



DDA

Directive  
Distribution  
Assurance



Développeur de talents

[www.ifpass.fr](http://www.ifpass.fr)

# DIRECTIVE DISTRIBUTION ASSURANCE

Arrêté du 26 septembre 2018 relatif à la liste des compétences éligibles pour des actions de formation ou de développement professionnel continus prévus à l'article R. 512-13-1 du code des assurances

## Appréhender l'activité et l'environnement de la distribution d'assurances et ses évolutions au regard des fonctions exercées

- Maîtriser les conditions d'accès et d'exercice de l'activité de distributeur
- Appréhender les différents acteurs de la distribution d'assurances
- Maîtriser les règles de gouvernance et de surveillance des produits, de protection de la clientèle, d'information et de conseil, de gestion des conflits d'intérêts, de rémunération, de traitement des réclamations, de dispositif de médiation
- Identifier les évolutions juridiques, économiques, financières, démographiques, technologiques ou sociétales et leurs impacts sur la distribution d'assurances
- Tirer les conséquences de ces évolutions sur son activité en matière de distribution d'assurances

## Maîtriser la relation client

- Maîtriser l'information sur les produits présentés au client
- Appréhender l'ensemble des composantes de la situation du client
- Identifier et analyser les besoins du client, le conseiller et proposer une solution cohérente ou appropriée
- Maîtriser le processus de la recommandation personnalisée
- Formaliser l'information et le conseil, notamment la traçabilité du questionnement du client sur ses besoins et demandes ainsi que des solutions proposées et la traçabilité de l'ensemble des informations et documents remis au client
- Identifier et prendre en compte les évolutions de la situation et des besoins du client nécessitant une évolution du contrat

## Mettre en œuvre les mesures de prévention et de conformité

- Appliquer les règles en matière de contrôle interne, de prévention des risques, de protection des données personnelles, de lutte contre la fraude, de lutte contre le blanchiment et de financement du terrorisme et de lutte contre la corruption
- Appliquer les règles déontologiques

## S'adapter aux évolutions organisationnelles et technologiques

- Maîtriser les outils de l'environnement de travail dont les outils du parcours client y compris les outils digitaux
- S'approprier la culture de l'entreprise en vue de favoriser l'intérêt du client tout au long du processus de distribution

## Développer un portefeuille dans le respect de la réglementation

- Prospecter, commercialiser et négocier de manière adaptée à la clientèle concernée
- Traiter les données des clients en vue d'adapter l'offre
- Maîtriser les règles applicables en matière de collecte, mise à jour, gestion et exploitation des données client

## COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES GÉNÉRALES



## COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES SPÉCIFIQUES PRODUITS

### Assurance de personnes-vie, capitalisation

- Appréhender les marchés des produits d'épargne pertinents
- Appréhender les régimes matrimoniaux, successoraux et fiscaux applicables
- Apprécier les avantages et risques liés aux différentes options d'investissement

### Assurances de personnes en prévoyance, santé, retraite

- Appréhender les marchés de produits santé, prévoyance et retraite pertinents et maîtriser l'articulation entre la protection sociale obligatoire et les garanties distribuées
- Maîtriser les mécanismes de l'assurance collective

### Assurance dommages aux biens et responsabilités

- Appréhender le marché des produits d'assurance de biens et responsabilités
- Comprendre les règles spécifiques applicables notamment celles relatives à la protection de la clientèle

## COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES AU MODE DE DISTRIBUTION

- Maîtriser les spécificités et les règles applicables au démarchage
- Maîtriser les spécificités et les règles applicables à la vente à distance
- Maîtriser les techniques et les outils permettant de gérer les différentes étapes de la relation client à distance

### Intermédiaires personnes physiques et mandataires sociaux des intermédiaires personnes morales en contact direct avec la clientèle ou qui encadrent habituellement des personnes en contact direct avec la clientèle

- Concevoir ou mettre en œuvre un plan d'actions commerciales
- Adapter la commercialisation à l'évolution de l'environnement économique, de la réglementation applicable ou le cas échéant de l'offre de produits
- Encadrer et animer les activités des salariés assurant les fonctions de distribution
- Connaître les procédures de l'Autorité de contrôle prudentiel et de la résolution en matière de contrôle et de sanction ou les procédures de contrôles internes déclinées au sein de l'entité

## COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES SPÉCIFIQUES AUX FONCTIONS

### Personnes directement responsables d'un bureau de production ou de l'animation d'un réseau de personnes en lien direct avec le client

- Concevoir ou mettre en œuvre un plan d'actions commerciales
- Adapter la commercialisation à l'évolution de l'environnement économique, de la réglementation applicable ou le cas échéant de l'offre de produits
- Encadrer et animer les activités des salariés assurant les fonctions de distribution
- Connaître les procédures de l'Autorité de contrôle prudentiel et de la résolution en matière de contrôle et de sanction ou les procédures de contrôles internes déclinées au sein de l'entité

# INTRA ZEN IFPASS

LA SOLUTION  
FORMATION



RAPIDE  
SIMPLE  
ÉCONOMIQUE



L'Intra plus simple !

Nos programmes Inter,  
rien que pour votre entreprise !

l'Ifpass vous propose de déployer rapidement ses formations catalogue pour votre entreprise en formant jusqu'à 12 collaborateurs par session. Simple à mettre en œuvre, ce dispositif clés en main peut être spécifiquement adapté à votre contexte et à votre entreprise.

Choisissez le programme, la date et le lieu...

... nous nous occupons du reste !

## DIRECTIVE DISTRIBUTION ASSURANCE

Pour répondre à vos obligations de formations réglementaires et transformer ce cadre réglementaire en véritable opportunité de formation et de développement de compétences pour vos collaborateurs, l'IFPASS met à votre disposition différentes solutions.

Nos différentes solutions DDA :

- **Une sélection de formations spécifiques DDA** issue de notre offre de formations, des parcours de la capacité professionnelle, des formations certifiantes et diplômantes intégrant diverses modalités pédagogiques (présentiel / distanciel). Pour la formation annuelle de 15 heures minimum, construisez votre parcours à partir de notre offre.
- **Une offre d'étude et d'analyse** de vos propres formations ou parcours pour vous proposer des formations adaptées, individualisées et sur-mesure en fonction de la typologie de vos métiers en partenariat avec un cabinet d'avocats spécialisés.

Nos référents DDA vous accompagnent pour vous préconiser les solutions formations en lien avec vos besoins en compétences dans le respect des nouveaux textes.



Avant toute activité de distribution d'assurances, l'obtention de la Capacité Professionnelle est nécessaire. En cas de suivi de la Capacité Professionnelle Niveau 1 ou 2, **les 15 heures de formation DDA sont incluses.**

### NOS INCONTOURNABLES

#### DDA

- AL234 - Directive Distribution Assurance - DDA - 2 Heures - E-learning
- AA385 - Devoir d'information et de conseil dans le cadre de la DDA - 1 Jour - Bases
- AA218 - Découvrir les métiers du secteur de l'assurance - 1 Jour - Bases
- AA389 - DDA : maîtriser les impacts pour les différents acteurs de l'assurance - 2 Jours - Bases
- AA338 - Protection de la clientèle - 3 Jours - Bases

### NOS FORMATIONS RÉGLEMENTAIRES

#### DDA - CAPACITÉS PROFESSIONNELLES

Acquérir les connaissances juridiques, techniques et commerciales en assurances dommages et assurances de personnes afin d'être habilité à distribuer des opérations d'assurances conformément à la législation

- AH001M - Habilitation professionnelle IAS - Niveau 1 / mixte - 150 Heures
- AH001P - Habilitation professionnelle IAS - Niveau 1 / présentiel - 150 Heures
- AH002M - Habilitation professionnelle IAS - Niveau 2 / mixte - 150 Heures
- AL001 - Capacité professionnelle IAS 100% digitale - Niveau 1 - 150 Heures
- AL002 - Capacité professionnelle IAS 100% digitale - Niveau 2 - 150 Heures

### COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES GÉNÉRALES

#### Appréhender l'activité et l'environnement de la distribution d'assurances et ses évolutions au regard des fonctions exercées

- Maîtriser les conditions d'accès et d'exercice de l'activité de distributeur
  - AL242 - Intermédiation - E-learning
- Appréhender les différents acteurs de la distribution d'assurances
  - AA218 - Découvrir les métiers du secteur de l'assurance - 1 Jour - Bases
  - AA012 - Réassurance - 2 Jours - Bases
- Maîtriser les règles de gouvernance et de surveillance des produits, de protection de la clientèle, d'information et de conseil, de gestion des conflits d'intérêts, de rémunération, de traitement des réclamations, de dispositif de médiation
  - AA338 - Protection de la clientèle - 3 Jours - Bases
  - AA358 - Maîtriser les étapes de la conception d'un produit d'assurance - 2 Jours - Bases
  - AA385 - Devoir d'information et de conseil dans le cadre de la DDA - 1 Jour - Bases
  - CV029 - Intermédiaire et organisation des voies de recours : réclamations et médiations - 2 Heures - Classe virtuelle
- Identifier les évolutions juridiques, économiques, financières, démographiques, technologiques ou sociétales et leurs impacts sur la distribution d'assurances
  - AA129 - Enjeux et facteurs d'évolution du secteur de l'assurance - 1 Jour - Bases
  - AA131 - Comprendre le cadre juridique du contrat d'assurance - 4 Jours - Bases
  - AA334 - Comprendre et maîtriser le marché de l'assurance affinitaire - 2 Jours - Bases
- Tirer les conséquences de ces évolutions sur son activité en matière de distribution d'assurances
  - AA389 - DDA : maîtriser les impacts pour les différents acteurs de l'assurance - 2 Jours - Bases

#### Maîtriser la relation client

- Maîtriser l'information sur les produits présentés au client
  - AA135 - S'initier aux produits d'assurance dommages - 2 Jours - Bases
- Appréhender l'ensemble des composantes de la situation du client
  - AA374 - Composantes du patrimoine et méthodologie du bilan patrimonial - 2 Jours - Bases
  - AA375 - Environnement juridique du particulier - 2 Jours - Bases
- Identifier et analyser les besoins du client, le conseiller et proposer une solution cohérente ou appropriée
  - AA385 - Devoir d'information et de conseil dans le cadre de la DDA - 1 Jour - Bases
- Maîtriser le processus de la recommandation personnalisée
  - AC054 - Valoriser l'accueil en agence - 2 Jours - Bases
  - AC059 - Vente en face à face : de la prospection à la recommandation - 2 Jours - Bases
- Formaliser l'information et le conseil, notamment la traçabilité du questionnement du client sur ses besoins et demandes ainsi que des solutions proposées et la traçabilité de l'ensemble des informations et documents remis au client
  - AA385 - Devoir d'information et de conseil dans le cadre de la DDA - 1 Jour - Bases
- Identifier et prendre en compte les évolutions de la situation et des besoins du client nécessitant une évolution du contrat
  - AC045 - Mettre l'expérience client au cœur de sa stratégie - 2 Jours - Expertise
  - AA131 - Comprendre le cadre juridique du contrat d'assurance - 4 Jours - Bases

#### Mettre en œuvre les mesures de prévention et de conformité

- Appliquer les règles en matière de contrôle interne, de prévention des risques, de protection des données personnelles, de lutte contre la fraude, de lutte contre le blanchiment et de financement du terrorisme et de lutte contre la corruption
  - AA018 - Lutte contre le blanchiment et financement du terrorisme en assurance - 1 Jour - Bases
  - AA342 - Vol : fraude à l'assurance - 1 Jour - Perfectionnement
  - AA363 - Fraude à l'assurance - 1 Jour - Bases
  - AA387 - RGPD appliqué à l'assurance - 1 Jour - Bases
  - AE015 - Outils de contrôle interne comptable des entreprises d'assurance - 1 Jour - Perfectionnement
  - AL201 - Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme - 2 Heures - E-learning
  - AL202 - Fraude à l'assurance - 1 Heure - E-learning
  - AL240 - Se mettre en conformité RGPD - 1 Heure - E-learning
  - AL241 - Pack sécurité - 5 Heures - E-learning
  - CV027 - Intermédiaire et lutte contre le blanchiment et contre le financement du terrorisme - 2 Heures - Classe virtuelle
- Appliquer les règles déontologiques
  - AA386 - Contrôle des pratiques commerciales en assurance - 1 Jour - Bases
  - AA388 - Éthique, déontologie et anticorruption - 1 Jour - Bases

#### S'adapter aux évolutions organisationnelles et technologiques

- Maîtriser les outils de l'environnement de travail dont les outils du parcours client y compris les outils digitaux
  - AA350 - Transformation digitale et assurance - 1 Jour - Bases
  - AA352 - Objets connectés et assurance - 1 Jour - Bases
  - AB060 - Utiliser les fonctions courantes des outils bureautiques : word - 1 Jour - Bases
  - AB062 - Utiliser les fonctions courantes des outils bureautiques : excel - 1 jour - Bases
  - AL220 - Gérer son poste informatique - 1 Heure - E-learning
  - AL221 - Outils numériques nomades - 1 Heure - E-learning
  - AL222 - Modalités de recherche et veille sur internet - 1 Heure - E-learning
  - AL223 - Utilisation des outils de travail collaboratif - 1 Heure - E-learning
- S'approprier la culture de l'entreprise en vue de favoriser l'intérêt du client tout au long du processus de distribution
  - AA351 - Big data et assurance - 1 Jour - Bases
  - AA353 - Optimiser l'expérience client à l'ère du digital - 1 Jour - Bases
  - AC045 - Mettre l'expérience client au cœur de sa stratégie - 2 Jours - Expertise
  - AC051 - Communication au service de la relation avec l'assuré - 2 Jours - Bases
  - AL215 - Impact du digital sur les entreprises d'assurance - 2 Heures - E-learning
  - AL216 - Impact du digital sur les clients et la relation client - 2 Heures - E-learning
  - AL217 - Gestion des risques numériques - 1 Heure - E-learning

#### Développer un portefeuille dans le respect de la réglementation

- Prospecter, commercialiser et négocier de manière adaptée à la clientèle concernée
  - AC013 - Argumenter la vente de contrats d'assurance vie individuelle - 2 Jours - Bases
  - AC023 - Développer ses compétences commerciales - 2 Jours - Bases
  - AC027 - Vendre une complémentaire santé - 1 Jour - Bases
  - AC046 - Techniques de négociation - 2 Jours - Bases
  - AC047 - Intégrer le rebond commercial dans sa gestion client - 1 Jour - Perfectionnement
  - AC048 - Décrocher la prise de rendez-vous par téléphone - 1 Jour - Perfectionnement
  - AC052 - Argumenter la vente de contrats collectifs - 2 Jours - Perfectionnement
  - AC057 - Faire du téléphone un outil privilégié de fidélisation - 2 Jours - Bases
  - AC059 - Vente en face à face : de la prospection à la recommandation - 2 Jours - Bases
- Traiter les données des clients en vue d'adapter l'offre
  - AC055 - Fidélisation d'un portefeuille d'entreprise - 2 Jours - Bases
  - AC058 - Analyser le marché et proposer des actions de développement - 2 Jours - Bases
- Maîtriser les règles applicables en matière de collecte, mise à jour, gestion et exploitation des données client
  - AA338 - Protection de la clientèle - 3 Jours - Bases
  - AA387 - RGPD appliqué à l'assurance - 1 Jour - Bases

## COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES SPÉCIFIQUES PRODUITS

### Assurances de personnes-vie, capitalisation

- Appréhender les marchés des produits d'épargne pertinents
  - AA030 - Sécuriser la souscription d'un contrat au moyen d'une approche patrimoniale globale - 2 Jours - Perfectionnement
  - AA091 - Savoir distinguer les mécanismes techniques de l'assurance vie - 2 Jours - Bases
  - AA134 - S'initier aux assurances de personnes - 2 Jours - Bases
  - AA377 - Protection sociale et assurance - 2 Jours - Bases
  - CV041 - Actualité de l'assurance - 1,5 Heures - E-learning
  - AL214 - Spécificités des contrats d'assurance vie et de capitalisation - Classe virtuelle
- Appréhender les régimes matrimoniaux, successoraux et fiscaux applicables
  - AA084 - Assurance vie et démembrement - 1 Jour - Perfectionnement
  - AA086 - Assurance vie et donation - 1 Jour - Bases
  - AA098 - Nouveautés juridiques et fiscales de l'assurance vie - Niveau II - 1 Jour - Perfectionnement
  - AA304 - Environnement fiscal du particulier - 2 Jours - Bases
  - AA346 - Patrimoine privé : techniques de transmission (voie civile) - 2 Jours - Bases
  - AA347 - Patrimoine privé : techniques de transmission (voie contractuelle) - 2 Jours - Bases
  - AA375 - Environnement juridique du particulier - 2 Jours - Bases
  - AL211 - Composantes du patrimoine - 2 Heures - E-learning
- Appréécier les avantages et risques liés aux différentes options d'investissement
  - AA099 - Maîtriser les contrats d'assurance vie multirisques - 2 Jours - Perfectionnement
  - AA115 - Analyser le fonctionnement des valeurs mobilières et optimiser l'offre d'investissement en OPCVM - 3 Jours - Bases
  - AA224 - Mécanismes et stratégie des fonds en euros - 1 Jour - Perfectionnement
  - AA376 - Environnement économique et financier du patrimoine - 2 Jours - Bases
  - AA374 - Composantes du patrimoine et méthodologie du bilan patrimonial - 2 Jours - Bases

### Assurances de personnes en prévoyance, santé, retraite

- Appréhender les marchés de produits santé, prévoyance et retraite pertinents et maîtriser l'articulation entre la protection sociale obligatoire et les garanties distribuées
  - AA377 - Protection sociale et assurance - 2 Jours - Bases
  - AA380 - Prestations sociales et retraites (TNS) - 2 Jours - Bases
  - AL212 - Retraites - 2 Heures - E-learning
  - AL150 - Assurance complémentaire santé et prestations en nature - 2 Heures - E-learning
  - AL151 - Assurance complémentaire santé et prestation en espèces - 2 Heures - E-learning
- Maîtriser les mécanismes de l'assurance collective
  - AA053 - Pratique de la prévoyance collective et aspects juridiques - 2 Jours - Perfectionnement
  - AA055 - Pratique de la prévoyance collective et tarification - 2 Jours - Perfectionnement
  - AA140 - Garanties de prévoyance dans le contrat d'assurance collective - 2 Jours - Bases
  - AA141 - Garanties de retraite dans le contrat d'assurance collective - 2 Jours - Bases
  - AA142 - Savoir organiser toutes les étapes de création du contrat collectif - 1 Jour - Perfectionnement
  - AL208 - Assurances collectives des salariés - 2 Heures - E-learning
  - AL209 - Contrat d'assurance de groupe - 2 Heures - E-learning
  - CV042 - Actualité de l'assurance collective - 1,5 Heures - E-learning

### Assurance dommages aux biens et responsabilités

- Appréhender le marché des produits d'assurance de biens et responsabilités
  - AA008 - Assurance des flottes automobiles - 3 Jours - Bases
  - AA017 - Assurance automobile - 2 Jours - Bases
  - AA024 - Assurance obligatoire des constructeurs - 4 Jours - Bases
  - AA034 - Assurance multirisque habitation - 2 Jours - Bases
  - AA043 - Comprendre les assurances de RC des professionnels - 3 Jours - Bases
  - AA080 - Transports routiers nationaux de marchandises et assurance «ad valorem» - 3 Jours - Bases
  - AA081 - Connaître l'assurance du transport maritime et de l'assurance «ad valorem» - 3 Jours - Bases
  - AA087 - Comprendre les risques environnementaux - 2 Jours - Perfectionnement
  - AA112 - Multirisque professionnelle : identifier les critères de souscription et connaître les garanties - 3 Jours - Bases
  - AA120 - Identifier les risques et garanties des collectivités territoriales - 3 Jours - Bases
  - AA145 - Connaître l'assurance multirisques dommages entreprises - 4 Jours - Bases
  - AA149 - Connaître la RC médicale et l'assurer - 2 Jours - Perfectionnement
  - AA179 - Identifier et comprendre la RC des vendeurs et fabricants - 2 Jours - Perfectionnement
  - AA190 - Connaître la RC et l'assurance des activités sportives - 1 Jour - Perfectionnement
  - AA191 - Connaître la RC et l'assurance des professionnels du tourisme - 1 Jour - Perfectionnement
  - AA267 - Se perfectionner en assurance RC décennale - 2 Jours - Expertise
  - AA268 - Se perfectionner en assurance dommages ouvrage - 2 Jours - Expertise
  - AA302 - Maîtriser l'assurance des maîtres d'œuvre en responsabilité civile professionnelle et décennale - 2 Jours - Perfectionnement
  - AA312 - Identifier et connaître les cyber-risques et les solutions d'assurances - 1 Jour - Bases
  - AA339 - Risques des professionnels de l'automobile - 1 Jour - Perfectionnement
  - AA367 - Connaître et analyser la responsabilité civile et l'assurance RC des professionnels de l'immobilier - 2 Jours - Perfectionnement
  - AL017 - Assurance automobile - 2 Heures - E-Learning
  - AL034 - Connaître le contrat MRH - 2 Heures - E-Learning
  - AL238 - Assurance RC - 2 Heures - E-learning
  - AL239 - Assurance des risques d'entreprise - 2 heures - E-learning
- Comprendre les règles spécifiques applicables notamment celles relatives à la protection de la clientèle
  - AA004 - Mettre en œuvre une assurance RC des mandataires sociaux - RCMS - 3 Jours - Bases
  - AA011 - Comment évaluer et souscrire un risque RC générale entreprises ? - 2 Jours - Perfectionnement
  - AA037 - Comprendre les garanties RC des entreprises industrielles et commerciales - RCEIC - 4 Jours - Bases
  - AA038 - Tarifier le risque RC des entreprises - 2 Jours - Bases
  - AA054 - Souscrire l'assurance tous risques chantier et montage essai - 2 Jours - Bases
  - AA079 - Optimiser la souscription incendie et PE des entreprises - 2 Jours - Perfectionnement
  - AA113 - Souscrire les risques des professionnels - 2 Jours - Bases
  - AA175 - Souscrire la RC du garagiste - 2 Jours - Bases
  - AA197 - Souscrire la responsabilité professionnelle des prestataires de services - 3 Jours - Bases
  - AA227 - Organiser les visites de risques des professionnels - 2 Jours - Bases
  - AA229 - Souscrire un programme international en RC - 2 Jours - Perfectionnement
  - AA232 - Organiser la visite d'un risque industriel - 2 Jours - Perfectionnement
  - AA233 - Souscrire un programme international dommages - 2 Jours - Perfectionnement
  - AA263 - Mettre en œuvre l'assurance RC entreprise : police master EU et police locale France - 1 Jour - Perfectionnement
  - AA269 - Analyser les risques agricoles opérationnels - 2 Jours - Bases
  - AA366 - Vendre et souscrire un grand risque habitation - 2 Jours - Perfectionnement
  - AA371 - Souscrire une multirisque agricole - 2 Jours - Bases
  - AA372 - Savoir souscrire une assurance multirisque immeuble - 1 Jour - Perfectionnement

## COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES AU MODE DE DISTRIBUTION

- Maîtriser les spécificités et les règles applicables au démarchage
  - AC048 - Décrocher la prise de rendez-vous par téléphone - 1 Jour - Perfectionnement
- Maîtriser les spécificités et les règles applicables à la vente à distance
  - AC056 - Relation commerciale à distance : appels entrants - 2 Jours - Bases
  - AC057 - Faire du téléphone un outil privilégié de fidélisation - 2 Jours - Bases
- Maîtriser les techniques et les outils permettant de gérer les différentes étapes de la relation client à distance
  - AL216 - Impact du digital sur les clients et la relation client - 2 Heures - E-learning

## COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES SPÉCIFIQUES AUX FONCTIONS

### Intermédiaires personnes physiques et mandataires sociaux des intermédiaires personnes morales en contact direct avec la clientèle ou qui encadrent habituellement des personnes en contact direct avec la clientèle

- Concevoir ou mettre en œuvre un plan d'actions commerciales
  - AC058 - Analyser le marché et proposer des actions de développement - 2 Jours - Bases
  - AC023 - Développer ses compétences commerciales - 2 Jours - Bases
  - AC047 - Intégrer le rebond commercial dans sa gestion client - 1 Jour - Perfectionnement
- Adapter la commercialisation à l'évolution de l'environnement économique, de la réglementation applicable ou le cas échéant de l'offre de produits
  - AC059 - Vente en face à face : de la prospection à la commercialisation - 2 Jours - Bases
  - AA338 - Protection de la clientèle - 3 Jours - Bases
  - AA353 - Optimiser l'expérience client à l'ère du digital - 1 Jour - Bases
  - AA363 - Fraude à l'assurance - 1 Jour - Bases
  - AA385 - Devoir d'information et de conseil dans le cadre de la DDA - 1 Jour - Bases
  - AA387 - RGPD appliqué à l'assurance - 1 Jour - Bases
  - AA388 - Éthique, déontologie et anticorruption - 1 Jour - Bases
  - AL201 - Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme - 2 Heures - E-learning
  - AL202 - Fraude à l'assurance - 1 Heure - E-learning
- Encadrer et animer les activités des salariés assurant les fonctions de distribution
  - AB041 - Manager ses collaborateurs à distance - 2 Jours - Perfectionnement
  - AB049 - Animer et mobiliser son équipe - 3 Jours - Bases
  - AB053 - Manager avec la méthode DISC - 2 Jours - Bases
  - AB055 - Devenir manager coach - 2 Jours - Bases
  - AB057 - Manager autrement - 2 Jours - Perfectionnement
  - AB058 - Manager le changement - 2 Jours - Perfectionnement
- Connaître les procédures de l'Autorité de contrôle prudentiel et de la résolution en matière de contrôle et de sanction ou les procédures de contrôles internes déclinées au sein de l'entité
  - AA382 - Rôle et fonctionnement de l'ACPR - 1 Jour - Bases
  - AA384 - Se préparer à un contrôle ACPR pour les intermédiaires d'assurance - 1 Jour - Bases
  - AA386 - Contrôle des pratiques commerciales en assurance - 1 Jour - Bases
  - CV029 - Intermédiaire et organisation des voies de recours : réclamations et médiation - 2 Heures - Classe virtuelle
  - CV039 - Solvabilité 2 : fonction conformité/contrôle interne - 4 Heures - Classe virtuelle

## Personnes directement responsables d'un bureau de production ou de l'animation d'un réseau de personnes en lien direct avec le client

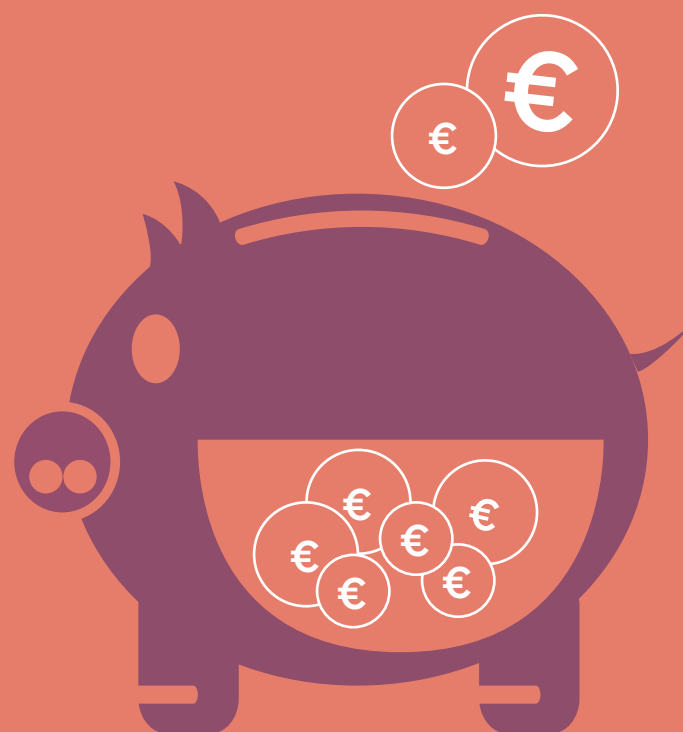
- Concevoir ou mettre en œuvre un plan d'actions commerciales
  - AC058 - Analyser le marché et proposer des actions de développement - 2 Jours - Bases
  - AC023 - Développer ses compétences commerciales - 2 Jours - Bases
  - AC047 - Intégrer le rebond commercial dans sa gestion client - 1 Jour - Perfectionnement
- Adapter la commercialisation à l'évolution de l'environnement économique, de la réglementation applicable ou le cas échéant de l'offre de produits
  - AC059 - Vente en face à face : de la prospection à la commercialisation - 2 Jours - Bases
  - AA338 - Protection de la clientèle - 3 Jours - Bases
  - AA353 - Optimiser l'expérience client à l'ère du digital - 1 Jour - Bases
  - AA363 - Fraude à l'assurance - 1 Jour - Bases
  - AA385 - Devoir d'information et de conseil dans le cadre de la DDA - 1 Jour - Bases
  - AA387 - RGPD appliqué à l'assurance - 1 Jour - Bases
  - AA388 - Éthique, déontologie et anticorruption - 1 Jour - Bases
  - AL201 - Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme - 2 Heures - E-learning
  - AL202 - Fraude à l'assurance - 1 Heure - E-learning
- Encadrer et animer les activités des salariés assurant les fonctions de distribution
  - AB041 - Manager ses collaborateurs à distance - 2 Jours - Perfectionnement
  - AB049 - Animer et mobiliser son équipe - 3 Jours - Bases
  - AB053 - Manager avec la méthode DISC - 2 Jours - Bases
  - AB055 - Devenir manager coach - 2 Jours - Bases
  - AB057 - Manager autrement - 2 Jours - Perfectionnement
  - AB058 - Manager le changement - 2 Jours - Perfectionnement
- Connaître les procédures de l'Autorité de contrôle prudentiel et de la résolution en matière de contrôle et de sanction ou les procédures de contrôles internes déclinées au sein de l'entité
  - AA382 - Rôle et fonctionnement de l'ACPR - 1 Jour - Bases
  - AA383 - Se préparer à un contrôle ACPR pour un assureur - 1 Jour - Bases
  - AA386 - Contrôle des pratiques commerciales en assurance - 1 Jour - Bases
  - CV039 - Solvabilité 2 : fonction conformité/contrôle interne - 4 Heures - Classe virtuelle



Retrouvez nos programmes complets  
sur notre site [www.ifpass.fr](http://www.ifpass.fr)

# FINANCEZ VOTRE AMBITION

## COMPTE PERSONNEL DE FORMATION



### L'Ifpass accompagne votre projet de carrière avec ses formations éligibles au CPF

#### Pour qui ?

Tous les salariés et demandeurs d'emploi, tout au long de la vie active (de 16 ans et jusqu'à la retraite), même en cas de changement de situation

#### Pourquoi ?

Donner à chacun les moyens d'évoluer professionnellement et de sécuriser son parcours (acquérir une qualification ou accéder à un niveau supérieur)

#### Comment ?

En créant un compte sur le site [www.moncompteactivite.gouv.fr](http://www.moncompteactivite.gouv.fr) et en choisissant la formation souhaitée, dans notre liste dédiée

## NOS DIPLOMES ET CERTIFICATS

### DIPLÔMES

#### BAC + 2

- BTS Assurance - 2 ANS ou 18 MOIS
- Conseiller en assurances - 1 AN

#### BAC + 3

- Conseiller en gestion de patrimoine et assurances - 1 AN
- Chargé d'indemnisation en assurances - 1 AN
- Chargé de souscription en risques non standard - 1 AN
- Licence professionnelle Chargé de clientèle assurances - 1 AN
- Licence professionnelle Métiers de l'e-assurance et des services associés - Innovation et digitalisation - 1 AN
- Licence professionnelle Conseiller, souscripteur, gestionnaire en assurance - 1 AN

#### BAC + 5

- Manager digital Métiers de l'Assurance - 2 ANS
- MBA Agent général - Entrepreneur Dirigeant d'assurance - 1 AN
- Souscripteur en assurance et réassurance - 2 ANS
- Master Assurances - (Septembre 2019)
- MBA Conformité - (Septembre 2019)

### CERTIFICATS

#### CERTIFICATS DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

- AP202 - CQP Gestionnaire IARD - 50 Jours
- AP203 - CQP Assurance de personnes - 50 Jours
- AP204 - CQP Chargé de clientèle - 86 Jours
- AP205 - CQP Relation client assurances - 62 Jours
- AP206 - CQP Conseiller mutualiste collectif - 42 Jours
- AP207 - CQP Conseiller mutualiste individuel - 34 Jours
- AP208 - CQP Spécialiste prestation santé prévoyance - 33 Jours
- AP209 - CQP Chargé de relation client à distance / Téléconseiller - 36 Jours
- AP210 - CQP Chargé d'accueil et relation clients-adhérents - 31 Jours
- AP211 - CQP Assistant commercial en mutuelles - 30 Jours

#### CERTIFICATS MÉTIERS

- AA110 - Certificat assurance et gestion de patrimoine - 10 Jours
- AA319 - Réussir son certificat digital assurance - 12 Heures
- AA341 - Certificat inspection incendie - Maîtriser la prévention, les risques et assurance incendie / explosion - 10 Jours
- AA362 - Certificat fondamentaux de l'assurance - 6 Jours
- CR001 - Certificat gestion de la relation client - 12 Jours
- CR013 - Certificat assurance et risques complexes entreprise - 10 Jours
- CR014 - Certificat risques et assurance construction - 10 Jours
- CR016 - Certificat protection de la clientèle et conformité - 10 Jours
- CR017 - Certificat tutorat et transmission des compétences - 8 Jours
- CR022 - Certificat assurance et risques standards IARD - 8 Jours
- CR023 - Certificat Conseiller assurance vie individuelle - 8 Jours
- CR026 - Certificat commercialisation et gestion d'assurances collectives - 8 Jours
- CR027 - Certificat assurance et risques complexes du particulier - 10 Jours

## CONDITIONS GÉNÉRALES INTER

### PRESTATIONS INTER 2019

#### ARTICLE 1 – INSCRIPTION

Toute inscription à une formation est enregistrée en fonction de l'ordre d'arrivée et des places disponibles.

L'inscription doit parvenir à l'ifpass dans les meilleurs délais et au plus tard 15 jours ouvrés avant le début du stage. Le bulletin, dûment complété, peut être envoyé par courrier, mail ou à partir du site [www.ifpass.fr](http://www.ifpass.fr).

Pour chaque formation, un nombre minimum et maximum de participants est défini, les inscriptions réglées sont retenues en priorité.

#### ARTICLE 2 – OBLIGATIONS RESPECTIVES DES PARTIES

Le client reçoit une convention de formation simplifiée établie en deux exemplaires et s'engage à retourner à l'ifpass un exemplaire signé et revêtu du cachet de l'entreprise.

Si le client est une personne ayant entrepris ladite action de formation à titre individuel et à ses frais, un contrat de formation professionnelle sera établi conformément aux dispositions des articles L.6353-3 et L.6353-4 du code du travail. Une convocation précisant la date, les lieux de formation et de restauration ainsi que les horaires est adressée au responsable de l'inscription avec un programme détaillé. Ces documents sont à remettre au participant.

À l'issue de chaque formation, une attestation de suivi est adressée au responsable de l'inscription, avec la facture correspondante.

Le stagiaire devra respecter le règlement intérieur, consultable également sur le site Internet et dans les locaux de l'ifpass.

#### ARTICLE 3 – ANNULATION - ABSENCES - REMPLACEMENT

• Du fait du client

Toute annulation peut être faite sans frais par le client si celle-ci parvient à l'ifpass, par écrit (courrier, e-mail), au moins 10 jours ouvrés avant le début du stage. Toute annulation reçue moins de 10 jours ouvrés avant le début de l'action de formation entraîne le versement de frais de désistement d'un montant égal à 50% du prix de la prestation.

En cas d'absence totale ou partielle, ou d'abandon, l'ifpass retiendra le coût total de l'action de formation, sauf en cas de force majeure avérée.

Remplacement

Lorsqu'un participant ne peut assister à une formation pour laquelle il a été inscrit, il peut être remplacé par un collaborateur de la même entreprise. Le nom et les coordonnées de ce nouveau participant doivent être confirmés par écrit à l'ifpass par le responsable de formation.

• Du fait de l'ifpass

À l'exception des sessions garanties pour lesquelles aucun nombre minimum de participants n'est requis, si le nombre de participants prévu est jugé pédagogiquement insuffisant, l'ifpass se réserve la possibilité d'ajourner ou d'annuler la prestation sans indemnisation. Dans ce cas, l'ifpass en informe le responsable de l'inscription et propose une inscription prioritaire sur la prochaine session.

#### ARTICLE 4 – FACTURATION ET RÈGLEMENT

Les prix des formations sont indiqués sur chaque programme, en euros, exonérés de TVA (art.261-4-4°, 6° alinéa, décret 94.764, 30 août 1994).

Les repas sont offerts.

À l'issue de la prestation, la facture est établie en un seul exemplaire et libellée conformément au bulletin d'inscription. Le règlement au comptant et sans escompte est attendu au plus tard à la date d'échéance figurant sur la facture, par chèque ou virement.

À défaut, des pénalités de retard seront facturées à un taux annuel de trois fois le taux d'intérêt légal calculé par mensualité. Pour les formations avec des dates discontinues, l'ifpass établira une facture par période mensuelle.

#### ARTICLE 5 – DÉDUCTIBILITÉ DES DÉPENSES

Les actions de formation proposées par l'ifpass entrent dans le champ d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle continue défini dans le livre IX du code du travail. La réalisation des prestations de l'ifpass contribue aux dépenses déductibles du plan de formation. Il appartient au client de vérifier l'imputabilité de l'action de formation choisie.

Toutes sommes facturées à titre de dédommagement (dédit, abandon, absence) ne sont pas imputables sur le budget de formation et ne pourront pas être prises en charge par un organisme financeur.

#### ARTICLE 6 – RÈGLES DE PRISE EN CHARGE

En cas de prise en charge par un organisme payeur agréé, il appartient au client d'effectuer lui-même la demande de financement avant le début de la formation. L'accord doit être communiqué à l'ifpass au moment de l'inscription.

Dans le cas où l'accord de prise en charge de l'organisme payeur ne nous parvient pas au premier jour de la formation, la totalité de la prestation pourra être facturée au client. Si la prise en charge est partielle, la différence sera directement facturée au client.

Il appartient au client de communiquer à l'organisme payeur tous les éléments indispensables pour assurer le paiement. Si celui-ci n'est pas effectué, l'ifpass sera fondé à réclamer le montant de ce paiement à l'entreprise inscrite solidairement débitrice à son égard.

## CONDITIONS GÉNÉRALES FOAD

### DES FORMATIONS OUVERTES ET À DISTANCE

#### ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les conditions et modalités de commande, de paiement et de déroulement des Formations ouvertes et à distance - FOAD (E-Learning, Fast Learning et Classe virtuelle) proposées par l'ifpass. En particulier, les présentes conditions régissent les prestations, de l'ifpass, des supports permettant la formation à distance.

Toute validation de commande, pour un ou plusieurs services de formation, implique la consultation préalable des présentes conditions générales et l'adhésion irrévocable et sans réserve du client aux présentes conditions générales de vente. Le fait que l'ifpass ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des conditions générales de vente ne peut être interprété comme valant renonciation de sa part à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

#### ARTICLE 2 – COMMANDE

Toute commande est ferme et définitive dès réception par l'ifpass du bulletin d'inscription signé par le client. Le client peut également passer commande auprès de l'ifpass directement sur son site web en suivant la procédure de commande. Le choix et l'achat d'un module de FOAD par le client relèvent de sa seule responsabilité. À compter de la validation de la commande par le client, celui-ci ne pourra ni l'annuler ni la modifier. Toute commande passée sera confirmée par l'envoi au client d'un e-mail de confirmation de sa commande. Dans le cas de commandes multiples, le client communique à l'ifpass la liste des utilisateurs finaux (nom, prénom, téléphone et adresse électronique), afin de permettre l'élaboration de protocoles individuels de FOAD.

À cet égard, l'ifpass se réserve le droit de demander au client de lui fournir des renseignements ou pièces justificatives complémentaires.

L'ifpass se réserve le droit de ne pas confirmer une commande ou de ne pas l'honorer, sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnisation, notamment en cas non-production par le client des renseignements ou pièces justificatives complémentaires demandées ou de litige avec le client portant sur le paiement d'une commande antérieure.

Dans ce cas, l'ifpass informe le client de son refus de donner suite à la commande passée. Le client s'engage à vérifier la compatibilité technique des produits proposés par l'ifpass avec son propre matériel, avant la validation de toute commande.

L'impossibilité pour le client d'utiliser le produit acheté, pour quelque-cause que ce soit, notamment en cas d'incompatibilité avec le matériel du client, ne donnera lieu à aucun dédommagement de la part de l'ifpass ni à l'annulation de la commande.

#### ARTICLE 3 – ACTIVATION DU COMPTE E-LEARNING

Une fois la commande du client confirmée par l'ifpass, celui-ci reçoit par mail, à l'adresse électronique préalablement communiquée à l'ifpass, un identifiant et un mot de passe, pour chacun des utilisateurs finaux, le cas échéant, afin de permettre l'accès à la plateforme de formation choisie.

L'utilisateur final est entendu comme la personne physique pour le compte de laquelle le client a commandé un module de formation (cf. article 2 Commande).

L'utilisateur du compte bénéficie d'une assistance technique par téléphone en cas de difficulté lors de la connexion au module de formation. Un suivi technique et pédagogique est assuré par l'ifpass. Une évaluation – et/ou un compte rendu de formation – est adressée au client qui en fait la demande, afin de justifier du suivi de ladite formation.

À sa demande lors de la commande, le client peut bénéficier d'un tutorat; cette prestation optionnelle fera l'objet d'une facturation complémentaire.

Aucune annulation de la commande ne pourra être acceptée à compter de la date où l'utilisateur aura fait usage de l'identifiant et du mot de passe lui permettant d'accéder à la plateforme e-learning de l'ifpass.

#### ARTICLE 4 – LIVRAISON - DROIT DE RÉTRACTATION

Les supports nécessaires à la FOAD – livres, brochures, vidéos, cédéroms, etc. (ci-après désignés «les produits») – sont livrés à l'adresse précisée par le client lors de la commande. Toute indisponibilité de module, pour quelque cause que ce soit, ne pourra donner lieu à un quelconque dédommagement par l'ifpass.

Le client dispose d'un délai de rétraction de 14 jours à compter de la date de réception par ses soins ou par toute personne habilitée à cet effet. S'il entend se rétracter, le client retourne le produit pour échange ou remboursement, sans pénalité. Le droit de rétraction, valable pour les produits achetés, ne pourra en revanche pas être exercé s'agissant des formations et/ou des documents accessibles en ligne.

#### ARTICLE 5 – PRIX - PAIEMENT

Les prix sont indiqués en euros et ne sont pas soumis à TVA. La facturation est établie sur la base des tarifs en vigueur lors de la validation de la commande par le client. Le paiement devient exigible dès confirmation de la commande par l'ifpass. Le règlement est effectué soit par chèque, à l'ordre de l'ifpass, soit par virement bancaire ou paiement en ligne sur site sécurisé.

Les éventuels taxes, droits de douane, frais de télécommunication ainsi que les frais bancaires occasionnés par le mode de paiement utilisé seront à la charge du client. En cas de prise en charge par un organisme payeur agréé, il appartient au client d'effectuer lui-même la demande de financement avant de passer commande. L'accord doit être communiqué à l'ifpass lors de la validation de la commande. À défaut, la facture sera établie pour le montant global du prix de la formation à l'ordre du client, qui devra l'acquitter. Toute somme non payée à l'échéance donnera lieu, de plein droit, au paiement par le client des pénalités de retard fixées à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur, calculé par mensualité.

#### ARTICLE 6 - UTILISATION - DROIT DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le client bénéficie d'un droit d'utilisation personnel et exclusif des éléments mis à sa disposition par l'ifpass. L'identifiant et le mot de passe communiqués par voie électronique au client sont strictement personnels et confidentiels, et placés sous sa seule responsabilité. Le client s'engage à ne pas céder, revendre ou partager ces données avec quiconque sans autorisation préalable de l'ifpass.

À cet égard, le client se porte garant de la bonne exécution de cette clause par les différents utilisateurs pour le compte desquels il aura passé commande et devra répondre de toute utilisation frauduleuse. La commande d'un ou plusieurs modules de formation n'implique aucunement la cession des droits de propriété intellectuelle qui s'y rattachent : l'ifpass conserve la propriété intellectuelle de l'ensemble des modules de formation et de leur contenu. Toute reproduction, copie, falsification, même partielle, par le client des supports mis à sa disposition par l'ifpass dans le cadre de la formation (textes, cédéroms, clé USB, DVD, vidéos, livres, brochures, logiciels, fichiers...) est strictement interdite. Le client s'engage par ailleurs à ne pas modifier, ni supprimer, des supports précités, même partiellement, les mentions légales, ainsi que toute mention relative à l'auteur et/ou à la propriété intellectuelle.

## CONDITIONS GÉNÉRALES COMMUNES INTER/FOAD

#### ARTICLE 7 – INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les informations collectées par l'IFPASS, font l'objet d'un traitement, sous sa responsabilité, ayant pour finalité la gestion et le suivi de votre inscription à une formation.

Les traitements mis en œuvre pour réaliser ces finalités sont fondés sur l'intérêt légitime. Les données collectées sont destinées aux personnels de l'ifpass habilités.

Elles sont conservées pendant le temps nécessaire à la gestion de votre formation.

Conformément à la loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée et au règlement général sur la protection des données, vous disposez d'un droit d'accès, d'interrogation, de limitation, de portabilité, d'effacement, de modification et de rectification des informations vous concernant. Vous disposez également d'un droit d'opposition au traitement de vos données à caractère personnel, ainsi que d'un droit d'opposition à ce que ces données soient utilisées à des fins de prospection commerciale. Vous disposez enfin du droit de définir des directives générales et particulières définissant la manière dont vous entendez que soient exercés, après votre décès, ces droits.

Vous pouvez exercer ces droits auprès du délégué à la protection des données à l'adresse suivante :

IFPASS – 172-174, rue de la République  
92817 Puteaux Cedex  
Ou par e-mail à l'adresse : [rgpd@ifpass.fr](mailto:rgpd@ifpass.fr)

Merci de joindre une copie d'un titre d'identité signé.

Enfin, vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés, autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de protection des données à caractère personnel.

#### ARTICLE 8 – RECOURS AMIABLE OU JUDICIAIRE

En cas de litige survenant entre le client et l'ifpass à l'occasion de l'exécution du contrat, il sera recherché une solution à l'amiable et, à défaut, le règlement sera du ressort du tribunal compétent du lieu de domiciliation de l'ifpass.

# DÉCOUVREZ NOTRE SITE

[www.ifpass.fr](http://www.ifpass.fr)



Consultez  
notre catalogue  
en ligne 2019

[SOCIÉTÉS D'ASSURANCES](#)

[BANCASSURANCE](#)

[MUTUELLES](#)

[INSTITUTIONS DE RETRAITE  
ET PRÉVOYANCE](#)

[AGENTS GÉNÉRAUX](#)

[COURTIERS](#)

[ASSISTANCE](#)

[SERVICES ASSURANCE  
DES ENTREPRISES](#)

[ADMINISTRATIONS](#)

[COLLECTIVITÉS LOCALES](#)



# IMPLANTATIONS

AU PLUS PRÈS DE NOS CLIENTS ET DE NOS STAGIAIRES



## À PARIS...

### CENTRE IFPASS PARIS LA DÉFENSE

Île-de-France

Immeuble Le Stratège  
172-174, rue de la République  
CS40049 - 92817 Puteaux Cedex

#### CONTACT

Une équipe  
à votre écoute :

**01 47 76 58 00**

[informations@ifpass.fr](mailto:informations@ifpass.fr)



## ... ET EN RÉGIONS

### CENTRE IFPASS BORDEAUX

Aquitaine

Immeuble Le Maréchal  
202, rue d'Ornano  
33000 Bordeaux

#### CONTACT

**T. 05 56 99 45 41**

[bordeaux@ifpass.fr](mailto:bordeaux@ifpass.fr)

### CENTRE IFPASS LYON

Rhône-Alpes-Auvergne

50, avenue Tony-Garnier  
69007 Lyon

#### CONTACT

**T. 04 37 28 76 84**

[lyon@ifpass.fr](mailto:lyon@ifpass.fr)

### CENTRE IFPASS MARSEILLE

Méditerranée

29, boulevard  
Vincent-Delpuech  
13006 Marseille

#### CONTACT

**T. 04 91 78 89 09**

[marseille@ifpass.fr](mailto:marseille@ifpass.fr)

### CENTRE IFPASS STRASBOURG

Alsace

Chambre des métiers  
d'Alsace  
30, avenue de l'Europe  
67300 Schiltigheim

#### CONTACT

**T. 03 88 81 64 51**

[strasbourg@ifpass.fr](mailto:strasbourg@ifpass.fr)

