



référence

AF21

Concevoir un dispositif de contrôle des services externalisés

Durée présentiel/distanciel : 180mn

Formation disponible en : présentiel – distanciel

Catégorie : Prévention et conformité

Éligible DDA : Oui

Public :

 Dirigeant

 Juriste

Prérequis : Connaître ses produits, ses distributeurs et ses partenaires



Formation suivie en

 **Durée**
180 min

 **Dates ou période**
À définir

 **Horaires**
À définir

 **Nombre de participants**
Min 1 – Max 8

Modalités et délais d'accès :

Inscription à réaliser 1 mois avant le démarrage de la formation

Lieu :

Dans les locaux d'Astrée Faculté ou dans les locaux du client, à définir

Formateur :

À définir parmi l'un de nos consultants / formateurs

Tarif : 990 € HT



Formation suivie en

 **Durée**
180 min

 **Dates ou période**
À définir

 **Horaires**
À définir

 **Nombre de participants**
Min 1 – Max 8

Modalités et délais d'accès :

Formation collective à distance sous la forme de :

- webinar participatif / Visio formation au moyen de l'outil TEAMS.
- Inscription à réaliser 1 mois avant le démarrage de la formation.

Lieu :

Formation à distance – webinar / vidéoconférence

Tarif : 990 € HT



Pas de e-learning pour cette formation

1. Objectifs de la formation et compétences visées

La formation doit permettre d'élaborer ou de finaliser votre dispositif de contrôle des services externalisés.

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Organiser et écrire un dispositif de contrôle des services externalisés

2. Contenu

1. Les repères réglementaires

- Les dispositions du « Consultation Paper N°33 » du CEIOPS, comme référentiel réglementaire détaillé en application de l'article 49 de la directive Solvabilité II, relatif à la sous-traitance
- Le domaine de l'externalisation, comme référentiel de Bonnes Pratiques à appliquer au cours des 3 phases qui jalonnent la mise en œuvre du dispositif de délégation : le précontractuel, le contractuel et le post contractuel

2. La démarche à suivre

- Le dispositif de contrôle des services externalisés découle directement des phases de sélection et de contractualisation avec le prestataire. La mise en place de niveaux de services qui engagent le prestataire est une phase très importante. Elle va déterminer à la fois les niveaux de qualité des services, mais aussi le coût des services, les pénalités en cas de non-respect des niveaux de services attendus et les conditions de résiliation.
- Les exigences de la phase pré contractuelle
- Les exigences de la phase contractuelle
- Les exigences de phase post contractuelle



3. Les points particuliers à maîtriser

- La définition des niveaux de services demandés sur les activités déléguées
- La compatibilité des niveaux de services avec les risques acceptables par la compagnie
- La définition des indicateurs et du reporting associés au suivi des niveaux de services
- La gouvernance du prestataire et de la prestation
- Les conditions de réversibilité

3. Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation

- Évaluation individuelle du profil, des attentes et des besoins du participant avant le démarrage de la formation
- Évaluation des compétences en début et en fin de formation
- Évaluation des connaissances à chaque étape de la formation (via questionnaires, exercices, travaux pratiques, entretiens avec le formateur)
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

4. Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestations de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation

5. Moyens pédagogiques et techniques d'encadrement des formations

1. Modalités pédagogiques

- Évaluation des besoins et du profil du participant
- Apports théoriques et méthodologiques : séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Contenus des programmes adaptés en fonction des besoins identifiés pendant la formation
- Questionnaires, exercices et étude de cas
- Réflexions et échanges sur cas pratiques
- Retours d'expériences
- Corrections appropriées et contrôles des connaissances à chaque étape, en fonction du rythme de l'apprenant mais également des exigences requises au titre de la formation souscrite.



2. Éléments matériels

- Mise à disposition de tout le matériel informatique et pédagogique nécessaire
- Support de cours au format numérique projeté sur écran et transmis au participant par courriel à la fin de la formation

3. Référent pédagogique et formateur

Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation ; le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.