

LE MARCHÉ DES FLOTTES AUTOMOBILES



réf. FCT50A

Parcours 3 classes virtuelles

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

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur souhaitant s'initier à l'assurance des flottes automobiles, tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

- connaître les points essentiels du marché des flottes automobiles

Prérequis : aucun

LES MÉCANISMES DE L'ASSURANCE FLOTTE



réf. FCT50B

Parcours 3 classes virtuelles

Ce que couvre le contrat flotte

PROGRAMME

- L'analyse détaillée de la flotte à assurer
 - Statistiques sur l'existant
 - Analyse fréquence et coût moyen
 - Spécificités de l'entreprise
 - Conducteurs, véhicules, usage
- Les garanties du contrat flotte
 - Garantie obligatoire minimale
 - Garanties dommages
 - Garanties annexes
 - Garantie du conducteur
 - Assistance
 - Assurance mission
- Les critères de tarification

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur souhaitant s'initier à l'assurance des flottes automobiles, tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

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

Prérequis : aucun

LA GESTION DU CONTRAT FLOTTE



réf. FCT50C

Parcours 3 classes virtuelles

Mise en place et gestion du contrat flotte : les principales étapes

PROGRAMME

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

- Le contrat flotte : points d'attention
 - Franchises
 - Cartes vertes
 - Clause de garantie automatique
- La gestion du contrat
 - Évolution du parc
- La prime
- La prévention

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h20

Public : tout collaborateur souhaitant s'initier à l'assurance des flottes automobiles, tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

- retenir les spécificités de gestion d'une assurance flotte automobile

Prérequis : aucun

LES GÉNÉRALITÉS SUR L'ASSURANCE GARAGE



réf. FCT49A

Parcours 3 classes virtuelles

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

PROGRAMME

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

- 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

Durée : 2 h20

Public : tout collaborateur ou tout agent général d'assurance souhaitant s'initier à l'assurance dédiée aux professionnels de l'automobile

Objectif opérationnel :

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

Prérequis : aucun

LES GARANTIES DE L'ASSURANCE GARAGE



réf. FCT49B

Parcours 3 classes virtuelles

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...

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur ou tout agent général d'assurance souhaitant s'initier à l'assurance dédiée aux professionnels de l'automobile

Objectif opérationnel :

- retenir les garanties proposées aux professionnels de l'automobile

Prérequis : aucun

LES POINTS D'ATTENTION LIÉS À L'ASSURANCE GARAGE



réf. FCT49C

Parcours 3 classes virtuelles

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

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur ou tout agent général d'assurance souhaitant s'initier à l'assurance dédiée aux professionnels de l'automobile

Objectif opérationnel :

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

Prérequis : aucun

L'ASSURANCE
GARAGE

réf. CT51

Présentiel

Décrypter les risques et couvertures assurantielles dédiés aux professionnels de l'automobile

PROGRAMME

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

1. LE MARCHÉ

- Panorama du secteur de la vente et de la réparation automobile
 - Professionnels de l'automobile
 - Organisation et structure du réseau de distribution / entretien automobile

2. LES PRINCIPES DU DROIT POUR LES GARAGISTES

- Risques du métier de garagiste
- Responsabilité civile extracontractuelle ou contractuelle ?
- Contrat d'entreprise
- Obligations contractées par le garagiste
- Garanties légales
- Garanties commerciales

3. LE CONTRAT D'ASSURANCE DES PROFESSIONNELS DE L'AUTOMOBILE

- Risque à assurer
- Garanties du contrat d'assurance
- Garanties essentielles de responsabilité civile
- Dommages aux locaux et biens professionnels
- Focus sur les responsabilités des véhicules confiés et sur la garantie des dommages aux véhicules confiés

4. LES CONDITIONS D'EXONÉRATION DU GARAGISTE

5. LES CONSÉQUENCES FINANCIÈRES DE LA RESPONSABILITÉ CIVILE DU GARAGISTE

6. LE DROIT DE RÉTENTION DU GARAGISTE

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 7 h00

Public : tout collaborateur ou tout agent général d'assurance souhaitant s'initier à l'assurance dédiée aux professionnels de l'automobile

Objectifs opérationnels :

- comprendre les mécanismes de l'assurance multirisque dédiée aux professionnels de l'automobile
- retenir les garanties proposées aux professionnels de l'automobile
- connaître les contours de la responsabilité des professionnels de l'automobile pour conseiller utilement ses clients

Prérequis : aucun



LE TRANSPORT DE MARCHANDISES ET LES ASSURANCES



réf. CT20

Présentiel

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

PROGRAMME

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

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

Durée : 14 h00

Public : tout collaborateur souhaitant s'initier aux assurances des marchandises transportées, tout agent général d'assurance souhaitant développer et fidéliser sa clientèle d'entreprises

Objectifs opérationnels :

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

Prérequis : aucun



L'ASSURANCE ET LE TRANSPORT MARITIME



réf. CT60

FINANCEMENT HORS DISPOSITIF CAP COMPÉTENCE

Présentiel

Pour tout connaître des règles juridiques et opérationnelles du transport maritime

PROGRAMME

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

1. INTRODUCTION

- Actualité du transport maritime
- Chiffres clés
- Acteurs du secteur
 - Rôles et responsabilités des armateurs, affréteurs, transporteurs, agents maritimes, consignataires, commissionnaires...

2. LES CONVENTIONS NATIONALES ET INTERNATIONALES

- Convention de Bruxelles
- Règles de Hambourg
- Règles de Rotterdam

3. L'OFFRE MARITIME

- Lignes régulières, affrètements...
- Ports maritimes : activités et classements
- Navires
 - Définition et typologie
 - Moyens de manutention
 - Nationalité
 - Classification

- Focus sur le container

- Typologie
- Classification
- Cryptogrammes
- Marquage

4. LES DIFFÉRENTS TYPES DE CONNAISSEMENT

- Valeur juridique du document
- Mentions requises

5. LES RISQUES SPÉCIFIQUES AU TRANSPORT MARITIME

6. LA PRÉVENTION DES RISQUES

- Conditionnement et/ou emballage
- Choix des prestataires

7. LA TARIFICATION

- Principes
- Fret de base, ajustements, UP, FCL, LCL, liner terms...

8. LA MISE EN ŒUVRE D'UN TRANSPORT

- Opérations de pré-post acheminement
- Carrier / merchant haulage
- Douane...

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 14 h00

Public : tout collaborateur souhaitant s'initier au transport maritime et sa couverture assurantielle, tout agent général d'assurance souhaitant développer et fidéliser sa clientèle d'entreprises

Objectifs opérationnels :

- comprendre les fondamentaux du transport maritime
- intégrer les rôles et responsabilités des différents intervenants
- connaître les contraintes techniques et réglementaires
- maîtriser les spécificités des contrats et documents à utiliser

Prérequis : aucun

L'ASSURANCE VIE : LES FONDAMENTAUX DES PRODUITS D'ÉPARGNE ET DE PRÉVOYANCE



réf. CT27

Présentiel

Pour connaître les multiples facettes de l'assurance vie, de l'épargne projet à la transmission du patrimoine, en passant par l'épargne retraite

PROGRAMME

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

1. LA DÉFINITION DE L'ASSURANCE VIE

- Objet de l'assurance vie
- Mécanismes et spécificités du contrat d'assurance vie

2. LES DISTINCTIONS ENTRE LES DIFFÉRENTES FAMILLES DE CONTRATS

- Assurances en cas de vie : épargne projet / épargne retraite
- Assurances en cas de décès : transmission du patrimoine
- Contrats en euros / en unités de compte
 - Gestion des contrats multisupports

3. LES CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES DE L'ASSURANCE VIE

- Tables de mortalité et d'espérance de vie
- Taux garantis en assurance vie
- Décomposition de la prime
- Participation aux bénéfices

4. LES CARACTÉRISTIQUES JURIDIQUES DE L'ASSURANCE VIE

- Intervenants au contrat
- Obligations de l'assureur et de l'assuré avant la conclusion du contrat
- Formation du contrat
- Droit du souscripteur
- Clause bénéficiaire

5. PANORAMA DES OPÉRATIONS SUR LE CONTRAT D'ASSURANCE VIE : AVANCE, RACHAT...

6. L'ENVIRONNEMENT FISCAL DE L'ASSURANCE VIE

- Régime fiscal des prestations en cas de vie / des rentes
- Régime fiscal en cas de décès
- Régime fiscal des cotisations
- Autres enveloppes fiscales (PERP...)

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 14 h00

Public : tout collaborateur souhaitant s'initier à l'assurance vie

Objectif opérationnel :

- comprendre les bases juridiques et techniques de l'assurance vie pour conseiller son client

Prérequis : aucun



Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :

Épargne et prévoyance (CPP08 – voir p. 11)



Nouveauté 2024



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux agents



Formation mixte collaborateurs/agents

LES BASES DE L'ASSURANCE VIE INDIVIDUELLE



réf. ECT27

Elearning

Comprendre les principaux mécanismes de l'assurance vie individuelle

PROGRAMME

- Caractéristiques de l'assurance vie
- Typologie des contrats
- Gestion des primes / gestion des prestations
- Évaluation du risque
- Règles financières de capitalisation
- Intervenants au contrat
- Obligations des parties
- Opérations sur les contrats d'assurance vie
- Fiscalité en cas de vie
- Fiscalité en cas de décès
- Cadres fiscaux spécifiques

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

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 : 14 h 00 (11 sous-modules)

Durée d'accessibilité du module : 1 mois

Public : tout collaborateur souhaitant comprendre les mécanismes de l'assurance vie

Objectif opérationnel :

- connaître le contexte juridique et fiscal de l'assurance vie individuelle

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

Cette formation s'intègre dans les parcours collaborateurs :

Capacité professionnelle en assurance Niveau 2 (CPP02 - voir p. 9)

Épargne et prévoyance (CPP08 - voir p. 11)

M

LES ÉTAPES DE LA SUCCESSION



réf. ECT11

Elearning

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

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

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 : 2 h 00 (7 sous-modules)

Durée d'accessibilité du module : 1 mois

Public : tout collaborateur et tout agent général d'assurance souhaitant mieux comprendre le déroulement d'une succession

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



Nouveauté 2024



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux agents



Formation mixte collaborateurs/agents

POUR TOUTE INFORMATION

TÉL. : 01 56 88 56 00 | FAX : 01 56 88 56 01 | www.capcompetence.com | www.competenceagent.com

107

LES RÉGIMES MATRIMONIAUX



réf. ECT12

Elearning

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

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

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 : 2 h 00 (6 sous-modules)

Durée d'accessibilité du module : 1 mois

Public : tout collaborateur et tout agent général d'assurance souhaitant maîtriser les régimes matrimoniaux

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

LA CAPACITÉ JURIDIQUE ET LES PERSONNES PROTÉGÉES



réf. ECT16

Elearning

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

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

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 : 1 h 00 (4 sous-modules)

Durée d'accessibilité du module : 1 mois

Public : tout collaborateur et tout agent général d'assurance souhaitant mieux comprendre le statut des personnes protégées et leur capacité juridique

Objectif opérationnel :

- connaître l'environnement juridique des personnes protégées

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

L'ASSURANCE VIE : LE MODE DE SOUSCRIPTION ET LA CLAUSE BÉNÉFICIAIRE



réf. FCT19

Classe virtuelle

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

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur souhaitant mieux connaître les modes de souscription et la désignation bénéficiaire pour conseiller utilement son client en matière d'assurance vie, tout agent général d'assurance

Objectifs opérationnels :

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

Prérequis : aucun

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Épargne et prévoyance (CPP08 – voir p. 11)

PANORAMA DES PRODUITS D'ÉPARGNE



réf. FCT45

Classe virtuelle

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

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur souhaitant mieux appréhender les différents produits d'épargne disponibles sur le marché

Objectif opérationnel :

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

Prérequis : aucun

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Épargne et prévoyance (CPP08 – voir p. 11)

LES SPÉCIFICITÉS DES CONTRATS MULTISUPPORTS



réf. FCT29

Classe virtuelle

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

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur désireux de comprendre les mécanismes des contrats multisupports

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

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Épargne et prévoyance (CPP08 – voir p.11)



CLIENTÈLE FRAGILE ET ASSURANCE VIE : LES POINTS D'ATTENTION



réf. FCT21

Classe virtuelle

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

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur souhaitant comprendre les règles à appliquer pour proposer une assurance vie à une clientèle fragile, tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

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

Prérequis : aucun

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Épargne et prévoyance (CPP08 – voir p.11)



Nouveauté 2024



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux agents



Formation mixte collaborateurs/agents

L'APPROCHE PATRIMONIALE DE L'ASSURANCE VIE : PLACEMENT ET TRANSMISSION



réf. CT28

Présentiel

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

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

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

Durée : 14 h 00

Public : tout collaborateur connaissant déjà les fondamentaux des produits d'épargne et de prévoyance souhaitant développer son expertise en matière d'assurance vie, tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

- maîtriser le droit patrimonial pour proposer le produit le mieux adapté aux particularités du client

Prérequis : aucun

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Épargne et prévoyance (CPP08 – voir p. 11)

Nouveauté 2024

Formation réservée aux collaborateurs

Formation réservée aux agents

Formation mixte collaborateurs/agents

POUR TOUTE INFORMATION

TÉL. : 01 56 88 56 00 | FAX : 01 56 88 56 01 | www.capcompetence.com | www.competenceagent.com

111

SAVOIR ANALYSER LE BILAN COMPTABLE DE L'ENTREPRISE POUR PROPOSER LE BON PRODUIT DE DÉFISCALISATION



réf. CT44

Présentiel

Pour aller plus loin dans le conseil face au dirigeant

PROGRAMME

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

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

Durée : 14 h00

Public : tout collaborateur maîtrisant les fondamentaux des produits d'épargne et de prévoyance ainsi que la protection sociale des TNS, tout agent général d'assurance souhaitant connaître les différents outils d'optimisation fiscale pour conseiller efficacement la clientèle TNS / entreprise

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

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Épargne et prévoyance (CPP08 – voir p. 11)



APPROCHE SOCIALE ET FISCALE DU DIRIGEANT



réf. CT39

Présentiel

Pour une parfaite maîtrise du statut social et fiscal du dirigeant afin de proposer des couvertures adaptées

PROGRAMME

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

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 : société anonyme (SA), société par action simplifiée (SAS et SASU) et leurs déclinaisons en société d'exercice libéral (SEL)
 - 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 : entreprise individuelle (EI), EURL à gérant associé unique, société en nom collectif (SNC), société civile professionnelle (SCP)
 - 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

Durée : 14 h 00

Public : tout collaborateur connaissant les contrats prévoyance et la protection sociale des TNS, tout agent général d'assurance souhaitant mieux maîtriser le statut social et fiscal de son client dirigeant d'entreprise

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



Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :

Épargne et prévoyance (CPP08 – voir p. 11)

Nouveauté 2024

Formation réservée aux collaborateurs

Formation réservée aux agents

Formation mixte collaborateurs/agents

POUR TOUTE INFORMATION

TÉL. : 01 56 88 56 00 | FAX : 01 56 88 56 01 | www.capcompetence.com | www.competenceagent.com

113

L'ASSURANCE VIE ET LES OPTIONS D'INVESTISSEMENT



réf. CT45

Présentiel

Apprécier les avantages et les risques liés aux différentes options d'investissement

PROGRAMME

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

✓ EXPERTISE+

1. ANALYSER L'ÉVOLUTION ET LES ENJEUX DE L'ASSURANCE VIE

- Baisse du rendement des fonds euros et contraintes réglementaires des assureurs : quelles conséquences pour les professionnels et leurs clients ?
- Étude des différentes stratégies proposées par les acteurs de l'assurance vie pour répondre aux attentes des clients

2. LES ALTERNATIVES AUX FONDS EURO « CLASSIQUES » DANS L'ASSURANCE VIE : CLASSIFICATION, CARACTÉRISTIQUES, FONCTIONNEMENT

- Unités de Compte adossées à des valeurs mobilières
 - OPCVM
 - Actions
 - Obligations
- Unités de Compte adossées à des valeurs immobilières
 - OPCI
 - SCPI
 - SCI
- Produits structurés : fonctionnement et opportunités
- Contrats euro-croissance et vie-génération
- Analyse d'une UC au travers d'un cas pratique

3. LES AVANTAGES ET LES RISQUES DES DIFFÉRENTS INVESTISSEMENTS

- Évaluation du potentiel de rendement et des risques des différents investissements
- Comment utiliser les profils de gestion proposés par les assureurs dans leurs contrats
 - Gestion déléguée
 - Gestion pilotée
 - Gestion conseillée
 - Gestion libre
- Utilisation et avantages des options de gestion « automatisées »
- Comparaison des différentes options d'investissement

4. PROMOUVOIR LES UNITÉS DE COMPTE ET ADAPTER LES SOLUTIONS D'INVESTISSEMENT AUX ATTENTES DE SES CLIENTS

- Analyse du profil et des attentes du client
- Comment parler des UC à son client ?
- Construction d'une offre d'investissement avec allocation d'actifs et options automatiques de gestion à choisir selon le profil d'investisseur du client

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 14 h00

Public : tout collaborateur et tout agent général d'assurance souhaitant maîtriser les aspects financiers de l'assurance vie

Objectifs opérationnels :

- décrypter les évolutions du marché de l'assurance vie
- comprendre les mécanismes des différentes options d'investissement pour pouvoir les expliquer au client
- retenir les avantages et les risques des différents investissements
- être capable de détecter le profil d'investisseur de son client pour l'accompagner et le conseiller efficacement

Prérequis : avoir suivi le stage CT27 (L'assurance vie : les fondamentaux des produits d'épargne et de prévoyance) ou avoir des connaissances équivalentes



Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :

Épargne et prévoyance (CPP08 – voir p.11)



Nouveauté 2024



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux agents



Formation mixte collaborateurs/agents

LES EFFETS DE LA FINANCE DURABLE SUR L'ASSURANCE VIE



réf. FCT53

FINANCEMENT HORS DISPOSITIF CAP COMPÉTENCE

Classe virtuelle

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

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur proposant régulièrement de l'assurance vie à ses clients et souhaitant comprendre les enjeux de la finance durable, tout agent général d'assurance

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

LE PLAN D'ÉPARGNE RETRAITE : MIEUX LE CONNAÎTRE POUR BIEN LE CONSEILLER



réf. FCT52

FINANCEMENT HORS DISPOSITIF CAP COMPÉTENCE

Classe virtuelle

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

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur souhaitant comprendre le fonctionnement du Plan d'Épargne Retraite, tout agent général d'assurance

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

LA RÉFORME DES RETRAITES : CE QU'IL FAUT SAVOIR POUR CONSEILLER SON CLIENT PARTICULIER



réf. CT61

FINANCEMENT HORS DISPOSITIF CAP COMPÉTENCE

Présentiel

Comprendre les effets de la réforme des retraites

PROGRAMME

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

1. LES CHIFFRES CLÉS DE LA RÉFORME

- État des lieux
- Données avant la réforme

2. LA RÉFORME EN DÉTAIL

- Âge de départ
- Durée de cotisation
- Départ anticipé
- Travailler et être à la retraite
 - Cumul emploi retraite
 - Retraite progressive

- Droits familiaux
 - Aidants
 - Faibles ressources et minima de pension
 - Pénibilité et usure professionnelle

3. LES AUTRES NOUVEAUTÉS

- Régimes spéciaux
- Système universel de réversion

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 7h00

Public : tout collaborateur souhaitant comprendre les effets de la réforme des retraites pour bien conseiller ses clients, tout agent général d'assurance

Objectifs opérationnels :

- connaître et comprendre la réforme des retraites
- être capable d'informer clients et prospects sur le sujet
- adapter les solutions d'assurance

Prérequis : aucun

LA RETRAITE DU PARTICULIER SALARIÉ : DES RÉGIMES OBLIGATOIRES AUX CONTRATS D'ÉPARGNE RETRAITE



réf. CT46

Présentiel

Retenir les manques des régimes de retraite obligatoires pour être en capacité d'argumenter sur les contrats permettant de se constituer un complément de retraite

PROGRAMME

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

1. RAPPELS SUR LE RÉGIME DE RETRAITE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

- Organisation
- Financement
- Cotisations
- Mode de calcul
- Rente de réversion

2. LE RÉGIME AGIRC-ARRCO UNIFIÉ

- Cotisations
- Droits
- Abattements
- Montant de pension

3. TYPOLOGIE DES CONTRATS PERMETTANT DE SE CONSTITUER UNE ÉPARGNE EN VUE DE LA RETRAITE

- Effet de la loi Pacte et Plan d'Épargne Retraite

4. L'APPROCHE COMMERCIALE

- Identification des besoins
- Réponse aux objections
- Argumentation des solutions après l'identification des besoins

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

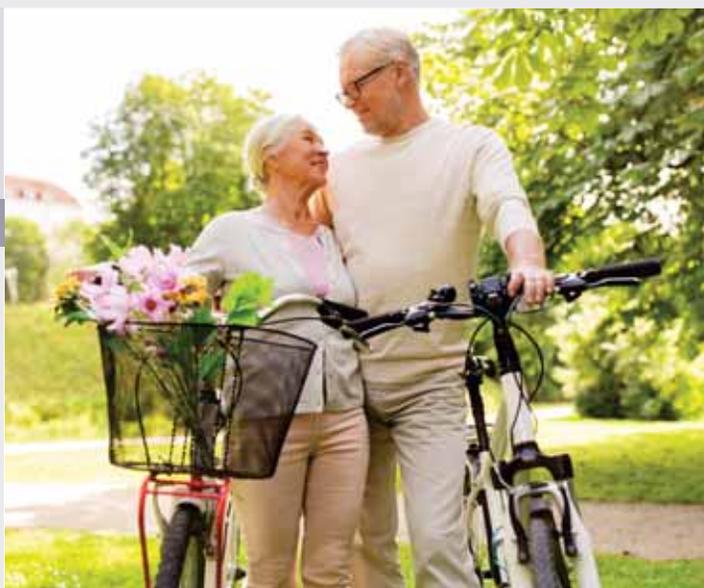
Durée : 14 h00

Public : tout collaborateur souhaitant comprendre l'organisation des régimes de retraite obligatoires et le fonctionnement des contrats retraite complémentaires, tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

- connaître les régimes de retraite obligatoires pour mieux rebondir sur les contrats d'assurance de retraite complémentaire

Prérequis : aucun



Cette formation s'intègre dans les parcours collaborateurs :

Épargne et prévoyance (CPP08 – voir p. 11)

Couverture complémentaire santé, prévoyance et retraite (CPP20 – voir p. 11)



Nouveauté 2024



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux agents



Formation mixte collaborateurs/agents

POUR TOUTE INFORMATION

TÉL. : 01 56 88 56 00 | FAX : 01 56 88 56 01 | www.capcompetence.com | www.competenceagent.com

117

LA COUVERTURE DES RISQUES PRÉVOYANCE



réf. FCT51A

Parcours 3 classes virtuelles

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

PROGRAMME

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

- 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

Durée : 2h20

Public : tout collaborateur souhaitant s'initier aux mécanismes des contrats prévoyance

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

VENTE D'UN CONTRAT PRÉVOYANCE : LES PREMIÈRES ÉTAPES DE L'ENTRETIEN



réf. FCT51B

Parcours 3 classes virtuelles

Conduire un entretien de vente en prévoyance : découvrir le client et pratiquer le rebond commercial sur le flux entrant

PROGRAMME

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

- 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

Durée : 2h20

Public : tout collaborateur souhaitant s'initier aux mécanismes des contrats prévoyance

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

ARGUMENTER UNE OFFRE PRÉVOYANCE



réf. FCT51C

Parcours 3 classes virtuelles

Conduire un entretien de vente en prévoyance : savoir argumenter la solution proposée et conclure au bon moment

PROGRAMME

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

- 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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur souhaitant s'initier aux mécanismes des contrats prévoyance

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.

LES PRESTATIONS DU RÉGIME OBLIGATOIRE EN SANTÉ ET PRÉVOYANCE



réf. CT42

Présentiel

Identifier la part financée par le régime obligatoire pour mieux mesurer la nécessité d'une assurance complémentaire

PROGRAMME

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

1. L'ORGANISATION DES RÉGIMES SOCIAUX

- Régime général
- Régime agricole
- Régimes spéciaux

2. LES CONDITIONS D'OUVERTURE DE DROIT DES PRESTATIONS EN NATURE

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

Durée : 7 h 00

Public : tout collaborateur souhaitant découvrir les mécanismes des prestations servies par le régime obligatoire en santé et prévoyance

Objectifs opérationnels :

- comprendre le processus de la protection sociale de base
- connaître les prestations en nature 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



Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :

Couverture complémentaire santé, prévoyance et retraite (CPP20 – voir p. 11)



Nouveauté 2024



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux agents



Formation mixte collaborateurs/agents

CONNAÎTRE ET VENDRE LES CONTRATS PRÉVOYANCE



réf. CT30

Présentiel

Analyser les différents produits d'assurance en prévoyance pour être en capacité de proposer au client une offre adaptée

PROGRAMME

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

1. LA GARANTIE DES REVENUS

- Garanties des 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
- Réalisation de cas pratiques
- Mises en situation et jeux de rôles

Durée : 7 h00

Public : tout collaborateur connaissant déjà les prestations du régime obligatoire en prévoyance souhaitant s'initier aux mécanismes 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



Cette formation s'intègre dans les parcours collaborateurs :

Épargne et prévoyance (CPP08 – voir p. 11)

Couverture complémentaire santé, prévoyance et retraite (CPP20 – voir p. 11)



Nouveauté 2024



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux agents



Formation mixte collaborateurs/agents

POUR TOUTE INFORMATION

TÉL. : 01 56 88 56 00 | FAX : 01 56 88 56 01 | www.capcompetence.com | www.competenceagent.com

LE CONTRAT D'ASSURANCE EMPRUNTEUR



réf. CT31

Présentiel

Connaître le fonctionnement de l'assurance emprunteur pour profiter des nouvelles opportunités commerciales liées aux nouveautés

PROGRAMME

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

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 de 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 nouvelles 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

Durée : 7 h 00

Public : tout collaborateur amené à proposer et/ou à gérer l'assurance en couverture de prêt, tout agent général d'assurance

Objectifs opérationnels :

- connaître les mécanismes de l'assurance emprunteur
- comprendre les nouvelles opportunités de ce marché

Prérequis : aucun



Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs : Épargne et prévoyance (CPP08 – voir p. 11)



Nouveauté 2024



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux agents



Formation mixte collaborateurs/agents

COMPRENDRE LE RISQUE ET L'ASSURANCE DÉPENDANCE



réf. FCT32

Classe virtuelle

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
 - Dispositif de recherche de contrats via AGIRA

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur souhaitant s'initier à l'assurance dépendance

Objectif opérationnel :

- comprendre le risque dépendance et son assurance

Prérequis : aucun

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Épargne et prévoyance (CPP08 – voir p. 11)

LE CONTRAT OBSÈQUES



réf. FCT38

Classe virtuelle

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

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur souhaitant s'initier à l'assurance obsèques

Objectif opérationnel :

- connaître les spécificités du contrat obsèques

Prérequis : aucun

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Épargne et prévoyance (CPP08 – voir p. 11)



Nouveauté 2024



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux agents



Formation mixte collaborateurs/agents

POUR TOUTE INFORMATION

TÉL. : 01 56 88 56 00 | FAX : 01 56 88 56 01 | www.capcompetence.com | www.competenceagent.com

DÉCOUVERTE DE LA COMPLÉMENTAIRE SANTÉ



réf. ECT33

Elearning

Du régime général à la complémentaire santé : assimiler les mécanismes de prise en charge des frais de santé

PROGRAMME

- Histoire et organisation du système de santé en France
- Assurance maladie obligatoire : bénéficiaires du régime général
- Prestations en nature du régime général
- Conditions de remboursement du régime général
- Du régime général à la complémentaire santé
- Complémentaire santé : contrat responsable, souscription et tarification
- Garanties et prestations de la complémentaire santé
- Dispositifs spécifiques

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

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 : 14 h 00 (8 sous-modules)

Durée d'accessibilité du module : 1 mois

Public : tout collaborateur débutant

Objectif opérationnel :

- connaître et comprendre l'organisation du système de santé en France

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

Cette formation s'intègre dans les parcours collaborateurs :

Capacité professionnelle en assurance – Niveau 2 (CPP02 – voir p. 9)

Couverture complémentaire santé, prévoyance et retraite (CPP20 – voir p. 11)

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

CONNAÎTRE ET VENDRE UNE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ



réf. CT33

Présentiel

Proposer le bon produit qui complète parfaitement la couverture santé du client

PROGRAMME

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

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

Durée : 7h00

Public : tout collaborateur connaissant déjà les prestations du régime obligation en santé amené 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



Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :

Couverture complémentaire santé, prévoyance et retraite (CPP20 – voir p. 11)



Nouveauté 2024



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux agents



Formation mixte collaborateurs/agents

POUR TOUTE INFORMATION

TÉL. : 01 56 88 56 00 | FAX : 01 56 88 56 01 | www.capcompetence.com | www.competenceagent.com

125

DÉCOUVRIR LES STATUTS DES TNS



réf. FCT40A

Parcours 4 classes virtuelles

Savoir qui sont les travailleurs non-salariés et retenir leurs particularités

PROGRAMME

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

- 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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur désireux de comprendre les systèmes de couverture des travailleurs non-salariés, tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

- connaître les spécificités des travailleurs non-salariés

Prérequis : aucun

ANALYSER LES RÉGIMES FISCAUX DES TNS



réf. FCT40B

Parcours 4 classes virtuelles

Retenir les différents régimes fiscaux des travailleurs non-salariés

PROGRAMME

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

- 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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur désireux de comprendre les systèmes de couverture des travailleurs non-salariés, tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

- connaître les spécificités des travailleurs non-salariés

Prérequis : aucun

COMPRENDRE LA COUVERTURE PRÉVOYANCE DES TNS



réf. FCT41

Parcours 4 classes virtuelles

Appréhender l'organisation des prestations prévoyance servies aux travailleurs non-salariés

PROGRAMME

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

- 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 / en nature
- 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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur désireux de comprendre les systèmes de couverture des travailleurs non-salariés, tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

- connaître les systèmes de prévoyance dédiés aux travailleurs non-salariés

Prérequis : aucun

CONNAÎTRE LES RÉGIMES DE RETRAITE DES TNS



réf. FCT42

Parcours 4 classes virtuelles

Comprendre l'organisation des prestations retraite des travailleurs non-salariés

PROGRAMME

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

- 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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur désireux de comprendre les systèmes de couverture des travailleurs non-salariés, tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

- connaître les différents régimes de retraite des travailleurs non-salariés

Prérequis : aucun

MAÎTRISER LA PROTECTION SOCIALE DES TRAVAILLEURS NON-SALARIÉS (TNS)



réf. CT34

Présentiel

Maîtriser les principes et les mécanismes de la couverture sociale des TNS

PROGRAMME

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

1. LA POPULATION DES TNS

- Professions libérales
- Industriels
- Commerçants
- Artisans
- Exploitants agricoles

2. LES DIFFÉRENTS STATUTS JURIDIQUES ET FISCAUX DES TNS

- Choix du statut juridique : exercice en société ou en individuel
- Types de revenus
- Fiscalité des revenus
- Impacts du statut et du régime matrimonial sur le patrimoine du dirigeant
- Statut du conjoint collaborateur

3. LES RÉGIMES SOCIAUX DES TNS

- Statut social du dirigeant

- Organisation des régimes sociaux des TNS
- Acquis sociaux de chaque catégorie : santé, prévoyance et retraite
- Zoom sur la micro entreprise

4. LES SOLUTIONS D'ASSURANCE COMPLÉMENTAIRE

- Contrats Madelin
 - Retraite complémentaire
 - Décès, incapacité, invalidité
 - Perte d'emploi
 - Complémentaire santé
 - Découverte des besoins en protection sociale
 - Évaluation des garanties à proposer en fonction des besoins : sur mesure et offre globale
- Incidences de la loi Pacte sur la retraite complémentaire
 - Mécanisme du PER
- Autres solutions individuelles et collectives

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 14 h 00

Public : tout collaborateur souhaitant mieux connaître la population des TNS et leurs besoins en couverture sociale, tout agent général d'assurance

Objectifs opérationnels :

- distinguer les différentes catégories de TNS
- mesurer les carences des régimes sociaux et comprendre l'intérêt de la loi Madelin et de la loi Pacte
- saisir les opportunités de vente et savoir proposer les garanties adaptées

Prérequis : aucun



Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :

Couverture complémentaire santé, prévoyance et retraite (CPP20 – voir p. 11)



Nouveauté 2024



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux agents



Formation mixte collaborateurs/agents

LES CLÉS DE L'ASSURANCE COLLECTIVE : FONDAMENTAUX TECHNIQUES ET JURIDIQUES



réf. CT35

Présentiel

Pour connaître les mécanismes des assurances collectives

PROGRAMME

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

1. LE SYSTÈME DE PROTECTION SOCIALE FRANÇAIS

- Mécanismes généraux
- Prestations servies aux salariés
 - En santé
 - En prévoyance
 - En retraite

2. LES CARACTÉRISTIQUES DE L'ASSURANCE COLLECTIVE

- Spécificités du contrat groupe
- Parties au contrat
- Formalisme de souscription
- Paiement de la prime
- Fin du contrat
- Loi Evin
- Panorama des dernières évolutions réglementaires
 - Réforme 100 % santé
 - Résiliation infra annuelle des contrats santé
 - Incidences de la loi Pacte sur les contrats de retraite complémentaire

3. LES GARANTIES SANTÉ DANS L'ENTREPRISE

- Étendue des garanties frais de soins
 - Remboursement des frais médicaux
 - Modalités de remboursement

4. LES GARANTIES DE PRÉVOYANCE DANS L'ENTREPRISE

- Étendue des prestations en espèces
 - Garantie décès
 - Garantie incapacité de travail
 - Garantie invalidité

5. LES GARANTIES DE RETRAITE DANS L'ENTREPRISE

- Effets de la loi Pacte
- Modalités du PER

6. LE TRAITEMENT FISCAL ET SOCIAL DES COTISATIONS

- Régime fiscal
- Régime social

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 14 h00

Public : tout collaborateur souhaitant s'initier à l'assurance collective, tout agent général d'assurance

Objectifs opérationnels :

- retenir l'essentiel des prestations servies par le régime général
- comprendre le fonctionnement des contrats collectifs
- distinguer les mécanismes des garanties santé, prévoyance et retraite des assurances collectives

Prérequis : aucun

Cette formation s'intègre dans les parcours collaborateurs :

Capacité professionnelle en assurance – Niveau 2 (CPP02 – voir p. 9)

Couverture complémentaire santé, prévoyance et retraite (CPP20 – voir p. 11)

NEW Nouveauté 2024

C Formation réservée aux collaborateurs

A Formation réservée aux agents

M Formation mixte collaborateurs/agents

POUR TOUTE INFORMATION

TÉL. : 01 56 88 56 00 | FAX : 01 56 88 56 01 | www.capcompetence.com | www.competenceagent.com

129

LES ASSURANCES COLLECTIVES – APPROFONDISSEMENT



réf. CT36

Présentiel

Pour aller plus loin dans l'analyse du cadre légal et conventionnel des assurances collectives

PROGRAMME

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

1. LE CONTEXTE TECHNIQUE, JURIDIQUE ET FISCAL

- Obligations de l'employeur
 - Loi de mensualisation
 - CCN des cadres de 1947
 - Convention collective
- Règles de mise en place des contrats collectifs
 - Accord collectif
 - Référendum
 - Décision unilatérale de l'employeur
 - Rôle du comité d'entreprise
 - Cas des mandataires sociaux
- Règles fiscales et sociales
 - Articles 39 et 83 du CGI
 - Limites fiscales et sociales
 - Taxes

2. L'ENVIRONNEMENT LÉGAL ET CONVENTIONNEL

- Loi Evin
 - Analyse des principaux articles : 2, 4, 7, 7-1 et 12
 - Notice d'information
 - Application combinée des articles 2, 7 et 7-1
 - Portabilité eu égard à l'article 4 de la loi Evin
- ANI de janvier 2013 et loi de sécurisation de l'emploi de juin 2013
 - Généralisation des contrats obligatoires
 - Portabilité
 - Accord de branche et recommandation
- Décret de janvier 2012, circulaire de septembre 2013 : catégories objectives de salariés
- Loi de finances pour 2014
- Décret de novembre 2014, circulaire de janvier 2015 : contrat responsable
- Décret de décembre 2015 : dispenses de droit
- Effets de la loi Pacte sur l'épargne retraite collective

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 14 h00

Public : tout collaborateur connaissant les fondamentaux de l'assurance collective et souhaitant se préparer aux nouveaux enjeux du marché des assurances collectives, tout agent général d'assurance souhaitant développer et fidéliser sa clientèle d'entreprises

Objectifs opérationnels :

- maîtriser parfaitement les spécificités juridiques, techniques et fiscales des assurances collectives
- connaître les derniers textes légaux et conventionnels relatifs aux assurances collectives

Prérequis : aucun

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :

Couverture complémentaire santé, prévoyance et retraite (CPP20 – voir p. 11)



Nouveauté 2024



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux agents



Formation mixte collaborateurs/agents

LA PRÉVOYANCE COLLECTIVE



réf. CT37

Présentiel

Bien comprendre la prévoyance collective pour convaincre vos clients de son utilité

PROGRAMME

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

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 ÉVÈNEMENTS 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 RÉSULTATS

- 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

Durée : 7 h00

Public : tout collaborateur connaissant les fondamentaux de l'assurance collective et amené à développer la prévoyance collective, tout agent général d'assurance

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



Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :

Couverture complémentaire santé, prévoyance et retraite (CPP20 – voir p. 11)



Nouveauté 2024



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux agents



Formation mixte collaborateurs/agents

POUR TOUTE INFORMATION

TÉL. : 01 56 88 56 00 | FAX : 01 56 88 56 01 | www.capcompetence.com | www.competenceagent.com

131

L'ÉPARGNE RETRAITE
COLLECTIVE

réf. CT38

Présentiel

Pour tout connaître des systèmes d'épargne collectifs pouvant être mis en place au sein de vos entreprises clientes

PROGRAMME

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

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

Durée : 7 h 00

Public : tout collaborateur connaissant les fondamentaux de la retraite amené à gérer la clientèle professionnelle et entreprises, tout agent général d'assurance

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



Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :

Couverture complémentaire santé, prévoyance et retraite (CPP20 – voir p. 11)



Nouveauté 2024



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux agents



Formation mixte collaborateurs/agents

L'ASSURANCE
HOMME CLÉ

réf. CT41

Présentiel

Le rôle essentiel d'une assurance homme clé pour l'entreprise

PROGRAMME

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

1. LES CARACTÉRISTIQUES DU CONTRAT HOMME CLÉ

- Risques pour l'entreprise en cas de disparition du dirigeant ou d'un collaborateur essentiel
- Définition de l'homme clé, méthode d'identification
- Garanties principales et accessoires du contrat
- Conditions d'adhésion

2. LES POINTS D'ATTENTION LORS DE LA MISE EN PLACE DU CONTRAT

- Statut d'homme clé
- Montant des capitaux assurés

3. LES LIMITES DES GARANTIES

- Exclusions
- Franchises
- Délais de carence

4. LA FISCALITÉ APPLICABLE

- Fiscalité des cotisations
- Fiscalité des prestations

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 7 h 00

Public : tout collaborateur habitué à la clientèle d'entreprise souhaitant connaître les spécificités de l'assurance homme clé, tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

- connaître les caractéristiques des garanties de l'assurance homme clé pour proposer ce contrat et conseiller ses clients

Prérequis : aucun



L'ACCUEIL CLIENT : ATTITUDE ET COMPORTEMENT NON VERBAL



réf. CC26

Présentiel

Comprendre l'importance de bien accueillir le client

PROGRAMME

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

1. DÉFINIR LA RELATION CLIENT AUJOURD'HUI

- Caractéristiques des clients
- Psychologie et attentes des clients
- Critères de l'accueil du point de vue du visiteur

2. ADAPTER SON COMPORTEMENT AUX ENJEUX DE L'ACCUEIL

- Cadre de l'accueil
- Look personnel à mettre en phase avec l'image de l'entreprise et sa fonction
- Bonne distance avec son interlocuteur

3. RÉUSSIR L'ENTRÉE EN RELATION ET BIEN ACCUEILLIR LE CLIENT

- Notions de visibilité et de disponibilité
- Notion de proactivité : aller vers le client
- Notion d'endurance : traiter le dernier client du jour comme le premier
- Attitudes d'un accueil réussi
- Soigner son apparence
- Regard, sourire, mimiques, silences
 - Voix : rythme, articulation, intention
 - Gestuelle : gestes parasites / gestes qui aident à la communication

- Faire preuve de discrétion
- Être positif en toute circonstance

4. COMPRENDRE RAPIDEMENT LA DEMANDE ET ORIENTER EN CONSÉQUENCE

- Outils de l'écoute active
- Questionnement du client
- Boussole du langage pour faire préciser la demande
- Personnalisation de la prise en charge
- Traitement d'une demande de renseignements
- Maîtrise du temps lors du traitement de la demande
- Conclusion

5. TRAITER LES SITUATIONS DÉLICATES À L'ACCUEIL

- Gestion des files d'attente et de l'impatience des visiteurs
- Traitement des récriminations
- Gestion des réclamations clients à l'accueil
- Intégration des perturbations dues au téléphone

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Mises en situation et jeux de rôles

Durée : 7 h 00

Public : tout collaborateur amené à être en contact avec les clients

Objectifs opérationnels :

- comprendre les enjeux de la relation client
- adopter les bonnes pratiques en situation d'accueil

Prérequis : aucun



Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Les premiers contacts clientèle (CPP10 – voir p. 12)



Nouveauté 2024



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux agents



Formation mixte collaborateurs/agents

TECHNIQUE DE PRISE DE RDV PAR TÉLÉPHONE



réf. CC14

Présentiel

S'approprier le mode d'emploi de la prise de RDV par téléphone

PROGRAMME

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

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

Durée : 7 h00

Public : tout collaborateur amené à prendre des RDV prospects / clients

Objectif opérationnel :

- savoir appliquer la technique de prise de RDV par téléphone

Prérequis : aucun



Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Les premiers contacts clientèle (CPP10 – voir p. 12)

Nouveauté 2024

Formation réservée aux collaborateurs

Formation réservée aux agents

Formation mixte collaborateurs/agents

POUR TOUTE INFORMATION

TÉL. : 01 56 88 56 00 | FAX : 01 56 88 56 01 | www.capcompetence.com | www.competenceagent.com

135

CONDUIRE EFFICACEMENT SES ENTRETIENS DE VENTE



réf. CC01A

Présentiel

Développer les bons réflexes pour réussir ses entretiens

PROGRAMME

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

1. PRÉPARER L'ENTRETIEN

- Enjeux de la mission commerciale
- Recenser les informations et les outils
- Bâter la stratégie d'entretien

2. L'ENTRÉE EN RELATION

- Présentation, accueil, image de l'agence
- Importance de la première impression
- Se positionner en professionnel légitime

3. DÉCOUVRIR ET IDENTIFIER LES BESOINS DU CLIENT

- Obtenir les bonnes informations
- Développer l'écoute active
- Savoir s'adapter
- Reformuler

4. VALORISER UNE OFFRE ADAPTÉE

- Développer les spécificités de l'agence
- Souligner la valeur ajoutée du service
- Développer un argumentaire structuré et illustré
- Annoncer et vendre le prix de manière convaincante

5. ACCUEILLIR ET RÉPONDRE AUX OBJECTIONS

- Savoir entendre et accepter l'objection client
- Comprendre et répondre à l'objection

6. CONCLURE ET SUIVRE LE CLIENT

- Savoir conclure au bon moment
- Exploiter les points acquis
- Prendre congé
- Penser déjà à la vente future
- Préparer toutes les actions pour rester proche du client

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 14 h 00 + 2 h 20

Public : tout collaborateur amené à être en contact avec les clients

Objectif opérationnel :

- utiliser une méthode de vente efficace

Prérequis : aucun



Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Les premiers contacts clientèle (CPP10 – voir p. 12)



Nouveauté 2024



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux agents



Formation mixte collaborateurs/agents

DÉCOUVRIR SON CLIENT DANS L'OPTIQUE D'UNE OFFRE GLOBALE



réf. FCC02

Parcours 3 classes virtuelles

Réussir la phase d'accueil et de découverte du client

PROGRAMME

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

- 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 de cas pratiques

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur souhaitant s'initier à l'approche globale

Objectif opérationnel :

- assimiler les différentes étapes de la découverte client pour être en capacité de proposer une offre globale

Prérequis : aucun

ARGUMENTER L'OFFRE GLOBALE



réf. FCC03

Parcours 3 classes virtuelles

Préparer une stratégie d'entretien et respecter les étapes à suivre

PROGRAMME

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

- 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 de cas pratiques

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur souhaitant s'initier à l'approche globale

Objectif opérationnel :

- assimiler les différentes étapes de l'entretien pour être en capacité de proposer une offre globale

Prérequis : aucun

TRAITER LES OBJECTIONS ET CONCLURE UNE OFFRE GLOBALE



réf. FCC04

Parcours 3 classes virtuelles

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

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur souhaitant s'initier à l'approche globale

Objectif opérationnel :

- assimiler les différentes étapes de l'entretien pour être en capacité de proposer une offre globale

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.

RÉUSSIR SES PROSPECTIONS ET SA FIDÉLISATION CLIENTS PAR TÉLÉPHONE



réf. CC05A

Présentiel

Connaître les techniques de commercialisation par téléphone pour optimiser ses actions de prospection

PROGRAMME

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

1. LES FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION PAR TÉLÉPHONE

- Connaissance du langage téléphonique
- Attitudes verbales et non verbales
- Identifier et s'adapter au profil de personnalité
- Laisser un message efficace sur répondeur

2. LA RÉCEPTION D'APPELS (PROSPECTS ET CLIENTS)

- Qualification du client et création/ouverture de son dossier : l'accueil
- L'art de l'écoute active
- Clarifier la demande du client, identifier les besoins et l'objet de son appel
- Apporter une réponse adaptée
- Revalorisation des contrats existants et vente « plus »
- Gestion de l'insatisfaction d'un client
- Technique de prise de rendez-vous

3. L'ÉMISSION D'APPELS ET LA PROSPECTION TÉLÉPHONIQUE

- Capter l'attention
- Questionnement et reformulation
- Déterminer les attentes et les motivations
- Développer son argumentaire
- Traiter les objections
- Conclure

4. L'ORGANISATION DE SON ACTION MARKETING

- Planifier ses actions (périodes, délais...)
- Mettre en place une grille d'analyse et un script de validation

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Mises en situation
- Simulations d'entretiens téléphoniques

Durée : 14 h00

Public : tout collaborateur souhaitant s'initier aux actions de prospection par téléphone

Objectifs opérationnels :

- s'approprier les méthodes de prospection commerciale par téléphone
- savoir convaincre au téléphone

Prérequis : aucun



Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :

Les premiers contacts clientèle (CPP10 – voir p. 12)



Nouveauté 2024



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux agents



Formation mixte collaborateurs/agents

POUR TOUTE INFORMATION

TÉL. : 01 56 88 56 00 | FAX : 01 56 88 56 01 | www.capcompetence.com | www.competenceagent.com

139

LES PRINCIPALES RÈGLES POUR ÊTRE EFFICACE AU TÉLÉPHONE

réf. FCC06

Classe virtuelle

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

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2h20

Public : tout collaborateur amené à communiquer par téléphone dans le cadre de son activité

Objectif opérationnel :

- maîtriser les règles de l'entretien téléphonique avec la clientèle

Prérequis : aucun

LA GESTION DES LITIGES PAR TÉLÉPHONE



réf. FCC07

Classe virtuelle

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

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2h20

Public : tout collaborateur confronté à des appels téléphoniques difficiles (sinistres, réclamations...)

Objectif opérationnel :

- maîtriser les appels difficiles

Prérequis : aucun

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Les premiers contacts clientèle (CPP10 – voir p. 12)



Nouveauté 2024



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux agents



Formation mixte collaborateurs/agents

TECHNIQUE DE NÉGOCIATION ET TRAITEMENT DES OBJECTIONS



réf. CC08

Présentiel

Renforcer sa capacité à justifier son offre adaptée au client

PROGRAMME

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

1. L'ANALYSE DE LA SITUATION DE NÉGOCIATION

2. LES FACTEURS INFLUENÇANT L'ACTE D'ACHAT

- Motivations
- Mobiles
- Idées reçues
- Freins à la conviction
- Étapes de la compétence

3. CONSTRUIRE LA NÉGOCIATION

- Formaliser une offre structurée avec une valeur ajoutée
- Le couple argument / exigence initiale
- Questionnement et reformulation
- Connaître et faire adhérer
- Établir une relation gagnant/gagnant

4. TRAITER LES OBJECTIONS, CONCLURE ET VALIDER

- Valider progressivement avec l'interlocuteur
- Répondre aux objections
 - Différents types d'objections
 - Étapes de traitement d'une objection
 - Techniques de réponses aux objections
- Synthétiser l'entretien et déterminer les points clés avec le client
- Défendre son prix
- Obtenir l'approbation du client

5. DÉFINIR LES OBJECTIFS À VENIR SUR CE CLIENT

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 14 h 00

Public : tout collaborateur amené à négocier régulièrement avec les clients

Objectifs opérationnels :

- maîtriser les différentes phases de la négociation avec le client
- mieux défendre ses propositions
- instaurer une relation gagnant/gagnant

Prérequis : aucun



SAVOIR RASSURER LA CLIENTÈLE SINISTRÉE



réf. FCC09

Classe virtuelle

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

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur amené à gérer la relation client en cas de sinistre

Objectif opérationnel :

- adopter une attitude dynamique et rassurante dans le traitement et le suivi du sinistre

Prérequis : aucun

RECOUVREMENT ET GESTION DES IMPAYÉS



réf. FCC23

Classe virtuelle

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

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur en charge de procéder au recouvrement des cotisations impayées

Objectifs opérationnels :

- adopter le comportement adéquat à la demande
- véhiculer une image positive de l'agence
- savoir réclamer une prime impayée
- savoir répondre aux objections

Prérequis : aucun

COMMENT FAIRE D'UN SINISTRE UNE OPPORTUNITÉ COMMERCIALE



réf. CC24

Présentiel

Parce qu'un sinistre bien réglé est l'occasion idéale pour convaincre le client de souscrire de nouveaux contrats

PROGRAMME

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

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

Durée : 7 h00

Public : tout collaborateur en contact avec la clientèle, notamment lors du règlement de sinistre

Objectif opérationnel :

- être capable d'optimiser la gestion du sinistre pour ancrer sa relation client et réaliser de la vente additionnelle

Prérequis : aucun



MIEUX CONSEILLER SON CLIENT POUR DÉSAMORCER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES



réf. CC10

Présentiel

Renforcer le conseil client pour éviter tout risque d'incompréhension et/ou de conflit

PROGRAMME

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

1. CONSTITUER UNE RELATION DE CONFIANCE AVEC SON CLIENT

- Comprendre les mécanismes de la communication interpersonnelle en face à face
 - Faire bonne impression dès le premier contact
 - Dissocier les besoins des attentes de son client
 - Identifier les attentes selon le profil du client
- Les postures relationnelles
 - Faire preuve d'empathie et d'écoute active pour donner le conseil adapté au client
 - Conseiller dans une relation gagnant/gagnant

2. COMPRENDRE LES MÉCANISMES DU CONFLIT

- Identifier les déclencheurs du conflit
 - Ses origines
 - Ses causes
 - Ses conséquences

3. DÉSAMORCER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

- S'approprier les étapes pour gérer la situation conflictuelle
- Adopter le discours approprié face à une situation conflictuelle
 - Verbal
 - Non verbal
 - Para verbal
- Développer ses réflexes
 - Face à l'objection, la réclamation et la contrainte, et savoir dire non
 - Face à la remarque désobligeante
- Gestion des émotions
 - Définir l'intelligence émotionnelle
 - Gérer ses émotions
 - Prendre en charge l'émotion du client
- Organiser l'espace préventif

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 14 h 00

Public : tout collaborateur en contact avec la clientèle

Objectifs opérationnels :

- analyser les différentes situations conflictuelles
- comprendre les motifs des situations conflictuelles
- savoir désamorcer les situations conflictuelles

Prérequis : aucun



FAVORISER LE REBOND COMMERCIAL ET LA VENTE ADDITIONNELLE



réf. CC11A

Présentiel

Créer de la valeur ajoutée autour du contact

PROGRAMME

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

1. LES ENJEUX

- Contexte
- Rôle
- Objectifs...

2. LA TRAME DE L'ENTRETIEN

- Identification du « bon moment » du rebond commercial / de la vente additionnelle

3. LES CONDITIONS DE RÉUSSITE

- Préparation avant chaque contact : matérielle, technique, mentale
- Synthèse client prête
- Écoute active
- Questionnement
- Sur quel type d'information rebondir ?

4. L'ARGUMENTATION DU REBOND

- Quand, pourquoi, comment
- Être persuasif
- Traitement des objections

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Mises en situation et simulations
- Analyse, débriefing et validation

Durée : 14 h 00

Public : tout collaborateur en contact avec la clientèle

Objectifs opérationnels :

- comprendre l'intérêt du rebond et de la vente additionnelle
- développer des attitudes et comportements commerciaux adaptés
- savoir proposer de nouveaux contrats

Prérequis : aucun



PROTÉGER SON CLIENT FACE AUX RÈGLES DE LA RÉSILIATION



réf. CC12

Présentiel

Acquérir des méthodes adaptées pour diminuer le taux de résiliation

PROGRAMME

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

1. LE CONTEXTE

- Enjeux pour une agence générale d'assurance
- Interventions du législateur : loi Hamon...
- Manifestation des résiliations et les situations à risque
- Raisons invoquées et les 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
- Spécificités de votre agence générale
- Impact de votre compagnie d'assurance

4. LES 3 NIVEAUX D' ACTIONS POUR DÉFENDRE LE PORTEFEUILLE DE L'AGENCE

- 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

Durée : 7 h 00

Public : tout collaborateur chargé d'optimiser le portefeuille clients**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 les atouts de l'agence

Prérequis : aucun

RECONQUÉRIR LES CLIENTS EN SOMMEIL



réf. CC13

Présentiel

Tirer le meilleur du portefeuille clients grâce à des actions bien ciblées

PROGRAMME

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

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 les atouts concurrentiels de l'agence
- 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

Durée : 7 h00

Public : tout collaborateur chargé d'optimiser le portefeuille clients

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 ORGANISER UN PLAN D'ACTION COMMERCIAL



réf. CC23

Présentiel

Acquérir une méthode efficace pour atteindre ses objectifs commerciaux

PROGRAMME

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

1. ÉLABORER LE DIAGNOSTIC DES OPPORTUNITÉS DE MARCHÉ À SAISIR

- Identifier ses sources d'informations
- Définir les informations utiles
- Faire émerger les opportunités et les menaces
- Déterminer les forces et les faiblesses
- Arrêter ses domaines d'activités stratégiques et son ciblage

2. RECENSER SES OBJECTIFS COMMERCIAUX

- Défensifs
- Offensifs

3. DÉFINIR LES ACTIONS À MENER VERS LES CLIENTS / LES PRESCRIPTEURS / LES PROSPECTS

- Actions de consolidation et de valorisation du portefeuille
- Actions de communication et de réseautage
- Actions de conquête ou de reconquête

4. ORGANISER LE PLAN D'ACTION

- Quand ? Comment ? Avec quels objectifs ?
- Recenser les freins et les opportunités
- Définir l'accroche au téléphone et en face à face

5. METTRE EN PLACE ET SUIVRE SON TABLEAU DE PILOTAGE

- Prévoir les actions à mener
- Suivre et analyser les résultats
- Décider et mettre en œuvre les actions correctrices

6. PRÉPARER DES MANIFESTATIONS COMMERCIALES

- Concevoir les supports des opérations commerciales
- Contribuer à l'animation des manifestations commerciales

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 7 h 00

Public : tout collaborateur chargé d'optimiser le portefeuille clients, tout agent général d'assurance

Objectifs opérationnels :

- diagnostiquer le portefeuille clients de l'agence et déterminer les opportunités de croissance
- distinguer les actions à mettre en place selon les objectifs et les cibles à atteindre
- instaurer un suivi efficace

Prérequis : aucun



DÉVELOPPER SON PORTEFEUILLE CLIENTS GRÂCE À LA RECOMMANDATION



réf. CC20A

Présentiel

Être capable de pratiquer la recommandation en entretien client

PROGRAMME

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

1. DÉFINITION ET OBJECTIFS DE LA RECOMMANDATION

- S'appuyer sur la satisfaction clients pour développer la recommandation

- Importance de la découverte du client
- Besoins du client et de son entourage
- Expliquer son rôle en matière de développement

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

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

Durée : 7 h00

Public : tout collaborateur en contact avec la clientèle

Objectif opérationnel :

- comprendre l'intérêt de la recommandation et savoir la pratiquer

Prérequis : aucun



RSE DANS LES AGENCES : L'INTÉGRER ET LA PROMOUVOIR AUPRÈS DE SES CLIENTS



réf. CC22

FINANCEMENT HORS DISPOSITIF CAP COMPÉTENCE

Présentiel

Comment élaborer sa stratégie RSE au sein de l'agence et la faire connaître auprès de ses clients

PROGRAMME

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

1. BIEN COMPRENDRE LA NOTION DE RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES

- Définir la RSE
- Norme ISO 26000 : les lignes directrices relatives à la RSE

2. LES IMPLICATIONS DE LA RSE AU NIVEAU DE L'AGENCE D'ASSURANCE

- Principaux piliers de la RSE
 - Respecter l'environnement
 - Bien traiter ses salariés
 - Favoriser la diversité et bannir les discriminations
 - Être ouvert au dialogue
 - Favoriser l'emploi local
 - Être solide financièrement et pérenne

3. POURQUOI METTRE EN PLACE UNE POLITIQUE RSE DANS SON AGENCE ?

- Avoir une nouvelle vision de son rôle et de sa responsabilité dans la société
- Mesurer et évaluer l'impact de ses activités en matière sociale et environnementale
- Mieux s'adapter aux nouvelles contraintes
- Dégager de nouvelles opportunités de développement commercial

- Améliorer sa réputation
- Bien répondre aux attentes de ses clients
- Fidéliser ses collaborateurs, ses clients, ses partenaires, ses fournisseurs
- Se différencier de certains concurrents
- Répondre aux exigences de certains appels d'offres
- Attirer de nouveaux clients et de nouveaux collaborateurs
- Améliorer sa performance économique

4. COMMENT PROMOUVOIR SA STRATÉGIE RSE AUPRÈS DE SES CLIENTS ?

- ABCD de l'argumentation commerciale
 - Attentes : à quelles attentes de vos clients actuels et potentiels répond votre RSE ?
 - Bénéfices : quels sont les avantages et bénéfices pour vos clients ?
 - Caractéristiques : comment se traduit concrètement votre RSE dans la gestion de la relation avec vos clients ?
 - Démonstration : quelles sont les preuves qui attestent de la réalité de vos engagements RSE ?
- Traiter les questions difficiles et les objections concernant votre stratégie RSE

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 7 h 00

Public : tout collaborateur amené à s'occuper de la RSE dans son agence, tout agent général d'assurance

Objectifs opérationnels :

- comprendre ce qu'est une politique RSE
- mesurer les implications concrètes d'une stratégie RSE pour l'agence d'assurance
- évaluer les enjeux d'une politique RSE
- faire de la RSE un argument fort pour se différencier et fédérer ses clients actuels et potentiels
- favoriser le développement commercial de l'agence

Prérequis : aucun



DÉVELOPPER SON RÉSEAU ET UTILISER LA RECOMMANDATION



réf. ACE06

Présentiel

Développer son portefeuille et la fidélité clients grâce au réseau et à la recommandation

PROGRAMME

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

1. LES BÉNÉFICES D'UN RÉSEAU D'AFFAIRES

- Développer sa notoriété
- Valoriser son image
- Fidéliser ses partenaires et clients
- Toucher efficacement de nouvelles cibles
- Diminuer ses coûts de conquête
- Améliorer durablement sa performance commerciale
- Faire fructifier son capital relationnel (CAPIREL)

2. ÉVALUER LE POTENTIEL DE SON RÉSEAU D'AFFAIRES

- Définir la part des clients fidèles en portefeuille
- Évaluer le capital relationnel de ses clients fidèles
- Distinguer les contacts professionnels de l'agence
- Recenser les contacts personnels de chaque collaborateur
- Identifier les influenceurs autour de ses cibles de conquête (particuliers, professionnels, entreprises)

3. DÉMULTIPLIER SON RÉSEAU D'AFFAIRES

- S'approprier les facteurs clés de succès de la démarche : motiver les membres du réseau, adopter les bonnes attitudes...
- Cibler et recruter des prescripteurs professionnels (groupements professionnels, cabinets de conseil...)
- Intégrer des réseaux d'affaires (BNI...)
- Foisonner sur les réseaux sociaux (LinkedIn, Facebook...)

4. DÉVELOPPER LA PRATIQUE DE LA RECOMMANDATION AUPRÈS DES COLLABORATEURS DE L'AGENCE

- Motiver et mobiliser les collaborateurs
- Favoriser l'acquisition des méthodes efficaces
- Lever les objections à la recommandation
- Obtenir des recommandations ciblées
- Prendre rendez-vous avec les prospects recommandés

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 7h00

Public : tout agent général d'assurance souhaitant renforcer son réseau et accentuer la pratique de la recommandation au sein de son agence

Objectifs opérationnels :

- valoriser et développer son réseau d'affaires
- s'appuyer sur son réseau pour réaliser ses objectifs de développement
- améliorer la performance commerciale de l'agence

Prérequis : aucun

GÉRER SON PORTEFEUILLE DE GRANDS COMPTES



réf. ACE09

Présentiel

Comment fidéliser et accroître sa clientèle de grands comptes

PROGRAMME

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

1. METTRE EN PLACE UNE VEILLE ORIENTÉE CLIENT

- Comprendre l'évolution des marchés du client
- Percevoir son organisation hiérarchico-fonctionnelle
- Définir le mapping de décision
- Identifier les opportunités de développement et les risques

2. DÉFINIR UNE STRATÉGIE D'OBJECTIFS

- Objectifs défensifs
- Objectifs offensifs
- Objectifs de communication
- Objectifs réseaux

3. CONCEVOIR ET METTRE EN ŒUVRE UN PLAN D'ACTIONS

- Actions marketing et commerciales
- Objectifs spécifiques pour chaque action
- Moyens matériels et humains à mobiliser
- Dispositif de suivi et d'évaluation
- Actions correctrices
- Tableau de bord de pilotage

4. PRÉPARER ET MENER DES PRÉSENTATIONS ET DES NÉGOCIATIONS AVEC DES GROUPES DE DÉCIDEURS

- Identifier les enjeux client à court, moyen et long terme
- Comprendre les jeux d'influence au sein du groupe de décision
- Percevoir les objectifs et les contraintes spécifiques de chacun
- Répondre aux objections et aux questions difficiles
- Finaliser une négociation sur un mode gagnant/gagnant

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 7h00

Public : tout agent général d'assurance souhaitant fidéliser et accroître son portefeuille de grands comptes

Objectifs opérationnels :

- consolider et fidéliser ses clients en portefeuille
- développer des opportunités de croissance
- avoir une approche prospective

Prérequis : aucun

ORGANISER DES MANIFESTATIONS POUR FAIRE CONNAÎTRE L'AGENCE



réf. ACE10

Présentiel

Comment mieux faire connaître l'agence à vos clients et prospects

PROGRAMME

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

1. DÉFINIR SES OBJECTIFS

- Mieux faire connaître l'agence
- Réactiver la relation avec ses clients dormants
- Récompenser ses clients fidèles
- Attirer de nouveaux clients potentiels

2. CIBLER LES CLIENTS À INVITER EN PRIORITÉ

- Clients dormants à potentiel
- Clients fidèles multi-équipés
- Prospects appartenant aux marchés à développer en priorité
- Clients avec un capital relationnel important

3. GÉRER L'ORGANISATION DE L'ÉVÈNEMENT

- Prévoir une date pertinente
- Élaborer un rétroplanning
- Définir une durée
- Déterminer le nombre de clients à inviter
- Établir la check liste des moyens matériels
- Définir un budget

4. PRÉPARER L'ANIMATION DE L'ÉVÈNEMENT

- Définir le programme des interventions et des activités
- Déterminer le thème et le contenu des interventions
- Impliquer les collaborateurs de l'agence
- Établir les moments d'interactivité avec les clients

5. SUIVRE L'ÉVÈNEMENT

- Élaborer un tableau de bord de suivi
- Relancer les clients et prospects pour évaluer leur niveau de satisfaction
- Prendre des rendez-vous qualifiés à l'agence
- Évaluer les retombées de l'évènement

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 7h00

Public : tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

- savoir organiser des événements au sein de l'agence permettant de fidéliser et de développer sa clientèle

Prérequis : aucun



L'ANALYSE DES APPELS D'OFFRES



réf. FCC27A

Parcours 3 classes virtuelles

Décrypter 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

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h20

Public : tout collaborateur chargé de répondre à des appels d'offres prospects / clients, tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

- bien comprendre et analyser l'appel d'offres

Prérequis : aucun

APPELS D'OFFRES : CONCEVOIR UNE PROPOSITION GAGNANTE



réf. FCC27B

Parcours 3 classes virtuelles

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

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h20

Public : tout collaborateur chargé de répondre à des appels d'offres prospects / clients, tout agent général d'assurance

Objectifs opérationnels :

- s'approprier une trame de réponse efficace
- concevoir une réponse adaptée et différenciante

Prérequis : aucun

APPELS D'OFFRES : RÉUSSIR SA SOUTENANCE



réf. FCC27C

Parcours 3 classes virtuelles

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

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur chargé de répondre à des appels d'offres prospects / clients, tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

- mettre en œuvre les fondamentaux pour réussir sa soutenance

Prérequis : aucun

LES CARACTÉRISTIQUES DES APPELS D'OFFRES PUBLICS



réf. FCC28A

Parcours 3 classes virtuelles

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 nouvelle réglementation
- S'approprier les différentes procédures
 - Avec ou sans mise en concurrence
 - Situer les seuils de procédure et de publication

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur chargé de répondre à des appels d'offres publics, tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

- bien comprendre les particularismes de l'appel d'offres public

Prérequis : aucun

LES ÉTAPES À SUIVRE POUR LES APPELS D'OFFRES PUBLICS



réf. FCC28B

Parcours 3 classes virtuelles

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

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur chargé de répondre à des appels d'offres publics, tout agent général d'assurance

Objectifs opérationnels :

- analyser les cahiers des charges
- s'approprier une trame de réponse efficace

Prérequis : aucun

LES RÉPONSES AUX APPELS D'OFFRES PUBLICS



réf. FCC28C

Parcours 3 classes virtuelles

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 ?

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur chargé de répondre à des appels d'offres publics, tout agent général d'assurance

Objectifs opérationnels :

- concevoir une réponse adaptée et différenciante
- bien préparer sa soutenance

Prérequis : aucun

UTILISER LES RÉSEAUX SOCIAUX POUR LANCER UNE STRATÉGIE D'INFLUENCE B2B



réf. FCC15A

Classe virtuelle

Les bonnes pratiques pour être efficace sur les réseaux sociaux

PROGRAMME

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

- Les 25 astuces à connaître pour être visible et créer de l'engagement sur les réseaux sociaux
 - Comprendre le fonctionnement des algorithmes
 - Particularités de Facebook, LinkedIn, Instagram, YouTube et Twitter (devenu X)
 - Exemples de stratégie dans le domaine de l'assurance
- Les campagnes de publicité sur Facebook et LinkedIn
- Comment s'appuyer sur les influenceurs B2B
 - Connaître les leviers du marketing de la recommandation
 - Identifier et choisir des influenceurs B2B pertinents
 - Mettre en place une stratégie d'influence digitale
- Les solutions pour générer des prospects grâce aux webinaires

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur souhaitant améliorer la communication de l'agence *via* les réseaux sociaux, tout agent général d'assurance

Objectifs opérationnels :

- se lancer dans la publicité sur Facebook et LinkedIn (Social Ads)
- être capable de rechercher et identifier les influenceurs B2B
- savoir organiser un webinaire

Prérequis : aucun

UTILISER FACEBOOK POUR RENFORCER LES ACTIONS COMMERCIALES DE L'AGENCE



réf. FCC16A

Classe virtuelle

Savoir créer et animer une page Facebook pour optimiser sa relation clients

PROGRAMME

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

- Bien démarrer
 - Créer son profil et sa page
 - Régler ses paramètres
 - Personnaliser
- Publier, animer et modérer
 - Déterminer ses objectifs et définir sa ligne éditoriale
 - Mettre en place une stratégie
 - Savoir réagir aux commentaires / répondre aux clients
 - Lancer des campagnes publicitaires
- Mesurer les impacts
 - Les outils
 - Exemples de réussite

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur souhaitant comprendre pourquoi et comment utiliser les réseaux sociaux pour développer l'activité de l'agence, tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

- connaître et comprendre l'intérêt de passer par les réseaux sociaux pour développer et fidéliser le portefeuille clients

Prérequis : aucun

Nouveauté 2024



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux agents



Formation mixte collaborateurs/agents

POUR TOUTE INFORMATION

TÉL. : 01 56 88 56 00 | FAX : 01 56 88 56 01 | www.capcompetence.com | www.competenceagent.com

157

COMMENT INTÉGRER TWITTER (X) DANS LA STRATÉGIE COMMERCIALE DE L'AGENCE



réf. FCC16B

Classe virtuelle

Connaître les codes et usages de Twitter (devenu X) pour optimiser sa relation clients

PROGRAMME

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

- Bien démarrer
 - Créer son compte et le paramétrer
 - Maîtriser l'interface et le vocabulaire
 - Règles de publication
- Définir sa stratégie
 - Identifier des membres Twitter (X) à suivre et rejoindre des discussions existantes
 - Assurer une veille professionnelle
 - Astuces et règles d'or
- Mesurer les impacts
 - Les outils
 - Exemples de réussite

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur souhaitant comprendre pourquoi et comment utiliser les réseaux sociaux pour développer l'activité de l'agence, tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

- connaître et comprendre l'intérêt de passer par les réseaux sociaux pour développer et fidéliser le portefeuille clients

Prérequis : aucun

ENRICHIR SON RÉSEAU COMMERCIAL AVEC LINKEDIN



réf. FCC16C

Classe virtuelle

Savoir créer son profil et construire son réseau professionnel

PROGRAMME

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

- Bien démarrer
 - Créer sa page entreprise
 - Bien remplir son profil personnel
 - Inciter les salariés à rejoindre la page entreprise
- Les bonnes pratiques
 - Trouver des contacts, identifier les influenceurs et rejoindre les groupes de discussion pertinents
 - Échanger avec d'autres professionnels
 - Affirmer son expertise
- Mesurer les impacts
 - Les outils
 - Exemples de réussite

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur souhaitant comprendre pourquoi et comment utiliser les réseaux sociaux pour développer l'activité de l'agence, tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

- connaître et comprendre l'intérêt de passer par les réseaux sociaux pour développer et fidéliser le portefeuille clients

Prérequis : aucun

GÉNÉRER DES CONTACTS COMMERCIAUX GRÂCE AUX LEADS



réf. FCC14A

Parcours 2 classes virtuelles

Connaître les spécificités et les techniques pour générer des contacts commerciaux *via* internet

PROGRAMME

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

- Introduction
 - Lexique du lead marketing
 - Définitions et principales étapes
- La génération des leads
 - Principales techniques
 - Sources des leads
- La qualification
 - Intérêt d'un contact commercial qualifié
 - Méthode de qualification
 - Le scoring des leads ou comment évaluer le potentiel prospect
 - Objectif du scoring
 - Exemple, construction d'un référentiel

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur en charge du développement du portefeuille clients et/ou de la digitalisation de son agence, tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

- comprendre les enjeux du lead management (gestion des contacts commerciaux)

Prérequis : aucun

EXPLOITER ET ENTRETENIR SES LEADS



réf. FCC14B

Parcours 2 classes virtuelles

S'approprier la méthodologie pour optimiser ses contacts commerciaux *via* internet

PROGRAMME

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

- La priorisation des leads
 - Détermination des contacts commerciaux prioritaires
- Le lead nurturing ou comment renforcer la relation prospect
 - Fidélisation du prospect : pourquoi et comment
- L'allocation des leads
 - Affectation efficace des contacts commerciaux
- Le suivi de son lead management
 - Vérification et test du process en place

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur en charge du développement du portefeuille clients et/ou de la digitalisation de son agence, tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

- savoir exploiter et entretenir ses leads

Prérequis : aucun

COMMENT PASSER DU PARTICULIER AU PROFESSIONNEL



réf. CC25

Présentiel

Pour lever les freins qui empêchent de cibler les professionnels

PROGRAMME

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

1. QUI EST LE PROFESSIONNEL ?

- Différences comportementales particulier / professionnel
- Profil type du professionnel
- Mode de fonctionnement
- Créateurs d'entreprise : des particuliers qui deviennent professionnels (spécificités)

2. QUELS CONTRATS PROPOSER AU PROFESSIONNEL ?

(Première approche)

- Assurances de dommages : multirisques professionnelles, responsabilités, biens, locaux...
- Assurances de personnes : santé, prévoyance, contrat Madelin...

3. COMMENT ABORDER LE PROFESSIONNEL ?

- Discours à tenir
- Démystification du profil « professionnel »
- Attitude à avoir

4. COMMENT MENER L'ENTRETIEN ?

- Prise de rendez-vous
- Préparation de l'entretien
- Phases de l'entretien : écoute, recueil des besoins, rebond commercial, présentation de l'offre, traitement des objections...

5. COMMENT GÉRER LE SUIVI DU PROFESSIONNEL DANS LE TEMPS ?

- Suivi régulier
- Adaptation des contrats
 - En fonction des investissements, des embauches
 - Évolution du CA...
- Fidélisation

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 14 h00

Public : tout collaborateur habitué à la clientèle des particuliers, amené à développer le portefeuille des clients professionnels au sein de l'agence

Objectif opérationnel :

- Développer les compétences techniques, commerciales et comportementales pour prospector la clientèle des professionnels

Prérequis : aucun



COMMENT PASSER DU PROFESSIONNEL À L'ENTREPRISE



réf. CC29

Présentiel

Comment s'adapter et adapter son discours à une clientèle entreprise

PROGRAMME

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

1. LE MONDE DE L'ENTREPRISE ET SON ORGANISATION

- Identifier la ou les personnes chargées de l'assurance et le décisionnaire
- Découvrir les différents profils et savoir adapter son discours en fonction de leurs motivations
- Rechercher le maximum d'informations en préparation du rdv (secteur d'activité, conventions, écosystème...)

2. LA PRÉPARATION DE L'ENTRETIEN

- Identifier les sujets que vous allez aborder
- Quels contrats proposer aux entreprises
- Monter en compétences techniques, s'outiller et/ou s'entourer

3. L'OPTIMISATION DE SON ENTRETIEN DE VENTE

- Étapes clés de l'entretien de vente
- Art de négocier et d'expliquer un positionnement sans se justifier
- Découvrir l'écosystème de la structure et de la/les personnes pour rebondir sur la recommandation
- Prendre en compte les partenaires existants (expert-comptable, avocat, conseiller...)
- Se sentir légitime dans sa posture face aux décisionnaires

4. LE SUIVI ET LA FIDÉLISATION DE L'ENTREPRISE

- Mettre en œuvre un entretien annuel pour adapter les solutions aux évolutions de l'entreprise (CA, effectif, activité...)
- Fidéliser par la demande de recommandation et obtenir de nouvelles recommandations
- S'inscrire comme un partenaire à part entière

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques
- Mise en situation et jeux de rôles

Durée : 7 h 00

Public : tout collaborateur habitué à une clientèle de particuliers et de professionnels artisans commerçants, amené à développer le portefeuille des entreprises au sein de l'agence

Objectifs opérationnels :

- optimiser sa préparation
- identifier l'interlocuteur déterminant dans la prise de décision
- savoir mener des négociations où tout le monde est gagnant
- entretenir la relation sur le long terme (fidélisation)

Prérequis : aucun

LES BONNES PRATIQUES POUR DÉMARCHER LES ASSOCIATIONS



réf. CC19

Présentiel

Mieux connaître les associations pour mieux les démarcher

PROGRAMME

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

1. QUE REPRÉSENTE LE MONDE ASSOCIATIF ?

- Chiffres clés
- Principaux domaines d'activités
- Statut juridique spécifique des associations
- Affiliation ou non à une fédération

2. QUELLES GARANTIES PROPOSER ?

- Dommages aux biens si locaux permanents
- Responsabilité civile générale et des dirigeants
- Individuelle accidents pour les bénévoles
- Mission auto si des salariés utilisent leur véhicule personnel pour le compte de l'association

3. COMMENT ABORDER UNE ASSOCIATION ?

- Ne pas se tromper d'interlocuteur
- Définir l'ancienneté de l'association, son activité, son budget, les manifestations organisées, les locaux permanents ou ponctuels, la valeur des biens de l'association

4. COMMENT MENER L'ENTRETIEN ?

- Être certain d'avoir en face de soi le bon interlocuteur
- S'il s'agit de la création d'une association
 - Sensibilisation à tous les risques potentiels
 - Analyse des besoins exprimés
 - Évaluation du budget assurance
- S'il s'agit d'une association existante
 - Analyse des antécédents sinistres, garanties existantes, budget
 - Analyse des besoins
 - Établissement du devis et présentation du projet

5. COMMENT FIDÉLISER UNE ASSOCIATION ?

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques
- Mise en situation et jeux de rôles

Durée : 7 h00

Public : tout collaborateur habitué à la clientèle des particuliers, amené à développer le portefeuille des associations au sein de l'agence, tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

- maîtriser les risques professionnels des associations pour mieux les démarcher et répondre à leurs besoins

Prérequis : aucun



RÉUSSIR SES ENTRETIENS DE VENTE EN ASSURANCES DE PERSONNES



réf. CC17

Présentiel

Acquérir des automatismes en assurances de personnes

PROGRAMME

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

1. L'ACCROCHE COMMERCIALE

- État d'esprit
- Acquisition de réflexes « assurances de personnes »
- Techniques d'accroche et de rebond commercial

2. L'ACCUEIL DU CLIENT

- Présentation efficace et climat de confiance
- Comportements gagnants et sécurisants

3. LA DÉCOUVERTE DU CLIENT

- Écoute active
- Identification des besoins
 - Famille
 - Activité professionnelle
 - Patrimoine
- Reformulation

4. L'ARGUMENTATION

- Proposition personnalisée
- Techniques d'argumentation
 - Avantage
 - Preuve
 - Bénéfice client
- Analyse et traitement des objections

5. LA CONCLUSION

- Identification du bon moment
- Valorisation et accompagnement du client dans la prise de congé

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Jeux de rôles et simulations d'entretiens : épargne, prévoyance, santé
- Ateliers de bonnes pratiques par types de besoins : famille, professionnel, patrimoine

Durée : 14 h00

Public : tout collaborateur en charge du développement des assurances de personnes

Objectifs opérationnels :

- savoir déclencher un entretien de vente en assurances de personnes
- conduire efficacement un entretien de vente en assurances de personnes

Prérequis : aucun



Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Épargne et prévoyance (CPP08 – voir p. 11)

Nouveauté 2024

Formation réservée aux collaborateurs

Formation réservée aux agents

Formation mixte collaborateurs/agents

POUR TOUTE INFORMATION

TÉL. : 01 56 88 56 00 | FAX : 01 56 88 56 01 | www.capcompetence.com | www.competenceagent.com

163

VENDRE L'ASSURANCE VIE PAR LE CONSEIL



réf. FCC18

Classe virtuelle

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 ?

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h20

Public : tout collaborateur souhaitant affiner son approche client pour vendre une assurance vie

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.

COMPRENDRE LES ASPECTS TECHNIQUES DES CONTRATS COMPLÉMENTAIRES PJ ET GAV



réf. FCC21A

Parcours 2 classes virtuelles

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

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2h20

Public : tout collaborateur en charge du suivi et du développement du portefeuille clients**Objectif opérationnel** :

- comprendre les spécificités des contrats de protection juridique (PJ) et des Garanties des Accidents de la Vie (GAV)

Prérequis : aucun

VENDRE LES CONTRATS COMPLÉMENTAIRES PJ ET GAV



réf. FCC21B

Parcours 2 classes virtuelles

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...

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2h20

Public : tout collaborateur en charge du suivi et du développement du portefeuille clients**Objectif opérationnel** :

- être capable d'argumenter sur les points forts de ces produits et démontrer leur utilité

Prérequis : aucun

INTÉGRER LE DIGITAL DANS LE QUOTIDIEN DE L'AGENCE



réf. CE23

Présentiel

Comment exercer son métier dans un environnement digital

PROGRAMME

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

1. COMPRENDRE LES IMPACTS DE LA TECHNOLOGIE DIGITALE DANS LE QUOTIDIEN DE L'AGENCE

- Panorama des nouveaux outils et usages apportés par le digital
- Vocabulaire digital
- Risques liés à l'utilisation d'outils digitaux
- Optimisation de l'activité de chacun et du temps consacré à chaque mission
- Automatisation de nombreux actes de gestion
- Évolution du comportement client
- Démultiplication des actions de communication
 - S'informer sur les évolutions réglementaires, les nouvelles pratiques, les nouveaux outils, l'actualité des clients et prospects...
 - Personnaliser ses campagnes commerciales
 - Échanger et guider le client vers les nouvelles fonctionnalités en ligne

2. ORGANISER LA STRATÉGIE DIGITALE AU SEIN DE L'AGENCE

- Implication de l'ensemble de l'agence
- Pourquoi une personne dédiée au digital
- Rédaction et diffusion de contenus
 - Comment ? Quand ? Vers qui ?
 - Programmation multicomptes
- Visibilité sur le web, animation des communautés
- Intégration du digital dans l'entretien de vente
 - Préparer les supports de vente
 - Partager son écran avec son prospect / client depuis son domicile
 - Structurer son entretien commercial en visio

3. DÉFINIR SON PLAN D'ACTIONS DIGITAL

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Cas pratiques et mises en situation

Durée : 7h00

Public : tout collaborateur amené à s'occuper de la digitalisation de son agence, tout agent général d'assurance

Objectifs opérationnels :

- comprendre ce que représente le digital en termes de nouveaux outils et de nouveaux comportements
- découvrir comment le digital fait évoluer le travail en agence
- identifier les actions à mener pour intégrer le digital dans l'agence

Prérequis : aucun



Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Nouveau manager (CPP16 – voir p. 12)

GAGNER DU TEMPS EN MAÎTRISANT MIEUX SON ENVIRONNEMENT INFORMATIQUE



réf. FCE06

Classe virtuelle

Les solutions à mettre en place pour optimiser son efficacité professionnelle

PROGRAMME

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

- Mieux gérer son temps grâce aux outils de la messagerie (Outlook)
 - Tâches, règles, catégories, rappels, actions rapides
 - Modèles d'emails
 - Signature automatique
 - Désactivation des pop-ups et notifications
- Mieux s'organiser dans son environnement Windows
 - Créer des raccourcis / favoris
 - Trier ses fichiers et dossiers / archiver
 - Épingler les programmes et les fichiers
- Quelques exemples de logiciels de gestion du temps
 - Wunderlist, pense-bête...

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur

Objectif opérationnel :

- prendre de bonnes habitudes pour ne pas être dépassé et accroître son efficacité

Prérequis : aucun

LES FONDAMENTAUX DE LA COHÉSION D'ÉQUIPE

réf. FCE11A

Parcours 3 classes virtuelles

Comprendre les ingrédients de la cohésion d'équipe

PROGRAMME

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

- Ingrédients de la coopération en équipe
- Analyse des enjeux relationnels des différentes situations de travail en équipe
 - Différents types de communication
 - Entretien d'un climat de confiance
 - Synchronisation verbale / non verbale
 - Écoute active
 - Congruence / empathie
 - Langage de précision
- Place et rôle de chacun dans ces différentes situations

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur amené à travailler en équipe

Objectif opérationnel :

- connaître les moyens et outils pour construire une synergie au sein de l'agence afin de réussir et évoluer ensemble

Prérequis : aucun

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Nouveau manager (CPP16 – voir p.12)



Nouveauté 2024



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux agents



Formation mixte collaborateurs/agents

POUR TOUTE INFORMATION

TÉL. : 01 56 88 56 00 | FAX : 01 56 88 56 01 | www.capcompetence.com | www.competenceagent.com

COHÉSION D'ÉQUIPE ET IDENTITÉ COLLECTIVE

réf. FCE11B

Parcours 3 classes virtuelles

Développer l'esprit d'équipe au sein de l'agence

PROGRAMME

- Comprendre sa relation aux autres
- S'affirmer et gérer ses émotions
- Identifier des objectifs communs et se les approprier
- Développer un esprit d'équipe pour atteindre les objectifs de l'agence
 - Transformer les différences en complémentarités
 - Accentuer la polyvalence
 - Soutien mutuel et solidarité

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur amené à travailler en équipe

Objectif opérationnel :

- connaître les moyens et les outils pour construire une synergie au sein de l'agence afin de réussir et évoluer ensemble

Prérequis : aucun

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Nouveau manager (CPP16 – voir p. 12)

COHÉSION D'ÉQUIPE ET GESTION DU CHANGEMENT

réf. FCE11C

Parcours 3 classes virtuelles

S'approprier la méthode pour s'adapter au changement

PROGRAMME

- Définir les causes du changement
 - Causes externes : nouvelles lois, évolution du marché et des pratiques, nouvelle stratégie de la compagnie...
 - Causes internes : fusions d'agences, changement d'agent, recrutements et départs en retraite de collaborateurs...
- Définir les impacts du changement
- Analyser les processus de résistance face au changement
- Comprendre et s'approprier la méthode pour s'adapter au changement
 - Mobilisation de l'équipe et des compétences de chacun
- Se fixer des objectifs de progrès et un plan d'action
 - Mises en situation et identification de bonnes pratiques
 - Détermination des actions et objectifs à atteindre

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur amené à travailler en équipe

Objectif opérationnel :

- connaître les moyens et les outils pour construire une synergie au sein de l'agence afin de réussir et évoluer ensemble

Prérequis : aucun

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Nouveau manager (CPP16 – voir p. 12)



Nouveauté 2024



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux agents



Formation mixte collaborateurs/agents

LES FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT



réf. FCE09A

Parcours 3 classes virtuelles

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

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques
- Ateliers de mise en pratique

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur amené à devenir manager

Objectif opérationnel :

- comprendre le rôle et les missions du manager

Prérequis : aucun

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Nouveau manager (CPP16 – voir p. 12)

LA COMMUNICATION DU MANAGER



réf. FCE09B

Parcours 3 classes virtuelles

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

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques
- Ateliers de mise en pratique

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur amené à devenir manager

Objectif opérationnel :

- connaître les bases d'une bonne communication

Prérequis : aucun

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Nouveau manager (CPP16 – voir p. 12)



Nouveauté 2024



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux agents



Formation mixte collaborateurs/agents

POUR TOUTE INFORMATION

TÉL. : 01 56 88 56 00 | FAX : 01 56 88 56 01 | www.capcompetence.com | www.competenceagent.com

L'ACCOMPAGNEMENT DES COLLABORATEURS



réf. FCE09C

Parcours 3 classes virtuelles

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

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques
- Ateliers de mise en pratique

Durée : 2h20

Public : tout collaborateur amené à devenir manager

Objectifs opérationnels :

- connaître et utiliser des outils permettant d'accompagner les collaborateurs

Prérequis : aucun

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Nouveau manager (CPP16 – voir p. 12)

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.

DEVENIR UN MANAGER EFFICACE



réf. CE08A – Module 1

Présentiel

Enrichir ses techniques de management commercial

PROGRAMME

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

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

réf. FCE08B – Module 2

Classe virtuelle

- Bilan des actions mises en œuvre
 - Bonnes pratiques et difficultés rencontrées
- Différents styles de management
 - Quel est le vôtre ? Retours d'expériences de chacun
 - Exercices et cas pratiques
- Gérer l'équipe

- Organisation, gestion des situations conflictuelles, prise de décisions, positionnement... Point sur les fonctions du manager
- Rappels : assertivité, savoir repérer les comportements inefficaces
- Exercices et cas pratiques à partir des retours d'expériences de chacun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Jeux de rôles et mises en situation

Durée : 14 h 00 + 2 h 20

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



Ces formations s'intègrent dans le parcours collaborateurs :
Nouveau manager (CPP16 – voir p. 12)

LE RÔLE CLÉ DU MANAGER DANS LA PERFORMANCE COMMERCIALE



réf. CE09

Présentiel

Identifier les enjeux du management de la performance commerciale

PROGRAMME

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

✓ EXPERTISE+

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

Durée : 14 h00

Public : tout collaborateur souhaitant s'investir dans le développement des performances commerciales de l'agence

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 : avoir suivi la formation combinée CE08A + FCE08B (Devenir un manager efficace) ou avoir des connaissances équivalentes



Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Nouveau manager (CPP16 – voir p. 12)



MANAGEZ VOTRE ÉQUIPE



réf. ACE04

Présentiel

Comment définir une stratégie de suivi individualisé pour permettre à chaque collaborateur d'exploiter et de développer au mieux ses aptitudes

PROGRAMME

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

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 de l'agent général 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 DE L'AGENCE

- 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

Durée : 14 h00

Public : tout agent général d'assurance

Objectifs opérationnels :

- comprendre le rôle du management 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



MANAGEZ VOTRE ÉQUIPE – PARTIE 1



réf. FCE4A

Parcours 3 classes virtuelles

Accroître les aptitudes de chaque collaborateur grâce à une stratégie de suivi individualisé

PROGRAMME

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

- Manager est devenu un véritable métier
 - Facteurs pour être performant dans le management
 - Définir et diffuser les règles du jeu avec l'équipe
- Rôles et missions du manager pour servir les objectifs de l'agence
- 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 de l'agent général 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

Durée : 3h00

Public : tout agent général d'assurance

Objectifs opérationnels :

- comprendre le rôle du management au quotidien
- connaître sa personnalité de manager

Prérequis : aucun

MANAGEZ VOTRE ÉQUIPE – PARTIE 2



réf. FCE4B

Parcours 3 classes virtuelles

Accroître les aptitudes de chaque collaborateur grâce à une stratégie de suivi individualisé

PROGRAMME

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

- 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

Durée : 3h00

Public : tout agent général d'assurance

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

MANAGEZ VOTRE ÉQUIPE – PARTIE 3



réf. FCE4C

Parcours 3 classes virtuelles

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

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 3h00

Public : tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

- savoir accompagner le développement des compétences de ses collaborateurs

Prérequis : aucun

MANAGEZ VOTRE ÉQUIPE À DISTANCE – PARTIE 1



réf. FCE7A

Parcours 3 classes virtuelles

Intégrer le travail à distance comme un atout pour l'agence

PROGRAMME

- Conditions matérielles de collaboration à distance
 - Mise à disposition / entretien / responsabilité du matériel
 - Outils de communication
- Droits et devoirs collaborateurs/agent dans le cadre du travail à distance
 - Distinguer le cadre légal habituel et le télétravail dans le contexte des mesures exceptionnelles
 - Qu'est-ce que le travail à distance change dans les responsabilités de l'agent et les droits des collaborateurs ?
- Les bonnes pratiques du travail à distance
 - Quels sont les risques liés au travail à distance ?
 - Clés d'une collaboration à distance réussie

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 3h00

Public : tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

- connaître et respecter le cadre légal et matériel du travail à domicile

Prérequis : aucun

MANAGEZ VOTRE ÉQUIPE À DISTANCE – PARTIE 2



réf. FCE7B

Parcours 3 classes virtuelles

Intégrer le travail à distance comme un atout pour l'agence

PROGRAMME

- Débriefing du test réalisé en travail individuel
- Motivation et travail à distance
 - Présentation/rappel des leviers de motivation dans le cadre professionnel
 - Comment le travail à distance impacte la motivation et comment répondre aux besoins qu'il génère ?
- Travail à distance : pas seulement pour les salariés autonomes
 - S'adapter au niveau d'autonomie des collaborateurs
 - Adapter son mode de collaboration et son encadrement à des collaborateurs de niveaux d'autonomie différents dans un contexte de travail à distance

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 3h00

Public : tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

- motiver et accompagner l'autonomie de ses collaborateurs à distance

Prérequis : aucun

MANAGEZ VOTRE ÉQUIPE À DISTANCE – PARTIE 3



réf. FCE7C

Parcours 3 classes virtuelles

Intégrer le travail à distance comme un atout pour l'agence

PROGRAMME

- Qu'est-ce qui fait qu'on est une équipe ?
 - Composantes de l'équipe
 - Quels sont les indicateurs de cohésion ?
- Comment engager et entretenir la cohésion d'équipe à distance ?
 - Soigner sa communication
 - Donner du sens autour d'un projet commun
 - Préserver des temps collectifs à distance
 - Les trucs et astuce en plus
- Construire son plan d'action pour mise en application individualisée

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 3h00

Public : tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

- entretenir la cohésion d'équipe à distance

Prérequis : aucun

SAVOIR DÉLÉGUER ET ORGANISER LA RÉPARTITION DES TÂCHES MANAGÉRIALES



réf. ACE07

Présentiel

Pour développer la performance commerciale de l'agence

PROGRAMME

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

1. LES ENJEUX DE LA DÉLÉGATION

- Pour l'agence : améliorer la performance individuelle et collective
- Pour l'agent général : se centrer sur ses missions stratégiques et développer activement l'agence
- Pour les collaborateurs : monter en compétence, gagner en autonomie, privilégier la gestion de la relation client et le développement commercial

2. LES FREINS À LA DÉLÉGATION

- Déficit de confiance
- Influence du poids des usages
- Parvenir à renoncer à des tâches affinitaires
- Crainte de perdre du pouvoir
- Excès du perfectionnisme
- Appréhension de l'attitude du délégataire
- Échecs des délégations passées

3. PRÉPARER LES DÉLÉGATIONS À METTRE EN ŒUVRE

- Cerner les missions déléguables
- Pour chacune des missions à déléguer, définir les objectifs
- Identifier les délégataires à responsabiliser
- Préparer les différentes étapes de l'entretien de délégation

4. MENER EFFICACEMENT SES ENTRETIENS DE DÉLÉGATION

- Accueillir le délégataire et le valoriser
- Communiquer les objectifs visés
- Écouter le délégataire sur l'expression de sa motivation
- Cerner le périmètre des responsabilités
- Valider les modalités de l'exercice de la délégation
- Définir le processus d'alerte
- Négocier les moyens affectés à la délégation

5. SUIVRE ET ÉVALUER LES DÉLÉGATIONS MISES EN PLACE

- Arrêter les modalités du suivi et de l'évaluation
- Inciter le collaborateur à effectuer des points réguliers
- Programmer des rendez-vous de suivi
- Reconnaître les avancées
- Analyser les écarts entre les résultats obtenus et les objectifs fixés
- Recadrer les éventuelles dérives
- Solliciter le collaborateur sur des propositions d'actions correctives
- Suivre les actions correctives et en tirer des enseignements pour l'avenir
- Valoriser les réussites des collaborateurs

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 14 h00

Public : tout agent général d'assurance souhaitant optimiser la performance commerciale de l'agence grâce à une délégation efficace auprès des collaborateurs

Objectifs opérationnels :

- s'approprier des techniques de délégation efficaces
- développer les compétences des collaborateurs par la délégation
- optimiser l'organisation de l'agence
- faire de la délégation un levier de développement de la performance

Prérequis : aucun

L'ENTRETIEN MANAGÉRIAL : UN OUTIL DE MOTIVATION



réf. ACE05

Présentiel

Distinguer les spécificités de l'entretien managérial recommandé une fois par an et de l'entretien professionnel biennal

PROGRAMME

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

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
 - Convention collective du 2 juin 2003
 - Accord de branche sur la formation professionnelle de décembre 2004 et novembre 2015
 - Loi du 5 mars 2014 et création de l'entretien professionnel biennal
- Intégrer l'entretien managérial dans les objectifs de développement de l'agence
 - 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 de l'agent et du collaborateur
 - Organisation matérielle
- Connaître les différentes phases de déroulement de l'entretien
 - Accueil / rappel de l'objectif / rédaction de la grille / conclusion
- S'exercer à la communication et au face à face
 - 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

Durée : 7 h 00

Public : tout agent général d'assurance

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
- maîtriser les bases d'une communication « face à face » pour que l'entretien soit un moment privilégié de suivi, d'accompagnement, de motivation et de progrès

Prérequis : aucun



LE RÔLE DE TUTEUR

réf. FCE03A

FINANCEMENT HORS DISPOSITIF CAP COMPÉTENCE

Parcours 3 classes virtuelles

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

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2h20

Public : tout collaborateur amené à devenir tuteur, tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

- comprendre le rôle et les missions du tuteur

Prérequis : aucun

LE TRANSFERT DE COMPÉTENCES DANS LE CADRE D'UN TUTORAT

réf. FCE03B

FINANCEMENT HORS DISPOSITIF CAP COMPÉTENCE

Parcours 3 classes virtuelles

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'agence
- Transmettre son savoir-faire
 - Former à une mission, à une activité relationnelle
 - Maîtriser les différentes techniques pédagogiques

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2h20

Public : tout collaborateur amené à devenir tuteur, tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

- savoir organiser le transfert de compétences tuteur-tuteuré

Prérequis : aucun

LE SUIVI DU TUTORAT

réf. FCE03C

FINANCEMENT HORS DISPOSITIF CAP COMPÉTENCE

Parcours 3 classes virtuelles

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

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur amené à devenir tuteur, tout agent général d'assurance**Objectif opérationnel :**

- mettre en place un accompagnement efficace du tuteuré

Prérequis : aucunQU'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.



Nouveauté 2024



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux agents



Formation mixte collaborateurs/agents

MIEUX « VENDRE » LE TRAVAIL EN AGENCE POUR MIEUX RECRUTER

réf. ACE11

Présentiel

Comment vendre son métier et le travail en agence, comment réussir son recrutement : tout un programme...

PROGRAMME

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

1. INTRODUCTION : LE RECRUTEMENT, UN ACTE DE COMMUNICATION AUX IMPACTS MULTIPLES

- Impact économique
- Impact organisationnel
- Impact motivationnel
- Impact de réputation

2. LE PROCESSUS DE RECRUTEMENT : DE L'EXPRESSION DU BESOIN À L'INTÉGRATION DU NOUVEAU COLLABORATEUR

- Comprendre les enjeux de chaque étape du processus de recrutement et le rôle de chacun
 - Définition du besoin et rédaction de l'annonce
 - Sélection des candidats à recevoir
 - Conduite des entretiens
 - Sélection finale

3. PHASE AMONT

- Rendre une annonce attractive
 - Connaître les informations clés à communiquer
 - Choisir un ton adapté à votre culture et au type de profil recherché
- Maîtriser la communication pendant la phase de pré-sélection

- Communiquer avec les candidats à rencontrer
- Communiquer avec les candidats non retenus

4. DÉVELOPPER UNE COMMUNICATION ATTRACTIVE PENDANT LES ENTRETIENS

- Savoir parler de l'agence
- Savoir parler du métier
- Savoir parler de l'équipe
- 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. L'INTÉGRATION DU NOUVEAU COLLABORATEUR : 50 % DE LA RÉUSSITE DU RECRUTEMENT

- Rôle de l'intégration dans l'attractivité de l'agence
- Préparer l'intégration
- Impliquer l'équipe
- Accompagner l'intégration : les étapes clés d'une intégration réussie

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 7 h 00

Public : tout agent général d'assurance

Objectifs opérationnels :

- développer l'attractivité de l'agence et du poste
- maîtriser la communication tout au long du processus de recrutement
- impliquer toute l'équipe dans la réussite du recrutement

Prérequis : aucun



Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Nouvel entrant (voir p. 7)

NEW Nouveauté 2024

C Formation réservée aux collaborateurs

A Formation réservée aux agents

M Formation mixte collaborateurs/agents

POUR TOUTE INFORMATION

TÉL. : 01 56 88 56 00 | FAX : 01 56 88 56 01 | www.capcompetence.com | www.competenceagent.com

181

SAVOIR DÉBRIEFER UN RETOUR DE FORMATION

réf. ACE12

Présentiel

Comment utiliser les acquis de la formation de retour à l'agence

PROGRAMME

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

1. UN BON DÉBRIEF COMMENCE PAR UN BON BRIEF

- 3 clés amont posant les conditions de réussite de la formation
 - Définir vos critères de réussite d'une formation
 - Définir les objectifs
 - Anticiper la mise en pratique des acquis de la formation

2. AVANT ET APRÈS LA FORMATION

- Utiliser la formation comme levier de management et donner du sens
 - Redonner le contexte
 - Signifier au collaborateur l'importance de sa formation
 - Donner de la perspective

3. SOIGNER LE RETOUR DE FORMATION

- Points essentiels à débriefer au retour du collaborateur
 - Interroger les différentes étapes du dispositif de formation
 - Analyser la qualité de la formation sur la base des critères définis en amont
 - Revenir sur les points clés du programme
 - Analyser l'évaluation des acquis de fin de formation
- Actions à mettre en place pour mettre à profit les acquis de la formation
 - Organiser le travail pour favoriser la mise en pratique des acquis
 - Fixer des objectifs de production incluant la mise en pratique des acquis
- Assurer le suivi et l'évaluation de la mise en œuvre des acquis de la formation
 - Définir ce sur quoi vous faites le point
 - Définir quand vous faites le point
 - Connecter les résultats individuels aux objectifs de l'agence

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 7 h 00

Public : tout agent général d'assurance

Objectifs opérationnels :

- créer les conditions pour mettre à profit les acquis de la formation de retour en agence
- mesurer l'efficacité de la formation

Prérequis : aucun



SE RÉCONCILIER AVEC WORD



réf. FCE21

Classe virtuelle

Revenir sur l'essentiel de Word

PROGRAMME

- Les généralités
 - Afficher la règle et utiliser le volet de navigation
 - Paramétrer la barre d'état
 - Afficher et utiliser les caractères non imprimables pour relecture
- La mise en forme
 - Retraits/tabulations, espaces, interlignes
 - Listes à puces ou listes numérotées
 - Encadrer un paragraphe
 - Insérer des images, symboles...
 - Reproduire la mise en forme
- L'enregistrement du document

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur ou tout agent général d'assurance ayant besoin d'une remise à niveau sur Word

Objectif opérationnel :

- maîtriser les règles de saisie et d'édition dans Word

Prérequis : aucun

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Bureautique (CPP17 – voir p. 12)

SE RÉCONCILIER AVEC EXCEL



réf. FCE22

Classe virtuelle

Revenir sur l'essentiel d'Excel

PROGRAMME

- Le classeur
 - Onglets de feuille
 - Barre d'état
- La saisie
 - Saisir, modifier, corriger, copier et déplacer des données
 - Sélectionner des cellules, lignes, colonnes...
 - Raccourcis clavier
 - Recopier/déplacer des données
- La mise en forme
 - Formats et styles des cellules, alignement, saut de ligne
 - Largeur de colonne, hauteur de ligne
 - Appliquer un style de tableau, filtres et tris
 - Impression

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur ou tout agent général d'assurance ayant besoin d'une remise à niveau sur Excel

Objectif opérationnel :

- comprendre le fonctionnement du tableur Excel

Prérequis : aucun

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Bureautique (CPP17 – voir p. 12)



Nouveauté 2024



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux agents



Formation mixte collaborateurs/agents

POUR TOUTE INFORMATION

TÉL. : 01 56 88 56 00 | FAX : 01 56 88 56 01 | www.capcompetence.com | www.competenceagent.com

OUTLOOK : SAVOIR UTILISER SES FONCTIONNALITÉS



réf. FCE10

Classe virtuelle

Savoir gérer parfaitement la messagerie électronique

PROGRAMME

- Personnaliser l'environnement
- Mémoriser un texte répétitif
- Gérer le suivi des messages
- Recherches par type
- Recherches spécifiques
- Convertir un message en rendez-vous
- Calendrier
- Contacts groupés
- Notes

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur souhaitant optimiser l'utilisation de sa messagerie

Objectif opérationnel :

- maîtriser toutes les fonctionnalités de la messagerie Outlook

Prérequis : aucun

RÉALISER DES CALCULS SIMPLES DANS EXCEL



réf. FCE14

Classe virtuelle

Savoir utiliser les fonctions de calculs simples dans Excel

PROGRAMME

- Maîtriser les 4 opérations
- Connaître les fonctions usuelles
- Gérer les références absolues
- Calculs et dates
 - Personnaliser le format date
 - Réaliser des additions et des soustractions
 - Découvrir les fonctions spécifiques

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur ou tout agent général d'assurance amené à utiliser Excel

Objectif opérationnel :

- savoir exploiter toutes les fonctionnalités d'Excel

Prérequis : aucun

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Bureautique (CPP17 – voir p. 12)



Nouveauté 2024



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux agents



Formation mixte collaborateurs/agents

UTILISER LES TABLEAUX CROISÉS DYNAMIQUES



réf. FCE15

Classe virtuelle

Créer et gérer des tableaux croisés dynamiques

PROGRAMME

- Créer un tableau croisé dynamique
 - Savoir utiliser une base de données Excel
- Maîtriser la mise en forme du tableau
- Utiliser toutes les fonctionnalités du tableau croisé dynamique
 - Réaliser des totaux et des sous-totaux
 - Insérer et modifier des fonctions de synthèse
 - Regrouper des textes, des nombres, des dates

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur ou tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

- savoir exploiter toutes les fonctionnalités d'Excel

Prérequis : aucun

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Bureautique (CPP17 – voir p. 12)

SUIVRE SON ACTIVITÉ GRÂCE À EXCEL



réf. FCE23

Classe virtuelle

Gagner du temps dans le suivi de l'activité de l'agence avec Excel

PROGRAMME

- Gérer une liste de données
 - Mettre ses données en tableau
 - Rapatrier ou comparer des données à l'aide de la fonction RechercheV
 - Sécuriser la saisie grâce à la validation des données
- Analyser ses données
 - Créer, modifier et actualiser un tableau croisé dynamique
 - Modifier les fonctions de synthèse
 - Afficher les données analysées en pourcentage
 - Regrouper par période, par thème
 - Créer un graphique à partir des données analysées

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 3 h 00

Public : tout collaborateur souhaitant utiliser Excel pour suivre son activité et tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

- savoir exploiter efficacement Excel pour gagner du temps dans le suivi de son activité

Prérequis : aucun

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Bureautique (CPP17 – voir p. 12)



Nouveauté 2024



Formation réservée aux collaborateurs



Formation réservée aux agents



Formation mixte collaborateurs/agents

POUR TOUTE INFORMATION

TÉL. : 01 56 88 56 00 | FAX : 01 56 88 56 01 | www.capcompetence.com | www.competenceagent.com

CONSTRUIRE SES TABLEAUX DE BORD



réf. FCE24

Classe virtuelle

Pour que Excel soit au service de votre activité

PROGRAMME

- Les fonctions de calcul SI, ET, OU pour poser des conditions
- Les fonctions de calcul NB.SI, SOMME.SI... pour dénombrer ou additionner en posant des conditions
- Identifier visuellement certaines données à l'aide de la mise en forme conditionnelle
- Trouver le résultat souhaité en utilisant la valeur cible
- Créer différents scénarios
- Créer une représentation graphique de vos données

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 3h00

Public : tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

- être capable de façonner ses tableaux de bord en fonction de la stratégie de l'agence, de ses objectifs, de sa clientèle

Prérequis : aucun

MAÎTRISER LES FONCTIONNALITÉS DE POWERPOINT



réf. FCE25

Parcours 2 classes virtuelles

Pour utiliser toutes les fonctionnalités de PowerPoint

PROGRAMME

- Créer une présentation simple
 - Gérer la mise en forme
 - Effectuer une saisie hiérarchisée, personnaliser les puces et les numéros
 - Enregistrer et imprimer une présentation
 - Saisir un commentaire
 - Gérer les en-têtes et pieds de page
- Placer des objets sur la diapositive
 - Réaliser une représentation graphique de données chiffrées
 - Insérer une image à partir d'un fichier
 - Grouper et dissocier des éléments
 - Créer un diagramme SmartArt
 - Effectuer une capture d'écran

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 3h00

Public : tout collaborateur et tout agent général d'assurance

Objectif opérationnel :

- savoir utiliser les fonctionnalités de PowerPoint

Prérequis : aucun

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Bureautique (CPP17 – voir p. 12)

RENDRE SES PRÉSENTATIONS ATTRACTIVES GRÂCE À POWERPOINT



réf. FCE26

Parcours 2 classes virtuelles

Pour réaliser des présentations destinées aux clients claires et attractives

PROGRAMME

- L'animation et la présentation du diaporama
 - Choisir les effets de transition des diapositives
 - Gérer les principales options d'effet / de déclenchement
 - Créer des diaporamas personnalisés
 - Utiliser le mode présentateur
 - Lancer et utiliser le mode diaporama
- Les masques et les thèmes
 - Appliquer un thème prédéfini à une présentation
 - Créer des diaporamas personnalisés
 - Mode plan / mode masque
 - Définir l'arrière-plan
 - Créer et enregistrer un thème

INITIATION

✓ PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 3h00

Public : tout collaborateur et tout agent général d'assurance**Objectif opérationnel :**

- être en capacité de créer des présentations PowerPoint claires et attractives

Prérequis : aucun

Cette formation s'intègre dans le parcours collaborateurs :
Bureautique (CPP17 – voir p. 12)

ANGLAIS DES ASSURANCES : LES BASES DU VOCABULAIRE COMMERCIAL

réf. FCE17

Parcours 3 classes virtuelles

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

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2h20

Public : tout collaborateur amené à recevoir en agence des anglophones**Objectif opérationnel :**

- connaître le vocabulaire indispensable de l'anglais des assurances

Prérequis : aucun

ANGLAIS DES ASSURANCES : LES PRINCIPAUX TERMES UTILISÉS EN ASSURANCES DE PERSONNES

réf. FCE18

Parcours 3 classes virtuelles

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

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h20

Public : tout collaborateur amené à recevoir en agence des anglophones

Objectif opérationnel :

- connaître le vocabulaire indispensable de l'anglais des assurances

Prérequis : aucun

ANGLAIS DES ASSURANCES : LES PRINCIPAUX TERMES UTILISÉS EN ASSURANCES DE DOMMAGES

réf. FCE19

Parcours 3 classes virtuelles

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

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h20

Public : tout collaborateur amené à recevoir en agence des anglophones

Objectif opérationnel :

- connaître le vocabulaire indispensable de l'anglais des assurances

Prérequis : aucun

ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

réf. CE03A

FINANCEMENT HORS DISPOSITIF CAP COMPÉTENCE

Présentiel

Optimiser son organisation pour améliorer son efficacité professionnelle

PROGRAMMES

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

1. LES PRINCIPES D'UNE GESTION DU TEMPS EFFICACE

- Anticiper
- Planifier
- Contrôler
- Avantages et inconvénients d'une bonne gestion du temps

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 EN AGENCE

- 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 DE L'AGENCE

- Travail en équipe
- Affirmation dans le « non »
- Négociation des délais

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Jeux de rôles et mises en situation

Durée : 7 h 00

Public : tout collaborateur

Objectifs opérationnels :

- déterminer les facteurs qui freinent sa propre gestion du temps
- apprendre à planifier, ordonnancer et anticiper son activité

Prérequis : aucun



GÉRER EFFICACEMENT SON TEMPS DE TRAVAIL

réf. FCE04

FINANCEMENT HORS DISPOSITIF CAP COMPÉTENCE

Classe virtuelle

Identifier les éléments qui perturbent la gestion du temps au travail

PROGRAMME

- Définir et comprendre sa relation au temps
 - Profils de personnalité et relation au temps
 - Le travail dans l'urgence
- Recenser les facteurs chronophages
 - Analyser son mode organisationnel
 - Lister ses missions clés et ses tâches quotidiennes
 - Apprendre à repérer où l'on perd le plus de temps
- Planifier ses activités
 - Planning et liste des tâches
 - Gestion des imprévus
 - Suivi des tâches et respect des délais

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h20

Public : tout collaborateur

Objectif opérationnel :

- recenser les pertes et gains de temps au travail

Prérequis : aucun

UTILISER LES OUTILS DE GESTION DU TEMPS DE TRAVAIL

réf. FCE05

FINANCEMENT HORS DISPOSITIF CAP COMPÉTENCE

Classe virtuelle

Découvrir et appliquer les méthodes et outils de gestion du temps

PROGRAMME

- Présentation des outils de gestion du temps de travail
 - Analyse des outils de planification
 - Appropriation des méthodes
- Organiser son temps de travail
 - Se fixer des objectifs
 - Distinguer l'urgent de l'important
 - Planifier ses journées
- La gestion du temps : une solution négociée
 - Maîtriser son environnement
 - Limiter les interruptions, savoir dire non
 - Quelques astuces

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h20

Public : tout collaborateur

Objectif opérationnel :

- connaître les méthodes et outils pour mieux gérer son temps de travail

Prérequis : aucun

RENFORCER LA CONFIANCE EN SOI POUR DÉVELOPPER SON RELATIONNEL

réf. CE07

FINANCEMENT HORS DISPOSITIF CAP COMPÉTENCE

Présentiel

Optimiser son efficacité dans le travail avec les autres : collègues, clients...

PROGRAMME

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

1. CONNAÎTRE LES REGISTRES ÉMOTIONNELS

- Principaux mécanismes émotionnels
- Analyse de son propre fonctionnement
- Réactions / émotions

2. COMPRENDRE LES FREINS DE LA CONFIANCE EN SOI

- Peur de l'échec, obstacles...
- Identification des attitudes possibles : fuite, attaque, manipulation...
- Gestion des émotions

3. RENFORCER LA CONFIANCE EN SOI

- Composantes de la confiance en soi
- Techniques et outils d'assertivité
 - Affirmation et maîtrise de sa communication
 - Vocabulaire adapté...

4. ADOPTER UNE ATTITUDE EFFICACE DANS UNE SITUATION DE TENSION

- Savoir dédramatiser et recadrer un événement
- Traiter une réclamation
- Savoir dire non
- Sortir d'une impasse
- Formuler / accepter une critique
- Formuler une demande
- Faire face à une situation de tension

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Autodiagnostic
- Mises en situation et simulations
- Analyse / débriefing

Durée : 7 h00

Public : tout collaborateur

Objectifs opérationnels :

- découvrir son propre mode de fonctionnement et savoir contrôler ses réactions
- apprendre à développer la confiance en soi
- accroître ses capacités d'écoute, d'appréciation et de prise de recul

Prérequis : aucun



COMPRENDRE LES MÉCANISMES DU STRESS AU TRAVAIL

réf. FCE02A

FINANCEMENT HORS DISPOSITIF CAP COMPÉTENCE

Parcours 3 classes virtuelles

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

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur

Objectif opérationnel :

- définir le stress et identifier ses symptômes

Prérequis : aucun

ANALYSER SON COMPORTEMENT FACE AU STRESS AU TRAVAIL

réf. FCE02B

FINANCEMENT HORS DISPOSITIF CAP COMPÉTENCE

Parcours 3 classes virtuelles

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 démotive
 - Pistes d'amélioration
- Agents stresseurs
 - Environnement
 - Vie sociale et familiale
 - Quotidien
 - Vie professionnelle
- Besoins psychologiques
 - Notre stratégie d'ajustement au stress
 - Rôle des émotions

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur

Objectif opérationnel :

- mieux se connaître en identifiant ce qui nous met sous stress

Prérequis : aucun

ACQUÉRIR DES TECHNIQUES POUR GÉRER SON STRESS AU TRAVAIL

réf. FCE02C

FINANCEMENT HORS DISPOSITIF CAP COMPÉTENCE

Parcours 3 classes virtuelles

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

✓ INITIATION

PERFECTIONNEMENT

EXPERTISE

EXPERTISE+

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 2 h 20

Public : tout collaborateur

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

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 DU COURTAGE ACCESSOIRE



réf. GP01

Présentiel ou Classe virtuelle

Faire un point sur les règles spécifiques qui régissent la pratique du courtage et en identifier tous les impacts

PROGRAMME

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

1. SAVOIR IDENTIFIER CE QUI RELÈVE D'UNE ACTIVITÉ DE COURTAGE

- Quand suis-je courtier ?
- Le courtage et l'obligation d'exclusivité de production
- Les dérogations à l'exclusivité de production
- Les risques encourus vis-à-vis de la compagnie mandante et les sanctions
- Les spécificités du co-courtage

2. RESPECTER LES OBLIGATIONS LÉGALES LIÉES À L'EXERCICE DU COURTAGE

- Les inscriptions et formalités (ORIAS, RCS...)
- Les garanties : garantie financière et RC professionnelle
- Le formalisme des documents commerciaux : précautions et bons réflexes
- Le courtage acte d'intermédiation : courtage, co-courtage, co-assurance

3. PRATIQUER LE COURTAGE SANS RISQUE

- L'étendue de la responsabilité du courtier et risques de mise en cause

- Les obligations du courtier vis-à-vis du client et devoir de conseil
- Les règles et usages qui régissent la pratique du courtage

4. CONNAÎTRE LES IMPACTS FISCAUX ET SOCIAUX DE LA PRATIQUE DU COURTAGE ACCESSOIRE

- Les incidences fiscales
- Les incidences sociales

5. ANTICIPER LE SORT DU PORTEFEUILLE DE COURTAGE À LA CESSATION DE FONCTION

- Modalités pratiques de la cession du portefeuille courtage : la cession de gré à gré
- Rappel des obligations de non-concurrence
- La fiscalité de la cession : droits de mutation et plus-values

6. APPRÉHENDER LES AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS DE L'APPORT DU PORTEFEUILLE DE COURTAGE EN SOCIÉTÉ

- La SARL de courtage
- La cession de gré à gré
- L'apport en nature

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 8h00

Public : tout agent général d'assurance souhaitant professionnaliser sa pratique du courtage accessoire (ancien mandat, nouveau mandat)

Objectifs opérationnels :

- savoir identifier ce qui relève d'une activité de courtage
- clarifier les règles et usages qui régissent la pratique du courtage
- mesurer les risques de mise en cause de la responsabilité professionnelle de l'agent général agissant comme courtier
- identifier les impacts fiscaux et sociaux de la pratique du courtage accessoire pour l'agent général
- connaître le sort du portefeuille de courtage en cas de cessation de fonctions
- appréhender les avantages et inconvénients de l'apport du portefeuille de courtage en société

Prérequis : aucun

Formation

Pour tout renseignement sur cette formation, contactez votre interlocutrice agea Formation :

Patricia Girault
 ☎ 01.70.98.48.32
 ✉ patricia.girault@agea.fr
 🌐 ou consultez le site www.agea.fr

PILOTER SON AGENCE



réf. GP02

Présentiel ou Classe virtuelle

Identifier votre style de chef d'entreprise, bâtir une stratégie, mettre en place des indicateurs et construire une relation de partenariat avec votre compagnie mandante

PROGRAMME

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

1. CONNAÎTRE SON PROFIL DE CHEF D'ENTREPRISE GRÂCE À LA MÉTHODE SUCCESS INSIGHTS*

- Découvrir son profil d'entrepreneur pour renforcer son impact
- Identifier ses audaces et ses peurs et apprendre à les gérer
- Développer sa capacité à passer à l'action

2. BÂTIR ET PROMOUVOIR LE PROJET D'AGENCE

- Clarifier ses motivations
- Élaborer sa stratégie par la méthode DSP (Diagnostic, Stratégie, Plan d'action)
- Formaliser et promouvoir sa stratégie

* La méthode **Success Insights** : les personnes qui réussissent le mieux sont celles qui connaissent bien leurs atouts et leurs faiblesses. Chaque stagiaire remplit avant le stage le questionnaire Success Insights afin de l'aider à mieux se connaître. Les réponses sont analysées et permettent de dégager le profil de chef d'entreprise de chaque participant. Chaque stagiaire reçoit, pendant le stage, un dossier personnel de présentation des types de comportement qu'il adopte le plus fréquemment ainsi que toutes les clés de compréhension livrées par l'animatrice.

3. IDENTIFIER LES OUTILS SYNTHÉTIQUES DE PILOTAGE ET LES INDICATEURS CLÉS

- Manager la performance de l'agence
- Définir son tableau de bord « gestion » en choisissant les indicateurs « clés »
- Suivre dans le temps les indicateurs, anticiper ou corriger les dérives

4. CONSTRUIRE ET AFFIRMER UNE RELATION DE PARTENARIAT AVEC LA COMPAGNIE MANDANTE

- Respecter et se faire respecter : « ni paillason, ni hérisson ! »
- Renforcer ses techniques de négociation
- Savoir créer du lien en complément du professionnalisme

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Travaux en sous-groupes et mises en situation

Durée : 16 h 00

Public : tout agent général d'assurance

Objectifs opérationnels :

- connaître son profil de chef d'entreprise, ses audaces et ses freins face à l'action
- savoir bâtir sa stratégie et défendre son projet d'agence
- identifier les outils de pilotage et les indicateurs clés
- construire et affirmer une relation de partenariat avec la compagnie mandante

Prérequis : aucun



Formation

Pour tout renseignement sur cette formation, contactez votre interlocutrice agéa Formation :

Patricia Girault

☎ 01.70.98.48.32

✉ patricia.girault@agea.fr

📄 ou consultez le site www.agea.fr

RÉUSSIR SON ASSOCIATION : LES ENJEUX HUMAINS

réf. GP03

Présentiel ou Classe virtuelle

Le succès d'une association tient principalement à la clarification des rôles et responsabilités entre associés

PROGRAMME

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

1. CLARIFIER LES FACTEURS HUMAINS D'ÉCHEC ET DE RÉUSSITE DE L'ASSOCIATION

- Identifier les enjeux humains de l'association d'agents généraux
- Pour quoi s'associer ? Clarifier ses motivations et ses objectifs personnels
- Avec qui s'associer ? Clarifier ses modes de fonctionnement
- Identifier les profils des associés et gérer les duos à risque
- Comment gérer les désaccords, les non-dits, les malentendus
- Définir les rôles et responsabilités entre agents associés

2. S'AJUSTER ENTRE ASSOCIÉS ET FAIRE VIVRE L'ASSOCIATION

- Repérer les situations de blocage ou de conflit potentiel et en sortir
- Comprendre les relations entre les générations (baby-boomers, génération X, Y)
- Organiser l'association d'agents au sein d'une famille ou entre familles
- Résoudre les conflits de valeur
- Connaître les conditions d'une association réussie : trucs et astuces, pièges à éviter
- Connaître les éléments à formaliser entre associés (pacte d'associés, règlement intérieur...)
- Rédiger et faire vivre le projet d'association dans la durée

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Travaux en sous-groupes et études de cas pratiques
- Autodiagnostic

Durée : 16 h 00

Public : tous les agents généraux d'assurance souhaitant s'associer et les agents déjà associés souhaitant optimiser la collaboration entre associés

Objectifs opérationnels :

- prendre conscience des pièges à éviter dans le cadre d'une association entre agents généraux
- clarifier ses propres motivations dans le cadre de l'association
- vérifier la cohérence du projet de vie des associés avec le projet de l'association (projet d'agent / projet d'agence)
- prendre en compte le profil des associés pour répartir les rôles et responsabilités
- identifier les situations où des enjeux personnels prennent le dessus et bloquent l'association
- identifier les points à traiter dans le pacte d'associés et le règlement intérieur pour une association porteuse de résultat et de plaisir à travailler ensemble

Prérequis : être associé ou avoir un projet d'association



Formation

Pour tout renseignement sur cette formation, contactez votre interlocutrice agea Formation :

Patricia Girault

☎ 01.70.98.48.32

✉ patricia.girault@agea.fr

🌐 ou consultez le site www.agea.fr

CHOIX DU MODE D'EXERCICE À L'IS

réf. GP04

Présentiel ou Classe virtuelle

Pour vous aider à maîtriser les aspects fiscaux, sociaux, comptables spécifiques à la société agent général

PROGRAMME

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

- Acquérir les notions fondamentales sur les sociétés commerciales et l'EI
- La distinction entre personne morale et personne physique
- L'existence d'un contrat entre les associés de SARL
- Le rôle du dirigeant
- La séparation de droit du patrimoine personnel et du patrimoine professionnel en EI
- Identifier les principaux atouts de l'exercice en société agent général et l'EI
- L'organisation des relations contractuelles entre associés d'une société agent (SARL)
- L'accès à l'impôt sur les sociétés
- La mise en place d'une stratégie de rémunération
- L'intégration de nouveaux associés dans la SARL et la préparation à la transmission

- Identifier les spécificités de la société agent général et de l'EI
- L'exercice d'un mandat par une société (SARL)
- Le respect de l'*intuitu personae* et les règles de détention du capital dans une société agent (SARL)
- Les cotisations sociales personnelles
- Maîtriser les aspects juridiques de la création de la société agent général et de l'EI
- Les apports en SARL et en EI
- Les critères de choix pour arrêter le montant du capital social initial (SARL) et la représentation du patrimoine professionnel en EI
- Le planning de création de la société agent et de l'EI
- Le sort de l'indemnité compensatrice
- La sortie du dirigeant

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 7 h00

Public : tout agent général d'assurance intéressé par l'exercice en « société agent général » (SARL) ou en EI

Objectifs opérationnels :

- connaître les caractéristiques essentielles et le fonctionnement des sociétés commerciales (SARL) et de l'EI
- comprendre les spécificités de la société agent général (SARL) et de l'EI
- maîtriser les règles fiscales et sociales de la société agent général (SARL) et de l'EI
- appréhender l'opportunité d'exercer en société agent général (SARL) et en EI

Prérequis : aucun



Formation

Pour tout renseignement sur cette formation, contactez votre interlocutrice agéa Formation :

Patricia Girault

☎ 01.70.98.48.32

✉ patricia.girault@agea.fr

🌐 ou consultez le site www.agea.fr

PRÉPARER SON DÉPART EN RETRAITE

réf. GP05

Présentiel ou Classe virtuelle

Toutes les clés pour faciliter et optimiser son départ à la retraite

PROGRAMME

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

1. RÉALISER UNE PHOTOGRAPHIE COMPLÈTE ET CONCRÈTE DE L'AGENCE

- L'état des lieux et les mises à jour nécessaires au plan personnel, social, comptable et fiscal
- La valorisation du portefeuille

2. IDENTIFIER LES ÉLÉMENTS SUSCEPTIBLES D'ORIENTER SES CHOIX

- L'indemnité compensatrice
- La cession de gré à gré
- La cession de parts dans le cadre d'une société de capitaux
- L'activité de courtage, de co-courtage, les mandats de complément
- L'âge présumé du départ

3. METTRE EN ADÉQUATION SON PROJET ET CELUI DE LA COMPAGNIE

- Le devenir du portefeuille
- L'option de cession
- Le choix et l'accompagnement du successeur
- Le lieu d'exercice
- La pérennité de l'agence

4. DÉFINIR LES DATES STRATÉGIQUES

- La cessation d'activité
- La durée d'accompagnement du successeur
- Les options de retraite

5. PLANIFIER LES DÉMARCHES À RÉALISER ET RÉUSSIR LE JOUR J

- La communication auprès des clients
- Les relations avec la compagnie
- L'information des collaborateurs
- La préparation des arrêtés de compte
- Les démarches auprès des caisses de retraite
- Les relations avec les fournisseurs et autres organismes
- La signature des actes
- La répartition des charges entre le cédant et le repreneur

6. CONNAÎTRE ET MAÎTRISER LES CONSÉQUENCES SOCIALES ET FISCALES APRÈS LE JOUR J

7. APRÈS LE DÉPART...

- Les obligations liées à l'interdiction de réinstallation
- Les responsabilités professionnelles et la protection juridique de l'agent général d'assurance à la retraite
- Les possibilités offertes par la loi Fillon

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

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

Durée : 8 h 00

Public : agents généraux à 1 ou 2 ans de la retraite, n'exerçant pas en SARL**Objectifs opérationnels :**

- maîtriser les étapes clés du départ à la retraite de l'agent général d'assurance
- préparer, faciliter et optimiser le départ à la retraite
- identifier les principales sources de difficultés pour mieux les appréhender
- identifier l'impact des différentes formes d'exercice du métier sur le départ à la retraite
- maîtriser l'aspect social du départ à la retraite

Prérequis : agents généraux à 1 ou 2 ans de la retraite

Formation

Pour tout renseignement sur cette formation, contactez votre interlocutrice agea Formation :

Patricia Girault

☎ 01.70.98.48.32

✉ patricia.girault@agea.fr

🌐 ou consultez le site www.agea.fr

TRAJECTOIRE : RÉALISEZ VOTRE PROJET D'AGENCE



réf. GP06

Présentiel

Tous les outils et bonnes pratiques pour affiner son projet d'agence et définir une bonne stratégie d'agence

PROGRAMME

INITIATION

PERFECTIONNEMENT

✓ EXPERTISE

EXPERTISE+

1. DÉFINIR OU AFFINER SON PROJET D'AGENCE AVEC LES OUTILS DE CADRAGE DU PROJET

- Les principaux outils de la stratégie d'entreprise : Business Model Canvas, SWOT, forces de Porter, 4P/Marketing mix
- Les principales sources d'information pour obtenir des données de marché et alimenter la réflexion
- La spécification des axes stratégiques et des principaux arbitrages d'un projet d'agence

2. CHIFFRER ET RENDRE LE PROJET D'AGENCE CONCRET

- Les 4 grands principes de la finance d'entreprise : l'entreprise doit générer des richesses qui nécessitent des investissements qui doivent être financés et être rentables

- Les grands principes du contrôle de gestion et travail sur la modélisation des coûts
- La construction et l'évaluation de la crédibilité du plan financier prévisionnel
- La structure du Business Plan

3. DONNER VIE AU PROJET D'AGENCE

- La définition du plan d'actions, des prochaines étapes, des principaux jalons
- La mise en place des outils de suivi et de pilotage des résultats, d'analyse des risques

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences / amélioration collaborative
- Réalisation d'exercices et de cas pratiques sur la base de votre projet d'agence

Durée : 16 h 00

Public : agents généraux souhaitant insuffler une nouvelle stratégie à leur agence

Objectifs opérationnels :

- affiner et structurer son projet d'agence
- se mettre à niveau sur les théories de pilotage d'entreprise, contextualisées aux agents généraux
- disposer d'outils clés en main pour aider à une prise de décision efficace

Prérequis : agents généraux ayant réalisé leur diagnostic d'agence, disposant d'éléments chiffrés sur l'agence, et ayant initié la structuration de leur projet d'agence



Formation

Pour tout renseignement sur cette formation, contactez votre interlocutrice agéa Formation :

Patricia Girault

☎ 01.70.98.48.32

✉ patricia.girault@agea.fr

🌐 ou consultez le site www.agea.fr

www.capcompetence.com
www.competenceagent.com