



référence

AF8

Comprendre les obligations d'information et le devoir de conseil

Durée présentiel/distanciel : 180mn - Durée e-learning : 243mn

Formation disponible en : présentiel – distanciel – e-learning

Catégorie : Relation clients

Éligible DDA : Oui

Public :

 Dirigeant

 Commerciaux

 Gestionnaire

 Responsable production

Prérequis : Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.



Formation suivie en présentiel

 **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 distanciel



 **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



Formation suivie en e-learning

Tarif :
140 € HT



Durée
243 min



Dates ou période :
Voir convention de formation
conclue avec le client



Horaires :
Le e-learning est accessible 7/7 et
24h/24h.
L'assistance pédagogique et
l'assistance technique sont disponibles
du lundi au vendredi de 9H à 18H.

Formation e-learning composée de :

- Vidéos de formation animées par les collaborateurs d'ASTREE
- QCM d'entrée et de sortie

Lieu :

Formation ouverte à distance accessible 7j/7 et 24H/24 à partir de
notre plateforme digitale : l'Assistant Réglementaire.

1. Objectifs de la formation et compétences visées

La formation vise à donner tous les éléments de compréhension sur les enjeux et les modalités de mise en œuvre de l'obligation d'information, et du devoir de conseil pour les distributeurs de produits d'assurance.

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

- Définir l'obligation d'information et le devoir de conseil et savoir les distinguer
- Décrire les étapes d'un processus de vente et les livrables associés à chaque étape
- Identifier les exigences réglementaires spécifiques selon le type de produit commercialisé et/ou le client cible (professionnel ou consommateur)

2. Contenu

1. Les repères réglementaires :

- L'obligation d'information
- Les différentes mentions légales
- L'IPID
- Le DIC
- Le devoir de conseil
- L'ACPR et les trois niveaux de conseil (juillet 2018) : conseil de niveau 1 obligatoire ; conseil de niveau 2 avec recommandation personnalisée ; conseil de niveau 3 avec recommandation personnalisée et conseil impartial
- Ce que contrôlent les autorités
- La jurisprudence



2. Les démarches à suivre

- L'étape d'entrée en relation
- L'étape de connaissance du client
- L'étape d'expression des besoins
- L'étape du test de cohérence ou du test d'adéquation
- L'étape du devoir d'alerte
- Le document écrit de conseil
- Les autres documents à utiliser

3. Les points particuliers à maîtriser

- La vente à distance
- Les produits dérogatoires
- L'assurance vie
- Les autres produits ayant des spécificités : automobile, moto, MRH, emprunteur, assurance obsèques, les grands risques...
- La distribution via des apporteurs
- Les avenants

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.