

E-LEARNING | PROTECTION DE LA CLIENTÈLE

Maîtriser ses enjeux, savoir l'appliquer dans vos pratiques

1 HEURE 30, EN E-LEARNING

DDA

CODE : AMCE04

Objectifs de la formation

Connaître les exigences liées à la protection de la clientèle pour les appliquer dans ses pratiques professionnelles

Garantir la conformité de vos processus commerciaux

Animée par

- NOTHEAUX Olivier
Consultant formateur,

Public concernés

- Directions commerciales ; Directions conformité ; Gestion des risques ; Directions souscription

Critères d'admission

- Cette formation entre dans le champ d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle continue car considérée comme une action d'adaptation et de développement des compétences des salariés.

Prérequis

- Travailler dans le monde de l'assurance.

Tarifs

- Tarif général 1 accès : 199,00 €HT

[Existe aussi en présentiel](#)

[Voir la vidéo de présentation](#)

Module 1 : qu'est ce que la protection de la clientèle

- Définition
 - La protection de la clientèle, un processus
-

Module 2 : les missions et rôles de l'ACPR concernant la protection de la clientèle

- Les missions de l'ACPR
 - Les risques de sanctions
 - L'évolution du cadre réglementaire
 - Le questionnaire sur la protection de la clientèle
-

Module 3 : la démarche commerciale et la protection de la clientèle

- Protection de la clientèle, devoir de conseil et DDA
 - La transparence des informations à communiquer
 - Promotions, communication et protection de la clientèle
 - Les spécificités liées à l'assurance vie
-

Module 4 : conclusion & quiz

Dates

E-Learning

01-31/05/2021
01-30/06/2021
01-31/07/2021
01-31/08/2021
01-30/09/2021
01-31/10/2021
01-30/11/2021
01-31/12/2021

Modalités pédagogiques, d'évaluation et techniques

■ Modalités pédagogiques:

Pour les formations synchrones-présentiel ou classes virtuelles (formations à distance, en direct), les stages sont limités, dans la mesure du possible, à une douzaine de participants, et cherchent à respecter un équilibre entre théorie et

pratique. Chaque fois que cela est possible et pertinent, des études de cas, des mises en pratique ou en situation, des exercices sont proposées aux stagiaires, permettant ainsi de valider les acquis au cours de la formation. Les stagiaires peuvent interagir avec le formateur ou les autres participants tout au long de la formation, y compris sur les classes virtuelles durant lesquelles le formateur, comme en présentiel peut distribuer des documents tout au long de la formation via la plateforme. Un questionnaire préalable dit 'questionnaire pédagogique' est envoyé aux participants pour recueillir leurs besoins et attentes spécifiques. Il est transmis aux intervenant(e)s avant la formation, leur permettant de s'adapter aux publics. Pour les formations en E-learning (formations à distance, asynchrones), le stagiaire peut suivre la formation à son rythme, quand il le souhaite. L'expérience alterne des vidéos de contenu et des activités pédagogiques de type quizz permettant de tester et de valider ses acquis tout au long du parcours. Des fiches mémos reprenant l'essentiel de la formation sont téléchargeables. La présence d'un forum de discussion permet un accompagnement pédagogique personnalisé. Un quizz de validation des acquis clôture chaque parcours. Enfin, le blended-learning est un parcours alternant présentiel, classes virtuelles et/ou e-learning.

■ Modalités d'évaluation:

Toute formation se clôture par une évaluation à chaud de la satisfaction du stagiaire sur le déroulement, l'organisation et les activités pédagogiques de la formation. Les intervenant(e)s évaluent également la session. La validation des acquis se fait en contrôle continu tout au long des parcours, via les exercices proposés. Sur certaines formations, une validation formelle des acquis peut se faire via un examen ou un QCM en fin de parcours. Une auto-évaluation des acquis pré et post formation est effectuée en ligne afin de permettre à chaque participant de mesurer sa progression à l'issue de la formation. Une évaluation à froid systématique sera effectuée à 6 mois et 12 mois pour s'assurer de l'ancrage des acquis et du transfert de compétences en situation professionnelle, soit par téléphone soit par questionnaire en ligne.

■ Modalités techniques FOAD:

Les parcours sont accessibles depuis un simple lien web, envoyé par E mail aux stagiaires. L'accès au module de E-learning se fait via la plateforme 360Learning. La durée d'accès au module se déclenche à partir de la réception de l'invitation de connexion. L'accès aux classes virtuelles se fait via la plateforme Teams. Le(a) stagiaire reçoit une invitation en amont de la session lui permettant de se connecter via un lien. Pour une bonne utilisation des fonctionnalités multimédia, vous devez disposer d'un poste informatique équipé d'une carte son et d'un dispositif vous permettant d'écouter du son (enceintes ou casque). En ce qui concerne la classe virtuelle, d'un microphone (éventuellement intégré au casque audio ou à la webcam), et éventuellement d'une webcam qui permettra aux autres participants et au formateur de vous voir. En cas de difficulté technique, le(a) stagiaire pourra contacter la hotline au 0170 72 25 81, entre 9h et 17h ou par mail au logistique@infopro-digital.com et la prise en compte de la demande se fera dans les 48h.